
	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. – I TRIMESTRE 2026	TRD: PÁGINA: 1 de 10

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. – I TRIMESTRE 2026	TRD: PÁGINA: 2 de 10


INTRODUCCIÓN

El presente informe anual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer 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 **primer 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. – I TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 10

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS GENERAL DE PQRS – AÑO 2026

Durante el primer trimestre del año se recibieron un total de **12 PQRS**, distribuidas así:

- **Primer Trimestre:** 12 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	ENE	FEB	MAR
<u>6.1 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	<i>Quejas y reclamos gestionados</i>	3	4	5
		<i>Quejas y reclamos recibidos</i>	3	4	5
		Resultado	100%	100%	100%

Gestión de las PQRS: El indicador “6.1 Gestión de Quejas y Reclamos” muestra un desempeño óptimo durante el primer trimestre (enero–marzo).

- En cada mes, el número de quejas y reclamos recibidos (3, 4 y 5) coincide exactamente con los gestionados (3, 4 y 5).
- Esto da como resultado un 100% de cumplimiento mensual, lo que indica que todas las solicitudes fueron atendidas sin rezagos.
- Aunque se observa un ligero incremento en la cantidad de casos mes a mes, la capacidad de respuesta se mantiene eficiente y constante.

La gestión es efectiva, con cumplimiento total y sin acumulación de casos pendientes. Se recomienda mantener este nivel de atención y monitorear el aumento en el volumen para asegurar que no afecte el desempeño en el futuro.

	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. – I TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 10

1. 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 primer trimestre del año 2026, clasificadas según la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que pertenecen los usuarios:


EPS	ENE	FEB	MAR	TOTAL I TRIMESTRE
COOSALUD	0	1	1	2
NUEVA EPS	1	1	4	6
SOS	1	2	0	3
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	0	0	0
NO REPORTA	1	0	0	1
SUBTOTAL	3	4	5	12

Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

El comportamiento de los eventos reportados durante el año muestra una **distribución desigual tanto en el tiempo como entre las EPS**, con una clara concentración en pocos actores y en periodos específicos.

Durante el primer trimestre se registró un total de **12 quejas y reclamos**, con una tendencia creciente mensual (3 en enero, 4 en febrero y 5 en marzo).

Distribución por EPS:

	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. – I TRIMESTRE 2026	TRD: PÁGINA: 5 de 10

- La mayor cantidad de casos corresponde a Nueva EPS con **6 reportes** (50% del total), mostrando además un incremento importante en marzo.
- Le sigue SOS **con 3 casos**, concentrados principalmente en febrero.
- Coosalud registra **2 casos**, con aparición en febrero y marzo.
- Se presenta **1 caso** sin identificación (No reporta) en enero.


El volumen total de quejas es bajo, pero se observa una **concentración significativa en Nueva EPS** y un **incremento progresivo mensual**, lo que sugiere la necesidad de revisar causas específicas en esa entidad y hacer seguimiento a la tendencia creciente para prevenir aumentos en los próximos meses.

2. 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.
- **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 – Primer Trimestre 2026.

	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. – I TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 10

Durante el periodo evaluado se registran **12 quejas y reclamos en total**, distribuidos en varios atributos de calidad, lo que permite identificar áreas críticas y fortalezas en la atención.


ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENE	FEB	MAR	TOTAL I TRIMESTRE
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0
AMABILIDAD	0	0	0	0
CONTINUIDAD	0	1	0	1
OPORTUNIDAD	2	1	1	4
SEGURIDAD	0	0	0	0
PERTINENCIA	0	0	3	3
ATENCION HUMANIZADA	1	2	1	4
NO APLICA	0	0	0	0
TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS	3	4	5	12

Principales hallazgos:

- Los atributos con mayor afectación fueron:
 - **Oportunidad (4 casos):** refleja demoras en la atención o prestación de servicios, presente en los tres meses, lo que indica una situación persistente.
 - **Atención humanizada (4 casos):** evidencia aspectos relacionados con el trato al usuario, con mayor incidencia en febrero.
- En segundo nivel se encuentra:
 - **Pertinencia (3 casos):** concentrados completamente en marzo, lo que sugiere una situación puntual o emergente en ese mes.
- Con menor incidencia:
 - **Continuidad (1 caso): reportado en febrero, sin repetición en otros meses.**

Atributos sin afectación:

No se reportan quejas en Accesibilidad, Amabilidad, Seguridad ni “No aplica”, lo cual sugiere un buen desempeño en estos aspectos durante el trimestre.

