INFORME III TRIMESTRE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA 2026

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

III TRIMESTRE 2026

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

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
MEDICINA INTERNA	3		3	19
LABRATORIO	5		4	1
QUIRURGICAS	2		1	27
PEDIATRIA	3		6	84
CIRUGIA	4		2	2
RADIOLOGIA	2		2	1
URGENCIAS	32		3	4
ESPECIALIZADA	10		2	9
CLINICA DE HERIDAS				40
ESTADISTICA	2			
CONSULTA EXTERNA	3			
SERVICIOS GENERALES	1			
SIAU	3			4
ALIMENTACION			1	
FACTURACION	10			1
UCI ADULTO	1			
UCI PEDIATRIA				1
CARDIOLOGIA				1
GINECOLOGIA				3
VIGILANCIA	3			
USUARIO	8			
UNIDAD RENAL	2			
ODONTOLOGIA				
INFRAESTRUCTURA Y OTROS	2			
NODO PALMAS	4		1	
FONOAUDIOLOGIA				1
VACUNACION	2			
TOTAL	102	0	25	197

INFORME DE ANÁLISIS DE PQRSF POR SERVICIO

1. Resumen General
Durante el periodo evaluado se recibieron 324 manifestaciones de los usuarios, discriminadas de la siguiente manera:

- Quejas: 102
- Felicitaciones: 197
- Sugerencias: 25

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.



2. Análisis General

El consolidado de PQRSF evidencia un balance favorable en las manifestaciones de los usuarios, con predominio de felicitaciones frente a las quejas y sugerencias. No obstante, se identifica la necesidad de priorizar acciones de mejoramiento en el servicio de Urgencias, así como realizar seguimiento a Especializada y Facturación, con el propósito de fortalecer la oportunidad, calidad y humanización de la atención. Se recomienda continuar con el análisis periódico de las manifestaciones y la retroalimentación a los servicios para garantizar el mejoramiento continuo instituciona

3. Análisis de Quejas

Servicio	Quejas	% sobre las quejas
Urgencias	32	31,37 %
Especializada	10	9,80 %
Facturación	10	9,80 %
Usuario	8	7,84 %
Laboratorio	5	4,90 %
Cirugía	4	3,92 %
Nodo Palmas	4	3,92 %

Hallazgo importante:
Urgencias concentra casi una de cada tres quejas institucionales. Además, Urgencias, Especializada y Facturación reúnen 52 quejas, equivalentes al 50,98 % del total.
Esto evidencia la necesidad de priorizar estrategias de mejoramiento en estos servicios.

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.

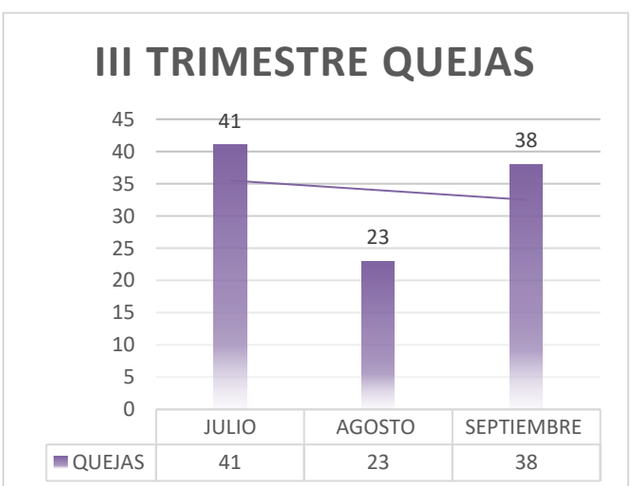
Análisis de las felicitaciones

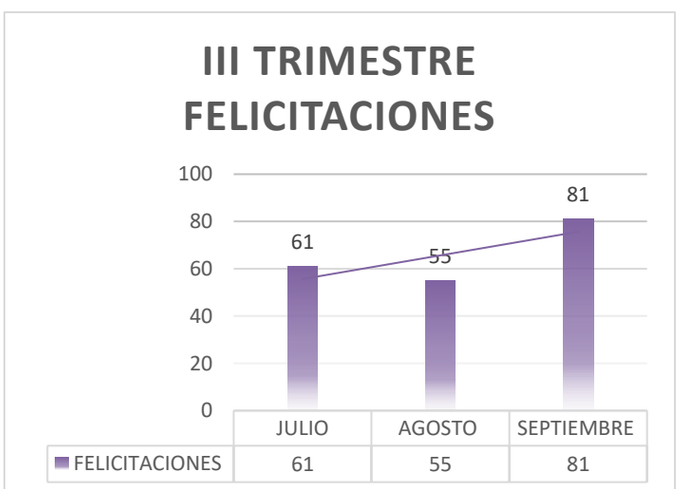
Los servicios con mayor reconocimiento por parte de los usuarios son:

Servicio	Felicitaciones	% sobre 198*
Pediatría	84	42,42 %
Clínica de Heridas	40	20,20 %
Quirúrgicas	27	13,64 %
Medicina Interna	19	9,60 %
Especializada	9	4,55 %

Pediatría, Clínica de Heridas y Quirúrgicas concentran conjuntamente el 76,26 % de las felicitaciones registradas en el detalle por servicios.
Esto permite identificar experiencias positivas y buenas prácticas que pueden ser socializadas y replicadas en otras áreas de la institución.

