



**PQRSDF
CLASIFICADAS CON
TIEMPOS DE
RESPUESTA**

**INFORME TERCER
TRIMESTRE
2025**

**GESTIÓN ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Itagüí, 2 de octubre de 2025

Asunto: Informe correspondiente al tercer 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 tercer 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. 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 julio, agosto y septiembre del presente año.

Mes De julio del 2025

En el mes de julio se presentaron por parte de los usuarios un total de **110** manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera:

- **Peticiones información y documentación 7**
- **Peticiones solicitud de citas 35**
- **Quejas solicitud citas 37**
- **Quejas 20**
- **Felicitaciones 11**
- **Reclamos 0**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	JULIO
TOTAL MANIFESTACIONES	110
TOTAL DE VULNERACIONES	0

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF									
Servicio	Peticiones Documentación e información	Peticiones Citas	Quejas solicitud citas	Quejas generales	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	Total
Ayudas Diagnosticas	3	2	0	0	0	0	0	0	5
Atención al Usuario	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Consulta Externa	1	29	27	0	0	0	0	3	60
Cirugía	0	4	7	0	0	0	0	0	11
Ciclo económico (SOAT)	1	0	3	0	0	0	0	0	4
Clínica de Heridas	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Enfermería	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Gestión documental	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Internación	0	0	0	3	0	0	0	6	9
Nutrición	0	0	0	2	0	0	0	0	2
UCI	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Urgencias	0	0	0	9	0	0	0	0	9
Vigilancia (Servicios operativos)	0	0	0	3	0	0	0	0	3
TOTAL	7	35	37	20	0	0	0	11	110

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Es importante mencionar que, durante el periodo evaluado, se recibieron diversas peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información institucional, discriminadas de la siguiente manera:

- **Imágenes diagnósticas (3 solicitudes):**
Incluyen solicitudes de radiografías y otros exámenes realizados en el área de diagnóstico por imágenes.
- **Gestión documental (2 solicitudes):**
Corresponden a solicitudes de entrega de historias clínicas y certificados de defunción.
- **SOAT (1 solicitud):**
Solicitud de documentos requeridos para la realización de trámites asociados al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- **Consulta externa (1 solicitud):**
Se reportó un error en el diligenciamiento del documento MIPRES; se solicitó su corrección y reenvío.

Estas solicitudes fueron recibidas a través de los siguientes canales oficiales de atención:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co
- Página web institucional del Hospital San Rafael

En cuanto a las peticiones de Citas se recibió un total de 35 distribuidas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 29 solicitudes**
- **Cirugía: 4 solicitudes**
- **Rayos X: 2 solicitudes**

Las anteriores peticiones fueron realizadas por las EPS Savia Salud, Nueva EPS, SOAT, así como por usuarios afiliados a estas mismas entidades, quienes utilizaron los canales institucionales para gestionar sus citas médicas.

Se identificó que varios de los usuarios recurren a este medio debido a factores como la lejanía de su lugar de residencia o la dificultad para acceder a otros canales de agendamiento disponibles.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

La mayoría de las solicitudes se recibieron a través del correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co

Durante el periodo reportado se recibieron un total de 37 quejas relacionadas con la solicitud de citas, distribuidas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 27 quejas**
- **Cirugía: 7 quejas**
- **SOAT: 3 quejas**
-

Las principales dificultades manifestadas por los usuarios fueron:

- Dificultad para acceder a los servicios de salud en general.
- Problemas de comunicación a través de los canales telefónicos.
- Inconvenientes relacionados con la entrega de fichos y los horarios establecidos.
- Demoras en la asignación de citas debido a listas de espera.

Estas quejas fueron recibidas a través de los siguientes canales institucionales:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co
- Página web del Hospital San Rafael

Durante el periodo evaluado se registró un total de **20 quejas generales**, las cuales se distribuyeron por servicio de la siguiente manera:

- **Urgencias: 9 quejas**
- **Internación: 3 quejas**
- **Vigilancia: 3 quejas**
- **Nutrición: 2 quejas**
- **Enfermería: 1 queja**
- **Atención al usuario: 1 queja**
- **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): 1 queja**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Las principales inconformidades manifestadas por los usuarios fueron:

- **Urgencias:**
 - Corrección de fórmulas médicas debido a falta de especificación en las cantidades o uso de términos no estandarizados.
 - Falta de calidad humana y empatía por parte del personal asistencial.
 - Mala atención y demoras significativas en la prestación del servicio.
- **Atención al usuario:**
 - Información inadecuada o insuficiente para la realización de trámites administrativos.
- **Vigilancia:**
 - Inconformidad con el trato recibido por parte del personal de vigilancia.
 - Desacuerdo con el manejo de ingresos y visitas.
- **Internación y Enfermería:**
 - Preocupación por la demora en la administración de medicamentos.
 - Problemas relacionados con el ruido generado por otros pacientes y la falta de control, lo cual afecta el descanso de los hospitalizados.

Las quejas fueron recibidas a través de los siguientes canales:

- Buzones físicos de mensajes ubicados en las instalaciones del hospital
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co
- Página web del Hospital San Rafael

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 11 felicitaciones, distribuidas según el área de atención de la siguiente manera:

- **Internación: 6 felicitaciones**
- **Consulta externa: 3 felicitaciones**
- **Clínica de heridas: 2 felicitaciones**

Los usuarios destacaron positivamente aspectos relacionados con:

- La calidad humana y profesionalismo del personal asistencial, incluyendo médicos, personal de enfermería, camilleros y personal administrativo.
- La buena atención del personal encargado de citas y facturación, resaltando su disposición, orientación clara y trato amable.
- Una atención humanizada, brindada con respeto, empatía y compromiso social hacia los pacientes y sus familias.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Estas felicitaciones fueron recibidas a través de los siguientes canales de comunicación:

- Buzones físicos de mensajes ubicados en las instalaciones del hospital
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co

Mes de agosto del 2025

En el mes de agosto se presentaron por parte de los usuarios un total de 97 manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera:

- **Peticiones solicitud citas 31**
- **Queja solicitud citas 31**
- **Quejas generales 24**
- **Felicitaciones 11**
- **Reclamos 0**

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	AGOSTO
TOTAL MANIFESTACIONES	97
TOTAL DE VULNERACIONES	0

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF									
Servicio	Peticiones Documentación e información	Peticiones Citas	Quejas solicitud citas	Quejas generales	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	Total
Ayudas Diagnosticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Consulta Externa	0	26	19	3	0	0	0	6	54
cirugía	0	5	8	0	0	0	0	0	13
Ciclo económico (SOAT)	0	0	4	0	0	0	0	0	4
clínica de Heridas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
enfermería	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Gestión documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	2	0	0	0	4	6
Nutrición	0	0	0	2	0	0	0	0	2
UCI	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Urgencias	0	0	0	12	0	0	0	1	13
Vigilancia (Servicios operativos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	31	31	24	0	0	0	11	97

Durante el periodo reportado se registró un total de 31 peticiones de citas, clasificadas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 26 solicitudes**
- **Cirugía: 5 solicitudes**

La mayoría de estas solicitudes fueron tramitadas a través del correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 31 quejas asociadas al proceso de solicitud de citas, clasificadas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 19 quejas**
- **Cirugía: 8 quejas**
- **SOAT: 4 quejas**
-

Los usuarios manifestaron diversas dificultades, entre las que se destacan:

- Barreras para acceder a los servicios de salud.
- Problemas de comunicación a través de los canales telefónicos institucionales.
- Inconvenientes relacionados con la entrega de fichos y la disponibilidad de horarios.
- Demoras en la asignación de citas debido a listas de espera.

Estas quejas fueron canalizadas principalmente a través de los siguientes medios oficiales de atención:

- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co
- Página web del Hospital San Rafael

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 24 quejas generales, clasificadas según el servicio involucrado de la siguiente manera:

- **Urgencias: 12 quejas**
- **Consulta externa: 3 quejas**
- **Internación: 2 quejas**
- **Enfermería: 2 quejas**
- **Atención al usuario: 2 quejas**
- **Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): 1 queja**
- **Nutrición: 2 quejas**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Las principales inconformidades expresadas por los usuarios fueron las siguientes:

- **Urgencias:**
 - Trato inadecuado por parte de auxiliares de enfermería.
 - Demoras en la atención médica, remisiones y traslados.
 - Inconformidad por no ser llamados a triage o por la no expedición de incapacidades.
- **Internación:**
 - Queja de personal auxiliar de enfermería por el trato recibido por parte de un paciente.
- **Enfermería:**
 - Inconformidad con la atención brindada durante procedimientos como canalización.
- **UCI:**
 - Queja de una acompañante que fue acusada de robo por parte del personal asistencial y posteriormente exonerada, manifestando malestar por el trato recibido.
- **Consulta externa:**
 - Reporte de comportamiento inadecuado por parte de un profesional médico durante la atención a una paciente.
- **Atención al usuario / Trabajo social:**
 - Inconformidad por la decisión de alta hospitalaria en un contexto de dificultades económicas, sin considerar adecuadamente el diagnóstico relacionado con salud mental.
- **Alimentación y servicios generales:**
 - Quejas relacionadas con el sabor, la cantidad de los alimentos y el estado del aseo en las instalaciones.

Estas quejas fueron recibidas a través de los medios institucionales dispuestos para tal fin, buzones físicos de sugerencias, el correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co, y la página web del hospital.

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 11 felicitaciones, clasificadas según el área de atención de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 6 felicitaciones**
- **Internación: 4 felicitaciones**
- **Urgencias: 1 felicitación**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Los usuarios destacaron positivamente aspectos como:

- El buen servicio prestado por los camilleros de las diferentes áreas.
- La amabilidad y el trato humanizado por parte del personal asistencial.
- La atención brindada con amor, respeto y empatía, lo cual generó una experiencia positiva durante su estancia o consulta en la institución.

Estas felicitaciones fueron recibidas a través de los canales institucionales dispuestos:

- Buzones físicos de mensajes ubicados en las instalaciones del hospital.
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co

Mes de septiembre del 2025

En el mes de septiembre se presentaron por parte de los usuarios un total de 94 manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera:

- **Peticiones documentación, información 4**
- **Petición solicitud citas 32**
- **Quejas solicitud citas 26**
- **Quejas generales 15**
- **Felicitaciones 17**
- **Reclamos 0**

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF	
AÑO	2025
MES	SEPTIEMBRE
TOTAL MANIFESTACIONES	94
TOTAL DE VULNERACIONES	0

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO GENERAL PQRSDF									
Servicio	Peticiones Documentación e información	Peticiones Citas	Quejas solicitud citas	Quejas generales	Sugerencias	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	Total
Ayudas Diagnosticas	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	24	15	6	0	0	0	7	52
cirugía	0	8	7	0	0	0	0	0	15
Ciclo económico (SOAT)	3	0	2	0	0	0	0	0	5
clínica de Heridas	0	0	0	0	0	0	0	3	3
CRUE	0	0	1	0	0	0	0	0	1
enfermería	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Internación	0	0	0	1	0	0	0	3	4
Nutrición	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UCI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	1	7	0	0	0	1	9
Vigilancia (Servicios operativos)	0	0	0	1	0	0	0	2	3
TOTAL	4	32	26	15	0	0	0	17	94

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 4 peticiones relacionadas con documentación e información, clasificadas de la siguiente manera:

- **SOAT: 3 solicitudes**
 - Correspondientes a la entrega de documentos requeridos para la gestión de trámites ante el FURIPS (Fondo de Solidaridad y Garantía para Accidentes de Tránsito).
- **Facturación: 1 solicitud**
 - Relativa a la emisión de una cotización para un procedimiento médico.

Estas solicitudes fueron tramitadas a través de los canales institucionales disponibles, como el correo electrónico atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co y la página web del Hospital San Rafael.

Durante el periodo evaluado se recibió un total de 32 solicitudes de citas, clasificadas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 24 solicitudes**
- **Cirugía: 8 solicitudes**

La mayoría de estas peticiones fueron gestionadas a través del correo electrónico institucional: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co

Las solicitudes fueron realizadas por las EPS Savia Salud, Nueva EPS, SOAT y por los usuarios afiliados a estas mismas EPS. Este canal se ha convertido en una herramienta accesible para quienes, debido a su ubicación geográfica o dificultades en otros medios, optan por esta vía para solicitar sus citas médicas.

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 26 quejas vinculadas a la solicitud de citas médicas, clasificadas de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 15 quejas**
- **Cirugía: 7 quejas**
- **SOAT: 2 quejas**
- **CRUE: 1 queja**
- **Urgencias: 1 queja**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Los principales inconvenientes reportados por los usuarios incluyen:

- Dificultades para acceder a los servicios de salud.
- Problemas para comunicarse a través de los canales telefónicos disponibles.
- Inconvenientes relacionados con la entrega de fichos y la asignación de horarios.
- Demoras en la asignación de citas debido a listas de espera.

Estas quejas fueron recibidas principalmente a través de los siguientes canales oficiales:

- Correo electrónico: atencionalciudadano@hsanrafael.gov.co
- Página web del Hospital San Rafael

Durante el periodo evaluado se registraron un total de 15 quejas generales, clasificadas según el área de atención de la siguiente manera:

- **Urgencias: 7 quejas**
- **Consulta externa: 6 quejas**
- **Vigilancia: 1 queja**
- **Internación: 1 queja**

Las principales inconformidades manifestadas por los usuarios incluyen:

- **Urgencias:**
 - Mala atención en triage, con inconformidad por la percepción de no ser necesario el servicio en ese momento.
 - Mal diligenciamiento de documentos y demoras prolongadas para su corrección.
 - Demoras en la atención y reclamos por la inadecuada activación del código fucsia.
 - Falta de tacto y respeto por parte del personal de triage.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

- **Consulta externa:**
 - Insatisfacción con el trato y comunicación no asertiva de personal médico.
 - Largas esperas para la entrega de fichos y asignación de citas.
 - Mala comunicación en la asignación de citas, con inconformidad por la inclusión en lista de espera.
- **Atención al usuario:**
 - Dificultades y poca colaboración para la gestión de citas.
- **Vigilancia:**
 - Negación del ingreso de acompañante a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) a un acompañante residente en zona lejana.
- **Enfermería:**
 - Inconformidad de usuarios con el trato de jefe de enfermería hacia el personal de vigilancia.
 - Quejas por el ruido que afecta el descanso de los pacientes.
- **Internación:**
 - Mala comunicación en la entrega de información a pacientes y acompañantes, generando inconformidad con la atención asistencial.

Estas quejas reflejan áreas de mejora importantes en los procesos de atención y comunicación con los usuarios.

Durante el periodo evaluado se registraron un total de 17 felicitaciones, clasificadas según el área de atención de la siguiente manera:

- **Consulta externa: 7 felicitaciones**
- **Clínica de heridas: 3 felicitaciones**
- **Internación: 3 felicitaciones**
- **Vigilancia: 2 felicitaciones**
- **Facturación RX: 1 felicitación**
- **Urgencias: 1 felicitación**

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

Los usuarios destacaron aspectos positivos relacionados con el servicio y la atención, entre los cuales se incluyen:

- Excelente servicio brindado por el hospital.
- Buena educación, amabilidad y compromiso del personal.
- Actitud de servicio destacada, con personal atento y servicial.
- Personal humano con vocación de servicio y don de gente.
- Ética profesional ejemplar y dedicación en la atención.
- Carisma y calidad humana reflejada en el trato con los pacientes.

Estas felicitaciones reflejan el reconocimiento de los usuarios hacia el esfuerzo y la calidad en la atención ofrecida por el equipo hospitalario.

Tiempos de Respuesta PQRSDF

En relación con el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), desde el área de Atención al Ciudadano se gestionan todas las manifestaciones recibidas por los usuarios a través de los diferentes canales de escucha activa. Cada caso es remitido a los coordinadores de los servicios correspondientes para su verificación y seguimiento.

Tanto las quejas como las felicitaciones son enviadas a los responsables de las áreas implicadas para su conocimiento y atención oportuna. El proceso de respuesta se realiza teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Circular Externa de la Supersalud, garantizando así una comunicación clara y oportuna con los usuarios.

Es importante destacar que se trabaja de manera conjunta con los coordinadores de las diferentes áreas y servicios para optimizar este proceso, con el objetivo de mejorar la agilidad en los tiempos de respuesta y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

2. 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.

Período: julio, agosto y septiembre

Durante los meses de julio, agosto y septiembre, se realizó la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en diferentes servicios del Hospital San Rafael de Itagüí, con el objetivo de medir la percepción y experiencia de los pacientes respecto a la calidad del servicio recibido.

En total, se encuestaron 1,030 personas, distribuidas de la siguiente manera: 335 en julio, 347 en agosto y 348 en septiembre. La participación fue alta, mostrando un compromiso constante para obtener una muestra representativa de la población atendida.

Respecto a la satisfacción global, los resultados fueron positivos en general, con un promedio cercano al 100%, reflejando una mejora sostenida en la percepción de los usuarios. En julio, la satisfacción global fue del 99%, en agosto del 97%, y en septiembre alcanzó un 96%.

Los servicios con mayor número de encuestados fueron Cirugía, Urgencias, Ayudas DX e Internación, lo que permite tener un panorama claro sobre la experiencia de los usuarios en las áreas más demandadas. Los resultados por servicio evidencian altos niveles de satisfacción, destacando el compromiso del hospital en mantener la calidad asistencial.

Es por lo anterior que, el Hospital San Rafael de Itagüí mantiene un nivel elevado de satisfacción de sus usuarios en el tercer trimestre del año, con indicadores que reflejan la calidad del servicio y la buena experiencia de los pacientes, consolidando la institución como una opción confiable para la atención en salud en la región.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

SERVICIO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos	# Encuestados	# Encuestados Satisfechos
CIRUGIA (PERSONAS)	48	48	54	54	50	46
CEXT - ANESTESIOLOGIA	9	9	8	8	7	7
CEXT - CIRUGIA GENERAL	3	3	7	7	8	8
CEXT - GINECOLOGIA	11	11	7	7	8	8
CEXT - MEDICINA INTERNA	0	0	0	0	0	0
CEXT - NEUROCIRUGÍA	0	0	0	0	0	0
CEXT - OFTALMOLOGIA	0	0	0	0	0	0
CEXT - ORTOPEDIA	34	34	40	39	32	31
CEXT - OTORRINO	0	0	0	0	0	0
CEXT - PEDIATRÍA	0	0	0	0	0	0
CEXT - UROLOGIA	8	8	4	3	9	8
URGENCIAS	65	63	65	57	65	61
LABORATORIO	11	11	8	8	12	12
AYUDAS DX	64	64	64	64	64	64
INTERNACIÓN 1	65	65	59	59	58	54
UCE	0	0	1	1	1	1
UCI	0	0	1	1	1	1
FISIOTERAPIA	17	17	29	29	33	33
TOTAL, ENCUESTADOS	335	333	347	337	348	334
Satisfacción Global	99%		97%		96%	

Es importante mencionar que, durante los meses de julio, agosto y septiembre, se evaluó el indicador de recomendación de la IPS entre los usuarios encuestados. En julio, de un total de 335 personas encuestadas, 333 manifestaron que recomendarían la institución a familiares y amigos, lo que representa un **99.4%** de aprobación. En agosto, 343 de 347 usuarios expresaron su disposición a recomendar la IPS, alcanzando un porcentaje del **98.9%**. Finalmente, en septiembre, 339 de 348 encuestados recomendarían la institución, con un indicador del **97.4%**. Estos resultados evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios durante el tercer trimestre del año.

	Informe
	Informe PQRSDF Tercer Trimestre de 2025 Gestión Atención al Ciudadano

MES	PROPORCIÓN DE USUARIO QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS
ENERO	295	328	328
FEBRERO	300	328	328
MARZO	313	327	327
trimestre 1	908	983	983
ABRIL	322	347	347
MAYO	217	222	222
JUNIO	238	246	246
trimestre 2	777	815	815
JULIO	333	335	335
AGOSTO	343	347	347
SEPTIEMBRE	339	348	348
trimestre 3	1015	1030	1030

Jenny Paola Castillo Quiceno

JENNY POALA CASTILLO QUICENO
Líder Atención al Ciudadano HSRI