

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 1 de 12

INFORME DE P.Q.R.S.
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU



SERVIR CON EXCELENCIA

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 2 de 12

INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo ESE, tiene como propósito analizar y evaluar las inquietudes expresadas por los usuarios. Este análisis permite identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud, fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, y garantizar una atención humanizada y eficiente.

El hospital, comprometido con la excelencia y la mejora continua, gestiona las PQRS bajo un enfoque de atención centrada en el paciente, asegurando respuestas oportunas y efectivas. En este documento se presentan los datos recopilados, el análisis de los principales motivos de las PQRS, las acciones implementadas y el plan de mejora diseñado para optimizar la experiencia de los usuarios y fortalecer la prestación de los servicios de salud.

A través de este informe, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la seguridad del paciente y la satisfacción de la comunidad, buscando soluciones efectivas que permitan avanzar hacia una atención más accesible y equitativa.

OBJETIVO

Analizar y evaluar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas en el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo durante el primer trimestre del año 2025, con el fin de identificar las principales causas de inconformidad de los usuarios, medir el impacto de los servicios prestados y establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la calidad de la atención, garantizar una respuesta oportuna y fortalecer la satisfacción de los pacientes y sus familias.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 3 de 12

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS DE LAS PQRS

Durante el primer trimestre del año 2025, el **Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo** recibió un total de **15** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), reflejando las inquietudes y percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, de las cuales todas fueron gestionadas.

✓ TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS) AÑO 2025					
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	ENERO	FEBRERO	MARZO
<u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	80%	Quejas y reclamos gestionados	2	6	4
		Quejas y reclamos recibidos	3	8	4
		Resultado	67%	75%	100%

Consolidado de P.Q.R.S (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias) Año 2025 correspondiente al indicador de Gestión de Quejas y Reclamos:

Análisis del Indicador de Gestión de Quejas y Reclamos – primer trimestre Año 2025: El indicador evalúa el porcentaje de quejas y reclamos que han sido gestionados frente al total de quejas y reclamos recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2025.

Comportamiento mensual:

- ✓ **Enero:** Se recibieron 3 quejas y reclamos, de los cuales se gestionaron 2, lo que representa un cumplimiento del **67%**.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 4 de 12

- ✓ **Febrero:** Se recibieron 8 quejas y reclamos, de las cuales se gestionaron 6, alcanzando un **75%** de cumplimiento.
- ✓ **Marzo:** Se recibieron y gestionaron 4 quejas y reclamos, alcanzando un cumplimiento del 100%, superando la meta esperada.

En el primer trimestre del año se observa una **tendencia positiva en la gestión de quejas y reclamos**, con una mejora progresiva mes a mes. Aunque en enero y febrero no se alcanzó la meta del 80%, en marzo se logró el 100% de cumplimiento, lo que refleja un fortalecimiento en los procesos de respuesta y atención al usuario.

Adicionalmente, es fundamental que los servicios a los que se remiten las quejas, reclamos o solicitudes cumplan con los tiempos establecidos para emitir respuestas y realizar los respectivos descargos, garantizando así una gestión oportuna, transparente y conforme a la normatividad vigente.

2. ANÁLISIS DE LAS PQRS POR SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) – PRIMER TRIMESTRE DE 2025.

A continuación, se presenta la distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** recibidas durante el primer trimestre del año 2025, clasificadas según la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que pertenecen los usuarios:

CONSOLIDADO P.Q.R.S. POR EPS 2025

EPS	ENE	FEB	MAR	TOTAL I TRIMESTRE
COOSALUD	1	1	2	4
NUEVA EPS	1	4	1	6
SOS	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0
AIC	0	0	0	0
SOAT	0	0	0	0
EMSANAR	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0
COMPENSAR	0	0	0	0
COSMITET	0	0	0	0
POLICIA	0	0	0	0
SURA	0	0	0	0
SALUD TOTAL	0	2	1	3
NO REPORTA	1	1	0	2
SUBTOTAL	3	8	4	15

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 12

Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron un total de **15 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.)**, distribuidas entre distintas Entidades Promotoras de Salud (EPS). A continuación, se destacan los principales hallazgos:

- ✓ **Nueva EPS** concentra el mayor número de P.Q.R.S. con un total de **6 casos**, siendo la EPS con mayor participación en el consolidado trimestral.
- ✓ **Coosalud** con **4 P.Q.R.S.**
- ✓ **Salud Total** con **3 P.Q.R.S.**
- ✓ **No reporta EPS:** Se registró 1 caso sin afiliación EPS claramente identificada, lo cual requiere atención para garantizar trazabilidad.
- ✓ Las demás EPS, como **SOS, Famisanar, AIC, SOAT, Emssanar, Sanitas, Compensar, Cosmitet, Policía, Sura**, **no registraron P.Q.R.S.** durante el trimestre evaluado.

