

## **Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Primer Trimestre del 2025**

La **ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota** presenta los resultados recopilados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F) correspondientes al primer trimestre del año 2025. Estos datos constituyen una herramienta esencial para analizar y comprender las necesidades y percepciones de quienes confían en los servicios de la Institución.

La importancia de la buena atención al usuario en la actualidad no solo radica en garantizar su satisfacción, sino también en fortalecer el vínculo de confianza y humanización que debe caracterizar la prestación de servicios de salud.

Al revisar esta información, el hospital reafirma su compromiso con la mejora continua de la calidad, adoptando decisiones estratégicas basadas en la retroalimentación de los usuarios. Así, buscamos convertir cada interacción en una oportunidad para aprender, crecer y ofrecer una atención que se destaque por su eficiencia, calidez y respeto. La voz de los pacientes y usuarios, sin lugar a dudas, el motor principal de nuestras iniciativas hacia la excelencia.

**En el primer trimestre del año 2025**, la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota recopiló un conjunto significativo de PQRS-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

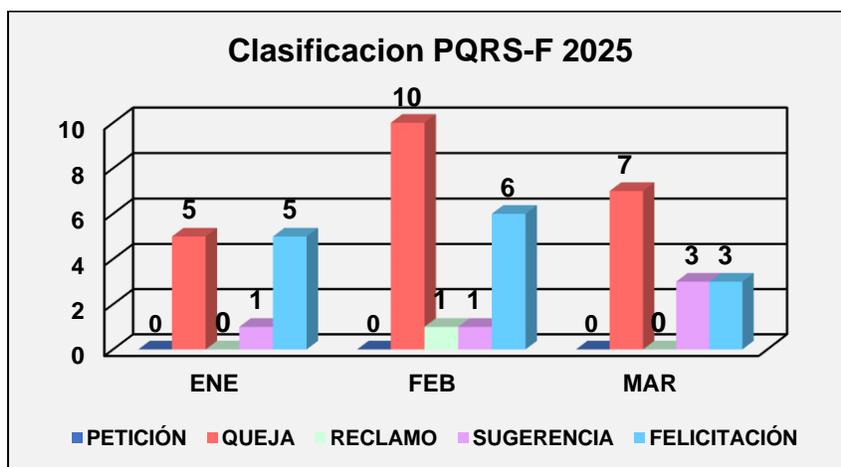
Estos datos reflejan las experiencias y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados, convirtiéndose en una valiosa herramienta para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de atención. Desde solicitudes específicas hasta inquietudes sobre procesos, estos registros nos ofrecen una ventana directa hacia las expectativas y necesidades de la comunidad, destacando la importancia de escuchar y actuar en favor de un servicio médico más humano y eficiente. Es el momento de transformar cada experiencia en una oportunidad para crecer.



CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2025	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICIÓN	0	0	0	0
QUEJA	5	10	7	22
RECLAMO	0	1	0	1
SUGERENCIA	1	1	3	5
FELICITACIÓN	5	6	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>42</b>

Se observa que las **quejas representan la mayor proporción (22 casos)**, seguidas por las felicitaciones (**14 casos**). Esto indica que, si bien hay inconformidades, también existen comentarios positivos hacia el hospital.

Las **sugerencias son menos frecuentes (5 casos)**, mostrando un interés moderado en proponer mejoras, mientras que los **reclamos solo se obtuvieron (1 caso)**.



- Se destaca un aumento significativo de **Quejas en febrero (10 casos)** seguido del mes **de marzo (7 casos)** y en **enero** fue el mes donde ingresaron menos quejas en el primer trimestre (**5 casos**).
- **Las felicitaciones** mantienen un nivel constante entre **enero (5 casos)** y **febrero (6 casos)**, con una leve disminución en **marzo (3 casos)**.
- Las **sugerencias** tienen una tendencia al alza, **desde enero y febrero de a (1 caso)** hasta **marzo (3 casos)**, lo cual podría reflejar un aumento en la participación propositiva de los usuarios.

- **Los reclamos solo (1 caso)** en el mes de **febrero y las peticiones** no muestran variación, lo que se identifica estabilidad en estos aspectos.

A continuación, se mencionará las Causas de las PQRS-F ingresadas en el primer trimestre del año 2025:

➤ **Causas de Quejas del primer trimestre:**

En el primer trimestre de 2025, las quejas registradas en la ESE Hospital San Rafael de Girardota reflejan diversas áreas críticas que requieren atención para mejorar la calidad del servicio. A continuación, se presenta un análisis detallado y conciso de las causas principales:

- 1. Clasificación del Triage:** Los usuarios reportaron **falta de empatía y calidad humana del personal**, junto con evaluación del estado de salud por parte del personal del triage insuficientes. Siendo esta la principal queja de los usuarios que causa inconformidad en la atención
- 2. Admisiones en Urgencias:** Se evidenció **falta de profesionalismo y respeto por parte del personal administrativo**, quienes priorizaron actividades personales sobre la atención a los pacientes propiciando demoras sin justificación en las altas medicas enfocándose más en el turno de la noche.
- 3. Call Center:** Las quejas incluyeron **tiempos de espera excesivos y falta de claridad en la disponibilidad de citas odontológicas**, lo que dificultó la programación de servicios.
- 4. Consulta Externa:** Se reportaron **comportamientos inadecuados y falta de atención** por parte de un médico en específico, generando incomodidad y malestar en los pacientes, además afectado este indicador en el área consulta externa ya que es uno de los servicios donde la percepción es muy satisfactoria. **También se mencionaron retrasos en la atención y falta de profesionalismo en el manejo de las consultas.**
- 5. Farmacia:** Los usuarios señalaron **falta de organización e información clara**, como la ausencia de fichos y horarios visibles, lo que generó confusión y dificultades para acceder a los servicios.
- 6. Urgencias - Personal Médico:** Se reportaron **diagnósticos erróneos, falta de seguimiento y comunicación**, así como una atención **carente de empatía.**

En las causas de las quejas ingresadas en el primer trimestre se destaca la necesidad de mejorar **la empatía, profesionalismo, organización y comunicación** en diferentes áreas del servicio de salud.

➤ **Causas de Felicitaciones del primer trimestre:**

En el primer trimestre de 2025, las felicitaciones recibidas por el Hospital San Rafael de Girardota reflejan aspectos positivos destacados en la prestación de servicios:

1. **Atención Médica de Calidad: Médicos y enfermeros del servicio de urgencias** fueron reconocidos por su **responsabilidad, vocación y entrega**, brindando una atención **con calidad humana que generó satisfacción en los usuarios**. Siendo esta la mayor felicitación ingresada en el primer trimestre.
2. **Amabilidad y Profesionalismo:** Los funcionarios de **servicios generales** recibieron felicitaciones por la atención **amable y profesional** hacia los pacientes, lo que resalta la **calidad humana del personal**.
3. **Eficiencia en Urgencias Odontológicas:** Se destacó la **excelente atención** en este servicio, lo que refleja un manejo adecuado y oportuno de las necesidades de los pacientes.
4. **Reconocimiento a la Gerencia:** La Gerente fue felicitada por su **apoyo y amabilidad**, lo que evidencia un liderazgo positivo y cercano a la comunidad.

➤ **Causas de Sugerencias del primer trimestre:**

En el primer trimestre de 2025, las sugerencias recopiladas reflejan áreas clave para mejorar la experiencia de los usuarios. A continuación:

1. **Mejoras en el Call Center:** Los usuarios sugirieron **optimizar la funcionalidad** del servicio telefónico para garantizar una atención más **eficiente y oportuna**, reduciendo tiempos de espera y mejorando la calidad de las respuestas.
2. **Reducción de Tiempos en Urgencias:** Se propuso **agilizar los procesos de atención y la entrega de documentos** de salida en el área de urgencias, con el objetivo de mejorar la experiencia de los pacientes y evitar demoras innecesarias.

3. **Entrega Inmediata de Historias Clínicas:** Los usuarios recomendaron implementar un sistema que permita la **entrega inmediata de historias clínicas** durante las consultas, evitando desplazamientos adicionales al hospital y facilitando el seguimiento de los pacientes, especialmente de menores.
4. **Protección al Personal:** Se sugirió establecer un sistema que permita a los empleados defenderse de usuarios que los tratan de manera inapropiada o dicen mentiras en algunas situaciones para obtener atención, **promoviendo un ambiente laboral más justo y respetuoso.**
5. **Atención Telefónica y WhatsApp:** Los usuarios destacaron la necesidad de **mejorar el servicio** de atención telefónica y por WhatsApp, asegurando **respuestas efectivas y reduciendo los tiempos de espera** para facilitar la cancelación de citas.

Este análisis evidencia la importancia de implementar **mejoras en la eficiencia, organización y comunicación de los servicios**, así como en la protección del personal de la Institución, para garantizar una experiencia más satisfactoria y humana para los usuarios.

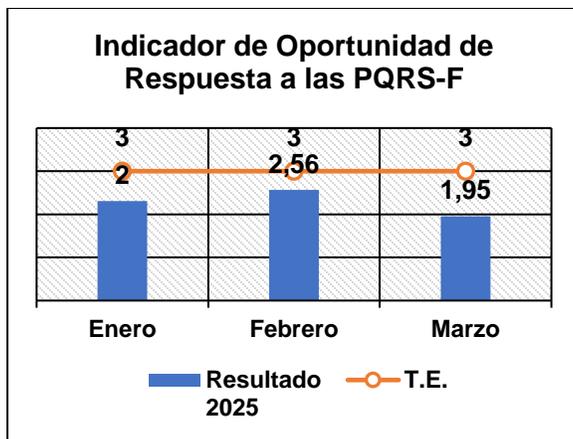
➤ **Causa de Reclamo del Primer Trimestre:**

1. Aseguradora nos remite queja de paciente por el cobro de una sutura

➤ **Medios de Recepción de PQRS-F:**

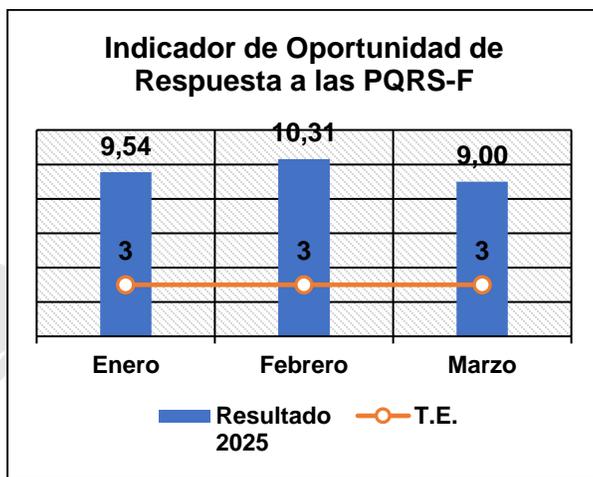
- Las quejas y sugerencias fueron recibidas por medio de los buzones seguido de manera personal, ya que los usuarios presentaban su dificultad y los funcionarios de los diferentes servicios, remitían a los usuarios al área de atención al usuario.
- La mayoría de las felicitaciones fueron recibidas a través de los buzones en los servicios de urgencias y consulta externa, lo que indica la efectividad de estos canales para captar la percepción positiva de los usuarios.
- El reclamo se recibió por correo electrónico.

- **Indicador de Oportunidad en Respuesta de PQRS-F desde la oficina de atención al usuario:**



El análisis del indicador de oportunidad de respuesta a las PQRS-F durante el primer trimestre de 2025 muestra una tendencia favorable. Los valores obtenidos fueron **2 días en enero**, **2 días y medio en febrero** y **un día y medio en marzo**, todos por debajo del objetivo establecido de **3 días** para brindar respuesta. Esto indica que la institución logró cumplir con los estándares esperados.

- **Indicador de Oportunidad en Respuesta de PQRS-F desde los líderes del servicio:**



En **el mes de enero** se evidencia que el tiempo para responder las **PQRS-F** por parte de los líderes fue **de 9 días y medio**, en el mes de **febrero de 10 días** y en el mes de **marzo 9 días**. No se cumple con la tendencia esperada.

Actualmente, se encuentran PQRS-F pendientes de respuesta, en su mayoría relacionadas con el servicio de triage. Esto representa una valiosa oportunidad para orientar a los usuarios acerca del proceso de clasificación en triage de manera más adecuada y efectiva. Aprovechar esta instancia es crucial, considerando que este tema ha sido identificado como una de las principales quejas durante el primer trimestre.

Responder de forma oportuna no solo permitirá atender las inquietudes presentadas, sino también fortalecer la educación y comprensión de los usuarios respecto a este procedimiento.

➤ **PQRS Pendientes por responder Primer trimestre 2025: 4 PQRS**

1. Por el subdirector Científico PQRS RAD N°20250199, cabe mencionar que la subdirección dio respuesta al SIAU, pero falta la respuesta definitiva al usuario ya que falta revisión final.
2. Por jefe Enfermería servicio de Urgencias PQRS RAD N°20250256.
3. Por jefe Enfermería servicio de Urgencias PQRS RAD N°20250281.
4. Por jefe Enfermería servicio de Urgencias PQRS RAD N°20250313.

➤ **Informe de PQRS ingresadas por la plataforma Conexiones (Savia Salud):**

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de 22 PQRS provenientes de la EPS Savia Salud. La mayoría de estas PQRS están relacionadas con la entrega de medicamentos y la solicitud de citas en los diferentes servicios ofrecidos por la EPS. A continuación, se presenta el detalle mensual:

**Enero:** Se recibieron 6 PQRS.

- 2 relacionadas con la entrega de medicamentos.
- 2 sobre la solicitud de citas médicas.
- 1 solicitud de psicología.
- 1 solicitud de nutrición.

**Febrero:** Se registraron 9 PQRS.

- 3 solicitudes de citas odontológicas.
- 3 solicitudes de entrega de medicamentos.
- 2 solicitudes de citas de fisioterapia.
- 1 solicitud de nutrición.

**Marzo:** Se ingresaron 7 PQRS.

- 3 solicitudes de citas médicas generales.
- 2 solicitudes de citas de psicología.
- 2 solicitudes de citas odontológicas.

➤ **Clasificación por EPS:** 42 entidades que ingresaron PQRS-F en la institución.

- 11 Savia Salud.
- 15 Sura.
- 6 ingresaron en Anónimo.
- 4 no registraron su EPS.
- 2 Salud Total.
- 1 Axa Colpatria
- 1 Fomag
- 1 Nueva EPS.
- 1 Policía.



➤ **Recomendaciones:**

**Capacitación en Empatía y Atención al Usuario:**

- Realizar talleres – capacitaciones – educaciones – socialización de formación para el personal administrativo, médico y de triage enfocados en mejorar la **comunicación y empatía** hacia los usuarios, especialmente en casos vulnerables.

**Optimización del Servicio de Triage:**

- Implementar una campaña informativa que explique a los usuarios el proceso de clasificación en triage, utilizando materiales como folletos y videos educativos accesibles en las áreas de espera.

**Mejoras en el Call Center y WhatsApp:**

- Incrementar estrategias para la atención telefónica.
- Supervisar y capacitar a las funcionarias para garantizar una respuesta más rápida y efectiva. Se evidencia que esto ocurre en mayor cantidad cuando cubren permisos incapacidades o vacaciones.

**Entrega Inmediata de Historias Clínicas:**

- Establecer un protocolo para que las historias clínicas sean entregadas directamente al usuario en el momento de la consulta, especialmente en programas que involucran menores.

**Reducción de Tiempos en Urgencias:**

- Revisar y analizar los procedimientos internos para identificar si es posible acelerar el registro y la atención en urgencias.

**Supervisión de Farmacia:**

- Organizar los horarios y procesos de atención en farmacia, los usuarios nuevamente solicitan ficheros y la información visible y llamativa para los usuarios.

**Reconocimiento Positivo:**

- Destacar y premiar a los empleados que reciban felicitaciones por su desempeño, fomentando una cultura de motivación y excelencia.

**Nota:** es importante resaltar la necesidad de reportar los eventos e incidentes que afectan al personal de salud en su labor diaria. Cada vez que un usuario agrade, ya sea de forma física o verbal, a los funcionarios, es fundamental registrar la situación mediante el reporte de eventos e incidentes correspondiente.

➤ **Actividades realizadas desde la oficina de Atención al Usuarios en el primer trimestre 2025:**

1. **Participación en la entrega de turnos:** Se empezó a participar de lunes a viernes en la entrega de turnos, con el objetivo de identificar los usuarios que necesitan apoyo de la oficina de Atención al Usuario.
2. **Rondas en servicios:** Se realizan rondas en los servicios para identificar las necesidades y evaluar la satisfacción de los usuarios. Durante las rondas se explican los procesos de remisiones, solicitud de citas, apoyo en remisiones y satisfacción de los usuarios.
3. **Avisos importantes:** Se solicitó la elaboración de avisos informativos para los usuarios, tales como:
  - Prohibición de grabar al personal de salud sin autorización.
  - Contactos para comunicarse con la institución sobre diferentes servicios y solicitudes de citas.
  - Horarios de visitas al servicio de hospitalización.
  - Atención Preferencial y diferencial.
4. **Jornada educativa:** Se realizó una capacitación sobre los derechos y deberes en salud, dirigida a usuarios y funcionarios.
5. **Socialización de informes:** Se compartió con el equipo directivo el informe de PQRS-F y la evaluación de satisfacción al usuario correspondiente al año 2024.
6. **Reunión con el equipo de enfermería:** Se llevo a cabo reunión con el personal de enfermería para socializar temas claves y mejorar la calidad del servicio. Los temas tratados incluyen:
  - Comunicación asertiva.
  - Reporte de incidentes.
  - Manejo de usuarios problemáticos.
  - Derechos y deberes en salud.
  - Socialización de PQRS-F.
7. **Políticas institucionales:** Se socializó la política de participación social en salud y la política de atención preferencial y diferencial durante la jornada de inducción.
8. **Sensibilización en fundaciones:** Se brindó información y sensibilización a las fundaciones del Municipio de Girardota sobre afiliación, portabilidad y

gestión de inasistencias médicas, para mejorar la atención y acceso a servicios de salud para sus beneficiarios.

- 9. Promoción de convivencia laboral:** Se incentivó la buena convivencia laboral mediante la entrega de mensajes inspiradores y motivacionales a los funcionarios de cada servicio, con el propósito de fomentar un ambiente positivo y colaborativo.
- 10. Sesiones informativas del Comité de Ética Hospitalario:** En las salas de espera del Hospital San Rafael de Girardota, se realizaron sesiones informativas sobre:
  - Derechos y deberes en salud.
  - Clasificación del triage.
  - Canales de comunicación de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.
- 11. Piezas gráficas:** Se solicitó el diseño de piezas gráficas bajo el título "¿Sabías qué?" y se socializó esta información con los grupos internos de la institución, destacando temas sobre satisfacción al usuario.
- 12. Gestión de afiliaciones:** Se gestionó una jornada educativa con la Secretaría de Salud, enfocada en temas de afiliación y dirigida por el encargado de aseguramiento de la Alcaldía Municipal.

Se cuenta con cada una de las evidencias de estas 12 actividades realizadas.

#### **Realizado Por:**

Ana Maria Muñoz Cano.  
Atención al Usuario.  
ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota.