



Gestión del Conocimiento en el manejo de PQRS de la Oficina de Información y  
Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá.

Manuel Alejandro López Fuentes.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

1 septiembre 2024

Aplicación de la Gestión del Conocimiento en PQRS de la Oficina SIAU

Gestión del Conocimiento en el manejo de PQRS de la Oficina de Información y  
Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá.

Manuel Alejandro López Fuentes

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Gerencia de Proyectos

Asesor

Henry Alberto Rodríguez Guzmán

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

1 septiembre 2024

## Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	7
Lista de anexos	8
Resumen	9
Abstract	9-10
Introducción	10-11
1. Planteamiento del problema	11
1.1. Descripción del problema	11-12
1.1.1. Problema	12
1.1.2. Formulación problema de investigación	12
1.2. La pregunta de investigación	12
2. Objetivos de investigación	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos	13
3. Justificación de la investigación	13-14
4. Marco de referencia	15-21
4.1. Marco de Antecedentes	15-17
4.2. Marco teórico	17-20
4.2.1. Gestión del Conocimiento y su impacto en la calidad del cuidado	18
4.2.2. El rol de la Gestión del Conocimiento en la mejora continua	18
4.2.3. Estrategias y herramientas para la Gestión del Conocimiento	19
4.2.4. Coordinación y comunicación mejorados a través de la Gestión del Conocimiento	19

4.2.5. La Gestión del Conocimiento en la promoción de la salud	19
4.2.6. Gestión del Conocimiento y empoderamiento en organizaciones de salud	20
4.2.7. Desafíos y oportunidades en la Gestión del Conocimiento en salud	20
4.3. Marco normativo	20-21
5. Metodología	22-31
5.1. Enfoque y alcance de la investigación	22
5.2. Población y muestra	23-24
5.2.1. Definición de la población	23
5.2.1.1. Características de la población	23
5.2.2. Cálculo y selección de la muestra	24
5.3. Instrumentos	25-27
5.3.1. Encuestas presenciales	25-26
5.3.2. Buzones de sugerencias	26
5.3.3. Solicitudes provenientes de la página web	27
5.4. Descripción de procedimientos	27-29
5.4.1. Aplicación de las encuestas	27-28
5.4.2. Procedimientos	28-29
5.5. Análisis de información	29-30
5.6. Consideraciones éticas	30-31
5.6.1. Análisis de consideraciones éticas	31
6. Hipótesis	32-33
6.1. Variables	32
6.1.1. Variables independientes	32
6.1.2. Variables dependientes	32-33

6.2. Planteamiento de hipótesis	33
7. Resultados	33-46
7.1. Análisis Indicador de Satisfacción Global Usuarios	33-34
7.2. Totalidad de encuestas aplicadas	35-36
7.3. Resultados de las encuestas	36-46
8. Discusión	46-49
8.1. Contrastación de los resultados obtenidos con la revisión literaria	46-47
8.2. Impacto en el campo de estudio	47-48
8.3. Propuestas de nuevos temas de investigación	48-49
9. Conclusiones	50
10 Recomendaciones	50-51
11 Bibliografía	51-56
12 Anexos	57-66

## Lista de tablas

Tabla 1. Encuestas aplicadas por área en el ESE Hospital La Misericordia durante el último trimestre del año 2023.	35
Tabla 2. Índice de satisfacción global, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.	37
Tabla 3. Índice de recomendación, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.	37
Tabla 4. Índice de inconformidad con el servicio, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.	38
Tabla 5. Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.	41-43
Tabla 6. Clasificación de las PQRS entrantes, resultado del último trimestre del año 2023.	45

## Lista de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá.	15
Figura 2. Usuarios realizando la encuesta presencial de satisfacción del servicio recibido.	25
Figura 3. Buzones de sugerencia instalados en el E.S.E. Hospital La Misericordia.	26
Figura 4. Sede principal de la ESE Hospital La Misericordia de Calarcá.	28
Figura 5. Porcentaje de satisfacción de los usuarios en el último año (Dic 2023 a Dic 2024).	34
Figura 6. Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas octubre del año 2023.	44
Figura 7. Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas noviembre del año 2023.	44
Figura 8. Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas diciembre del año 2023.	45

## **Lista de anexos**

Anexo A. Registro de las PQRS entrantes, con canal de ingreso, fecha, área y respuesta resultado del último trimestre del año 2023.

57-66

## RESUMEN

La gestión del conocimiento es fundamental para optimizar el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) en el sector salud, permitiendo a las instituciones adaptarse eficazmente a las necesidades y expectativas de los usuarios. Para analizar estas prácticas de gestión del conocimiento aplicadas en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá, se evaluaron las herramientas y procedimientos empleados. La investigación se desarrolló mediante una encuesta presencial aplicada a 3748 usuarios, complementada con datos obtenidos a través de buzones de sugerencias, la página web y otros canales de retroalimentación. El enfoque del estudio se centró en mejorar la eficiencia operativa y la calidad de la atención, promoviendo una atención centrada en el paciente. Si bien la SIAU desempeña un papel crucial como punto de contacto entre la institución y la comunidad, la ausencia de una estrategia clara de gestión del conocimiento puede limitar su capacidad para gestionar eficazmente las interacciones con los usuarios. El estudio propone mejoras en las prácticas actuales, dentro de un proceso integral de mejora institucional respaldado por la Superintendencia de Salud.

**Palabras clave:** Salud, atención al usuario, SIAU, eficiencia operativa, Hospital.

## ABSTRACT

Knowledge management is essential for optimizing the handling of requests, complaints, claims, suggestions, and compliments (PQRS) in the healthcare sector, enabling institutions to effectively adapt to the needs and expectations of users. To analyze these knowledge management practices applied in the Office of Information and User Assistance (SIAU) at Hospital La Misericordia de Calarcá, the tools and procedures employed were evaluated. The research was conducted through an in person survey applied to 3748 users, complemented by data obtained through suggestion boxes, the website, and other feedback channels. The study focused on

improving operational efficiency and the quality of care, promoting patient-centered care. While the SIAU plays a crucial role as a point of contact between the institution and the community, the absence of a clear knowledge management strategy may limit its ability to effectively manage interactions with users. The study proposes improvements to current practices within a comprehensive institutional improvement process supported by the Superintendence of Health.

**Keywords:** Health, user assistance, SIAU, operational efficiency, Hospital.

## INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento es un pilar fundamental en la optimización de los procesos en las instituciones de salud (Díaz, 2022). En el Hospital La Misericordia de Calarcá, esto se refleja de manera directa en la calidad del servicio brindado a los usuarios. En este contexto, la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) desempeña un papel crucial al gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Estos datos no sólo proporcionan información valiosa sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, sino que también son esenciales para la mejora continua de los servicios hospitalarios (Zapata, 2023).

El tratamiento de las PQRS por parte de la SIAU permite identificar patrones, áreas de oportunidad y fortalezas dentro de la prestación de los servicios. Al gestionar de manera efectiva este conocimiento, se pueden implementar mejoras que no solo optimizan los procesos internos, sino que también contribuyen a una atención más personalizada y eficiente (Montes, 2022). Esta retroalimentación constante, basada en datos concretos, facilita la toma de decisiones informadas y la adaptación a un entorno sanitario en constante evolución. Además, una correcta gestión del conocimiento en el tratamiento de las PQRS fomenta la transparencia, promueve la confianza de los usuarios y fortalece el compromiso de la institución con la calidad del servicio.

Cada queja, sugerencia o petición se convierte en un insumo para la planificación estratégica, permitiendo al hospital identificar y priorizar áreas críticas como la atención integral a víctimas de violencia sexual o la mejora de las condiciones de infraestructura en las comunidades atendidas. Este enfoque también resalta la importancia de la coordinación entre diferentes actores, desde el equipo interdisciplinario que interviene en programas específicos, hasta las alianzas con organizaciones comunitarias, como los cuerpos de bomberos y las juntas de acción comunal. Por lo tanto, la investigación en esta área es esencial para continuar desarrollando estrategias innovadoras que permitan al Hospital La Misericordia mantenerse competitivo y alineado con los estándares de excelencia en la atención al paciente.

## **1. Planteamiento del Problema**

### **1.1 Descripción del Problema**

El Hospital La Misericordia de Calarcá es una institución clave en la prestación de servicios de salud a la comunidad. La Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) juega un papel fundamental al gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que son la retroalimentación directa de los usuarios sobre los servicios recibidos.

La información obtenida a través de las PQRS y otros canales de atención al usuario es esencial para mejorar continuamente la calidad de los servicios. Sin embargo, el hospital enfrenta dificultades para gestionar esta información de manera efectiva, ya que no cuenta con una estrategia clara de Gestión del Conocimiento en la SIAU. Esto limita la capacidad del hospital para convertir esa información en acciones que mejoren los procesos internos y la experiencia del paciente.

Contar con una estrategia de Gestión del Conocimiento que permita capturar, organizar y aplicar la información de las PQRS y los canales de atención ayudaría a

mejorar la calidad de los servicios de salud y fortalecer la relación con la comunidad. Sin una estructura clara para gestionar este conocimiento, el hospital corre el riesgo de perder oportunidades de aprendizaje y mejora.

### **1.1.1 Problema**

A pesar de la importancia de la SIAU en la gestión de las PQRS, falta una estructura y evaluación adecuada de las prácticas de Gestión del Conocimiento en relación con la información recopilada. Esto limita la capacidad del hospital para mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.

### **1.1.2 Formulación Problema de Investigación**

Es necesario identificar, evaluar y mejorar las prácticas de Gestión del Conocimiento en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá, para optimizar la gestión de las PQRS y mejorar la calidad de los servicios de salud.

## **1.2 Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son las herramientas y prácticas de Gestión del Conocimiento implementadas en la Oficina de Información y Atención al Usuario del Hospital La Misericordia de Calarcá, y cómo están contribuyendo, en el periodo actual, a la mejora continua en la gestión de las PQRS y en la calidad de los servicios de salud prestados en la institución?

## **2. Objetivos de Investigación**

### **2.1 Objetivo General**

Evaluar las prácticas de Gestión del Conocimiento aplicadas a la información obtenida a través de las PQRS en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Identificar las herramientas y métodos utilizados en la SIAU del Hospital La Misericordia de Calarcá para gestionar la información derivada de las PQRS, recibidas a través de distintos canales de comunicación.

Analizar los procedimientos implementados para registrar, procesar y utilizar la información de las PQRS en la mejora continua de la atención a las solicitudes de los usuarios.

## **3. Justificación**

La gestión del conocimiento es fundamental para la mejora de los procesos internos y externos de las organizacionales, particularmente en el sector salud. La capacidad de manejar y utilizar la información de manera efectiva es crucial para proporcionar una atención de calidad a los pacientes (SOCASI, 2024). En este sentido, el análisis de las prácticas de Gestión del Conocimiento en la SIAU del Hospital La Misericordia de Calarcá representa una importancia significativa. Esta investigación se centra en cómo se gestionan las PQRS de los usuarios y cómo esta información se traduce en mejoras continuas en la atención.

Para el ámbito académico, la investigación en la SIAU del Hospital La Misericordia de Calarcá ofrece una oportunidad valiosa para profundizar en el estudio de la gestión del conocimiento en entornos hospitalarios. Al identificar y analizar las

herramientas y procedimientos utilizados para manejar la información de los usuarios, este estudio contribuirá a enriquecer la base teórica sobre la gestión del conocimiento del sector salud. El conocimiento ampliado no solo ayudará a comprender mejor cómo se gestionan las interacciones con los usuarios, sino que también fomentará el desarrollo de nuevas estrategias y enfoques para mejorar los servicios hospitalarios.

Este análisis contribuirá al avance del conocimiento académico en la gestión del conocimiento aplicada a salud, ofreciendo una perspectiva actualizada y relevante sobre las prácticas efectivas y las áreas que requieren mejora. Este enfoque permitirá la elaboración de recomendaciones específicas que podrán ser aplicadas para optimizar los procesos internos en otros hospitales y entornos similares, enriqueciendo así la teoría y la práctica en este campo.

El desarrollo de la investigación proporcionará información concreta sobre la eficacia de las prácticas actuales de gestión del conocimiento en la SIAU del Hospital La Misericordia de Calarcá. Al examinar los procedimientos administrativos utilizados para el registro, seguimiento y respuesta a las PQRS, el estudio permitirá evaluar cómo estos procesos impactan en la calidad de la atención al usuario. La identificación de áreas de mejora en la gestión del conocimiento contribuirá a la optimización de los procesos internos del hospital, promoviendo una mayor eficiencia y efectividad en la atención.

Los resultados obtenidos tendrán un impacto directo en la comunidad atendida por el Hospital La Misericordia de Calarcá. Permittiéndonos identificar oportunidades para hacer más agradable la experiencia de los usuarios, contribuirá a fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad a la que sirve. Al mejorar la gestión de las PQRS y optimizar la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios. Los hallazgos del estudio ofrecerán al hospital una valiosa oportunidad para aumentar su eficiencia operativa y mejorar su capacidad para gestionar las solicitudes de los usuarios.

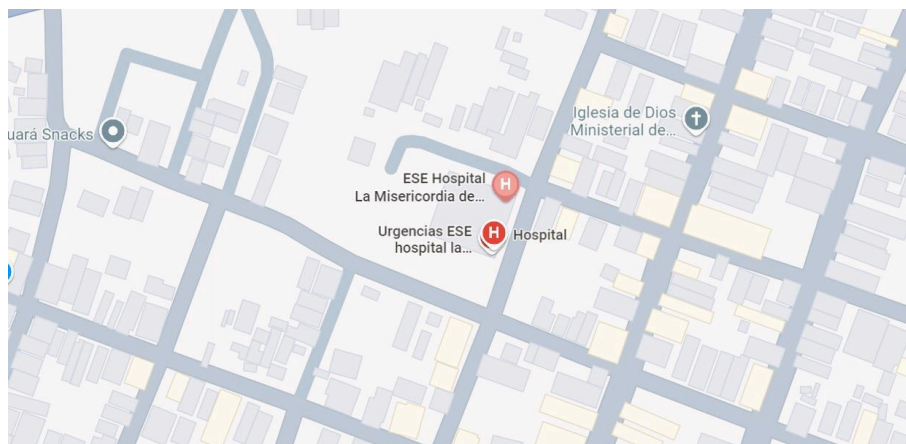
## 4. Marco de Referencia

### 4.1 Marco de Antecedentes

La E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá desempeña un papel vital como proveedor exclusivo de servicios de salud en el municipio de Calarcá, Quindío. Con tres centros de salud distribuidos estratégicamente en los corregimientos de la Virginia, Quebrada Negra y Barcelona, la institución atiende una amplia gama de necesidades médicas en un área geográfica diversa (Figura 1). Como un centro de atención de mediana complejidad, el hospital es fundamental para la comunidad local y también actúa como un soporte esencial para el principal centro médico del departamento, ubicado en la ciudad de Armenia.

#### Figura 1.

*Ubicación geográfica de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá*



Sin embargo, en el año 2021, el hospital se vio obligado a cerrar debido a una serie de situaciones que llevaron a su intervención por parte de la Superintendencia de Salud. Desde entonces, se encuentra en un proceso de mejora integral, tanto en sus procesos administrativos como asistenciales, con el objetivo de obtener la acreditación institucional y reabrir los servicios de atención de segunda complejidad. Esta

intervención ha sido un proceso desafiante, pero esencial para garantizar la calidad y sostenibilidad a largo plazo de la atención médica en la región.

El Ministerio de Salud y Protección Social ha respaldado este proceso mediante la prórroga de la intervención, autorizando su continuidad hasta el 18 de septiembre de 2024, como se especifica en la resolución ejecutiva 283 del comunicado 113 del año 2023. Esta decisión se basa en el progreso evidente en el seguimiento, monitoreo y verificación realizados por la Superintendencia, aunque aún quedan pendientes actividades para asegurar el cumplimiento integral de los requisitos de calidad en la prestación de servicios y la sostenibilidad financiera del hospital.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) son esenciales en los servicios de atención hospitalaria, ya que permiten a los usuarios expresar sus necesidades y preocupaciones, proporcionando una valiosa retroalimentación que impulsa la mejora continua del servicio. La adecuada gestión de las PQRS facilita la identificación de problemas recurrentes, asegura la transparencia y confianza en la institución, y permite adaptar y personalizar los servicios para satisfacer mejor las expectativas de los pacientes. Además, el manejo eficaz de estas solicitudes contribuye al cumplimiento normativo y empodera a los usuarios, fortaleciendo la relación entre el hospital y la comunidad (Peralta, 2024).

El Hospital La Misericordia de Calarcá actualmente gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) a través de varios canales de comunicación. La institución dispone de cuatro buzones de sugerencias ubicados en sus instalaciones, así como un formulario en la página web institucional. Sin embargo, la línea telefónica oficial y las redes sociales para la recepción de PQRS aún no están habilitadas. Los buzones de sugerencias se abren cada 15 días para revisar las PQRS recibidas, y las solicitudes enviadas a través del correo institucional de la SIAU también se procesan en el mismo intervalo. La gestión de las PQRS se compromete a responder en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción. Las respuestas se brindan de manera personal al remitente y, en casos relevantes, se publican en las carteleras institucionales y en la página de inicio del sitio web del hospital.

Es evidente que estos procesos buscan asegurar la transparencia y el acceso a la información para la comunidad, a la vez que refleja el esfuerzo continuo por mejorar la calidad del servicio, haciéndose necesario incluir la implementación de sistemas de información que permitan y mejoren la captura, almacenamiento, y distribución del conocimiento adquirido a través del manejo de PQRS.

Se ha documentado que algunas instituciones como la Clínica las Peñitas SAS en el año 2024, BIOMEDICS I.P.S EU en el año 2015 y la Unidad médica de Especialista Divino Niño Jesús en el año 2014, con el desarrollo de estrategias de gestión de las PQRS, en las que se acogen recomendaciones para actualizar el software de gestión, implementar sistemas de citas electrónicas y registros médicos integrados, y realizar reuniones interdisciplinarias. Además, de capacitar al personal en humanización del servicio para asegurar una atención más eficiente y centrada en el paciente, ha servido como camino a mejorar la calidad del servicio prestado a sus usuarios logrando incluso acogerse al sistema de gestión que cumple con las Normas Técnicas de Calidad Colombianas como la NTC 9001 para su respectivo año (Peralta Madrid, 2024; Suárez & Neira, 2019; Galindo, 2014).

## **4.2 Marco Teórico**

La gestión del conocimiento en el sector de la salud hace referencia a un conjunto de prácticas, estrategias y herramientas que permiten identificar, capturar, organizar, compartir y aplicar el conocimiento dentro de una organización de salud para mejorar la toma de decisiones, optimizar procesos, y, en última instancia, mejorar la calidad de la atención al paciente (Arboleda-Posada, 2016). Una adecuada gestión del conocimiento es esencial para instituciones como el Hospital La Misericordia de Calarcá, que buscan acreditarse y mejorar continuamente sus servicios. A continuación, se presentan los principales enfoques teóricos sobre esta gestión en el área de la salud.

#### **4.2.1. Gestión del Conocimiento y su Impacto en la Calidad del Cuidado**

La gestión del conocimiento tiene un impacto significativo en la calidad del cuidado en las instituciones de salud. Según Sánchez & Vera (2024), una adecuada administración del conocimiento facilita la toma de decisiones informadas, lo que a su vez mejora la calidad del cuidado y la eficiencia operativa. Estos autores destacan que la capacidad de una organización para gestionar y aplicar el conocimiento relevante puede llevar a una mejor atención al paciente y una utilización más eficiente de los recursos.

Un estudio de Moya (2000) confirma que la reducción de la variabilidad en la atención y la mejora en la consistencia de los resultados clínicos son resultados directos de una gestión eficaz del conocimiento. Estos hallazgos sugieren que la gestión del conocimiento no solo optimiza la experiencia del paciente, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios hospitalarios.

#### **4.2.2. El Rol de la Gestión del Conocimiento en la Mejora Continua**

Integrar la retroalimentación obtenida a través de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en los procesos de mejora continua es fundamental. Gonzalez, A. G. (2024) destaca que utilizar esta retroalimentación permite ajustar las prácticas para mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Las técnicas de gestión del conocimiento, como el análisis de datos y el aprendizaje organizacional, juegan un papel crucial en la toma de decisiones estratégicas, contribuyendo a la mejora continua (González, 2024).

#### **4.2.3. Estrategias y Herramientas para la Gestión del Conocimiento**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fundamentales para la gestión del conocimiento en el sector salud. Martínez et al. (2021) exploran cómo estas tecnologías facilitan la recolección y el análisis de datos, mejorando la toma de decisiones y la respuesta a las necesidades de los pacientes. Las TIC permiten una gestión más eficiente del conocimiento, lo cual es esencial para la evolución y mejora de los servicios de salud (Saiz et al., 2016).

Indarte & Vero (2014) discuten la importancia de las herramientas digitales y los sistemas de soporte a la decisión clínica (CDSS), que proporcionan información precisa y ayudan en la toma de decisiones clínicas. Estas herramientas son esenciales para mejorar la calidad del cuidado al proporcionar información actualizada y relevante.

#### **4.2.4. Coordinación y Comunicación Mejoradas a través de la Gestión del Conocimiento**

La gestión del conocimiento mejora la coordinación y comunicación entre los equipos de salud. Ramírez et al. (2017) evidencian que la implementación de sistemas de gestión del conocimiento fomenta una colaboración más efectiva entre departamentos y profesionales, lo que resulta en una atención más eficaz y basada en evidencia. La integración de estos sistemas facilita una comunicación más fluida y una mejor coordinación en el cuidado del paciente.

#### **4.2.5. La Gestión del Conocimiento en la Promoción de la Salud**

Bermeo-Giraldo et al. (2020) analizan cómo las estrategias de gestión del conocimiento pueden optimizar la generación y aplicación de información relevante para la salud pública. Este análisis subraya la importancia de compartir y organizar la información de manera efectiva para mejorar la toma de decisiones y la implementación de intervenciones en salud pública (Llanusa, 2005).

#### **4.2.6. Gestión del Conocimiento y Empoderamiento en Organizaciones de Salud**

El empoderamiento en hospitales y organizaciones de salud es un aspecto crucial de la gestión del conocimiento. Iñiguez et al. (2009), enfatizan la importancia de reconocer el valor del conocimiento y compartir el poder entre gestores, profesionales de salud y pacientes. El empoderamiento de los profesionales a través de una gestión eficaz del conocimiento puede mejorar tanto la satisfacción del personal como la calidad del cuidado (LOPEZ & ACOSTA-PRADO, 2019).

#### **4.2.7. Desafíos y Oportunidades en la Gestión del Conocimiento en Salud**

Torres et al. (2014), abordan los desafíos y oportunidades en la gestión del conocimiento en el sector salud, argumentando que superar obstáculos como la resistencia al cambio es crucial para aprovechar las oportunidades que esta disciplina ofrece. Desarrollar estrategias efectivas para enfrentar estos desafíos es esencial para la implementación exitosa de sistemas de gestión del conocimiento (Correa, 2016).

### **4.3. Marco Normativo**

La gestión del conocimiento en el sector salud está respaldada por diversas normas legales y regulatorias que buscan garantizar la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios (Gómez, 2020). En el contexto colombiano, el marco normativo que incide en la gestión del conocimiento en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá se estructura a partir de los siguientes instrumentos legales:

**Constitución Política de Colombia (1991):** En su artículo 49, la Constitución consagra el derecho fundamental a la salud, estableciendo que es obligación del Estado garantizar el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Esta disposición constituye la base para la gestión del conocimiento en las

instituciones de salud, ya que la recopilación y el análisis de la información de los usuarios son esenciales para cumplir con este derecho (Constitución Política de Colombia, 1991).

**Ley 100 de 1993:** Esta ley regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud, que incluye directrices sobre la organización y funcionamiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud. En particular, se destaca la importancia de la mejora continua de la calidad de la atención, lo cual está intrínsecamente relacionado con la gestión del conocimiento en las instituciones de salud, como es el caso del manejo de las PQRS por la SIAU (Congreso de la República de Colombia, 1993).

**Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud):** Establece la salud como un derecho fundamental autónomo, lo cual implica la obligación de las instituciones de salud de garantizar un servicio adecuado y de calidad. La gestión del conocimiento se convierte en una herramienta clave para cumplir con este mandato, al permitir a las instituciones identificar oportunidades de mejora y optimizar la atención brindada a los usuarios (Congreso de la República de Colombia, 2015).

**Resolución 2003 de 2014:** Esta resolución establece los criterios para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual incluye el componente de gestión del conocimiento como una práctica clave para la mejora continua de los servicios de salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

**Resolución 4505 de 2012:** Establece los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Incluye directrices específicas para la recolección y análisis de datos provenientes de la atención al usuario, lo cual está directamente relacionado con la gestión del conocimiento en la SIAU (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

## **5. Metodología**

Este es un estudio no experimental enfocado en analizar mediante el método cuantitativo y cualitativo las PQRS de la empresa social del estado Hospital La Misericordia ubicado en el municipio de Calarcá Quindío. La investigación se llevó a cabo en tres fases. Recolección de datos realizada durante tres meses (últimos meses del año 2023), tabulación y análisis de la información colectada (primeros tres meses del año 2024) y deducción y recomendaciones para la mejora de la gestión del Conocimiento en el manejo de PQRS.

### **5.1 Enfoque y Alcance de la Investigación**

El enfoque de esta investigación es cuantitativo y cualitativo, centrado en la recolección y análisis de datos obtenidos a través de encuestas presenciales aplicadas a los usuarios de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá. Este análisis se complementó con la información recolectada en los buzones de sugerencias y en las solicitudes recibidas mediante el formulario ubicado en la página web del hospital, todo esto aplicado al último trimestre del 2023. El análisis estadístico permitió identificar patrones en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

El alcance de la investigación se centra en evaluar la eficacia de la gestión del conocimiento en el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Oficina de Información y Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá, utilizando un enfoque cuantitativo basado en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos a través de encuestas presenciales, buzones de sugerencias y el formulario web del hospital. El estudio analiza la satisfacción del usuario, la eficiencia en los tiempos de respuesta, y la identificación de patrones recurrentes en las solicitudes, con el fin de proponer mejoras en los procesos de atención al usuario y en la gestión del conocimiento institucional.

## 5.2 Población y Muestra

### 5.2.1. Definición de la población

La población objeto de estudio está compuesta por los usuarios de la E.S.E. Hospital La Misericordia de Calarcá que recibieron atención durante el trimestre comprendido entre octubre, noviembre y diciembre. Esta población incluye a quienes participaron en el proceso de atención al usuario mediante encuestas presenciales. Además, se consideran aquellos usuarios que se comunicaron a través de los buzones de sugerencias, la página web institucional o el correo electrónico de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU).

#### 5.2.1.1 Características de la Población:

**Ubicación:** Usuarios que residen en las áreas atendidas por el hospital: sede histórica, sede principal, Centro de Salud de Balcones, Barcelona, Quebradanegra y Virginia.

**Tiempo de inclusión:** Usuarios que asistieron a los servicios dentro de los 3 meses de aplicación del instrumento.

**Tipo de usuario:** Pacientes de todos los servicios ofrecidos por el hospital, incluyendo urgencias, hospitalización, atención primaria, entre otros.

**Cantidad total:** 3748 encuestas presenciales aplicadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

### 5.2.2 Cálculo y selección de la muestra

**Tipo de Muestreo:** Se empleó un muestreo probabilístico, específicamente un muestreo estratificado, para garantizar que todos los servicios y áreas estén representados adecuadamente en la muestra.

**Tamaño de la Muestra:** El tamaño de la muestra se determinará utilizando el cálculo basado en una población finita. Dado que la población es conocida y finita, se aplicará la fórmula para el tamaño de muestra de una población finita:

$$n = N \left( 1 + \frac{1}{N} \right) = \frac{N}{1 + \frac{1}{N}}$$

donde:

$N$  es el tamaño de la población total (67205 usuarios).

$n$  es el tamaño de la muestra (3748 usuarios encuestados).

Para un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tamaño de muestra calculado es de aproximadamente 384 usuarios. Este cálculo asume una proporción de máxima variabilidad (50%) para asegurar la precisión del estimado.

**Criterios de Inclusión:** Usuarios que han utilizado los servicios en las áreas especificadas durante el último trimestre del 2023.

**Criterios de Exclusión:** Usuarios que no hayan utilizado los servicios del hospital durante la fecha de aplicación de los instrumentos.

Información incompleta o errónea en los registros de PQRS.

## 5.3 Instrumentos

### 5.3.1 Encuestas Presenciales

**Propósito:** Obtener información detallada sobre la satisfacción global de los usuarios con los servicios recibidos.

**Estructura:** Preguntas Cerradas y Escalas de Calificación: Enfoque en medir la satisfacción general, la calidad del servicio y aspectos específicos como la puntualidad y la amabilidad del personal (Figura 2).

#### Figura 2

*Usuarios realizando la encuesta presencial de satisfacción del servicio recibido*



#### Variables:

**Experiencia Personal:** Evaluación de cómo se sintió el usuario durante su visita, percepción general sobre el servicio recibido.

**Percepción sobre Trato y Atención:** Opiniones sobre la amabilidad y profesionalismo del personal, y la calidad de la atención recibida.

**Sugerencias Específicas:** Comentarios y recomendaciones sobre cómo mejorar el servicio.

**Formato:**

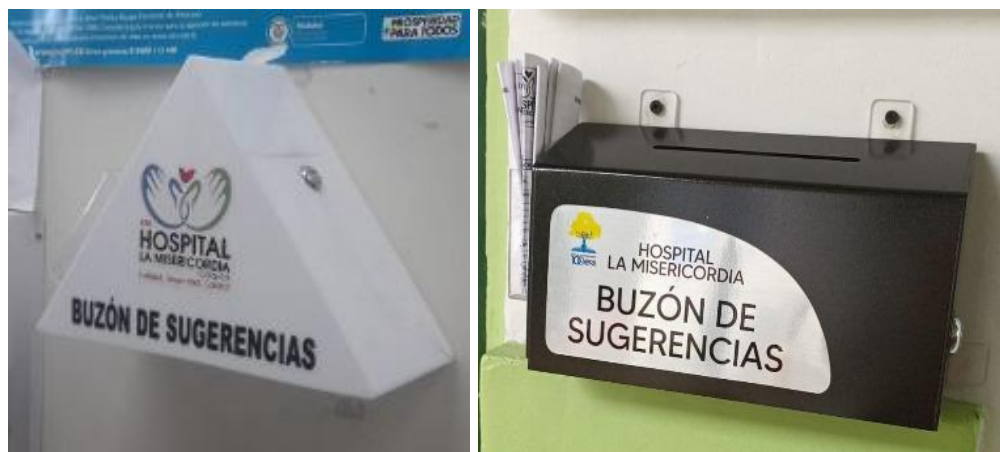
**Presencial:** Entrevistas realizadas en persona para recolectar la información directamente de los usuarios al finalizar la prestación del servicio.

### 5.3.2 Buzones de Sugerencias

**Propósito:** Recopilar la información contenida en los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes del hospital durante un período de tres meses, con el fin de analizar las opiniones, quejas y sugerencias de los usuarios para una mejor comprensión de sus necesidades y expectativas (Figura 3).

### Figura 3

*Buzones de sugerencia instalados en el E.S.E. Hospital La Misericordia*



### **5.3.3 Solicitudes provenientes de la página web**

**Propósito:** Recopilar y analizar las solicitudes enviadas a través del formulario de la página web institucional del hospital durante el período de tres meses establecido para la toma de muestras.

## **5.4 Descripción de procedimientos**

Durante los últimos tres meses del año 2023, se llevó a cabo la recolección de información mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios de la E.S.E Hospital La Misericordia de Calarcá que visitaron los servicios del hospital en el último trimestre del año 2023. El proceso se ejecutó de manera meticulosa y siguiendo los protocolos establecidos para garantizar la fiabilidad y validez de los datos obtenidos.

### **5.4.1 Aplicación de las Encuestas**

**Lugar y Población:** Las encuestas se aplicaron a usuarios que hicieron uso de los servicios de salud de la E.S.E durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023. Las sedes involucradas fueron la sede histórica, la sede principal (Figura X) y los centros de salud de Barcelona, Balcones, Quebradanegra y Virginia. En total, se aplicaron 3748 encuestas a personas que habían presentado PQRS en un período de tres meses de las encuestas, cubriendo todos los servicios ofrecidos, tales como urgencias, hospitalización, odontología, vacunación, laboratorio clínico, entre otros.

## Figura 4

*Sede principal de la ESE Hospital La Misericordia de Calarcá*



**Técnica de Recolección:** Se utilizó una metodología directa en la cual los encuestadores, pertenecientes al proceso de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU), se encargaron de contactar de manera presencial a los usuarios que estaban en los servicios y aplicaron un cuestionario estructurado diseñado para medir la satisfacción en diversos aspectos del servicio.

### **5.4.2 Procedimientos**

**Capacitaciones:** Antes de la implementación del proceso de recolección de datos, el personal encargado de las encuestas recibió capacitaciones específicas. Estas incluyen instrucciones detalladas sobre el uso de los cuestionarios, el manejo de situaciones delicadas con los usuarios, y la correcta interpretación de las respuestas. Además, se revisaron las normativas sobre confidencialidad y ética en la recolección de información.

**Autorizaciones:** Dado que las encuestas se realizaron de manera presencial, previo a éstas se obtuvo la debida autorización de la administración del hospital y de las instancias legales correspondientes. Además, los encuestadores solicitaron el consentimiento informado de cada participante antes de iniciar la encuesta, garantizando el respeto a la voluntad de los usuarios.

**Tiempo y Proceso de Aplicación:** El proceso de aplicación de las encuestas se extendió durante los tres últimos meses del año, siendo noviembre el mes más crítico en cuanto a la recolección de datos. La recolección de la información se realizó en días hábiles, asegurando que cada servicio fuera cubierto de manera equitativa en las diferentes sedes.

**Instrumentos Utilizados:** El cuestionario estructurado incluyó preguntas sobre la calidad del servicio recibido, el trato del personal, los tiempos de espera, y las instalaciones del hospital. Además, se incluyeron preguntas abiertas para que los usuarios pudieran expresar sus comentarios o sugerencias adicionales.

En cuanto a los canales de ingreso de las PQRS, se consolidó el archivo general correspondiente al último trimestre del año 2023, integrando la información recopilada a través de los buzones de sugerencias y del formulario web institucional. Esta información fue categorizada para identificar el canal de ingreso, el servicio relacionado, y se llevó a cabo una clasificación exhaustiva de las solicitudes recibidas, permitiendo un análisis más preciso de los datos y una mejor comprensión de las áreas de atención requeridas.

## **5.5 Análisis de información**

El análisis de la información recolectada a través de las encuestas se consolidó a inicios del año 2024, utilizando Excel como la herramienta central para el procesamiento y análisis de los datos. El primer paso del proceso fue la clasificación de la información según diferentes variables clave. Esta clasificación permitió establecer una estructura organizada de los datos, facilitando el análisis posterior.

A continuación, se aplicaron diversas fórmulas y funciones en Excel para calcular indicadores relevantes, como el promedio de tiempo de respuesta para cada tipo de solicitud, los porcentajes de solicitudes por canal de ingreso (buzones de sugerencias y formulario web), y la distribución de las PQRS entre los diferentes servicios del hospital. El uso de tablas dinámicas permitió explorar las relaciones entre estas variables y generar reportes detallados por cada categoría analizada.

Además, se generaron gráficos para una visualización más clara y comprensible de los resultados. Estos gráficos incluyeron histogramas para la distribución de tiempos de respuesta, diagramas de barras para mostrar la proporción de solicitudes recibidas a través de los distintos canales, y gráficos de líneas para identificar tendencias en la atención de las PQRS a lo largo del tiempo.

El análisis también incluyó la comparación de resultados entre los meses del último trimestre de 2023, lo que permitió detectar variaciones en la demanda de servicios y la eficiencia en la respuesta a las PQRS. Con base en estos resultados, se identificaron patrones y áreas críticas para la mejora de los procesos de atención al usuario, y se propusieron acciones correctivas para optimizar la gestión de las solicitudes en el futuro.

Finalmente, el análisis realizado en Excel fue consolidado en un informe detallado, que sirvió como base para la toma de decisiones en la mejora continua del servicio al usuario en el hospital, priorizando aquellas áreas donde se observaron mayores oportunidades de mejora en términos de tiempos de respuesta y satisfacción del usuario.

## **5.6 Consideraciones Éticas**

Durante la ejecución de la investigación sobre la gestión del conocimiento en la Oficina de Información y Atención al Usuario del Hospital La Misericordia de Calarcá, se tomaron en cuenta diversas consideraciones éticas que garantizaron el respeto, confidencialidad, autonomía y beneficencia. Estas consideraciones fueron

fundamentales para asegurar que la recolección, análisis y uso de la información obtenida de las encuestas y las PQRS se llevaran a cabo de manera ética y responsable.

### **5.6.1 *Análisis de Consideraciones Éticas***

**Confidencialidad y anonimato:** una de las principales consideraciones fue la confidencialidad de los datos recolectados. La información obtenida a partir de las encuestas, así como de las PQRS, se manejó de manera estrictamente confidencial. Los datos personales de los participantes fueron anonimizados antes de su procesamiento, lo que significó que en ningún momento se relacionó la información sensible con la identidad de los individuos. Se utilizó un código único para cada participante, lo que permitió analizar los datos sin comprometer la privacidad de los usuarios.

**Consentimiento Informado:** dado que las encuestas se realizaron a usuarios de la institución, se garantizó que los participantes fueran debidamente informados sobre el propósito de la investigación, los objetivos del estudio y el uso que se daría a la información. Los encuestados dieron su consentimiento para participar de manera voluntaria, después de ser informados sobre la naturaleza confidencial de su participación y la opción de retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto les generara consecuencias adversas.

**Protección de Datos Personales:** el manejo de los datos recolectados se ajustó a la legislación vigente sobre protección de datos personales en Colombia, específicamente a la Ley 1581 de 2012. Durante todo el proceso, se implementaron medidas de seguridad para evitar el acceso no autorizado a la información y se garantizó que los datos solo fueran utilizados para los fines establecidos en el estudio. Además, los datos fueron destruidos de manera segura una vez finalizada la investigación y la divulgación de los resultados, evitando su uso indebido en el futuro.

## 6 HIPÓTESIS

### 6.5 Variables

#### 6.5.1 Variables Independientes

**Herramientas de Gestión del Conocimiento:** Se refiere a los sistemas, métodos y técnicas utilizados en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá para recolectar, analizar y utilizar la información derivada de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Entre estas herramientas encontramos la encuesta telefónica de satisfacción, buzón de sugerencias, formulario de la página web, correo electrónico, solicitudes presenciales.

#### 6.5.2 Variables Dependientes

**Nivel de Satisfacción del Usuario:** Esta variable midió la percepción general de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida a través de los canales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se evaluó a partir de encuestas de satisfacción que incluyeron aspectos como la claridad en la comunicación de las respuestas y la percepción de eficacia en la resolución de los casos.

**Tiempo de Respuesta a PQRS:** Esta variable hace referencia al tiempo promedio que se tardó en proporcionar una respuesta a las PQRS recibidas. Se midió en términos de días hábiles desde la recepción de la PQRS hasta la entrega de la respuesta final. Este indicador fue crucial para evaluar la eficiencia del proceso de atención y gestión de PQRS.

**Calidad de las Respuestas a PQRS:** Esta variable evaluó la pertinencia y adecuación de las respuestas dadas a las PQRS. Se analizó la calidad de las respuestas en función de criterios como la exhaustividad, la claridad y la solución proporcionada. Se utilizaron criterios de evaluación definidos para clasificar las respuestas y determinar su efectividad en la resolución de los problemas planteados.

**Frecuencia de Reiteración de PQRS:** Esta variable midió la frecuencia con la que los usuarios reenviaron la misma PQRS o presentaron nuevas PQRS sobre el mismo tema. Un alto índice de reiteración pudo indicar deficiencias en la resolución inicial y permitió evaluar la efectividad del proceso de respuesta y solución.

## **6.6 Planteamiento de Hipótesis**

La implementación de herramientas y prácticas eficaces de Gestión del Conocimiento contribuye positivamente a la mejora en la calidad de los servicios de salud y a una mayor satisfacción de los usuarios del hospital.

# **7 RESULTADOS**

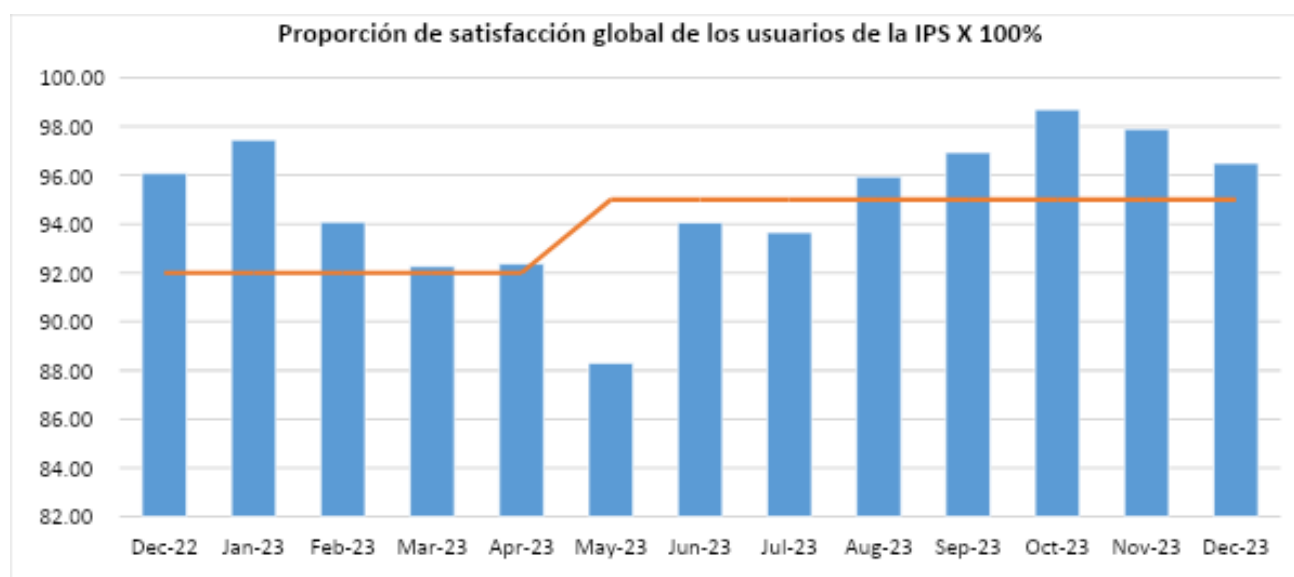
## **7.1 Análisis Indicador de Satisfacción Global Usuarios**

La E.S.E Hospital la Misericordia de Calarcá al corte del mes de octubre de 2023, el indicador de satisfacción global de los usuarios presenta un resultado del 98.70%, que respecto del mes anterior aumenta y supera la meta del 95%. Mientras que al corte del mes de Noviembre de 2023, el indicador de satisfacción global de los

usuarios presenta un resultado del 97.90%, que respecto del mes anterior disminuyó su satisfacción, pero continúa por encima de la meta del 95% y para el corte del mes de Diciembre de 2023, el indicador de satisfacción global de los usuarios presenta un resultado del 96.49%, que respecto del mes anterior disminuyó su satisfacción, pero continúa por encima de la meta del 95%, tal como se presenta en la figura 5.

### Figura 5

*Porcentaje de satisfacción de los usuarios en el último año (Dic 2023 a Dic 2024)*



*Nota:* La gráfica presenta la proporción de satisfacción global de los usuarios del hospital durante un año, en las que se enfatiza en los últimos tres meses (octubre, noviembre y diciembre del 2023), en los que se llevó a cabo la investigación para la optimización de la gestión del conocimiento.

## 7.2 Totalidad de encuestas aplicadas

La población encuestada corresponde a usuarios que utilizaron los servicios de salud ofertados en la ESE para los meses de octubre, noviembre y diciembre, tanto en la sede histórica, principal, Centro de Salud de Barcelona y Balcones, durante este tiempo

si realizó una totalidad de 3748 encuestas presenciales en una población 67205 pacientes atendidos por el Hospital en ese trimestre aplicando entonces las encuestas presenciales al 5.6% de los usuarios atendidos (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Encuestas aplicadas por área en el ESE Hospital La Misericordia durante el último trimestre del año 2023.*

Servicio	Total pacientes	Total encuestas
Urgencias	5197	260
Hospitalización pediátrica	30	12
Hospitalización Adultos	74	29
Ginecobstetricia	45	18
Atención del parto	8	8
Medicina general sede histórica	6258	313
Control prenatal	460	23
Servicio farmacéutico sede histórica	4960	248
Laboratorio clínico	3706	235
Odontología general sede histórica	1611	81
Vacunación	1186	59
Enfermería	1358	65
Psicología	154	61
Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas sede histórica	378	18
Medicina general Barcelona	2550	127
Odontología General Barcelona	322	28
Servicio farmacéutico Barcelona	950	47
Toma de muestras de laboratorio Barcelona	844	42
Enfermería Barcelona	722	36
Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas Barcelona	181	72
Vacunación Barcelona	234	93

Medicina General Balcones	2339	117
Odontología General Balcones	713	36
Enfermería Balcones	778	39
Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas Balcones	140	56
Radiografía odontológica Balcones	31	15
Imágenes diagnósticas ionizantes	1031	52
Imágenes diagnósticas no ionizantes	102	41
Transporte asistencial básico	232	19
Transporte asistencial medicalizado	3797	30
Facturación urgencias	5623	402
Facturación consulta externa	12181	615
Facturación Balcones	3695	205
Facturación Barcelona	5225	210
Quebradanegra	46	18
Virginia	44	18

*Nota:* Se presenta el número de usuarios por área en el último trimestre del año 2023 y cuántos de estos usuarios aplicaron a una encuesta presencial de satisfacción del servicio.

### **7.3 Resultados de las encuestas**

Las encuestas de satisfacción realizadas durante el último trimestre del año 2023. Reflejan la percepción global de los usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por el hospital (Tabla 2), así como el índice de recomendación para saber si los usuarios promocionaría la atención y servicio del hospital a sus conocidos (Tabla 3) y finalmente, se presenta el índice de inconformidad con el servicio, reflejando el porcentaje de usuarios que manifestaron algún tipo de insatisfacción con la atención recibida (Tabla 4).

**Tabla 2**

*Índice de satisfacción global, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.*

CONSOLIDADO GENERAL									
N°	# DE USUARIOS ENCUESTADOS	3.905						% DE SATISFACCIÓN (Muy Bueno-Buena)	% INSATISFACCIÓN N
	PREGUNTAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N.R		
Octubre	¿Cómo calificaría usted su experiencia en los servicios del hospital?	456	986	17	2	0	0	98.70%	1.30%
Noviembre	¿Cómo calificaría usted su experiencia en los servicios del hospital?	456	986	17	2	0	0	98.70%	1.30%
Diciembre	¿Cómo calificaría usted su experiencia en los servicios del hospital?	372	701	30	5	4	0	96.49%	3.51%

*Nota:* Se presenta el índice de satisfacción global obtenido de las encuestas por mes de estudio.

**Tabla 3**

*Índice de recomendación, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.*

N°	PREGUNTA	Definitivamente si	Probablemente si	Definitivamente no	Probablemente no	NO RESPONDE	TOTAL
Octubre	¿Recomendaría usted está IPS a un familiar o amigo?	1031	423	2	4	1	99.52%
Noviembre	¿Recomendaría usted está IPS a un familiar o amigo?	914	397	19	1	1	98.42%
Diciembre	¿Recomendaría usted está IPS a un familiar o amigo?	972	410	7	2	1	99.28%

*Nota:* Se presenta el índice de recomendación obtenido de las encuestas por mes de estudio.

#### **Tabla 4**

*Índice de inconformidad con el servicio, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.*

<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
Octubre	¿Tiene alguna inconformidad con la prestación del servicio?	42	1,419	2.87%
Noviembre	¿Tiene alguna inconformidad con la prestación del servicio?	54	1,278	4.05%
Diciembre	¿Tiene alguna inconformidad con la prestación del servicio?	68	1,044	6.12%

*Nota:* Se presenta el índice de inconformidad con el servicio obtenido de las encuestas por mes de estudio.

#### **Porcentajes de Inconformidad:**

**Octubre 2023:** 2.87% de los usuarios encuestados se sienten inconformes.

**Noviembre 2023:** 4.05% de los usuarios encuestados se sienten inconformes.

**Diciembre 2023:** 6.12% de los usuarios encuestados se sienten inconformes.

#### **Consolidado de Motivos de Inconformidad Identificados:**

##### **Problemas con la Asignación de Citas:**

Dificultades para solicitar citas de manera telefónica, tanto para medicina general como para odontología.

En diciembre, se reportó que la asignación de citas odontológicas en Balcones resulta inconveniente para algunos usuarios debido a la distancia.

Demora en la asignación de citas de manera presencial.

### **Atención Médica:**

Demora en la atención médica, tanto en consulta externa como en urgencias.

En varios casos, los usuarios mencionaron que no se les atiende en urgencias y se les direcciona a citas prioritarias.

Personal de Ginecobstetricia no está pendiente de los pacientes en horas de la noche y madrugada.

Inconformidad en la atención brindada por algunos médicos, tanto en consulta externa como en urgencias.

### **Servicio de Urgencias:**

Inconformidad en la atención brindada en el servicio de urgencias.

Falta de servicio de urgencias en Barcelona.

El diagnóstico en urgencias no concuerda con el de otras entidades de salud.

Demora en la administración de medicamentos.

Desorganización general del servicio de urgencias.

Demora en la salida de facturación de urgencias.

**Farmacia y Medicamentos:**

Demora en la entrega de fórmulas médicas.

Falta de medicamentos en Barcelona.

Espacio incómodo para reclamar medicamentos en Barcelona, además de que el servicio solo funciona medio tiempo.

**Atención del Personal:**

Inconformidad con la atención brindada por el personal, especialmente en urgencias, facturación y consulta externa, debido a la actitud y la falta de claridad en la información entregada.

Se reporta que las enfermeras en asignación de citas y urgencias se distraen mucho con el celular.

En el servicio de facturación, se reportó un cobro indebido de una deuda antigua que ya había sido pagada.

**Condiciones de Infraestructura y Equipos:**

Los consultorios de consulta externa carecen de modernización.

El área donde se toman los laboratorios no es adecuada.

Se sugiere mejorar la iluminación en el consultorio de psicología.

Muchos zancudos en las instalaciones.

En la sede histórica, los usuarios tienen que llegar muy temprano (7:00 a.m.) para pedir citas.

### Otros Factores:

A algunos usuarios no se les permitió el acompañamiento de un familiar durante la atención a una gestante en el servicio.

Se solicita un mayor nivel de organización en el laboratorio.

Se mencionó la necesidad de modernizar el servicio de urgencias.

Demora en el servicio de facturación en consulta externa.

La asignación de citas en la sede histórica requiere la presencia física desde temprano en la mañana (7:00 a.m.).

### Tabla 5

*Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas del último trimestre del año 2023.*

Servicio	Total Pacientes	Total Encuestas Octubre	Total Encuestas Noviembre	Total Encuestas Diciembre	Total Encuestas	Satisfacción Promedio
Urgencias	1465	96	91	73	260	96%
Hospitalización Pediátrica	9	5	3	4	12	91.5%
Hospitalización Adultos	21	13	8	8	29	99%
Ginecobstetricia	13	8	5	5	18	100%
Atención del Parto	3	2	3	3	8	100%
Medicina General sede histórica	2002	111	102	100	313	99.5%
Control Prenatal	141	8	8	7	23	100%
Servicio Farmacéutico sede histórica	1590	85	84	79	248	99.5%
Laboratorio Clínico	1231	84	90	61	235	99%
Odontología General sede histórica	535	26	28	27	81	94%

Vacunación	362	19	22	18	59	100%
Enfermería	457	22	23	23	68	100%
Psicología	53	16	24	21	61	98%
Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas sede histórica	130	6	6	6	18	98%
Medicina General Barcelona	895	41	41	45	127	99.5%
Odontología General Barcelona	30	7	9	12	28	100%
Servicio Farmacéutico Barcelona	463	24	23	23	70	100%
Toma de Muestras de Laboratorio Barcelona	276	13	15	14	42	100%
Enfermería Barcelona	165	19	9	8	36	100%
Toma de Muestras de Cuello Uterino y Ginecológicas Barcelona	56	24	26	22	72	100%
Vacunación Barcelona	61	34	35	24	93	99.5%
Medicina General Balcones	787	38	40	39	117	98.5%
Odontología General Balcones	220	12	13	11	36	100%
Radiografía Odontológica Balcones	19	3	4	8	15	97%
Imágenes Diagnósticas Ionizantes	338	19	16	17	52	96%
Transporte Asistencial Básico	34	5	38	6	49	97.5%
Transporte Asistencial Medicalizado	3680	14	16	14	44	100%

Facturación Urgencias	1465	115	93	184	392	97%
Facturación Consulta Externa	1212	301	241	73	615	99%
Facturación Balcones	1946	87	57	61	205	100%
Facturación Barcelona	1257	147	63	97	307	100%
Quebradanegra	-	-	18	-	18	100%
Virginia	-	-	18	-	18	100%

*Nota:* Se presenta el índice de satisfacción por servicio con el resultado obtenido de las encuestas por mes de estudio.

Los resultados detallados del índice de satisfacción por servicio, obtenidos a través de las encuestas realizadas en octubre de 2023 (Figura 6), noviembre (Figura 7) y diciembre (Figura 8), proporciona una visión general de la satisfacción de los usuarios con respecto a los diferentes servicios ofrecidos por el hospital durante ese mes. Esta información muestra las variaciones en la satisfacción para diferentes áreas y servicios del hospital. En dónde se observa que principalmente en octubre y diciembre las áreas en las que los usuarios se sienten menos atendidos son en el transporte asistencial básico, en urgencias y en Odontología, mientras que en octubre los usuarios se sintieron más satisfechos en todos los servicios en general.

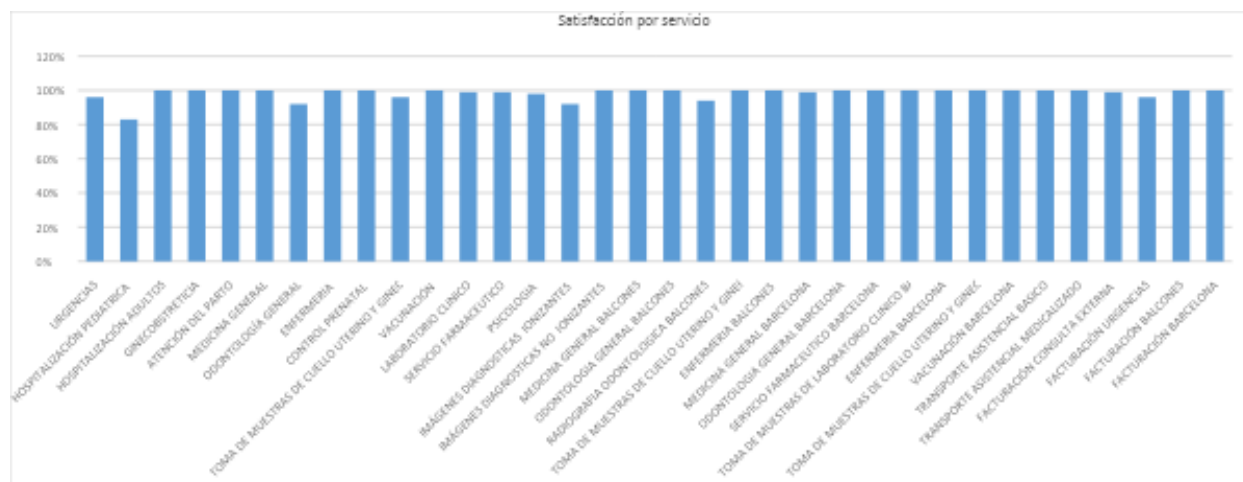
**Figura 6**

*Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas octubre del año 2023.*



**Figura 7**

*Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas noviembre del año 2023.*



**Figura 8**

*Índice de satisfacción por servicio, resultado de las encuestas diciembre del año 2023.*



Con respecto a las PQRS presentadas para octubre, noviembre y diciembre del 2023, el mes en los que menos se presentaron fue diciembre, cabe resaltar que aunque el 74% de estos eran quejas, peticiones y reclamos, el 22% eran peticiones y un 4% sugerencias de mejora. Así mismo se presenta un detallado de lo encontrado en los buzones de sugerencias en el anexo A.

**Tabla 6**

*Clasificación de las PQRS entrantes, resultado del último trimestre del año 2023.*

Clasificación	Octubre (#)	Octubre (%)	Noviembre (#)	Noviembre (%)	Diciembre (#)	Diciembre (%)	Total (#)	Total (%)
PETICIÓN	3	12%	3	13%	4	31%	10	22%
QUEJA	12	50%	12	50%	6	46%	30	50%
RECLAMO	0	0%	1	4%	0	0%	1	2%
SUGERENCIA	2	8%	0	0%	0	0%	2	4%
FELICITACIÓN	7	30%	8	33%	3	23%	18	22%

TOTAL	24	100%	24	100%	13	100%	61	100%
-------	----	------	----	------	----	------	----	------

## 8 DISCUSIÓN

La investigación sobre la gestión del conocimiento en la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital La Misericordia de Calarcá revela importantes hallazgos que pueden ser contrastados con las teorías revisadas en el marco teórico. A través del análisis de los datos obtenidos, se identifican tanto áreas de éxito como de mejora, que tienen implicaciones significativas para la práctica de la gestión del conocimiento en el sector salud y para el desarrollo de futuras investigaciones en este campo.

### 8.1 Contratación de los Resultados Obtenidos con la Revisión Literaria

Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los usuarios revelan una tendencia fluctuante en los niveles de inconformidad a lo largo de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023. Aunque la satisfacción global de los usuarios se mantuvo por encima del 95%, con porcentajes de satisfacción del 98.70% en octubre, 97.90% en noviembre y 96.49% en diciembre, se observó un aumento en el porcentaje de usuarios inconformes (2.87% en octubre, 4.05% en noviembre y 6.12% en diciembre). Este aumento de inconformidades plantea preguntas sobre la efectividad de las prácticas de gestión del conocimiento y su impacto en la mejora de los servicios.

De acuerdo con Pérez Zevallos (2016), una adecuada gestión del conocimiento puede mejorar la calidad del cuidado y la eficiencia operativa en las instituciones de salud. Sin embargo, los resultados de la investigación muestran que, a pesar de contar con altos índices de satisfacción global, existen problemas recurrentes en áreas como la asignación de citas, la atención médica y el servicio de urgencias. Esto sugiere que la gestión del conocimiento aplicada en el hospital puede estar enfrentando limitaciones

en términos de su capacidad para integrar y aplicar el conocimiento adquirido a través de las PQRS y otras fuentes de retroalimentación de los usuarios.

Por ejemplo, Montes (2022), destaca la importancia de utilizar la retroalimentación obtenida a través de las PQRS para ajustar las prácticas y mejorar la calidad del cuidado. En este contexto, los problemas de demora en la asignación de citas y la atención médica, así como la desorganización del servicio de urgencias, indican que, aunque el hospital recoge y analiza la retroalimentación de los usuarios, es posible que no esté aplicando este conocimiento de manera efectiva para abordar las necesidades de mejora continua.

## **8.2. Impacto en el Campo de Estudio**

Los resultados obtenidos en esta investigación subrayan la importancia crítica de la gestión del conocimiento en la optimización de los servicios de salud. La capacidad del hospital para mantener altos niveles de satisfacción general, mientras enfrenta un aumento en las inconformidades, refleja la complejidad de equilibrar la calidad del servicio con la resolución de problemas específicos. Este equilibrio es un desafío común en las organizaciones de salud, como se destaca en los estudios de Nariño et al. (2013), que enfatizan la reducción de la variabilidad en la atención como un resultado clave de una gestión eficaz del conocimiento.

Asimismo, las dificultades en la gestión de citas y la atención médica evidencian la necesidad de un enfoque más centrado en el usuario, que considere no solo la implementación de sistemas tecnológicos para la gestión del conocimiento, sino también la capacitación continua del personal en el uso de estas herramientas. Como señala Milla (2022), las TIC pueden facilitar la recolección y análisis de datos, pero su efectividad depende de la capacidad de los profesionales de la salud para aplicarlas de manera coherente y sistemática.

Además, la desconexión entre los resultados de las encuestas de satisfacción y las inconformidades reportadas en áreas clave como urgencias y farmacia sugiere que existe una oportunidad para mejorar la coordinación y la comunicación entre los departamentos del hospital. Martínez (2020), destacan que una gestión del conocimiento bien implementada puede fomentar una colaboración más efectiva entre los equipos de salud, lo que a su vez mejora la atención al paciente. Los problemas de comunicación y coordinación identificados en esta investigación refuerzan la necesidad de estrategias que promuevan una mayor integración y cooperación entre las diferentes áreas de servicio del hospital.

### **8.3. Propuestas de Nuevos Temas de Investigación**

Como resultado de los hallazgos de esta investigación, se proponen varias áreas para futuras investigaciones en la gestión del conocimiento en el sector salud:

#### **Evaluación de la Eficiencia de las TIC en la Gestión del Conocimiento:**

Dado el papel clave de las tecnologías de la información en la gestión del conocimiento, sería valioso investigar cómo las herramientas digitales, como los sistemas de soporte a la decisión clínica (CDSS), pueden ser mejor utilizadas para mejorar la toma de decisiones y la atención al paciente en hospitales de mediana y pequeña escala, como el Hospital La Misericordia de Calarcá.

#### **Impacto del Empoderamiento del Personal en la Gestión del Conocimiento:**

La investigación futura podría centrarse en explorar cómo el empoderamiento de los profesionales de la salud a través de programas de formación en gestión del conocimiento afecta la calidad del cuidado y la satisfacción de los usuarios. Tirado, (2023) destacan la importancia de compartir el conocimiento entre gestores,

profesionales de salud y pacientes, lo que podría ser un área de interés para mejorar tanto la satisfacción del personal como los resultados clínicos.

**Gestión del Conocimiento y Mejora de la Infraestructura y Servicios:** Los problemas relacionados con la infraestructura y la disponibilidad de servicios, como la falta de modernización de los consultorios y la incomodidad en las áreas de farmacia, sugieren la necesidad de investigar cómo la gestión del conocimiento puede influir en la toma de decisiones relacionadas con la planificación de mejoras en la infraestructura hospitalaria. Esto podría incluir estudios sobre la optimización de recursos y la planificación estratégica en base a datos recopilados de los usuarios.

**Análisis Comparativo de Estrategias de Gestión del Conocimiento en Diferentes Entornos de Salud:** Sería valioso realizar investigaciones comparativas que analicen cómo diferentes instituciones de salud, tanto públicas como privadas, implementan estrategias de gestión del conocimiento, y cómo estas estrategias impactan la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en diferentes contextos socioeconómicos y culturales.

**Gestión del Conocimiento y Resistencia al Cambio:** Gutiérrez et al. (2023) señalan los desafíos asociados a la resistencia al cambio en la implementación de sistemas de gestión del conocimiento. Investigar cómo se pueden desarrollar estrategias efectivas para superar la resistencia al cambio en el personal de salud podría contribuir a una mejor adopción de estas herramientas en instituciones que buscan mejorar sus procesos de atención al paciente.

## **9 CONCLUSIONES**

La investigación reveló que el Hospital La Misericordia de Calarcá utiliza diversas herramientas para gestionar la información de las PQRS, como encuestas a los usuarios, buzones de sugerencias y formularios en la página web, estas herramientas han sido efectivas en la recolección de datos, existe la necesidad de integrarlas en un sistema más centralizado y automatizado para mejorar la gestión del conocimiento y optimizar la toma de decisiones. Esto permitirá reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de las respuestas proporcionadas a los usuarios, impactando positivamente en la satisfacción de estos.

Se encontró que la gestión actual de las PQRS ha contribuido a mantener altos niveles de satisfacción de los usuarios, con índices consistentemente superiores al 95%. Sin embargo, la reiteración de algunas PQRS sugiere que no todas las respuestas iniciales han sido satisfactorias, destacando la necesidad de mejorar la calidad de las soluciones ofrecidas para fortalecer la gestión del conocimiento permitirá al hospital continuar mejorando la experiencia del usuario y la calidad de sus servicios de manera sostenida.

## **10 RECOMENDACIONES**

Es fundamental que el Hospital La Misericordia de Calarcá integre la gestión del conocimiento en sus procesos de toma de decisiones estratégicas. Esto implica consolidar la información proveniente de las PQRS y otros canales de retroalimentación en un sistema de gestión del conocimiento que permita identificar patrones, tendencias y áreas críticas. Este enfoque facilitará decisiones más informadas, orientadas a mejorar la calidad del servicio de manera proactiva, alineando las acciones con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se recomienda expandir los canales digitales disponibles para la gestión de PQRS, como la implementación de una línea de atención por redes sociales y la habilitación de una línea telefónica oficial para la recepción de solicitudes. Estos nuevos canales proporcionarán una respuesta más rápida y accesible para los usuarios, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción general. Además, la integración de estos canales con la gestión del conocimiento permitirá una mejor gestión de la información y una atención más personalizada.

Con base en la información obtenida a través de las PQRS, el hospital debería identificar y priorizar la mejora de la atención en aquellos servicios o sedes donde se han identificado áreas críticas. Esto puede implicar la reestructuración de procesos, la capacitación específica del personal y el fortalecimiento de los recursos en dichas áreas. Al enfocarse en los servicios más críticos, el hospital podrá resolver de manera más eficiente las principales inquietudes de los usuarios, contribuyendo a una experiencia más positiva y a una mayor confianza en la institución.

## 11 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arboleda-Posada, G. I. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista de Salud Pública*, 18, 379-390.

Baquero Giraldo, H. A. (2015). *Ley 1581 de 2012 protección de datos personales en Colombia*.

Bermeo-Giraldo, M. C., Correa, Y. A., Moya, L. P., Arias, M. B., & Arango-Botero, D. (2020). Evolución y tendencias investigativas sobre estrategias de gestión de

conocimiento en instituciones de educación superior. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 202-227.

Constitución Política de Colombia. (1991). Diario Oficial No. 48.808. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Diario Oficial No. 41.148. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3337>

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015. Diario Oficial No. 49.427. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73923>

Correa Zambrano, M. L. (2016). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Revista cuidarte*, 7(1), 1210-1218.

Díaz, N. M. (2022). Propuesta para la gestión del conocimiento y la transformación digital, en el contexto de la salud digital, en la educación médica superior cubana. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 18(1), 31-46.

Gómez, F. R. (2020). Ministerio de Salud y Protección Social. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/resolucion-595-de-2020.pdf>

González Marín, Y. O. (2024). Habilidades directivas para el desarrollo de la gestión de conocimiento organizacional (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València).

Gutiérrez Martínez, L. A., Martínez Quevedo, L. C., & Rueda Rodríguez, S. T. (2023). Análisis de las limitaciones en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa ING ASOCIADOS MARTÍNEZ SAS (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Indarte, S., & Vero, A. (2014). Sistemas de apoyo a la toma de decisiones clínicas y de gestión en atención primaria de salud.

Iñiguez, L., Monreal, P., Sanz, J., del Valle, A., & Fusté, J. (2009, May). Análisis integrado de las percepciones de los ciudadanos, los profesionales y los gestores sobre la atención sanitaria en Catalunya. En *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research (Vol. 10, No. 2)*.

Llanusa Ruiz, S. B., Rojo Pérez, N., Caraballosa Hernández, M., Capote Mir, R., & Pérez Piñero, J. (2005). Las tecnologías de información y comunicación y la gestión del conocimiento en el sector salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(3).

López, O. H., & Acosta-Prado, J. C. (2019). Relación entre la gestión del conocimiento y la capacidad de innovación en instituciones de salud. *Revista Espacios*, 40(28).

Martínez Rueda, G. F. (2020). Promoción del espacio virtual de gestión del conocimiento “campus virtual ISABU” desde los servicios seguridad del paciente-calidad y vigilancia epidemiológica para el mejoramiento de la calidad de los procesos de atención en salud de la ESE ISABU.

Milla Guerrero, C. S. (2022). Estrategia didáctica para mejorar la competencia escrita en los estudiantes de primer ciclo de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima.

Montes Guerra, K. P. (2022). Análisis de las PQRS en empresa social del estado Hospital San Nicolás de Planeta Rica, Córdoba.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). Resolución 4505 de 2012. Diario Oficial No. 48.231.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resolucion%204505%20de%202012.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion%204505%20de%202012.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2003 de 2014. Diario Oficial No. 49.207.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resolucion%202003%20de%202014.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion%202003%20de%202014.pdf)

Nariño, A. H., Rivera, D. N., León, A. M., & León, M. M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Revista de Administração*, 48(4), 739-756.

Peralta Madrid, K. T. (2024). Estrategias para mejorar la calidad en salud de la clínica Las Peñitas SAS, basadas en la gestión de PQRS.

Pérez Zevallos, M. E. (2016). Gestión del conocimiento institucional y su relación con la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas públicas del distrito de Ate-Lima, 2015.

Ramírez Pérez, J. F., Estrada Sentí, V., Morejón Valdés, M., & Arza Pérez, L. (2017). Modelo para la gestión y análisis de conocimiento para la selección de equipos de trabajo quirúrgico en sistemas de información en salud mediante técnicas de inteligencia organizacional. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 28(1), 43-60.

Saiz, V. A., Lloret, M. V. F., & Fernández, M. D. (2016). El Diseño de una Metodología para la Gestión de la Información, el Conocimiento y el Aprendizaje Organizacional como Herramienta de Dirección: Experiencias de Aplicación en Organizaciones Cubanas.

Sánchez Ramos, L. Á., & Vera Resabala, N. N. (2024). Auditoría de Gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el Hospital General Privado Tungurahua ESMEDICAS SA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2022 (Bachelor's thesis, Ecuador: La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)).

Socasi, N. P. Q. (2024). Trabajo de titulación (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

Suárez Avellaneda, M. P., & Neira Robles, D. F. (2019). Planificación del sistema de gestión de la calidad en Biomedics IPS EU, bajo la norma NTC 9001: 2015 (Doctoral dissertation).

Tirado Cusma, J. A. (2023). Gestión del conocimiento en la calidad de vida laboral del personal de salud de un hospital de Bagua, 2023.

Torres Narváez, M., Cruz Velandia, I., & Hernández Jaramillo, J. (2014). Gestión del conocimiento: experiencias de instituciones académicas y hospitalarias. *Revista Ciencias de la Salud*, 12(2), 169-181.

Zapata Gómez, M. J. (2023). Organizar y transferir la serie documental peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en soporte físico del año 2022, producidos por la Subsecretaría Legal de la Secretaría de Movilidad al archivo central de la Alcaldía de Medellín.

## 12 Anexos

### Anexo A.

*Registro de las PQRS entrantes, con canal de ingreso, fecha, área y respuesta resultado del último trimestre del año 2023.*

Fecha	Medio	Requerimiento	Servicio	Fecha Respuesta	Días en Respuesta	Medio Respuesta	Acción Realizada
03/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD POR TRATO BRINDADO POR PARTE DE DOCTOR	Centro de salud Balcones	24/10/2023	14	Correo	Se aclara que la situación es notificada a subgerencia científica, talento humano y coordinación de consulta externa quienes están interviniendo en la situación para tomar medidas correspondientes.

04/10/2023	Página web	SOLICITA ACLARACIÓN DE DEUDA DE HACE 20 AÑOS Y APENAS FUE INFORMADO	Facturación	24/10/2023	13	Página	Informamos que el área de cartera solicita radicar oficio para exoneración de deuda y empezar proceso administrativo.
05/10/2023	Buzón de sugerencias	GESTANTE FIRMA RETIRO VOLUNTARIO PORQUE DOCTORA NO LEYÓ EXÁMENES	Urgencias	24/10/2023	12	Correo	Se notificó a contratación de talento humano y coordinación del servicio para intervenir y tomar medidas. La usuaria recibió atención por psicología y programa materno infantil.
09/10/2023	Presencial	GESTANTE SOLICITA SER ATENDIDA CON ESPECIALIDAD DE GINECOLOGÍA	Control prenatal	24/10/2023	10	Personal	Requerimiento informado a coordinación del programa materno infantil, se gestionó con la Nueva EPS y se asignó cita con ginecología.
09/10/2023	Presencial	ASISTE POR DOLOR DE CABEZA, TENÍA LA PRESIÓN MUY ALTA, Y LA JEFE DEL TRIAGE LE INDICÓ QUE NO ERA UNA URGENCIA Y AL DÍA SIGUIENTE REGRESÓ Y LA JEFE LA ATENDIÓ DE MANERA GROSERA	Urgencias	24/10/2023	10	Correo	La sugerencia fue notificada a contratación de talento humano para retroalimentación y capacitación. La coordinación de urgencias está trabajando en mejoras.

09/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD PORQUE PASARON 3 HORAS Y NO ERA ATENDIDO POR EL MÉDICO, ADEMÁS EVIDENCIO QUE EL MÉDICO SE DEMORABA MÁS DE 30 MINUTOS CON UN PACIENTE	Urgencias	24/10/2023	10	Correo	Se explicó la clasificación del TRIAGE y se disculpó por la insatisfacción. Se agradecen las observaciones.
09/10/2023	Buzón de sugerencias	SUGIERE QUE NO SOLO PRIORICEN EN EL SERVICIO LA ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES SINO TAMBIÉN LOS MENORES DE EDAD Y MÉDICO PEDIÁTRICO	Urgencias	24/10/2023	10	Correo	La sugerencia fue notificada a coordinación de urgencias para considerar ajustes necesarios.
13/10/2023	Presencial	INCONFORMIDAD PORQUE LA EPS LE ASIGNÓ CITA EN EL HOSPITAL Y REQUERÍA CITA CON INTERNISTA, ADEMÁS AL SOLICITAR REMISIÓN AL MÉDICO DEL HOSPITAL NO LE QUISO ORDENAR	Consulta externa	25/10/2023	7	Correo	Se orientó que para traslado de IPS primaria debe dirigirse a la EPS. Se asignó nueva cita para el 31 de octubre y se solicitó asistir con historia clínica.
13/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD PORQUE MÉDICO NO ORDENO MEDICAMENTOS PORQUE SOLO FUE ATENDIDA POR CONTROL DE VEJEZ	Consulta externa	24/10/2023	6	Correo	Se explicó que la consulta es para valoración integral y se asignó consulta para el 17 de octubre donde se formularon los medicamentos requeridos.

16/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DE ENFERMERO	Urgencias	24/10/2023	6	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
16/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DE ENFERMERO	Urgencias	24/10/2023	6	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
18/10/2023	Página web	INCONFORMIDAD PORQUE NO RESPONDEN LA LÍNEA TELEFÓNICA PARA SOLICITAR CITAS ODONTOLÓGICAS Y MÉDICAS	Consulta externa	26/10/2023	6	Página	Se solicitó enviar datos al correo SIAU y se informaron horarios de atención presencial como alternativa.
18/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD PORQUE LE HAN PROGRAMADO 2 VECES CITA ODONTOLÓGICA Y LE DICEN QUE NO HAY PROFESIONAL QUE LA ATIENDA	Centro de salud Balcones	03/11/2023	12	Presencial	Se asignó cita odontológica y se explicó que las dificultades fueron por inconvenientes administrativos.
20/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO POR LA DESORGANIZACIÓN Y MALA ATENCIÓN	Laboratorio	02/11/2023	9	Correo	Se agradecieron los comentarios y se notificó que se está trabajando en la adecuación de espacios para mejor atención.

23/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD PORQUE FUE ATENDIDA POR PRACTICANTES EN URGENCIAS Y CONSIDERA QUE FUE UN MAL SERVICIO POR LA FALTA DE EXPERIENCIA	Urgencias	02/11/2023	9	Correo	Se realizó llamada telefónica para aclarar la situación. Se notificó a subgerencia científica para implementar consentimiento informado para procedimientos educativos.
24/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES PARA LA ORIENTADORA DE CONSULTA EXTERNA POR SU COMPROMISO, EMPATÍA, RESPONSABILIDAD Y DULZURA	Consulta externa	03/11/2023	8	Personal	Se agradeció la felicitación recibida.
24/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES PARA LA FUNCIONARIA DE ASIGNACIÓN DE CITAS POR SU AMABILIDAD Y DISPOSICIÓN	Consulta externa	02/11/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
25/10/2023	Página web	SOLICITUD COPIA DIGITAL HOJA DE VIDA Y CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Jurídica	26/10/2023	1	Página web	Se trasladó el derecho de petición al área encargada para respuesta según términos de ley.
27/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR EL SERVICIO DE URGENCIAS	Urgencias	02/11/2023	4	Personal	Se agradeció la felicitación recibida.
27/10/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITAS	Consulta externa	31/10/2023	2	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.

27/10/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CITA PROGRAMADA	Centro de salud Balcones	02/11/2023	4	Cartelera	Se explicó que la situación fue notificada a líder de consulta externa para revisar posibles causas.
30/10/2023	Página web	INCONFORMIDAD POR COBRO INDEBIDO	Facturación	07/11/2023	6	Página web	Se solicitó información adicional para analizar el cobro y se notificó al área de facturación.
01/11/2023	Correo	QUEJA POR DEMORA EN ATENCIÓN EN URGENCIAS	Urgencias	07/11/2023	5	Correo	Se notificó la situación a coordinación de urgencias y se ofreció disculpas por el inconveniente.
01/11/2023	Correo	PETICIÓN DE COPIA DE DOCUMENTOS DE HISTORIA CLÍNICA	Consulta externa	07/11/2023	5	Correo	Se solicitó presentación de derecho de petición a la Oficina de Atención al Usuario.
01/11/2023	Correo	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN URGENCIAS	Urgencias	07/11/2023	5	Correo	Se agradeció la felicitación recibida y se notificó al equipo de urgencias.
03/11/2023	Página web	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	Odontología	10/11/2023	7	Página web	Se notificó la situación a la coordinación de odontología para revisión y mejora.
03/11/2023	Correo	PETICIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE CITA PROGRAMADA	Derecho de petición	10/11/2023	7	Correo	Se informó que se procedió con la revisión y respuesta en tiempo estipulado.
03/11/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD CON EL TRATO BRINDADO EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	10/11/2023	7	Correo	Se notificó la situación a subgerencia de consulta externa para tomar acciones correctivas.

06/11/2023	Página web	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE EXONERACIÓN DE DEUDA	Facturación	14/11/2023	8	Página web	Se solicitó información adicional y se trasladó la solicitud al área de cartera.
06/11/2023	Correo	INCONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN BRINDADA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	Consulta externa	14/11/2023	8	Correo	Se solicitó revisión del proceso de asignación de citas para resolver inconvenientes.
08/11/2023	Página web	SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS DE SERVICIOS	Documentación	14/11/2023	6	Página web	Se trasladó la solicitud al área correspondiente para la entrega de documentos.
08/11/2023	Correo	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	14/11/2023	6	Correo	Se agradeció la felicitación y se notificó al personal involucrado.
10/11/2023	Página web	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CITA	Consulta externa	17/11/2023	7	Página web	Se notificó la situación a la coordinación de consulta externa para revisar el proceso.
10/11/2023	Correo	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS	Urgencias	17/11/2023	7	Correo	Se respondió con la información solicitada y se ofreció asistencia adicional.
12/11/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR EL SERVICIO RECIBIDO EN URGENCIAS	Urgencias	20/11/2023	8	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.

12/11/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN BRINDADA EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	20/11/2023	8	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
14/11/2023	Página web	INCONFORMIDAD CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	21/11/2023	7	Página web	Se notificó a la coordinación para implementar mejoras.
14/11/2023	Correo	SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA	Consulta externa	21/11/2023	7	Correo	Se solicitó la presentación de derecho de petición a la Oficina de Atención al Usuario.
15/11/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD CON EL PROCESO DE ATENCIÓN DE CITA	Consulta externa	22/11/2023	7	Correo	Se notificó la situación a la coordinación para revisar el proceso y hacer ajustes.
15/11/2023	Correo	INCONFORMIDAD CON EL TIEMPO DE ESPERA EN URGENCIAS	Urgencias	22/11/2023	7	Correo	Se ofreció disculpas y se notificó al personal de urgencias para mejorar los tiempos de espera.
17/11/2023	Página web	SOLICITUD DE REVISIÓN DE FACTURACIÓN	Facturación	24/11/2023	7	Página web	Se trasladó la solicitud al área de facturación para revisión.
19/11/2023	Correo	PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y CERTIFICADOS	Documentación	26/11/2023	7	Correo	Se solicitó presentación de derecho de petición para entrega de documentos.
20/11/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN BRINDADA EN URGENCIAS	Urgencias	27/11/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
20/11/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	27/11/2023	7	Correo	Se notificó a la coordinación para revisar la situación y mejorar el servicio.

22/11/2023	Página web	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS	Urgencias	29/11/2023	7	Página web	Se ofreció información adicional y se notificó a la coordinación.
22/11/2023	Correo	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	29/11/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
24/11/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD POR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	01/12/2023	7	Correo	Se notificó la situación a la coordinación para implementar mejoras.
25/11/2023	Página web	SOLICITUD DE REVISIÓN DE COBROS	Facturación	02/12/2023	7	Página web	Se solicitó información adicional y se notificó al área de facturación.
25/11/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	02/12/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
27/11/2023	Correo	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN EN URGENCIAS	Urgencias	04/12/2023	7	Correo	Se notificó a la coordinación para revisar y mejorar el servicio.
29/11/2023	Página web	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE EXONERACIÓN DE DEUDA	Facturación	06/12/2023	7	Página web	Se solicitó información adicional para revisión del proceso.
29/11/2023	Correo	INCONFORMIDAD CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN URGENCIAS	Urgencias	06/12/2023	7	Correo	Se notificó la situación a la coordinación para mejorar la calidad del servicio.

01/12/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	08/12/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
01/12/2023	Página web	SOLICITUD DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS DE HISTORIA CLÍNICA	Documentación	08/12/2023	7	Página web	Se solicitó presentación de derecho de petición para la entrega de documentos.
03/12/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD POR DEMORA EN ATENCIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA	Odontología	10/12/2023	7	Correo	Se notificó a la coordinación de odontología para tomar medidas correctivas.
05/12/2023	Correo	PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN EN URGENCIAS	Urgencias	12/12/2023	7	Correo	Se respondió con la información solicitada y se ofreció asistencia adicional.
07/12/2023	Página web	SOLICITUD DE EXONERACIÓN DE DEUDA	Facturación	14/12/2023	7	Página web	Se notificó a la coordinación de facturación para proceder con la revisión y exoneración de deuda.
10/12/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	17/12/2023	7	Correo	Se notificó a la coordinación para implementar mejoras en el servicio.
12/12/2023	Correo	INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN URGENCIAS	Urgencias	19/12/2023	7	Correo	Se ofreció disculpas y se notificó al personal de urgencias para revisar el proceso de atención.
14/12/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR EL SERVICIO RECIBIDO EN URGENCIAS	Urgencias	21/12/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.

16/12/2023	Página web	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN	Facturación	23/12/2023	7	Página web	Se trasladó la solicitud al área correspondiente para la revisión de facturación.
18/12/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	25/12/2023	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
20/12/2023	Correo	SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE HISTORIA CLÍNICA	Documentación	27/12/2023	7	Correo	Se solicitó presentación de derecho de petición a la Oficina de Atención al Usuario.
22/12/2023	Buzón de sugerencias	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO EN URGENCIAS	Urgencias	29/12/2023	7	Correo	Se notificó a la coordinación para mejorar el servicio.
25/12/2023	Página web	SOLICITUD DE REVISIÓN DE FACTURACIÓN	Facturación	01/01/2024	7	Página web	Se notificó al área de facturación para proceder con la revisión.
27/12/2023	Buzón de sugerencias	FELICITACIONES POR EL SERVICIO DE URGENCIAS	Urgencias	03/01/2024	7	Correo	Se agradeció la felicitación recibida.
29/12/2023	Correo	INCONFORMIDAD CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN CONSULTA EXTERNA	Consulta externa	05/01/2024	7	Correo	Se notificó a la coordinación para revisar y mejorar el servicio.