

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2025**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el segundo trimestre del año 2025. Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en las aperturas de buzones y demás mecanismos de recepción de PQR, dando clasificación de cada una de estas atendiendo a su componente factico en: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados dentro de la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Salas de cirugía.
- Salas de partos.
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto).
- Consulta externa Especializada.
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico
- Procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) SIAU y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Asimismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos.
3. Se realiza tramite de quejas y reclamos según la resolución interna No 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02).



FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2025

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	17	23	32	72
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	123	96	140	359
ATENCIÓN DE URGENCIAS	120	73	45	238
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA (EXPANSIÓN)	117	119	136	372
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	132	183	160	475
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	51	55	38	144
PEDIATRIA TERCER PISO NORTE	60	54	47	161
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	46	50	50	146
CUARTO PISO UCI ADULTO	15	20	16	51
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	47	63	40	150
QUINTO PISO SUR UCI	52	78	46	176
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	29	37	49	115
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	55	45	53	153
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIATRICA)	10	12	19	41
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	110	114	108	332
SALA DE PARTOS	12	21	14	47
SALAS DE CIRUGIA	17	4	1	22
TRABAJO SOCIAL	0	3	3	6
SIAU	3	1	0	4
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	0	1	0	1
RESONADOR	0	0	1	1
GESTIÓN ACADÉMICA	0	0	1	1
TOTAL	1016	1052	999	3067

En el segundo trimestre del año en curso, se obtuvieron un total de 3067 felicitaciones, en donde se destacaron los servicios de hospitalización segundo piso norte (ginecología) con un total de 475 felicitaciones; en segundo lugar, la zona expansión (sexto y séptimo piso) con un total de 372 felicitaciones y; en un tercer lugar el servicio de consulta especializada y sub especializadas con un total de 359 felicitaciones.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



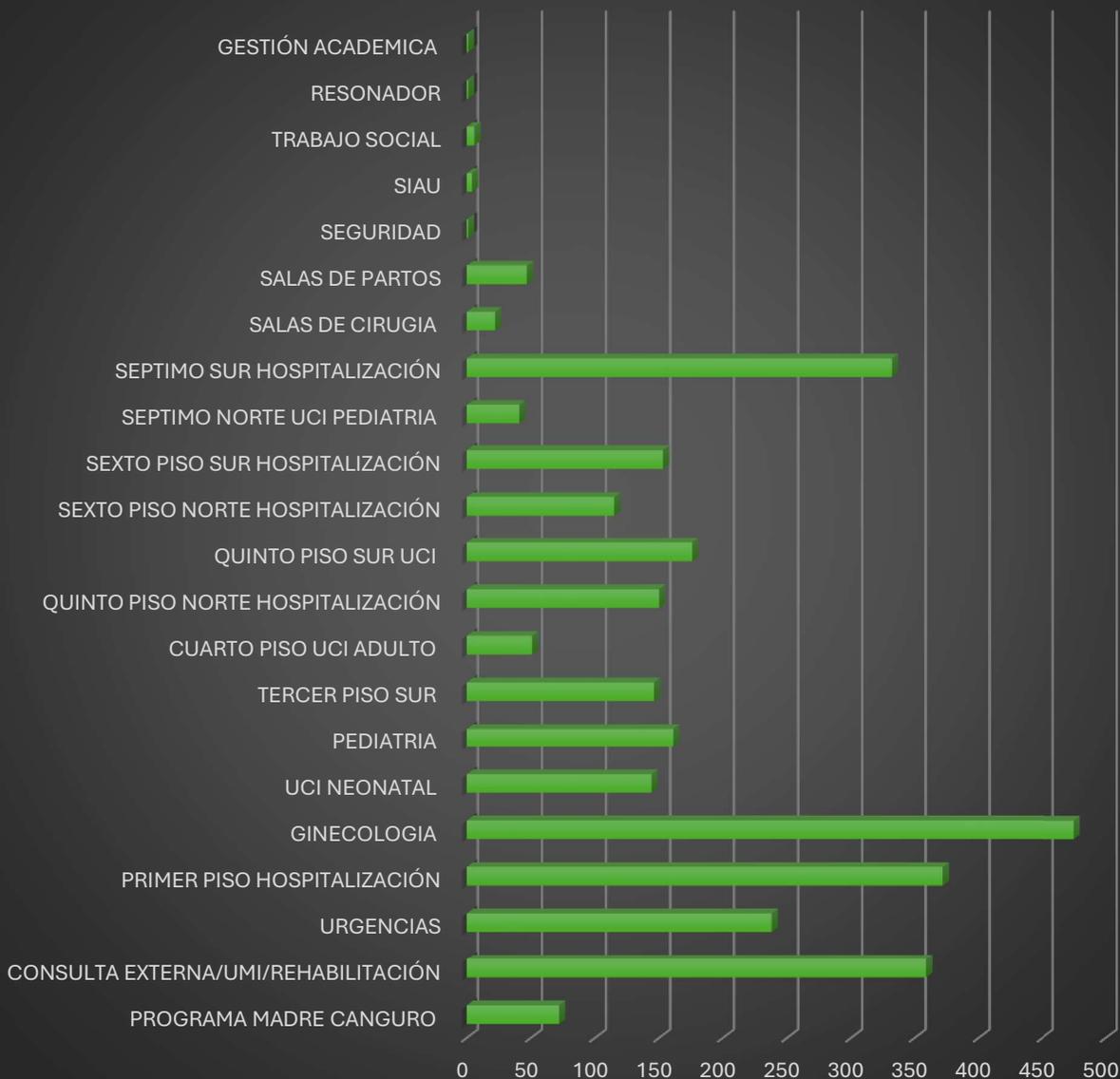
8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2025



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	32	24	20	76
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	2	2	2	6
ATENCIÓN URGENCIAS	14	22	13	49
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN	4	2	1	7
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGIA)	2	2	1	5
QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA)	1	0	0	1
ATENCIÓN AMBULATORIA (AGENDAMIENTOS)	8	1	1	10
FACTURACIÓN	1	2	1	4
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	5	1	2	8
TRABAJO SOCIAL	1	0	0	1
GESTIÓN ACÁDEMICA	0	1	1	2
SERVICIO TERCERIZADO DE LAVANDERIA	0	2	0	2
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	0	1	1
SERVICIO TERCERIZADO DE CAFETERIA	0	0	1	1
PROCESO NO ESPECIFICADO	0	0	1	1
TOTAL	70	59	45	174



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER900254



SA-CER500814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

Se evidencia que, para el segundo trimestre del año 2025, se presentaron un total ciento setenta y cuatro (174) sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Atención Hospitalaria con un total de setenta y seis (76) y atención de urgencias con un total de cuarenta y nueve (49). Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de abril fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de setenta (70).



Ahora bien, dentro de las sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentran en mayor cantidad los atributos de prestación del servicio son relacionados al atributo del trato, es decir, todo lo relacionado a la mejora continua de la humanización del servicio dado por parte del personal asistencial y administrativo, seguido del atributo de comodidad, el cual hace referencia a como la infraestructura e insumos de la entidad responden a la necesidad de los usuarios y sus acompañantes. Así las cosas, ello se discrimina bajo los siguientes porcentajes.

SUGERENCIAS ATENDIENDO A FACTOR DE CALIDAD



QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

QUEJAS

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	5	3	4	12
ATENCIÓN URGENCIAS	3	3	1	7
SIAU	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	1	0	1	2
QUIROFANOS (SALAS DE CIRUGIA)	1	0	0	1
AGENDAMIENTO	1	0	1	2
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	1	0	1
RADIOLOGIA	0	0	1	1
CONSULTA Y SUB ESPECIALIZADAS	0	0	1	1
TOTAL	12	7	9	28

Para este trimestre se realizó trámite de veintiséis (28) manifestaciones de inconformidad con el trato hacia el usuario y familia por parte del personal y colaboradores de la institución, las cuales fueron insumo para acciones de mejora en los procesos de Atención urgencias, atención hospitalaria, entre otros.

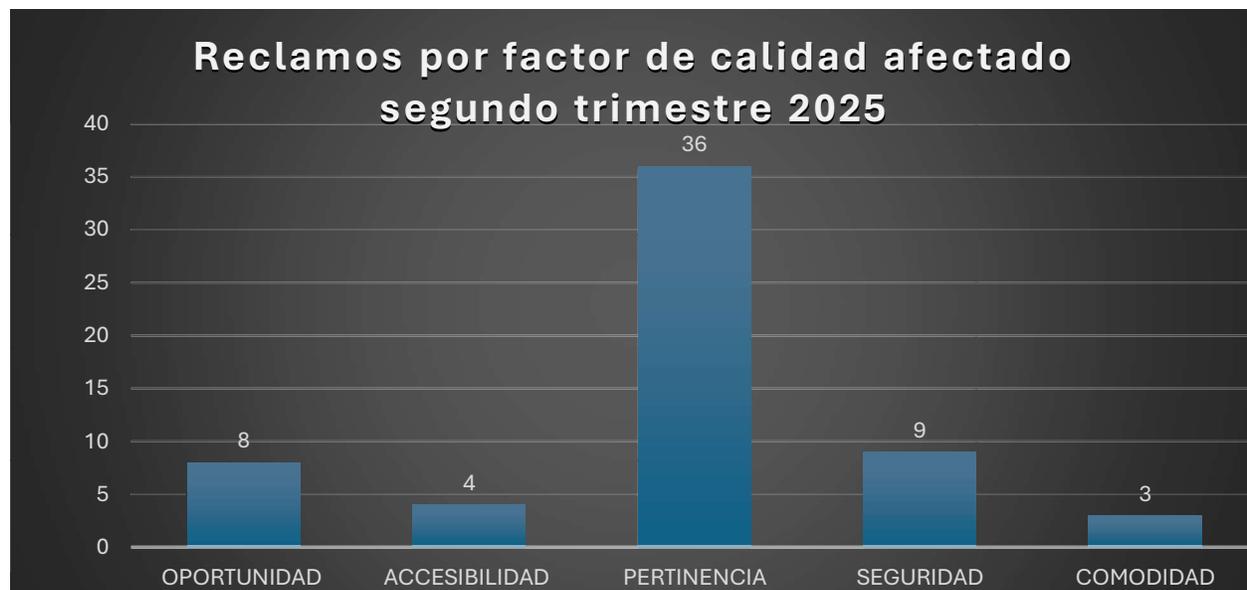
RECLAMOS

Dentro de los reclamos tramitados en este periodo, se evidencia que los procesos con mayor número de reclamaciones son Atención Hospitalaria y Atención Urgencias, servicios en los cuales se realizaron actividades de mejoramiento encaminadas a optimizar la prestación del servicio en aras de incrementar la satisfacción del usuario al momento de su ingreso a los diferentes servicios de la institución.

SERVICIO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	11	8	8	27
ATENCIÓN DE URGENCIAS	6	8	9	23
GESTIÓN FINANCIERA (FACTURACIÓN)	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	1	0	0	1
QUIROFANOS (SALAS DE CIRUGIA)	1	0	0	1
AGENDAMIENTOS	0	1	1	2
QUIROFANOS	0	1	0	1
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	0	1	1	2
TRABAJO SOCIAL	0	0	1	1
TOTAL	21	19	20	60

Se obtiene un total de 60 reclamos en el segundo trimestre del año en curso, donde los usuarios refirieron inconformidad respecto de la prestación del servicio. Dentro de dicha clasificación atendiendo a los atributos de prestación del servicio de salud, en donde el más aludidos es: PERTINENCIA con un total de 36 manifestaciones de inconformidad en donde se difiere de los criterios médicos que dan lugar a ingreso, egreso, ordenes médicas, la información entregada al paciente y su acompañante, etc.





Elaboró:



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO EN SERVICIOS DE SALUD.
Proyectó: Nicolas Felipe Rosas/ Profesional Universitario.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

