

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2026

**ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

**DOCUMENTADO Y ELABORADO POR:
ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO HAU**

**OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026**

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios ENERO – 2026	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de ENERO- 2026	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de ENERO del 2026	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad ENERO 2026	10
8. PQR por EAPB ENERO - 2026.....	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias	14
11. Trámites de HAU por PHD ENERO - 2026.....	16
12. Trabajo Social ENERO – 2026.....	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de ENERO de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes ENERO de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de ENERO de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.211** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, hospitalización y Lobby, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el mayor número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **300** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	300
Materno	292
Cuarto y Quinto piso	271
Lobby	180
Laboratorio	60
Urgencias Pediátricas	60
Cirugía	48
Total	1.211

Socialización Derechos y Deberes -Enero 2026

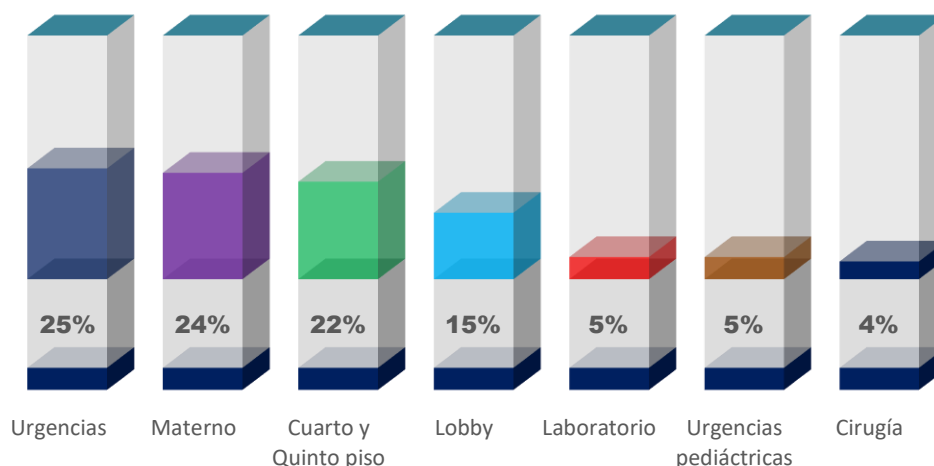


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (25%) y materno (24%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el mayor ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios ENERO – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de ENERO de 2026:

Tabla 2: fuente atención al usuario

ORIENTACION A USUARIOS	TOTAL
Madre canguro	198
Urgencias	168
Consulta externa	85
Hospitalización	68
Urgencias Pediátricas	34
Asignación de Citas	20
Materno	17
Lobby	17
TOTAL	607

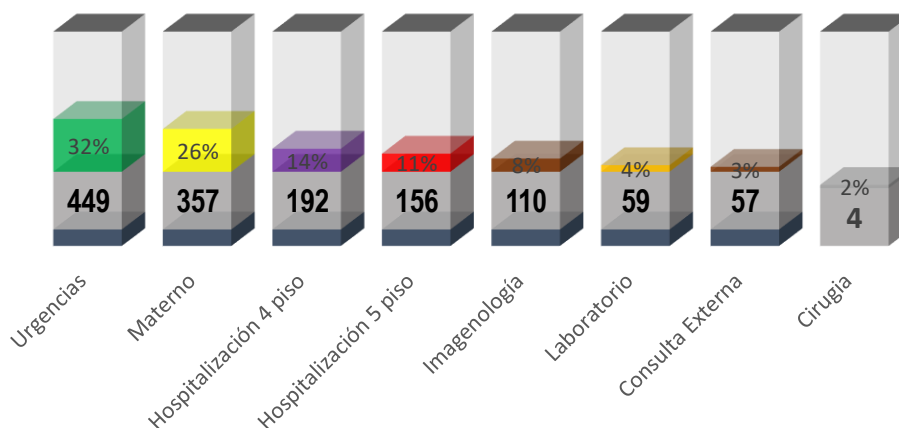
Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de ENERO- 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de ENERO de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.384** , destacando que el mayor número se registró en el área de urgencias con **449** encuestas, seguido de materno **357** , seguido de 4 piso **192** y quinto piso **156**, siendo estos los servicios con mayor volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.

Encuestas por servicio Enero- 2026



Total, de encuestas= **1.384**

Satisfechos= **1.374** con un **99,2%**

Insatisfechas= **10** con un **0.8%**

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – ENERO 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de ENERO de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

ENCUESTAS REALIZADAS POR EPS	TOTAL
NUEVA EPS	477
CAPRESOCA	419
SANITAS	368
OTRA EAPB	33
POLICIA	20
SANIDAD MILITAR	16
SOAT	15
COOSALUD	11
DEPARTAMENTO CASANARE	10
SSC	10
FOMAG	4
ECOPETROL	1
TOTAL	1384

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adultes	512
Gestantes	285
Joven	278
Mujer	252
Adulto Mayor	27
Niño	17
No refiere	10
Indígena	2
Victimas	1
TOTAL	1384

4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **95** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en NOVIEMBRE se registraron **37** solicitudes (39%), en DICIEMBRE se evidenció un leve descenso con **36** registros equivalente a un 38%, y en ENERO se gestionaron **22** PQR (23 %).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente a los nuevos números asignados a cada EPS. Lo que ha dado lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulguen los nuevos números para la asignación de citas y servicios por EPS.

Comparativo PQR de los últimos tres meses -2025-2026

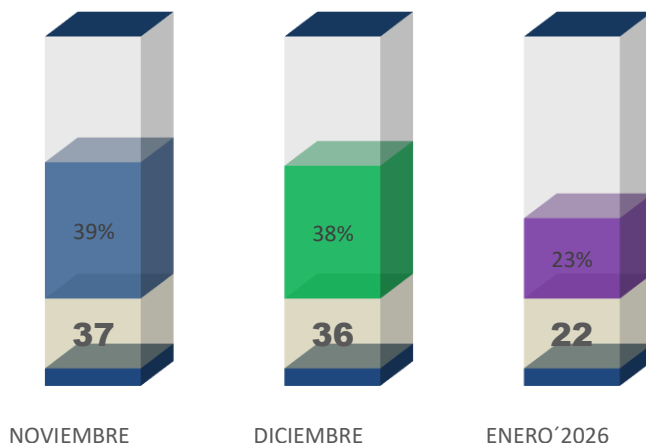


Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario

5. PQR tramitadas por servicios en el mes de ENERO del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el mayor número de registros se concentró en el área de urgencias , con un total de **(8)** casos. Internación 5 piso **(4)**, este resultado indica que, a pesar de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del usuario en relación con la atención , persisten dificultades, le sigue el servicio de materno con **(4)**, seguido urgencias consultorios , bicentenario, imagenología, internación 4 piso, laboratorio y sótano (sombrillas) con **(1)** cada servicio respectivamente; Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con mayor número de reportes por parte de los usuarios.

PQR Por Servicio Enero-2026

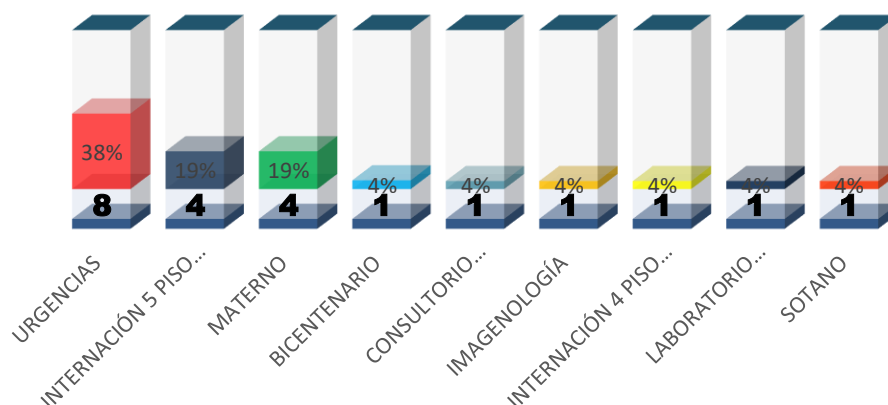


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

PQR Y CLASIFICACION DE RIESGO

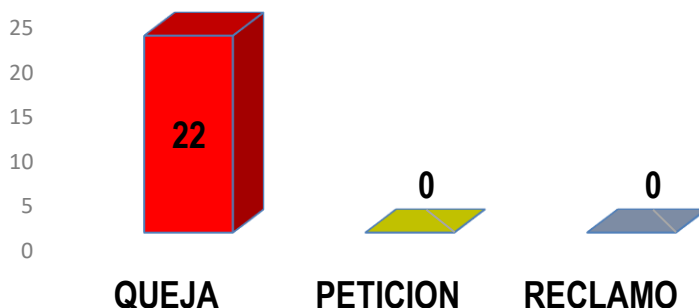


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo, fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad ENERO 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de ENERO de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con mayor número de presuntas vulneraciones fue el de "Trato Digno con 16; seguido de oportunidad con 3, en criterio de

información clara con 2, y No aplica 1, del total de **PQRSF** recibidas. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario

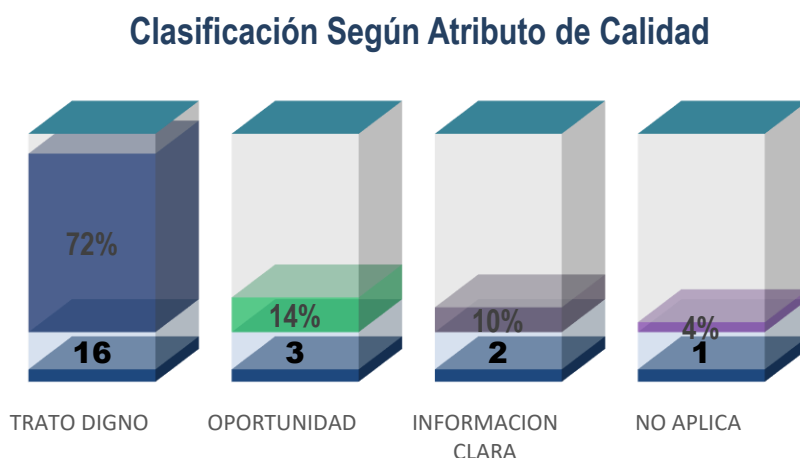


Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

DERECHO VULNERADO/ SERVICIO	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	TRATO DIGNO	TOTAL
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	1			1	2
APOYO LOGÍSTICO		1			1
COORDINACION DE ENFERMERIA	1			6	7
SUBGERENCIA PRESTACIÓN DE SERVICIOS				1	1
URGENCIAS			3	8	11
TOTAL GENERAL	2	1	3	16	22

La tabla presenta un total de 22 PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : información clara, oportunidad, trato digno y no aplica. Se observa que el atributo con mayor frecuencia es Trato digno, con 16 registros correspondiente al (72,7%), lo que indica que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo Oportunidad, con 3 registros correspondiente al (13,6%), concentrados únicamente en el servicio de Urgencias, lo que podría estar asociado a tiempos de espera o demoras en la prestación del servicio. Este aspecto requiere revisión específica en dicho servicio para identificar causas y establecer acciones correctivas.

El atributo Información clara registra 2 casos con (9,1%), distribuidos entre Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Coordinación de Enfermería, lo cual evidencia situaciones puntuales relacionadas con la comunicación brindada al usuario. Finalmente, se presenta 1 caso clasificado como No aplica (4,5%), correspondiente a Apoyo Logístico.

Por servicios, Urgencias concentra el mayor número de registros de PQR (11 casos, 50%), seguido por Coordinación de Enfermería (7 casos, 31,8%), lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la mayor atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB ENERO – 2026

EPS	TOTAL
NO REFIERE	9
EPS SANITAS	5
NUEVA EPS S.A	4
CAPRESOCA EPS	2
FOMAG	1
PONAL	1
TOTAL GENERAL	22

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes enero del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de ENERO:

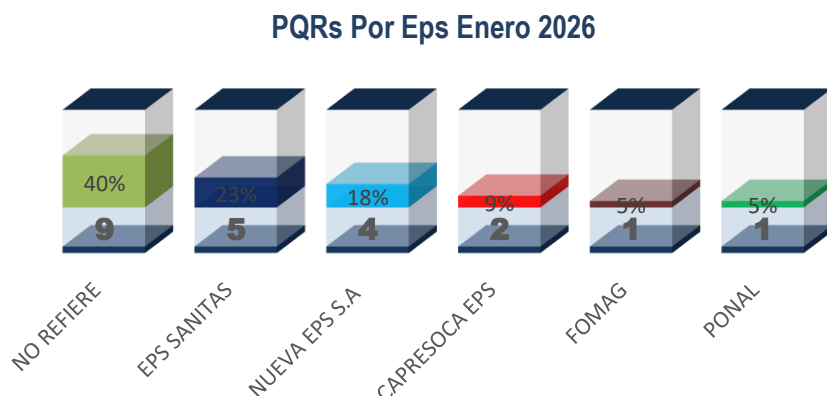


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (04HUA-M-04), disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/MANUALES.

Durante el mes de ENERO de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un **95%**, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

% Oportunidad de Respuesta del Lider

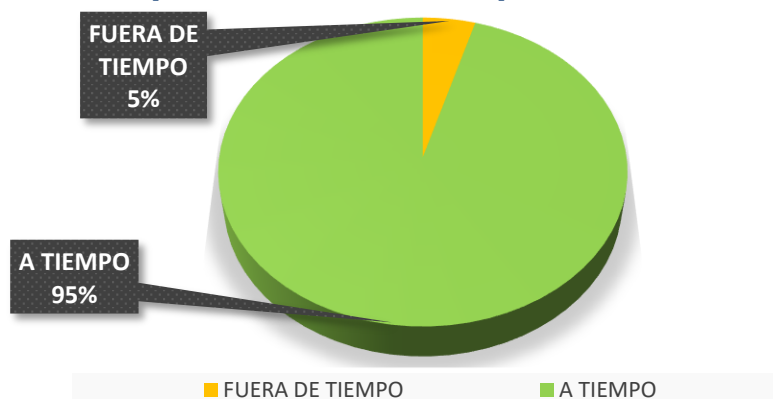


Gráfico 8; Respuesta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de ENERO, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes de área disminuyó, por consiguiente, la respuesta al usuario también con un **100%** respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el petionario manifestó su inconformidad.

% Oportunidad de Respuesta al Usuario



Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

9. Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de ENERO se recibieron **15 felicitaciones y 2 sugerencias**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.



Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de ENERO, el servicio de ORTOPEDIA fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **15**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
ORTOPEDIA	4
ATENCION AL USUARIO	3
MATERNO	3
CANGURO	1
CLINICA DE HERIDAS	1
FACTURACION	1
NEONATAL	1
URGENCIAS	1
TOTAL GENERAL	15

Así mismo en el mes de ENERO, se recibieron cuatro **(2) sugerencias**, una para Materno y Facturación; las cuales fueron enviadas a la líder del respectivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS	TOTAL
MATERNO	1
FACTURACION	1
TOTAL GENERAL	2

10. Trámites de HAU por PHD ENERO - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de ENERO de 2026 fue 131.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

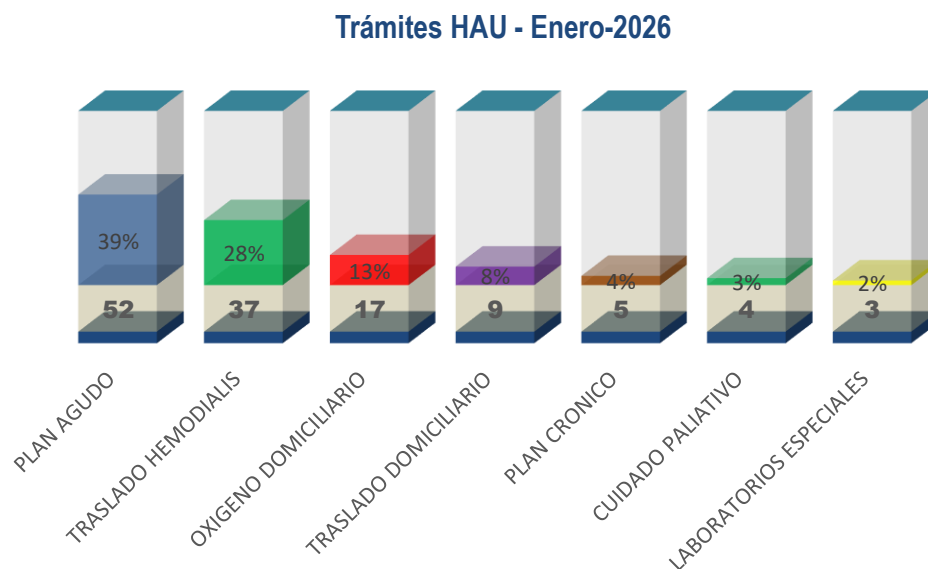


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

TRAMITES ENERO	CANTIDAD
PLAN AGUDO	52
TRASLADO HEMODIALIS	37
OXIGENO DOMICILIARIO	17
TRASLADO DOMICILIARIO	9
PLAN CRONICO	5
CUIDADO PALIATIVO	4
LABORATORIOS ESPECIALES	3
TRASLADO CITAS LOCALES	3
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	1
TOTAL	131

11. Trabajo Social ENERO – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

12. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de ENERO de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de 383, el **78%** correspondió a interconsultas, el **10%** a apoyo técnico, el **7%** a orientación a usuarios, un **4%** a notificaciones y el **1%** a la realización de Estudios socioeconómicos.

Atenciones Trabajo Social - Enero 2026

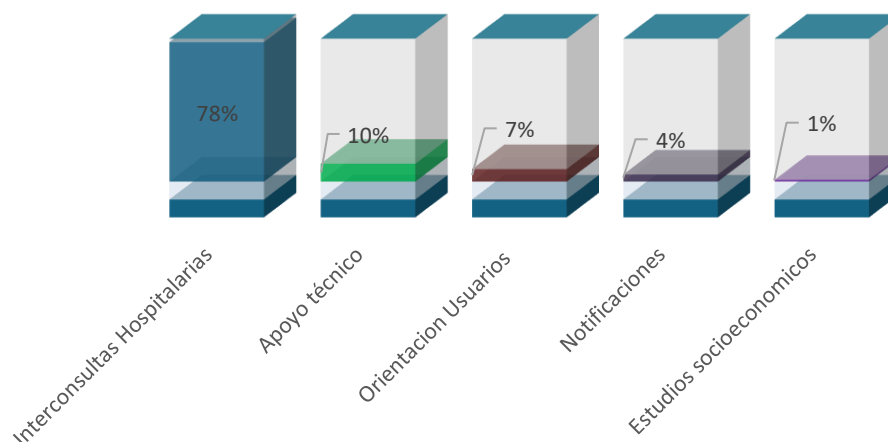


Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de ENERO de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social - Octubre	Total
Interconsultas Hospitalarias	299
Apoyo técnico	38
Orientación Usuarios	27
Notificaciones	14
Estudios socioeconómicos	5
Total	383

13. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizó interconsulta durante el mes de ENERO de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: Dificultades con red apoyo (**26%**), acompañamiento y orientación social (**20%**), negligencia domiciliaria (**8%**), salida voluntaria con (**7%**); código gris, evolución, violencia intrafamiliar y otros con (**6%**), otras problemáticas (**3%**), abandono social (**2%**), habitante de calle, no aceptación de remisión evoluciones con un (**2%**), intento de suicidio(**2%**) , habitante de calle, no aceptación de egreso y intento de suicidio con (**1%**); para un total de 295 motivos de interconsulta.

Motivo de Interconsulta Trabajo Social Enero-2026

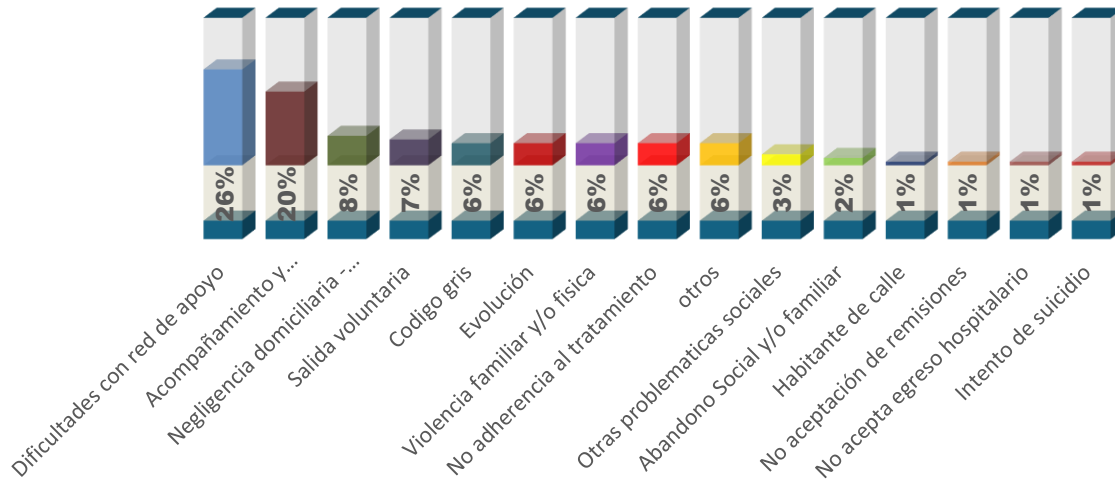


Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
Dificultades con red de apoyo	76
Acompañamiento y orientación social	72
Negligencia domiciliaria - materna - infantil-adulto mayor	54
Salida voluntaria	14
Código gris	10
Evolución	10
Violencia familiar y/o física	10
No adherencia al tratamiento	10
otros	10
Otras problemáticas sociales	8
Abandono Social y/o familiar	6
Habitante de calle	5
No aceptación de remisiones	5
No acepta egreso hospitalario	4
Intento de suicidio	1

TOTAL	295
-------	-----

14. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de ENERO de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **14** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con mayor número de notificaciones fueron: Comisaria de Familia con **30%** e ICBF con **21%**, CAIVAS y Fiscalía con **21%**; Acción Social y Secretaria de desarrollo, Caivas ,ICBF – Cespa, personería y Defensoría con **7%**.

Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social.



Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social ENERO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de ENERO de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de ENERO 2026, fuente atención al usuario.

Gestión de Redes Interinstitucionales	TOTAL
Comisaria de familia y Sivigila	4
ICBF	3
CAIVAS-Fiscalía	3
Acción social/ Secretaria de desarrollo s	1
CAIVAS/ICBF-CESPA	1
Personería	1
Defensoría	1
TOTAL	14

15. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes ENERO de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Reviso; Lider del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro

Consolido, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2026

ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios FEBRERO – 2026.....	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de FEBRERO- 2026.....	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de FEBRERO del 2026.....	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad FEBRERO 2026...	10
8. PQR por EAPB FEBRERO - 2026.....	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias.....	14
11. Trámites de HAU por PHD FEBRERO - 2026	16
12. Trabajo Social FEBRERO – 2026	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de FEBRERO de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes FEBRERO de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de FEBRERO de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.076** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, hospitalización y Lobby, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el mayor número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **315** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	315
Materno	183
Lobby	165
Cuarto y Quinto piso	143
Cirugía	105
Laboratorio	90
Urgencias pediátricas	75
Total	1076

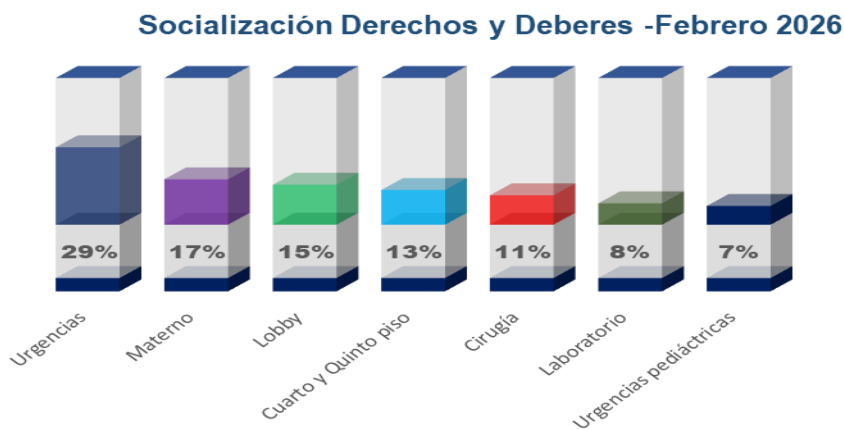


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (29%) y materno (17%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el mayor ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios FEBRERO – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de FEBRERO de 2026:

ORIENTACION A USUARIOS	TOTAL
Urgencias	136
Lobby	108
Materno	85
Hospitalización	80
Asignacion de Citas	74
Consulta externa	68
Laboratorio	60
Urgencias Pediatricas	51
TOTAL	662

