



**PQRSDF
CLASIFICADAS CON
TIEMPOS DE
RESPUESTA**

**INFORME PRIMER
TRIMESTRE 2025**

**GESTIÓN ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Itagüí, 22 de abril de 2025

Asunto: Informe correspondiente al primer trimestre de 2025 HSRI – Gestión Atención al Ciudadano. Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, se hace envío el informe correspondiente al primer trimestre de 2025.

1. Gestión PQRSDF

En el Hospital San Rafael de Itagüí las expresiones de los ciudadanos relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones son debidamente gestionadas a través de diferentes canales de comunicación, es de resaltar que para este trimestre se tuvieron en cuenta las manifestaciones recolectas a través de los buzones de sugerencia, página Web, correo electrónico, de manera personal en la oficina de atención al ciudadano y a través de aplicativo de Saviasalud, ya se realizó la gestión pertinente para la habilitación de una línea telefónica para tal fin al igual que se el usuario pueda realizar este proceso a través de las redes sociales.

Para la Oficina de Atención al Ciudadano de la ESE, es una responsabilidad prioritaria darle respuesta de manera oportuna a los usuarios, por ello a todas las manifestaciones recibidas se les dio respuesta dentro de los términos establecidos según la normativa vigente de la Supersalud. Para la ESE Hospital San Rafael de Itagüí, es una herramienta que proporciona información valiosa en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios al cliente externo, facilitando la adecuada adaptación de éste al entorno hospitalario y a su vez mejorando el desarrollo de las actividades diarias que realiza el cliente interno, proporcionando una atención integral, oportuna, con calidad y un trato humanizado.

Para lo cual se discriminará a continuación la información recolectada de las PQRSDF por cada uno de los meses de enero, febrero y marzo:

MES DE ENERO 2025

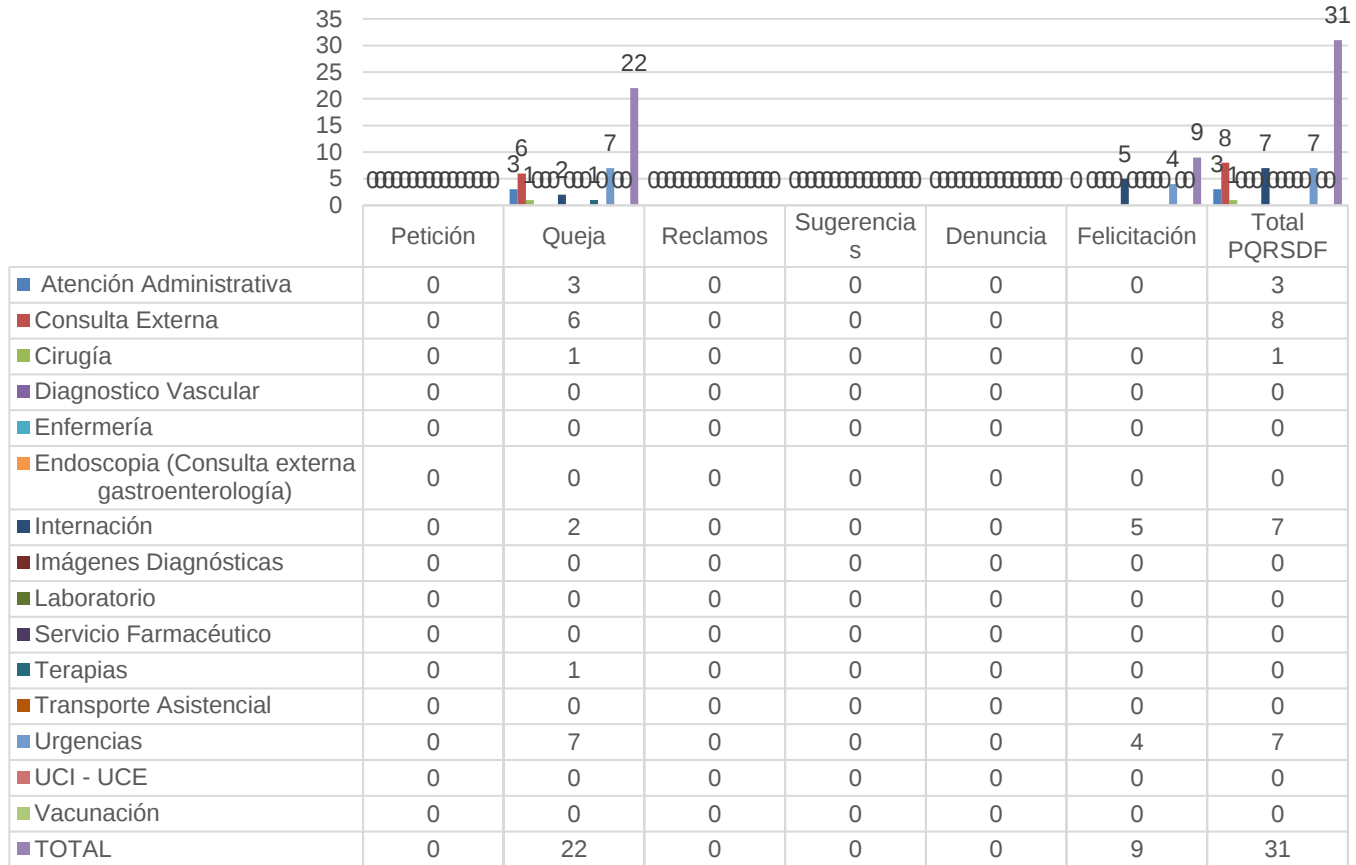
Cabe resaltar que en el mes de enero se presentaron por parte del cliente interno, un total de **22** quejas **1** de ellas repetidas **3** veces y **9** felicitaciones, **0** reclamos y **0** sugerencia, las cuales están distribuida por cada servicio de la siguiente manera:

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	ENERO
TOTAL, MANIFESTACIONES	31
TOTAL, DE VULNERACIONES	0

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	3	0	0	0	0	3
Consulta Externa	0	6	0	0	0		8
Cirugía	0	1	0	0	0	0	1
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	2	0	0	0	5	7
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	1	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	7	0	0	0	4	7
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	22	0	0	0	9	31

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - ENERO 2025



QUEJAS

➤ CONSULTA EXTERNA

1 de ellas corresponde a la atención inadecuada por parte del servicio de fisioterapia, en la que el usuario manifiesta que la manera de la Fisioterapeuta no ha sido la más acorde a la hora de referirse a él y los 6 restantes corresponden a la solicitud de asignación de citas con diferentes especialidades.

Los mecanismos por los que ingresaron las quejas de consulta externa son:

- 2 por el aplicativo de SaviaSalud
- 2 por página web
- 1 personal
- 2 buzones de sugerencia

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

➤ **AYUDAS DIAGNOSTICAS**

- 1 queja por reporte de tomografía la cual quedo cerrada.
- Ingreso por el correo de atención al ciudadano.

➤ **GESTIÓN DOCUMENTAL**

2 quejas por solicitud de historias clínicas, ambas ingresaron por página web

➤ **6 URGENCIAS - 1 URGENCIAS/ASEO**

- 7 quejas.
- 5 por retraso en la atención.
- 1 por mala interpretación del personal sobre el acompañamiento de un camillero a una acompañante en el servicio de urgencias.
- 1 falta de opciones para la prestación del servicio de salud

MECANISMOS:

- 3 por aplicativo de SaviaSalud.
- 2 por buzón de sugerencias.
- 2 por Correo electrónico de atención al ciudadano.

➤ **INTERNACIÓN**

2 quejas del servicio de internación por la mala atención y falta de información del personal de enfermería.

Ambas ingresaron por los buzones de sugerencias destinados para tal fin.

➤ **SERVICIOS OPERATIVOS**

- 1 queja por parte del personal de vigilancia.
- Ingreso por página web.

➤ **CIRUGÍA**

1 queja por la insatisfacción en procedimiento quirúrgico que ingreso por página web.

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

TOTAL, DE FELICITACIONES

En el mes de enero de la vigencia 2025, se recibieron un total de 9 felicitaciones por parte del cliente interno, distribuidas de la siguiente manera:

- 3 felicitaciones correspondiente al servicio de urgencias.
- 2 del servicio de internación en general.
- 2 de internación sala 3.
- 1 internación sala 2.
- 1 internación/urgencias.

MES DE FEBRERO 2025

En el mes de febrero se reportaron un total de **19 y 10** felicitaciones, **0** reclamos y **0** sugerencia, las cuales están distribuida por cada servicio de la siguiente manera:

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	FEBRERO
TOTAL, MANIFESTACIONES	29
TOTAL, DE VULNERACIONES	0

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF FEBRERO							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total, PQRSDF
Atención Administrativa	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	5	0	0	0	0	5
Cirugía	0	2	0	0	0	0	2
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	3	0	0	0	0	3
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	0	0	7	7
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	1	1
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	6	0	0	0	1	7
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Servicios operativos	0	2	0	0	0	0	2
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	1	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	19	0	0	0	10	29

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - FEBRERO 2025

	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	5	0	0	0	0	5
Cirugía	0	2	0	0	0	0	2
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	3	0	0	0	0	3
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	0	0	7	7
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	1	1
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	6	0	0	0	1	7
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	19	0	0	0	10	29

➤ CONSULTA EXTERNA

En el servicio de consulta externa se presentaron un total de 5 quejas, las cuales 4 de ellas solicitando la asignación de citas por diferentes especialidades y una por trato inadecuado por parte de un ortopedista durante la atención.

Las cuales ingresaron por los diferentes mecanismos de reclamación:

- 4 por página web
- 1 personal

➤ CIRUGIA

En este servicio se presentó un total manifestaciones 2, con las siguientes novedades:

- Un caso que se recibió como queja y tutela de la EPS Sura para la programación de la cirugía, la cual se logró realizar dicho procedimiento por la ESE.
- Reclamación por cobro de doble copago.

Una queja ingreso por el correo electrónico de atención al ciudadano y la otra por aplicativo de SaviaSalud.

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

➤ **ÁREA ADMINISTRATIVA**

Se identifico 1 queja, por no poder realizar el pago oportuno de la consulta de ortopedia, porque el cajero no estaba el cajero. Esta queja se presentó de manera personal.

➤ **ENFERMERIA**

Se presentaron 3 quejas, como se relacionan a continuación:

- por trato inadecuado por parte de la enfermera Yeraldin (desde la Coordinación de enfermería se informa está enferma no existe)
- Por no dar las recomendaciones adecuadas para la programación de examen médico.

➤ **ENFERMERIA/ INTERNACIÓN.**

Desorden en la aplicación de loa analgésicos para el dolor, mala comunicación y falta de humanización por parte del personal de enfermería, les cuales ingresaron

- 1 personal y 2 Correo electrónico de atención al ciudadano

➤ **SERVICIOS OPERATIVOS.**

Se presentaron 2 manifestaciones, como se relacionan a continuación:

- por las paredes sucias a la entrada del hospital de consulta externa
- Por mala atencion por parte de uno de los vigilantes, las cuales ingresaron por buzón de sugerencia y de manera personal

➤ **URGENCIAS**

En el servicio de urgencias se identificaron un total de 6 manifestaciones, las cuales se presentaron:

- 4. Por trato inadecuado por parte de personal médico
- 1 por falta de humanización de médicos del servicio
- 1 por falta de atencion a paciente con cardiopatía.

La cuales ingresaron 3 de manera personal, otras 3 por el aplicativo de saviasalud y 1 por correo electrónico de atención al ciudadano.

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

10 FELICITACIONES

- 1 felicitación correspondiente al servicio de urgencias.
- 3 de internación sala 2.
- 4 internación sala 3.
- 1 Atención al usuario
- 1 ayudas Diagnosticas

Todas las felicitaciones ingresaron por buzón de sugerencias

MES DE MARZO 2025

Con relación al proceso de PQRSDF en el mes de marzo, se presentaron por parte del cliente interno, un total de **19** manifestaciones; de las cuales **14** son quejas y **5** felicitaciones, **0** reclamos y **0** sugerencia, distribuida por cada servicio como se representa en la siguiente tabla:

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	MARZO
TOTAL, MANIFESTACIONES	19
TOTAL, DE VULNERACIONES	0

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Peticiones	Queja	Reclamaciones	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	5	0	0	0	0	5
Cirugía	0	1	0	0	0	0	1
Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	1	0	0	0	0	1
Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	1	0	0	0	4	5
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	4	0	0	0	1	5
UCI - UCE	0	1	0	0	0	0	1
Gestión Documental	0	1	0	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		14	0	0	0	5	19

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - MARZO 2025

	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
■ Atención Administrativa	0	0	0	0	0	0	0
■ Consulta Externa	0	5	0	0	0	0	5
■ Cirugía	0	1	0	0	0	0	1
■ Diagnostico Vascular	0	0	0	0	0	0	0
■ Enfermería	0	1	0	0	0	0	1
■ Endoscopia (Consulta externa gastroenterología)	0	0	0	0	0	0	0
■ Internación	0	1	0	0	0	4	5
■ Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
■ Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
■ Servicio Farmacéutico	0	0	0	0	0	0	0
■ Terapias	0	0	0	0	0	0	0
■ Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
■ Urgencias	0	4	0	0	0	1	5
■ UCI - UCE	0	1	0	0	0	0	1
■ Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
■ TOTAL		14	0	0	0	5	19

➤ URGENCIAS:

En este servicio se recolectaron 4 manifestaciones por, los motivo que se relaciona a continuación:

- El usuario manifiesta que fue no grosero con la persona que el realizó el triage
- Según el usuario, mala atención por parte del cirujano ALVARO CARRILLO SARMIENTO.
- Sabanas rotas, sucias, sin camilla.
- Atención inadecuada por parte del Dr. Carlo Mesa

MECANISMOS:

Los mecanismos por los que ingresaron las quejas de consulta externa son:

- 1 correo electrónico de atención al ciudadano (Seccional de Salud)
- 2 personal
- 1 buzones de sugerencia

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

➤ CONSULTA EXTERNA

Se presentaron un total de 5 quejas por los siguientes motivos:

- Ser más consciente cuando es él es el Doctor que llega tarde y no el paciente “hasta 1 hora el paciente esperando, que horrible, no jueguen con los pacientes” (buzón de sugerencias)
- Solicitud de cita de Ortopedia y Traumatología – SOAT (DSSA)
- Petición de cita de fisioterapia - control de ortopedia – SOAT (DSSA)
- Solicitud tomografía de cráneo simple - (DSSA)
- Negligencia en la asignación de citas por estar hablando de su vida personal (buzón de sugerencias)

➤ CIRUGIA

En este mes se presentó una manifestación, generada por la solicitud de procedimiento quirúrgico – SOAT (DSSA). Ingreso por correo de atención al ciudadano

➤ UCI

Hubo una manifestación debido a la “mala atención a usuario que no se puede valer por sí mismo (DSSA) - correo electrónico de atención al ciudadano.

➤ INTERNACIÓN

Se presentó una manifestación causada según la usuaria por negligencia, falta de conocimiento, falta de pericia, falta de empatía y sensibilidad con el dolor y sufrimiento de los cuidados y atención en el manejo de los pacientes. La cual ingreso por buzón de sugerencias.

➤ ENFERMERIA

1 petición porque el paciente no fue bañado debido a que la enfermera de turno dejó las prendas de vestir para que el acompañante lo hiciera. (buzón de sugerencias)

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

TOTAL, DE 5 FELICITACIONES

- 2 felicitaciones para Jorge Álvarez de Clínica de heridas
- 2 felicitaciones para el servicio de urgencias
- 1 de internación sala 2

• TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF.

Con relación a este proceso desde el área de atención al ciudadano se les dio trámite a las expresiones de los usuarios, recibidas a través de los diferentes mecanismos de escucha activa para lo cual se envió a los coordinadores de los diferentes servicios implicados, la queja correspondiente para realizar verificación y seguimiento al caso, teniendo en cuenta los días de respuesta según la Circular Externa de la Supersalud, para así mismo informarle al usuario al respecto.

• MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

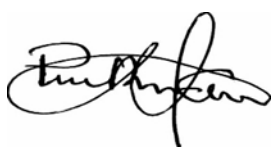
Con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes servicios que se prestan en la ESE Hospital San Rafael de Itagüí, se implementa como mecanismo la “Encuesta para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo”, la cual se ha constituido en una herramienta fundamental del nivel directivo y líderes de procesos, para identificar no solo cuántos se sienten satisfechos con la atención, la información, la oportunidad y puntualidad brindada por el equipo de salud, sino también conocer así las inconformidades que tengan que ver con la eficiencia de los procesos en dichos servicios, la comodidad y el estado del área física y/o equipos destinados para la atención de los pacientes.

De allí que Aplicando el instructivo para Cálculo Muestral STAT y de acuerdo con el número de atenciones realizadas en el primer trimestre, con un porcentaje estimado de muestra del 100%, se obtuvo en el mes de enero un 92 %, febrero 73% y en el mes de marzo el 98%.

Posteriormente se presentan los datos obtenidos, en este proceso:

	Informe
	Informe PQRSDF Primer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	47	45	47	40	49	49
CEXT - ANESTESIOLOGIA	3	3	3	3	10	3
CEXT - CIRUGIA GENERAL	13	12	13	9	19	13
CEXT - GINECOLOGIA	5	5	5	5	13	19
CEXT - MEDICINA INTERNA	1	1	1	1	1	1
CEXT - NEUROCIRUGÍA	1	1	10	7	2	0
CEXT - OFTALMOLOGIA	0	0	0	0	0	2
CEXT - ORTOPEDIA	26	23	26	20	11	0
CEXT - OTORRINO	0	0	0	0	0	0
CEXT - PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0
CEXT - UROLOGIA	11	9	11	9	6	6
URGENCIAS	65	58	65	29	63	59
LABORATORIO	6	6	6	6	1	1
AYUDAS DX	62	56	62	52	59	59
INTERNACIÓN 1	57	54	57	49	57	55
UCE	2	2	2	2	1	1
UCI	1	1	1	2	2	1
FISIOTERAPIA	28	27	28	3	35	35
TOTAL, ENCUESTADOS	328	302	328	238	327	320
Satisfacción Global	92%		73%		98%	



PATRICIA RENTERÍA GAMBOA
Líder Atención al Ciudadano HSRI