

## SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) CONSOLIDADO REGISTRO DE PETICIONES

### INFORME 2025

Cuadro #1			
CHARLAS APLICADAS A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2025			
TEMA	CHARLAS REALIZADAS	PERSONAS EDUCADAS	FECHA
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	62	2885	Enero a diciembre 2025
CHARLA SOBRE LA UBICACIÓN Y FUNCIÓN DE LA OFICINA DE SIAU	58	2960	Enero a diciembre 2025
CAPACITACION SOBRE LOS BUZONES	55	3115	Enero a diciembre 2025
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>8960</b>	<b>Enero a diciembre 2025</b>

Durante el año 2025 se desarrollaron 175 charlas dirigidas a los usuarios, alcanzando un total de 8,960 personas, lo que refleja un buen nivel de cobertura en las actividades de educación institucional. Al analizar los temas, se observa que “Derechos y deberes de los usuarios” fue el más frecuente con 62 charlas, aunque no logró el mayor número de asistentes. Por su parte, la capacitación sobre buzones, con 55 charlas, alcanzó la mayor cantidad de personas (3,115), evidenciando una mayor eficiencia en términos de participación por sesión. La charla sobre la ubicación y función de la oficina SIAU presentó un comportamiento equilibrado tanto en número de actividades como en personas impactadas.

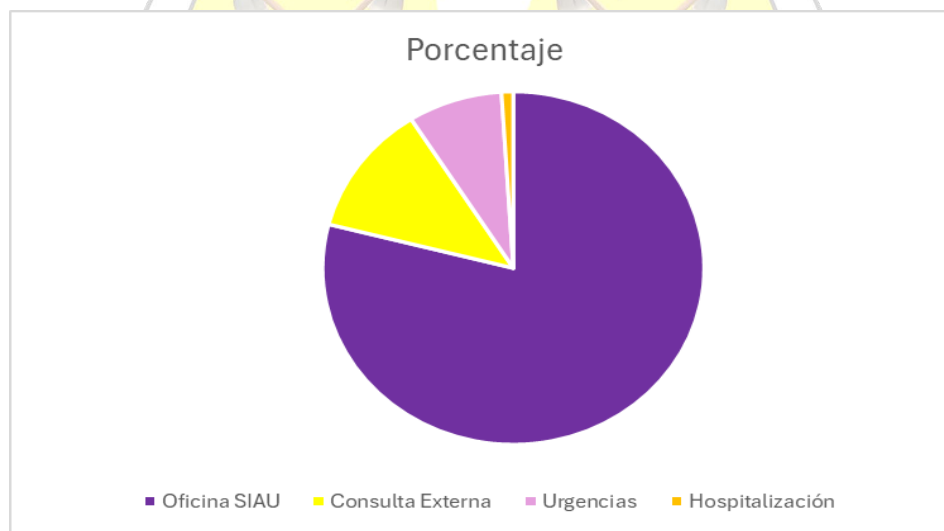
## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) 2025

En cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y control social, la entidad presenta a la comunidad el informe de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes a la vigencia 2025, como mecanismo de diálogo entre la institución y los usuarios de los servicios de salud.

### RESULTADOS GENERALES

Durante el año 2025, se recibieron un total de 180 PQRS, las cuales reflejan la interacción de los usuarios con los diferentes servicios de la institución.

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Oficina SIAU	142	79%
Consulta Externa	21	12%
Urgencias	15	8%
Hospitalización	2	1%





El cuadro evidencia que la **Oficina SIAU** concentra la gran mayoría de las atenciones con 142 registros, equivalentes al 79% del total, lo que indica que es el principal canal de interacción y orientación para los usuarios. En contraste, **Consulta Externa** representa el 12% (21 casos) y **Urgencias** el 8% (15 casos), mostrando una participación considerablemente menor pero aún relevante dentro del flujo de atención. Por su parte, **Hospitalización** tiene una incidencia mínima del 1% (2 casos), lo que sugiere que los requerimientos o gestiones en este servicio son poco frecuentes en comparación con los demás. En conjunto, la distribución refleja una alta centralización de la demanda en SIAU, lo que podría estar asociado a su función como punto de información y canalización, y plantea la necesidad de seguir fortaleciendo su capacidad de respuesta para mantener la eficiencia en la atención a los usuarios.

## GESTIÓN Y RESPUESTA A LA CIUDADANÍA

el total de PQRS gestionadas, se obtuvo el siguiente resultado:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Resueltas	172	95.6%
En trámite	5	2.8%
Pendientes	2	1.1%
Anuladas	1	0.5%

La entidad logró dar respuesta oportuna a la gran mayoría de las solicitudes, garantizando el derecho de los usuarios a recibir atención y solución a sus requerimientos.

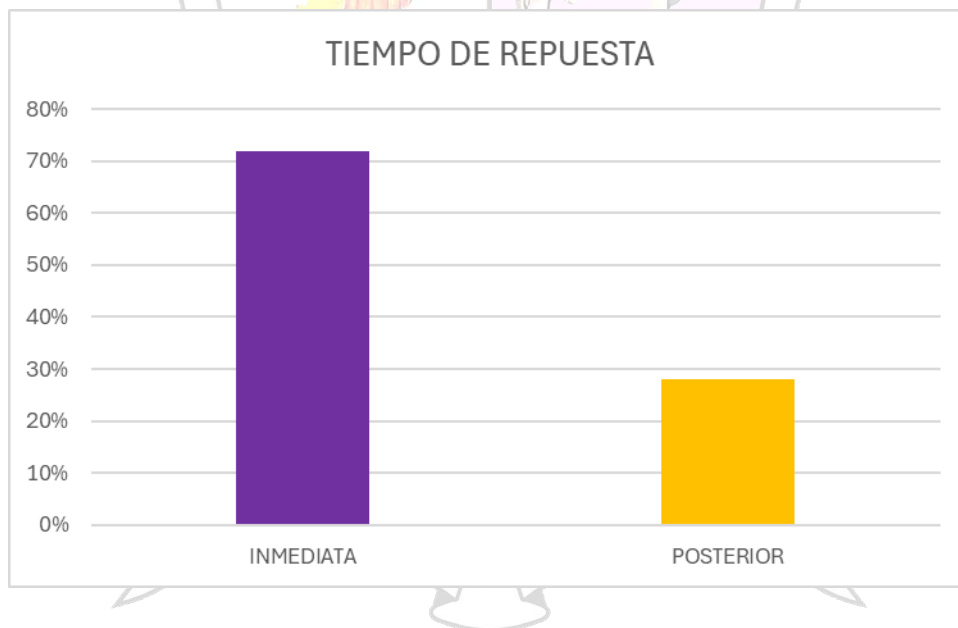
## ACIONES IMPLEMENTADAS

Durante la vigencia 2025, la institución adelantó las siguientes acciones:

- Fortalecimiento del proceso de atención al usuario a través del SIAU.
- Seguimiento permanente a las PQRS para garantizar su cierre oportuno.
- Implementación de estrategias de mejora en la atención en servicios con mayor número de quejas.

## TIEMPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS

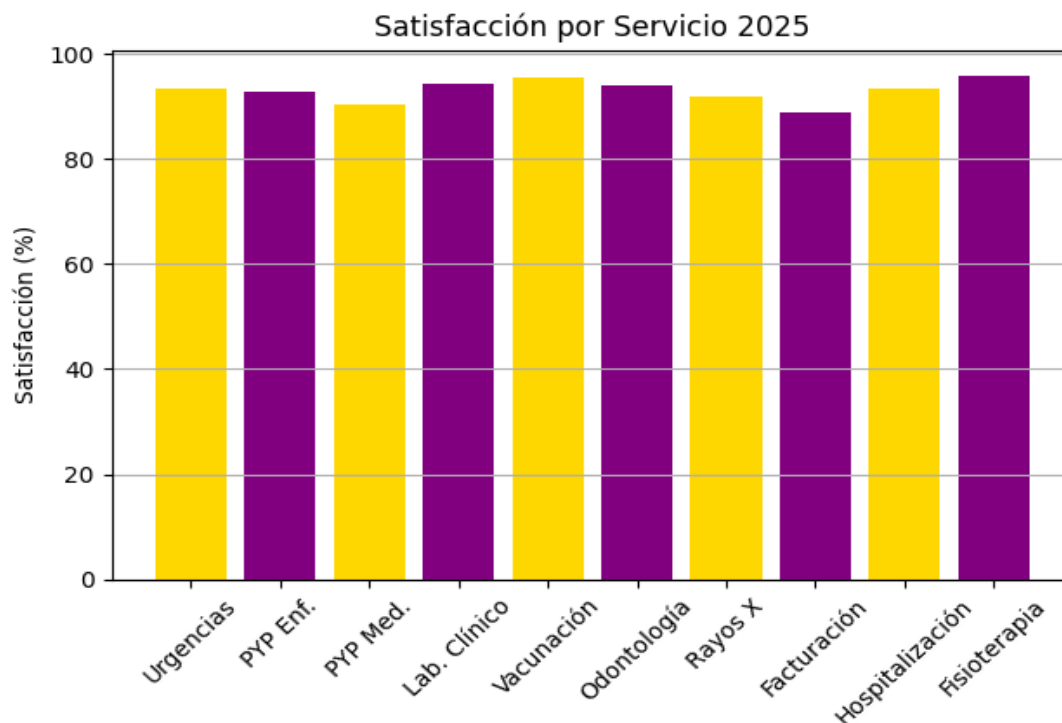
En el año 2025 se evaluó el tiempo de respuesta a los usuarios de la ESE para el cual arrojó lo siguiente 70% la respuesta fue inmediata y un 30% fue posterior, como se muestra en la gráfica a continuación



## ENCUESTAS DE SATISFACCION POR ÁREAS DURANTE EL AÑO 2025

Durante el año 2025 se realizaron 4800 encuestas de acuerdo con la resolución 0256 del 2016 encuesta en las diferentes dependencias de ESE con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios en El Hospital San Juan Bosco por los servicios prestado en El Hospital San Juan Bosco.

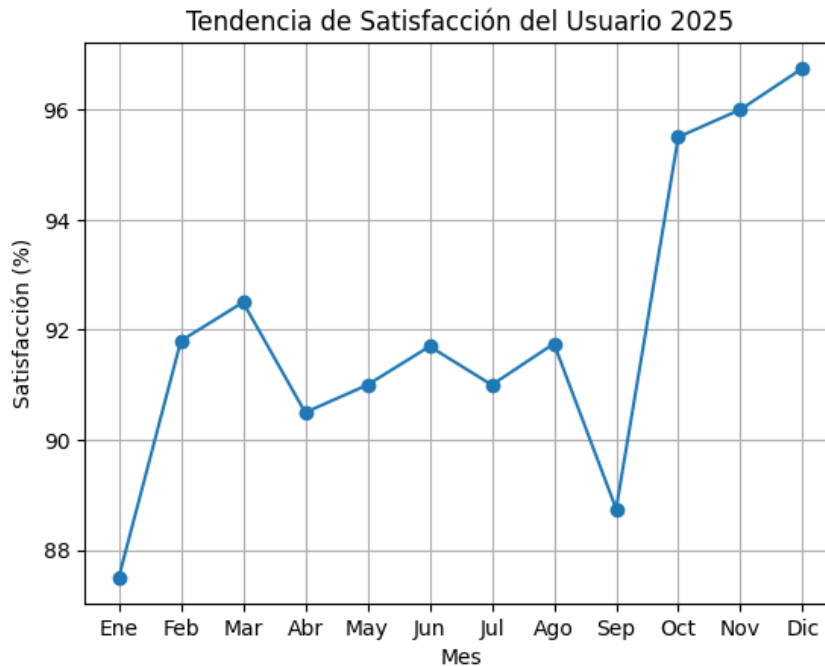
SERVICIO	SATISFACCIÓN (%)	INSATISFACCIÓN (%)
URGENCIA	93.5	6.5
PYP ENFERMERÍA	93.0	7.0
PYP MÉDICO	90.5	9.5
LAB. CLÍNICO	94.5	5.5
VACUNACIÓN	95.5	4.5
ODONTOLOGÍA	94.0	6.0
RAYOS X	92.0	8.0
FACTURACIÓN	89.0	11.0
HOSPITALIZACIÓN	93.5	6.5
FISIOTERAPIA	96.0	4.0



