



El Cerrito, 11 de junio de 2026

Informe de satisfacción al usuario Periodo: enero a marzo de 2026
Hospital San Rafael del Cerrito Valle

Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar la satisfacción de los usuarios que han recibido servicios en el Hospital San Rafael del Cerrito Valle durante el periodo comprendido entre enero a marzo de 2026. Para ello, se ha utilizado un promedio de satisfacción general del 93.3% durante dicho periodo, lo que refleja un alto nivel de conformidad de los pacientes con los servicios prestados por la institución.

El proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), cuenta con un total de 1 colaboradores permanentes que desarrollan los componentes de: Información y orientación al Usuario, Gestión de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, y la Medición de la Satisfacción de Usuarios. Para la evaluación de este periodo, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF, se presentan los resultados correspondientes en los apartados señalados en este informe. Algunos datos o estadísticas de partida son:

- 198 encuestas realizadas por mes
- Se alcanza un 93.3% de satisfacción general
- Se recibieron 28 manifestaciones de pqrsf

Metodología

La información sobre la satisfacción del usuario fue recopilada a través de encuestas realizadas a los pacientes después de recibir atención médica en el hospital. Los aspectos evaluados incluyeron:

- Calidad del servicio médico.
- Trato del personal.
- Infraestructura y condiciones del hospital.
- Tiempo de espera.

Por EPS

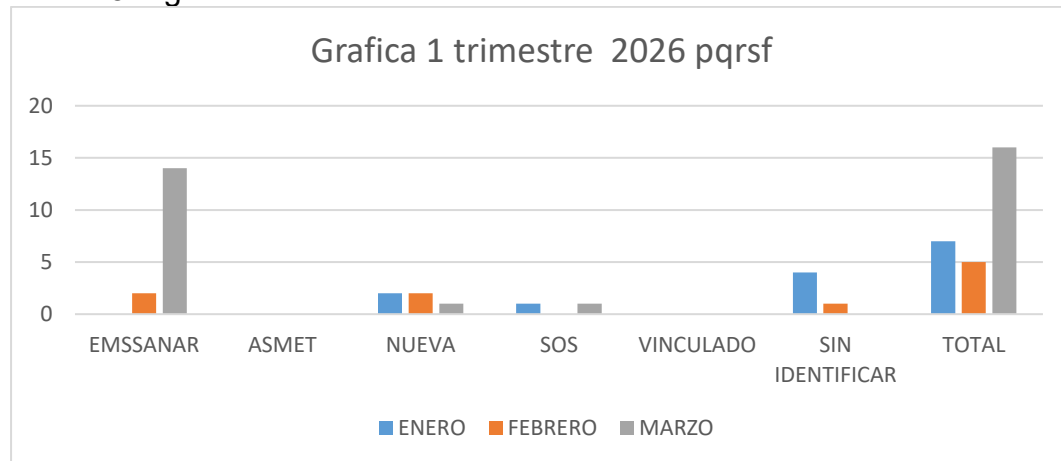
PQRSF MES x MES							
PERIODO	EMSSANAR	ASMET	NUEVA	SOS	VINCULADO	SIN IDENTIFICAR	TOTAL
ENERO			2	1		4	7
FEBRERO	2		2			1	5
MARZO	14		1	1			16

Por criterio

AÑO 2026					
PQRSF MES x MES					
PERIODO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
ENERO		4	1		2
FEBRERO	1		2	2	
MARZO		1	1		14



Total 28 registros



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF.

El trámite de las peticiones, quejas y reclamos se realiza de la siguiente manera correspondiente.

- Diligencia el formato para quejas, reclamos y sugerencias. Se recibe y se radica la manifestación interpuesta por el usuario.
- Validar la información emitida por el usuario.
- Analizar y direccionar la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo al área involucrada.
- Enviar el oficio remitido con copia del formato al jefe del área involucrada, calidad y gerencia.
- Recensionar y analizar la respuesta formal y elaboración del reporte final.
- Remitir e informar la respuesta oficial al usuario. De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención.

Se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E

En la tabla y la gráfica se evidencia que el servicio donde se presentaron mayor cantidad de manifestaciones fue Urgencias.

Procedimiento:

Se realiza la retroalimentación correspondiente de la inconformidad interpuesta por los usuarios a la coordinadora de cada servicio e igualmente al grupo de seguimiento y vigilancia de seguridad al paciente, talento humano y calidad; de esta manera se realice el debido proceso y se tomen las acciones de mejora que haya lugar.

Informes de Satisfacción

La institución cuenta con un sistema consolidado de **Informes de Satisfacción al Usuario**, los cuales se realizan de manera mensual mediante el levantamiento de encuestas aplicadas en todos nuestros servicios asistenciales (Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Odontología, entre otros). Esta información es recolectada y



analizada sistemáticamente para identificar oportunidades de mejora en el proceso de atención.

