

INFORME III TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

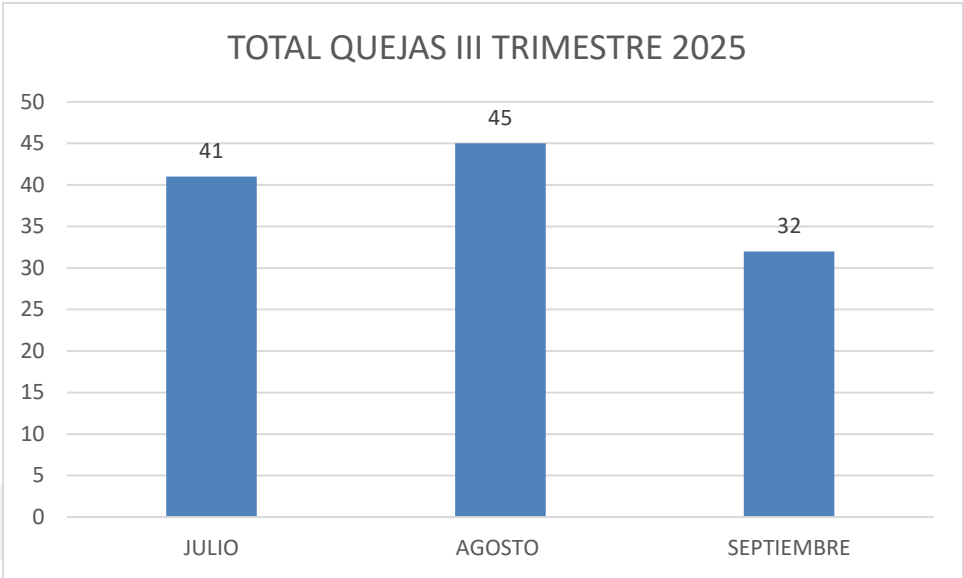
INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO III  
TRIMESTRE 2025

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
LABORATORIO		4		5	
MEDICINA INTERNA		2			40
QUIRURGICAS		1			3
PEDIATRIA		1		3	28
CIRUGIA		4		4	7
RADIOLOGIA		2		1	2
URGENCIAS		8			8
CONSULTA ESPECIALIZADA		20		2	5
CLINICA DE HERIDAS		2			44
ESTADISTICA		8			
SIAU					
ALIMENTACION		2		2	
FACTURACION		7		3	2
UCI ADULTOS					
CARDIOLOGIA		2			
GINECOLOGIA					2
VIGILANCIA		2		1	3
PROGRAMACION QX		4			
PAGINA WEB					
USUARIOS		18			
UNIDAD RENAL		1			
FISIOTERAPIA		3		1	1
CONSULTA EXTERNA		4			
MANTENIMIENTO				1	
FALTA DE OPORTUNIDAD		2			
ODONTOLOGIA		2			
VACUNACION		1			
CORREO ELECTRONICO		16			
EQUIPOS BASICOS		1			
NUTRICION		1			
UCI NEONATAL					
TOTAL	0	118	0	23	160

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el II trimestre del 2025 se presentó un total de 118 quejas, 23 sugerencias y 160 felicitaciones.

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

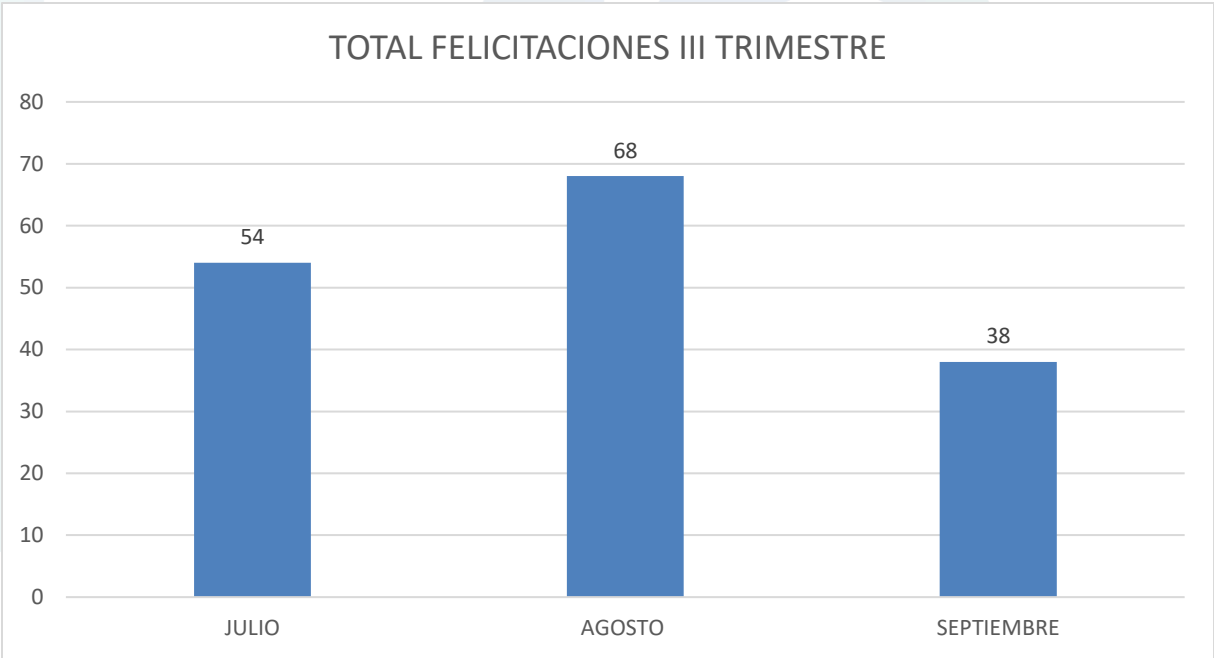
En



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, nodo palmas, especializada, SIAU 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.

Con eso evidenciamos que los planes de mejoramiento con el agendamiento de listas de espera y estación azul como también las capacitaciones de trato humanizado como también la implementación del agendamiento de las listas de espera y oficina de estación azul para la mitigación de la falta de oportunidad. En los servicios mas afectados Y con eso reducir las quejas de julio, agosto y septiembre en un 22% cifra significativa demuestra que los planes de mejoramiento han dado resultados favorables.



También podemos enviciar que las felicitaciones también aumentaron favorablemente cada mes comenzando con el mes de JULIO en 54 y finalizando el mes de SEPTIEMBRE con 38 felicitación disminuido en un 30% la aceptación de los usuarios con respecto al hospital. Realizando planes de mejoramiento como incentivos al personal por su buena labor con el hospital con un certificado demostrando que fueron el mejor servicio del hospital en el mes anterior.

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 gestios de las pqrsf 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

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

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.