El análisis de satisfacción para el año 2025 muestra un desempeño general **alto y consistente** en la calidad de los servicios, con niveles de satisfacción superiores al 90% en la mayoría de las áreas. Se destacan **Fisioterapia (96.0%)** y **Vacunación (95.5%)** como los servicios mejor valorados, lo que sugiere procesos eficientes y buena percepción por parte de los usuarios. Asimismo, **Laboratorio Clínico (94.5%)**, **Odontología (94.0%)**, **Urgencias (93.5%)** y **Hospitalización (93.5%)** mantienen resultados sólidos, evidenciando estabilidad en la prestación del servicio. Por otro lado, **Facturación presenta el nivel más bajo de satisfacción (89.0%)** y **la mayor insatisfacción (11.0%)**, lo que indica posibles oportunidades de mejora en lo que corresponde a canales No presenciales de agendamiento de citas.

En lo que respecta al comportamiento de satisfacción e insatisfacción de los usuarios durante cada mes, nos permite obtener el grado de satisfacción durante el periodo de atención del año 2025, como se demuestra en las gráficas a continuación:

MES	SATISFACCIÓN (%)	INSATISFACCIÓN (%)
Enero	87.5	12.5
Febrero	91.8	8.2
Marzo	92.5	7.5
Abril	90.5	9.5
Mayo	91.0	9.0
Junio	91.7	8.3
Julio	91.0	9.0
Agosto	91.75	8.25
Septiembre	88.75	11.25
Octubre	95.5	4.5
Noviembre	96.0	4.0
Diciembre	96.75	3.25
<b>TOTAL</b>	<b>91.23</b>	<b>8.77</b>



La tendencia de satisfacción del usuario durante la vigencia 2025 evidencia un comportamiento variable en el primer semestre, con estabilidad alrededor del 91%. Se identifica una disminución en el mes de septiembre (88.75%), seguida de una recuperación significativa en el cuarto trimestre, alcanzando el valor más alto en diciembre (96.75%).

Esta tendencia refleja el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas, consolidando un cierre de año con niveles de satisfacción superiores al 95%.

## ENCUESTA DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO

Durante la vigencia 2025, la institución evidenció un desempeño altamente favorable en la percepción de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados consolidados de las encuestas aplicadas mensualmente en los diferentes servicios. De manera sostenida, la mayoría de las respuestas se ubicaron en las categorías “bueno” y “muy bueno”, alcanzando niveles de satisfacción cercanos y superiores al 90% en la mayoría de los meses. Este comportamiento refleja la efectividad de las estrategias implementadas para garantizar una atención oportuna, humanizada y con estándares de calidad, así como el compromiso del talento humano en la prestación de los servicios de salud.

No obstante, durante el mismo periodo se identificaron porcentajes menores de insatisfacción representados en las categorías “regular” y “malo”, los cuales, aunque

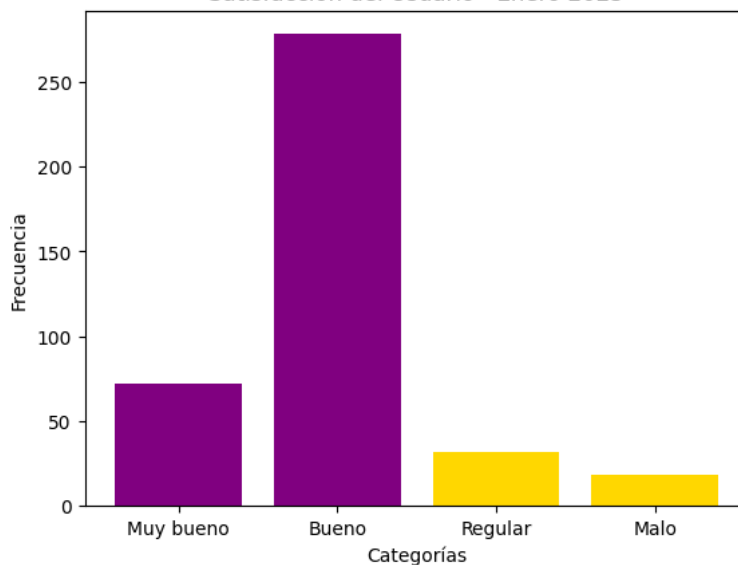
[www.hosanbosco.gov.co](http://www.hosanbosco.gov.co)

no son significativos frente al total de encuestas, constituyen una oportunidad de mejora institucional. En el marco de la rendición de cuentas, la entidad reconoce la importancia de fortalecer continuamente sus procesos, especialmente en áreas como facturación y algunos servicios asistenciales donde se presentaron variaciones. Por ello, se proyectan acciones de mejora enfocadas en optimizar la experiencia del usuario, reducir los tiempos de atención y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, reafirmando así el compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la comunidad.

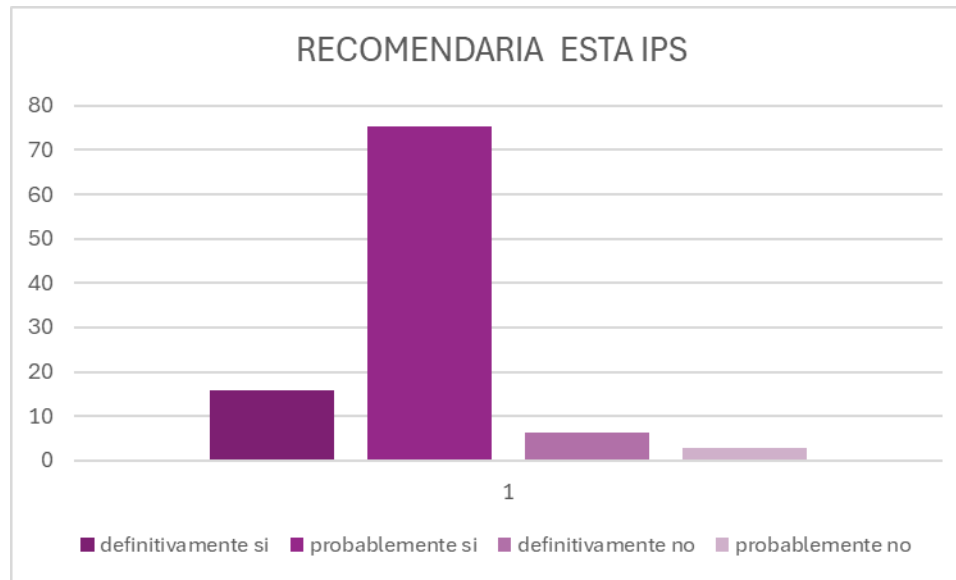
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy bueno</b>	<b>72</b>	<b>18%</b>
<b>Bueno</b>	<b>278</b>	<b>69.5%</b>
<b>Regular</b>	<b>32</b>	<b>8%</b>
<b>Malo</b>	<b>18</b>	<b>4.5%</b>
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

**SATISFACCION DURANTE EL AÑO 2025 ¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVES DEL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?**

Satisfacción del Usuario - Enero 2025



**¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES O AMIGOS A VENIR A RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD AL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?**



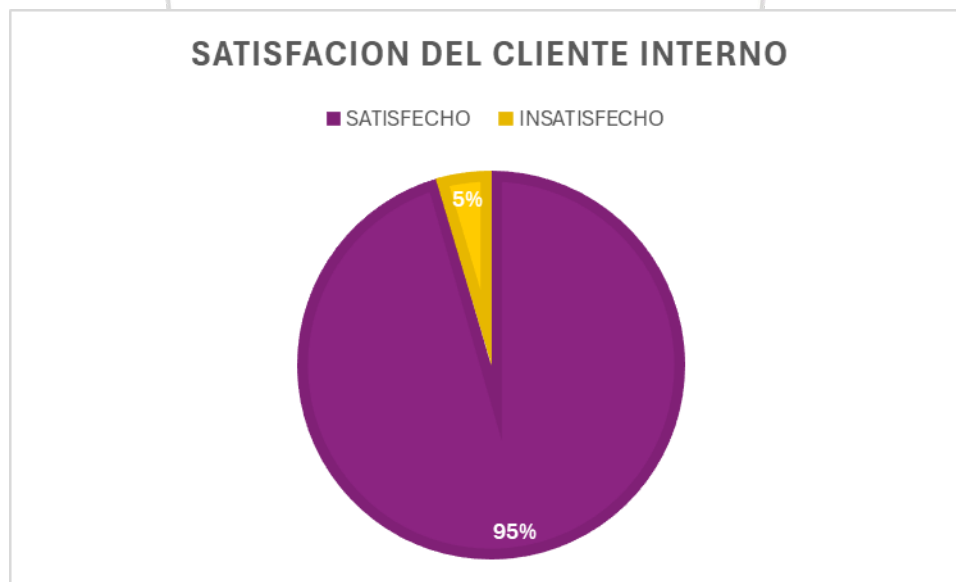
Con base en los datos presentados, se observa que la gran mayoría de las respuestas se concentran en las opciones positivas “**probablemente sí**” y “**definitivamente sí**”, lo que evidencia una alta intención de recomendación de la IPS por parte de los usuarios. En total, las respuestas favorables suman 3.971 frente a 401 respuestas desfavorables (“definitivamente no” y “probablemente no”), lo que refleja una percepción ampliamente positiva del servicio recibido. Este comportamiento indica que los usuarios, en su mayoría, confían en la calidad de la atención y estarían dispuestos a recomendar la institución a su entorno cercano.

No obstante, aunque el porcentaje de respuestas negativas es bajo en comparación con las positivas, su presencia representa una oportunidad de mejora para la institución. En el marco de la rendición de cuentas, estos resultados permiten identificar la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la atención al usuario, tiempos de servicio y calidad percibida, con el fin de reducir aún más la insatisfacción y consolidar niveles superiores de fidelización y confianza en la IPS.

## ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO

El gráfico de satisfacción del cliente interno evidencia un resultado altamente positivo para la institución, ya que el 95% del personal se encuentra satisfecho, mientras que solo un 5% manifiesta insatisfacción. Este comportamiento refleja un ambiente laboral favorable, en el cual predominan condiciones adecuadas en aspectos como clima organizacional, trabajo en equipo y percepción de apoyo institucional. Estos resultados son indicativos de una gestión interna efectiva que contribuye al bienestar del talento humano y, a su vez, impacta positivamente en la calidad del servicio prestado a los usuarios.

No obstante, el 5% de insatisfacción, aunque reducido, representa una oportunidad de mejora que no debe ser subestimada. En el marco de la mejora continua, es fundamental identificar las causas de dicha percepción negativa mediante estrategias como encuestas más específicas, espacios de escucha activa y planes de intervención focalizados. De esta manera, la institución podrá fortalecer aún más el compromiso de su personal, mejorar su desempeño y avanzar hacia niveles óptimos de satisfacción interna.



NINA MONTES ESPAÑA  
Coordinadora SIAU

[www.hosanbosco.gov.co](http://www.hosanbosco.gov.co)

---

Dirección: Carrera 16 No. 20-60 – Barrio Alto Prado - Bosconia Cesar  
Teléfonos: 5778029 – Urgencias: 5778302 | Cel: 318 343 6650 Urgencias: 318 366 2239  
Email: [hospital@hosanbosco.gov.co](mailto:hospital@hosanbosco.gov.co) - [hosanbosco@hotmail.com](mailto:hosanbosco@hotmail.com)