

Socorro, 2 octubre 2023

DOCTOR

**PABLO CACERES SERRANO**

Gerente

E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Este informe tiene como objetivo analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro durante el Tercer trimestre del año 2023.

Como Institución nos esforzamos por brindar atención médica especializada y de alta calidad a la población que atendemos. Nuestros principios fundamentales incluyen el compromiso con la excelencia, la seguridad del paciente y la mejora continua.

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
 III TRIMESTRE DEL 2023**

PQRSF III TRIMESTRE 2023										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
PORTERIA PRINCIPAL VIGILANCIA	0	0%	14	23%	1	8%	1	6%	10	2%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	1	20%	8	13%	0	0%	0	0%	3	1%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	19	4%
MEDICINA INTERNA	1	20%	2	3%	1	8%	2	13%	117	22%
QUIRURGICAS	2	40%	4	7%	1	8%	5	31%	155	29%
PEDIATRIA	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	101	19%
CIRUGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
RADIOLOGIA	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	2	0%
URGENCIAS	1	20%	13	22%	0	0%	1	6%	3	1%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	17	28%	0	0%	1	6%	3	1%
ESTADISTICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ALIMENTACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
PROGRAMACION QX	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FISIOTERAPIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
EPS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>60</b>		<b>3</b>		<b>11</b>		<b>415</b>	

**Total de PQRSF recibidas: 494**

Peticiones: **5 (1.01%)**

Quejas: **60 (12.15%)**

Reclamos: **3 (0.61%)**

Sugerencias: **11 (2.23%)**

Felicitaciones: **415 (84.05%)**

Basados en los datos proporcionados para el III trimestre de 2023 sobre las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) recibidas en el Hospital Manuela Beltrán, se realiza un análisis preliminar:

Se recibieron un total de *494 PQRSF* durante el III trimestre 2023. La mayoría de las interacciones son Felicitaciones, representando un 84.05% del total en donde los usuarios resaltan el trato amable, respetuoso y profesional por parte asistencial y de apoyo. La empatía y la atención personalizada generan una experiencia positiva y también se destaca la calidad de los servicios proporcionados.

La comunicación efectiva entre el personal médico y el usuario es crucial. Cuando se proporciona información comprensible sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos.

Asimismo, la limpieza, comodidad y el mantenimiento adecuado de las instalaciones hospitalarias son factores importantes. Un entorno hospitalario acogedor y bien cuidado contribuye al bienestar del paciente pues valoran la atención centrada en la seguridad. La implementación de protocolos y medidas para garantizar la seguridad del paciente durante su estancia en el hospital hace que aumente la percepción positiva.

De igual forma, la capacidad del personal para responder de manera oportuna a las necesidades, preguntas, inconformidades, inquietudes, entre otras, de los usuarios aumenta la satisfacción.

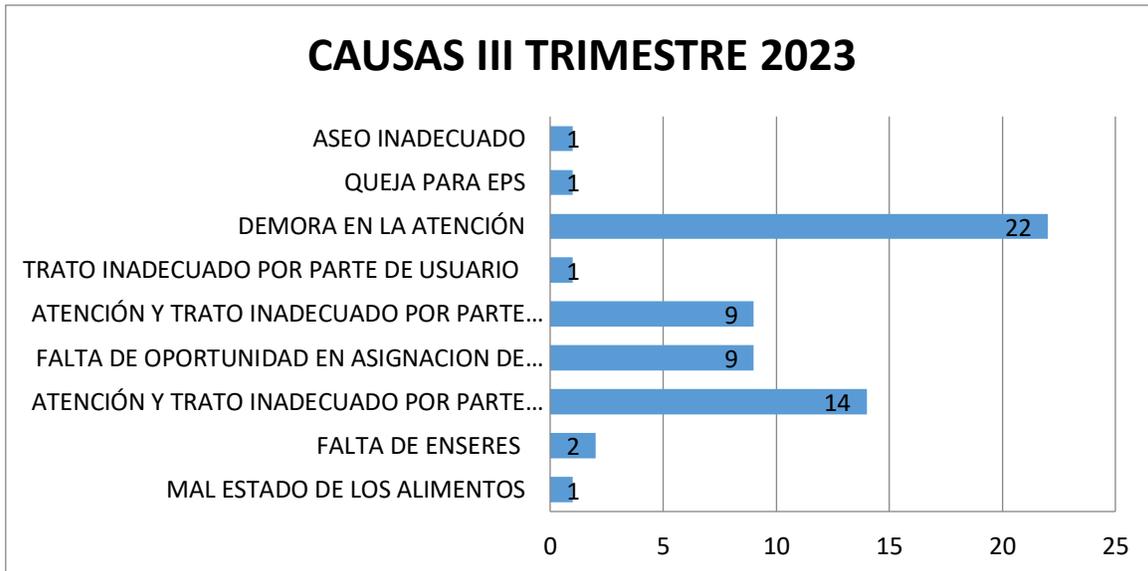
Por otra parte, las Quejas constituyen el 12.15% del total, es fundamental investigar cada queja individualmente para identificar patrones y áreas específicas de mejora. Esto permitirá entender mejor las preocupaciones de los pacientes y abordarlas de manera efectiva.

Seguidas de Sugerencias (2.23%), Peticiones (1.01%), y Reclamos (0.61%). El alto número de felicitaciones es un indicador positivo y sugiere un alto nivel de satisfacción y percepción positiva de los usuarios respecto con los servicios brindados. Sería útil explorar las razones detrás de estas felicitaciones para identificar áreas de éxito, buenas prácticas y potencializar las mismas para su replicación.

Las Quejas Peticiones, sugerencias y Reclamos representan porcentajes bajos en comparación con las Felicitaciones y aunque esto puede indicar una satisfacción general, se debe prestar atención a

las mismas para abordar cualquier problema subyacente. No deben pasarse por alto pues estas hacen que se implementen acciones de mejora que contribuyan a la mejora continua en la prestación de los servicios y la adaptación a las necesidades de los usuarios.

## CAUSAS



Se realiza análisis detallado de las causas de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) específicas recibidas durante el III trimestre de 2023 en el hospital. El enfoque se centra en áreas identificadas para proporcionar una visión detallada y orientada a la mejora

En lo referente a la a calidad o estado inadecuado de los alimentos. Se notifica al supervisor del contrato la inconformidad, se revisa proveedores y procesos de manejo de alimentos, y tomar medidas correctivas.

De igual forma, a la falta de de suministros o enseres necesarios para la atención del paciente. Se comunicó el líder encargado y se hizo la revisión con los jefes de los servicios con el fin de identificar lo que hacía falta. Asimismo, revisar y mejorar los procesos de suministros para garantizar que los enseres necesarios estén disponibles.

En lo que respecta a la atención y trato inadecuado por parte de personal asistencial y de apoyo se implementaron capacitaciones en atención al paciente, la empatía, comunicación asertiva y trato humanizado.

En cuanto a la falta de oportunidad de asignación de citas médicas y/o programación quirúrgica , se implementaron diversos canales de agendamiento que incluyen los trámites telefónicos y virtuales, esto con el fin de garantizar mayor cobertura a cada una de las provincias que gozan de los servicios de nuestra institución, adicional a ello se han venido ampliando las franjas de consulta por parte del servicio de consulta especializada con el fin de disminuir los tiempo de oportunidad de asignación

de citas médicas, cada una de estas estrategias previamente socializadas a través de nuestros canales virtuales y oficiales, y de manera presencial por parte de la Oficina de Atención al Usuario con el acompañamiento de cada uno de los pacientes que así lo requieren, así como contratación de más personal asistencial y de apoyo.

Respecto al trato inadecuado por parte de un usuario hacia el personal de salud, se notificó a su respectiva EPS con el fin que se tomaran las medidas correctivas y evitar esas situaciones a futuro.

En lo que respecta a la higiene inadecuada en las instalaciones se reforzaron los protocolos de limpieza y mantenimiento para garantizar un entorno seguro y limpio.

El realizar un análisis detallado destaca áreas específicas de mejora en la atención, comunicación y eficiencia operativa. La implementación de acciones recomendadas contribuirá a fortalecer la calidad de los servicios en el hospital y mejorar la experiencia global del paciente.

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).

PS. MARIA FERNANDA ARGEMI TAPIAS  
COORDINADORA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU  
E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN