



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

INFORME PQRS

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de julio de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

**INFORME PQRS  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
JULIO 2023  
ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA



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

**INFORME PQRS**

**PERÍODO DE ANÁLISIS:** Mes de julio de 2023

**ELABORÓ:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

### **INTRODUCCIÓN**

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 el periodo comprendido entre los meses de enero a julio del año 2023, 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 julio del año 2023, 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.



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

**INFORME PQRS**

**PERÍODO DE ANÁLISIS:** Mes de julio de 2023

**ELABORÓ:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

**INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD**

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

- En el periodo transcurrido entre los meses de enero a julio del presente año, se recibieron y tramitaron de manera escrita y de manera virtual 88 P.Q.R.S, obteniendo un porcentaje del 100% de P.Q.R.S gestionadas. En el mes julio se recibieron 19 P.Q.R.S. las cuales se tramitaron la totalidad de ellas.

**Nota:** Cabe resaltar que dos de ellas quedaron radicadas con el día 30 de junio (último día del mes, el cual quedaron cargadas al mes de julio para su respectivo tramite.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

CONSOLIDADO DE PQR (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS) DE ENERO A JULIO DE 2023									
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
6.1 <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	Quejas y reclamos gestionados	14	9	10	15	8	13	19
		Quejas y reclamos recibidos	14	9	10	15	10	11	19
		<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	80%	118%	100%

- El cumplimiento de oportunidad y accesibilidad en cuanto a las PQRS recibidas versus las gestionadas fue del 100% entre los meses de enero a julio de 2023.





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

**INFORME PQRS**

**PERÍODO DE ANÁLISIS:** Mes de julio de 2023

**ELABORÓ:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

- En la siguiente tabla se observa la distribución de PQRS por sistema de seguridad social en salud (SGSSS), donde se puede deducir que la mayoría de las quejas presentadas durante los meses de enero a julio de 2023, son de la EPS COOSALUD (para un total de 34 quejas) y NUEVA EPS (para un total de 30). Siendo estas las mas demandantes en la institución.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
 ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE	TOTAL I SEMESTRE	JULIO
COOSALUD	6	5	1	12	5	5	4	14	26	8
NUEVA EPS	5	1	6	12	7	1	5	13	25	5
SOS	1	0	1	2	1	1	0	2	4	4
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMSANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPENSAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COSMITET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POLICIA	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
SURA	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
NO REPORTA	2	3	2	7	1	2	2	5	12	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>									

- En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas durante los meses de enero a julio 2023, donde se logra gestionar y cerrar las P.Q.R.S. al 31 de julio de 2023, haciendo el respectivo plan de mejoramiento es cada unidad funcional afectada.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
 ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

ESTADO DE LA QUEJA RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE	TOTAL I SEMESTRE	JULIO
PRELIMINAR	0	4	0	4	0	2	0	2	6	0
CERRADO	14	5	10	29	15	8	11	34	63	19
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>									

**Nota:** Cuando las P.Q.R.S. quedan en preliminar en el mes siguiente se da su respectivas respuesta a la queja.



PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de julio de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

### 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.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ACCESIBILIDAD	0	0	1	0	0	1	2
AMABILIDAD	3	1	0	2	1	0	0
CONTINUIDAD	0	3	0	0	0	0	0
OPORTUNIDAD	9	1	5	7	4	8	15
SEGURIDAD	0	0	0	0	1	0	0
PERTINENCIA	0	2	1	1	1	0	0
ATENCION HUMANIZADA	2	2	3	4	3	1	2
NO APLICA	0	0	0	1	0	1	0
<b>TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>19</b>

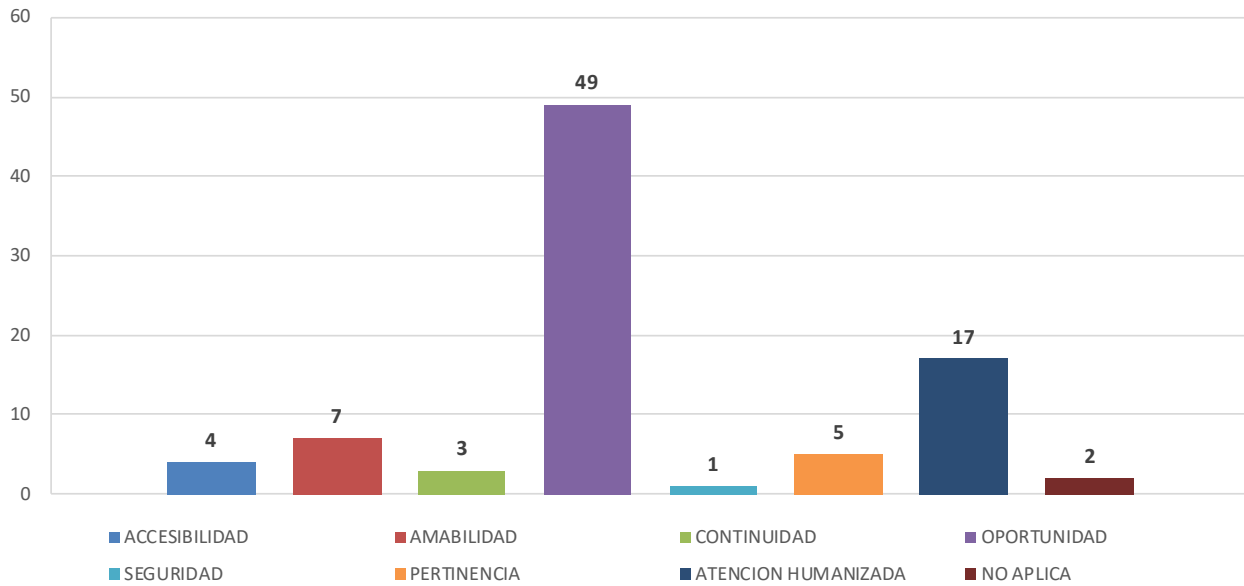
- En la siguiente grafica se observa la distribución de las PQR recibidas según su clase y atributo de calidad de enero a julio 2023, predominando la falta de oportunidad y la atención humanizada de servicio.



PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de julio de 2023

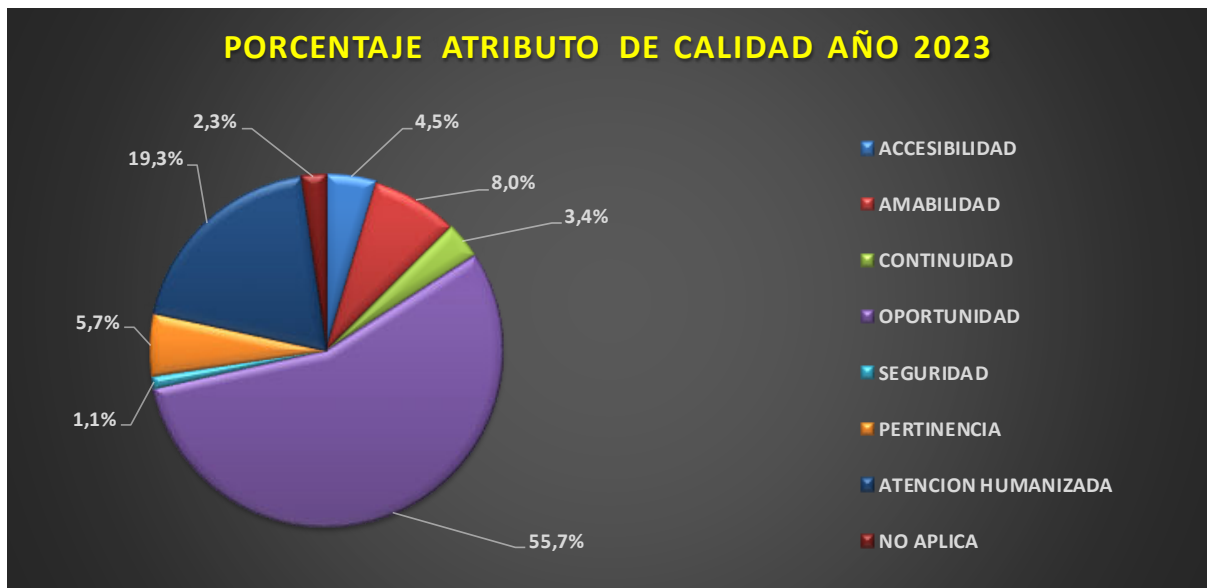
ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

### ATRIBUTO DE CALIDAD DE LAS PQRS AÑO 2023



- En la gráfica podemos observar que, en el transcurso del año 2023, el atributo de calidad más afectado es la OPORTUNIDAD en las asignaciones de citas ocupa un 55.7% en las referencias de las PQRS, seguido del atributo ATENCION HUMANIZADA por parte de los funcionarios del hospital con un 19.3%.

### **PORCENTAJE ATRIBUTO DE CALIDAD AÑO 2023**





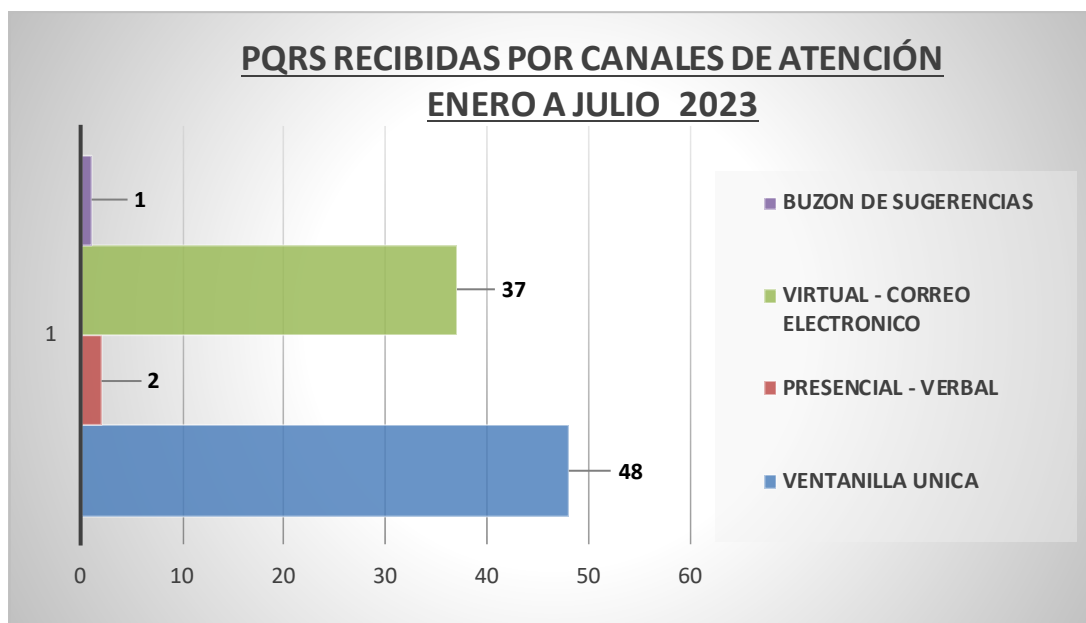
PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de julio de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

- Podemos observar que atributo de calidad “*atención humanizada*” de nuevo a disminuido en los últimos dos meses en un 2,4%, debido a los planes de mejoramiento realizados con el personal e implementación de capacitaciones.

### PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

- En la siguiente grafica se relacionan las PQRS de usuarios recibidas por los canales de atención como virtual mediante los correos electrónicos [siau@hdsa.gov.co](mailto:siau@hdsa.gov.co), [coord.siau@hdsa.gov.co](mailto:coord.siau@hdsa.gov.co) y [ventanillaunica@hdsa.gov.co](mailto:ventanillaunica@hdsa.gov.co) a través de forma presencial – verbal y por ventanilla única para un total de 88 PQRS. 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.







