

INFORME II TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA 2026

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO II TRIMESTRE 2026



SERVICIO		QUEJAS	FELICITACION	SUGERENCIAS
	CONSULTA EXTERNA	0	0	0
	VIGILANCIA	1	1	0
	LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	9	6	1
	GINECO	0	1	0
	MEDICINA INTERNA	0	38	1
	QUIRURGICAS	0	9	1
	PEDIATRIA	1	33	0
	CIRUGIA	3	9	0
	RADIOLOGIA	6	1	1
	URGENCIAS	13	18	3
	CONSULTA ESPECIALIZADA	9	10	0
	FACTURACION	2	2	0
	SERVICIOS GENERALES	1	0	0
	CARDIOLOGIA	0	1	0
	NODO HATO	3	0	0
	CLINICA DE HERIDAS	0	37	0
	PATOLOGIA	0	1	0
	PROGRAMACION QUIRURGICA	0	0	0
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0
	USUARIO	9	0	0
	UCI NEONATAL	0	0	0
	CAMILLEROS	0	0	0
	UNIDAD RENAL	2	0	0
	ESTADISTICA	10	0	0
	MANTENIMIENTO	0	0	0
	UCI ADULTOS	0	0	0
	ALIMENTACION	1	1	1
	SIAU	0	9	0
	RUIDOS EXTERNOS, INFRAESTRUCTURA	2	0	1
TOTAL		72	177	9

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

INFORME DE ANÁLISIS DE PQRSF POR SERVICIO

1. Resumen General

Durante el periodo evaluado se recibieron 258 manifestaciones de los usuarios, discriminadas de la siguiente manera:

- Quejas: 72
- Felicitaciones: 177
- Sugerencias: 9

Lo anterior evidencia que la percepción de satisfacción de los usuarios continúa siendo altamente favorable, ya que las felicitaciones representan la mayor proporción de manifestaciones recibidas.

Tipo de manifestación	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	177	68,60 %
Quejas	72	27,91 %
Sugerencias	9	3,49 %
Total	258	100 %

2. Análisis General

El comportamiento de las PQRSF demuestra que cerca de 7 de cada 10 manifestaciones corresponden a felicitaciones, reflejando una percepción positiva frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

Las quejas representan poco más de una cuarta parte del total de manifestaciones, situación que permite identificar oportunidades de mejora enfocadas principalmente en algunos servicios específicos.

Las sugerencias constituyen únicamente el 3,49 %, lo que indica que los usuarios participan poco mediante propuestas de mejora, siendo recomendable fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

3. Análisis de Quejas

Se registraron 72 quejas distribuidas entre varios servicios.

Distribución

Servicio	Quejas	% sobre las quejas
Urgencias	13	18,06 %
Estadística	10	13,89 %
Laboratorio y Odontología	9	12,50 %
Consulta Especializada	9	12,50 %
Usuario	9	12,50 %
Radiología	6	8,33 %
Cirugía	3	4,17 %
Nodo Hato	3	4,17 %
Facturación	2	2,78 %
Unidad Renal	2	2,78 %
Ruidos externos e infraestructura	2	2,78 %
Vigilancia	1	1,39 %
Pediatría	1	1,39 %
Servicios Generales	1	1,39 %
Alimentación	1	1,39 %

Servicios con mayor número de quejas

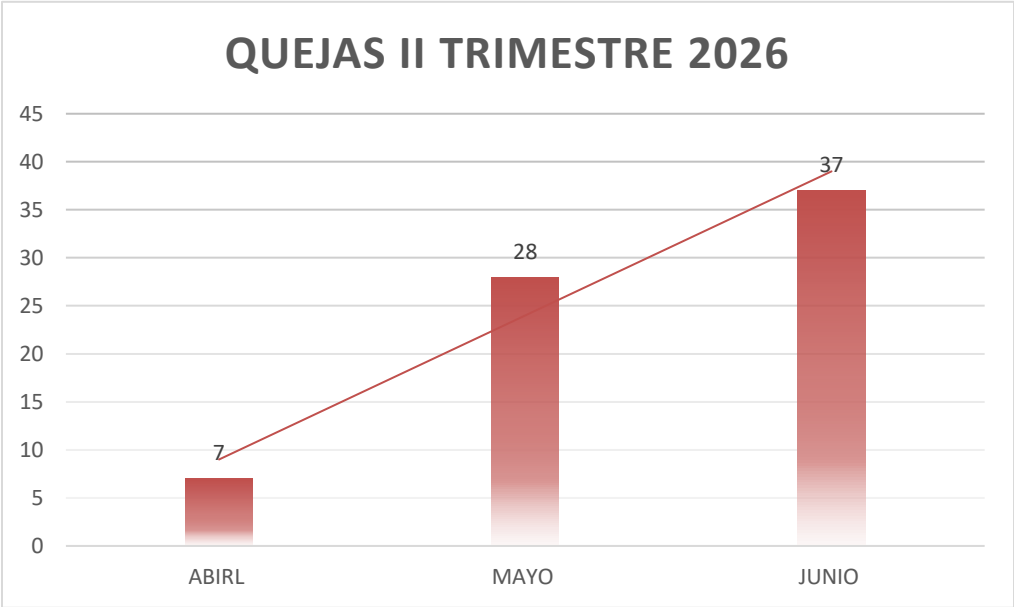
- Urgencias
- Estadística
- Laboratorio y Odontología
- Consulta Especializada
- Usuarios

Estos cinco servicios concentran aproximadamente el 69 % de todas las quejas registradas.

