

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 11

**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
	INFORME DE P.Q.R.S. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 11

INTRODUCCIÓN

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al segundo trimestre del año 2026, tiene como propósito analizar y evaluar las manifestaciones expresadas por los usuarios durante ambos semestres del año. Este análisis constituye una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud, fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, y garantizar una atención humanizada, eficiente y centrada en el usuario.

En coherencia con el compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua, la gestión de las PQRS se desarrolló bajo un enfoque de escucha activa, respeto y respuesta oportuna. En este informe se consolidan los datos anuales, el comportamiento de las PQRS, los principales motivos de inconformidad, los atributos de calidad afectados, y las acciones implementadas para fortalecer la atención y satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO

Presentar el informe consolidado anual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas correspondiente al **segundo trimestre del año 2026**, mediante un análisis descriptivo del trámite, gestión, respuesta y principales causas, con el fin de orientar planes de mejoramiento en los servicios de la institución.

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 11

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS GENERAL DE PQRS – AÑO 2026

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de **10 PQRS**, distribuidas así:

- **Segundo Trimestre:** 10 PQRS

Estas manifestaciones representan las percepciones, expectativas e insatisfacciones expresadas por los usuarios frente a los servicios de salud recibidos.

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS) AÑO 2026					
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	ABRIL	MAYO	JUNIO
<u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	Quejas y reclamos gestionados	3	4	3
		Quejas y reclamos recibidos	3	4	3
		Resultado	100%	100%	100%

Análisis del indicador: Gestión de Quejas y Reclamos

Durante el segundo trimestre de 2026, el indicador "**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**" alcanzó un **cumplimiento del 100%**, evidenciando que la totalidad de las quejas y reclamos recibidos fueron gestionados de manera oportuna.

En el mes de **abril** se recibieron **3** quejas y reclamos, los cuales fueron gestionados en su totalidad. Para **mayo** se registraron **4** casos, todos atendidos y cerrados, mientras que en **junio** se recibieron **3** quejas y reclamos, logrando igualmente una gestión del **100%**. Como resultado, el indicador mantuvo un cumplimiento del **100%** durante cada uno de los meses evaluados.

Estos resultados reflejan la capacidad institucional para dar respuesta efectiva a las manifestaciones de inconformidad presentadas por los usuarios, garantizando

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 11

el seguimiento y la atención oportuna de cada caso. Asimismo, evidencian el compromiso del Hospital con el fortalecimiento del Sistema de Atención al Usuario, la mejora continua de la calidad del servicio y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de las PQRS.

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron y gestionaron **10 quejas y reclamos**, alcanzando un **100% de cumplimiento** en el indicador. Este resultado demuestra una gestión eficiente y oportuna de las PQRS, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios y a la implementación de acciones de mejora orientadas a la calidad de la atención.

2. ANÁLISIS DE LAS PQRS POR SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) – AÑO 2026.

A continuación, se presenta la distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** recibidas durante el segundo trimestre del año 2026, clasificadas según la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que pertenecen los usuarios:

EPS	ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIMESTRE
COOSALUD	2	3	1	6
NUEVA EPS	0	1	1	2
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	1	0	0	1
SALUD TOTAL	0	0	0	0
NO REPORTA	0	0	1	1
SUBTOTAL	3	4	3	10

Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

Durante el segundo trimestre de 2026 se registró un total de **10 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, distribuidos entre diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS).

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 11

La **EPS Coosalud** concentró el mayor número de PQRS con **6 casos**, equivalentes al **60%** del total registrado en el trimestre. Le siguió **Nueva EPS** con **2 casos (20%)**, mientras que **Sura** y la categoría **No Reporta** registraron **1 caso cada una (10%)**.

En cuanto al comportamiento mensual, en abril se presentaron 3 PQRS, de las cuales 2 correspondieron a Coosalud y 1 a Sura. Durante mayo se registraron 4 casos, distribuidos en 3 de Coosalud y 1 de Nueva EPS. Finalmente, en junio se recibieron 3 PQRS, correspondientes a 1 de Coosalud, 1 de Nueva EPS y 1 en la categoría No Reporta.

Es importante resaltar que durante el período evaluado **no se registraron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** asociados a las EPS **SOS, Famisanar, AIC, SOAT, Emssanar, Sanitas, Compensar, Cosmitet, Policía y Salud Total**, lo que evidencia una ausencia de manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios afiliados a estas entidades en el trimestre analizado.