Análisis del Indicador de enero a marzo de 2026

Satisfacción Global: El consolidado refleja un nivel de satisfacción altamente positivo para la Nueva E.P.S, alcanzando un índice del **95%**.

Gestión por Servicios

Se observa una cobertura integral en servicios críticos. Específicamente, en el caso de la Nueva E.P.S, el compromiso institucional se refleja en indicadores consistentes: 84% en Urgencias, 94% en Laboratorio y 93% en Odontología.

Enfoque en la Humanización

Este análisis no es solo cuantitativo; el alto porcentaje de satisfacción demuestra que los esfuerzos de la institución por brindar un trato digno, oportuno y humano están alineados con las expectativas de los usuarios de su entidad.

La baja variabilidad entre los distintos servicios (rango entre 92% y 97% en servicios principales para su EPS) demuestra un proceso de atención estandarizado y estable.

Se obtuvo un promedio general de satisfacción del 93.3%, lo que indica una tendencia positiva en la experiencia del paciente.

Análisis de Datos.

El análisis de la satisfacción del usuario durante el periodo muestra variaciones mensuales, pero la tendencia general se mantiene estable.

Reconocemos la importancia de los análisis de tendencia a largo plazo solicitados.

Por tal motivo, estamos integrando el histórico mensual a nuestros informes gerenciales para que, en futuras auditorías, se pueda visualizar de manera gráfica la evolución, los puntos críticos de control y las acciones de mejora implementadas tras cada ciclo de medición.

A continuación, se presenta una gráfica de barras que ilustra los datos de satisfacción trimestral de los pacientes en el periodo mencionado.

Promedio de Satisfacción por Mes:

Promedio de Satisfacción primer trimestre 2026	
Mes de generación	Satisfacción
enero	93%
febrero	93%
marzo	94%
total	93.3%



Gráfica 1: Promedio de Satisfacción por Mes (enero a marzo de 2026)



Conclusión

El Hospital San Rafael del Cerrito Valle ha mantenido un nivel alto de satisfacción entre los usuarios durante el periodo de enero a marzo de 2026, con un promedio general del 93.3%. Esto refleja un compromiso continuo por parte del hospital para ofrecer un servicio de calidad y mejorar la experiencia de los pacientes. Sin embargo, es importante seguir monitoreando áreas específicas como el tiempo de espera y la disponibilidad de recursos, con el fin de seguir mejorando en esos aspectos.

Recomendaciones:

1. Continuar con el seguimiento de las encuestas de satisfacción mensuales.
2. Implementar estrategias para reducir aún más el tiempo de espera de los pacientes, especialmente en los meses con mayor afluencia.
3. Mantener e incrementar la capacitación del personal para mantener altos Estándares de trato hacia los pacientes.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS

En el área de citas, aunque se ha mejorado en el componente de organización con la puesta en marcha el call center, continúan las manifestaciones respecto a la dificultad para conseguir citas ya que la espera es muy larga o se cuelgan las llamadas por cobertura.

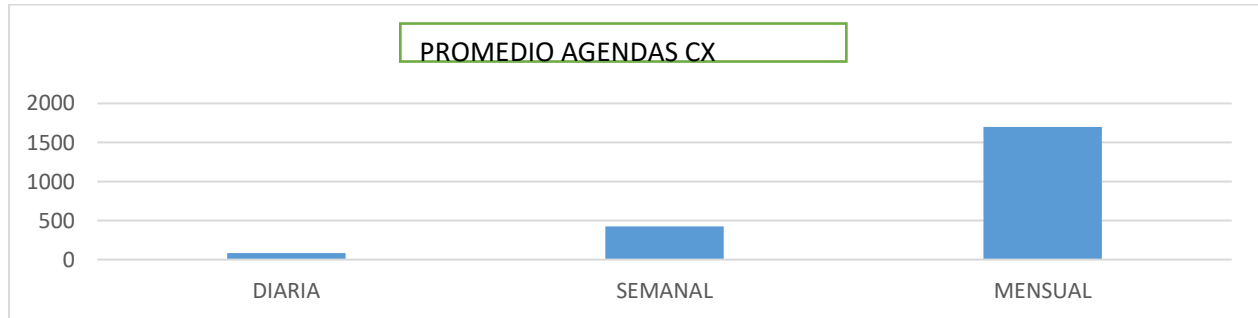
Se cuenta con 2 colaboradores atendiendo el call center.

En promedio de cita con médico general se genera entre 80 a 85 citas diarias en promedio semanal es de 425 citas y mensual un promedio de 1700 citas mensuales.



Hospital San Rafael E. S. E.
El Cerrito – Valle del Cauca
NIT. 891.380.103-2

AGENDA CX	
DIARIA	85
SEMANAL	425
MENSUAL	1700



Quedamos atentos a cualquier solicitud adicional para ampliar esta información o presentar los soportes mensuales específicos que requieran para su evaluación.

María Sonia Rodríguez M
Líder del siau HSR-contratista