



PQRSDF
CLASIFICADAS CON
TIEMPOS DE
RESPUESTA

INFORME SEGUNDO
TRIMESTRE 2025

GESTIÓN ATENCIÓN
AL CIUDADANO

	Informe
	Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Itagüí, 02 de julio 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 Savia salud, 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 abril, mayo y junio:

MES DE ABRIL 2025

En el mes abril se presentó por parte del cliente interno, un total de **29** manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera; **16** quejas, **13** felicitaciones, **0** reclamos y **0** sugerencia, las cuales están distribuida por cada servicio, como se proyecta seguidamente:

Copia Controlada

	Informe
	Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

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

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	6	0	0	0	0	6
Cirugía	0	1	0	0	0	3	4
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	0	0	0	0	6	6
Imágenes Diagnósticas	0	1	0	0	0	0	1
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	1	0	0	0	0	1
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	4	0	0	0	4	8
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Crue	0	1	0	0	0	0	1
Atención al Ciudadano	0	1	0	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	16	0	0	0	13	29

Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025
Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - ABRIL 2025



	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Atención Administrativa	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	6	0	0	0	0	6
Cirugía	0	1	0	0	0	3	4
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	0	0	0	0	6	6
Imágenes Diagnósticas	0	1	0	0	0	0	1
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Farmacéutico	0	1	0	0	0	0	1
Terapias	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Asistencial	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	4	0	0	0	4	8
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	16	0	0	0	13	29

	Informe
	Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

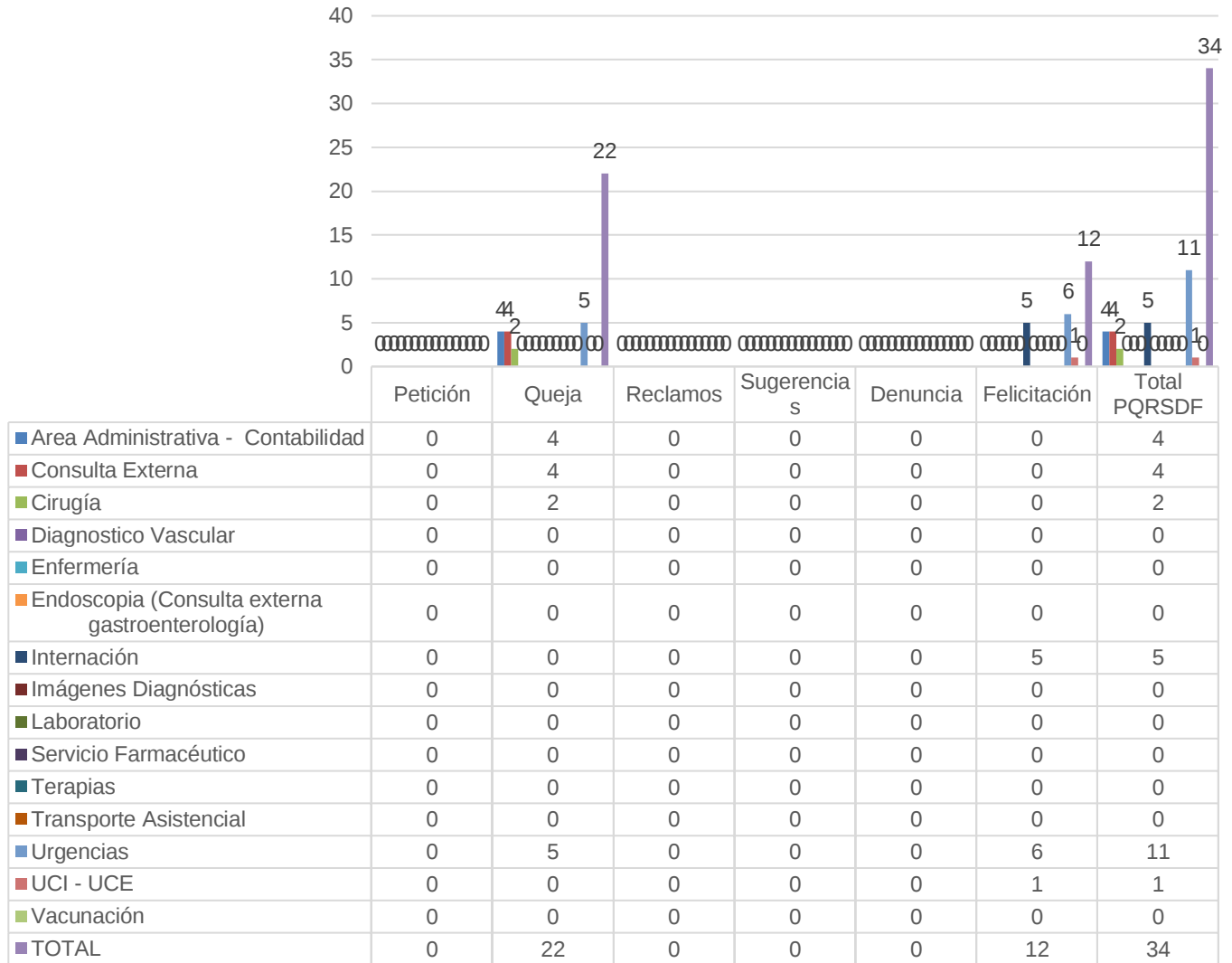
MES DE MAYO 2025

Cabe resaltar que en el mes de mayo se identificaron un total de **22 quejas y 12 felicitaciones**, correspondiente a las **34** manifestaciones en dicho mes, **0** reclamos y **0** sugerencia, las cuales están distribuida por cada servicio de la siguiente manera:

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	MAYO
TOTAL MANIFESTACIONES	0
TOTAL DE VULNERACIONES	0

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Denuncia	Felicitación	Total PQRSDF
Area Administrativa - Contabilidad	0	4	0	0	0	0	4
Consulta Externa	0	4	0	0	0	0	4
Cirugía	0	2	0	0	0	0	2
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	0	0	0	0	5	5
Imágenes Diagnósticas	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Documental	0	2	0	0	0	0	2
Centro Regulador	0	1	0	0	0	0	1
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	5	0	0	0	6	11
Vigilancia	0	1	0	0	0	0	1
UCI - UCE	0	0	0	0	0	1	1
Alimentación	0	3	0	0	0	0	3
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	22	0	0	0	12	34

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - MAYO 2025



MES DE JUNIO 2025

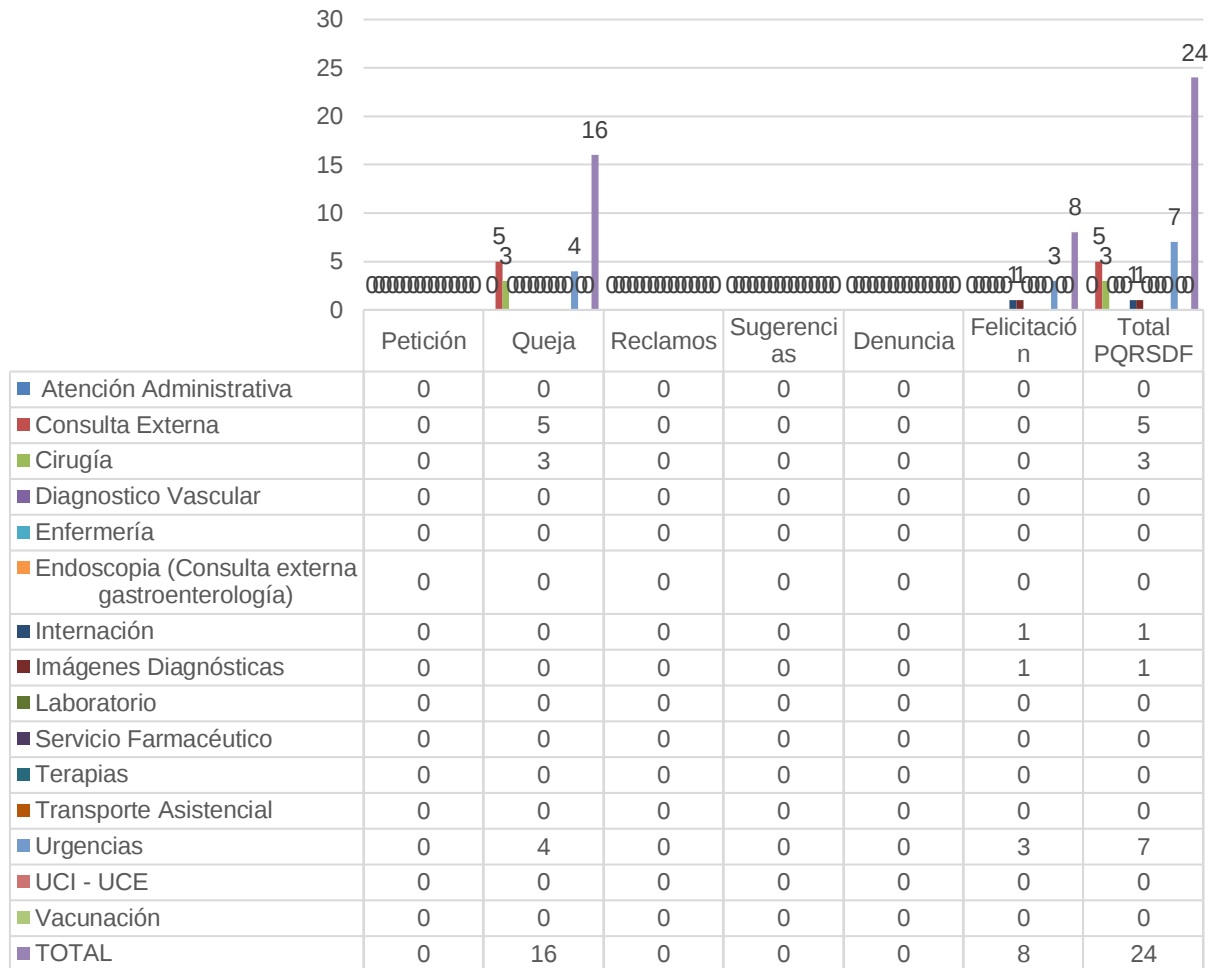
Con relación al proceso de PQRSDF en el mes de junio, se presentaron por parte del cliente interno, un total de **24** manifestaciones; de las cuales **16** son quejas y **8** felicitaciones, **0** reclamos y **0** sugerencia, distribuida por cada servicio como se representa en la siguiente tabla:

	Informe
	Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	JUNIO
TOTAL MANIFESTACIONES	24
TOTAL DE VULNERACIONES	0

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF							
Servicio	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	3	0	0	0	0	3
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	0	0	0	0	1	1
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
Atención al usuario	0	0	0	0	0	1	1
Urgencias	0	4	0	0	0	3	7
UCI - UCE	0	0	0	0	0	0	0
Empleados del Hospital	0	0	0	0	0	1	1
Consulta Externa - Atención al usuario	0	1	0	0	0	0	1
Urgencias - Internación	0	1	0	0	0	0	1
Vigilancia - servicios operativos	0	1	0	0	0	0	1
Camilleros, enfermeras	0	0	0	0	0	1	1
Famisalud	0	1	0	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	16	0	0	0	8	24

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF - JUNIO 2025



• TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF.

Con relación a este proceso desde el área de atención al ciudadano se dio trámite a las manifestaciones de los usuarios, recibidas a través de los diferentes canales 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, al igual que las felicitaciones, para su conocimiento, teniendo en cuenta los días de respuesta según la Circular Externa de la Supersalud, para así mismo informarle al usuario al respecto.

	Informe
	Informe PQRSDF Segundo Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

- **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS**

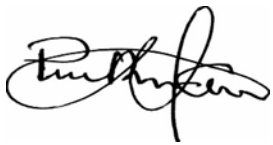
Con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes servicios que se prestan en la ESE Hospital San Rafael de Itagüí, se implementa como mecanismo la “Encuesta para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo”, la cual se ha constituido en una herramienta 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 PQRSDF Segundo Trimestre de 2025
Gestión Atención al Ciudadano

SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	47	45	47	40	49	49	52	50	35	34	36	35
CEXT - ANESTESIOLOGIA	3	3	3	3	10	3	5	3	3	3	3	3
CEXT - CIRUGIA GENERAL	13	12	13	9	19	13	7	5	6	6	6	6
CEXT - GINECOLOGIA	5	5	5	5	13	19	5	5	3	3	3	3
CEXT - MEDICINA INTERNA	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
CEXT - NEUROCIRUGÍA	1	1	10	7	2	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - OFTALMOLOGIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
CEXT - ORTOPEDIA	26	23	26	20	11	11	45	40	26	26	26	26
CEXT - OTORRINO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEXT - UROLOGIA	11	9	11	9	6	6	4	3	2	2	2	2
URGENCIAS	65	58	65	29	63	59	65	61	40	36	40	38
LABORATORIO	6	6	6	6	1	1	4	4	7	7	10	10
AYUDAS DX	62	56	62	52	59	59	63	59	40	39	40	40
INTERNACIÓN 1	57	54	57	49	57	55	57	54	37	37	40	35
UCE	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	0	0
UCI	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0
FISIOTERAPIA	28	27	28	3	35	35	36	34	21	21	40	40
TOTAL, ENCUESTADOS	328	302	328	238	327	320	347	322	222	216	246	238
Satisfacción Global	92%		73%		98%		93%		97%		97%	



PATRICIA RENTERÍA GAMBOA
Líder Atención al Ciudadano HSRI