La mayor concentración de PQRS se presentó en la **EPS Coosalud**, representando el **60% del total de los casos**, por lo que resulta pertinente realizar un seguimiento a las causas recurrentes de estas inconformidades e implementar acciones de mejora en coordinación con dicha entidad. En términos generales, el volumen de PQRS durante el segundo trimestre fue bajo (**10 casos**), lo que facilita su análisis y el fortalecimiento de estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

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.

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 11

- **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.
- **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.

Análisis de Atributos de Calidad Afectados – segundo Trimestre 2026.

Durante el periodo evaluado se registran **10 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en total**, distribuidos en varios atributos de calidad, lo que permite identificar áreas críticas y fortalezas en la atención.

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ABR	MAY	JUN	TOTAL II TRIMESTRE
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0
AMABILIDAD	0	0	0	0
CONTINUIDAD	0	1	0	1
OPORTUNIDAD	1	0	1	2
SEGURIDAD	0	0	0	0
PERTINENCIA	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	2	3	2	7
NO APLICA	0	0	0	0
TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS	3	4	3	10

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de **10 PQRS**, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con los atributos de calidad institucional.

El atributo con mayor número de inconformidades fue **Atención Humanizada**, con **7 casos**, distribuidos en **2 durante abril, 3 en mayo y 2 en junio**, representando el **70% del total de las PQRS**. Este comportamiento evidencia que la principal causa de insatisfacción de los usuarios estuvo relacionada con aspectos como el trato recibido, la comunicación, la actitud del personal y la calidad de las relaciones interpersonales durante la prestación del servicio.

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 11

En segundo lugar, se ubicó el atributo de **Oportunidad**, con **2 casos** (20%), registrados en los meses de **abril y junio**, lo que indica que algunos usuarios manifestaron inconformidad frente a los tiempos de atención o prestación de los servicios.

Por su parte, el atributo de **Continuidad** presentó **1 caso** (10%), registrado en el mes de **mayo**, asociado a dificultades en la secuencia o seguimiento de la atención.

Durante el período evaluado **no se registraron PQRS** relacionadas con los atributos de **Accesibilidad, Amabilidad, Seguridad, Pertinencia** ni **No Aplica**, lo cual refleja que, en el trimestre analizado, no se evidenciaron inconformidades asociadas a estos aspectos de la calidad.

El análisis evidencia que la **Atención Humanizada** continúa siendo el atributo de calidad con mayor número de quejas, concentrando el **70% de las PQRS** del segundo trimestre de 2026. Este resultado resalta la importancia de fortalecer las estrategias institucionales orientadas al trato digno, la comunicación efectiva, la empatía y el respeto hacia los usuarios y sus familias. Así mismo, es recomendable mantener el seguimiento a las situaciones relacionadas con la **Oportunidad** y la **Continuidad** de la atención, con el fin de implementar acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad de los servicios y a una mayor satisfacción de los usuarios.

4. PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre del año 2026, las PQRS fueron recibidas a través de:

- Atención presencial (ventanilla única y verbal)
- Correos institucionales:
 - siau@hdsa.gov.co
 - ventanillaunica@hdsa.gov.co
 - trabajosocial@hdsa.gov.co

Se evidencia que gran parte de las solicitudes son resueltas de manera inmediata o mediata, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional.

5. ANÁLISIS DE P.Q.R.S. POR SERVICIOS – AÑO DE 2026.

Análisis de PQRS por Servicio:

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 8 de 11

CONSOLIDADO DE PQRS-2026				
SERVICIO	ABR	MAY	JUN	2º Tri
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0
ODONTOLOGIA	0	0	0	0
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	0	0	1	1
APOYO TERAPEUTICO	0	0	0	0
APOYO DIAGNOSTICO	0	0	0	0
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0
PYMS - VACUNACION	0	0	0	0
RAYOS X	0	0	0	0
ECOGRAFIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	1	1	1	3
URGENCIAS	2	0	0	2
SERVICIOS GENERALES Y COCINA	0	0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA	0	0	1	1
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	1	0	1
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA	0	1	0	1
CIRUGIA Y PARTOS	0	0	0	0
ANESTESIOLOGIA	0	0	0	0
DERMATOLOGIA	0	0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	0
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
PEDIATRIA	0	1	0	1
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0
UROLOGIA	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	0
PSIQUIATRIA	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
PSICOLOGIA	0	0	0	0
SIAU	0	0	0	0
NO REPORTA	0	0	0	0
TOTAL	3	4	3	10

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 11

Análisis consolidado de PQRS por servicio – Segundo trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron un total de **10 PQRS**, distribuidas en **7 servicios** de la institución.

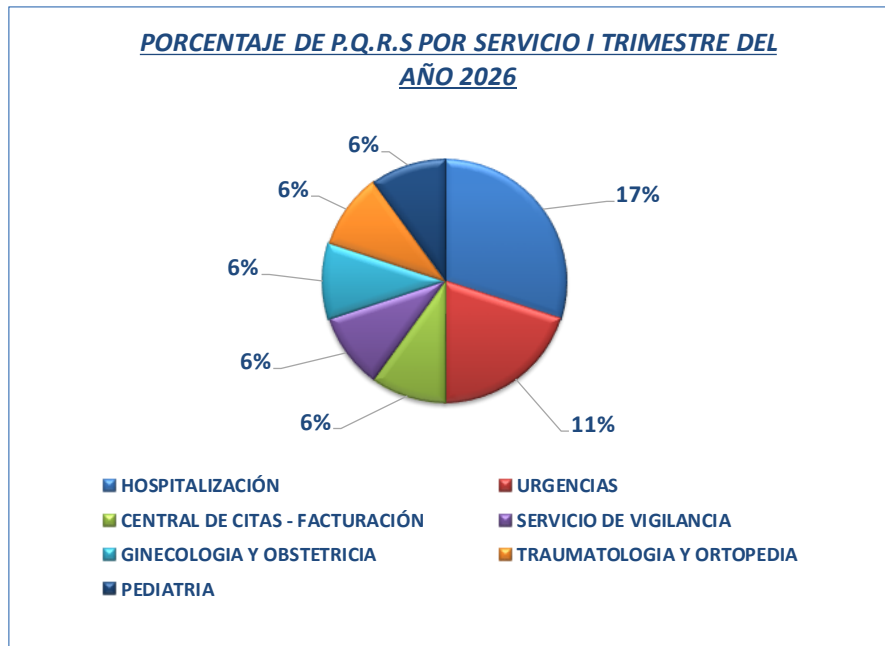
El servicio que presentó el mayor número de inconformidades fue **Hospitalización**, con **3 PQRS**, correspondientes a una queja en cada uno de los meses de **abril, mayo y junio**, representando el **30% del total de los casos**. Este comportamiento evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de mejoramiento en este servicio, orientadas a garantizar una atención segura, humanizada y de calidad.

El servicio de **Urgencias** ocupó el segundo lugar con **2 PQRS (20%)**, concentradas en el mes de **abril**, mientras que los servicios de **Central de Citas – Facturación, Servicio de Vigilancia, Ginecología y Obstetricia, Traumatología y Ortopedia y Pediatría** registraron **1 PQRS cada uno (10%)**, distribuidas entre los meses de mayo y junio.

Por otra parte, durante el período evaluado **no se registraron PQRS** en los servicios de **Consulta Externa, Odontología, Apoyo Terapéutico, Apoyo Diagnóstico, Laboratorio Clínico, Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyMS) – Vacunación, Rayos X, Ecografías, Servicios Generales y Cocina, Área Administrativa, Cirugía y Partos, Anestesiología, Dermatología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Medicina Interna, Urología, Fonoaudiología, Nutrición, Psiquiatría, Cardiología, Psicología, SIAU y la categoría No Reporta**, lo que refleja la ausencia de manifestaciones de inconformidad relacionadas con estos servicios durante el trimestre.

El análisis del consolidado de PQRS por servicio evidencia que las inconformidades se concentraron principalmente en **Hospitalización y Urgencias**, que en conjunto representaron el **50% de las PQRS** del segundo trimestre de 2026. No obstante, el número total de casos registrados fue bajo (**10 PQRS**), lo que indica una incidencia limitada de manifestaciones de inconformidad. Se recomienda mantener el seguimiento a los servicios que presentaron quejas, identificar las causas que las originaron e implementar acciones de mejora continua, sin dejar de fortalecer las buenas prácticas en aquellos servicios que no registraron PQRS durante el período evaluado.

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 10 de 11



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS PQRS

- Se establece área de call center con dos funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm hasta 5:00 pm, para asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, y correo SIAU.
- Educación continua a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución, el SIAU, TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- Se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo del coordinador médico, Auditor Medico y la gestión del SIAU y Trabajo social.
- 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 brinda capacitación a los funcionarios sobre la carta del trato digno.

LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:

1. Demora en el proceso de asignación de citas presencial, telefónica y pagina web (no responden los teléfonos, cancelación de citas).
2. Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (no reprogramación falta de disponibilidad de agendas)

	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. – II TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 11 de 11

3. Inconformidad y trato inadecuado de algunos funcionarios.
4. Inconformidad en la atención en el servicio de facturación y urgencias.
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	• (602) 8912317 Ext: 214 - 215
Página Web	• https://hdsa.gov.co/ • Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS • Diligenciar formulario

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro