

PERIODO	PRIMER TRIMESTRE PQR 2025
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
DIRIGIDO A	CALIDAD Y CONTROL INTERNO
OBJETIVO	Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la operación de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E. en Rionegro, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025.
ALCANCE	Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución a través de las peticiones, quejas, reclamos (PQR) realizadas por los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el Primer trimestre del 2025
FUNDAMENTO NORMATIVO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQR). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por

parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Tercero del Título Vil de la Circular Única y en la normatividad vigente. Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

- Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).



- *Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud*
d) *Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.*

El proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU está conformado por tres procedimientos:

- Atención y Orientación al Usuario
- Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
- Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

En el presente seguimiento desarrollaremos cada uno de los procedimientos enunciados:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQR, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales

facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:
CANAL **MODO DE CONTACTO**

TELEFÓNICO	Línea telefónica local: 604 5313700, disponible 24 horas	
FÍSICO	Documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.	
VIRTUAL	Correo electrónico	ausuario@hospitalrionegro.gov.co siua@hospitalrionegro.gov.co bienestarsocial@hospitalrionegro.gov.co
	Página Web	https://www.eserionegro.gov.co/
PRESENCIAL	Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en el horario establecido.	
BUZONES	- En cada servicio se han dispuesto 18 buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. - Se hace recorrido por los buzones todos los viernes y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.	

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Estado de los canales

El funcionamiento de los diferentes canales de comunicación se encuentra en pleno uso y en funcionamiento. El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y reconocimiento de la oficina de atención al usuario, se resuelven inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución.

Gestión de peticiones, reclamos y sugerencias

El proceso de gestión de las manifestaciones recibidas a través de los diferentes canales descritos en el procedimiento anterior incluye la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, se registraron un total de 200 manifestaciones, distribuidas en 119 quejas (59.5%), 63 peticiones o sugerencias (31.5%) y 18 reclamos (9%).

De las 200 manifestaciones, la Sede Jorge Humberto González Noreña recibió 166, lo que representa el 83% del total. En esta sede se registraron 96 quejas, 56 peticiones o sugerencias y 14 reclamos.

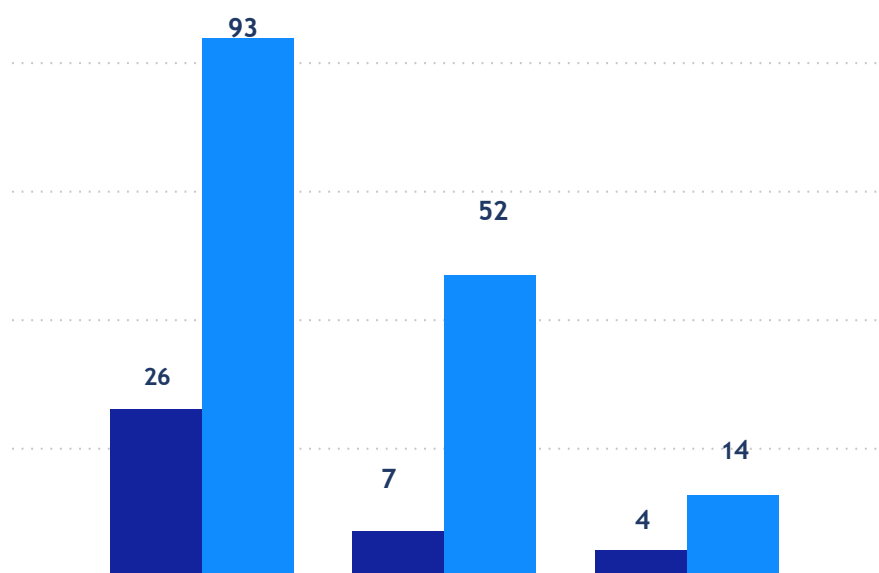
Por otro lado, la Sede Gilberto Mejía Mejía registró 34 manifestaciones, lo que equivale al 17% del total. En esta sede, se presentaron 23 quejas, 7 peticiones o sugerencias y 4 reclamos. Aunque la cantidad de manifestaciones es menor en comparación con la Sede Jorge Humberto González Noreña.

Tipo de PQR/Consecutivo				
Sede a al cual corresponde la PQR	Queja	Petición /sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	96	56	14	166
Gilberto Mejía Mejía	23	07	04	34
Total	119	63	18	200

Fuente: [Microsoft Power BI](#)

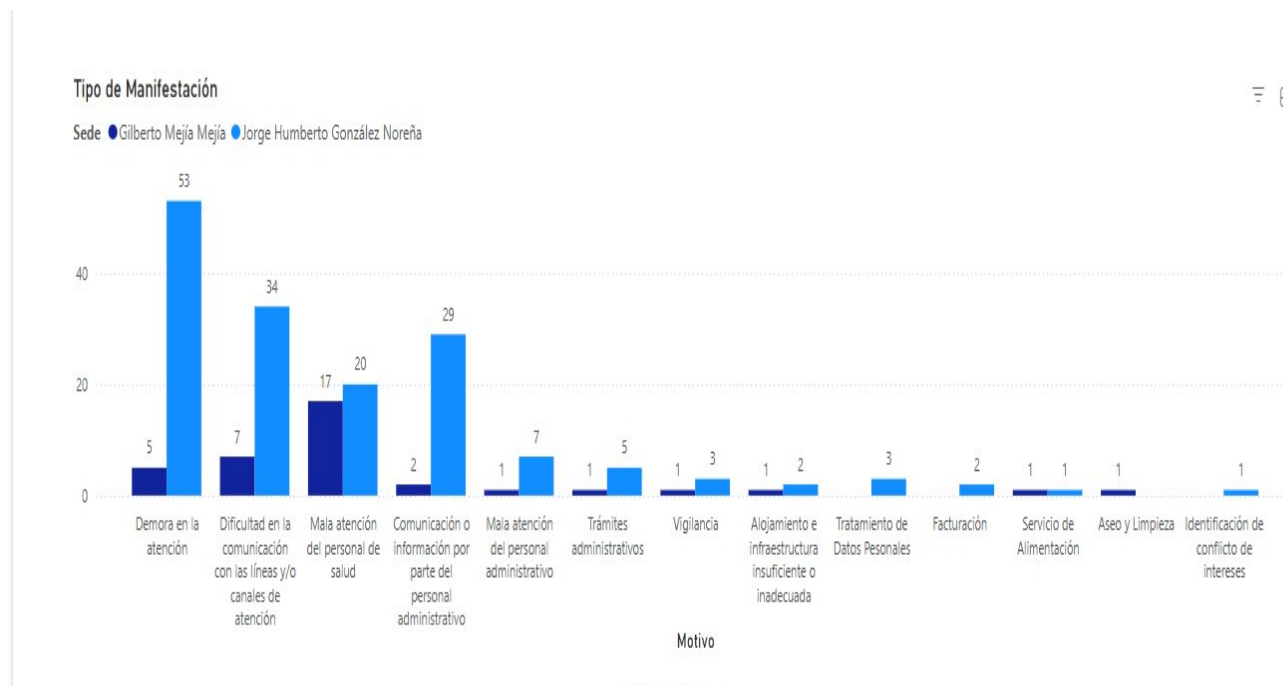
Tipo de PQR

Sede ■ Gilberto Mejía Mejía ■ Jorge Humberto González Noreña



Fuente: [Microsoft Power BI](#)

ANÁLISIS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



Fuente: [Microsoft Power BI](#)

Durante el primer trimestre de 2025, se registraron **200 manifestaciones** en total, las cuales se distribuyeron entre **reclamos** y **sugerencias** de los usuarios sobre diversos aspectos de los servicios proporcionados. Estas manifestaciones se clasificaron en diferentes motivos, como calidad técnica y profesional, derechos del usuario, hotelería, infraestructura y equipamiento, normas institucionales, portafolio de servicios, satisfacción del usuario y seguridad del paciente. A continuación, se presenta un análisis detallado de los principales motivos de insatisfacción.

1. Demora en la atención

La **demora en la atención** fue el motivo más recurrente, con **53 manifestaciones** (26.5% del total). Las quejas sobre la demora en la atención se refieren principalmente a los **largos tiempos de espera en el servicio de urgencias** y a la **demora en la asignación de citas**. A pesar de que la normativa establece que el triaje debe completarse en un plazo de 8 horas en urgencias, el elevado número de pacientes atendidos genera tiempos de espera superiores a los deseados. Además, la demora en la asignación de citas médicas y servicios programados también genera insatisfacción entre los usuarios.

2. Dificultad en la comunicación con las líneas y/o canales de atención

El **17% de las manifestaciones** (34 casos) estuvieron relacionadas con problemas de **comunicación**. Los usuarios mencionaron dificultades para acceder a información o para contactar con la institución a través de los canales de atención establecidos.

3. Mala atención del personal de salud

Con un total de **17 manifestaciones** (8.5% del total), las quejas sobre la **mala atención del personal de salud** indicaron que los usuarios percibieron deficiencias tanto en la **competencia técnica** como en el trato por parte de algunos profesionales de salud. Estos problemas pueden reflejarse en la insatisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida, ya sea por la falta de empatía, el desconocimiento técnico o la no resolución eficaz de sus necesidades.

4. Comunicación o información por parte del personal administrativo

Con **29 manifestaciones** (14.5% del total), los usuarios reportaron insatisfacción con la **comunicación y la falta de información clara** proporcionada por el personal administrativo. Las personas indicaron que a menudo no recibieron información suficiente sobre procedimientos, citas o el estado de su atención.

5. Mala atención del personal administrativo

Este motivo representó **7 manifestaciones** (3.5% del total). Aunque no fue una queja mayoritaria, la atención recibida por parte del personal administrativo fue percibida como insatisfactoria en algunos casos, lo que afectó la experiencia global de los pacientes.

6. Infraestructura y equipamiento

Se recibieron **3 manifestaciones** (1.5% del total) relacionadas con la **infraestructura y el equipamiento insuficiente o inadecuado**. Los pacientes reportaron deficiencias en el **alojamiento**, la falta de ropa de camas y la incomodidad de las instalaciones.

7. Vigilancia y seguridad

Con 2 manifestaciones (1% del total), los usuarios expresaron preocupación sobre la seguridad y la vigilancia en las instalaciones. Las quejas indicaron que podría haber una percepción de falta de seguridad en ciertas áreas.

8. Tratamiento de datos personales

Se registraron **3 manifestaciones** (1.5% del total) relacionadas con el **tratamiento de datos personales**. Los usuarios mostraron inquietudes sobre cómo la institución maneja su información confidencial. Dado

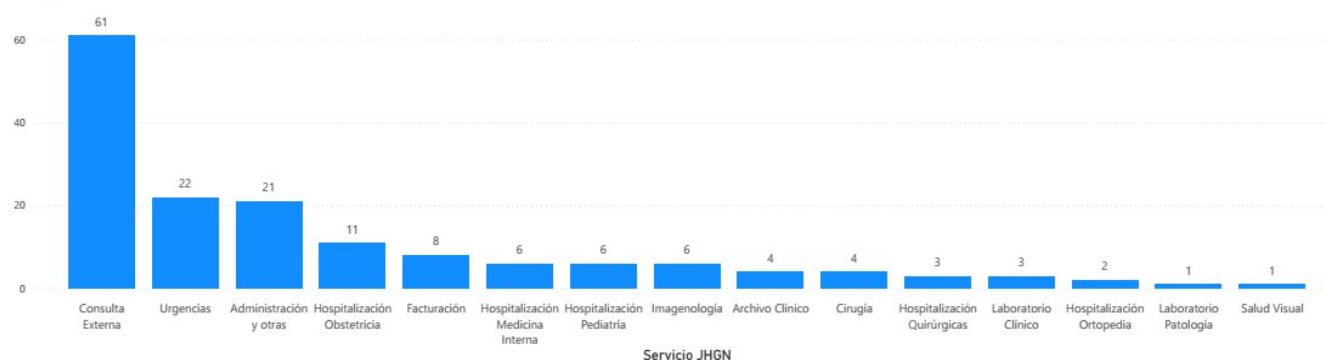
que la protección de datos personales es un tema muy sensible, es fundamental cumplir estrictamente con las normativas vigentes y garantizar a los pacientes que su información será manejada con total seguridad y privacidad.

9. Otros motivos menores

Los motivos restantes, como **facturación**, **servicio de alimentación**, **aseo y limpieza** e **identificación de conflicto de intereses**, fueron menos reportados, con solo una o dos quejas en cada categoría.

Manifestaciones de los Usuarios en el Primer Trimestre del año 2025 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

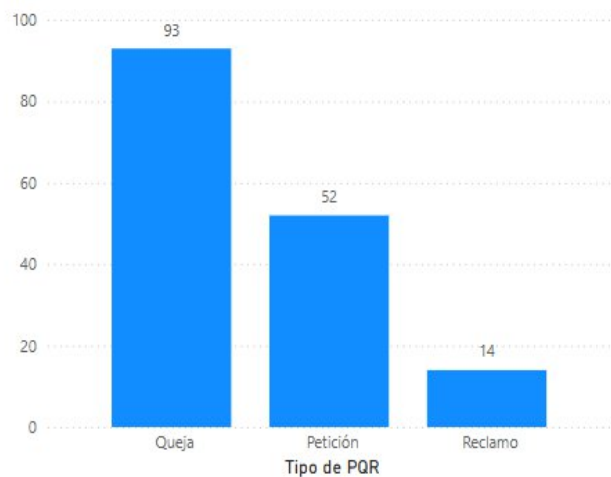
PQR por Servicio JHGN



Fuente: [Microsoft Power BI](#)

Tipo de PQR

Sede ● Jorge Humberto González Noreña



Fuente: [Microsoft Power BI](#)

Durante el primer trimestre de 2025, se registraron 166 manifestaciones de PQR (quejas, peticiones y reclamos) en diversos servicios de la sede **Jorge Humberto González Noreña**.

1. Consulta Externa

Consulta Externa fue el servicio con el mayor número de manifestaciones, sumando un total de 61 PQR, lo que representa aproximadamente el **37%** del total. Este servicio concentra una parte significativa de la insatisfacción de los usuarios, lo que podría estar relacionado con la **dificultad para establecer comunicación** con el hospital, la **falta de disponibilidad para la asignación de citas** en especialidades como neurocirugía, cirugía pediátrica, endocrinología, dermatología, gastroenterología y cirugía maxilofacial, entre otras. Además, los usuarios expresaron su descontento por los **largos tiempos de espera** y las dificultades para acceder a consultas en diversas especialidades médicas

2. Urgencias

El servicio de **Urgencias** registró 21 PQR, lo que representa aproximadamente el **13%** del total. Aunque esta cifra es menor en comparación con **Consulta Externa**, los usuarios siguen expresando su descontento, principalmente en relación con los **tiempos de espera** para recibir atención, un problema recurrente en servicios de alta demanda como Urgencias. Este aspecto está relacionado con la necesidad de mejorar la **eficiencia en el proceso de triaje** y la **falta de disponibilidad de camas** para el ingreso al servicio.

3. Administración y Otras Áreas

El servicio de **Administración y otras áreas** registró 22 PQR, lo que representa aproximadamente el **13.7%** del total. Este dato sugiere que los usuarios experimentan dificultades o molestias en la **gestión de trámites administrativos** o en la interacción con el personal administrativo, lo que podría estar relacionado con la **lentitud en la facturación**, la resolución de trámites o la **falta de claridad en la información proporcionada**.

4. Hospitalización

En términos de **Hospitalización**, los servicios específicos mostraron cifras variadas:

- **Hospitalización Obstetricia:** Con 11 PQR, lo que representa aproximadamente el **6.7%** del total, esta área refleja algunas insatisfacciones relacionadas con la **calidad del servicio**, el **trato del personal médico y asistencial**, así como **fallas en la infraestructura**.
- **Hospitalización Medicina Interna:** Registró 6 PQR, lo que representa aproximadamente el **3.6%** del total. Estas manifestaciones están relacionadas con la dificultad en los tiempos para los traslados hacia instituciones de mayor complejidad a través de las EPS, especialmente con la NUEVA EPS. Además, se mencionan demoras en las autorizaciones por parte del asegurador para algunos procedimientos, como resonancias y colangio

resonancias. Aunque la responsabilidad recae en la institución, esta situación genera malestar tanto en los usuarios como en sus familias.

- **Hospitalización Pediatría:** Registró 6 PQR, lo que representa aproximadamente el 3.6% del total. Las quejas están relacionadas con la falta de oportunidad en la ronda médica por parte de los pediatras, el trato del personal asistencial y las fallas en las unidades sanitarias.
- **Hospitalización Ortopedia:** Registró 2 PQR, lo que representa aproximadamente el 1.2% del total. Estas manifestaciones están relacionadas con la **cancelación de los procedimientos quirúrgicos** y el **trato por parte del personal asistencial**, Servicios de Diagnóstico y Otros Servicios

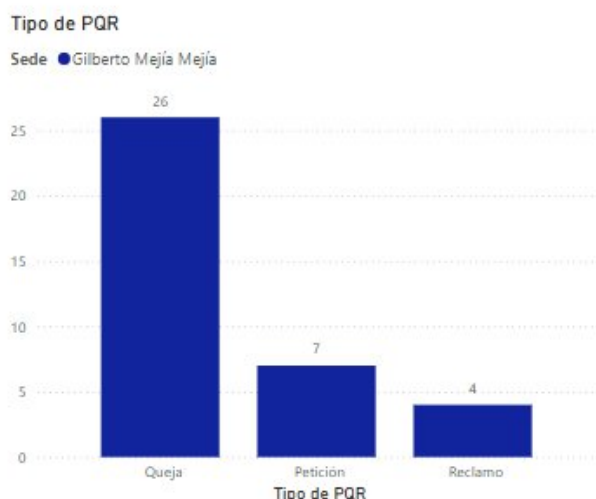
5. Varios servicios relacionados con diagnóstico y atención médica también recibieron PQR, pero en menor proporción:

- **Imagenología:** Registró 4 PQR, lo que representa aproximadamente el 2.4% del total. Aunque no es un área con muchas quejas, las manifestaciones están relacionadas con el retraso en la entrega de resultados, errores en la entrega de los resultados y largos tiempos de espera para la atención, debido al alto número de usuarios en el servicio.
- **Laboratorio Clínico:** Registró 3 PQR, lo que representa aproximadamente el 1.8% del total. La principal manifestación está relacionada con el largo tiempo para facturación y las dificultades para descargar los resultados del laboratorio.
- **Laboratorio Patología:** Obtuvo 3 PQR, aproximadamente el 1.8% del total. Esto indica que, al igual que el laboratorio clínico, este servicio es generalmente percibido de manera positiva.
- **Cirugía:** Registró 3 PQR, lo que representa aproximadamente el 1.8% del total. Los familiares manifiestan fallas en la comunicación, mencionando que pasan largos períodos sin recibir información sobre la evolución del paciente. También se reportan problemas con el mal funcionamiento de los televisores en la sala de cirugía, la falta de disponibilidad de quirófanos y dificultades en la programación de cirugías.

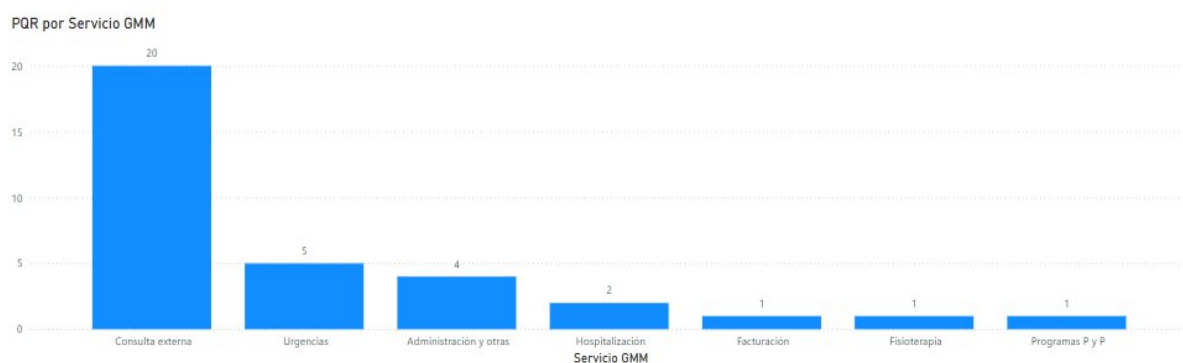
6. Servicios con Menor Incidencia de PQR

- Los servicios con la menor cantidad de PQR fueron:
- **Archivo Clínico:** Con 4 PQR (aproximadamente 2.4%).
- **Salud Visual:** Recibió 1 PQR (alrededor de 0.6%).
- Estos servicios tienen una baja incidencia de quejas, lo que sugiere una alta satisfacción en general.

Manifestaciones de los Usuarios en el Primer Trimestre del año 2025 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.



Fuente: [Microsoft Power BI](#)



Fuente: [Microsoft Power BI](#)

Durante el periodo analizado, la sede GMM registró un total de **34 manifestaciones (PQR)**, distribuidas entre **quejas, peticiones/sugerencias y reclamos**. A continuación, se presenta un análisis detallado de las manifestaciones por servicio:

1.Consulta Externa (Total: 20 PQR - 45.45%)

Quejas: Este servicio presenta una cantidad significativa de quejas, representando el **45.45%** del total de las manifestaciones. Los usuarios han expresado su insatisfacción principalmente por el tiempo de espera y la dificultad en la asignación de citas,

A pesar de las quejas, este servicio también ha recibido una proporción considerable de comentarios positivos, lo que sugiere que algunos usuarios están satisfechos con la atención recibida.

2. Urgencias (Total: 5 PQR - 11.36%)

Quejas: El servicio de Urgencias ha registrado 5 quejas, lo que representa aproximadamente el 11.36% del total de las manifestaciones. Las principales quejas están relacionadas con los largos tiempos de espera, la clasificación del triaje y la inconformidad con la atención e información brindada por el médico tratante en el momento del egreso médico.

3. Administración y Otras (Total: 4 PQR - 9.09%)

Quejas: El área de Administración y Otras ha recibido 4 PQR, lo que equivale al 9.09% de las manifestaciones. Las quejas se centran principalmente en la **lentitud en los trámites administrativos** y la **falta de claridad en la información** en áreas de vacunación.

La **comunicación deficiente** con los usuarios y la **ineficiencia** en tiempo de facturación de consulta externa y urgencias al momento del egreso temas recurrentes en este servicio, lo que genera frustración entre los pacientes.

4. Hospitalización (Total: 2 PQR - 4.55%)

Quejas: A pesar de ser un servicio con menos quejas en comparación con otros, Hospitalización ha registrado 2 PQR, lo que representa el 4.55% del total. Las quejas están relacionadas principalmente con la atención médica, trato por parte del personal de enfermería.

5. Facturación (Total: 1 PQR - 2.27%)

Quejas: El servicio de Facturación ha registrado 1 PQR, representando solo el 2.27% del total de las manifestaciones.

6. Fisioterapia (Total: 1 PQR - 2.27%)

Quejas: El servicio de Fisioterapia ha registrado 1 PQR, lo que representa el 2.27% del total. A pesar de ser un área con pocas quejas, algunos usuarios han expresado descontento con el trato recibido y los tiempos de espera para las citas para iniciar las terapias.

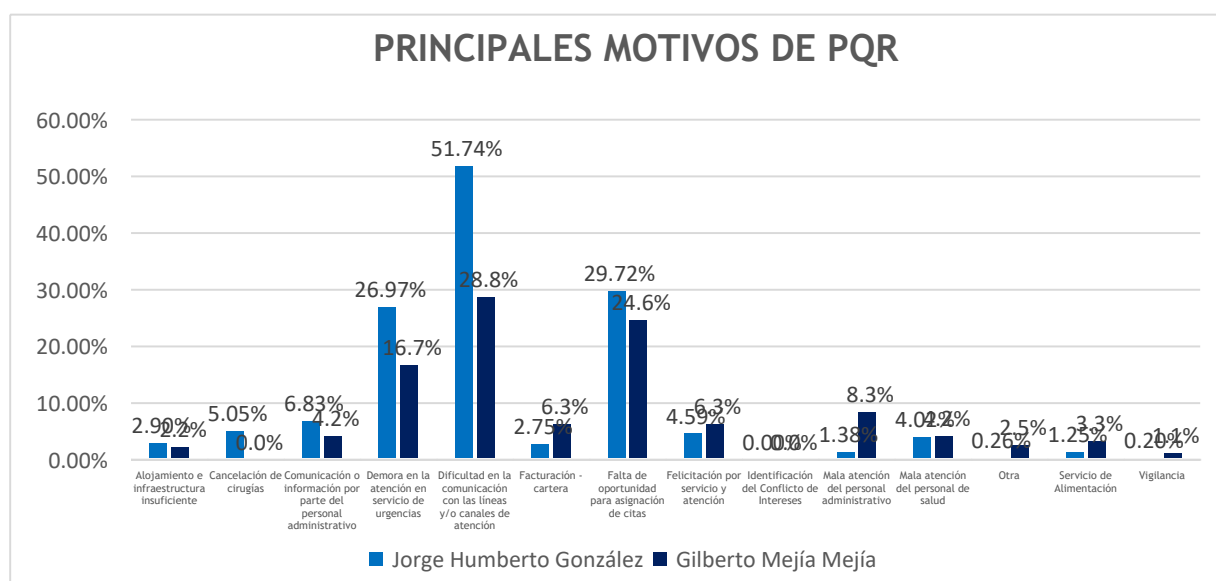
7. Programas P y P (Total: 1 PQR - 2.27%)

Quejas: Los Programas P y P han registrado 1 PQR, lo que también representa el 2.27% del total de las manifestaciones. Aunque las quejas en este servicio son por la actitud y trato del personal asistencial hacia el usuario

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQR

Al analizar las principales causas de reclamación por parte de los usuarios, se destacan los siguientes motivos:

Este análisis refleja las áreas con mayor insatisfacción y también pone en evidencia los aspectos en los que los usuarios han reconocido una atención adecuada. La mejora en los puntos mencionados podría resultar en un aumento significativo en la satisfacción general de los pacientes.



Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer los diferentes servicios. Para ello, se está evaluando junto con la gerencia, la subgerencia científica, el área de calidad y los líderes de los servicios, estrategias que permitan mejorar la atención, promoviendo un trato humanizado y recobrando la confianza de nuestros usuarios. De esta

manera, se busca equilibrar la oferta con la demanda, garantizando servicios de calidad y haciendo énfasis en el criterio de oportunidad.

Los principales problemas que enfrentan los usuarios se centran en los tiempos de espera, la falta de respuesta oportuna, la comunicación deficiente, y los problemas administrativos como facturación y asignación de citas. Abordar estos problemas a través de mejoras en la infraestructura, capacitación del personal y optimización de los procesos podría mejorar significativamente la satisfacción del paciente y la calidad del servicio ofrecido.

Para el primer trimestre de octubre a diciembre con un total del 12 % de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

“Yo Mariluz Gutiérrez Díaz, quedo muy agradecida con todo el personal de pediatría neonatos, excelente atención, personas con cálides humana. Muchachas muy amable pendientes de los bebes y de nosotras las mamás, con respeto a explicarnos y brindarnos las herramientas para aprender una buena lactancia materna con nuestros bebes y demás cuidados con los recién nacidos que muchas mamás no tenemos esa oportunidad. Las felicito a todas muchas gracias. Excelente atención. Felicitaciones Dios las Bendiga, excelentes doctores pediatras y demás personal. Qué bueno fuera charlas para cuando uno tiene su bebé hubiera personal que orientara a las mamitas con el tema de cómo se debe hacer una excelente lactancia como lo hacen aquí”

“Deseamos hacer un reconocimiento por la atención y sobre toda humana que recibimos en urgencias, ante la atención de nuestra madre Nubia Chica. Todo el personal nuestra calidez y empatía con las personas, muestra calidez y empatía con las personas que llegan buscando una atención en temas sensibles como lo es la salud. Desde el personal de seguridad se evidencia la buena atención. Felicitaciones y continuar entendiendo que ante todo somos humanos.”

María Luz Chica

“Buenas tardes, quisiera extender mis más sinceras felicitaciones a la Dra. Melissa manco Penagos, por su profesionalismo, dedicación y carisma .es muy gratificante poner algo tan valioso como la salud y el bienestar en manos de un profesional con alta calidad humana y vocación que atiende a sus pacientes

con respeto y dignidad, es una gran bendición contar en cualquier equipo de trabajo con personas como usted felicidades ...dios la bendiga inmensamente”

Natalia María Sánchez

CLASIFICACIÓN DE ACUERDO CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

CRITERIO DE CALIDAD	PRINCIPALES CAUSAS
ACCESIBILIDAD	Incumplimiento del horario de atención en la asignación de citas por parte de algunos especialistas.
	Asignación inadecuada de citas médicas en consulta externa.
	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
	Imposibilidad de establecer comunicación a través de la línea telefónica.
	Falta de oportunidad en la asignación de citas y largas listas de espera.
CONTINUIDAD	Incapacidad temporal de profesionales que genera cancelación de consultas.
	Desconocimiento por parte del usuario de la finalidad de las consultas.
	Cancelación de citas y procedimientos sin notificación previa al usuario.
	Felicitaciones de los usuarios debido a su satisfacción con el servicio recibido.
	Sugerencia de mejorar la calidad de la atención proporcionada por el personal de salud, incluidos auxiliares de enfermería, enfermeras, médicos, especialistas, técnicos de radiología y camilleros.
	Sugerencia de mejorar la atención del personal administrativo, asistencial, incluyendo facturadores,
	Falta de atención preferencial para usuarios en condiciones especiales (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas).
OPORTUNIDAD	Demora en el trámite de facturación y/o procedimientos en consultorios, incluyendo falta de disponibilidad de agendas.
	Llegada tardía de los médicos especialistas a las consultas. (urología)
	Cancelación de cirugías sin notificación previa a los pacientes.
PERTINENCIA	Reclamo de un usuario que no desea ser atendido por diferencias y discusión con el especialista tratante.
	Manejo presuntamente inadecuado de los pacientes en los servicios de Imagenología y consulta externa.

SEGURIDAD	Pérdida de elementos personales de los usuarios.
-----------	--

TIPO RIESGO DEL RECLAMOS PQR

Con el objetivo de dar cumplimiento a la **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2013**, que establece los lineamientos para la resolución de los reclamos en salud, el hospital ha adoptado un sistema de clasificación para gestionar y resolver las quejas y reclamos de los usuarios, alineándose con las disposiciones legales establecidas.

Reclamos de riesgo vital	00
Reclamos de riesgo priorizado	00
Reclamos de riesgo simple	03
Petición General	197
TOTAL	200

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQR

En base a los datos proporcionados, se observa una distribución diferenciada en los canales utilizados para la presentación de PQR en las sedes Jorge Humberto González y Gilberto Mejía Mejía. A continuación, se realiza un análisis detallado de cada medio y su uso:

Sede Jorge Humberto González:

1. **Buzón (88 PQR):** El buzón es el canal de presentación de PQR más utilizado en esta sede, con un total de **88 PQR**, lo que representa aproximadamente el **53%** de todas las manifestaciones. Este alto porcentaje sugiere que los usuarios prefieren utilizar un medio físico para expresar sus quejas o inquietudes. Esto podría estar relacionado con la confianza en la confidencialidad de este canal o su accesibilidad dentro de la sede.
2. **Correo Electrónico (50 PQR):** El correo electrónico es el segundo medio más utilizado, con **50 PQR**, lo que representa alrededor del **30%** del total de las PQR. Este canal digital es popular, lo que indica que muchos usuarios optan por esta opción debido a su rapidez y comodidad, especialmente en la era digital.
3. **Directa (13 PQR):** En cuanto a las **PQR directas**, donde los usuarios presentan sus quejas en persona o directamente en el lugar de atención, se registran **13 PQR** (aproximadamente el **7.8%**).

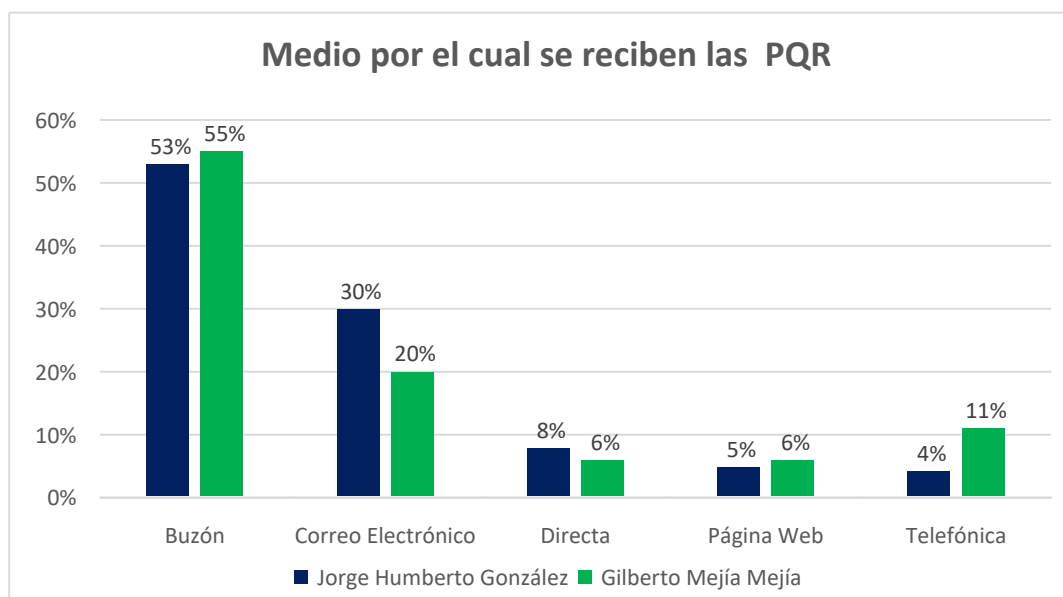
Este medio es menos utilizado, lo que podría reflejar que la mayoría de los usuarios prefieren otros canales más accesibles o cómodos.

4. **Página Web (8 PQR):** La **página web** registra **8 PQR** (aproximadamente el **4.8%**). Aunque es un medio digital, su bajo uso sugiere que no es la opción preferida por los usuarios para presentar PQR, tal vez por falta de promoción o por no ser tan accesible.
5. **Telefónica (7 PQR):** Finalmente, el canal **telefónico** registra **7 PQR** (aproximadamente el **4.2%**). Este bajo porcentaje podría indicar que los usuarios no ven el teléfono como un canal cómodo o eficiente para presentar quejas, o que prefieren otros medios como el correo electrónico o el buzón.

Sede Gilberto Mejía Mejía:

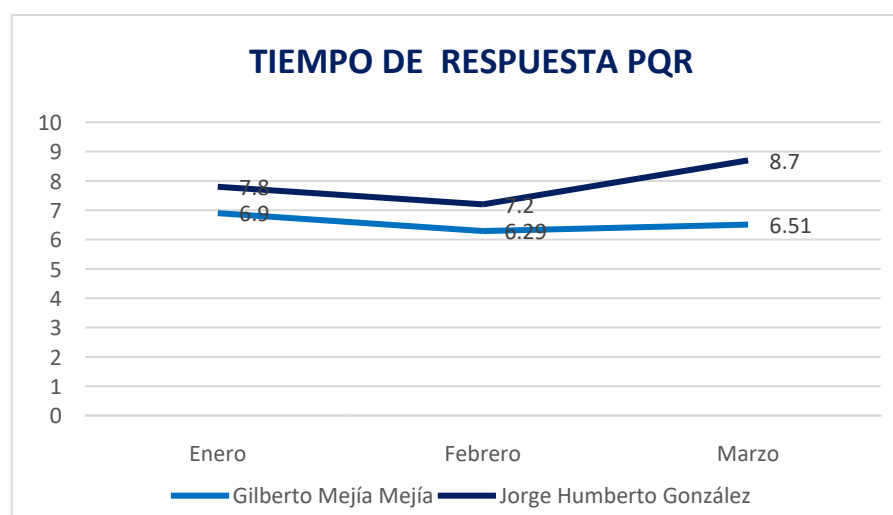
1. **Buzón (19 PQR):** Al igual que en la sede Jorge Humberto González, el **buzón** es el medio más utilizado para presentar PQR en esta sede, con **19 PQR**, lo que representa aproximadamente el **55.8%** del total. Esto refleja que la tendencia en esta sede es similar, con los usuarios prefiriendo un canal físico para presentar sus quejas.
2. **Correo Electrónico (7 PQR):** En esta sede, el **correo electrónico** es utilizado por **7 PQR**, lo que representa alrededor del **20.6%**. Aunque la cifra es más baja que en la sede anterior, sigue siendo una opción importante para los usuarios que optan por la digitalización.
3. **Directa (2 PQR):** Las **PQR directas** representan **2 PQR**, lo que equivale a aproximadamente el **5.9%**. Este medio sigue siendo menos utilizado, indicando que los usuarios prefieren otros canales, posiblemente debido a la falta de tiempo o accesibilidad para hacerlo en persona.
4. **Página Web (2 PQR):** En la **página web**, solo se registran **2 PQR**, lo que representa aproximadamente el **5.9%** del total. Al igual que en la sede Jorge Humberto González, el uso de la web es bajo, lo que sugiere que este canal podría no ser tan conocido o utilizado por los usuarios.
5. **Telefónica (4 PQR):** En la sede **Gilberto Mejía Mejía**, el canal **telefónico** registra **4 PQR**, representando aproximadamente el **11.8%**. Aunque sigue siendo un canal menos utilizado, tiene una participación relativamente mayor en comparación con la sede Jorge Humberto González.

.Medio por el cual se reciben las PQR		
Canal de Presentación	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía
Buzón	88	19
Correo Electrónico	50	7
Directa	13	2
Página Web	8	2
Telefónica	7	4
TOTAL	166	34



TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para asegurar una respuesta oportuna y de calidad a los reclamos y sugerencias de los usuarios, se utilizan varias herramientas, como informes enviados a los responsables, líderes de servicios, el Comité de Ética Hospitalaria y la Asociación de Usuarios. Además, se realiza un seguimiento mediante indicadores, como el "Promedio de Tiempo de Respuesta a Reclamos y Sugerencias", que mide el tiempo promedio de respuesta y tiene como meta responder dentro de los 8 días hábiles desde la recepción de las quejas o sugerencias. Esta información también se utiliza para el modelo de mejoramiento institucional.

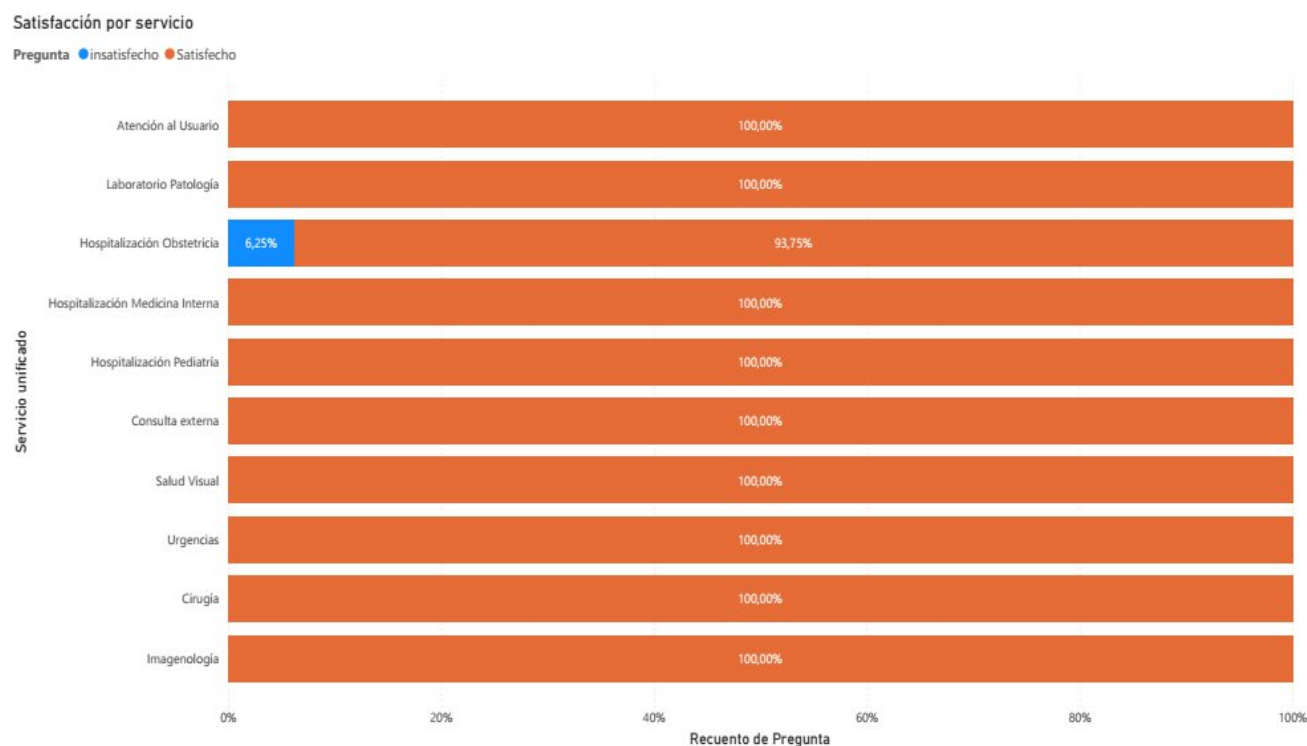


MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La “PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS”, es la proporción de Vs bueno o muy bueno. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 97,62%. En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable del indicador; de igual manera evidencia y tendencia histórica para el Primer trimestre del 2025

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SEDES

SATISFACCION POR SERVICIO SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA

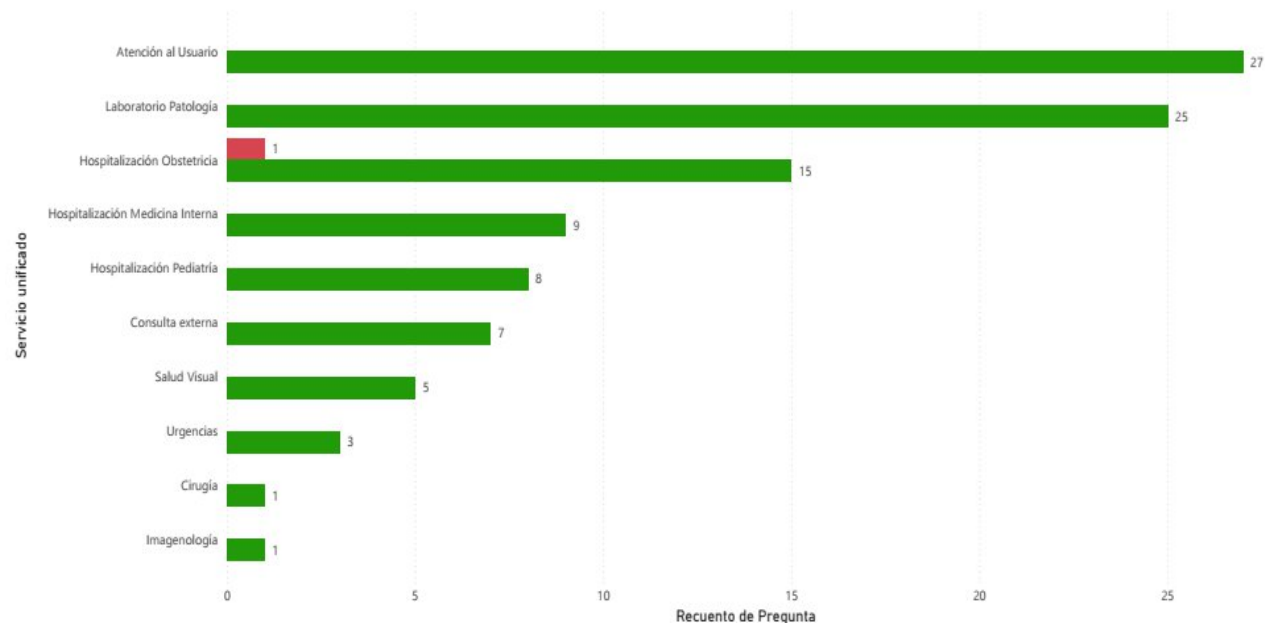


Fuente: [Microsoft Power BI](#)

SATISFACCION POR SERVICIO SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA

Numero de Encuestas

Pregunta ● insatisfecho ● Satisfecho

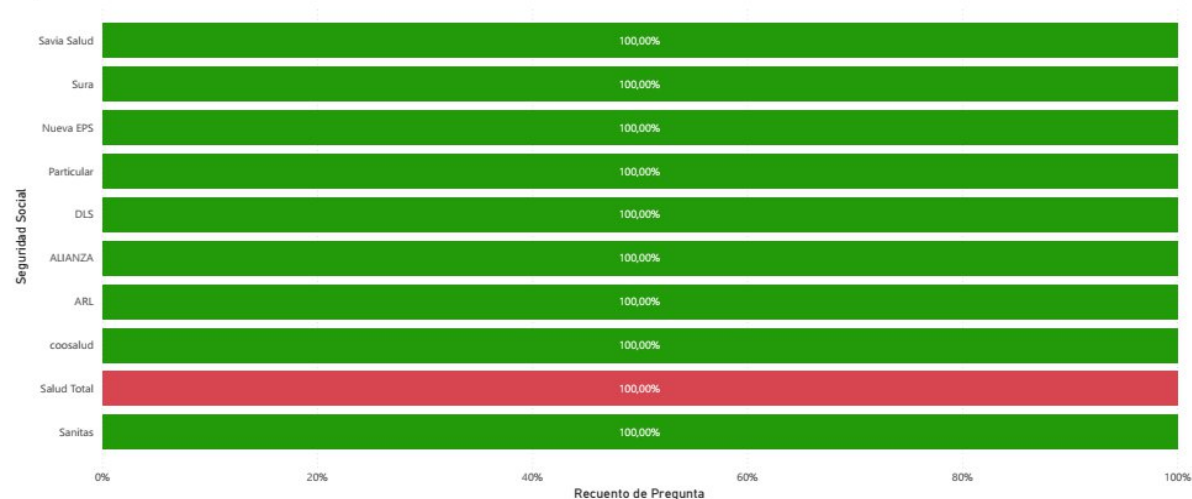


Fuente: [Microsoft Power BI](#)

SATISFACCION POR EPS SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA

Numero de Encuestas

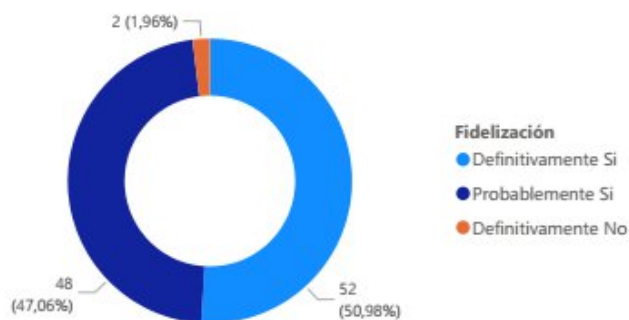
Pregunta ● insatisfecho ● Satisfecho



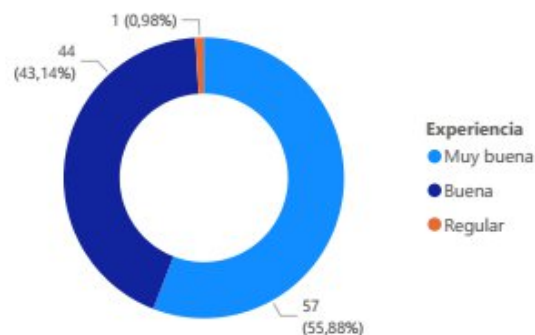
Fuente: [Microsoft Power BI](#)

FIDELIZACION Y EXPERIENCIA SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA

Fidelización por Fidelización

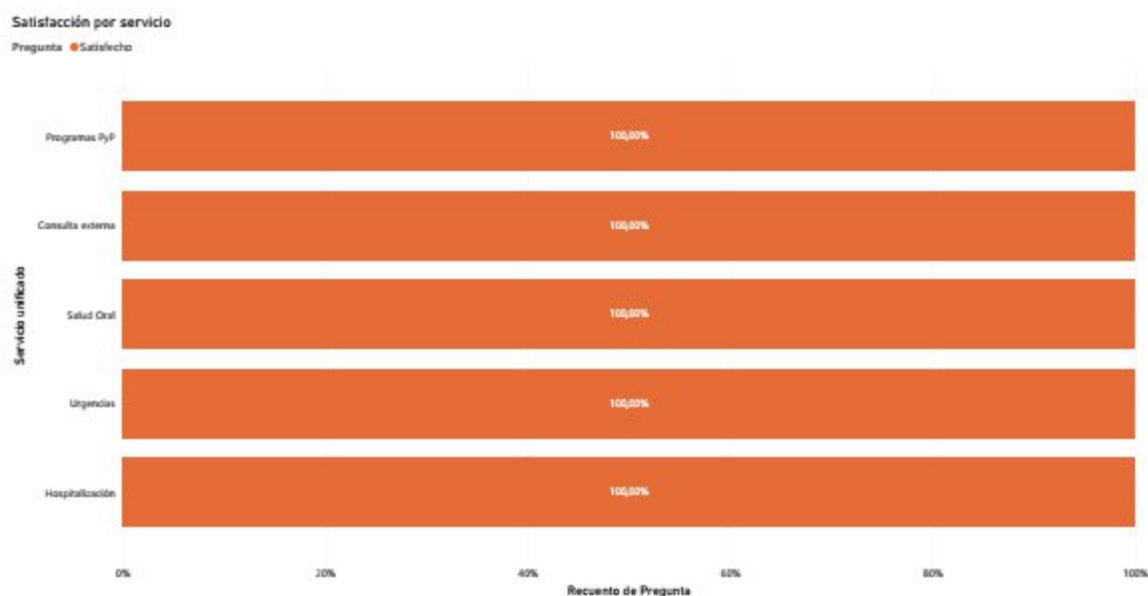


Experiencia por Experiencia



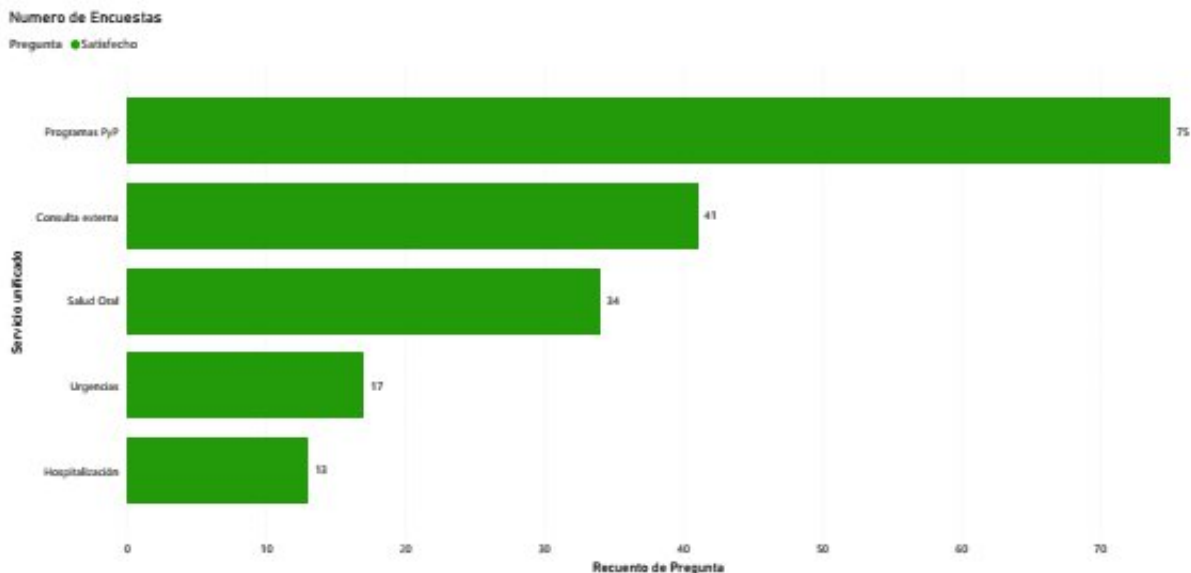
Fuente: [Microsoft Power BI](#)

SATISFACCION POR SERVICIO SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA

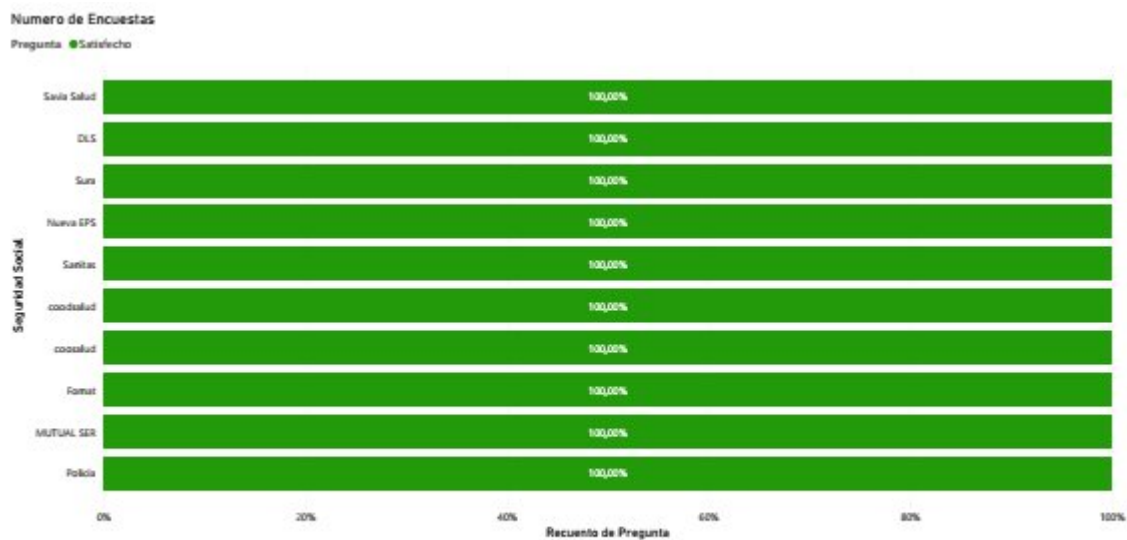


Fuente: [Microsoft Power BI](#)

SATISFACCION POR SERVICIO SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA

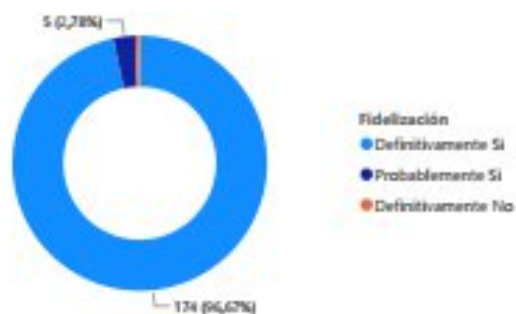


SATISFACCION POR EPS SEDE SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA

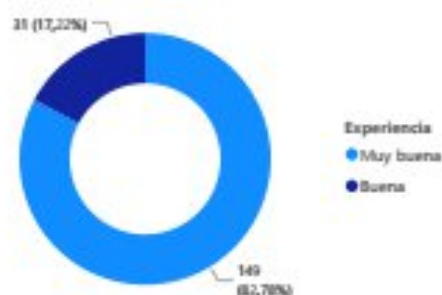


FIDELIZACION Y EXPERIENCIA SEDE GILBERTO MEJIA MEJIA

Fidelización por Fidelización



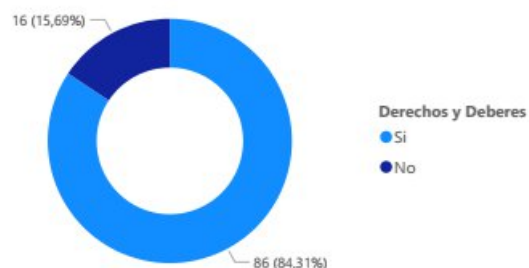
Experiencia por Experiencia



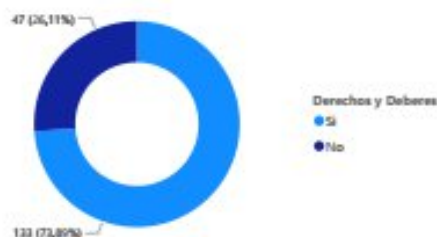
En el presente link Microsoft Power BI se podrá evidenciar las encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de la Institución.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

Derechos y Deberes por Derechos y Deberes



Derechos y Deberes por Derechos y Deberes



PARTICIPACIÓN SOCIAL.

Desde la entrada en vigencia de la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, la Institución ha destinado todos los recursos necesarios para la adopción de la Política Pública de Participación Social en Salud (PPPSS), la cual está integrada en las actividades del plan de acción para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG). Actualmente, se colabora de manera conjunta con la Gobernación de Antioquia para realizar las evaluaciones semestrales de avance, las cuales incluyen actividades alineadas con los ejes de la PPPSS.

Actualmente, la Asociación de Usuarios del Hospital cuenta con 11 miembros activos que desempeñan un papel fundamental en los recorridos para la recolección de los buzones, garantizando la transparencia en los procesos de participación. Además, a través de diversas estrategias pedagógicas, promueven el conocimiento de las funciones de la Asociación y fomentan el respeto por los derechos y deberes de los usuarios del Hospital.

Miembros activos de la Asociación de Usuarios:

- Mateo Quintero Giraldo - Coordinador de la Asociación de Usuarios
- Guillermo Zapata O. - secretario
- Jesús María Giraldo - Comité de Educación
- María Deyanira López - Comité de Apertura de Buzones
- Olga María Vargas - Comité de Ética
- Dora Fany Ramírez - Comité de Apertura de Buzones / Comité de Ética
- Juan Bautista Cardona - Comité de Educación
- Ester López - Comité de Educación y Ética
- María Isabel Arbeláez - Comité de Buzones y Ética
- Julio César Tabares - Comité de Apertura de Buzones
- César López Gallo - Comité de Apertura de Buzones
- Pedro León Quintero - Comité de Educación

Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria tiene como objetivo propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud, El Comité de Ética se reúne el (último jueves de cada mes).

RECOMENDACIONES.

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales

dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el Primer trimestre del año 2025

- El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, las 200 manifestaciones clasificadas en quejas, peticiones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período 1 de enero y el 31 de marzo de 2025,
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en quejas, peticiones, reclamos y sugerencias por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario.
- Optimización de los canales de comunicación: Es fundamental revisar y fortalecer los canales de comunicación existentes, con especial atención al servicio telefónico y las líneas de atención. Esto garantizará que los usuarios puedan solicitar citas médicas de manera ágil, accesible y eficiente, mejorando así la experiencia de los pacientes desde el primer contacto. Además, se deben crear estrategias de comunicación a través de la página web y herramientas tecnológicas, como aplicaciones móviles o chatbots, para facilitar el acceso a la información y la solicitud de citas de manera más cómoda y rápida.
- Mejora en la asignación de citas médicas: Se debe implementar un sistema más eficiente para la asignación oportuna de citas médicas, especialmente en especialidades críticas como urología, endocrinología, neurocirugía, cirugía maxilofacial, dermatología y otorrinolaringología. Es esencial reducir los tiempos de espera y optimizar la programación de cirugías, lo cual requiere un análisis exhaustivo de la capacidad instalada en estas áreas clave. Este análisis permitirá satisfacer de manera efectiva la creciente demanda de servicios médicos, mejorando el acceso y la calidad de la atención brindada a los usuarios.
- Establecer indicadores de rendimiento para medir la efectividad de la asignación de citas, como el tiempo promedio de espera, la cantidad de citas no atendidas y la satisfacción del paciente. Estos datos permitirán hacer ajustes en tiempo real.
- Educación al paciente sobre la asignación de citas: Proveer información clara y accesible para los pacientes sobre cómo agendar sus citas de forma eficiente, usando los canales disponibles (teléfono, web, app). Esto puede incluir tutoriales, guías en el sitio web y atención personalizada para aquellos que no dominan la tecnología.
- Se recomienda implementar campañas informativas para sensibilizar a los pacientes sobre la importancia de cancelar con anticipación si no pueden asistir a una cita, a fin de evitar que los espacios queden vacíos y se genere un retraso innecesario. Además, se debe informar a los usuarios sobre la importancia de llevar las órdenes médicas, reportes

de laboratorio y otras ayudas diagnósticas al momento de su cita, para asegurar que las consultas sean efectivas y no se generen tiempos muertos en la atención médica.

- La demora en la atención es la principal causa de insatisfacción entre los usuarios, representando el 26.5% de las manifestaciones. Esto refleja una necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos de triaje, asignación de citas y tiempos de respuesta en los servicios de urgencias, lo que afecta directamente la percepción de calidad del servicio.
- Se debe implementar un programa de formación continua para el personal de salud, con énfasis en la empatía, la atención centrada en el paciente y la mejora de competencias técnicas. Esto puede ayudar a mejorar la percepción que los usuarios tienen de la calidad de la atención recibida.
- Mejorar la calidad y rapidez en la atención a reclamos: Aunque se realizan intervenciones oportunas en respuesta a los reclamos, se debe mejorar la calidad y rapidez de las respuestas para lograr una mayor satisfacción del usuario.
- Fortalecer la Política de Seguridad del Paciente: Es imperativo implementar estrategias eficaces dentro de la Política de Seguridad del Paciente para reducir los eventos adversos y, en consecuencia, mejorar la satisfacción general del usuario.
- Mejorar el servicio de hotelería: Se recomienda optimizar la calidad del servicio de hotelería, incluyendo la mejora en la dotación de ropa de cama, la disponibilidad de medicamentos.
- Fortalecer la participación ciudadana: Es fundamental continuar desarrollando estrategias para fortalecer la participación ciudadana y apoyar el crecimiento de la Asociación de Usuarios, a fin de que los usuarios se sientan más involucrados en los procesos de toma de decisiones y en el seguimiento de sus derechos y deberes.
- Evaluación de la efectividad de las campañas de humanización: Es fundamental realizar una evaluación continua de las campañas de "Buen Trato" y las actividades de humanización para garantizar que el personal de la institución esté plenamente consciente de la importancia de ofrecer un trato digno, respetuoso y empático a los usuarios en todo momento.
- Revisión del proceso de facturación: Se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva del proceso de facturación, con énfasis en la exigencia de las dos horas de anticipación para el ingreso. Esta medida ha generado malestar en algunos usuarios, por lo que sería beneficioso reconsiderarla y ajustar los protocolos para mejorar la experiencia del paciente sin comprometer la eficiencia administrativa.
- Reforzar el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios: Se debe seguir promoviendo la participación ciudadana y asegurar el respeto por los derechos y deberes

de los usuarios de los servicios de salud a través del proceso SIAU, con un enfoque en el bienestar y la equidad.

- Seguimiento a la participación ciudadana: Desde el proceso SIAU, la institución promueve la participación ciudadana, el respeto por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, y lleva a cabo recorridos semanales de apertura de buzones en compañía de un miembro de la Asociación de Usuarios para garantizar la transparencia y fomentar el proceso de participación.
- Cumplimiento de lineamientos de la Supersalud: Se ha estado adoptando progresivamente los lineamientos de la Circular 008 de 2018 de la Supersalud en todas sus directrices, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes.

CONSOLIDADO DE PETICIONES

Número de solicitudes recibidas:	42
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	00
Tiempo de respuesta a cada solicitud	10 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	00
Número de solicitudes cerradas	32
Número de solicitudes en trámite	07
Número de solicitudes sin respuesta	03

Documento elaborado por:

Mónica Mildred Arcila Franco

Coordinadora Atención al Usuario