



CLINICA URGENCIAS BUCARAMANGA



**Clínica  
Urgencias  
Bucaramanga**

**HOY SOMOS MÁS**

**INFORME PRIMER  
TRIMESTRE**

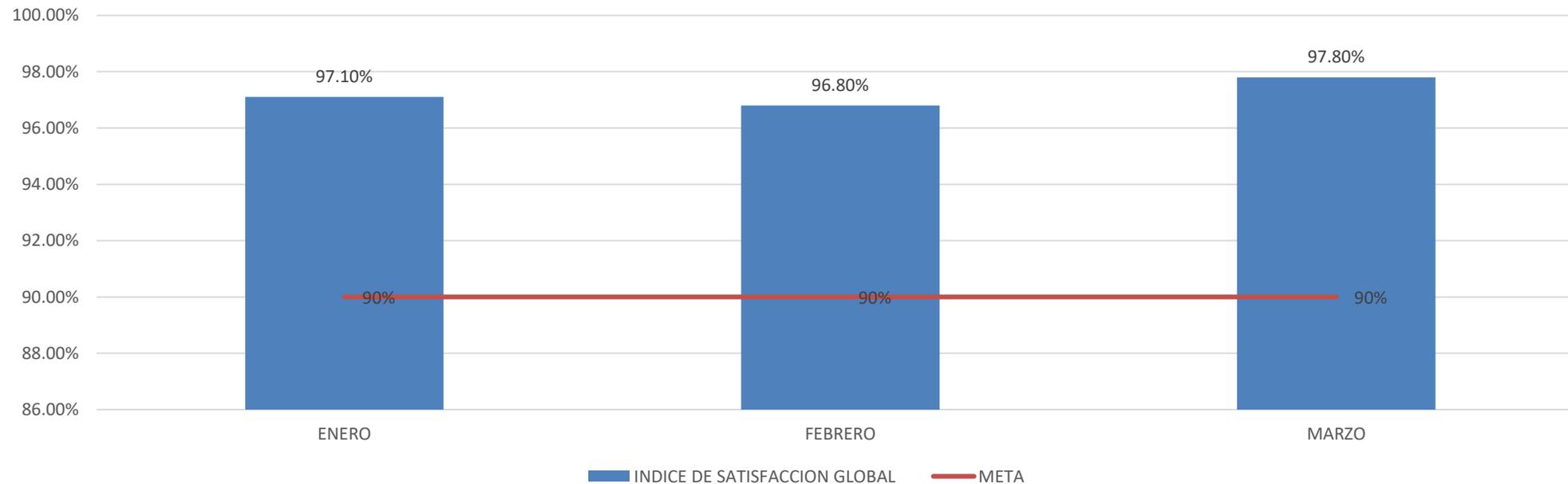
# ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU





# INDICE DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2025

SATISFACION TRIMESTRAL 2025

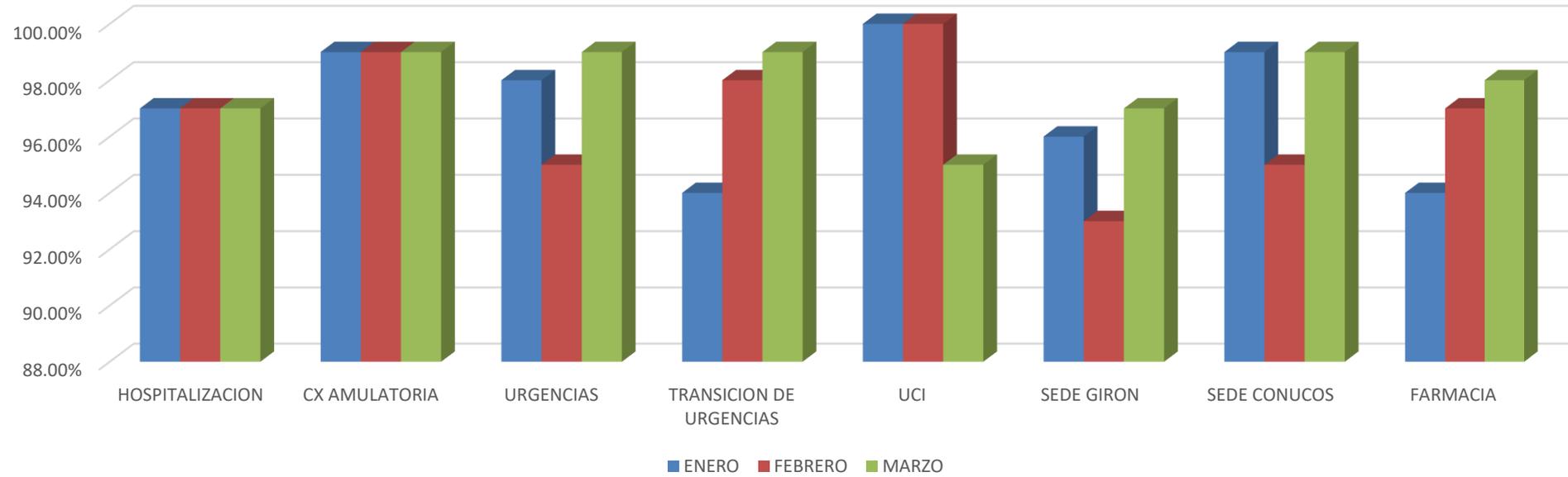


Actualmente contamos con un promedio de satisfacción global del 97.23% de la CUB, superando la meta establecida del 90%



## INDICE COMPARATIVO POR SERVICIO PRIMER TRIMESTRE 2025

INDICE COMPARATIVO POR SERVICIOS

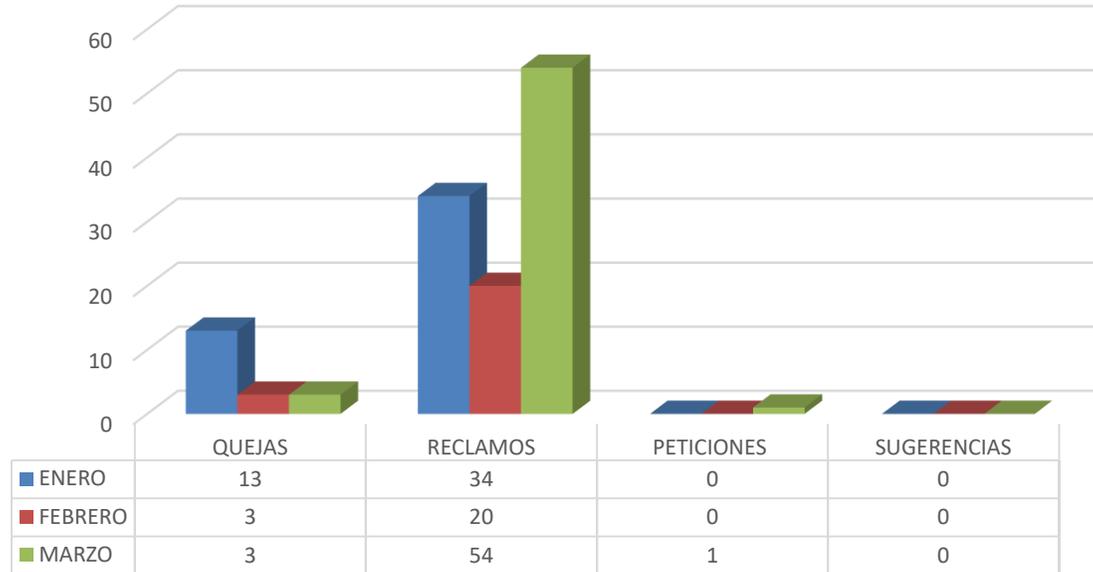


MES	HOSPITALIZACION	CX AMULATORIA	URGENCIAS	TRANSICION DE URGENCIAS	UCI	SEDE GIRON	SEDE CONUCOS	FARMACIA
ENERO	97.00%	99.00%	98.00%	94.00%	100%	96%	99.00%	94%
FEBRERO	97.0%	99.00%	95.00%	98.00%	100.0%	93.00%	95.00%	97.00%
MARZO	97.0%	99.00%	99.00%	99.00%	95.0%	97%	99.00%	98.0%
<b>PROMEDIO</b>	<b>97.00%</b>	<b>99.00%</b>	<b>97.33%</b>	<b>97.00%</b>	<b>98.33%</b>	<b>95.33%</b>	<b>97.67%</b>	<b>96.33%</b>

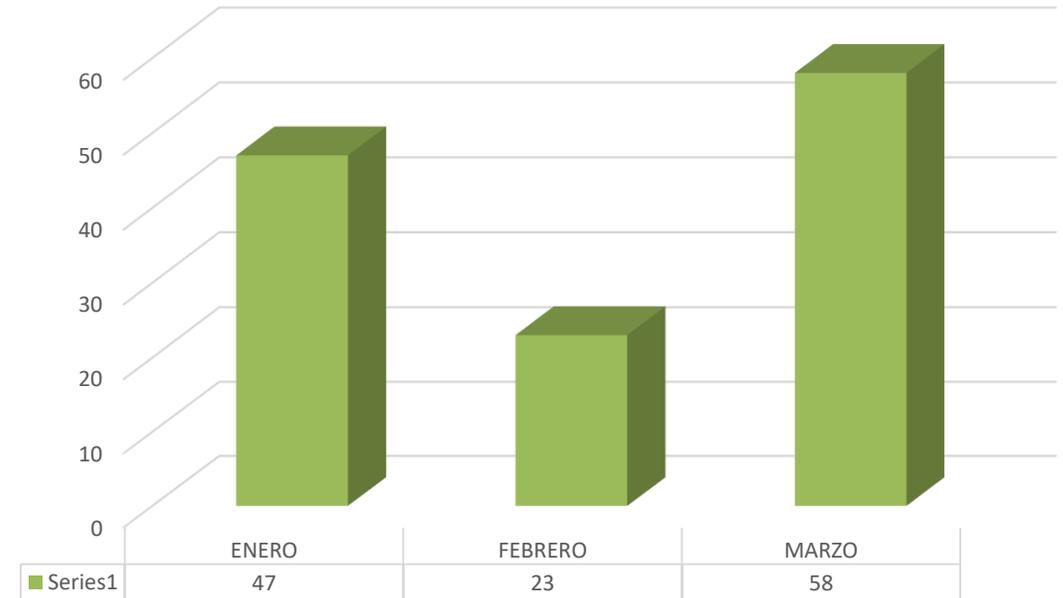


## INDICE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025

CLASIFICACION



INDICE DE QUEJAS/RECLAMOS



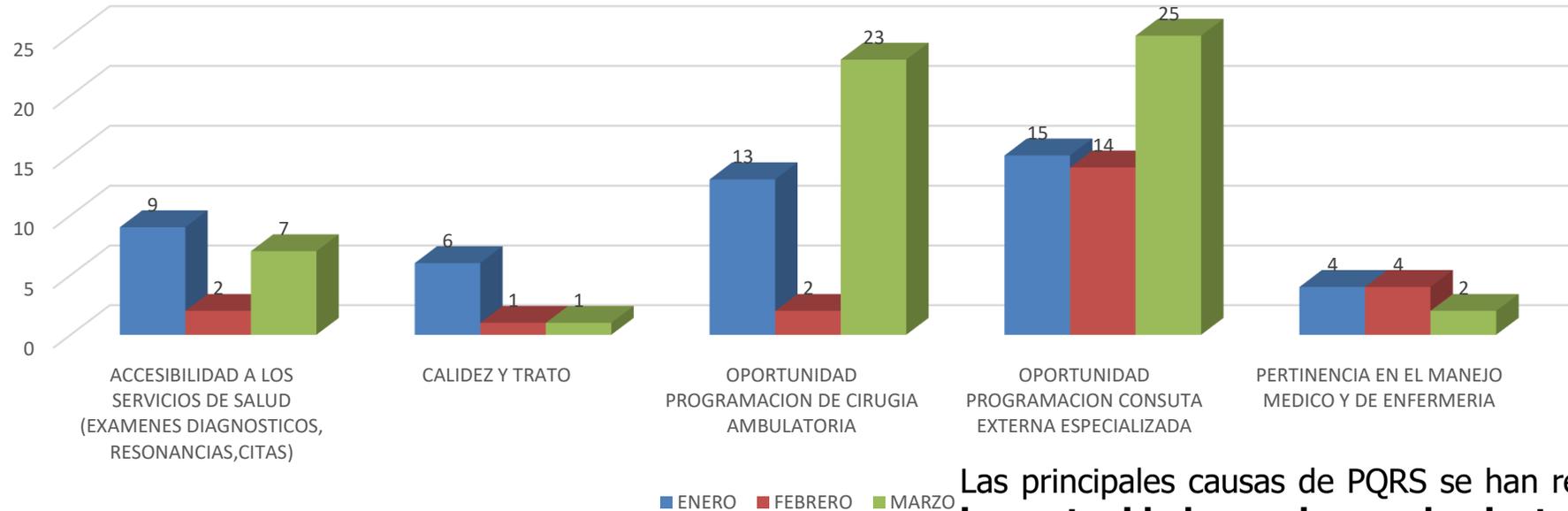
Durante el primer trimestre se recibieron 128 PQRS en la Oficina de Atención al Usuario.

Como se evidencia en la primera gráfica, se recibieron un total de 108 reclamos, principalmente relacionados con la oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud, y 19 quejas asociadas a la insatisfacción con la atención por parte de algunos funcionarios, incluyendo aspectos como el trato y el manejo médico. Se presentaron más reclamos que quejas, siendo las causas más frecuentes aquellas vinculadas con la demora en la asignación de citas y la programación de cirugías ambulatorias.



# PQRS PRIMER TRIMESTRE

## CAUSALES PRINCIPALES

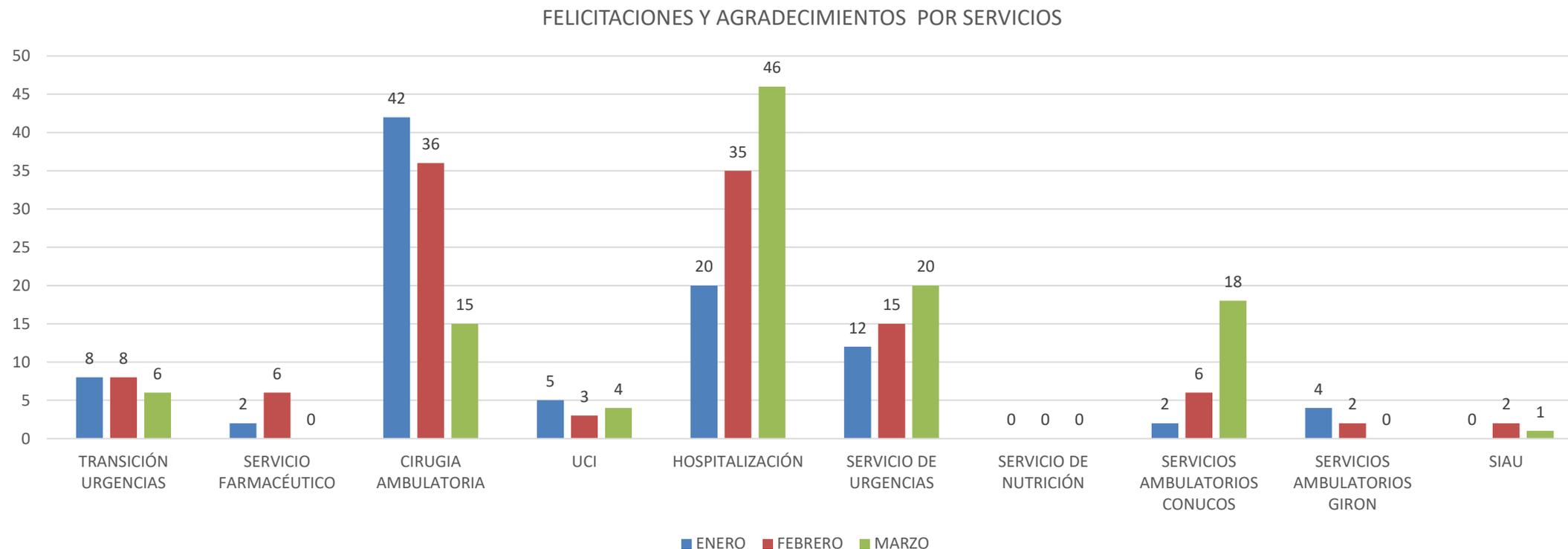


CAUSALES PRINCIPALES 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO
ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD (EXAMENES DIAGNOSTICOS, RESONANCIAS, CITAS)	9	2	7
CALIDEZ Y TRATO	6	1	1
OPORTUNIDAD PROGRAMACION DE CIRUGIA AMBULATORIA	13	2	23
OPORTUNIDAD PROGRAMACION CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	15	14	25
PERTINENCIA EN EL MANEJO MEDICO Y DE ENFERMERIA	4	4	2

Las principales causas de PQRS se han relacionado con la **inoportunidad en el agendamiento de citas** para medicina especializada y la **programación de cirugías ambulatorias**. Asimismo, la **accesibilidad a los exámenes extrainstitucionales por el SOAT ha afectado este atributo**.

Las quejas relacionadas con la **calidez y el trato** correspondieron a la atención brindada por el personal de vigilancia, médicos de urgencias y enfermería, tanto hacia los pacientes como a sus acompañantes. Se evidencia disminución de esta causal

# FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2025



En el primer trimestre se recibieron 318 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recepcionaron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.