

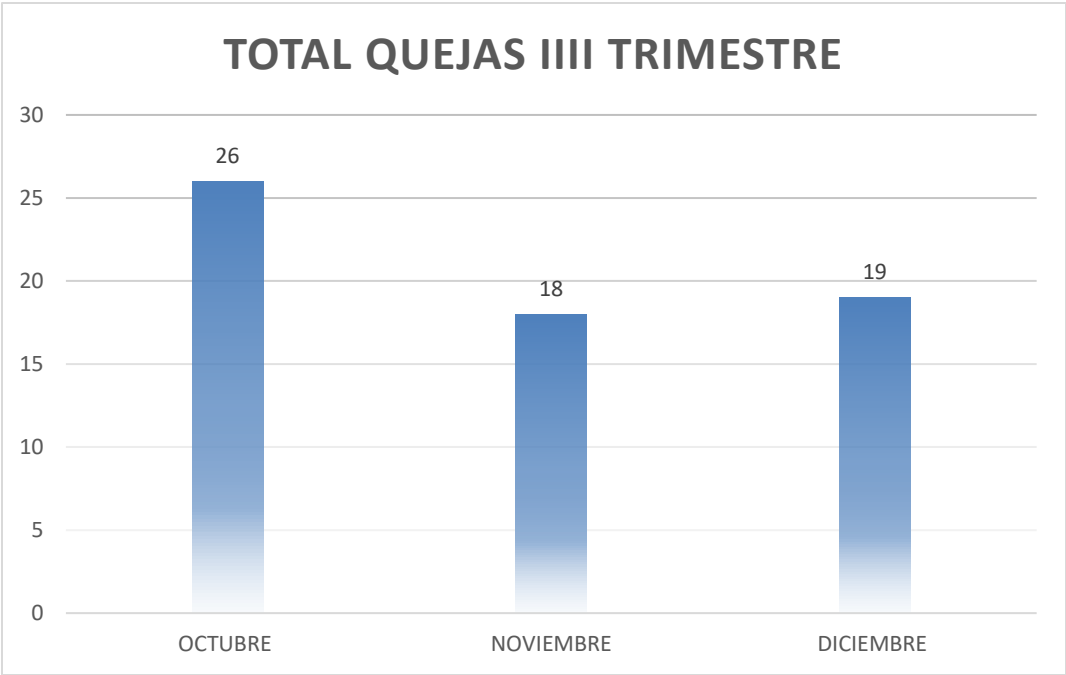
INFORME III TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO III TRIMESTRE 2025

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Sugerencias
Laboratorio		2		1	
Medicina interna				40	
Pediatría				35	
radiología		2			
Urgencias		16		4	
clínica de Heridas				48	
Estadística		7			
quirúrgicas		3			
Alimentación		2			
Facturación		1			
Programación QX		3		2	
Usuarios		12			
Unidad Renal					1
Vigilancia		2		2	
Odontología		1			2
Perinatología					1
Camilleros		1			
Especializada		1			
Ginecología		1			
SIAU				1	
Consulta externa		1			
Página web		3			
cirugía		4		4	
Nodo Hato					1
Total	0	62	0	137	5

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el IIII trimestre del 2025 se presentó un total de 63 quejas, 5 sugerencias y 137 felicitaciones.

Se evidencia que hubo una disminución de quejas con respecto a los anteriores trimestres anteriores.



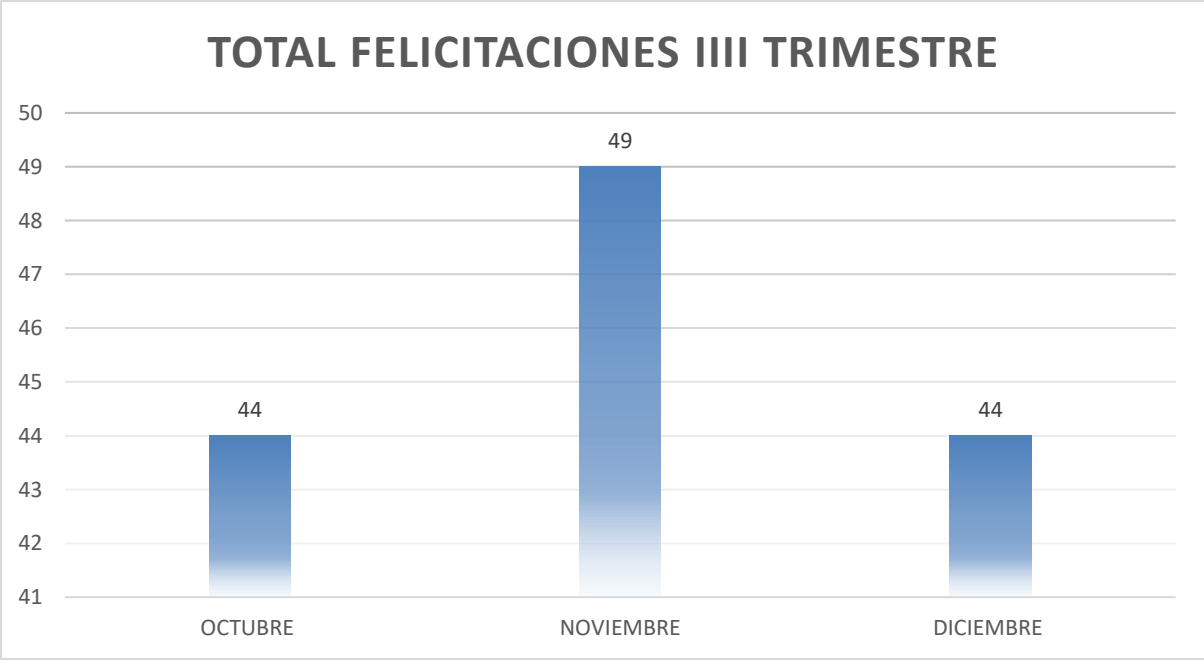
En concordancia a las diferentes causas que afectan la prestación de los servicios por atención inadecuada.

Se realizaron planes de mejoramiento como capacitaciones a los servicios de vigilancia, urgencias,y estadística en atención al cliente, trato humanizado, portafolio de servicio y derechos y deberes y con esto lograr que exista una adherencia de los mismos. Como también la socialización de estos a los usuarios.





decíamos que los planes de mejoramiento con el agendamiento de listas de espera y punto azul como también las capacitaciones de trato humanizado como también la implementación del agendamiento de las listas de espera y oficina de punto azul para la mitigación de la falta de oportunidad. En los servicios más afectados Y con eso reducir las quejas de octubre con respecto a diciembre en un 27% cifra significativa demuestra que los planes de mejoramiento han dado resultados favorables.



También podemos enviciar que las felicitaciones se mantuvieron favorablemente cada mes comenzando con el mes de octubre en 44 y finalizando el mes de diciembre con 44 felicitación la aceptación de los usuarios con respecto al hospital. Realizando planes de mejoramiento como incentivos al personal por su buena labor con el hospital.

QUEJAS 2025

EN EL AÑO 2025 HUBO UN TOTAL
DE 442 QUEJAS.

SIENDO MAYO EL MES CON
MAYOR NUMERO DE QUEJAS.

85 QUEJAS

FELICITACIONES 2025

EN EL AÑO 2025 HUBO UN TOTAL
DE 672 FELICITACIONES.

SIENDO MAYO EL MES CON
MAYOR NUMERO DE
FELICITACIONES.

82 FELICITACIONES

Durante el año 2025 se evidencia un comportamiento relevante en la gestión de la experiencia del usuario, reflejado tanto en las quejas como en las felicitaciones recibidas. El mes de mayo se destaca como el periodo con mayor número de quejas (85), pero de manera simultánea también registra un alto número de felicitaciones (82), lo que indica un aumento significativo en la interacción de los usuarios con la institución durante ese mes.

Este comportamiento sugiere que el incremento de quejas no necesariamente refleja un deterioro general del servicio, sino que puede estar asociado a un mayor volumen de atención, mayor demanda de servicios o una mayor apropiación de los canales de participación ciudadana. La cercanía entre el número de quejas y felicitaciones evidencia una percepción mixta del servicio, donde coexisten oportunidades de mejora junto con un reconocimiento importante al trabajo del talento humano y a la calidad de la atención brindada.

En términos generales, el balance entre quejas y felicitaciones permite concluir que, pese a los aspectos susceptibles de mejora identificados a través de las inconformidades, la institución mantiene un nivel favorable de satisfacción, reflejado en la alta cantidad de manifestaciones positivas. Este análisis refuerza la importancia de continuar fortaleciendo las acciones

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 5 de 1

correctivas derivadas de las quejas, sin dejar de potenciar y reconocer las buenas prácticas que generan felicitaciones por parte de los usuarios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S). El análisis de las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado evidencia la importancia de contar con canales efectivos de comunicación entre los usuarios y la institución. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no solo permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios de salud, sino que también reflejan el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familias. La gestión adecuada y oportuna de estas manifestaciones fortalece la transparencia, fomenta la confianza en la atención brindada y permite implementar acciones correctivas y preventivas. Por tanto, es esencial continuar fortaleciendo el sistema de PQRSF como herramienta clave para la mejora continua, la humanización del servicio y el

cumplimiento de los estándares de calidad en salud.

El Hospital Regional Manuela Beltrán tiene prioridad en la gestión de las pqrsl ya que Responder las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) en el Hospital es un proceso esencial que va más allá del cumplimiento normativo, ya que representa un pilar fundamental en la gestión de la calidad y la humanización del servicio de salud. Estas manifestaciones por parte de los usuarios permiten identificar falencias en la atención médica, administrativa o en el trato interpersonal, facilitando así la implementación de acciones correctivas y preventivas que mejoren continuamente los procesos internos. Además, al responder de manera oportuna, respetuosa y clara, se garantiza el respeto por los derechos de los pacientes, quienes deben sentirse escuchados, valorados y protegidos en un entorno en el que muchas veces se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Este mecanismo también fortalece la transparencia institucional y promueve la confianza entre la comunidad y el hospital, mejorando la imagen y reputación del centro de salud. Asimismo, las sugerencias y felicitaciones aportan una valiosa retroalimentación que puede motivar al personal y destacar buenas prácticas que vale la pena mantener y replicar. Finalmente, este proceso fomenta la participación ciudadana en la gestión del sistema de salud, consolidando una cultura organizacional abierta al diálogo, al aprendizaje y al compromiso constante con la excelencia en la atención a los pacientes.

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 6 de 1

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