ESTADISTICO.





Conclusiones Generales

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se observa un comportamiento variable en las manifestaciones de los usuarios. Mientras que las quejas disminuyeron en agosto y aumentaron nuevamente en septiembre, las felicitaciones alcanzaron su punto más alto en este último mes, con 81 reconocimientos.
Es importante destacar que septiembre presenta simultáneamente un incremento de felicitaciones y de quejas, lo que demuestra que las experiencias de los usuarios son diversas y que los resultados positivos deben continuar acompañándose de acciones orientadas a corregir las situaciones que generan inconformidad.
Por lo anterior, se recomienda fortalecer el seguimiento a las PQRSF, promover la humanización de los servicios, reconocer las buenas prácticas del talento humano y establecer estrategias de mejoramiento en las áreas con mayor número de quejas, buscando garantizar una atención cada vez más oportuna, segura y centrada en las necesidades de los usuarios.

7. Indicadores de satisfacción

Relación Felicitaciones / Quejas
197 ÷ 102 = 1,93
Es decir,
Por cada queja recibida, el Hospital obtuvo aproximadamente 1.9 felicitaciones.
Este indicador evidencia una percepción institucional favorable.

Evidencias de capacitaciones.
El sistema de información y atención al usuario













Conclusiones

El análisis de las manifestaciones recibidas por los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán permite identificar aspectos relevantes sobre la percepción de los usuarios frente a la atención y los servicios prestados por la institución. De acuerdo con los totales reportados, se registraron 102 quejas, 25 sugerencias y 197 felicitaciones, sin presentación de reclamos durante el periodo analizado. Estos resultados reflejan una participación importante de los usuarios en los procesos de evaluación y mejoramiento institucional, destacándose que las felicitaciones representan el mayor número de manifestaciones, lo cual evidencia el reconocimiento de experiencias positivas y del compromiso de los equipos de trabajo en la prestación de los servicios de salud.

Al revisar la distribución de las quejas, se observa que el servicio de Urgencias concentra la mayor cantidad, con 32 manifestaciones, equivalentes al 31,37 % del total. Este resultado lo convierte en uno de los principales focos de atención para el análisis institucional, teniendo en cuenta la dinámica propia del servicio, la demanda de usuarios y la necesidad de brindar respuestas oportunas, información clara y un trato humanizado. De igual manera, se identifican Especializada y Facturación, con 10 quejas cada uno, seguidos por Usuario, con 8. En conjunto, estos resultados permiten priorizar acciones de seguimiento y fortalecimiento en los procesos de atención, orientación, oportunidad, comunicación y gestión administrativa, sin dejar de lado los demás servicios que también registran manifestaciones de inconformidad.

En cuanto a las felicitaciones, se destaca especialmente el servicio de Pediatría, con 84 reconocimientos, seguido de Clínica de Heridas, con 40, y Quirúrgicas, con 27. Estas tres áreas concentran una proporción significativa de las felicitaciones registradas, lo que permite reconocer las experiencias satisfactorias de los usuarios y sus familias, así como las prácticas positivas desarrolladas por los equipos asistenciales. También sobresalen Medicina Interna, con 19 felicitaciones, y Especializada, con 9. Estos resultados constituyen una oportunidad para identificar, fortalecer y compartir aquellas prácticas que generan satisfacción, confianza y una percepción favorable de la atención, promoviendo su implementación en otros servicios de la institución

Respecto a las sugerencias, se evidencia que Pediatría registra el mayor número, con 6; seguido de Laboratorio, con 4; y Medicina Interna y Urgencias, con 3 cada uno. Aunque las sugerencias no representan necesariamente una inconformidad, sí constituyen una fuente valiosa de información para reconocer oportunidades de mejora desde la perspectiva de los usuarios. Por esta razón, es importante que cada área revise las observaciones recibidas, determine su pertinencia y, cuando corresponda, establezca acciones que contribuyan a mejorar los procesos, la comunicación y la experiencia de atención.

De manera general, los resultados reflejan una percepción diversa de los servicios institucionales: por una parte, existe un reconocimiento importante a la labor de varios equipos de trabajo, especialmente en Pediatría, Clínica de Heridas y Quirúrgicas; por otra, se identifican servicios que requieren especial seguimiento debido al número de quejas recibidas, particularmente Urgencias, Especializada y Facturación. En este sentido, es fundamental que el análisis de las PQRSF no se limite únicamente a la cantidad de manifestaciones, sino que permita revisar sus causas, identificar situaciones recurrentes, establecer responsables de las acciones de mejora y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos por cada área. Desde el SIAU, se considera prioritario continuar fortaleciendo la articulación con los líderes de los servicios

y las áreas administrativas, promoviendo el análisis oportuno de las manifestaciones, la retroalimentación al personal y la implementación de estrategias orientadas a la humanización, la oportunidad, la calidad de la información y el mejoramiento continuo. Asimismo, se debe mantener el reconocimiento de las experiencias positivas expresadas por los usuarios, entendiendo que las felicitaciones también son un insumo importante para la gestión institucional y permiten visibilizar el compromiso del talento humano.



EDUARD SARMIENTO
Coordinador del SIAU
Hospital Regional Manuela Beltrán
Socorro Santander