TRAMITES

Todas las quejas son tramitadas y respuestas en el tiempo indicado y socializados en los comités de ética dejando ver el tramite realizado y los planes de mejora o acciones de mejora que nos permita tener un mejoramiento continuo en cada una de ellas.

ESTADISTICO.



El análisis muestra que **más de la mitad de las quejas del trimestre (51,4 %) se concentraron en junio**, mientras que **mayo y junio acumularon el 90,3 % del total de las inconformidades**, evidenciando un incremento sostenido que requiere revisión por parte de las áreas involucradas.

Este comportamiento puede estar asociado a factores como un mayor volumen de usuarios atendidos, incremento en la demanda de servicios, demoras en la atención, dificultades en la asignación de citas, procesos administrativos o situaciones puntuales ocurridas durante estos meses. Por tal motivo, se recomienda realizar un análisis detallado de las causas de las quejas registradas en mayo y junio, identificar los servicios con mayor incidencia y fortalecer los planes de mejoramiento, orientados a optimizar la oportunidad, la calidad de la atención, la comunicación con los usuarios y la humanización del servicio.

4. Análisis de Felicitaciones

Durante el periodo se recibieron 177 felicitaciones.
Distribución

Servicio	Felicitaciones	% sobre felicitaciones
Medicina Interna	38	21,47 %
Clínica de Heridas	37	20,90 %
Pediatría	33	18,64 %
Urgencias	18	10,17 %
Consulta Especializada	10	5,65 %
Quirúrgicas	9	5,08 %
Cirugía	9	5,08 %
SIAU	9	5,08 %
Laboratorio y Odontología	6	3,39 %
Facturación	2	1,13 %
Vigilancia	1	0,56 %
Gineco	1	0,56 %
Cardiología	1	0,56 %
Patología	1	0,56 %
Alimentación	1	0,56 %

Servicios más reconocidos

Los tres servicios con mayor reconocimiento fueron:

- Medicina Interna (21,47 %)
- Clínica de Heridas (20,90 %)
- Pediatría (18,64 %)

En conjunto representan 60,45 % de todas las felicitaciones.

7. Indicadores de satisfacción

Relación Felicitaciones / Quejas

$177 \div 72 = 2,46$

Es decir,

Por cada queja recibida, el Hospital obtuvo aproximadamente 2,5 felicitaciones.

Este indicador evidencia una percepción institucional favorable.

Evidencias de capacitaciones.

El sistema de información y atención al usuario





8. Conclusiones

El análisis evidencia un comportamiento favorable de las PQRSF institucionales, donde las felicitaciones representan el 68,60 % del total de manifestaciones, reflejando un alto nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada por el Hospital Regional Manuela Beltrán.

Los servicios de Medicina Interna, Clínica de Heridas y Pediatría se consolidan como referentes institucionales por el elevado número de reconocimientos recibidos, lo que evidencia buenas prácticas de atención humanizada, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.

En cuanto a las oportunidades de mejora, Urgencias, Estadística, Laboratorio y Odontología, Consulta Especializada y Atención al Usuario concentran el mayor número de quejas, razón por la cual se recomienda fortalecer los planes de mejoramiento relacionados con oportunidad en la atención, procesos administrativos, comunicación con los usuarios y seguimiento a los tiempos de respuesta.

Finalmente, la relación de 2,46 felicitaciones por cada queja demuestra que la percepción general de los usuarios continúa siendo ampliamente positiva; sin embargo, resulta importante mantener el monitoreo permanente de las PQRSF para consolidar la mejora continua y fortalecer la cultura de calidad y humanización institucional.



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander



SERVICIOS

Capacitados

**CARTERA**

**FARMACIA**

**UNIDAD RENAL**

**MANTENIMIENTO**

**ALMACEN**

**FISIOTERAPIA**

**ODONTOLOGIA**

**INVENTARIOS**

**GINECO**

**CONSULTA EXTERNA**

**GESTION DDOCUMENTEAL**

**ESPECIALIZADA**

**MEDICINA INTERNA**

**GESTION AMBIENTAL**

**ALIANZA DE USUARIOS**

**ESTUDIANTES UNISANGIL**

**ESTUDIANTES UNIBOYACA**

**MEDICOS ESPECIALISTAS**

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 7 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