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

**INFORME PQRS**

**PERÍODO DE ANÁLISIS:** Mes de julio de 2023

**ELABORÓ:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

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

<b>CONSOLIDADO DE PQRS-2023 TRAMITADAS POR ESCRITO</b>																			
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	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1			1				0	1	0
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	6	3	7	16	7	3	8	18	34	13			13				0	13	0
APOYO TERAPEUTICO	1	0	1	2	0	0	1	1	3	0			0				0	0	0
APOYO DIAGNOSTICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1				0	1	0
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1			1				0	1	0
P Y P - VACUNACION	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0			0				0	0	0
RAYOS X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
ECOGRAFIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
HOSPITALIZACION	1	0	0	1	1	1	0	2	3	0			0				0	0	0
URGENCIAS	1	3	1	5	2	2	0	4	9	1			1				0	1	0
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	2	0
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2			2				0	2	0
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS	0	1	0	1	0	2	0	2	3	0			0				0	0	0
ANESTESIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
DERMATOLOGIA	2	1	0	3	0	1	0	1	4	0			0				0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
OFTALMOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
PEDIATRIA	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0			0				0	0	0
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
UROLOGIA	0	0	1	1	1	0	0	1	2	0			0				0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
PSIQUIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
CARDIOLOGIA	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0			0				0	0	0
PSICOLOGIA	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0			0				0	0	1
SIAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0				0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>19</b>									

- En el cuadro anterior se puede observar que en lo transcurrido del año 2023 el servicio con mayor PQRS fue el área de central de citas y el área de urgencias, debido a ello se implementó plan de mejoramiento con los jefes de cada servicio de la siguiente manera:

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS PQRS**

- Se establece área de call center con dos funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7 am hasta 5pm para atención de asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, APP y correo SIAU.
- Educación continua a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución, el SIAU y TRABAJO SOCIAL 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.





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

**INFORME PQRS**

**PERÍODO DE ANÁLISIS:** Mes de julio de 2023

**ELABORÓ:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

**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)
4. Inconformidad en la atención en el servicio de 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:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO</b> <b>Empresa Social del Estado</b>
	<b>SOLICITUD DE CITAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN</b>
<b>Telefónico</b>	7 Ext: 214
<b>Página Web</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://hdsa.gov.co/">https://hdsa.gov.co/</a></li><li>• Dar clic parte superior Derecha en SOLICITAR CITAS</li><li>• Diligenciar formulario</li></ul>
<b>APP Aplicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descargar por la aplicación Play Store – Citas Hospital San Antonio</li><li>• Diligenciar los datos personales</li><li>• Solicitar Cita</li></ul>



PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de julio de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

### BUZONES DE SUGERENCIAS.

El proceso de los Buzones de sugerencias es una herramienta institucional de participación ciudadana que le da la oportunidad a los usuarios de transmitir inconformidades, quejas, reclamos, felicitaciones o experiencias negativas que tienen los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

- Durante los meses de enero a julio de 2023 se recibieron en total 46 (9 felicitaciones, 8 reclamos, 27 sugerencias y 2 preguntas) sugerencias de diferentes usuarios de las EPS, las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar su respectivo plan de mejoramiento.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**SAN ANTONIO**  
ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA

CONSOLIDADO DE FORMATOS BUZONES DE SUGERENCIAS DEL AÑO 2023							
TIPO DE SOLICITUD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
PREGUNTA	0	0	0	0	1	1	0
SUGERENCIA	4	7	2	1	3	3	7
RECLAMO	2	1	1	0	1	0	3
FELICITACIÓN	1	1	0	2	1	2	2
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>						

- Para el mes de julio de 2023 dentro de los formatos de sugerencias analizadas se encontraron un total de 12 sugerencias donde fueron analizadas y trasladadas al área correspondiente.

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro - Coordinadora SIAU

Fecha: 04 de agosto de 2023.