

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO DE GESTION
INTEGRAL AL USUARIO.**

**ALEYDA SOLANYE TRIANA RAMIREZ,
LIDER DE EXPERIENCIA AL USUARIO**

**HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E.
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE MONQUIRÁ
2 DE ABRIL DE 2025**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	4
Objetivos específicos:	4
1. Análisis Comparativo del comportamiento de las PQR presentadas en 2023 y 2024	5
2. Análisis de los principales motivos de PQR y solicitudes de información presentadas en 2023 y 2024	6
3. Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos de atención prioritario o preferencial	7
4. Asociaciones de usuarios vigentes	9
5. Informe de logros obtenidos	10
6. Informe de encuestas de satisfacción y planes de mejora implementados o en curso a partir de las deficiencias identificadas en la atención del usuario.	11
6.1 Tasa de satisfacción en atención administrativa:.....	12
6.2 Tasa de satisfacción en atención personal asistencial:.....	13
6.3 Tasa de satisfacción con infraestructura y dotación hospitalaria:	13
6.4 Tasa de satisfacción con el primer momento de contacto:.....	13
6.5 Proporción de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos:	14
6.6 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS:	14
6.7 Tasa de satisfacción global:	14
CONCLUSIÓN	16

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional de Monquirá ha implementado un proceso de gestión integral al usuario con el fin de garantizar una atención de calidad, eficaz y eficiente, centrada en las necesidades y expectativas de los pacientes. Este informe tiene como propósito presentar los resultados y análisis sobre la atención brindada a los usuarios, la gestión de PQR (peticiones, quejas y reclamos) y la implementación de mecanismos de mejora, con base en los datos obtenidos durante el año 2024. Además, se incluyen los logros alcanzados y las iniciativas que buscan una atención prioritaria para grupos vulnerables.

OBJETIVO

Evaluar la gestión integral al usuario en el Hospital Regional de Moniquirá a través de un análisis detallado de los procesos de atención, los resultados de las PQRS, las encuestas de satisfacción y la implementación de estrategias de mejora.

Objetivos específicos:

- Realizar un análisis comparativo de las PQRS presentadas en los años 2023 y 2024, para identificar patrones de insatisfacción y evaluar la efectividad de las respuestas proporcionadas por el Hospital Regional de Moniquira.
- Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, identificando las fortalezas y debilidades en la atención brindada, y proponiendo medidas correctivas para optimizar la experiencia del paciente.
- Proponer nuevas estrategias de mejora continua en la atención al usuario, basadas en los resultados de los análisis de PQRS y encuestas de satisfacción, con el objetivo de garantizar una atención más eficiente y centrada en las necesidades del paciente.

1. Análisis Comparativo del comportamiento de las PQR presentadas en 2023 y 2024.

PQRSF	2023	%	2024	%
QUEJA	257	71%	270	73%
RECLAMOS	4	1%	7	2%
SUGERENCIA	10	3%	24	6%
PETICION	0	0%	7	2%
SOLICITUD	0	0%	7	2%
DENUNCIA	0	0%	4	1%
FELICITACIÓN	90	25%	52	14%
	361	100%	371	100%

En el Hospital Regional de Moniquirá, el número total de PQRSD aumentó un 2.77% en 2024 en comparación con 2023, pasando de 361 a 371 casos. Las quejas se mantuvieron como la categoría predominante, con un aumento del 5.06% (de 257 a 270 casos). Las sugerencias crecieron significativamente, mientras que los reclamos aumentaron un 75%. Las peticiones y solicitudes también subieron, aunque de manera menor, representando un 2% del total en 2024. Las denuncias pasaron de 0 a 4, y las felicitaciones disminuyeron un 42.22%.

El número de PQRSF corresponde al un 0.15% del total de las atenciones realizadas en el 2024. Este porcentaje sugiere que, aunque la institución maneja un volumen considerable de atenciones, el número de PQRSD es relativamente bajo en comparación con la cantidad total de servicios brindados.



2. Análisis de los principales motivos de PQR y solicitudes de información presentadas en 2023 y 2024



En 2023 y 2024, los principales motivos de PQR y solicitudes de información reflejan áreas clave para mejorar la atención en el Hospital:

- Accesibilidad aumentó, indicando la necesidad de mejorar el acceso a los servicios.
- Actitud del personal subió, lo que sugiere que se debe trabajar en la capacitación para mejorar el trato hacia los pacientes.
- Calidad percibida disminuyó, lo cual es positivo y refleja mejoras en los servicios.
- Comodidad no mostró quejas en 2024, lo que sugiere satisfacción en este aspecto.
- Información aumentó considerablemente, lo que indica que los pacientes requieren más claridad respecto a los servicios.
- Oportunidad también creció, lo que señala posibles demoras en la atención.
- Seguridad mejoró, con cero quejas en 2024.
- Tiempo de espera disminuyó, sin embargo, se continúan implementando estrategias de mejora en el área.

En resumen, se debe mejorar la actitud del personal, la oportunidad de la atención y la comunicación redundante medico-paciente; para optimizar la experiencia a nuestros usuarios.

3. Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos de atención prioritario o preferencial

El Hospital Regional de Moniquirá E.S.E por medio de la ruta de atención, contenida en la guía de atención preferencial Código GIU-GPC-1 Versión V1-2021 y el protocolo de atención preferencial Código GIU-PT-01 Versión V1-2022 que incluye a las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales ya que al momento de interactuar se forman barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva, lo que genera desigualdad de condiciones con los demás. Adicionalmente se incluyeron dentro del protocolo de atención diferencial a población LGBT, indígenas, afro, room, gestantes, menores de 5 años, afrodescendiente, privada de la libertad y víctima de conflicto armado.

De acuerdo a las directrices del protocolo de atención a personas con discapacidad se cuenta con el sistema de Digiturno en las áreas de Consulta externa y Urgencias el cual dispone de un ítem de selección “atención preferencial” con el fin de que esta población sea atendida de manera prioritaria.

DIGITURNO PREFERENCIAL	2023	2024
LABORATORIOS PRIORITARIOS	10103	11962
PREFERENCIAL (AGENDAMIENTO-FACTURACION)	21074	25842
PREFERENCIAL GINECOBSTETRICIA	3742	3862
Total general	34919	43690

En 2024, el uso del sistema de Digiturno Preferencial para personas con discapacidad mostró un aumento significativo en comparación con 2023:

- Laboratorios Prioritarios aumentaron de 10,103 a 11,962 atenciones (+1,859).
- Preferencial (Agendamiento-Facturación) creció de 21,074 a 25,842 (+4,768).
- Preferencial Ginecoobstetricia subió de 3,742 a 3,862 (+120).
- El total general aumentó de 34,919 a 43,690 atenciones (+8,771).

El total general muestra un aumento de 8,771 atenciones preferenciales entre 2023 y 2024, lo que representa un crecimiento significativo del 25.1%.

Esto refleja un aumento generalizado en la utilización del sistema Digiturno para personas con enfoque diferencial en todas las áreas, lo que es una señal positiva, ya que implica una mayor inclusión y priorización en el acceso a los diferentes servicios.

El sistema de Digiturno Preferencial muestra una tendencia al aumento significativo en la cantidad de atenciones tanto en laboratorios, agendamientos y facturación, como en ginecoobstetricia. Esto sugiere que el sistema está mejorando el acceso a los servicios médicos para personas con discapacidad y que está siendo utilizado por un mayor número de pacientes en 2024 en comparación con 2023.

Este crecimiento podría ser el resultado de:

- Mejoras en la concientización y uso del sistema.
- Ampliación o mejora en los servicios disponibles.
- Aumento de la demanda de atención prioritaria para personas con discapacidad.

Por otro lado, el Hospital Regional de Monquirá se ha implementado la política de IAMII de tal manera se cuenta con marcación de sillas con logo IAMII que son exclusivas para mujeres maternas y niños, Digiturno, y ventanilla de atención. Las mujeres gestantes en el momento del ingreso a urgencias serán atendidas en el área de ginecología de tal manera que su atención se dé de manera rápida y oportuna.



4. Asociaciones de usuarios vigentes

La Política de Participación Social en Salud (PPSS), establecida en la Resolución 2063 de 2017, tiene como objetivo fundamental fortalecer la participación social en salud como un derecho esencial vinculado con el derecho humano a la salud. Esta política busca asegurar que la población participe activamente en las decisiones que afectan su bienestar y calidad de vida, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud.

En el marco de esta política, durante el año 2024, la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital Regional de Monquirá ha logrado conformar una estructura representativa y participativa dentro del sistema de salud local. Esta estructura está compuesta por los siguientes representantes:

Un (1) representante en la Junta Directiva de la ESE Hospital Regional de Monquirá, quien actúa como voz de los usuarios ante la administración del hospital.

Dos (2) representantes en el Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Regional de Monquirá, encargados de velar por la ética en la atención y los servicios de salud.

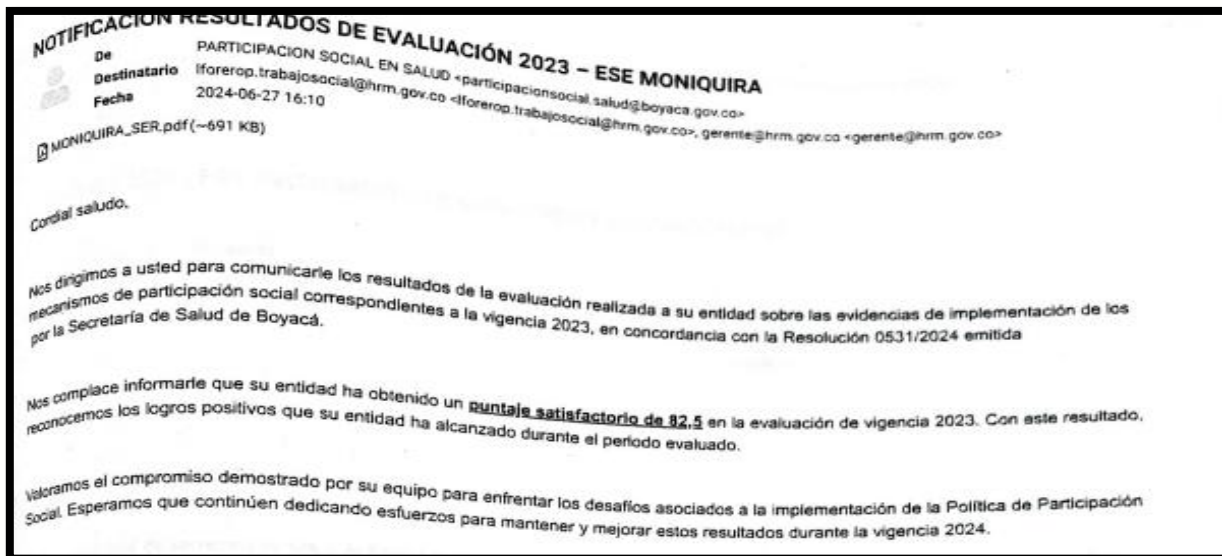
Un (1) representante para conformar la terna que debe presentarse al alcalde del municipio, con el fin de participar en el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud, asegurando la inclusión de los intereses de los usuarios en este espacio decisonal.

Un (1) representante en el COPACO (Comité de Participación Comunitaria), buscando fortalecer la participación comunitaria en salud y promover prácticas que transformen las condiciones sociales que impactan la salud de la población.

Para consolidar la participación en salud y fortalecer la capacidad de transformación de las condiciones sociales de salud, se llevaron a cabo cuatro reuniones de trabajo con la participación activa de los miembros de la Asociación de Usuarios. Estas reuniones fueron convocadas a través de redes sociales y medios de comunicación tradicionales, asegurando la inclusión de la comunidad y facilitando el acceso de todos los usuarios interesados en el proceso de participación.

5. Informe de logros obtenidos

- Se lleva a cabo un conversatorio con los asistentes a la reunión con el objetivo de socializar los requerimientos de la asociación, con miras a la elección de la mesa de representantes de la misma.
- Entrega de incentivos a participante de la asociación de usuarios del Hospital Regional de Monquirá
- Participación de la asociación de usuarios al proceso de rendición de cuentas
- Se realizaron capacitaciones con los usuarios para fortalecer los conocimientos a partir de capacitaciones enfocadas a derechos, deberes, mecanismos de participación, conformación de asociación de usuarios, estatutos, funciones, etc.
- Seguimiento a la gestión y planeación en los servicios de salud con el fin de velar por el cumplimiento del derecho a la salud.
- Seguimiento al cumplimiento del programa de política de participación social en salud.
- Se recibe notificación del puntaje de satisfacción de 82.5 obtenido en la evaluación de vigencia 2023, con este resultado se reconoce los logros positivos alcanzados por la institución.

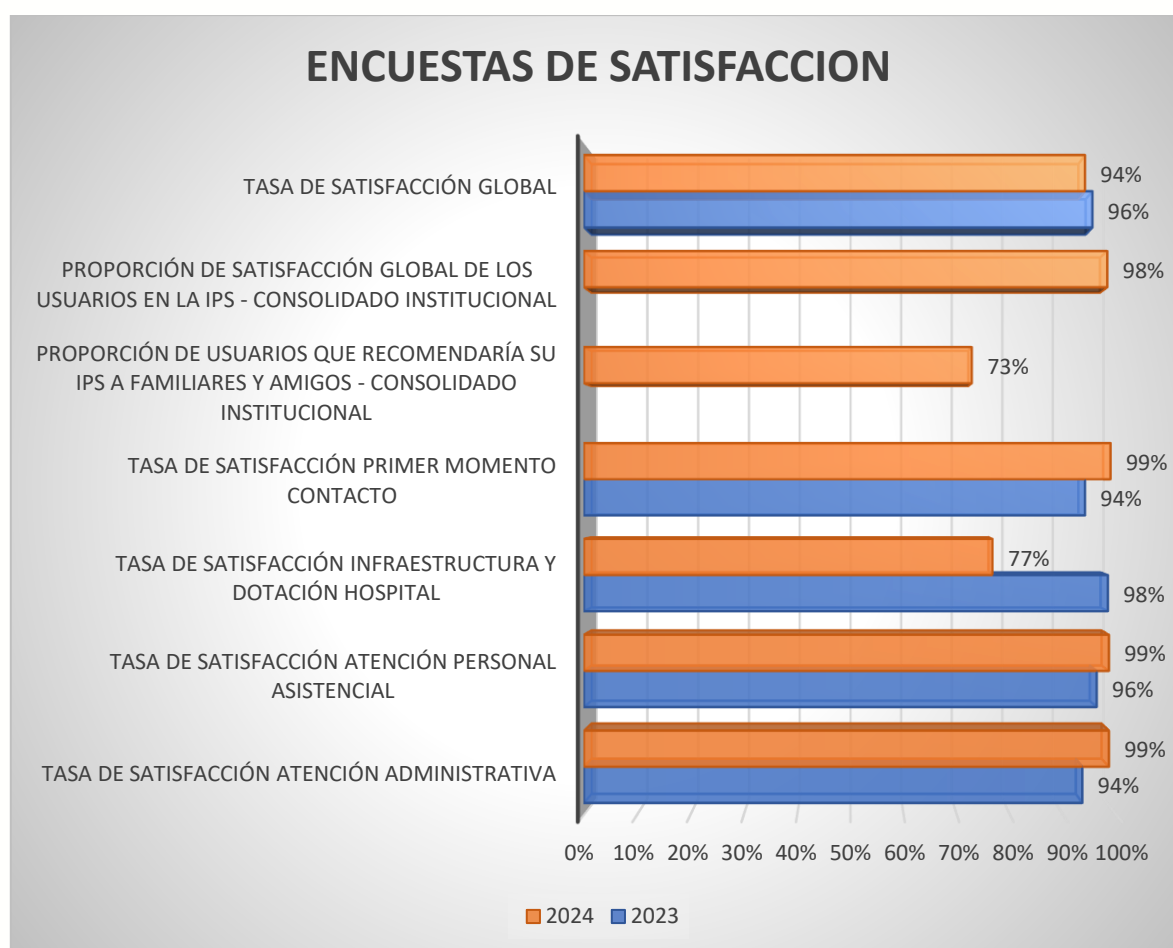


6. Informe de encuestas de satisfacción y planes de mejora implementados o en curso a partir de las deficiencias identificadas en la atención del usuario.

Desde el área de experiencia del usuario del Hospital Regional de Moniquirá se ha estructurado una encuesta enfocada en la medición de los momentos de verdad en

el recorrido del usuario en la toma de servicio, el objetivo de la encuesta es evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios en cada momento de atención en cada uno de los servicios prestados por la institución, logrando detectar los puntos de dolor, necesidades y expectativas. La encuesta de satisfacción evalúa los siguientes servicios de manera transversal: Urgencias, hospitalización, Consulta Externa, Cirugía, Laboratorio Clínico, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios, ginecoobstetricia, imagenología y Sede Centro.

Las encuestas se aplican de manera diaria por los auxiliares de experiencia del usuario de acuerdo con la fórmula de muestreo estadístico, los resultados de las encuestas son presentados y analizados de manera mensual; de tal manera que bajo el análisis de la satisfacción el direccionamiento estratégico y los líderes funcionales tengan insumo para generar estrategias de mejora.



6.1 Tasa de satisfacción en atención administrativa:

Análisis: La tasa de satisfacción con la atención administrativa ha mejorado significativamente, alcanzando un 99% en 2024, superando la meta establecida del

90%. Esto se debe a una mejora en los procesos administrativos, mayor cortesía y eficiencia del personal.

Plan de mejora.

- Mantener e intensificar el uso de tecnologías para agilizar los procesos administrativos.
- Capacitar regularmente al personal en atención al cliente y en el uso de herramientas tecnológicas.

6.2 Tasa de satisfacción en atención personal asistencial:

Análisis: La satisfacción con la atención asistencial también ha mostrado una mejora, alcanzando un 99% en 2024. Las variables influyentes son la calidez, empatía, y disponibilidad del personal de salud.

Plan de mejora.

- Programas de formación continua para el personal asistencial sobre comunicación efectiva y gestión del tiempo.
- Fomentar la empatía y la escucha activa como parte integral del trato con los pacientes.

6.3 Tasa de satisfacción con infraestructura y dotación hospitalaria:

Análisis: La caída en la satisfacción con la infraestructura y dotación hospitalaria es alarmante, pasando de 98% a 77% en 2024. Las variables clave son la calidad y mantenimiento de las instalaciones, y la dotación de insumos y equipos médicos.

Plan de mejora.

- Desarrollar un plan de renovación y mantenimiento de infraestructuras.
- Asegurar la dotación continua de insumos médicos y realizar auditorías regulares de equipos médicos.

6.4 Tasa de satisfacción con el primer momento de contacto:

Análisis: El primer contacto con el hospital ha mejorado, alcanzando un 99% en 2024. Las variables involucradas incluyen la rapidez y amabilidad en el proceso de registro y atención inicial.

Plan de mejora.

- Optimizar los sistemas de gestión de pacientes para hacer los procesos más ágiles.
- Capacitar al personal de recepción en atención al cliente y manejo eficiente de información.

6.5 Proporción de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos:

Análisis: El porcentaje de usuarios dispuestos a recomendar el hospital ha caído al 73%, por debajo de la meta de 90%. Las dudas sobre la infraestructura y la calidad de los equipos médicos son las variables que afectan esta percepción.

Plan de mejora.

- Mejorar la infraestructura y realizar un seguimiento más cercano de las experiencias de los pacientes.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua para medir la disposición a recomendar y ajustar según los comentarios recibidos.

6.6 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Análisis: La satisfacción global de los usuarios sigue siendo alta, con un 98% en 2024, aunque hay áreas específicas que podrían mejorarse, como la infraestructura.

Plan de mejora.

- Monitoreo continuo para identificar áreas específicas de mejora, y focus groups para obtener retroalimentación cualitativa directa de los usuarios.

6.7 Tasa de satisfacción global:

Análisis: La ligera caída en la satisfacción global del 96% en 2023 al 94% en 2024 indica que, aunque la satisfacción sigue siendo alta, se deben abordar algunas áreas que contribuyen a esta disminución.

Plan de mejora.

- Investigación más profunda sobre las causas de la caída en satisfacción y abordarlas de manera prioritaria, especialmente en lo relacionado con infraestructura y atención médica.

El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del Hospital Regional de Monquirá revela tanto fortalezas importantes como áreas de mejora. A pesar de un alto nivel de satisfacción general, la caída en la satisfacción relacionada con la infraestructura y los equipos médicos requiere una atención inmediata. Las estrategias propuestas en este informe, junto con un plan de mejora específico,

permitirán al hospital mejorar su calidad de servicio y alcanzar sus metas de satisfacción. Un enfoque integral y constante en la optimización de todos los aspectos del servicio garantizará que se sigan cumpliendo las expectativas de los pacientes y que el hospital se mantenga como un referente de calidad en la región.

CONCLUSIÓN

- El análisis de las PQRSD del Hospital Regional de Monquirá durante 2023 y 2024 muestra un leve aumento en la cantidad de casos presentados, especialmente en las categorías de quejas y sugerencias. Si bien las quejas siguen siendo la principal fuente de insatisfacción, la institución ha logrado avances en el sistema de atención preferencial, lo que refleja un mayor acceso a los servicios para personas con necesidades específicas. Sin embargo, el aumento en los reclamos y el descenso en la satisfacción con la infraestructura hospitalaria indican que se deben implementar mejoras inmediatas en la calidad de las instalaciones y la dotación de recursos médicos. Las acciones de mejora propuestas, como la capacitación continua del personal y la renovación de la infraestructura, son fundamentales para asegurar una experiencia de atención de calidad. Es clave mantener el foco en mejorar la comunicación entre médicos y pacientes, y garantizar que los usuarios reciban un servicio eficiente y cordial, lo que permitirá al hospital mantener altos niveles de satisfacción en el futuro.
- La participación activa de los usuarios en la toma de decisiones, reflejada en las reuniones con la Asociación de Usuarios y en su inclusión en espacios de toma de decisiones como la Junta Directiva, es un paso positivo hacia una atención más centrada en las necesidades de la comunidad. En 2024, la implementación de políticas de participación social ha fortalecido la relación entre el hospital y la comunidad, y el uso creciente del sistema Digiturno Preferencial demuestra un avance en la atención a personas con discapacidad. lo que refleja un esfuerzo continuo por garantizar la equidad en el acceso a los servicios de salud.