	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. – I TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 7 de 10

Tendencia mensual:

- **Enero:** predominan casos de oportunidad y atención humanizada.
- **Febrero:** mayor diversidad de atributos afectados.
- **Marzo:** aumento en pertinencia, lo que impulsa el crecimiento total del mes.

El análisis evidencia que los principales puntos a fortalecer son la **oportunidad en la atención** y la **calidad del trato al usuario (atención humanizada)**, ya que concentran la mayor proporción de quejas y presentan recurrencia. Además, el aumento de casos en **pertinencia en marzo** requiere revisión específica para identificar causas y evitar su repetición.

Se recomienda implementar acciones de mejora enfocadas en tiempos de atención, capacitación en servicio al usuario y evaluación de la adecuación de los servicios prestados.

3. PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN


Durante el primer 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

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


4. 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. – I TRIMESTRE 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 8 de 10

CONSOLIDADO DE PQRS-2026				
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	1º Tri
CONSULTA EXTERNA	0	0	2	2
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	1	1	1	3
PYMS - VACUNACION	0	0	0	0
RAYOS X	0	0	0	0
ECOGRAFIAS	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	0	1	0	1
URGENCIAS	2	1	0	3
SERVICIOS GENERALES Y COCINA	0	0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA	0	0	0	0
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	0	0	0
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA	0	0	0	0
CIRUGIA Y PARTOS	0	0	1	1
ANESTESIOLOGIA	0	0	0	0
DERMATOLOGIA	0	0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	0
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0
PEDIATRIA	0	0	0	0
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	1	0	1
SIAU	0	0	0	0
NO REPORTA	0	0	0	0
TOTAL	3	4	5	12

El análisis de la distribución de PQRS por servicios permite identificar con claridad los principales focos de insatisfacción y los niveles de impacto dentro de la organización.

	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. – I TRIMESTRE 2026	TRD: PÁGINA: 9 de 10

Durante el primer trimestre se registraron 12 quejas y reclamos, evidenciando un bajo volumen de inconformidades y una distribución focalizada en pocos servicios, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora.

Se destacan como principales servicios afectados Urgencias y Laboratorio clínico, ambos con 3 casos, siendo los de mayor recurrencia. En el caso de urgencias, los reportes se concentran en los primeros meses, lo que puede estar asociado a alta demanda o tiempos de espera. Por su parte, laboratorio clínico presenta una frecuencia constante durante todo el trimestre, lo que sugiere una situación sostenida que requiere intervención.

Otros servicios con menor incidencia fueron Consulta externa (2 casos) concentrados en marzo y, con un solo caso cada uno, Central de citas facturación, Hospitalización, Cirugía y partos y Psicología, lo que indica eventos puntuales más que problemas estructurales.


Es importante resaltar que la mayoría de los servicios no presentan quejas, lo cual refleja un buen desempeño general institucional en la prestación de servicios de salud.

En términos generales, la institución mantiene un adecuado nivel de calidad en la atención, con un número reducido de quejas y sin dispersión significativa entre servicios. No obstante, se identifican como prioridades de mejora urgencias y laboratorio clínico, debido a su recurrencia, así como el seguimiento a consulta externa por el incremento observado en marzo.

Se recomienda fortalecer estrategias relacionadas con **oportunidad en la atención, optimización de procesos y seguimiento continuo**, con el fin de prevenir el aumento de casos y garantizar la satisfacción del usuario.

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.


	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. – I TRIMESTRE 2026	TRD: PÁGINA: 10 de 10

- 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)
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	<ul style="list-style-type: none"> • (602) 8912317 Ext: 214 - 215
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> • https://hdsa.gov.co/ • Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS • Diligenciar formulario

ELIANA BERMÚDEZ TORO **COORDINADOR SIAU**

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro, Líder Atención al Usuario
 Reviso: Zoraida Idárraga, Asesora Control Interno