

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA		VERSION:	02
		FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
		CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
		PAGINA	Página 1 de 3

ACTA		
HORA INICIO: 10:00 Am	HORA FINALIZACIÓN: 11:00 Am	Fecha: 21 de Julio del 2025
Lugar:	Oficina SIAU (Servicio de Información y atención al usuario)	
Proceso:	Actividades de la política de participación social en salud	
Objetivo:	Establecer un registro formal del análisis realizado sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante el II trimestre del año 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora, reconocer aspectos positivos destacados por los usuarios, y tomar decisiones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio y a la satisfacción de los grupos de interés.	
Apertura de la Actividad.		
La actividad comienza con la intervención de la Profesional de Apoyo a la Gestión SIAU, Yeraldin Rangel.		
El día 21 de Julio de 2025, en la Oficina SIAU, se llevó a cabo, con el objetivo de realizar el desarrollo y análisis de la información correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) durante los meses de Abril, Mayo y Junio del 2025.		
El consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer trimestre del año 2025.		
• Reclamos: 9 • Peticiones: 0 • Sugerencias: 2 • Felicitaciones: 11		
La distribución mensual fue la siguiente:		
• Abril: 8 PQRSF • Mayo: 8PQRSF • Junio: 7 PQRSF		

 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 5

ACTA DE REUNION

1. Identificación de oportunidades de mejora

Tema Identificado	Oportunidad de Mejora
Demora en el proceso	Optimizar los tiempos de atención mediante la revisión y ajuste de flujos operativos, priorización de casos y seguimiento
Retraso en el suministro por parte del proveedor	Fortalecer la gestión con proveedores: establecer cronogramas claros, cláusulas de cumplimiento y auditorías frecuentes.
Falta de privacidad en consultorios compartidos	Acondicionar espacios que permitan atención privada o reorganizar la agenda para asegurar turnos individuales con privacidad.
Falta de empatía y vocación de servicio por parte del profesional de salud	Capacitación continua en atención humanizada, comunicación asertiva y empatía
Retraso en la digitalización o archivo de la historia clínica	Implementar herramientas tecnológicas eficientes y designar personal exclusivo para la gestión documental.
Desconocimiento del PBS por parte del personal de salud	Realizar capacitaciones periódicas sobre el Plan de Beneficios en Salud (PBS) y entregar guías actualizadas al personal.
Canales de atención saturados o con poca retroalimentación	Mejorar la capacidad de los canales de atención (líneas telefónicas, chats, ventanillas), y establecer un sistema de seguimiento y respuesta efectiva a las solicitudes.

2. Reconocimiento de aspectos positivos destacados por los usuarios

Aspecto Positivo	Impacto Positivo
Manejo claro de la información brindada	Genera confianza y satisfacción en el usuario, lo que mejora la percepción del servicio y fomenta relaciones positivas con la institución.
Profesionales que sí muestran empatía y vocación (en algunos casos)	Se convierte en un modelo a replicar dentro del equipo en el usuario.

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 5

3. Toma de decisiones para fortalecer la calidad del servicio

Para fortalecer la calidad del servicio, es fundamental tomar decisiones estratégicas que aborden los aspectos críticos identificados. En primer lugar, se debe realizar un diagnóstico interno que permita detectar los procesos con mayores demoras y establecer planes de mejora concretos y medibles. Asimismo, es necesario diseñar e implementar un programa de formación continua dirigido al personal de salud, enfocado en la humanización del servicio, la empatía en la atención y el conocimiento actualizado del Plan de Beneficios en Salud (PBS), con el fin de mejorar tanto la atención técnica como el trato humano hacia los usuarios. Otra acción prioritaria es reorganizar los espacios físicos, garantizando la privacidad en la atención médica mediante consultorios exclusivos o ajustes en la agenda que eviten la atención simultánea en un mismo espacio. En cuanto a la gestión documental, se recomienda implementar sistemas más ágiles y automatizados para la digitalización de historias clínicas, asegurando su disponibilidad oportuna y evitando retrasos en el proceso de atención. Finalmente, se deben fortalecer los canales de atención al usuario, ampliando su capacidad y eficiencia, e implementando mecanismos efectivos de retroalimentación y seguimiento que garanticen respuestas claras y oportunas. Estas acciones deben estar acompañadas de la definición de indicadores de satisfacción y tiempos de respuesta, lo cual permitirá evaluar el impacto de las medidas adoptadas y asegurar una mejora continua en la calidad del servicio prestado.

ANÁLISIS DEL PQRSF.

PQRSF	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROBLEMAS RELEVANTES	CAUSAS	IMPACTO DEL PROBLEMA	POSIBLES SOLUCIONES
RECLAMO	1			Inconformidad en los servicios de salud	Demora en el proceso Retraso en el suministro por parte del proveedor.	Riesgo en la continuidad del programa de planificación	Llevar un control digital o manual del número de usuarias y la cantidad de métodos entregados para evitar fallos en la proyección de compras.
SUGERENCIA	1			Inconformidad con los servicios de salud	Hay 1 consultorio que no está solo para las atenciones de los profesionales, lo que impide una atención individual con privacidad.	La privacidad es un principio ético y legal en la atención médica; su incumplimiento afecta directamente la confianza del paciente.	Garantizar que las consultas se realicen en ambientes separados, con puerta y aislamiento visual.
FELICITACIÓN	1			OTROS	Manejo claro de la información brindada, lo cual genera confianza en el usuario	Reconocimiento Institucional: Hacer visible el buen trabajo de la señora Yolanda para motivar a otros colaboradores	Fomentar la cultura de humanización: Estimular el trato digno, amable y cercano como un pilar del servicio.

FELICITACIÓN	1.			OTROS	Manejo claro de la información brindada, lo cual genera confianza en el usuario.	Reconocimiento institucional: Hacer visible el buen trabajo de la señora Yolanda para motivar a otros colaboradores	Fomentar la cultura de humanización: Estimular el trato digno, amable y cercano como un pilar del servicio.
FELICITACIÓN	1.			OTROS	Manejo claro de la información brindada, lo cual genera confianza en el usuario.	Reconocimiento institucional: Hacer visible el buen trabajo de la señora Yolanda para motivar a otros colaboradores	Fomentar la cultura de humanización: Estimular el trato digno, amable y cercano como un pilar del servicio.
FELICITACIÓN	1.			OTROS	Manejo claro de la información brindada, lo cual genera confianza en el usuario.	Reconocimiento institucional: Hacer visible el buen trabajo de la señora Yolanda para motivar a otros colaboradores	Fomentar la cultura de humanización: Estimular el trato digno, amable y cercano como un pilar del servicio.
RECLAMO	1.			Inconformidad con los servicios de salud	Falta de empatía y vocación de servicio por parte del profesional de salud.	Riesgo para la salud de los pacientes por diagnósticos erróneos o tardíos.	evaluar y retroalimentar directamente al médico implicado mediante

RECLAMO	1			Inconformidad con los servicios de salud.	Retraso en la digitalización o archivo de la historia clínica	Frustración e inconformidad por parte del paciente o familiar.	Establecer un sistema de entrega programada con fechas y confirmación previa de disponibilidad.
RECLAMO		1		Inconformidad en los servicios de salud.	Retraso de la entrega de CD oportuno	Retraso en el diagnóstico y tratamiento del paciente.	Establecer tiempos máximos de entrega para estudios diagnósticos con control de cumplimiento.
RECLAMO		1		Inconformidad con los servicios de salud	Desc conocimiento del personal de salud sobre qué procedimientos están incluidos en el plan de beneficios en salud (PBS).	Generación de inconformidad y pérdida de confianza por parte de la comunidad.	Capacitar al personal administrativo y asistencial sobre los procedimientos que deben ser gratuitos para el usuario.
RECLAMO		1		Inconformidad con los servicios de salud	Canales de atención saturados o con poca retroalimentación para aclarar dudas.	Pérdida de tiempo para el usuario, especialmente cuando debe suspender actividades personales o laborales.	Revisar y actualizar el formato de mensajes de confirmación, incluyendo siempre fecha, hora, nombre del profesional y lugar de atención.
RECLAMO		1		Inconformidad con los servicios de salud	Retraso en la transcripción o	Pérdida de tiempo y recursos económicos del	Establecer una ruta prioritaria para la

					digitalización de la historia clínica por parte del personal encargado.	usuario por desplazamientos innecesarios desde zona rural.	entrega de historias clínicas de pacientes en condición de discapacidad o con trámites urgentes.
FELICITACIÓN		1		OTROS	Trato amable y humanizado por parte del personal de ingreso.	Mayor satisfacción del usuario y percepción positiva de la institución.	Reconocer públicamente al personal que brinda buena atención para incentivar el ejemplo.
FELICITACIÓN		1		OTROS	Trato amable y humanizado por parte del personal de ingreso.	Mayor satisfacción del usuario y percepción positiva de la institución.	Reconocer públicamente al personal que brinda buena atención para incentivar el ejemplo.
RECLAMO		1		Demora o negación en la entrega de un medicamento.	Demoras administrativas por parte de la EPS o proveedor logístico para autorizar o entregar los insumos.	Afectación directa a la salud, higiene y dignidad de la paciente (uso de pañales no suplido oportunamente)	Mejorar la articulación entre médicos, farmacia y EPS para evitar duplicidad o pérdida de órdenes
RECLAMO		1		Inconformidad con los servicios de salud	Percepción de desatención o negligencia institucional frente a casos vulnerables.	Brindar siempre explicación clara y por escrito sobre la conducta médica, incluyendo signos de alarma para el hogar.	Riesgo de complicaciones en el estado de salud del menor por no haber realizado exámenes complementarios.

RECLAMO			1	Inconformidad de los servicios de salud.	No implementación de sistemas automáticos que ayuden a gestionar citas o dar respuesta básica.	Afectación a la salud de los usuarios rurales al no acceder oportunamente a consultas médicas.	Retraso o interrupción del tratamiento adecuado para aliviar el dolor o controlar síntomas
RECLAMO			1	Inconformidad con los servicios de salud	Ausencia de criterios claros para el manejo de menores en zonas de espera.	Afectación emocional tanto a la madre como a los menores, generando incomodidad y malestar.	Capacitar al personal de ingreso en atención humanizada, manejo de conflictos y trato respetuoso hacia todos los usuarios.