

INFORME I TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

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

SERVICIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
PORTERIA PRINCIPAL					
LABORATORIO		7		2	3
MECINA INTERNA		3		1	54
QUIRURGICAS		1			8
PEDIATRIA					38
CIRUGIA				1	1
RADIOLOGIA		4		2	1
URGENCIAS		11		1	11
CONSULTA ESPECIALIZADA		10		1	11
CLINICA DE HERIDAS					55
ESTADISTICA		35			3
CONSULTA EXTERNA		2		1	1
SERVICIOS GENERALES		5			
SIAU					4
ALIMENTACION		1			
FACTURACION		2			2
UCI ADULTOS		1			
CARDIOLOGIA		3			
GINECOLOGIA					4
PAGINA WEB		39			
FONOAUDIOLOGIA		1			
PROGRAMACION QX		1			
USUARIOS		2			
VIGILANCIA		5			1
TOTAL		131	0	9	160

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el I trimestre del 2025 se presentó un total de 131 quejas, 9 sugerencias y 160 felicitaciones.

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

También podemos enviar que las felicitaciones también aumentaron favorablemente cada mes comenzando con el mes de enero en 38 y finalizando el mes de marzo con 66 felicitación aumentando en un 18% 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 pqrsh 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

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 4 de 1

una cultura organizacional abierta al diálogo, al aprendizaje y al compromiso constante con la excelencia en la atención a los pacientes.

