



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO**  
Empresa Social del Estado

**INFORME DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2020 DE PROCEDIMIENTO  
DE GESTION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

Período: ENERO A  
DICIEMBRE 2020

AÑO 2020

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO  
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU  
TRABAJO SOCIAL

## OBJETIVO Y ALCANCE

### INTRODUCCION

El procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S), es un instrumento institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que posibilita concebir la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

A través de este informe se presentarán los resultados del seguimiento a las P.Q.R.S durante los meses de Enero a Diciembre año 2020, como instrumento medidor de la opinión pública, lo que permite crear estrategias de mejoramiento que se requieran, con el fin de cumplir los compromisos institucionales y satisfacer las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

### OBJETIVO

Presentar informe de procedimiento de gestión y consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) recibidas y atendidas durante los meses de Enero a Diciembre del año 2020, mediante un estudio descriptivo y explicativo del trámite, respuesta y asuntos más frecuentes de las P.Q.R.S, siendo estas fundamentales para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

## P.Q.R.S RECIBIDAS Y TRAMITADAS

Durante los meses de Enero a Diciembre del año 2020 se recibieron y tramitaron por escrito **64** P.Q.R.S. para un porcentaje del 98% de PQRS gestionados, brindando respuesta en los tiempos determinados por la norma.

| NOMBRE DEL INDICADOR                    | RESULTADO (% de cumplimiento) | FÓRMULA                       | EN   | FEB | MAR  | ABR  | MAY  | JUN | JUL  | AGO  | SEP  | OCT  | NOV  | DIC  |
|---|-------------------------------|-------------------------------|------|-----|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
| 6.1 <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u> | 98%                           | Quejas y reclamos gestionados | 6    | 15  | 6    | 3    | 1    | 4   | 6    | 4    | 5    | 7    | 3    | 3    |
|   |                               | Quejas y reclamos recibidos   | 6    | 16  | 6    | 3    | 1    | 7   | 4    | 4    | 5    | 7    | 3    | 2    |
|   |                               | Resultado                     | 100% | 94% | 100% | 100% | 100% | 57% | 150% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

### **PQR POR SGSSS RECIBIDAS POR ESCRITO**

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>COOSALUD</b>                       | <b>27</b> |
| <b>MEDIMAS</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>NUEVA EPS</b>                      | <b>15</b> |
| <b>SOS</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>MEDICIPS</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA</b> | <b>1</b>  |
| <b>POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS</b>   | <b>1</b>  |
| <b>MAGISTERIO</b>                     | <b>2</b>  |

En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas por escrito de Enero a Diciembre del año 2020 en general, donde se observa que se lograron gestionar y cerrar el 97% de los casos:

| <b>ESTADO DE LA QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO</b> |           |
|--|-----------|
| PRELIMINAR   | 3         |
| CERRADO  | 61        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>64</b> |

Según la clase de queja o solicitud recibida por escrito:

| <b>ATRIBUTO DE CALIDAD DE LAS PQR RECIBIDAS POR ESCRITO</b> |           |
|---|-----------|
| ACCESIBILIDAD   | 1         |
| OPORTUNIDAD   | 13        |
| PERTINENCIA   | 3         |
| CONTINUIDAD   | 7         |
| SATISFACCION DEL USUARIO                                    | 40        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>64</b> |

Según atributo de calidad de las PQR recibidas por escrito:

| <b>CLASE DE QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO</b> |           |
|--|-----------|
| PRESTACION DE SERVICIOS                                | 47        |
| RECURSO HUMANO   | 11        |
| PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS                              | 5         |
| ASEGURAMIENTO  | 0         |
| ADMINISTRATIVAS  | 1         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>64</b> |

A Continuación podemos observar el consolidado de PQRS tramitadas por escrito de acuerdo al servicio o área:

| CONSOLIDADO DE PQRS-2020 TRAMITADAS POR ESCRITO |          |           |          |           |          |          |          |           |           |          |          |          |           |          |          |          |          |           |           |
|---|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| SERVICIO  | ENE      | FEB       | MAR      | 1º Tr     | ABR      | MAY      | JUN      | 2º Tr     | 1º S      | JUL      | AGO      | SEP      | 3º Tr     | OCT      | NOV      | DIC      | 4º Tr    | 2º S      | AÑO       |
| CONSULTA EXTERNA                                |          | 2         | 1        | 3         |          |          |          | 0         | 3         |          |          | 1        | 1         |          | 1        | 1        | 2        | 3         | 6         |
| ODONTOLOGIA                                     |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| CENTRAL DE CITAS - FACTURACION                  |          | 2         |          | 2         |          |          |          | 0         | 2         | 1        |          | 2        | 3         |          |          |          | 0        | 3         | 5         |
| APOYO TERAPEUTICO                               |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| LABORATORIO CLINICO                             |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         | 2        |          |          | 2        | 2         | 2         |
| PYP - VACUNACION                                |          |           |          | 0         |          |          | 1        | 1         | 1         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 1         |
| RAYOS X   |          |           |          | 0         |          |          | 1        | 1         | 1         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 1         |
| ECOGRAFIAS                                      | 1        |           |          | 1         |          |          |          | 0         | 1         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 1         |
| FARMACIA  |          | 5         | 3        | 8         |          |          | 2        | 2         | 10        |          | 2        |          | 2         | 1        | 2        | 1        | 4        | 6         | 16        |
| HOSPITALIZACION                                 |          | 1         |          | 1         |          |          | 1        | 1         | 2         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 2         |
| URGENCIAS                                       | 2        | 4         | 2        | 8         | 3        |          |          | 3         | 11        |          | 2        |          | 2         | 2        |          |          | 2        | 4         | 15        |
| SERVICIOS GENERALES                             |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| SERVICIO DE VIGILANCIA                          | 2        | 1         |          | 3         |          | 1        |          | 1         | 4         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 4         |
| AREA ADMINISTRATIVA                             |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         | 1        |          |          | 1        | 1         | 1         |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA                       |          | 1         |          | 1         |          |          | 2        | 2         | 3         | 1        |          |          | 1         |          |          |          | 0        | 1         | 4         |
| TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA                       |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| CIRUGIA GENERAL Y PARTOS                        |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         | 1        |          |          | 1         |          |          |          | 0        | 1         | 1         |
| ANESTESIOLOGIA                                  |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| DERMATOLOGIA                                    |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| OTORRINOLARINGOLOGIA                            |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| OFTALMOLOGIA                                    |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| PEDIATRIA                                       |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| MEDICINA INTERNA                                |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| UROLOGIA  | 1        |           |          | 1         |          |          |          | 0         | 1         |          |          | 1        | 1         | 1        |          |          | 1        | 2         | 3         |
| FONOAUDIOLOGIA                                  |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| NUTRICIONISTA                                   |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          | 1        | 1         |          |          |          | 0        | 1         | 1         |
| PSIQUIATRIA                                     |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| CARDIOLOGIA                                     |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| PSICOLOGIA                                      |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         | 1        |          |          | 1         |          |          |          | 0        | 1         | 1         |
| SIAU  |          |           |          | 0         |          |          |          | 0         | 0         |          |          |          | 0         |          |          |          | 0        | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>6</b> | <b>16</b> | <b>6</b> | <b>28</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>7</b> | <b>11</b> | <b>39</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>13</b> | <b>7</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>25</b> | <b>64</b> |

En el siguiente cuadro se relacionan las PQRS recibidas por otros canales de atención de forma verbal a través de atención presencial y vía telefónica entre los meses de enero a Noviembre 25 del año 2020. Fueron en total **438 PQRS**, a las cuales se gestionó y dio respuesta oportuna, logrando solucionar en un 98% las diferentes las situaciones, manifestaciones e inconformidades de los usuarios, evitando llegar a la PQRS por escrito y sobre todo obteniendo la satisfacción del usuario con el servicio.

**Ene. Feb. Mar. Abr. May. Jun. Jul. Ago. Sep. Oct. Nov. Dic.**

|                      |   |      |      |      |      |      |     |      |     |      |      |      |      |
|----------------------|---|------|------|------|------|------|-----|------|-----|------|------|------|------|
| <i>total de PQRS</i> | <i>numero de respuestas inmediatas oportunas</i>  | 55   | 56   | 26   | 12   | 12   | 55  | 38   | 28  | 22   | 26   | 8    | 6    |
|                      | <i>numero de respuestas mediatas oportunas</i>    | 0    | 14   | 4    | 3    | 2    | 4   | 4    | 2   | 3    | 2    | 0    | 0    |
|                      | <i>numero de respuestas posteriores oportunas</i> | 6    | 2    | 6    | 2    | 3    | 3   | 17   | 7   | 2    | 5    | 0    | 0%   |
| <b>98,86%</b>        | <i>Numero de PQRS total con respuestas</i>        | 61   | 72   | 36   | 18   | 17   | 59  | 59   | 37  | 27   | 33   | 8    | 6    |
|                      | <i>Numero total de PQRS</i>                       | 61   | 72   | 36   | 18   | 17   | 62  | 59   | 39  | 27   | 33   | 8    | 6    |
|                      | <b>Resultado</b>                                  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% |

**ALCANCE**

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en los meses de Enero a Diciembre del año 2020.

**MAPA DE PROCESOS**

El Hospital Departamental San Antonio cuenta con un Manual de Procesos de PQRS para el registro de la información y la política de comunicación Institucional; la oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y la institución, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son : Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica

**ANALISIS DE INDICADOR**

**PROCESO: SIAU PERIODO EVALUADO: ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2020**

## ANALISIS DE RESULTADOS

| NOMBRE INDICADOR               | FORMULA  | PERIODI<br>CIDAD | RESUL<br>TADO | RANGO<br>ACEPTABLE                               |
|--------------------------------|--|------------------|---------------|--|
| Proporción de respuesta a PQR. | $\frac{\text{Quejas y reclamos Gestionados } 63 \times 100}{\text{Quejas y Reclamos Recibidos por escrito } 64}$ | Mensual          | <b>98%</b>    | Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación |
| Buzones de sugerencias         | $\frac{\text{N° de sugerencias recibidas analizadas } 70 \times 100}{\text{N° de sugerencias recibidas } 70}$    | Mensual          | <b>100%</b>   | 90 - 100%  |

### INDICADOR 1: **Proporción de respuesta a PQR.**

La meta de este indicador es del 100%, meta alcanzada cuando se logra dar respuesta en los tiempos definidos como oportunos a todas las PQRS de Enero a Diciembre del 2020, logrando en este el 98% de gestión y respuesta.

### INDICADOR 2: **Análisis de sugerencias**

En este indicador el resultado obtenido durante los meses de Enero a Diciembre del 2020 fue del 100%, resultado que cumple con la meta establecida.

### **BUZONES DE SUGERENCIAS**

Entre los meses de Enero a Diciembre del año 2020 se recibieron en total 70 sugerencias las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar con ello su plan de mejoramiento. Dentro de las sugerencias analizadas se evidencia la solicitud de una fotocopidora y la otra es sugerencia para los servicios de laboratorio y de farmacia, además se tuvo en cuenta las sugerencias respectivas de los usuarios de la Nueva EPS sobre la aglomeración de personas en el puesto de salud la asunción, tomando como medida correctiva el traslado de la funcionaria que realiza el proceso de autorizaciones de esta EPS a la institución con el objetivo de mitigar la situación.

Sugerencias que fueron atendidas y se puede evidenciar que la institución ya cuenta con el servicio de fotocopidora, se realizan reuniones con Gerencia del HDSA, representantes de la farmacia FUNCINTE, auditor del contrato de farmacia y SIAU, para mejorar la calidad

de la atención, logrando la atención sin pico y género, el reporte mensual de los medicamentos agotados y apoyo para la resolución de situaciones atípicas con la prestación del servicio.

## **ANALISIS DEL PROCESO:**

### *DEBILIDADES*

- 1- Se evidencia poca adherencia de los usuarios a la utilización de la Pagina para reportar las PQRS
- 2- Falta de compromiso de los funcionarios al dar respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos3.
- 3- Poco conocimiento de los usuarios sobre los procesos de PQRS.
- 4- No todos los funcionarios de la institución reconocen en el SIHOS el proceso de PQRS en el sistema.
- 5- Algunos funcionarios no responden oportunamente la PQRS, ocasionando retraso en el proceso de gestión.

### *FORTALEZAS*

- 1- Se realiza seguimiento de parte de la Oficina de control interno al proceso para recepción y registro de la información que es suministrada por las siguientes fuentes:
  - 6 buzones de sugerencias.
  - Link en la página WEB del Hospital.
  - Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
  - Línea telefónica.
  - Oficina SIAU cuenta con una coordinadora líder de Proceso y trabajo social con perfil ajustado a los requerimientos del que da atención.
  - Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
  - Cuenta con oficina visible para la atención personalizada de los usuarios.
  - Herramientas tecnológicas.
  - Respuesta oportuna a la mayoría de las PQRS.
  - Implementación a través del programa SIHOS para dar respuesta a las PQRS.

### *RECOMENDACIONES.*

- 1- Continuar con el reforzamiento de las políticas en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- 2- Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en

la oportunidad de respuestas a las PQRS

- 3- Reporte en la página Web de todos los informes que le interesen al cliente interno y externo.
- 4- Reportar a Control Interno Disciplinario la falta de respuesta a una PQRS por parte de un funcionario.
- 5- Repasar en cada espacio pedagógico los deberes y derechos.
- 6- Capacitar al personal de Vigilancia en temas relacionados con atención al usuario y humanización de los procesos de salud.
- 7- Socializar por medio de carteleras en cada dependencia los Derechos y Deberes.
- 8- Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de respuestas a las PQRS.

---

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU  
HDSA

---

Realizado por ANYELI PARRA  
Trabajo Social-SIAU - HDSA