

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 2025

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el primer 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 trámite 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).



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

FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	24	28	26	78
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	3	72	192	267
ATENCIÓN DE URGENCIAS	90	177	271	538
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA (EXPANSIÓN)	80	117	152	349
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	123	144	232	499
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	47	38	57	142
PEDIATRIA TERCER PISO NORTE	57	76	109	242
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	67	63	63	193
CUARTO PISO UCI ADULTO	29	27	26	82
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	67	72	73	212
QUINTO PISO SUR UCI	59	72	85	216
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	44	51	58	153
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	55	49	77	181
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIATRICA)	13	5	18	36
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	138	149	155	442
SALA DE PARTOS	39	21	63	123
SALAS DE CIRUGIA	16	13	27	56
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	1	0	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	1
PROGRAMA DE OBESIDAD	3	3	0	6
TRABAJO SOCIAL	0	1	6	7
TALENTO HUMANO (PROCESO NO ESPECIFICADO)	0	0	2	2
SIAU	0	0	2	2
TOTAL	956	1179	1694	3829



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

En el primer trimestre del año en curso, se obtuvieron un total de 3829 felicitaciones, en donde se destacaron los servicios de Urgencias con un total de 539 felicitaciones, seguido del proceso de hospitalización segundo piso norte (ginecología) con un total de 499 felicitaciones y, en un tercer lugar el servicio de hospitalización (séptimo sur) con un total de 442 felicitaciones. Por el servicio prestado. En el mismo sentido, se advierte una tendencia positiva en el incremento de felicitaciones de servicios como lo son UCI Adulto y UCI cardiovascular, respectivamente, consulta especializada y sub especializada.



SUGERENCIAS PRIMER 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-CER500814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	40	41	56	137
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	5	2	6	13
ATENCIÓN URGENCIAS	29	31	34	94
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN	2	7	1	10
QUIRÓFANOS	3	4	0	7
ATENCIÓN AMBULATORIA (RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS)	2	3	1	6
ATENCIÓN AMBULATORIA (AGENDAMIENTOS)	0	2	3	5
SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	2	1	3
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	0	2	4	6
GESTIÓN ACADÉMICA	0	0	2	2
ATENCIÓN AMBULATORIA (LABORATORIO CLINICO)	0	0	1	1
FACTURACIÓN	0	0	2	2
SERVICIO TERCERIZADO DE CAFETERIA	0	0	1	1
TOTAL	81	94	112	287

Se evidencia que, para el primer trimestre del año 2025, se presentaron un total de doscientas ochenta y siete (287) sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Atención Hospitalaria con un total de ciento treinta y siete (137) y atención de urgencias con un total de sesenta y cuatro (64). Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de marzo fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de ciento doce (112).



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

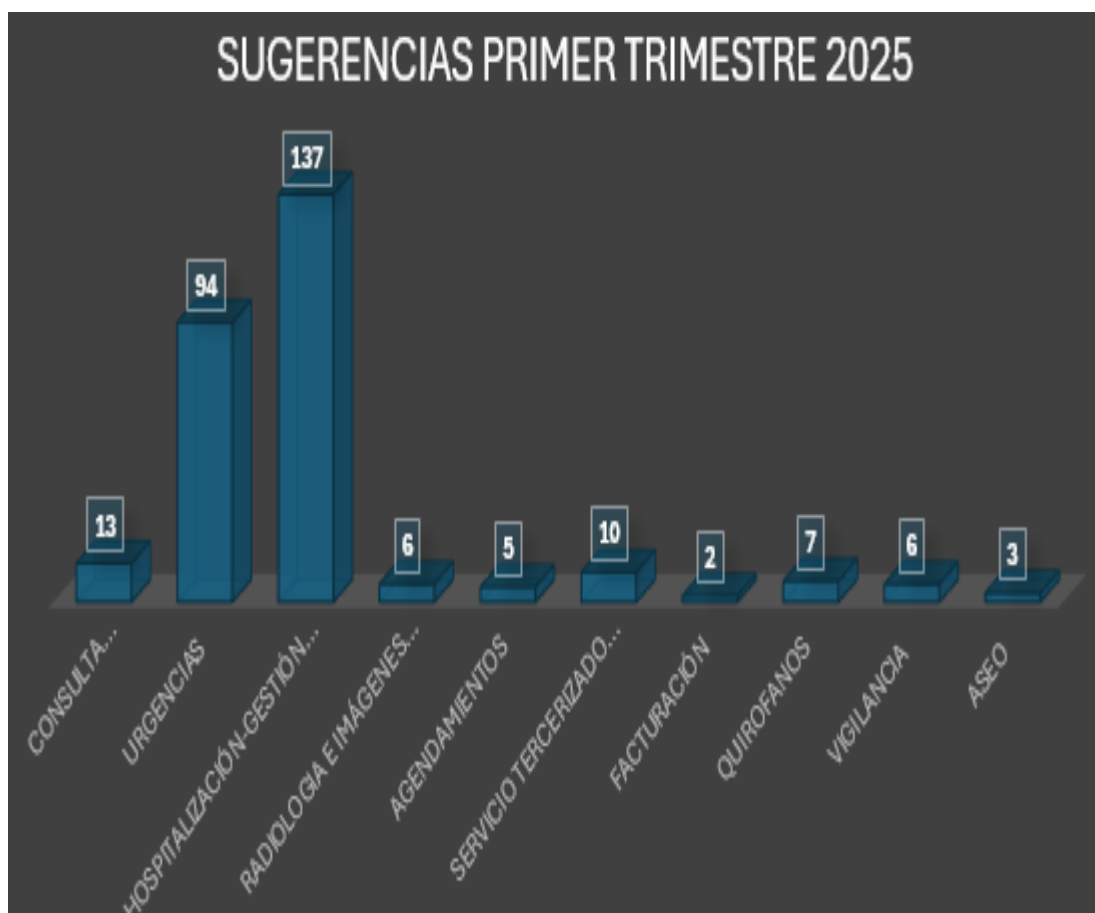


SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



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 de comodidad, relacionado a la facilidad que tienen los diferentes insumos de la institución para adaptarse a las necesidades de nuestros pacientes (sillas, mesas, habitaciones, etc), seguido del atributo de oportunidad, relacionado los posibles retrasos que se pueden llegar a presentar dentro de un proceso de atención.

En cuanto al factor de calidad afectado, también se realiza una clasificación de las sugerencias anteriormente discriminadas, encontrando lo siguiente:



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

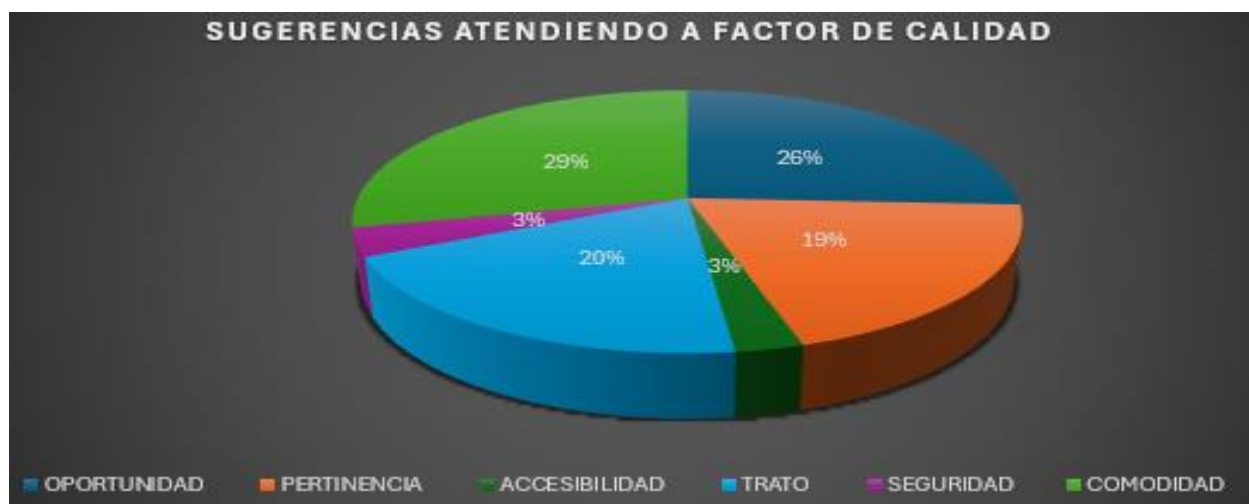


SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2025

QUEJAS

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ATENCIÓN HOSPITALARIA	3	3	5	11
ATENCIÓN URGENCIAS	4	3	2	9
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	1
FACTURACIÓN	0	0	1	1
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	0	1	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	0	0	3	3
TOTAL	7	7	12	26

Para este trimestre se realizó trámite de veintiséis (26) 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 Hospitalaria y de urgencias, entre otros.

RECLAMOS

Dentro de los reclamos tramitados en este periodo, se evidencia que los procesos con mayor número de reclamaciones son Hospitalización-Gestión Clínica y 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
AGENDAMIENTO	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-CER560814

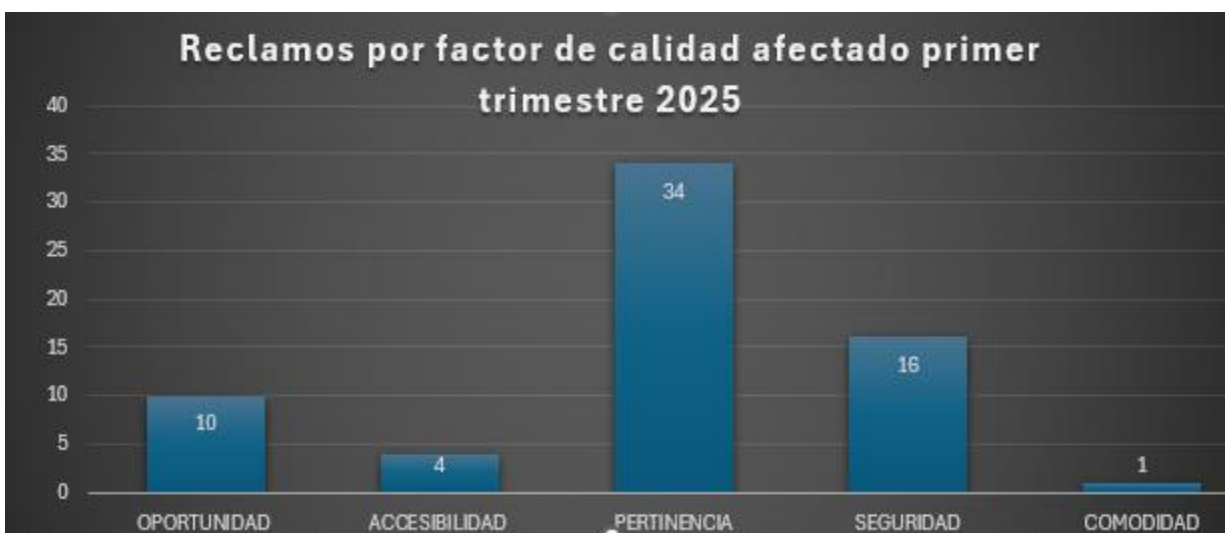


OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

ATENCIÓN HOSPITALARIA	6	6	9	21
ATENCIÓN DE URGENCIAS	9	12	8	29
FACTURACIÓN	1	1	1	3
CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA	1	1	4	6
TRABAJO SOCIAL	1	1	0	2
QUIROFANOS	0	1	0	1
GESTIÓN ACADÉMICA	0	1	0	1
TOTAL	19	23	23	65

Se obtiene un total de 65 reclamos en el primer 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 aludido es: PERTINENCIA con un total de 34 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/ Tecnólogo administrativo.



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-CER500814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO