

Santiago de Cali, 09 de junio de 2025.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

INFORME DE GESTIÓN PQRS-F MAYO 2025







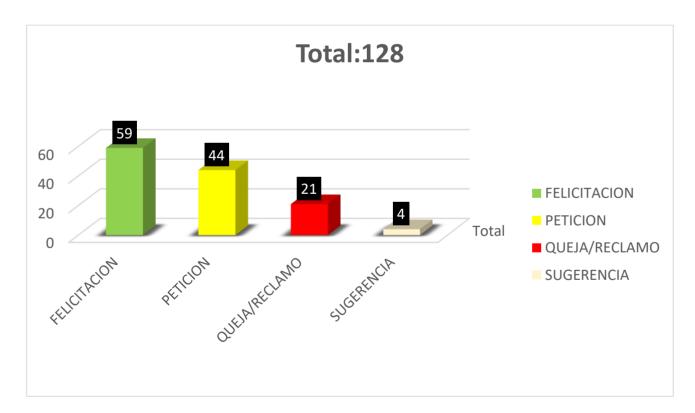








Desde la coordinación de SIAU informamos a nuestros usuarios externos e internos (colaboradores hospital), PQRS-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), satisfacción registrada en el mes de mayo de 2025. Lo anterior para su conocimiento y fines normativos.





MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS-F MAYO 2025

MEDIOS DE RECEPCIÓN PQRS-F	TOTAL PQRS-F
FELICITACION	59
BUZON	16
ENCUESTA	12
PERSONAL	31
PETICION	44
BUZON	2
EMAIL	31
PERSONAL	1
WEB	10
QUEJA/RECLAMO	21
BUZON	2
EMAIL	1
ENCUESTA	1
PERSONAL	9
WEB	8
SUGERENCIA	4
BUZON	2
ENCUESTA	1
PERSONAL	1
Total general	128

RELACIÓN DE PQRS-F MANIFESTADAS POR SERVICIO MAYO 2025

TIPO PQRS-F	TOTAL PQRS-F
FELICITACION	59
CENTRAL DE CITAS	5
CONSULTA MEDICINA INTERNA	2
CONSULTA TRAUMATOLOGIA	1
FISIOTERAPIA	19
GINECOLOGIA	1
LABORATORIO CLINICO	8
NUTRICION	1
RADIOLOGIA	4
SALA DE MEDICINA 1	1
SALA DE MEDICINA 2 HOMBRES	1
SALA DE MEDICINA 3 MUJERES	2
SALA DE OBSERVACION 1	3
SALA DE QUIRURGICAS HOMBRES	1
SALA DE URGENCIAS	8
TRAUMATOLOGIA	2
PETICION	44
ARCHIVO	1



CENTRAL DE CITAS	32
CIRUGIA GENERAL	1
CIRUGIA TRAUMATOLOGIA	1
CONSULTA TRAUMATOLOGIA	1
DOSIMEDIC	1
GINECOLOGIA	1
MEDICINA INTERNA	2
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
SALA DE UCIN	1
SALA DE URGENCIAS	2
QUEJA/RECLAMO	21
CENTRAL DE CITAS	5
CIRUGIA MAXILO-FACIAL	1
CIRUGIA TRAUMATOLOGIA	1
CONSULTA MEDICINA INTERNA	1
DERMATOLOGIA	1
DOSIMEDIC	1
GINECOLOGIA	1
LABORATORIO CLINICO	1
MEDICINA GENERAL	2
NEUROCIRUGIA	1
NUTRICION	1
PROGRAMA DE CIRUGIA	1
SALA DE MEDICINA 1	1
SALA DE OBSERVACION 1	1
SALA DE URGENCIAS	1
TRAUMATOLOGIA	1
SUGERENCIA	4
CENTRAL DE CITAS	1
DERMATOLOGIA	1
DOSIMEDIC	1
SALA DE QUIRURGICAS MUJERES	1
Total general	128

PROPORCIÓN DE PQRS-F RECIBIDAS POR EAPB MAYO 2025

PQRS-F EAPB	TOTAL PQRS-F
FELICITACION	59
ADRES	2
ASMET SALUD	3
COMFENALCO VALLE E.P.S.	1
COOSALUD CONTRIBUTIVO	1
COOSALUD SUBSIDIADO	15
EMSSANAR CONTRIBUTIVO	3

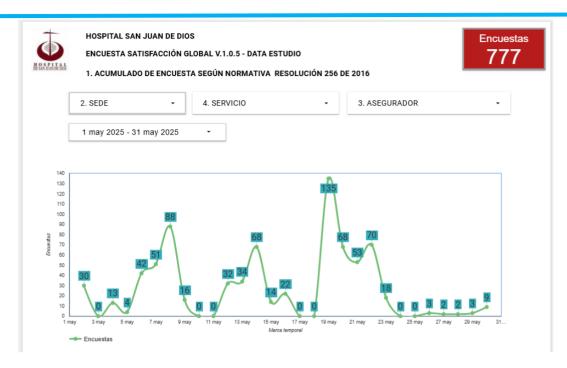


CLASIFICACIÓN DE PQRS-F ATRIBUTO DE CALIDAD MAYO 2025

PQRS-F CALIDAD	TOTAL PQRS-F
FELICITACION	59
HUMANIZACION	55
OPORTUNIDAD	4
PETICION	44
OPORTUNIDAD	42
PERTINENCIA	2
QUEJA/RECLAMO	21
HUMANIZACION	5
OPORTUNIDAD	14
PERTINENCIA	2
SUGERENCIA	4
HUMANIZACION	2
INFRAESTRUCTURA	1
OPORTUNIDAD	1
Total general	128

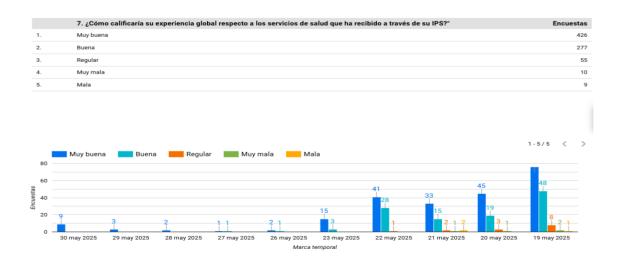
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GLOBAL MAYO 2025





La evaluación de la satisfacción global de los usuarios, se realiza a través de la aplicación de encuestas, estructuradas por cada servicio prestado, en urgencias, hospitalización y servicios ambulatorios; la aplicación se realiza a una muestra significativa de 777 usuarios.

¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?



Según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios atendidos por nuestra IPS, el 90% de los encuestados calificaron su



experiencia global como **satisfactoria**. Este indicador refleja un alto nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios, lo cual es un testimonio del compromiso de nuestra institución con la calidad en la atención y el bienestar de la comunidad.

¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS QUE RECIBIÓ DE LA IPS A UN FAMILIAR O UN AMIGO?

	8. ¿Recomendaría los servicios que recibió de la IPS a un Familiar o Amigo?	Encuestas
1.	Probablemente No	9
2.	No responde	4
3.	Probablemente Si	32
4.	No recomendaria	35
5.	Si recomedaria	697

Según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios atendidos por nuestra IPS, el **94%** de los encuestados expresaron que **definitivamente recomendarían** nuestros servicios a familiares o amigos. Este indicador refleja un alto nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios.

COORDINACIÓN DE SIAU

HOSPITAL DE SAN JUAN DE DIOS, CALI