

**INFORME CONSOLIDADO TERCER
TRIMESTRE 2025**

(Julio - Septiembre)

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, las entidades están obligadas a garantizar la atención oportuna y eficaz de las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Estas manifestaciones incluyen peticiones, quejas, reclamos (simples, prioritarios y vitales), sugerencias y felicitaciones, que constituyen una herramienta fundamental para fortalecer la participación ciudadana y mejorar la calidad del servicio. Este informe presenta un análisis detallado de la gestión realizada por el área de Atención al Usuario, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales actualizados en materia de atención al ciudadano.

De igual modo, nos acogemos a las directrices establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante su guía para la gestión de las PQRSF, en donde se definen claramente las categorías de requerimientos y se detallan los términos de respuesta en días hábiles:

Queja, reclamo, sugerencia, felicitación: 15 días

2. DEFINICIONES DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Petición: Es la solicitud que presenta un usuario, de manera respetuosa, para requerir información, orientación, servicios o decisiones relacionadas con la atención en salud.

Queja: Expresión de insatisfacción relacionada con el comportamiento de un funcionario o el servicio prestado, sin que se pretenda una solución directa o compensación. Se enfoca en aspectos como el trato, la atención o el incumplimiento de deberes.

Reclamo: Manifestación mediante la cual el usuario expresa su inconformidad con la prestación de un servicio de salud o con el incumplimiento de normas, procedimientos o compromisos. Los reclamos se clasifican en:

- *Reclamo simple:* Requiere una respuesta estándar. No afecta gravemente la salud ni implica urgencia.
- *Reclamo prioritario:* Tiene relación con barreras de acceso o calidad que pueden poner en riesgo la atención del usuario.
- *Reclamo vital:* Involucra situaciones que afectan de manera grave e inminente la vida o salud del paciente, por lo que requiere respuesta inmediata o dentro de las siguientes 24 horas.

Sugerencia: Propuesta formulada por el usuario para mejorar los servicios, procesos, instalaciones o cualquier aspecto de la atención en salud. No implica una inconformidad, sino una intención constructiva.

Felicitación: Reconocimiento expreso por parte del usuario hacia el personal, servicios o atención recibida, valorando positivamente la experiencia vivida en la institución.

3. P.Q.R.S.F

Con el objetivo de mejorar los procesos y la prestación de los servicios, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas busca a través de la oficina de atención al usuario, asegurar el relacionamiento con el usuario y el ciudadano, mediante la orientación y definición de mecanismos que permitan evaluar permanentemente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y a través de éstas, dar soluciones y realizar acciones de mejoramiento, tendiente a la satisfacción de las necesidades y al mejoramiento continuo de los procesos.

Siendo así, las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) se convierten en oportunidad de mejora, en donde se detectan las falencias y se contribuye al fortalecimiento de los servicios y la calidad de los mismos. Las felicitaciones, por su parte, ayudan a identificar nuestros aciertos y es un incentivo para seguir en la mejora continua dentro de nuestro modelo de atención.

En consecuencia, se presenta el siguiente informe que da cuenta de las manifestaciones de los usuarios durante el tercer trimestre del año 2025, permitiendo evidenciar los servicios con mayor afectación y la identificación de los procesos a cualificar.

Para el trimestre analizado, se recibieron manifestaciones a través de diferentes canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, presencial, oficina de atención al usuario, página web y buzones de sugerencias y de gratitud; éstas fueron clasificadas así:

Mes	Número de expresiones por tipo								TOTAL
	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	
Julio	56	0	13	0	1	0	0	0	70
Agosto	94	7	5	0	1	0	0	0	107
Septiembre	190	3	9	1	3	0	0	0	206
Total	340	10	27	1	5	0	0	0	383

Se identifica que, para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 383 manifestaciones por parte de los usuarios, 340 correspondieron a felicitaciones, 10 peticiones, 27 quejas, 1 reclamo y 5 sugerencias.

3.1. Causa de las manifestaciones QR (quejas y reclamos)

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican las diferentes QR, este ítem está relacionado con la experiencia en el servicio de acuerdo al trato por parte del personal, a la información brindada, oportunidad, calidad en la atención, accesibilidad de los servicios, entre otros. Para este indicador se excluye las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, sugerencias. Para el mes de Julio, agosto y septiembre.

Consolidado Total	Tipo	Julio		Agosto		Septiembre		TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS
		Q	R	Q	R	Q	R		
	Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Calidad Técnica	12	0	4	0	6	1	22	1
	Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	2	0	2	0
	Información	0	0	0	0	0	0	0	0
	Infraestructura	1	0	0	0	0	0	1	0
	Oportunidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Privacidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trato	0	0	1	0	1	0	2	0
	TOTAL	13	0	5	0	9	1	27	1

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio y septiembre, se registró un total de 27 quejas y 1 reclamo.

El mes de julio concentró la mayor cantidad de reportes con 13 quejas, seguido de septiembre con 9 quejas y agosto con 5 quejas. En cuanto al tipo de reportes recibidos, la categoría de Calidad Técnica fue la más destacada, con un total de 22 quejas y 1 reclamo.

De igual manera, se registraron casos aislados en las categorías de Infraestructura (1 queja), Trato (2 quejas) y Hotelería (2 quejas).



3.2. Consolidado de las felicitaciones

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL FELICITACIONES
		F	F	F	
	Accesibilidad	0	0	0	0
	Calidad Técnica	5	3	12	20
	Comunicación	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0	0
	Privacidad	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0
	Trato	51	91	178	320
	TOTAL	56	94	190	340

En el transcurso del tercer trimestre del año, se registró un total de 340 felicitaciones.

Calidad Técnica: 20 felicitaciones; Trato: 320 felicitaciones.

Este consolidado permite identificar que la Calidad Técnica y el Trato fueron las únicas áreas que recibieron felicitaciones en el periodo, siendo el trato la que concentró el mayor número.

3.3. Consolidado de Peticiones (P)

Mes	Peticiones	
	P	TOTAL
Julio	0	0
Agosto	7	7
Septiembre	3	3
Total	10	10

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio y septiembre, se registro un total de 10 peticiones. El mes de agosto concentro la mayor cantidad con 7 peticiones, seguido de septiembre con 3.

No se reportaron peticiones durante el mes de julio

Este comportamiento refleja una participación moderada por parte de los usuarios en cuanto a solicitudes formales, evidenciando un canal de comunicación activo y una gestión receptiva frente a los requerimientos presentados.

3.4. Manifestaciones por EPS

EPS	Mes			Total
	Julio	Agosto	Septiembre	
Nueva EPS	3	2	3	8
Otras	6	2	0	8
Particular	1	0	0	1
Coosalud	2	1	0	3
No reporta	3	2	19	24
Savia Salud	28	75	146	249
SOAT	11	9	18	38
Salud Total	0	2	2	4
SURA	16	14	18	48
TOTAL	70	107	206	383

Para este trimestre, se registró un total de 383 expresiones provenientes de usuarios afiliados a diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS).

La EPS Savia Salud concentró el mayor número de registros con 249 expresiones, seguida de SURA con 48, usuarios sin reporte de EPS con 24 y SOAT con 38. En menor proporción se presentaron reportes de Nueva EPS (8), Otras EPS (8), Salud Total (4), Coosalud (3) y Particular (1).

El mes de septiembre fue el de mayor participación con 206 registros, seguido de agosto con 107 y julio con 70, mostrando un incremento progresivo en la interacción de los usuarios durante el trimestre.

3.5. Canales por el cual radicarón las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO					TOTAL
	Buzón	Correo	Encuesta	Personal	Página web	
Julio	19	2	41	3	5	70
Agosto	21	0	78	2	6	107
Septiembre	30	0	168	6	2	206
TOTAL	70	2	287	11	13	383

Entre los meses de julio y septiembre se registraron 383 expresiones de los usuarios a través de distintos canales de comunicación. El medio más utilizado fue la encuesta de satisfacción, con 287 registros, seguido del buzón con 70 y la interacción personal con 11. Los canales digitales presentaron una menor participación, con 13 expresiones en la página web y 2 por correo electrónico.

El mes de septiembre concentró la mayor cantidad de reportes con 206 expresiones, seguido de agosto con 107 y julio con 70, reflejando un aumento progresivo en la participación de los usuarios durante el trimestre.



3.6. Manifestaciones por servicio

SERVICIO	Mes			Total
	Julio	Agosto	Septiembre	
IAMII	0	0	3	3
Admisiones	0	3	2	5
Call Center	0	0	3	3
Consulta especialista	1	3	10	14
Consulta general	27	79	67	173
Hospitalización	25	12	60	97
Pediatría	1	0	0	1
Odontología	0	0	8	8
Puesto de Información	0	1	1	2
Sin identificar	1	0	1	2
Todos	1	4	2	7
Urgencias	7	2	38	47
Vigilancia	1	0	0	1
Atencion al usuario	0	0	1	1
Referencia y contrareferencia	0	1	0	1
RCV	0	0	10	10
Otros	5	2	0	7
Procedimientos	1	0	0	1
TOTAL	70	107	206	383

En cuanto a los servicios involucrados en las manifestaciones de los usuarios, se registraron 383 expresiones en los diferentes servicios de la institución. Los mayores registros correspondieron a Consulta General (173) y Hospitalización (97), seguidos de Urgencias (47) y Consulta Especialista (14). En menor medida se reportaron expresiones en RCV (10), Odontología (8), Admisiones (5) y otros servicios. El mes de septiembre concentró la mayor participación con 206 expresiones, seguido de agosto (107) y julio (70).

4. PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

La EPS Savia Salud a través de la plataforma Conexiones envía al hospital las manifestaciones de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios frente a la atención brindada, estas deben ser tramitadas en tres días hábiles, para el mes de julio, agosto y septiembre del 2025 fueron:

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Manifestaciones	Especialidad	Julio peticiones	Agosto peticiones	Septiembre peticiones	Total
Consulta general	Medicina general	20	14	17	51
Consulta especializada	Cirugía general	4	6	6	16
Consulta especializada	Urología	11	15	20	46
Consulta especializada	Ginecología	5	4	3	12
Consulta especializada	Medicina interna	8	7	7	22
Consulta especializada	Ortopedia	5	9	36	50
Consulta especializada	Pediatría	2	6	1	9
Consulta especializada	Psicología	0	1	0	1
Consulta especializada	Nutrición y dietética	2	0	2	4
Procedimientos quirúrgicos/otros	Procedimientos quirúrgicos/otros	1	0	1	2
Consulta odontológica	Odontología	0	0	1	1
Otros	No aplica especialidad	1	0	1	2
Ayudas diagnósticas	Ecografías, RX, TAC, etc.	2	2	8	12
Manifestaciones total	Total	61	64	103	228

Durante el trimestre julio–septiembre se registraron 228 peticiones de conexiones, evidenciando un aumento progresivo: 61 en julio, 64 en agosto y 103 en septiembre.

Las principales solicitudes correspondieron a consulta general (51), ortopedia (50) y urología (46), principalmente por inoportunidad en la asignación de citas. Otras especialidades con menor número de peticiones fueron medicina interna, ginecología, pediatría, nutrición y dietética, y psicología. En general, se observa que la mayor demanda de conexiones se concentra en consultas médicas y especializadas, lo que indica la necesidad de mejorar los procesos de asignación y oportunidad en la atención.

5. Medición de satisfacción

MES	Satisfacción
Julio	88,1%
Agosto	89,7%
Septiembre	91,6%
Promedio trimestre	90%

En relación con el nivel de satisfacción de los usuarios, en el trimestre comprendido entre julio y septiembre, se observó un comportamiento favorable en los niveles de satisfacción de los usuarios. En el mes de julio se registró un 88,1%, en agosto un 89,7%, y en septiembre un 91,6%, evidenciando una tendencia ascendente a lo largo del periodo. El promedio trimestral fue del 90%, lo que refleja una percepción positiva y en mejora continua frente a la calidad del servicio y la atención brindada por la institución.

3.1 Satisfacción en la oportunidad del servicio

La oportunidad en la atención es uno de los ítems evaluados en las encuestas de satisfacción, y hace referencia a la percepción del usuario sobre su posibilidad de acceder a los servicios requeridos sin demoras que pongan en riesgo su salud o su vida.

Servicio	Satisfacción en la oportunidad del servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	98%	99%	100%	99%
Urgencias	98%	100%	100%	99%
Hospitalización	99%	100%	100%	100%
Sede Barrios Unidos	99%	100%	100%	100%
Control Posparto	0%	100%	100%	100%
Promedio mes	98%	100%	100%	100%

Durante el tercer trimestre del año, se mantuvieron altos niveles de satisfacción en la oportunidad del servicio, con un promedio general del 100% en los meses de agosto y septiembre. Todos los servicios evaluados presentan resultados sobresalientes, destacándose Hospitalización, Sede Barrios Unidos y Control Posparto, que alcanzaron una satisfacción del 100%. Estos resultados reflejan el compromiso de la institución con la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención prestada a los usuarios.

3.2. Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, entendido como el derecho que tienen los usuarios a ser tratados con cordialidad, respeto y consideración por sus particularidades, más allá de su condición de pacientes.

Servicio	Satisfacción en el trato por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	100%	100%	100%	100%
Urgencias	99%	100%	100%	100%
Hospitalización	99%	100%	100%	100%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto	0%	83%	100%	92%
Promedio mes	99%	97%	100%	98%

En el periodo comprendido entre julio y septiembre, se mantuvo una elevada satisfacción por el trato recibido en los diferentes servicios, reflejando el compromiso del personal con la humanización de la atención y la calidad del servicio.

Los servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y la Sede Barrios Unidos conservaron calificaciones óptimas, con niveles de satisfacción del 100% en los meses de agosto y septiembre.

Por su parte, el Control Posparto evidenció una mejoría considerable, al pasar de 83% a 100%, lo que demuestra avances en la atención personalizada y el acompañamiento a las usuarias.

En general, el trimestre cerró con un promedio global del 98%, consolidando una percepción positiva del trato y la atención brindada.

3.3. Indicador de privacidad por servicio

En lo que respecta al indicador de privacidad, se evaluó la percepción de los usuarios sobre aspectos como la confidencialidad de la información y la adecuación de la infraestructura para garantizar su intimidad durante la atención.

Servicio	Satisfacción en la privacidad por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	100%	100%	100%	100%
Urgencias	98%	100%	100%	99%
Hospitalización	98%	100%	100%	99%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Promedio mes	99%	100%	100%	100%

Para el trimestre expuesto, los resultados muestran un alto nivel de satisfacción en la privacidad durante la atención, manteniéndose en valores óptimos a lo largo del mismo. Los servicios de Consulta Externa y la Sede Barrios Unidos conservaron un 100% de satisfacción en los tres meses, mientras que Urgencias y Hospitalización alcanzaron dicho valor a partir de agosto, evidenciando acciones de mejora efectivas en la garantía de espacios y condiciones adecuadas para la atención de los usuarios.

El promedio trimestral del 100% refleja el cumplimiento de los estándares institucionales en materia de confidencialidad y respeto por la intimidad del paciente, fortaleciendo la confianza y percepción positiva del servicio.

3.4. Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación, la cual abarca aspectos como la presentación del personal, la claridad en la entrega de información, la resolución de dudas, las recomendaciones brindadas y la socialización de los derechos y deberes.

Servicio	Satisfacción en la comunicación por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	50%	50%	50%	50%
Urgencias	47%	50%	50%	49%
Hospitalización	52%	52%	50%	51%
Sede Barrios Unidos	100%	99%	93%	97%
Control Posparto	0 %	100%	100%	100%
Promedio mes	62%	70%	69%	70%

Durante los meses evaluados, el promedio general fue del 70 % en satisfacción por comunicación. Los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización registraron porcentajes bajos, mientras que Sede Barrios Unidos y Control Posparto alcanzaron resultados destacados, evidenciando fortalezas en la información y acompañamiento al usuario.

3.5. Indicador de infraestructura por servicio

En lo que respecta a la infraestructura, los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan la percepción de los usuarios sobre el ambiente físico en el que reciben la atención.

Servicio	Satisfacción con la infraestructura por servicio			
	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	50%	50%	50%	50%
Urgencias	98%	100%	100%	97%
Hospitalización	98%	96%	97%	97%
Sede Barrios Unidos	99%	98%	100%	99%
Control Posparto	0%	100%	100%	100%
Promedio mes	86%	89%	89%	89%

Los tres meses analizados cerró con un promedio general del 89% en satisfacción con la infraestructura. Los servicios de Control posparto, Urgencias, Hospitalización y la Sede Barrios Unidos destacaron con resultados superiores al 95%, evidenciando condiciones físicas adecuadas y ambientes confortables para la atención. En contraste, el servicio de Consulta Externa, con un 50% de satisfacción, representa una oportunidad de mejora en aspectos relacionados con la adecuación de los espacios destinados a los usuarios.

REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

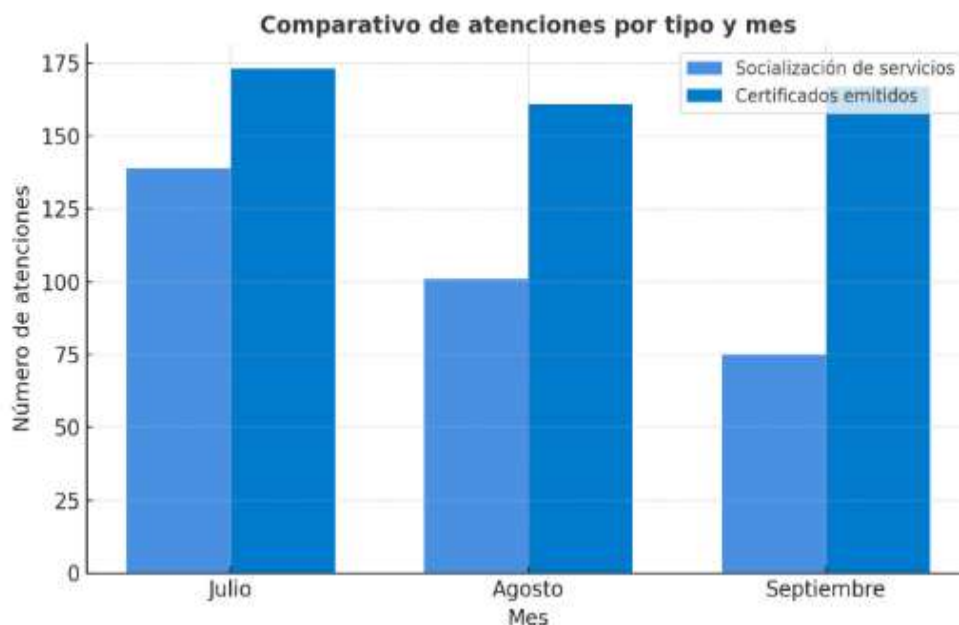
En la base de datos donde se registran diariamente las actividades realizadas desde el área de Atención al Usuario, se consolidan acciones relacionadas con orientación y asesoría en procesos como el agendamiento de citas médicas, inconvenientes con incapacidades o correcciones en la Historia clínica, entrega de certificados de ingreso y salida de la institución como paciente o acompañante, verificación de afiliación al sistema de salud o Sisbén, y otros requerimientos expresados por los usuarios.

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio y septiembre, se realizaron diversas acciones, a continuación, se presenta el comportamiento mensual de las atenciones realizadas.

En el mes de julio, se llevaron a cabo un total de 139 atenciones relacionadas con la socialización de servicios, derechos y deberes, incluyendo la información sobre canales de agendamiento y servicios de atención al usuario. Además, se emitieron 173 certificados de acompañamiento o atención, lo que representa un total general de 312 atenciones durante este mes.

En el mes de agosto, las atenciones de socialización disminuyeron a 101, mientras que la emisión de certificados fue de 161, alcanzando un total general de 262 atenciones.

En el mes de septiembre, se registraron 75 atenciones en el componente de socialización de servicios, derechos y deberes, y se emitieron 167 certificados de acompañamiento o atención, para un total mensual de 242 atenciones.



Cabe anotar que no todas las personas asesoradas diligencian el formato de asistencia, ya sea porque manifiestan no saber escribir o porque no desean dejar sus datos personales, lo cual puede generar una ligera subrepresentación en las cifras totales reportadas.

En términos generales, durante el trimestre analizado se observa una disminución progresiva en el total de atenciones mensuales, pasando de 312 en julio a 242 en septiembre, lo que representa una reducción del 22%. Específicamente, las atenciones de socialización tuvieron una disminución más notoria, bajando un 46% en el mismo periodo, mientras que la expedición de certificados se mantuvo relativamente estable, con variaciones mínimas.

Por otro lado, una de las auxiliares de atención al usuario tiene a cargo el agendamiento de citas prioritarias, respuestas a PQR, casos de tutelas y asignación de citas relacionadas con ortopedia para pacientes cubiertos por SOAT y ARL. A continuación, se presenta el consolidado de estas actividades realizadas durante los meses de abril, mayo y junio:

Tipo de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Medicina Prioritaria (Consulta externa)	363	254	398	1015
Tutelas por Oportunidad	35	30	44	109
PQR Conexiones de Savia Salud	61	64	103	228
Citas por Soat y ARL	32	49	153	234
Total	491	397	698	1586

Acciones de Mejora desde Atención al Usuario y Trabajo Social

De acuerdo con el análisis de las manifestaciones recibidas y del nivel de satisfacción reportado por los usuarios, el área de Atención al Usuario y Trabajo Social implementó diversas acciones orientadas a fortalecer los atributos de calidad más sensibles y mejorar la experiencia en la atención, promoviendo una cultura institucional centrada en el usuario y una relación más cercana con la comunidad.

Las principales acciones ejecutadas fueron:

- Apertura diaria de los buzones de PQRSF en la sede principal y en la sede Barrios Unidos.
- Intervención inmediata con usuarios que presentaron dificultades en la prestación del servicio, brindando acompañamiento y soluciones oportunas.
- Ajuste en los tiempos de respuesta y clasificación de PQRSF, conforme a los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Socialización permanente de los derechos y deberes de los usuarios en las áreas de hospitalización y en la sede Barrios Unidos, dirigida a

pacientes, empleados y usuarios en general, a cargo del equipo de Atención al Usuario y Comunicaciones.

- Orientación continua a los usuarios sobre la solicitud de citas a través de los canales institucionales (línea telefónica, WhatsApp y página web).
- Jornadas educativas dirigidas a usuarios y comunidad en general sobre temas de salud, derechos y deberes.
- Aplicación de las escalas de Apgar Familiar y Zarit por parte de Trabajo Social, como parte de las intervenciones individuales y familiares.

Además, desde otros servicios institucionales se adelantaron acciones complementarias de sensibilización y formación, destacándose el trabajo del Comité de Humanización, orientado a garantizar una atención digna, empática y humanizada para todos los usuarios.

Elaborado por: Yeniffer Aguirre Aguirre

Trabajadora social y líder del área de Atención al Usuario-ASIS.