3. ATRIBUTO DE CALIDAD

El atributo de calidad son aquellas características que la institución adopta para lograr el nivel de calidad en todos sus servicios, como por ejemplo las siguientes:

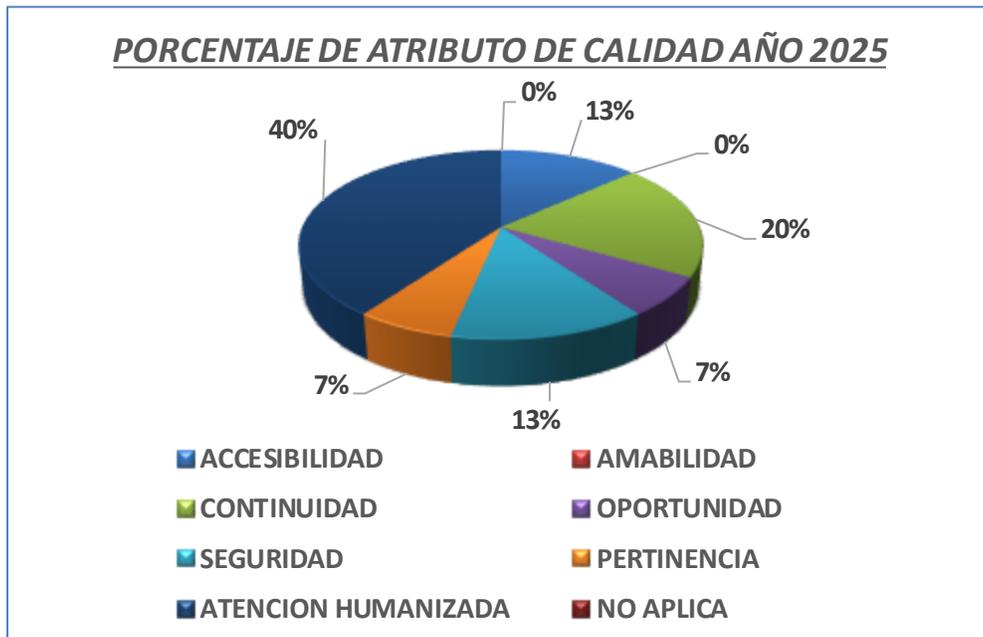
- ✓ **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- ✓ **Amabilidad:** La amabilidad es la que poseen los funcionarios de todos los servicios de la institución, para mostrar afecto, respeto, consideración y buenos comportamientos hacia los usuarios.
- ✓ **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- ✓ **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- ✓ **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- ✓ **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 6 de 12

- ✓ **Atención Humanizada:** La atención humanizada garantiza un modelo de servicio de calidad, basado en un trato amable, respetuoso, cálido y seguro al paciente y su familia que involucre a cada uno de los colaboradores.

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENE	FEB	MAR
ACCESIBILIDAD	0	2	0
AMABILIDAD	0	0	0
CONTINUIDAD	1	2	0
OPORTUNIDAD	0	1	0
SEGURIDAD	0	1	1
PERTINENCIA	0	1	0
ATENCION HUMANIZADA	2	1	3
NO APLICA	0	0	0
TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS	3	8	4

ANÁLISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADO – PRIMER TRIMESTRE DE 2025.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 7 de 12

La gráfica “Porcentaje de Atributo de Calidad Año 2025” refleja los aspectos de la atención que se vieron comprometidos según las P.Q.R.S presentadas por los usuarios durante el primer trimestre del año. El análisis muestra que el atributo más afectado fue la **atención humanizada**, con un 40% de las quejas y reclamos asociados a este factor. Esto indica que, si bien muchos usuarios reconocen una atención adecuada, también hay una proporción significativa que percibe deficiencias en el trato empático, el respeto o la calidez del personal. El segundo atributo más mencionado fue la **oportunidad** (20%), lo cual señala insatisfacción con los tiempos de atención o demoras en la prestación de los servicios. Esto puede estar relacionado con retrasos en consultas, exámenes o procedimientos. Los atributos de **amabilidad** y **pertinencia** también aparecen señalados, cada uno con un 13%, lo cual sugiere que una parte de los usuarios cuestiona tanto la actitud del personal como la adecuación de los servicios brindados a sus necesidades reales. Con porcentajes menores se identifican la **continuidad** y la **seguridad**, con un 7% cada uno. Esto puede relacionarse con interrupciones en el tratamiento o con situaciones percibidas como riesgosas para los pacientes.

Como plan de mejora se ha tomado medidas tales como, capacitación a todo el personal de la institución en cuanto a los deberes y derechos de los usuarios (carta del trato digno), también se hace socialización y capacitación para garantizar una atención centrada en el usuario, que garantice su dignidad, respeto y privacidad. Para ello estamos comprometidos con el despliegue de estrategias que buscan humanizar el ambiente físico, esto con el fin de poder darle solución a los usuarios y que estos puedan obtener a tiempo los servicios que requieran sin presentar retrasos, cuyo objetivo es lograr la atención con calidad y excelencia, lo que se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.

4. PQRS RECIBIDAS POR SERVICIOS: Durante el período evaluado, se recibieron **15 P.Q.R.S**, distribuidas de la siguiente manera:

P.Q.R.S POR AREAS - I TRIMESTRE 2025	
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	8
LABORATORIO CLINICO	2
RAYOS X	1
HOSPITALIZACION	2
URGENCIAS	1
CIRUGIA Y PARTOS	1
TOTAL	15

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 8 de 12

Análisis de P.Q.R.S. por servicios – primer Trimestre de 2025.

La gráfica muestra la distribución porcentual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.) registradas por servicio durante el primer trimestre del año 2025.

- ✓ El servicio con mayor número de P.Q.R.S. fue **Central de Citas – Facturación**, con un **53%** del total. Este resultado indica que más de la mitad de las inconformidades están relacionadas con procesos administrativos, tales como la asignación de citas, tiempos de espera prolongados o demoras en trámites de facturación. Esto refleja una necesidad urgente de mejorar los procesos de atención al usuario en esta área, fortaleciendo la eficiencia y la respuesta oportuna.
- ✓ Le siguen los servicios de **Laboratorio Clínico y Urgencias**, ambos con un **13%** de participación en el total de P.Q.R.S. En estos casos, las inconformidades podrían estar relacionadas con la atención, tiempos de espera, o la entrega de resultados. Se recomienda revisar y fortalecer los protocolos de atención y comunicación.
- ✓ Los servicios de **Rayos X, Hospitalización, y Cirugía y Partos** presentan cada uno un **7%** de las P.Q.R.S. Si bien los porcentajes son menores, es importante no subestimarlos, ya que estas áreas tienen impacto directo sobre la experiencia asistencial del paciente.
- ✓ Es importante destacar que los demás servicios de la institución no registraron ninguna P.Q.R.S. durante este periodo, lo cual puede interpretarse como un indicador positivo de satisfacción o como una señal de baja interacción que también merece ser monitoreada para validar la percepción real del usuario.

Conclusión:

El análisis evidencia que las principales causas de insatisfacción están centradas en el componente **administrativo** (central de citas y facturación), por lo cual se sugiere priorizar intervenciones que optimicen los flujos de atención, reduzcan los tiempos de espera y fortalezcan la calidad del servicio al cliente.

Los servicios asistenciales también presentan incidencias, aunque en menor proporción, por lo que es recomendable continuar con los procesos de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 12

seguimiento y mejora en áreas clínicas como urgencias, laboratorio y hospitalización.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS P.Q.R.S.

- ✓ Se establece área de call center con tres funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7:00 am hasta 5:00 pm, para asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución.
- ✓ Educación continua a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución, el SIAU, TRABAJO SOCIAL, DEFENSOR DEL PACIENTE Y PSICOLOGIA sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- ✓ Se realizaron intervenciones psicológicas enfocadas en la prevención de riesgos psicosociales, el reconocimiento de emociones y el clima laboral, como parte del plan de mejora para los funcionarios, con el objetivo de fortalecer la atención humanizada.
- ✓ Se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo del coordinador médico, Auditor Medico y la gestión del SIAU y Trabajo social y Defensor del Paciente.
- ✓ En el área de central de citas se cuenta con funcionario con el objetivo de orientar al usuario y brindar información respecto a la disponibilidad de citas.
- ✓ Se realizó la adquisición de un software de gestión de turnos para el área de la central de citas, con el propósito de minimizar las quejas de los usuarios relacionadas con la demora en la atención.

LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:

1. Inconformidad y trato inadecuado de algunos funcionarios del servicio central de citas
2. Demora en el proceso de asignación de citas presencial, telefónica, aplicación y pagina web (no responden los teléfonos, cancelación de citas).
3. Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (no reprogramación falta de disponibilidad de agendas) con algunas especialidades.
4. Inconformidad en la atención en el servicio de urgencias.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 12

5. Inconformidad por la cancelación de agendas médicas y especialistas.

El Hospital Departamental San Antonio, cuenta con los siguientes medios para acceder a citas especializadas, medicina general y donde se suministra información complementaria que requiera el usuario:

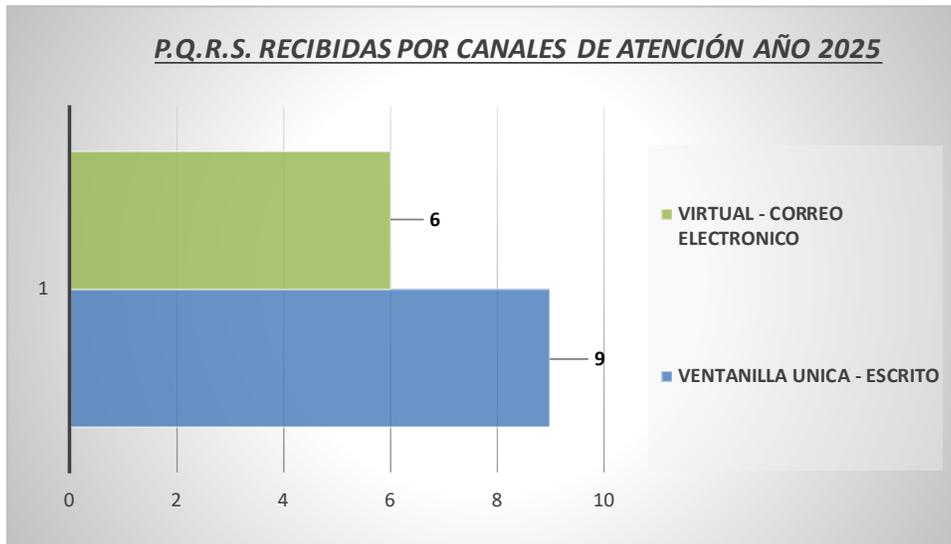
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado
	SOLICITUD DE CITAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN
Telefónico	<ul style="list-style-type: none"> • (602) 8912317 Ext: 214
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> • https://hdsa.gov.co/ • Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS • Diligenciar formulario
RECOMENDACIONES Señor usuario al momento de solicitar su cita por estos médicos, tener a mano la orden médica y autorización vigentes. SERVIR CON EXCELENCIA	

PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

- En la siguiente grafica se relacionan las P.Q.R.S. de usuarios recibidas por los canales de atención como virtual a través de los correos electrónicos siau@hdsa.gov.co, trabajosocial@hdsa.gov.co y ventanillaunica@hdsa.gov.co y de forma presencial – verbal y por ventanilla única para un total de 15 P.Q.R.S. Esta gráfica hace referencia a las solicitudes de información que realiza el usuario en la oficina del SIAU que son resueltas de forma inmediata y mediata.
- Las PQRS se analizan por área con el objetivo de realizar planes de mejoramiento:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	TRD: PÁGINA: 11 de 12

- Durante el día, se brinda atención personalizada a los usuarios, asegurando la resolución inmediata de sus solicitudes y sugerencias para garantizar un servicio eficiente y de calidad.



CONCLUSIÓN

Durante el primer trimestre del año 2025, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.) permitió identificar importantes oportunidades de mejora en la calidad del servicio y la atención al usuario. El análisis de las solicitudes recibidas evidenció la necesidad de **fortalecer la comunicación institucional, optimizar los tiempos de respuesta** y consolidar estrategias que aseguren una atención más **eficiente, oportuna y humanizada**.

Entre las acciones implementadas se destacan la **adquisición de un software para la gestión de turnos**, lo que ha permitido reducir significativamente las quejas por demoras en la atención, así como las **intervenciones psicológicas dirigidas al bienestar del personal**, las cuales han mejorado el clima laboral y, por ende, la calidad del servicio.

Sin embargo, persisten desafíos en algunos procesos institucionales, por lo que se continuará trabajando en la **optimización operativa** y el **fortalecimiento de la cultura organizacional**. Esto con el fin de garantizar que el servicio prestado esté siempre centrado en las necesidades, expectativas y bienestar de los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – PRIMER TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 12 de 12

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU