



INFORME DE PQRS y F (Quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones)

PRIMER TRIMESTRE 2025

Laura María Sánchez Gómez.

**Líder Oficina de información y Atención al usuario
E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui-Homo**

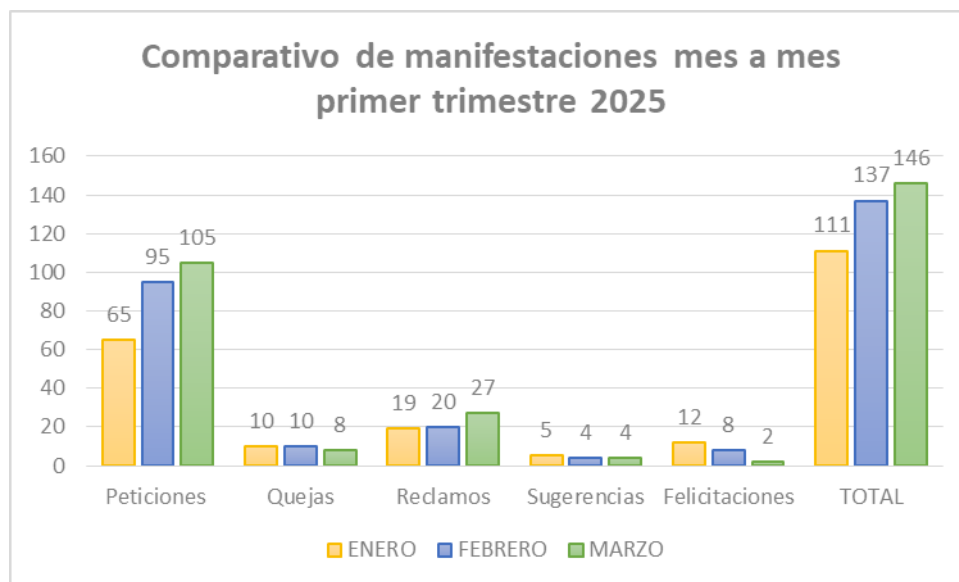
Marzo 2025

INFORME DE MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025

OFICINA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO (SIAU)

A continuación se presenta el informe de las manifestaciones recibidas y gestionadas por la oficina Experiencia del Usuario durante el primer trimestre del año 2025. En total, se radicaron 394 manifestaciones: 111 en enero, 137 en febrero y 146 en marzo, tal como se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico No 1: Comparativo de manifestaciones mes a mes - primer trimestre 2025



En relación a la información comparativa de cada mes en las diferentes manifestaciones presentadas por los usuarios, se evidencia un incremento sostenido en las peticiones y reclamos. Las quejas y sugerencias presentan una tendencia estable, mientras las felicitaciones muestran una disminución en los meses relacionados.

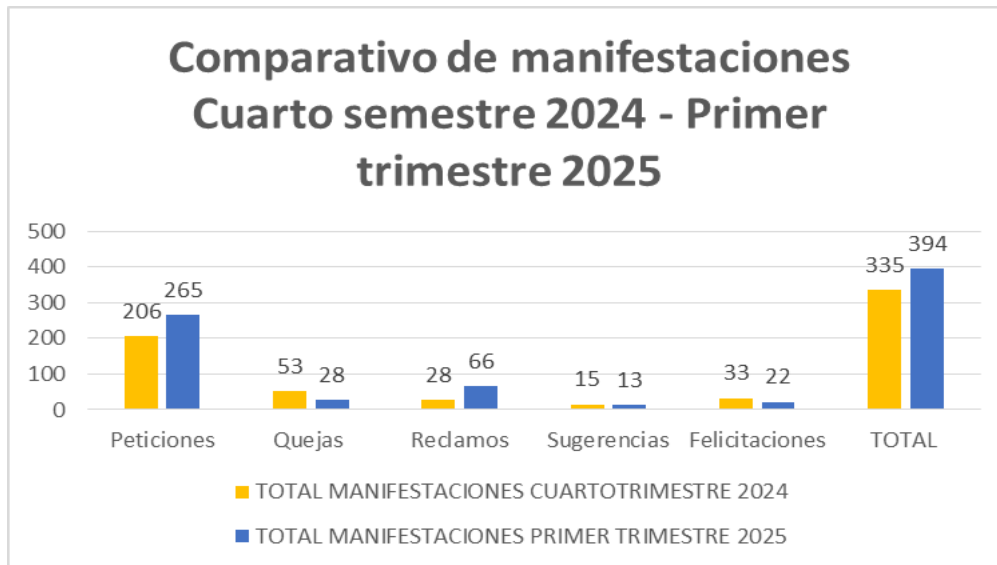
A continuación, se presenta una tabla comparativa entre el cuarto trimestre del año 2024 y el primer trimestre del 2025, la cual permite evidenciar un aumento en las

peticiones y reclamos, así como una disminución en las quejas, sugerencias y felicitaciones.

Cuadro No 1: Información de PQRS y F cuarto trimestre año 2024 – primer trimestre 2025

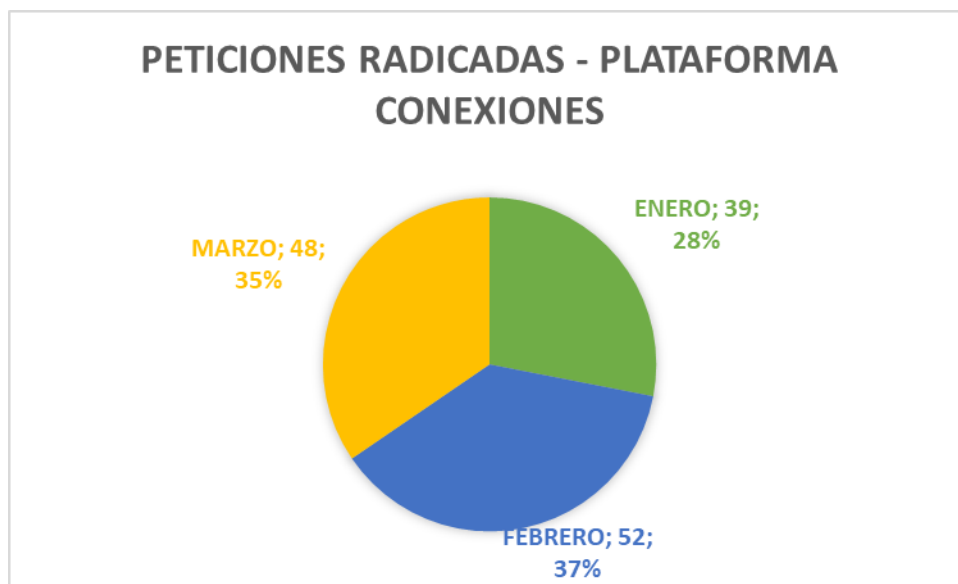
MANIFESTACIONES RADICADAS Y GESTIONADAS	TOTAL MANIFESTACIONES CUARTOTRIMESTRE 2024	TOTAL MANIFESTACIONES PRIMER TRIMESTRE 2025
Peticiones	206	265
Quejas	53	28
Reclamos	28	66
Sugerencias	15	13
Felicitaciones	33	22
TOTAL	335	394

Gráfico No 2: Comparativo de manifestaciones por trimestres



Se destaca la gestión realizada a través de la plataforma "Conexiones" de Savia Salud, en relación con las peticiones sobre la asignación de citas en diferentes disciplinas.

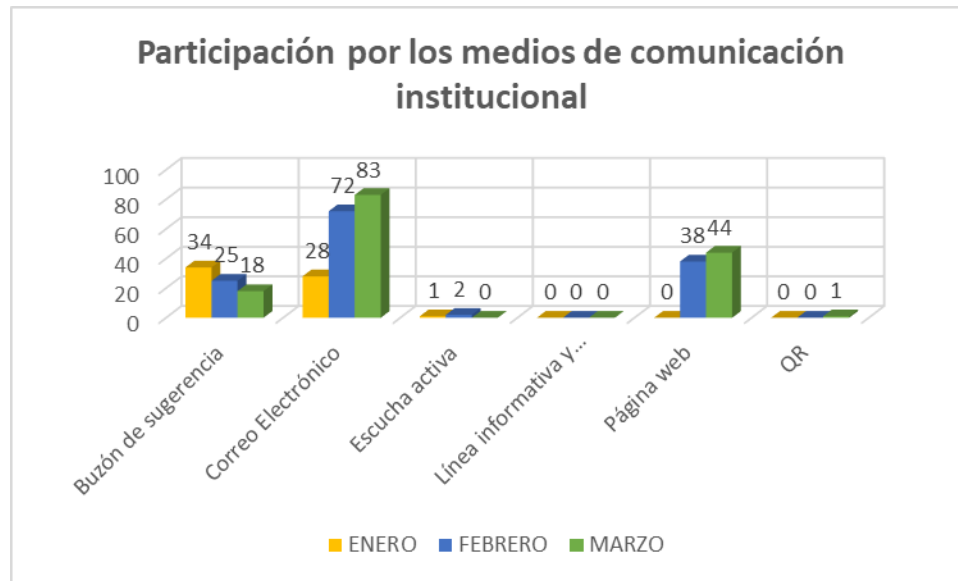
Gráfico No 3: Comparativo de peticiones tramitadas por la plataforma Conexiones



En relación a la participación de los usuarios por los diferentes canales de comunicación, se encuentran; línea telefónica, escucha activa, QR, la página web correo electrónico y el buzón de sugerencias; siendo estos últimos los canales de comunicación de mayor participación.

En el siguiente gráfico se relaciona el comparativo de los tres primeros meses del año en relación a la participación por los diferentes medios de comunicación.

Gráfico No 4: Comparativo de los canales de comunicación tercer y cuarto semestre 2024



Finalmente, se puede analizar la gestión de las PQRSF recibidas y gestionadas durante el primer trimestre del año 2025 de la siguiente manera:

Peticiones: Se posicionan como la categoría más frecuente, en su mayoría relacionadas con el apoyo en la asignación de citas. Presentan una tendencia al alza.

Reclamos: En aumento. Relacionados con dificultades en la comunicación con el call center, pérdida de pertenencias y tiempos de espera en consulta externa y entrega de medicamentos.

Quejas: En descenso. Se destaca el trabajo conjunto entre la Oficina de Experiencia del Usuario y el área de Comunicaciones mediante campañas de sensibilización sobre trato humanizado. En marzo, se realizó una charla con el servicio farmacéutico enfocada en humanización, respeto y lenguaje claro.

Sugerencias: Principalmente relacionadas con la mejora del sistema de ventilación en las áreas de consulta externa y farmacia.

Felicitaciones: Han disminuido notablemente durante el trimestre.

Como parte del seguimiento a la experiencia de nuestros usuarios, durante el primer trimestre de 2025 se aplicaron encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, farmacia, hospitalización y servicios administrativos. Estas encuestas permitieron conocer de manera directa la percepción de los usuarios sobre la atención recibida.

Entre los aspectos mejor valorados se destacan:

- El trato respetuoso y amable del personal de salud y administrativo.
- La claridad en la información brindada durante los procesos de atención.
- La accesibilidad a los diferentes canales de comunicación institucional.

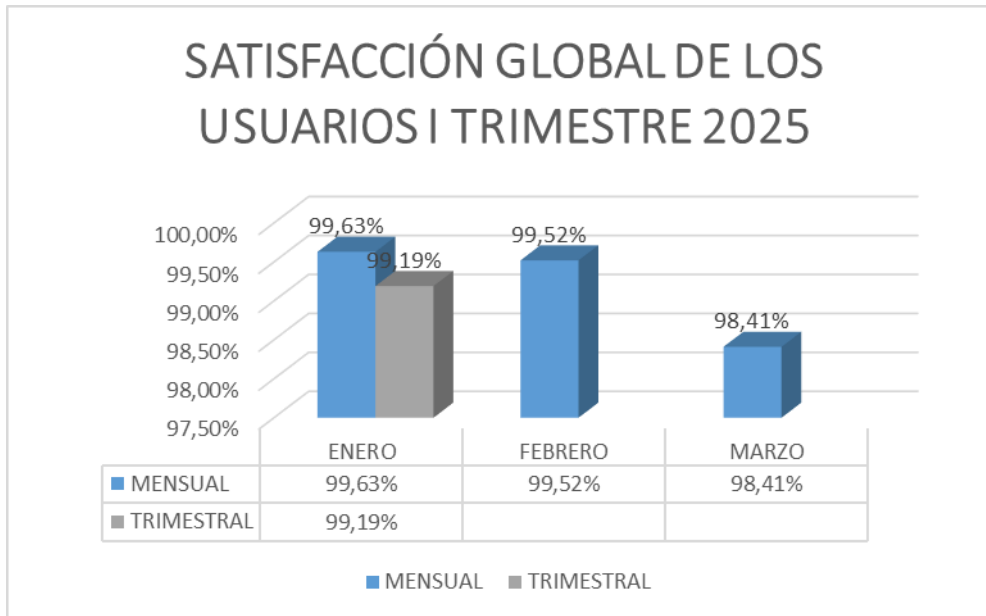
Por otro lado, los aspectos con mayores oportunidades de mejora, según la percepción de los usuarios, fueron:

- Los tiempos de espera para asignación de citas médicas.
- La oportunidad en la entrega de medicamentos.
- La mejora en las condiciones de ventilación en algunas áreas de consulta.

Estos resultados permiten direccionar las acciones de mejora continua y reforzar las estrategias de humanización y calidad en la atención, priorizando las necesidades expresadas por los usuarios.

En el siguiente gráfico, se relaciona la satisfacción presentada mes a mes y el consolidado trimestral correspondiente a los meses de enero a marzo de 2025, observando de esta manera el cumplimiento de la meta mensual a nivel institucional.

Gráfico No 5: Comparativo de satisfacción del usuario – Primer Trimestre 2025



Estos resultados en la percepción de satisfacción permiten evidenciar que, aunque se mantienen niveles altos de aprobación por parte de los usuarios, persisten aspectos críticos que requieren atención prioritaria desde los diferentes procesos de la institución.

Durante el primer trimestre de 2025, se notó un aumento en las manifestaciones de los usuarios, especialmente en las peticiones y reclamos. Esto muestra que los usuarios están más involucrados, pero también evidencia que hay aspectos en los que la institución debe mejorar. La disminución en las felicitaciones y quejas nos invita a revisar y reforzar nuestras estrategias de comunicación y de trato humanizado.

Por eso, desde los planes de capacitación y la política de humanización, se están desarrollando acciones para fortalecer en nuestros colaboradores las habilidades necesarias para brindar una atención más cercana, respetuosa y empática. A través de campañas, charlas, talleres y actividades vivenciales, buscamos resaltar la importancia del buen trato hacia los usuarios y también entre los mismos compañeros de trabajo.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.



Calle 38 No 55-310 Bello-Colombia - Teléfono: (604) 4448330
Línea de atención 018000 417474. Nit: 890.905.166-8. www.homo.gov.co

Código: CM-CO-FR-02

Versión: 01

Fecha: 13/02/2024

