

**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 CUARTO TRIMESTRE 2025**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el tercer 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 CUARTO TRIMESTRE 2025

SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
----------	---------	-----------	-----------	-------

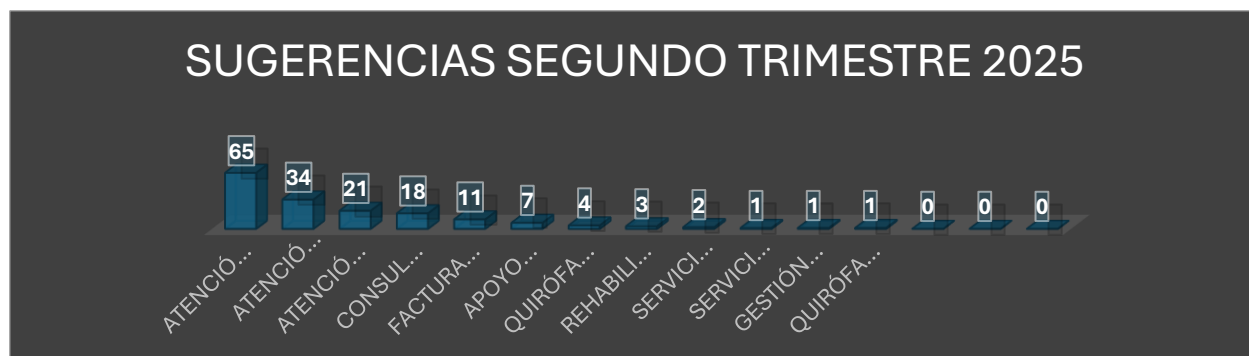
GINECOLOGIA (SEGUNDO PISO NORTE)	171	141	131	443
CONSULTA EXTERNA	143	115	166	424
SEPTIMO PISO SUR	113	118	71	302
QUINTO PISO SUR (UCI CARDIOVASCULAR)	61	43	52	156
QUINTO PISO NORTE (HOSPITALIZACIÓN)	42	58	54	154
PEDIATRIA (TERCER PISO NORTE)	46	53	52	151
SEXTO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	52	40	47	139
UCI NEONATAL (SEGUNDO PISO SUR)	49	52	22	123
ATENCIÓN DE URGENCIAS	59	24	26	109
SEXTO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	56	20	24	100
SALAS DE PARTOS	42	11	39	92
PROGRAMA MADRE CANGURO	42	33	11	86
TERCER PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	37	21	23	81
SALAS DE CIRUGIA	23	13	18	54
CUARTO PISO (UCI ADULTO)	14	5	21	40
SEPTIMO PISO NORTE (UCI PEDIATRICA)	15	7	17	39
PROGRAMA DE OBESIDAD	11	3	11	25
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	10	5	2	17
CLINICA DE HERIDAS	10	0	0	10
SIAU	2	2	5	9
REHABILITACIÓN PULMONAR	3	1	0	4
PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS	0	3	0	3
MEDICINA DEL DEPORTE	1	1	1	3
FACTURACIÓN	1	0	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1	0	1
PSICOLOGIA	0	0	1	1
TOTAL	1003	770	845	2567

En el cuarto trimestre del año en 2025, se obtuvieron un total de 2567 felicitaciones, en donde se destacaron los servicios de ginecología con un total de 443, seguido del servicio de consulta externa con un total de 424 felicitaciones y, en tercer lugar, la zona de hospitalización séptimo piso sur con un total de 302 reconocimientos por la calidad en su atención.

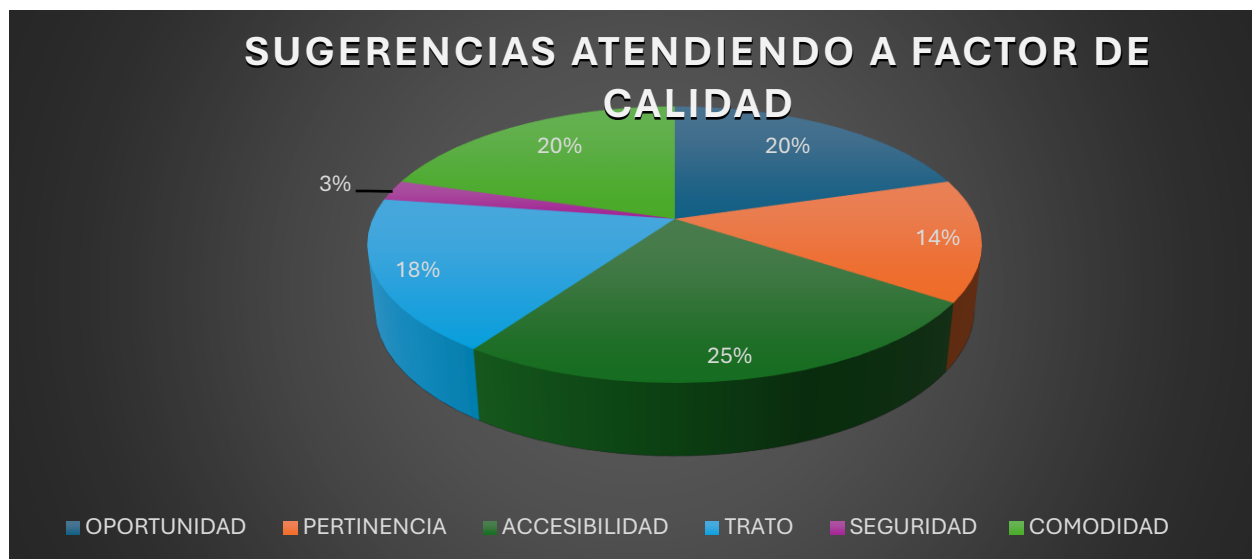


SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	26	19	20	65
ATENCIÓN AMBULATORIA (AGENDAMIENTOS)	13	11	10	34
ATENCIÓN DE URGENCIAS	14	2	5	21
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUB ESPECIALIZADA	4	0	14	18
FACTURACIÓN	2	2	7	11
APOYO DIAGNÓSTICO(RADIOLOGÍA)	0	0	7	7
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGÍA)	2	1	1	4
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (REHABILITACIÓN PULMONAR)	0	3	0	3
SERVICIOS TERCERIZADOS (ASEO)	2	0	0	2
SERVICIOS TERCERIZADOS (ALIMENTACIÓN)	1	0	0	1
GESTIÓN ACADÉMICA	0	1	0	1
QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA)	0	0	1	1
TOTAL	64	39	65	168

Se evidencia que, para el tercer trimestre del año 2025, se presentaron un total ciento sesenta y ocho (168) sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Atención Hospitalaria con un total de sesenta y cinco (65) y el área de agendamientos con un total de treinta y cuatro (34). Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de diciembre fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de sesenta y cinco (65).



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 **ACCESIBILIDAD**, es decir, la posibilidad que tienen nuestros usuarios para acceder a los servicios de salud prestados por la entidad, 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.



QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2025

QUEJAS

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ATENCIÓN DE URGENCIAS	5	1	4	10
ATENCIÓN HOSPITALARIA	5	3	2	10
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUB ESPECIALIZADA (CONSULTA EXTERNA)	2	1	3	6
QUIROFANOS (SALAS DE CIRUGIA)	1	0	1	2
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	1	0	1
ORIENTADORES	0	0	1	1
TOTAL	13	6	11	30

Para este trimestre se realizó registro y trámite de treinta (30) 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.

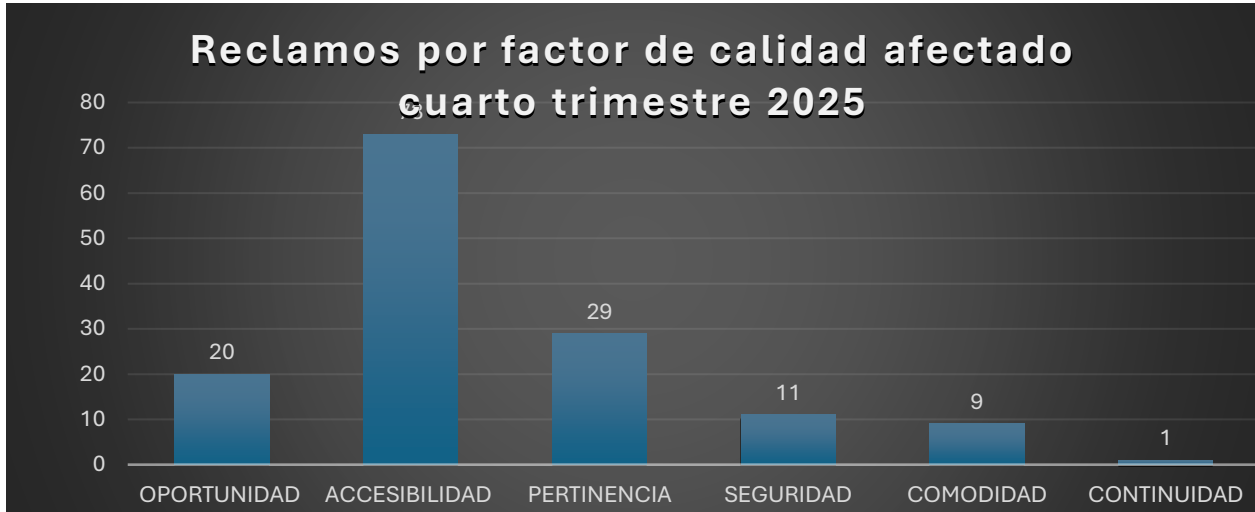
RECLAMOS

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AGENDAMIENTOS	24	20	21	65
ATENCIÓN HOSPITALARIA	5	13	8	26
ATENCIÓN DE URGENCIAS	12	7	6	25
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUB ESPECIALIZADA (CONSULTA EXTERNA)	1	4	3	8
FACTURACIÓN	1	3	1	5
QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CX)	2	1	1	4
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGÍA)	0	0	4	4
SERVICIOS TERCERIZADOS (SEGURIDAD)	1	1	2	4
CONSULTA ESPECIALIZADA (RESONADOR)	1	0	1	1
CLINICA DE HERIDAS	0	0	1	1
TOTAL	47	49	47	143

Se obtiene un total de 143 reclamos en el cuarto trimestre del año 2025, 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 aludido es: **ACCESIBILIDAD** con un total de 73 manifestaciones de inconformidad en donde se aboga por acceder a los servicios de salud ofertados por parte de la institución.





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

