

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

## INFORME I TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA 2026

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

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
GINECOLOGIA		1		2	
CONSULTA EXTERNA				1	1
MEDICINA INTERNA		4		15	1
PEDIATRIA				58	1
RADIOLOGIA		2		1	
URGENCIAS		12		12	1
SIAU				18	
CLINICA HERIDAS ESPECIALIZADA		5		50	
ESTADISTICA		6		1	1
QUIRURGICAS		1		22	
ALIMENTACION		1			2
FACTURACION		4			2
MANTENIMIENTO					1
USUARIO		3			
ODONTOLOGIA					1
CIRUGIA		3		18	3
UCI ADULTOS				2	
VIGILANCIA		2		1	
LABORATORIO		2		1	2
SERVICIO GENERALES				2	1
FISIOTERAPIA				1	1
<b>TOTAL MESES</b>	<b>0</b>	<b>46</b>		<b>205</b>	<b>18</b>

El presente informe tiene como finalidad analizar las manifestaciones de los usuarios registradas durante el periodo evaluado, en el marco del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), como un mecanismo fundamental para medir la satisfacción de los usuarios y fortalecer la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Durante el periodo analizado se registraron un total de 269 manifestaciones, distribuidas en 46 quejas, 205 felicitaciones y 18 sugerencias, sin reporte de peticiones ni reclamos. Estos resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio, teniendo en cuenta que aproximadamente el 76% de las manifestaciones corresponden a felicitaciones, lo cual refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente a la atención recibida. Por su parte, las quejas representan el 17%, lo que indica la existencia de aspectos susceptibles de mejora, mientras que las sugerencias, con un 7%, constituyen un insumo importante para el

	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 2 de 1

fortalecimiento de los procesos institucionales.

En cuanto a las felicitaciones, se destaca una alta concentración en servicios como Pediatría, con 58 registros, Clínica de Heridas con 50, áreas quirúrgicas con 22, Cirugía con 18, SIAU con 18, Medicina Interna con 15 y Urgencias con 12. Estos resultados evidencian el compromiso del talento humano, la calidad en la atención y la adecuada prestación de los servicios en estas áreas, reflejando procesos humanizados y eficientes que impactan positivamente la experiencia del usuario.

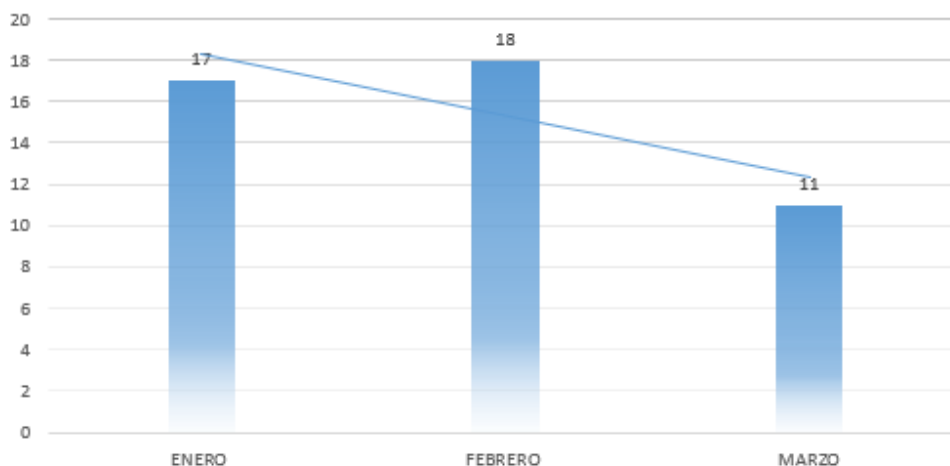
Respecto a las quejas, se registraron 46 casos, concentrándose principalmente en los servicios de Urgencias con 12 reportes, seguido de Estadística con 6, Especializada con 5, Medicina Interna y Facturación con 4 cada uno, así como Cirugía y atención al Usuario con 3 casos cada uno. Otros servicios como Radiología, Vigilancia y Laboratorio también presentan reportes, aunque en menor proporción. Estas inconformidades pueden estar asociadas a factores como tiempos de espera prolongados, dificultades en procesos administrativos, fallas en la comunicación y oportunidad en la atención, siendo necesario priorizar acciones de mejora en los servicios con mayor número de quejas, especialmente Urgencias.

En relación con las sugerencias, se registraron 18 manifestaciones, destacándose los servicios de Cirugía, Alimentación, Facturación y Laboratorio. Estas sugerencias representan una oportunidad valiosa para identificar necesidades y expectativas de los usuarios, permitiendo orientar acciones de mejora continua en aspectos operativos, administrativos y de atención.

Es importante resaltar que no se registraron peticiones ni reclamos durante el periodo evaluado, lo cual puede interpretarse como una adecuada gestión de solicitudes o, en su defecto, la necesidad de fortalecer los canales de atención para garantizar el registro completo de todas las manifestaciones de los usuarios.


En términos generales, los resultados reflejan una gestión favorable en la prestación de los servicios de salud, con un predominio significativo de percepciones positivas. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en áreas específicas, principalmente en Urgencias, Estadística y Facturación, donde se recomienda implementar acciones orientadas a optimizar los tiempos de atención, fortalecer los procesos administrativos y mejorar la comunicación con los usuarios.

### COMPARATIVO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2026



Durante el primer trimestre del año 2026 se observa un comportamiento variable en el número de quejas registradas por los usuarios. En el mes de enero se reportaron 17 quejas, seguido de un

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

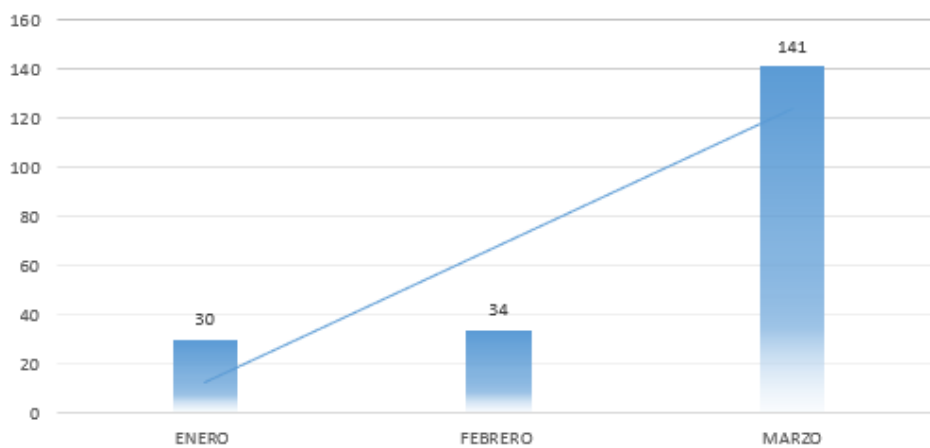
	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 3 de 1

leve incremento en febrero con 18 casos, lo que representa el punto más alto del trimestre. Sin embargo, para el mes de marzo se evidencia una disminución significativa a 11 quejas.

Esta tendencia indica que, aunque inicialmente hubo un aumento en las inconformidades, la institución logró implementar acciones o ajustes que contribuyeron a la reducción de quejas hacia el final del trimestre. La disminución registrada en marzo sugiere una mejora en la calidad del servicio, la atención al usuario o la gestión de los procesos internos.

En conclusión, el comportamiento general del trimestre es favorable, ya que se evidencia una tendencia a la baja en las quejas, lo cual refleja avances en la gestión institucional. No obstante, es importante continuar con el seguimiento y fortalecimiento de las estrategias implementadas, con el fin de mantener la reducción y prevenir nuevos incrementos en los próximos periodos.

### COMPARATIVO FELICITACIONES I TRIMESTRE 2026




Durante el primer trimestre del año 2026 se evidencia una tendencia marcadamente creciente en el número de felicitaciones registradas por parte de los usuarios. En el mes de enero se reportaron 30 felicitaciones, con un leve aumento en febrero a 34, y un incremento considerable en marzo, alcanzando un total de 141 felicitaciones.

Este comportamiento refleja una mejora significativa en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, especialmente en el último mes del trimestre. El aumento notable en marzo puede estar asociado a la implementación de acciones de mejora, fortalecimiento en la atención al usuario, mayor humanización del servicio o eficiencia en los procesos institucionales.

En conclusión, los resultados son altamente positivos, evidenciando un incremento sostenido y significativo en la satisfacción de los usuarios. Se recomienda mantener y reforzar las estrategias que contribuyeron a este resultado, con el fin de garantizar la continuidad en la mejora de la calidad del servicio y la experiencia del usuario en los periodos siguientes.



Se evidencia que la mejora significativa en la percepción del servicio, reflejada especialmente en el aumento de las felicitaciones y la disminución de quejas, ha sido resultado del trabajo articulado del SIAU y la implementación de capacitaciones enfocadas en el trato humanizado. Estas acciones han permitido fortalecer la calidad en la atención, la comunicación con los usuarios y la cultura de servicio dentro de la institución, generando un impacto positivo en la

	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 5 de 1

experiencia de los pacientes.

Los servicios que participaron en estas capacitaciones fueron: Cirugía, Estadística, Remisión, Camilleros, Conductores, Vigilancia, Alimentación, Nodo Palmas, Nodo Hato, Facturación, Servicios Generales, Pediatría y Urgencias, evidenciándose en estos una mejora en la prestación del servicio y en la satisfacción de los usuarios.

## SERVICIOS CAPACITADOS



CIRUGIA



ESTADISTICA



REMISION



CAMILLEROS



CONDUCTORES



VIGILANCIA



ALIMENTACION



NODO PALMAS



NODO HATO



FACTURACION



SERVICIOS GENERALES



PEDIATRIA



URGENCIAS

Seguiremos trabajando juntos para brindar una atención con calidad, respeto y empatía.  
*¡Gracias por ser parte de este cambio! ❤️*

Finalmente, se recomienda continuar promoviendo la cultura de calidad y humanización en la atención, realizar seguimiento periódico a las PQRSF para identificar tendencias, socializar los resultados con los equipos de trabajo e implementar acciones correctivas y preventivas que permitan garantizar la mejora continua y la excelencia en la prestación de los servicios de salud.