



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
Empresa Social del Estado

**INFORME PQRS 2022**

Período: ENERO A DICIEMBRE DE 2022

AÑO 2022

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO - COORDINADORA SIAU  
ANYELI PARRA – TRABAJADORA SOCIAL

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU**



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
NIT: 891900343-6  
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA**

## **INTRODUCCION**

El procedimiento 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 de las P.Q.R.S durante los meses de enero a diciembre año 2022, 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 consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) recibidas y atendidas durante los meses de enero a diciembre año 2022, 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.

## INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

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

En el periodo transcurrido entre los meses de enero a noviembre del año 2022 se recibieron y tramitaron de manera escrita 162 P.Q.R. y 28 solicitudes, para un total de 190 obteniendo un porcentaje del 100% de PQRS gestionados.

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>	100%	Quejas y reclamos gestionados	8	9	13	16	8	22	18	25	18	7	5	13
		Quejas y reclamos recibidos	8	9	13	16	8	22	18	25	18	7	5	13
		Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En la gráfica siguiente se observa la distribución de PQRS por sistema de seguridad social en salud, donde se puede deducir que la mayoría de las quejas presentadas en los meses de enero a diciembre 2022 son de la EPS COOSALUD y NUEVA EPS.

<b>PQRS POR SG-SSS ENERO A DICIEMBRE 2022</b>	
<b>COOSALUD</b>	<b>65</b>
<b>NUEVA EPS</b>	<b>59</b>
<b>SOS</b>	<b>14</b>
<b>FAMISANAR</b>	<b>1</b>
<b>AIC</b>	<b>10</b>
<b>SOAT</b>	<b>3</b>
<b>EMSANAR</b>	<b>2</b>
<b>SANITAS</b>	<b>1</b>
<b>COMPENSAR</b>	<b>2</b>
<b>COSMITET</b>	<b>1</b>
<b>NO REPORTA</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL PQR</b>	<b>162</b>

En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas durante los meses de enero a diciembre año 2022, donde se logra gestionar y cerrar la mayoría de los casos, aunque con algunas dificultades:

<b>ESTADO DE LA QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO</b>	
PRELIMINAR	162
CERRADO	162
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las PQR recibidas por escrito según su clase y atributo de calidad de enero a diciembre 2022, predominando la insatisfacción por la prestación y oportunidad de servicio:

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE	TOTAL I SEMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
AMABILIDAD	0	0	2	2	0	0	1	1	3	1	0	0	1	0	2	3
CONTINUIDAD	0	0	0	0	2	1	2	5	5	2	0	0	2	0	1	0
OPORTUNIDAD	1	2	2	5	8	4	11	23	28	10	16	14	40	4	2	4
SEGURIDAD	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
PERTINENCIA	4	1	3	8	4	0	4	8	16	1	0	0	1	1	0	2
ATENCION HUMANIZADA	3	6	6	15	0	2	3	5	20	4	9	4	17	2	0	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>76</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>															

En el siguiente cuadro se relacionan **SOLICITUDES** de usuarios recibidas por otros canales de atención: de forma verbal a través de atención presencial, vía telefónica y correo [siau@hdsa.gov.co](mailto:siau@hdsa.gov.co). Fueron en total **186 PQRS**, a las cuales se gestionó y dio respuesta oportuna, logrando solucionar la situación y las diferentes manifestaciones de los usuarios, evitando llegar a la PQRS por escrito y sobre todo obteniendo la satisfacción del usuario con el servicio:

<b>total de PQRS</b>	<i>numero de respuestas inmediatas oportunas</i>	11	13	12	8	15	11	8	6	3	5	1	8
	<i>numero de respuestas mediatas oportunas</i>	2	8	7	2	3	2	2	2	3	2	4	10
	<i>numero de respuestas posteriores oportunas</i>	5	2	2	3	2	2	2	1	3	4	2	10

Las PQR se analizan por área con el objetivo de realizar planes de mejoramiento:

CONSOLIDADO DE PQRS-2022 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	4		1	5	8				0			4	4	4	12
ODONTOLOGIA		1	3	4			1	1	5				0						5
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	4	2	1	7	8	3	14	25	32	10	16	14	40	4	5	9	18	58	90
APOYO TERAPEUTICO				0				0	0				0						0
LABORATORIO CLINICO			2	2	1			1	3	3		1	4	1				1	5
P Y P - VACUNACION				0				0	0				0						0
RAYOS X				0	1	1	1	3	3	2	2		4					0	4
ECOGRAFIAS				0				0	0				0						0
FARMACIA				0				0	0				0						0
HOSPITALIZACION	2	1	1	4				0	4				0						0
URGENCIAS	1	1	1	3	1	1	4	6	9	1	3	1	5	1				1	6
SERVICIOS GENERALES				0				0	0		1		1					0	1
SERVICIO DE VIGILANCIA		1		1		1		1	2				0	1				0	2
AREA ADMINISTRATIVA				0				0	0	2			2					0	2
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1		2	3	1	1		2	5			2	2					0	2
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEdia				0				0	0		2		2					0	2
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS				0			1	1	1				0					0	0
ANESTESIOLOGIA				0				0	0				0					0	0
DERMATOLOGIA		1		1				0	1		1		1					0	1
OTORRINOLARINGOLOGIA				0				0	0		1		0					0	0
OFTALMOLOGIA				0				0	0				0					0	0
PEDIATRIA			2	2		1		1	3				0					0	0
MEDICINA INTERNA				0				0	0				0					0	0
UROLOGIA				0				0	0				0					0	0
FONOAUDIOLOGIA				0				0	0				0					0	0
NUTRICIONISTA				0				0	0				0					0	0
PSIQUIATRIA				0				0	0				0					0	0
CARDIOLOGIA				0				0	0				0					0	0
PSICOLOGIA				0				0	0				0					0	0
SIAU				0				0	0				0					0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>76</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>162</b>

En el cuadro anterior se puede observar que en el mes de diciembre el servicio con mayoría de PQRS fue central de citas, debido a ello se implemento plan de mejoramiento con la jefe de servicio de la siguiente manera:

- Se establece un funcionario para atención de llamadas a partir de las 10 am hasta 5pm
- Se establece funcionario para atención de asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, APP y correo SIAU.
- Educación continúa a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución y el SIAU sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- Publicación en facebook de los diferentes medios con los que cuenta el HDSA para asignación de citas.
- se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo de la oficina de atención al usuario SIAU y trabajo social.

**LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:**

1. Demora en el proceso de asignación de citas presencial, telefónica, aplicación y pagina web (largas filas).
2. Falta de oportunidad en la asignación de citas medicas.
3. Inconformidad con la actitud y trato de los funcionarios hacia los usuarios.
4. Demora en la atención en el servicio de urgencias.
5. Inconformidad y trato inadecuado de algunos funcionarios del servicio de rayos x.

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:

- **Página web:** [www.hdsa.gov.co](http://www.hdsa.gov.co) en el link **SOLICITAR CITAS**, ubicado en la parte superior derecha de nuestra página, se asigna por este medio siempre y cuando **ya se encuentre el usuario creado en la base de datos del SIHOS del HDSA**. Diligenciar todo el formulario y oportunamente recibirá respuesta a la solicitud.

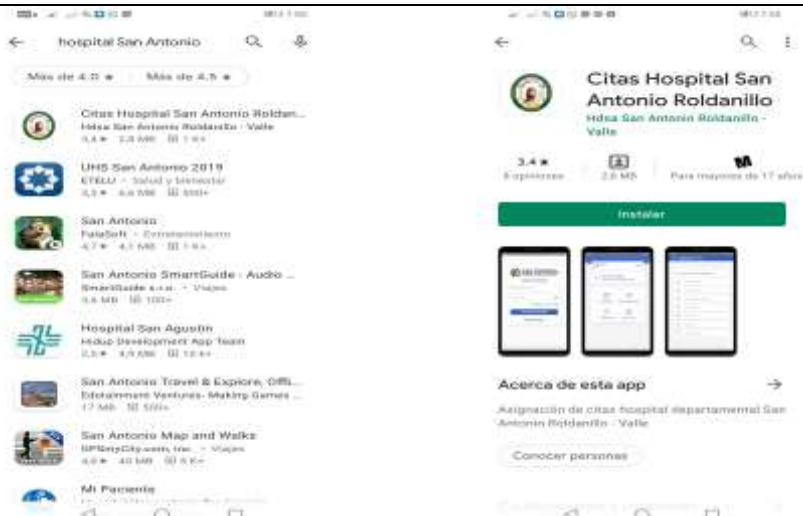


- **Correo electrónico:** [siau@hdsa.gov.co](mailto:siau@hdsa.gov.co) o [coord.siau@hdsa.gov.co](mailto:coord.siau@hdsa.gov.co) en donde puede adjuntar autorizaciones, ordenes medicas y datos completos para creación del usuario en nuestra base de datos cuando el paciente es de primera vez en el HDSA, y así proceder al agendamiento de la cita solicitada:

- **Numero de cedula de ciudadanía**
- **Fecha de nacimiento**
- **Nombre y apellidos completos**
- **Tipo de sangre**
- **Número telefónico**
- **Correo electrónico**
- **Dirección de residencia (incluir municipio, zona urbana o rural, barrio)**
- **Situación de discapacidad**
- **Nombre de Eps (subsidiado o contributivo).**

Las autorizaciones y órdenes deben ser enviadas como imagen o en formato PDF al correo y es importante que las mismas estén totalmente legibles con el fin de no tener retrocesos para agendar la cita.

- **Central de Citas: 8912317 opción 214**, la línea telefónica estará disponible a partir de las 10 am hasta las 5 pm. El usuario que realiza la llamada debe tener a la mano la orden médica y autorización de la EPS del servicio que solicita si la requiere.
- **APP Citas Hospital San Antonio:** aplicación móvil que permite la asignación de citas, se debe descargar de la **PLAY STORE** del celular, a través de ella la solicitud de citas se realiza de manera ágil y eficiente y recibirá respuesta oportuna.



### MEDIDAS INSTITUCIONALES:

- La consulta externa por médico general y de riesgo cardiovascular (HTA, DM) se realiza en el puesto de salud san Sebastián, previo agentamiento de consultas a través de línea destinada para su solicitud.
- Continúa la vacunación contra el virus COVID-19 teniendo en cuenta las etapas y fases a las personas registradas en la página MI VACUNA del ministerio de salud.
- El programa ampliado de inmunizaciones durante la contingencia se ha cumplido con los lineamientos de la atención de vacunación “sin barreras”, de lunes a sábado atendiendo a libre demanda; se realiza vacunación extramural en los puestos de salud del área urbana siguiendo los lineamientos del programa PAI del Departamento.
- Para los programas de control prenatal, se ha dado continuidad a la ruta de atención materno-perinatal logrando cobertura en salud de todas las gestantes inscritas en el programa; se está dando cumplimiento por medio de asignación de citas de forma presencial, telefónica y por correo electrónico. El servicio de control prenatal se realiza en el puesto de salud los Llanitos.
- El Servicio de laboratorio presta atención preferencial y prioritaria a adultos mayores, mujeres gestantes, mujer con menor en brazos y personas con discapacidad; a excepción de los adultos mayores con comorbilidad y usuarios en situación de discapacidad que imposibiliten su desplazamiento a la institución; con cita previa para el desplazamiento de la auxiliar para la toma de las muestras en casa a nivel urbano.
- Como estrategias de información a la población se cuenta con página web <https://hdsa.gov.co/>, pagina en **faceboock**: Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, donde se difunde y comunica a la comunidad los diferentes tipos de información. Además de ello se cuenta con correo electrónico del SIAU donde los usuarios pueden generar sus preguntas e inquietudes acerca de la prestación de servicios. Anexo soporte.

### Horario de los servicios ofertados:

<b>SERVICIOS</b>	<b>HORARIOS</b>
<b>Central de citas Y Facturación</b>	L-V / 7 am a 5pm
<b>Laboratorio toma de muestras ambulatorias</b>	6am a 10am / L-V
<b>Laboratorio clínico</b>	24 horas /L-D
<b>Urgencias</b>	24 horas/L-D
<b>Vacunación</b>	8am 12 m/1pm -5pm/L-V 8am-12m Sábado
<b>RX</b>	Disponibilidad las 24 horas L-D Ambulatorio: 6am/12pm/2pm-6pm/ L-S
<b>Información</b>	7am-12:30Pm/2pm-5:30pm/ L-V
<b>SIAU</b>	7am-12:30Pm/2pm-5:30pm/ L-V
<b>Consulta externa</b>	7am-12m/2pm/6pm/L-V
<b>Odontología</b>	7am-12pm y 1pm-5pm/L-V
<b>Ecografías</b>	8am-4pm/L-V Obstétricas Martes 7am - 11am y 1pm-4pm
<b>Terapia física</b>	7am/4pm / L-V
<b>Terapia respiratoria</b>	7am-1pm L-V
<b>Fonoaudiología</b>	1:30-5pm/L-M-M-J
<b>Especialidades</b>	
<b>Medicina laboral</b>	8am-12m/2pm-6pm/L-S
<b>Oftalmología</b>	8am-12m/ Miércoles
<b>Nutrición</b>	Lunes – Martes y Jueves 8am-12m/1pm - 5pm
<b>Cardiología</b>	Viernes 7am-12m/1pm/5pm
<b>Psicología</b>	7am-12m/2pm-5pm L-V Disponibilidades para Urgencias
<b>Psiquiatría</b>	Jueves / 8am-4pm
<b>Dermatología</b>	Miercoles y Jueves 8am – 12m / 2pm – 6pm
<b>Urología</b>	Jueves 8am-12m/2pm-6pm consulta externa cirugías y procedimientos quirúrgicos.
<b>Otorrinolaringología</b>	Martes cada 15 días 7am/12m Jueves cada 15 días 8am-12m/ 1pm/5pm
<b>Pediatría</b>	L-D 12 horas



<b>Ginecología</b>	L-D 12 horas
<b>Cirugía</b>	L-D 12 horas
<b>Medicina Familiar</b>	L-D 12 horas
<b>Anestesiología</b>	L-D 12 horas

### **BUZONES DE SUGERENCIAS.**

Durante enero a noviembre de 2022 se recibieron en total 45 sugerencias de diferentes usuarios de eps, las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar con ello su plan de mejoramiento. Dentro de la de las sugerencias analizadas se encontró:

- Brindar una información adecuada por parte de portería
- Mejorar la atención en el área de urgencias con un trato más humanizado.
- Disminuir los tiempos de espera en la sala de facturación.
- Mejorar los colchones en el área de hospitalización.
- Enviar a través de correo electrónico los resultados de los exámenes de laboratorio y lecturas de rayos x.
- Responder el teléfono para la asignación de las citas.
- Colocar dispensador agua en servicio de urgencias.
- Mejorar la atención de urgencias en cuanto la adquisición de sillas para que los pacientes esperen afuera y carpas para que no se mojen mientras esperan.
- Mejorar las camillas de urgencias.
- Cambiar pesas y mancuernas de terapia física para mejorar el servicio
- Asignar terapias físicas mas seguidas sin tanto tiempo una de la otra
- Entregar la lectura de rayos x de tórax.
- Que el personal de enfermería se presente con su nombre.
- Vasos para tomar medicamentos

**MAURICIO SALDARRIAGA VINASCO**

Gerente

**ELIANA BERMUDEZ TORO**

Coordinadora SIAU

**ANYELI PARRA**

Trabajo Social –SIAU

