

**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 TERCER TRIMESTRE 2026**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el segundo 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.
- Programas institucionales.

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 trámite de quejas y reclamos según la resolución interna No 043 de 2026.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02).



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2026

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
GINECOLOGÍA (SEGUNDO PISO NORTE)	199	132	145	476
CONSULTA EXTERNA	134	214	101	449
PROGRAMA MADRE CANGURO	97	61	32	190
SALAS DE CIRUGÍA	95	14	40	149
PEDIATRÍA (TERCER PISO NORTE)	44	47	40	131
SÉPTIMO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	82	45	0	127
PRIMER PISO (HOSPITALIZACIÓN)	38	40	40	118
QUINTO PISO SUR (UCI CARDIOVASCULAR)	40	40	32	112
QUINTO PISO NORTE (HOSPITALIZACIÓN)	38	21	46	105
PROGRAMA DE OBESIDAD	13	41	39	93
ATENCIÓN DE URGENCIAS	44	26	11	81
SEXTO PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	13	23	36	72
UCI NEONATAL	30	17	24	71
SEXTO PISO NORTE (HOSPITALIZACIÓN)	19	18	18	55
TERCER PISO SUR (HOSPITALIZACIÓN)	28	12	11	51
CUARTO PISO (UCI ADULTO)	19	13	14	46
APOYO DIAGNÓSTICO (RADIOLOGÍA)	26	11	4	41
SÉPTIMO PISO NORTE (UCI PEDIÁTRICA)	17	11	10	38
MEDICINA DEL DEPORTE	30	0	3	33
REHABILITACIÓN CARDIOVASCULAR	22	7	0	29



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
PROGRAMA POR TU PIEL	18	8	0	26
SALAS DE PARTO	8	4	5	17
SIAU	5	1	4	10
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	1	1	2	4
TRABAJO SOCIAL	0	0	2	2
REHABILITACIÓN PULMONAR	1	0	0	1
ASIGNACIÓN DE CITAS	0	1	0	1
TOTAL	1061	808	659	2528

En el segundo trimestre 2026, se obtuvieron un total de 2528 felicitaciones, en donde se destacaron los servicios de Ginecología (segundo piso norte) con un total de 476 felicitaciones, seguido del servicio de consulta externa con un total de 449 felicitaciones y, en tercer lugar, el programa madre canguro con un total de 190 reconocimientos por la calidad en su atención.



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



8-7405030

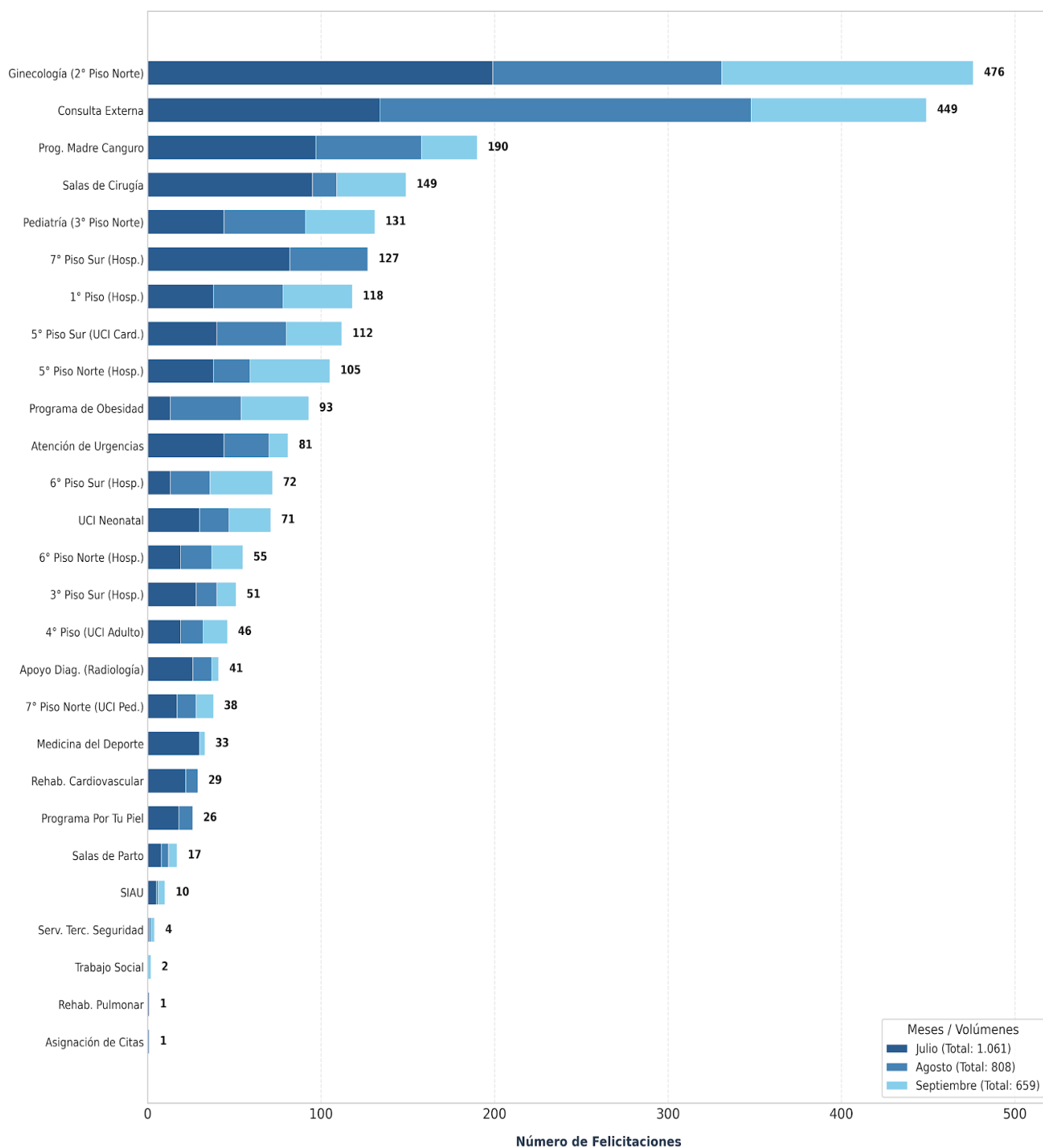


www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

CONSOLIDADO TRIMESTRAL DE FELICITACIONES POR SERVICIO
Julio - Septiembre (Total Acumulado: 2.528)



SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2026

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	12	17	24	53
ATENCIÓN DE URGENCIAS	6	14	8	28
AGENDAMIENTOS	6	10	5	21
GESTIÓN AMBULATORIA	4	5	3	12
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA MADRE CANGURO)	2	6	9	17
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	2	0	0	2
APOYO DIAGNÓSTICO (RADIOLOGÍA)	1	2	1	4
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGÍA)	1	0	3	4
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (TERAPIA CARDIOVASCULAR)	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE LAVANDERÍA	1	0	0	1
SIAU	1	1	0	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	3	0	3
FACTURACIÓN	0	3	1	4
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN	0	2	0	2



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA DE OBESIDAD)	0	2	5	7
SERVICIO TERCERIZADO DE CAFETERIA	0	1	0	1
QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA)	0	1	0	1
ORIENTADORES	0	1	0	1
ASEGURAMIENTO	0	1	0	1
TOTAL	37	69	59	165

Se evidencia que, para el tercer trimestre del año 2026, se presentaron un total ciento veinte (165) sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Atención Hospitalaria con un total de cincuenta y tres (53) y el área de atención de urgencias con un total de veintiocho (28). Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de agosto fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de sesenta y nueve (69).

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.



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



8-7405030

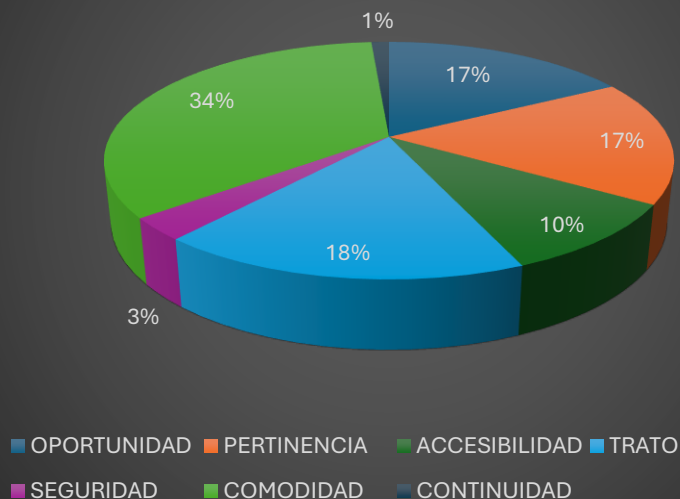


www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SUGERENCIAS ATENDIENDO A FACTOR DE CALIDAD



QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2026

QUEJAS

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ATENCIÓN DE URGENCIAS	2	12	11	25
ATENCIÓN HOSPITALARIA	1	9	8	18
ORIENTADORES	0	1	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA)	3	1	2	6
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	0	0	1	1
APOYO DIAGNÓSTICO (RADIOLOGÍA)	1	2	0	3
FACTURACIÓN	0	0	1	1
UNIDAD DE EXTENSIÓN HOSPITALARIA	0	0	1	1



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

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SIAU	1	0	0	1
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGÍA)	1	2	0	3
CENTRAL DE CITAS	0	1	1	2
HUMANIZACION	0	0	1	1
TOTAL	9	28	26	63

Para este trimestre se realizó registro de sesenta y tres (63) 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 Urgencias y central de citas, 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ATENCIÓN DE URGENCIAS	20	14	14	48
CENTRAL DE CITAS	15	15	12	42
ATENCIÓN HOSPITALARIA	19	8	8	35
QUIRÓFANOS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS)	13	5	12	30
QUIRÓFANOS (SALAS DE CIRUGIA)	4	2	0	6
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA)	2	1	2	5



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA)				
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	5	0	0	5
FACTURACIÓN	1	0	3	4
LABORATORIO	0	0	3	3
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (IAMII)	3	0	0	3
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA DE OBESIDAD)	0	2	1	3
APOYO DIAGNÓSTICO (RADIOLOGÍA)	1	1	1	3
GESTIÓN PREVENTIVA Y PREDICTIVA (PROGRAMA MADRE CANGURO)	2	0	0	2
APOYO DIAGNÓSTICO (RESONANCIA)	1	0	1	2



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-CER980814



OS-CER599527



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
)				
AUTORIZACIONES	0	0	2	2
SERVICIO TERCERIZADO DE SEGURIDAD	1	1	0	2
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN	0	2	0	2
TRABAJO SOCIAL	1	0	1	2
APOYO DIAGNÓSTICO (LABORATORIO)	0	1	0	1
SIAU	0	1	0	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	1	0	1
NO COMPETENTE	1	0	0	1
TOTAL	90	54	60	204

Se obtiene un total de doscientos cuatro reclamos en el tercer 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 aludido es: **ACCESIBILIDAD** con un total de 60 manifestaciones de inconformidad en donde se aboga por acceder a los servicios de salud ofertados por parte de la institución, tanto quirúrgicos como de consulta externa.



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



PLANES DE MEJORA ADOPTADOS A PARTIR DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Atendiendo a las manifestaciones de inconformidad presentadas dentro de los primeros seis meses del año en curso, desde el área de SIAU y, en colaboración de los miembros del comité de ética hospitalaria se han adoptado las siguientes medidas encaminadas a mitigar la presentación de reclamos reiterativos sobre ciertos atributos de calidad, como también respecto de la conducta específica del talento humano asistencial y administrativo. Ello en los siguientes términos:

RECLAMOS:

- **Pertinencia.**

Se hizo reunión con varios especialistas de pediatría en donde se trataron los siguientes temas:



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

Distinción entre queja y reclamo

Se realizó una socialización sobre las diferencias conceptuales y prácticas entre una queja y un reclamo, resaltando la importancia de identificar adecuadamente la naturaleza de cada manifestación presentada por el usuario, con el fin de orientar de manera correcta su gestión y respuesta.

Se enfatizó en que una adecuada clasificación permite establecer con mayor precisión las acciones requeridas por las áreas responsables y facilita el seguimiento correspondiente.

Cumplimiento de los términos de respuesta de PQR

Se recordó la importancia de dar cumplimiento a los términos internos establecidos para la gestión y respuesta de las PQR, teniendo en cuenta que la oportunidad en la atención constituye un elemento fundamental para garantizar una adecuada gestión institucional y una respuesta efectiva al usuario.

Se hizo énfasis en la necesidad de que las áreas responsables atiendan oportunamente las solicitudes de información y los requerimientos relacionados con las PQR, evitando retrasos que puedan afectar el trámite y respuesta final.

Humanización de las respuestas

Se abordó la necesidad de fortalecer la humanización en la elaboración de las respuestas dirigidas a los usuarios. En este sentido, se indicó que las respuestas deben ser claras, respetuosas, comprensibles y cercanas, evitando el uso excesivo de términos técnicos o expresiones propias del lenguaje institucional que puedan dificultar la comprensión por parte del usuario. Se resaltó que una respuesta técnicamente correcta no necesariamente resulta adecuada si el usuario no logra comprender su contenido. Por lo anterior, se recomendó explicar la información de manera sencilla, conservando el rigor necesario y procurando responder de forma concreta a la situación planteada. Absolución de dudas e inquietudes.

Finalmente, se generó un espacio para la resolución de dudas relacionadas con la clasificación, trámite y respuesta de las PQR, así como los criterios aplicables para la elaboración de respuestas claras, oportunas, y humanizadas.

Durante este espacio se atendieron las inquietudes planteadas por los asistentes y se realizaron las aclaraciones correspondientes.

QUEJAS

1. QUEJAS/SUGERENCIAS POR COMPONENTE DE TRATO.

Seguimiento y gestión de situaciones relacionadas con el trato

Durante el tercer trimestre de 2026, se realizó seguimiento a las manifestaciones de los usuarios relacionadas con situaciones de trato inadecuado, fortaleciendo la trazabilidad de los casos y su abordaje institucional.

En este marco, se identificó un caso de reiteración de inconformidades asociadas a una misma colaboradora, respecto del cual se habían adelantado previamente las actuaciones correspondientes por parte de la empresa contratista, conforme a sus procedimientos internos.



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

La reiteración de las situaciones reportadas, una vez agotadas las actuaciones correspondientes y teniendo en cuenta los antecedentes del caso, derivó en la no continuidad de la prestación de sus servicios.

Cabe señalar que las situaciones relacionadas con este caso fueron socializadas y objeto de seguimiento en diferentes sesiones del Comité de Ética Hospitalaria, como parte de las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento del trato digno, humanizado y respetuoso hacia los usuarios.

Este caso evidencia que las manifestaciones presentadas por los usuarios son objeto de análisis, seguimiento y gestión, y que, cuando se identifican situaciones reiteradas y debidamente abordadas, se adoptan las medidas que correspondan con el propósito de fortalecer la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

2. ADOPCIÓN DE NUEVA ESTRATEGIA DE CICLO DE CIERRE ANTE QUEJAS REITERATIVAS.

En el marco del seguimiento efectuado por el Comité de Ética Hospitalaria a las situaciones reiterativas relacionadas con el trato digno y humanizado, durante el trimestre se revisó el alcance de la estrategia institucional implementada por parte del área de talento humano y humanización para el abordaje y cierre de estos casos.

A partir de la experiencia acumulada con dicha estrategia, se identificó una oportunidad de fortalecimiento de su alcance, particularmente frente a aquellas situaciones que presentan reiteración o que, por sus características, requieren un nivel de intervención superior al de las acciones de sensibilización, retroalimentación y acompañamiento.

En este contexto, se consideró pertinente mantener el esquema de seguimiento y cierre trimestral, fortaleciendo su metodología, en lugar de limitar el abordaje a las acciones actualmente desarrolladas. Para ello, el Comité estableció como nuevo compromiso a cargo del Programa de Humanización y Talento Humano la consolidación de una estrategia fortalecida para el abordaje de estas situaciones, a partir de una mesa de trabajo interdisciplinaria llamada a realizarse en los próximos meses.

La nueva estrategia deberá incorporar, de acuerdo con las características de cada caso, elementos relacionados con el seguimiento a la reincidencia, criterios de escalamiento, articulación con las instancias competentes, definición de responsabilidades, trazabilidad de las actuaciones y mecanismos de cierre.

Las áreas responsables manifestaron su conformidad con el nuevo compromiso, cuya estrategia deberá ser definida y presentada ante el próximo Comité de Ética Hospitalaria. De esta manera, el ciclo correspondiente al tercer trimestre constituye el punto de partida para fortalecer progresivamente el mecanismo institucional de seguimiento y cierre, cuyos resultados podrán ser valorados en el siguiente periodo trimestral.

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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO