

**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 PRIMER TRIMESTRE 2026**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el primer trimestre del año 2026. 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 PRIMER TRIMESTRE 2026

| SERVICIO | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--|-------|---------|-------|-------|
| CONSULTA EXTERNA | 235 | 200 | 117 | 552 |
| GINECOLOGIA (SEGUNDO PISO NORTE) | 208 | 168 | 148 | 524 |
| SEPTIMO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN) | 95 | 72 | 63 | 230 |
| PROGRAMA MADRE CANGURO | 29 | 50 | 144 | 223 |
| QUINTO PISO NORTE (HOSPITALIZACIÓN) | 75 | 71 | 34 | 180 |
| QUINTO PISO SUR (UCI CARDIOVASCULAR) | 74 | 59 | 41 | 174 |
| PEDIATRIA (TERCER PISO NORTE) | 73 | 64 | 35 | 172 |
| SEXTO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN) | 55 | 52 | 45 | 152 |
| TERCER PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN) | 51 | 38 | 57 | 146 |
| SALAS DE CIRUGIA | 39 | 73 | 31 | 143 |
| SEXTO PISO NORTE (HOSPITALIZACIÓN) | 50 | 23 | 37 | 110 |
| RADIOLOGIA | 69 | 38 | 0 | 107 |
| PRIMER PISO (HOSPITALIZACIÓN) | 11 | 53 | 28 | 92 |
| CUARTO PISO (UCI ADULTO) | 36 | 22 | 26 | 84 |
| ATENCIÓN DE URGENCIAS | 30 | 35 | 18 | 83 |
| UCI NEONATAL | 30 | 22 | 28 | 80 |
| PROGRAMA DE OBESIDAD | 1 | 8 | 46 | 61 |
| MEDICINA DEL DEPORTE | 1 | 8 | 46 | 55 |
| SEPTIMO PISO NORTE (UCI PEDIATRICA) | 7 | 23 | 17 | 47 |
| SALAS DE PARTO | 22 | 13 | 5 | 40 |
| REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR | 1 | 9 | 24 | 34 |
| PROGRAMA POR TU PIEL | 0 | 0 | 31 | 31 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD | 3 | 1 | 3 | 7 |
| CLINICA DE HERIDAS | 1 | 6 | 0 | 7 |
| SIAU | 1 | 3 | 0 | 4 |



| | | | | |
|---------------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRABAJO SOCIAL | 0 | 0 | 2 | 2 |
| IAMII | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RESONADOR | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1210 | 1151 | 983 | 3344 |

En el Primer Trimestre 2026, se obtuvieron un total de 3344 felicitaciones, en donde se destacaron los servicios de consulta externa con un total de 552, seguido del servicio de ginecología con un total de 524 felicitaciones y, en tercer lugar, la zona de hospitalización séptimo piso sur con un total de 230 reconocimientos por la calidad en su atención.

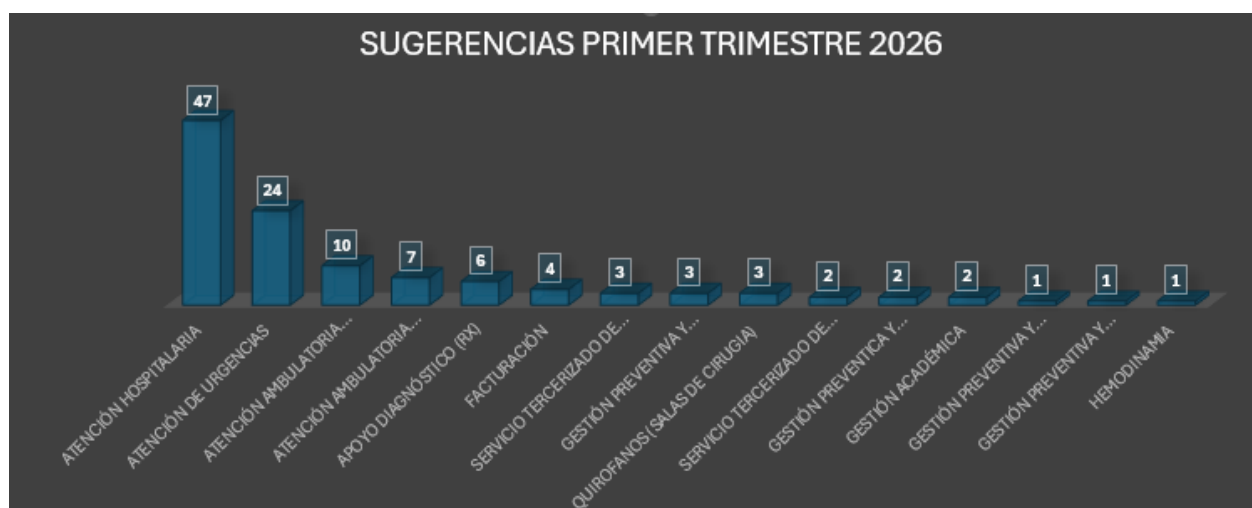


SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2026

| SERVICIO/MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---|-------|---------|-------|-------|
| ATENCIÓN HOSPITALARIA | 16 | 13 | 18 | 47 |
| ATENCIÓN DE URGENCIAS | 7 | 10 | 7 | 24 |
| ATENCIÓN AMBULATORIA (AGENDAMIENTOS) | 4 | 4 | 2 | 10 |
| ATENCIÓN AMBULATORIA (CONSULTA EXTERNA) | 3 | 3 | 1 | 7 |
| APOYO DIAGNÓSTICO (RX) | 5 | 1 | 0 | 6 |
| FACTURACIÓN | 4 | 0 | 0 | 4 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN | 1 | 0 | 2 | 3 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (MADRE CANGURO) | 1 | 1 | 1 | 3 |
| QUIROFANOS (SALAS DE CIRUGIA) | 1 | 1 | 1 | 3 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD | 1 | 0 | 1 | 2 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA DE OBESIDAD) | 1 | 0 | 1 | 2 |
| GESTIÓN ACADÉMICA | 0 | 1 | 1 | 2 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (IAMII) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (CLINICA DE HERIDAS) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| HEMODINAMIA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICITVA (REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR) | 0 | 0 | 1 | 1 |

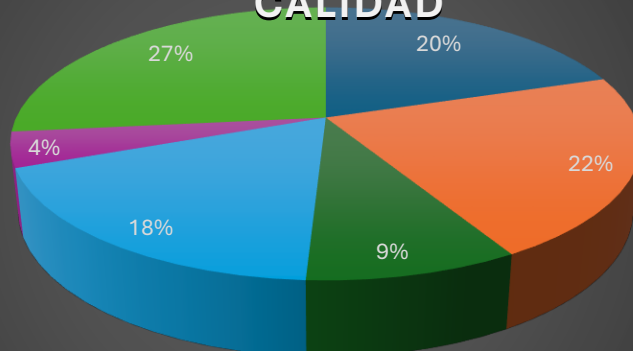
| | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|
| APOYO DIAGNÓSTICO (LABORATORIO) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 46 | 36 | 38 | 120 |

Se evidencia que, para el primer trimestre del año 2026, se presentaron un total ciento veinte (120) sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Atención Hospitalaria con un total de cuarenta y siete (47) y el área de agendamientos con un total de veinticuatro (24). Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de enero fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de cuarenta y seis (46).



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 **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



■ OPORTUNIDAD ■ PERTINENCIA ■ ACCESIBILIDAD ■ TRATO ■ SEGURIDAD ■ COMODIDAD

QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2026

QUEJAS

| SERVICIO/MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--|----------|----------|-----------|-----------|
| ATENCIÓN DE URGENCIAS | 5 | 3 | 3 | 11 |
| ATENCIÓN HOSPITALARIA | 0 | 3 | 4 | 7 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD | 1 | 0 | 3 | 4 |
| ORIENTADORES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SIAU | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (TERAPIA CARDIOVASCULAR) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 7 | 6 | 12 | 25 |

Para este trimestre se realizó registro de veinticinco (25) 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.

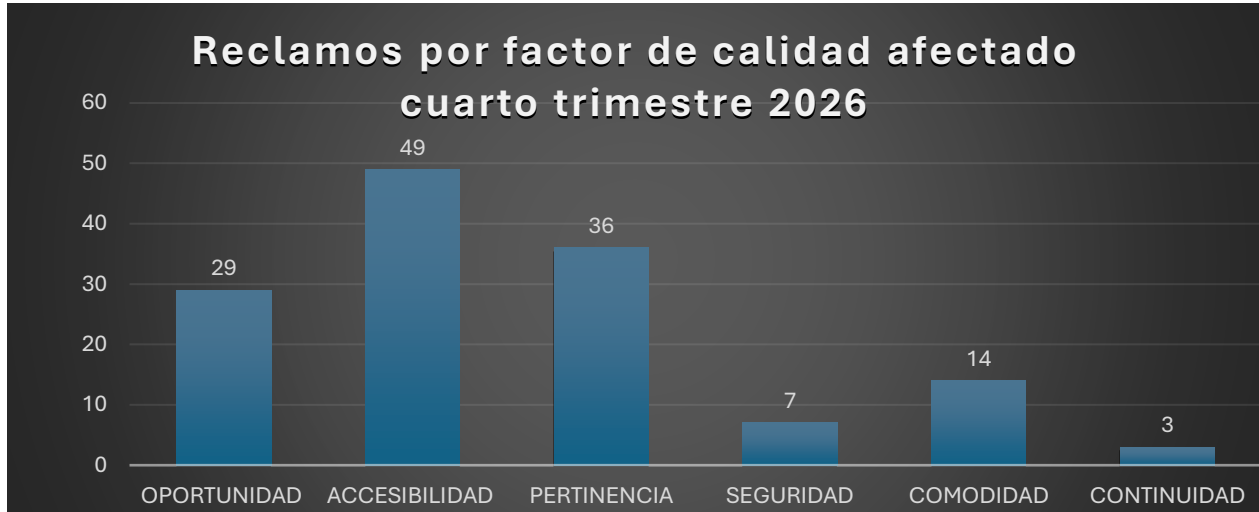
RECLAMOS

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 | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|
| AGENDAMIENTOS | 7 | 18 | 23 | 48 |
| ATENCIÓN HOSPITALARIA | 10 | 10 | 10 | 30 |
| ATENCIÓN DE URGENCIAS | 9 | 8 | 12 | 29 |
| QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA) | 3 | 4 | 8 | 15 |
| CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA | 1 | 0 | 2 | 3 |
| APOYO DIAGNÓSTICO (LABORATORIO) | 0 | 1 | 1 | 2 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA MADRE CANGURO) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FACTURACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TRABAJO SOCIAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICITVA (CLINICA DE HERIDAS) | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SIAU | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD | 0 | 0 | 1 | 1 |
| APOYO DIAGNÓSTICO (RADIOLOGIA) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICITVA (PROGRAMA POR TU PIEL) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 35 | 44 | 59 | 138 |

Se obtiene un total de 138 reclamos en el primer trimestre del año 2026, 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: **ACCESIBILIDAD** con un total de 49 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

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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO