
	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 1 de 13

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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 13

INTRODUCCIÓN


El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**) del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo ESE, tiene como propósito analizar y evaluar las inquietudes expresadas por los usuarios. Este análisis permite identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud, fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, y garantizar una atención humanizada y eficiente.

El hospital, comprometido con la excelencia y la mejora continua, gestiona las PQRS bajo un enfoque de atención centrada en el paciente, asegurando respuestas oportunas y efectivas. En este documento se presentan los datos recopilados, el análisis de los principales motivos de las PQRS, las acciones implementadas y el plan de mejora diseñado para optimizar la experiencia de los usuarios y fortalecer la prestación de los servicios de salud.

A través de este informe, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad, la seguridad del paciente y la satisfacción de la comunidad, buscando soluciones efectivas que permitan avanzar hacia una atención más accesible y equitativa.

OBJETIVO

Analizar y evaluar las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** recibidas en el **Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo** durante el **cuarto trimestre del año 2024**, con el fin de identificar las principales causas de inconformidad de los usuarios, medir el impacto de los servicios prestados y establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la calidad de la atención, garantizar una respuesta oportuna y fortalecer la satisfacción de los pacientes y sus familias.

	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 13

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD

1. ANÁLISIS DE LAS PQRS


Durante el cuarto trimestre del año 2024, el **Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo** recibió un total de **8** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), reflejando las inquietudes y percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, de las cuales todas fueron gestionadas.

✓ TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS) AÑO 2024					
NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	OCT	NOV	DIC
<u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	<i>Quejas y reclamos gestionados</i>	3	3	2
		<i>Quejas y reclamos recibidos</i>	3	3	2
		Resultado	100%	100%	100%

2. ANÁLISIS DE LAS PQRS POR SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) – CUARTO TRIMESTRE DE 2024.

A continuación, se presenta la distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** recibidas durante el cuarto trimestre del año 2024, clasificadas según la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la que pertenecen los usuarios:


	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 13

CONSOLIDADO P.Q.R.S. POR EPS 2024

EPS	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE
COOSALUD	0	1	1	2
NUEVA EPS	1	1	1	3
SOS	2	1	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
NO REPORTA	0	0	0	0
SUBTOTAL	3	3	2	8

Análisis de la Distribución de PQRS por EPS

- ✓ Se evidencia que la mayor cantidad de quejas proviene de usuarios afiliados a Nueva EPS y SOS, con un total de 3 quejas, lo que representa el porcentaje más alto de solicitudes presentadas ante la institución durante el **cuarto trimestre del año 2024**.
- ✓ En segundo lugar, Coosalud registra 2 quejas.
- ✓ Las demás EPS no presentan quejas durante este periodo en comparación con las mencionadas anteriormente, aunque se mantienen dentro de los rangos habituales en la gestión de PQRS.


	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 5 de 13

3. ATRIBUTO DE CALIDAD

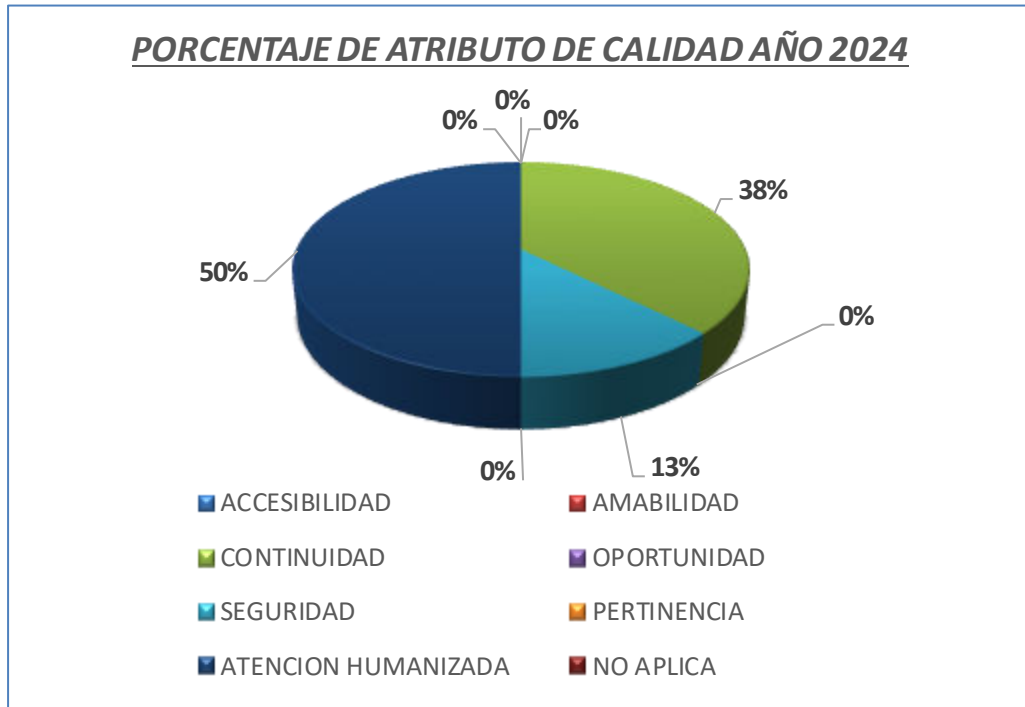
El atributo de calidad son aquellas características que la institución adopta para lograr el nivel de calidad en todos sus servicios, como por ejemplo las siguientes:

- ✓ **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.
- ✓ **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.


ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIMESTRE
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0
AMABILIDAD	0	0	0	0
CONTINUIDAD	1	1	1	3
OPORTUNIDAD	0	0	0	0
SEGURIDAD	1	0	0	1
PERTINENCIA	0	0	0	0
ATENCION HUMANIZADA	1	2	1	4
NO APLICA	0	0	0	0
TOTAL DE TODOS LOS ATRIBUTOS	3	3	2	8

	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 6 de 13

ANÁLISIS DE ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS – CUARTO TRIMESTRE DE 2024.



En la siguiente gráfica se observa que, durante el cuarto trimestre del año 2024, el atributo de calidad más afectado en las PQRS recibidas fue **"Atención Humanizada"**, representando el **50%** de las quejas registradas en este periodo. Esto indica que una parte significativa de los usuarios manifestó inconformidad con el trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo, señalando aspectos como la falta de empatía, tiempos de espera prolongados y comunicación deficiente. Como plan de mejora se ha tomado medidas tales como, capacitación a todo el personal de la institución en cuanto a los deberes y derechos de los usuarios (carta del trato digno), también se hace socialización y capacitación para garantizar una atención centrada en el usuario, que garantice su dignidad, respeto y privacidad. Para ello estamos comprometidos con el despliegue de estrategias que buscan humanizar el ambiente físico, esto con el fin de poder darle solución a los usuarios y que estos puedan obtener a tiempo los servicios que requieran sin presentar retrasos, cuyo objetivo es lograr la atención con calidad y excelencia, lo que se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios.

	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 13

4. **PQRS RECIBIDAS POR SERVICIOS:** Durante el período evaluado, se recibieron **8 PQRS**, distribuidas de la siguiente manera:


P.Q.R.S POR AREAS - IV TRIMESTRE 2024	
ODONTOLOGIA	2
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	1
PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA S	1
URGENCIAS	1
AREA ADMINISTRATIVA	2
GINECOLOGIA Y OBTETRICIA	1
TOTAL	8

Análisis de P.Q.R.S. por servicios – Cuarto Trimestre de 2024.

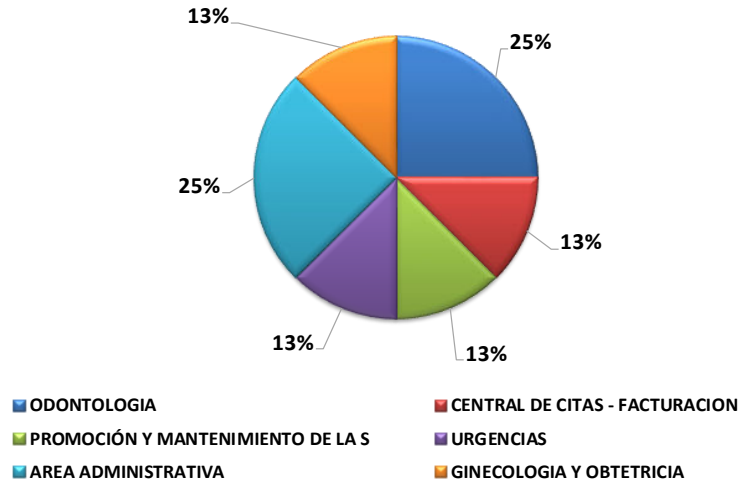
En el siguiente gráfico se puede observar que, durante el cuarto trimestre del año 2024, los servicios con mayor número de PQRS interpuestas fueron:


- ✓ Área de Odontología: **Representó el 25% de las quejas registradas, siendo las principales inconformidades la insatisfacción por el trato al paciente y la falta de continuidad en los tratamientos odontológicos.**
- ✓ Área Administrativa: **También con 25% de las quejas, destacándose las relacionadas con control de acceso (portería principal) debido a la falta de empatía y grosería del personal de seguridad, así como fallas en la operatividad de los baños en la Clínica Santa Ana, sede de la institución.**

Estos servicios presentan los índices más altos de quejas durante este periodo, lo que evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas para mejorar la percepción y calidad del servicio brindado.

	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 8 de 13

PORCENTAJE DE P.Q.R.S. POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2024




	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 13

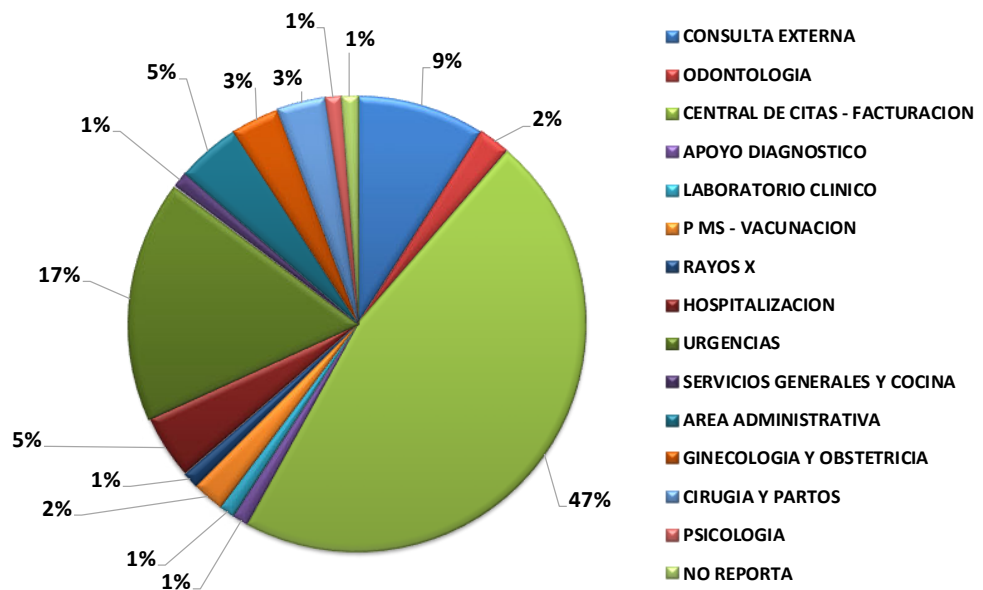
ANALISIS P.Q.R.S POR SERVICIOS DEL AÑO 2024.

Durante el año 2024, el total de **PQRS** registradas en el **Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo** fue de **88**, reflejando las inquietudes, quejas y sugerencias de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de salud.

CONSOLIDADO DE PQRS-2024																			
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	1º Tri	ABR	MAY	JUN	2º Tri	1º S	JUL	AGO	SEP	3º Tri	OCT	NOV	DIC	4º Tri	2º S	AÑO
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	6	7	0	0	0	0	7	8
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	5	5	0	10	10	4	3	17	27	6	4	3	13	0	1	0	1	14	41
APOYO TERAPEUTICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DIAGNOSTICO	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
P MS - VACUNACION	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2
RAYOS X	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ECOGRAFIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACION	1	0	0	1	0	1	0	1	2	1	1	0	2	0	0	0	0	2	4
URGENCIAS	4	0	2	6	2	0	1	3	9	3	2	0	5	1	0	0	1	6	15
SERVICIOS GENERALES Y COCINA	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SERVICIO DE VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AREA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	2	3	4
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	2	3
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIRUGIA Y PARTOS	0	0	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
ANESTESIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERMATOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
PEDIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UROLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0
PSIQUIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PSICOLOGIA	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SIAU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO REPORTA	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	11	5	5	21	15	8	6	29	50	12	9	9	30	3	3	2	8	38	88

	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 10 de 13


PORCENTAJE DE P.Q.R.S. POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2024



El análisis del gráfico muestra que, durante el año 2024, el servicio que registró la mayor cantidad de P.Q.R.S. fue **central de citas, concentrando el 47%** de las quejas. Este porcentaje indica una problemática significativa en la asignación de citas con especialidades y en la atención brindada a los usuarios, lo que puede estar generando insatisfacción y dificultades en el acceso oportuno a los servicios de salud.

Por otra parte, el área de **urgencias registró el 17%** de las quejas, situándose como el segundo servicio con el índice más alto de inconformidades. Las quejas en esta área estuvieron relacionadas con la inconformidad por la atención brindada, la falta de confidencialidad de la información, y casos de hurto de pertenencias de los pacientes, entre otras.

El alto porcentaje de P.Q.R.S. en estos dos servicios resalta la necesidad de implementar mejoras en los procesos de atención, con el objetivo de optimizar la experiencia del usuario y reducir los niveles de insatisfacción. Se recomienda realizar un análisis más profundo de las causas específicas de las quejas para definir estrategias de mejora, como la ampliación de la capacidad operativa en la central de citas y la optimización de los tiempos de atención en urgencias.


	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. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 13

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LAS PQRS

- ✓ Se establece área de call center con tres funcionarias para atención de llamadas a partir de las 7:00 am hasta 5:00 pm, para asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución y correo electrónico.
- ✓ Educación continua a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución, el SIAU, TRABAJO SOCIAL, DEFENSOR DEL PACIENTE Y PSICOLOGIA sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- ✓ Se realizaron intervenciones psicológicas enfocadas en la prevención de riesgos psicosociales, el reconocimiento de emociones y el clima laboral, como parte del plan de mejora para los funcionarios, con el objetivo de fortalecer la atención humanizada.
- ✓ Se cuenta con protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo del coordinador médico, Auditor Medico y la gestión del SIAU y Trabajo social y Defensor del Paciente.
- ✓ 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 realizó la adquisición de un software de gestión de turnos para el área de la central de citas, con el propósito de minimizar las quejas de los usuarios relacionadas con la demora en la atención.

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) con algunas especialidades.
4. Inconformidad en la atención en el servicio de urgencias.
5. Inconformidad por la cancelación de agendas médicas y especialistas.

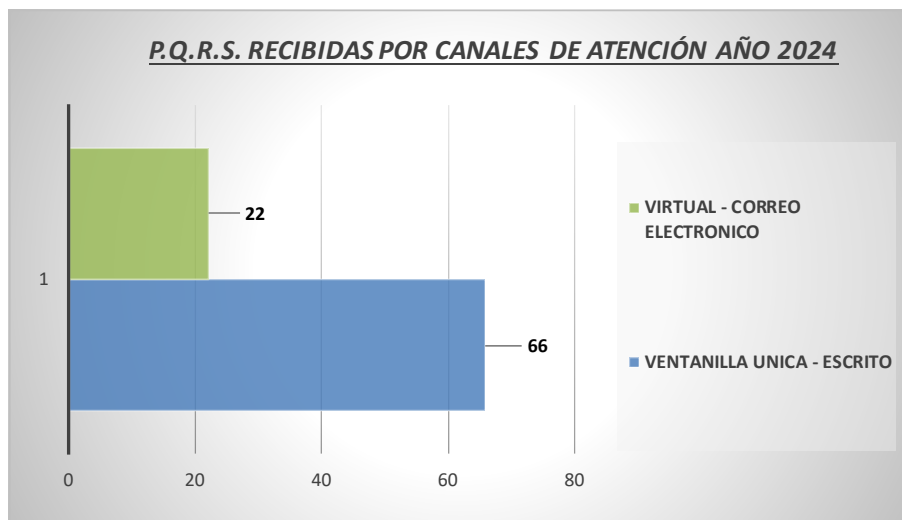
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 13


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
APP Aplicación	• Descargar por la aplicación Play Store – Citas Hospital San Antonio • Diligencias los datos personales • Solicitar Cita

PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

- En la siguiente grafica se relacionan las PQRS de usuarios recibidas por los canales de atención como virtual a través de los correos electrónicos siau@hdsa.gov.co, coord.siau@hdsa.gov.co y ventanillaunica@hdsa.gov.co y de forma presencial – verbal y por ventanilla única para un total de 88 P.Q.R.S. 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 E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE P.Q.R.S. – CUARTO TRIMESTRE	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 13

- Las PQRS se analizan por área con el objetivo de realizar planes de mejoramiento:
- Durante el día, se brinda atención personalizada a los usuarios, asegurando la resolución inmediata de sus solicitudes y sugerencias para garantizar un servicio eficiente y de calidad.

CONCLUSIÓN

Durante el año 2024, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S) permitió identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio y en la atención a los usuarios. A través del análisis de las solicitudes recibidas, se evidenció la importancia de fortalecer la comunicación, optimizar los tiempos de respuesta y reforzar estrategias para garantizar una experiencia más eficiente y humanizada.

Las acciones implementadas, como la adquisición de un software de gestión de turnos y las intervenciones psicológicas para el bienestar del personal, han contribuido a reducir las quejas relacionadas con la demora en la atención y mejorar el clima laboral. No obstante, se continuará trabajando en la optimización de los procesos y en el fortalecimiento de la cultura organizacional para seguir garantizando un servicio de calidad centrado en las necesidades de los usuarios.

MAURICIO SALDARRIAGA VINASCO
GERENTE

ELIANA BERMUDEZ TORO
Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU