

**ENERO –
MARZO
DE 2026**

**EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS Y
GESTIÓN DE LAS
PQRSF**

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

PRESENTACIÓN.

La formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud contempla la puesta en marcha de estrategias para la evaluación de los componentes técnico científicos e interpersonales de la prestación de los servicios, en ese sentido se ha definido un plan de trabajo para nuestra institución con miras a dar cabal cumplimiento a los requerimientos establecidos en el sistema obligatorio de garantía de la calidad buscando el mejoramiento continuo.

La Superintendencia Nacional de Salud expidió La circular 030, la cual establece la obligatoriedad de hacer seguimiento a los indicadores de calidad y reportar la información en forma semestral, ahora realiza una derogación a esta circular con la **resolución 256 de 2016** que incluye otros indicadores de seguimiento a la satisfacción del usuario, los cuales en la Institución fueron actualizados y se realizaron las correspondientes fichas técnicas.

Adicionalmente, en los dieciséis indicadores de calidad de notificación obligatoria se encuentra el de la satisfacción global de los usuarios, la cual evaluamos mensualmente, para tal fin se realizó una medición mediante encuesta cuya metodología y resultados se presentan en este informe.

OBJETIVO GENERAL.

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenido con los servicios prestados por la institución con el fin de establecer planes de mejoramiento.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención puestos en marcha en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios.
- Generar los indicadores de satisfacción para el seguimiento a los procesos y el reporte a los organismos de control.
- Generar información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias planteadas por los usuarios

CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1774 DE JULIO 12 DE 2012.

ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

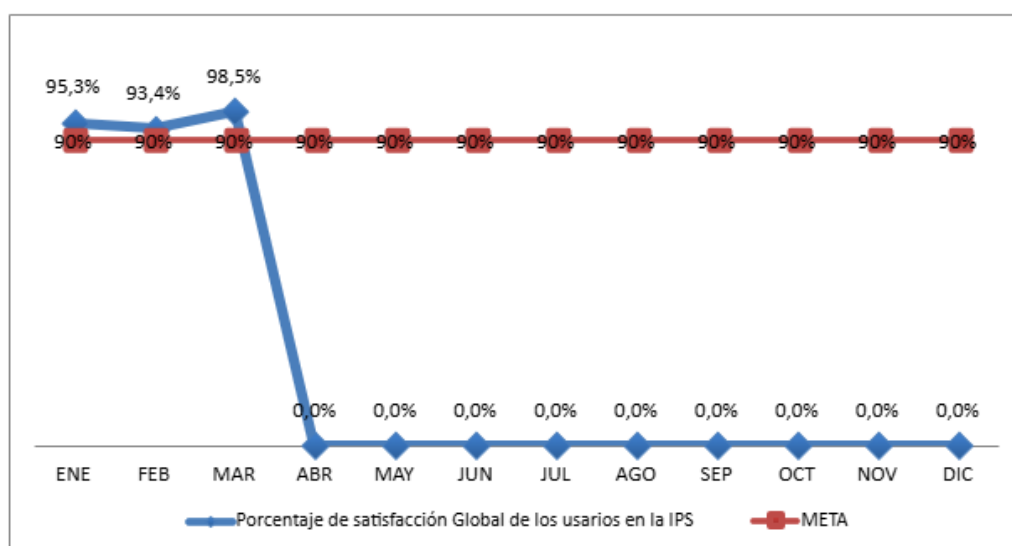
El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS



ANÁLISIS.

En el primer trimestre del 2026 se reporta un indicador de satisfacción global del 95,7 % de los usuarios encuestados, aunque el indicador es positivo se debe mejorar varios aspectos:

1. Se debe continuar con el proceso de capacitación al personal Asistencial y Administrativo en el tema de Humanización en el Servicio y Trato Digno al Usuario.
2. Se debe continuar con el proceso de educación e información al usuario sobre la comprensión en la Clasificación del Triage en la Urgencia, con relación a los

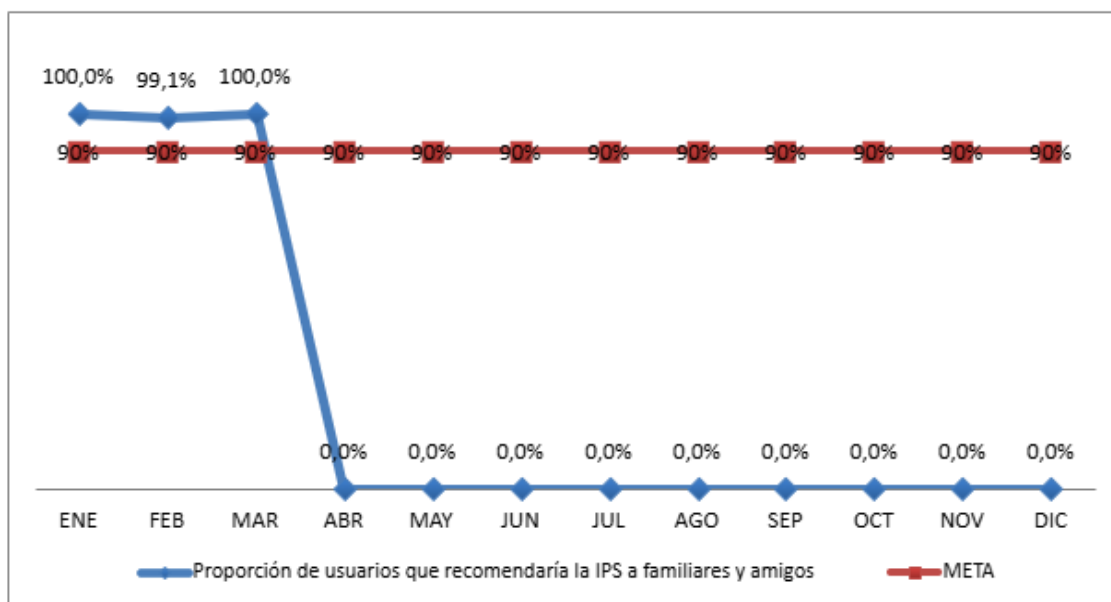
	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

tiempos de atención en los triages 3 – 4 – 5 en donde se genera inconformidad en los usuarios por la no comprensión de los tiempos de espera.

3. Se debe continuar mejorando el proceso de asignación de Citas Médicas, especialmente en la oportunidad de la asignación de citas por Medicina General y Medicina Especializada.
4. Continuar con el mejoramiento del proceso de facturación en admisiones, donde se pueda realizar el proceso de facturación de manera ágil y puntual, evitando que los usuarios facturen después de la hora en la que se tiene programada la consulta o procedimiento.
5. Mejorar la puntualidad en las consultas médicas, procedimientos y ayudas diagnósticas, permitiendo así la disminución en los tiempos de espera, las quejas o disgustos en los usuarios por el tiempo prolongado de espera para ser atendidos por el personal asistencial en Consulta Externa.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN A SUS FAMILIARES Y AMIGOS LA IPS.



ANÁLISIS.

Durante el primer trimestre del año 2026, se tiene un indicador del 99,7 % de los usuarios encuestados que “definitivamente sí” recomendarían a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la ESE Hospital.

METODOLOGÍA PROCESO DE PQRS.

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, se realiza el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la institución, para lo cual se apoya en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los usuarios, utilizando como herramientas para

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

Juan de Dios de Yarumal, responsables por el buen desempeño y funcionamiento de la misma, ya que de esta forma podemos brindar las recomendaciones a que de lugar. Inicialmente se plantean unos objetivos generales y específicos tendientes a determinar la eficiencia y eficacia en la gestión del proceso bajo análisis con base en la información presentada por la Oficina de Atención al Usuario y para lo cual se diseñó un aplicativo en graficas para una mayor comprensión y análisis.

Es de anotar que el reporte que a continuación adjunto está basado solo en lo que encontramos en los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la ESE, ya que algunas PQRS son radicadas directamente en el archivo central y no llegan al SIAU.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar y analizar el trámite de las PQRS, con base en el análisis de la distribución de las siguientes variables:

Tipo de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia y sugerencias)

Motivos (oportunidad, cordialidad, atención, maltrato, etc.)

Modo (verbal, escrito, buzones, pagina web etc.)

Dependencia responsable de la PQRS, Oficina de información y atención al usuario.

DEFINICIONES

- **Peticiones:** serie de palabras o escritos con que se pide una o varias cosas.
- **Quejas:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

- **Reclamos:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados.

- **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la institución

- **Felicitaciones:** Manifestación a una o varias personas de la felicidad y agradecimiento que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

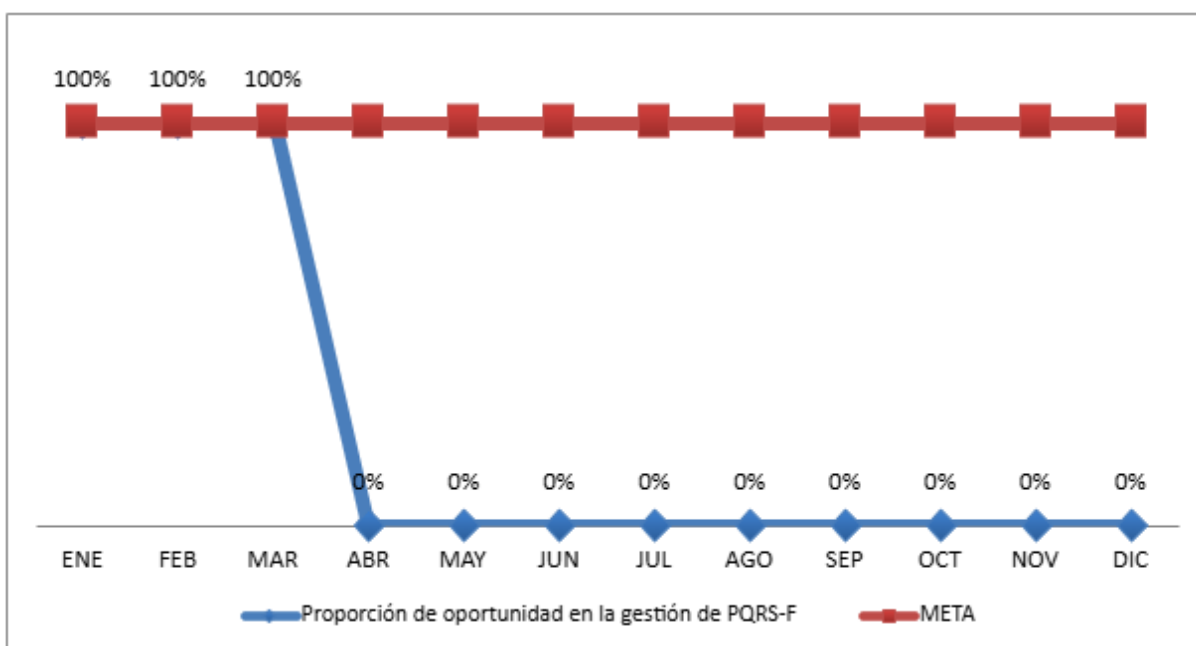
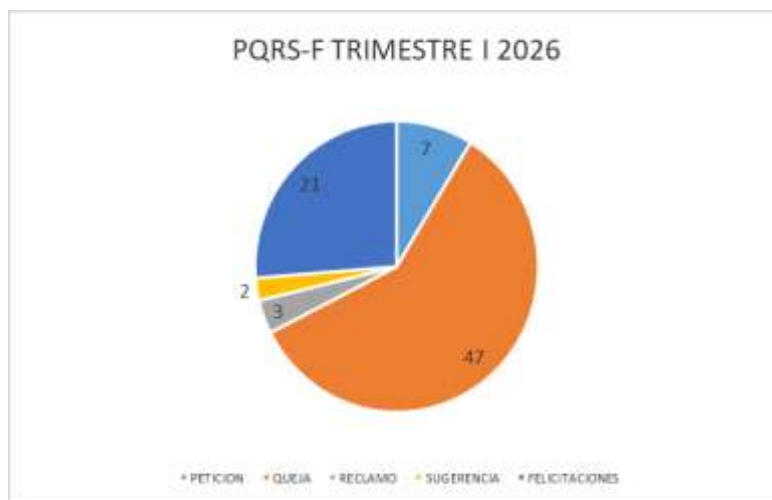
- **Satisfacción:** Resultante de un proceso de evaluación de uso de servicios, susceptible a cambiar.

- **Usuario:** Persona que usa ordinariamente algo, en este caso servicios de salud

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

PRIMER TRIMESTRE 2025



	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

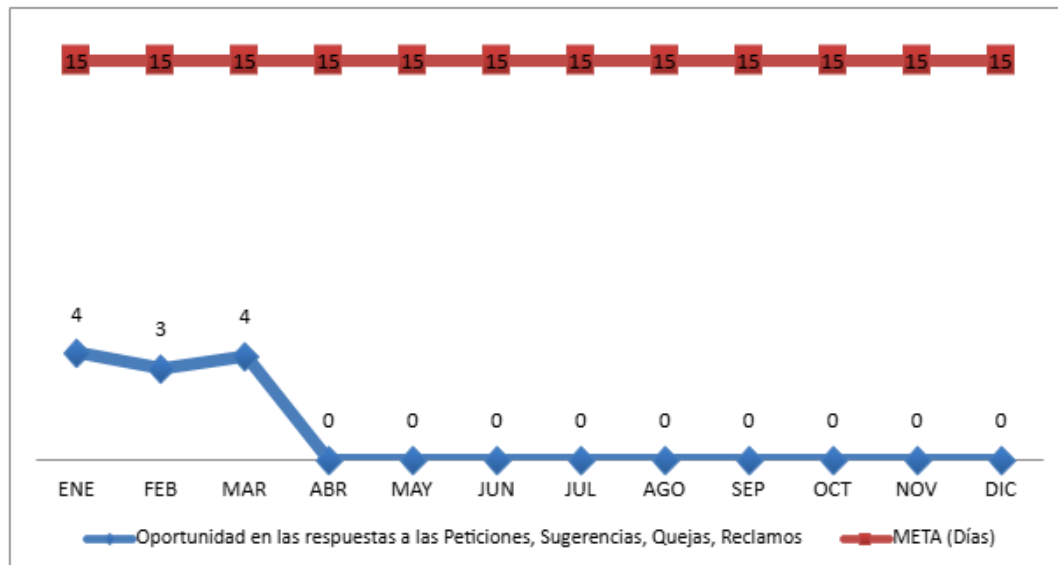
Para el Indicador de PQRS-F se tiene un cumplimiento del 100 % en la gestión de Respuesta a los usuarios frente a las observaciones que realizan a la ESE Hospital por medio de los diferentes medios de recepción de las PQRS-F.

En el primer trimestre del año 2026 se presentaron 7 peticiones, 44 quejas, 3 reclamación, 2 sugerencias y 21 felicitaciones. Estas PQRS-F son clasificadas en los siguientes temas:

Dificultades en PQRS – F y Encuestas de Satisfacción	Actividades de mejora
Mejoramiento en el Proceso de Facturación y Digiturno:	Se debe mejorar los tiempos de facturación, donde se pueda realizar el proceso de facturación de manera ágil y puntual, evitando que los usuarios facturen después de la hora en la que se tiene programada la consulta o procedimiento. Garantizar en el Digiturno la atención preferencial, ya que se realiza de manera manual.
Humanización del servicio orientado al trato digno:	Desde la relación Paciente-Personal asistencial y viceversa, permitiendo de esta manera una atención en salud respetuosa, digna y ágil, teniendo en cuenta el Decálogo de Humanización en el Servicio.
Mejorar la atención en el servicio de urgencias:	Mejorar la relación Paciente - Personal asistencial, en el servicio de Triage- urgencias, brindado una atención humanizada, cumpliendo con las normas de humanización en el servicio durante la atención, velando por el cumplimiento tanto de derechos como de deberes por parte del usuario interno y de los funcionarios del área.
Puntualidad en las atenciones médicas:	Mejorar en la puntualidad en las consultas médicas, procedimientos y ayudas diagnósticas, esto desde el usuario externo y desde el personal asistencial; permitiendo así la disminución en los tiempos de espera, las quejas o disgustos en los usuarios por el tiempo prolongado de espera para ser atendidos por el personal asistencial en Consulta Externa.
Accesibilidad en los servicios de salud:	Mejorar los indicadores de oportunidad en la asignación de citas médicas y ayudas diagnósticas luego de tener las autorizaciones de las mismas, continuar con el fortalecimiento del área de trámite interno y garantizar la programación de los usuarios que se encuentran registrados en el formato de Demanda Insatisfecha derivado a la no disponibilidad de agenda en el momento que se solicita el servicio por parte de los usuarios. Mejorar en los tiempos de asignación de citas presenciales

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRD



Para este trimestre se debe de mejorar en la gestión y tiempos de respuesta de las PQRD con el propósito de dar cumplimiento de los tiempos establecidos por la Supersalud teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023

PLAN DE MEJORAMIENTO:

Es importante resaltar que las PQRS relacionadas con eventos adversos son notificadas con el área de Seguridad del Paciente para la verificación y realización de Acciones de Mejoramiento, que permita brindar los servicios de salud cumpliendo con los estandartes de Seguridad en el Paciente.

De igual manera, todas las PQRS son analizadas desde el Comité de Ética Hospitalaria donde se cuenta con la participación de los usuarios representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria donde se realizan planes de mejoramiento con cada una de las PQRS interpuestas por los usuarios.

WILMER ALEJANDRO BLANDÓN ROMÁN
 Coordinador Atención al Usuario
 Hospital San Juan de Dios - Yarumal

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

Teléfono: 853-73-73 ext. 131-155 Elaboró: Wilmer Alejandro Blandón Cargo: Coordinador del proceso SIAU	VoBo	Revisó: Jhoann Mauricio Marín Sierra Cargo: Asesor de Calidad	VoBo	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez Cargo: Gerente	VoBo
--	------	--	------	--	------