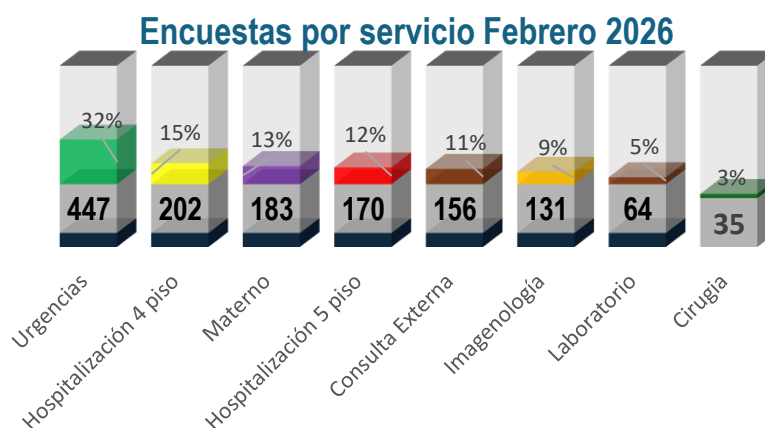
Tabla 2: fuente atención al usuario

Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de FEBRERO- 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de FEBRERO de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.388** , destacando que el mayor número se registró en el área de urgencias con **447** encuestas, seguido de hospitalización 4 piso **202**, seguido de materno **183** y quinto piso **170**, siendo estos los servicios con mayor volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.



Total, de encuestas= **1.388**

Satisfechos= **1.380** con un **99,4%**

Insatisfechas= **8** con un **0.5%**

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – FEBRERO 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de FEBRERO de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

ENCUESTAS REALIZADAS POR EPS	TOTAL
NUEVA EPS	585
CAPRESOCA	472
SANITAS	236
OTRA EAPB	19
POLICIA	17
SANIDAD MILITAR	15
SOAT	9
COOSALUD	7
DEPARTAMENTO CASANARE	4
SSC	13
ADRES	6
ECOPETROL	5
Total	1388

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adulto Mayor	659
Niño	270
Mujer	263
Indígena	115
Gestante	39
joven	2
Afrodescendiente	1
TOTAL	1349

4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

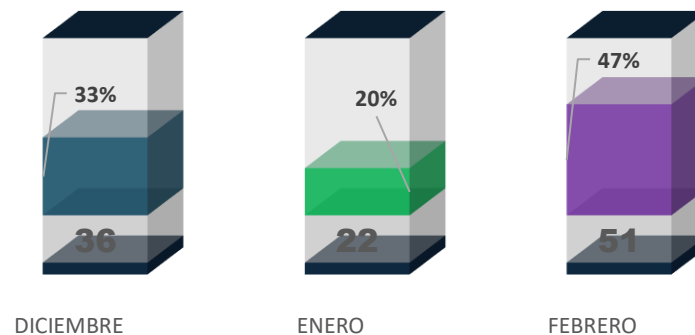
Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **109** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en DICIEMBRE se registraron **36** solicitudes (33%), en ENERO se evidenció un leve descenso con **22** registros equivalente a un **20%**, y en FEBRERO se gestionaron **51** con un aumento PQR (**47 %**).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente al nuevo número asignado, dando lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulgue el número para la asignación de citas y servicios por EPS. También a influido el cambio de contratación con las EPS.

Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario

Comparativo PQR de los últimos tres meses -2025-2026



5. PQR tramitadas por servicios en el mes de FEBRERO del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el mayor número de registros se concentró en el área de urgencias , con un total de **(8)** casos. Internación 5 piso **(4)**, este resultado indica que, a pesar de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del usuario en relación con la atención , persisten dificultades, le sigue el servicio de materno con **(4)**, seguido urgencias consultorios , bicentenario, imagenología, internación 4 piso, laboratorio y sótano (sombrillas) con **(1)** cada servicio respectivamente; Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con mayor número de reportes por parte de los usuarios.

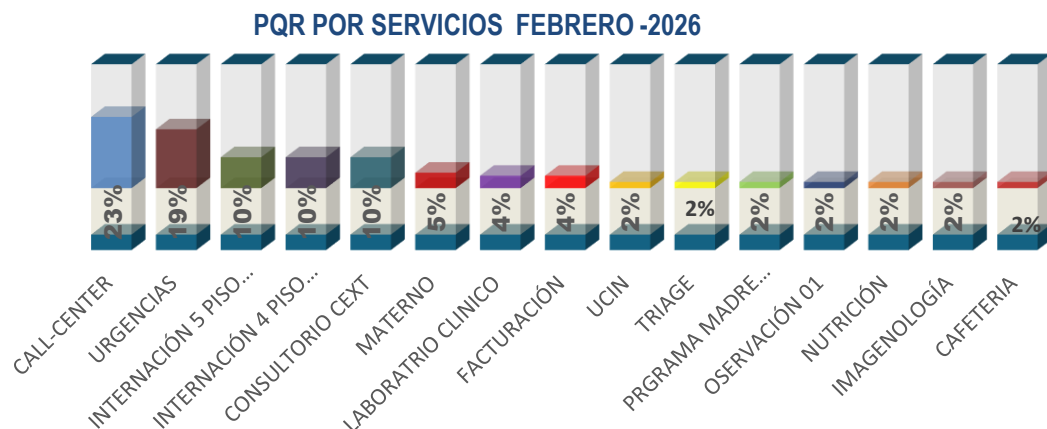


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

PQR Y CLASIFICACION DE RIESGO

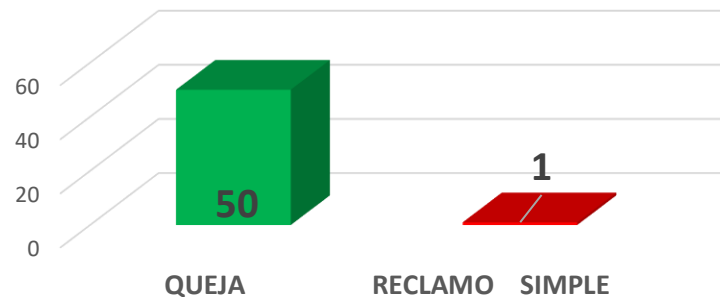


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo , fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad FEBRERO 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de FEBRERO de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con mayor número de presuntas vulneraciones fue el de **"Trato Digno con 20"**; seguido de accesibilidad con **14**, en criterio de oportunidad con **8**, y No aplica, pertinencia **3**, continuidad **2**, información clara **1** del total de **PQRSF** recibidas **51**. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

Clasificación según Atributo de Calidad -Febrero 2026

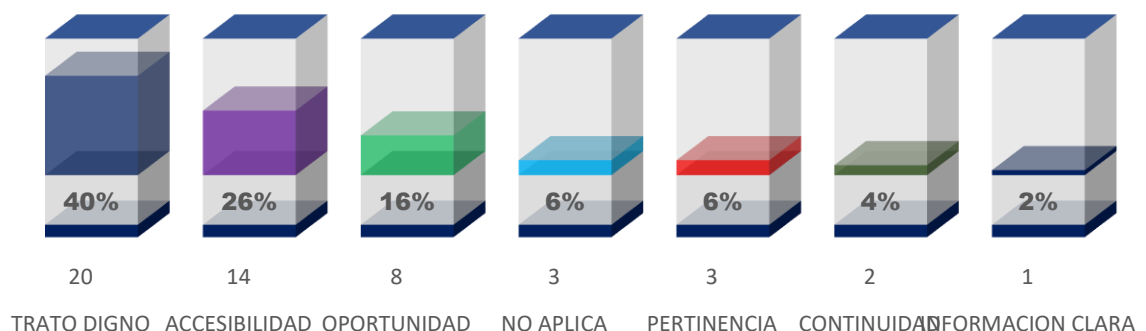


Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario.

Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

DERECHO VULNERADO-SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	TRATO DIGNO	TOTAL GENERAL
FACTURACION					1		1	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA							1	1
COORDINACION DE URGENCIAS		1			1	1	4	7
AYUDAS DIAGNOSTICAS Y TERAPEUTICAS -NUTRICION				1		1	1	3
COORDINACION DE CIRUGIA		1						1
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS				1	3	1	3	8
COORDINACION DE ENFERMERIA							9	9
COORDINACION DE CALL CENTER	14		1		3		1	19
COORDINACION DE ALMACEN				1				1
TOTAL	14	2	1	3	8	3	20	51

La tabla presenta un total de 51 PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : información clara, oportunidad, trato digno y no aplica. Se observa que el atributo con mayor frecuencia es Trato digno, con 20 registros correspondiente al (40%), lo que indica que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo accesibilidad, con 14 registros correspondiente al (16%), concentrados únicamente en el servicio de call center, lo que podría estar asociado a tiempos de espera o demoras en la prestación del servicio de citas y asignación. Este aspecto requiere revisión específica en dicho servicio para identificar causas y establecer acciones correctivas.

El atributo oportunidad con 8 casos con (16%), distribuidos entre facturación, call center y coordinación de enfermería, lo que implica de verificar situaciones asociadas a la atención. Seguido de no aplica , lo cual evidencia situaciones puntuales relacionadas con la comunicación brindada al usuario. Finalmente, se presenta 1 caso clasificado como No aplica y pertinencia con 3 e información clara con 1.

Por servicios, Urgencias y enfermería concentra el mayor número de registros de PQR (9 y 4 casos respectivamente, lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la mayor atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la accesibilidad y oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB FEBRERO – 2026

EAPB	PQRSF
CAPRESOCA EPS	13
NO REFIERE	13
NUEVA EPS S.A	9
EPS SANITAS	5
EJERCOL	4
OTRO	3
PONAL	1
FOMAG	1
COOSALUD	1
COOMEVA	1
TOTAL	51

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes FEBRERO del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de FEBRERO:

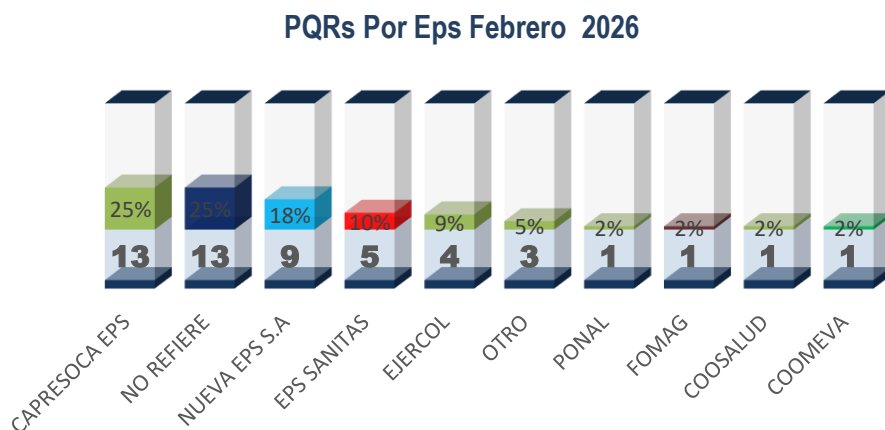


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (04HUA-M-04), disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/MANUALES.

Durante el mes de FEBRERO de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un 88%, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

% Oportunidad de Respuesta del Lider

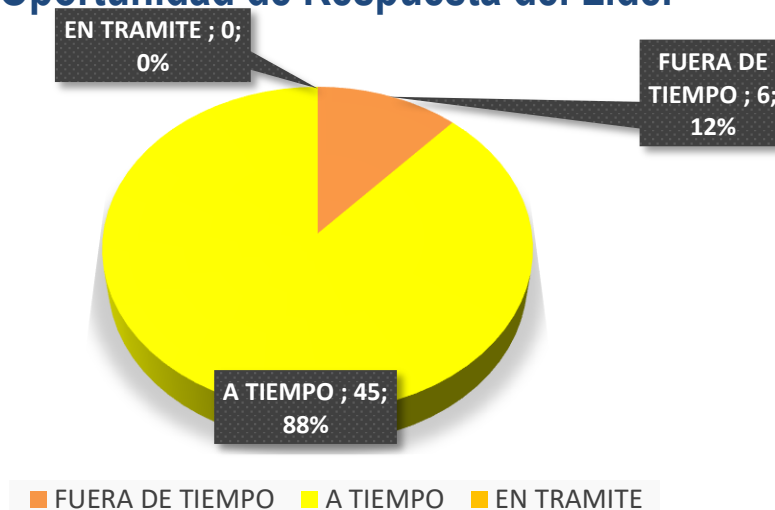


Gráfico 8; Resposta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de FEBRERO, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes de área disminuyó, por consiguiente, la respuesta al usuario también con un **96%** respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los

líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el peticionario manifestó su inconformidad.

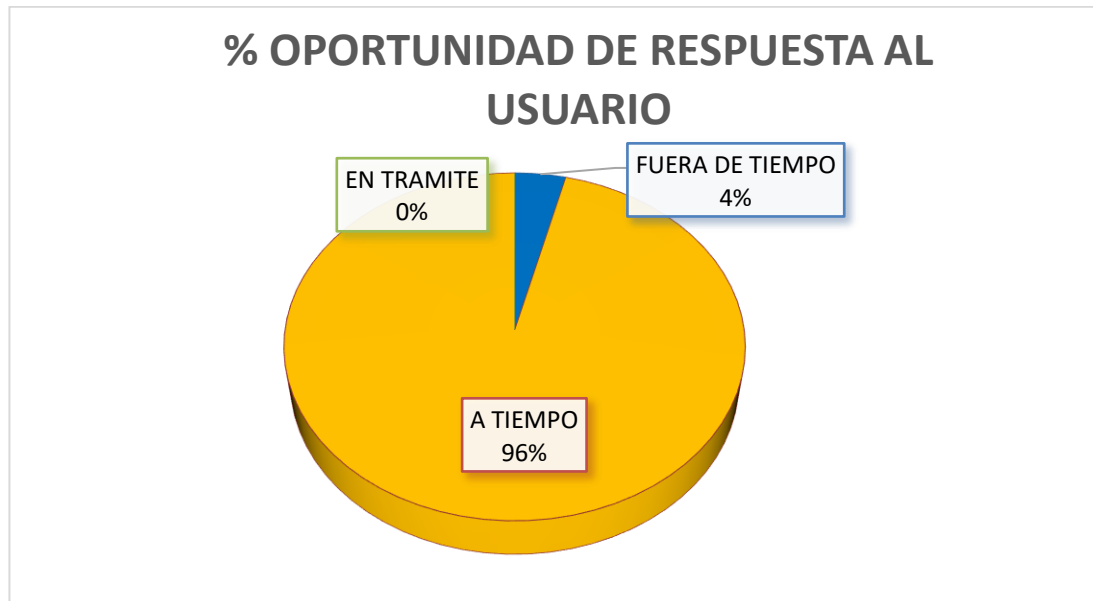


Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

9. Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de FEBRERO se recibieron **27 felicitaciones y 4 sugerencias**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.

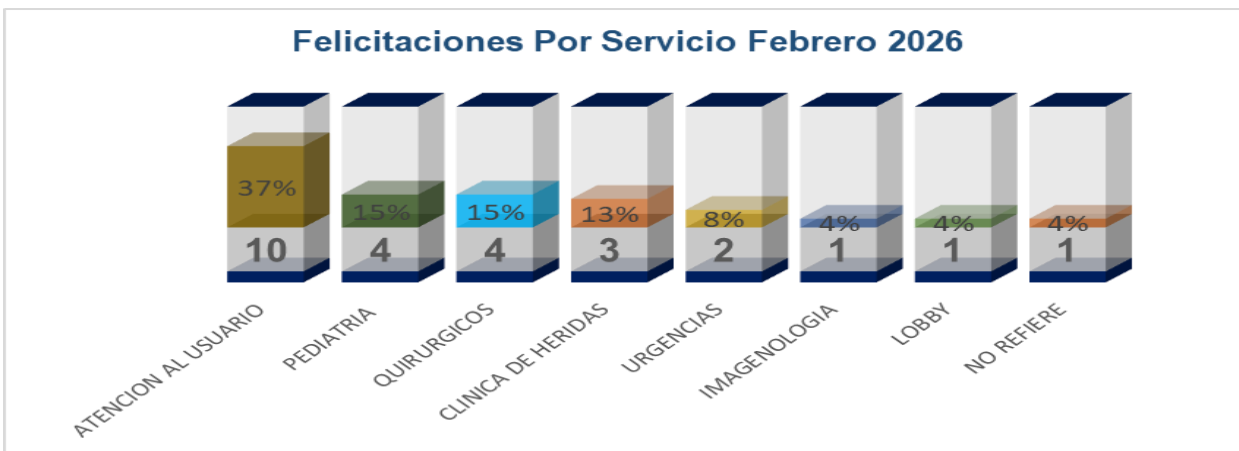


Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de FEBRERO, el servicio de ATENCION AL USUARIO fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **10**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	10
PEDIATRIA	4
QUIRURGICOS	4
CLINICA DE HERIDAS	3
URGENCIAS	2
IMAGENOLOGIA	1
LOBBY	1
NO REFIERE	1
TRIAEGE	1
TOTAL	27

Así mismo en el mes de FEBRERO, se recibieron cuatro **(4) sugerencias**, dos para Materno y 2 urgencias; las cuales fueron enviadas a la líder del respectivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIO	Total
Materno	2
Urgencias	2
TOTAL	4

10. Trámites de HAU por PHD FEBRERO - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de FEBRERO de 2026 fue 151.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

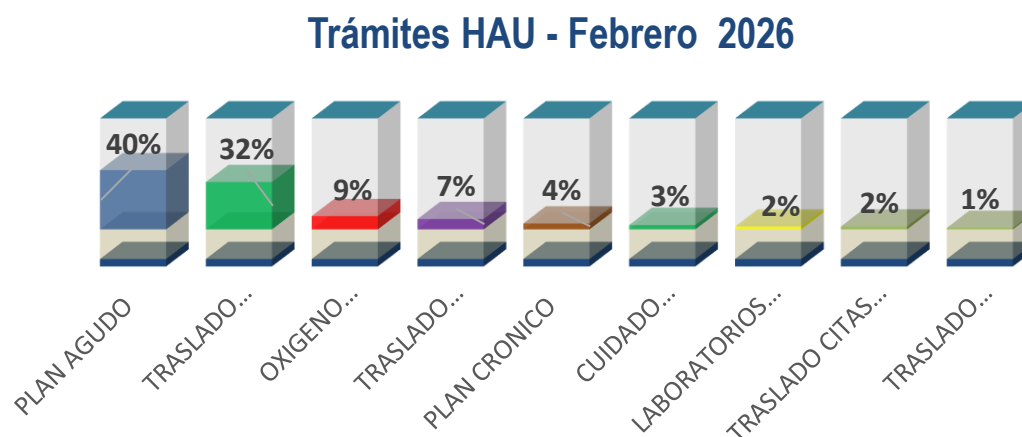


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
PLAN AGUDO	60
TRASLADO HEMODIALIS	49
OXIGENO DOMICILIARIO	16
TRASLADO DOMICILIARIO	10
PLAN CRONICO	5
CUIDADO PALIATIVO	4
LABORATORIOS ESPECIALES	3
TRASLADO CITAS LOCALES	3
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	1
TOTAL GENERAL	151

11. Trabajo Social FEBRERO – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

12. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de FEBRERO de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de 334, el **74%** correspondió a interconsultas hospitalarias, el **15%** a apoyo técnico, el **6%** a notificaciones, un **4%** a orientaciones y el **1%** a la realización de Estudios socioeconómicos.

Atenciones Trabajo Social - Febrero 2026

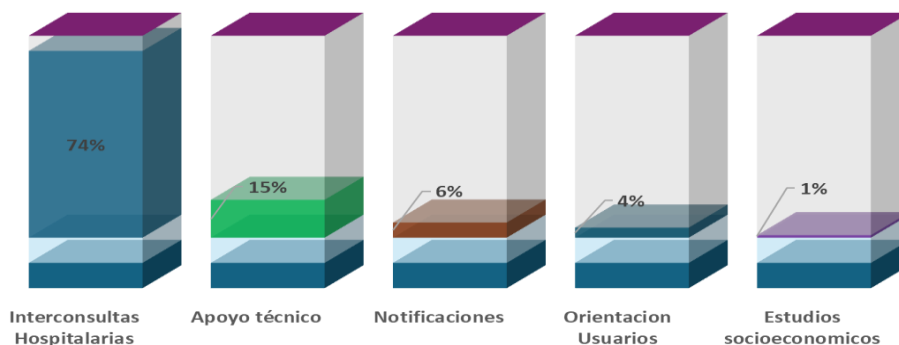


Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuari

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de FEBRERO de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social - Octubre	Total
Interconsultas Hospitalarias	246
Apoyo técnico	49
Notificaciones	22
Orientación Usuarios	15
Estudios socioeconómicos	2
Total	334

13. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizo interconsulta durante el mes de FEBRERO de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: Dificultades con red apoyo (15%), acompañamiento y orientación social (12%), otros (10%), otras problemáticas con (9%); negligencia materna con (8%), no adherencia al tratamiento con (8%), evoluciones con (7%), abandono social y familiar con un (6%), salida voluntaria y no aceptación a tratamiento con (5%) , habitante de calle con (4%), no aceptación a egreso hospitalario , suicidio y código gris con (2%) ; para un total de 241 motivos de interconsulta.

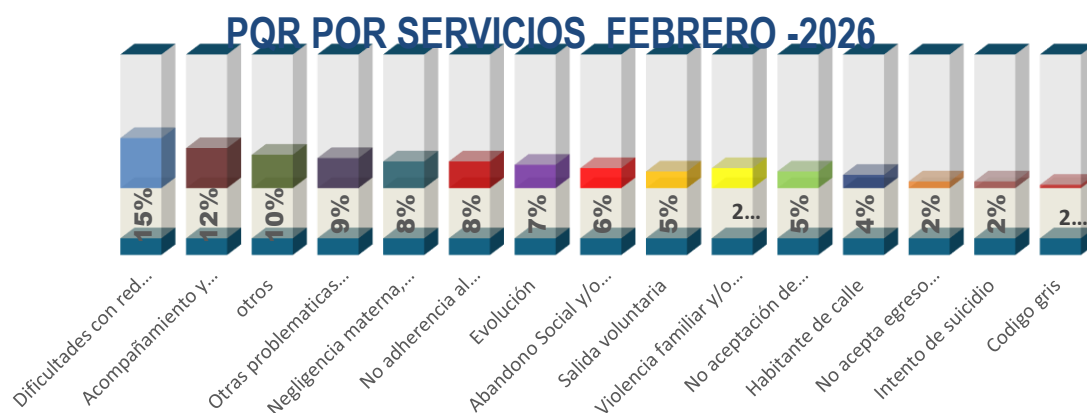


Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
Dificultades con red de apoyo	63
Acompañamiento y orientación social	53
otros	17
Otras problemáticas sociales	15
Negligencia materna, gestante adolescente	12
No adherencia al tratamiento	12
Evolución	11
Abandono Social y/o familiar	11
Salida voluntaria	10
Violencia familiar y/o física	9
No aceptación de remisiones	8
Habitante de calle	6
No acepta egreso hospitalario	5
Intento de suicidio	5
Código gris	4
TOTAL	241

14. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de FEBRERO de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **25** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con mayor número de notificaciones fueron: Acción social y secretaria de desarrollo con un **32%**; con Comisaria de Familia con **20%** e ICBF y personería **16%**, CAIVAS, Icbf y Cepsa con **8%**; Caivas y fiscalía y Sivigila con un **4%**.

Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social.



Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social FEBRERO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de FEBRERO de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de FEBRERO 2026, fuente atención al usuario.

Gestión de Redes Interinstitucionales	TOTAL
Acción social/ Secretaria de desarrollo Salud Municipal	8
Comisaria de familia y Siviigila	5
ICBF	4
Personería	4
CAIVAS/ICBF-CESPA	2
CAIVAS-Fiscalía	1
Siviigila	1
TOTAL	25

15. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes FEBRERO de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones

psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro
Consolidó, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2026

ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios MARZO – 2026	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de MARZO- 2026	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de MARZO del 2026	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad MARZO 2026	10
8. PQR por EAPB MARZO - 2026	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias	14
11. Trámites de HAU por PHD MARZO - 2026.....	16
12. Trabajo Social MARZO – 2026.....	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de MARZO de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes MARZO de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de MARZO de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.182** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, hospitalización y Lobby, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el mayor número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **578** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	348
Cuarto y Quinto piso	255
Lobby	195
Urgencias pediátricas	123
Materno	121
Consulta externa	105
Cirugía	20
Laboratorio	15
Total	1182

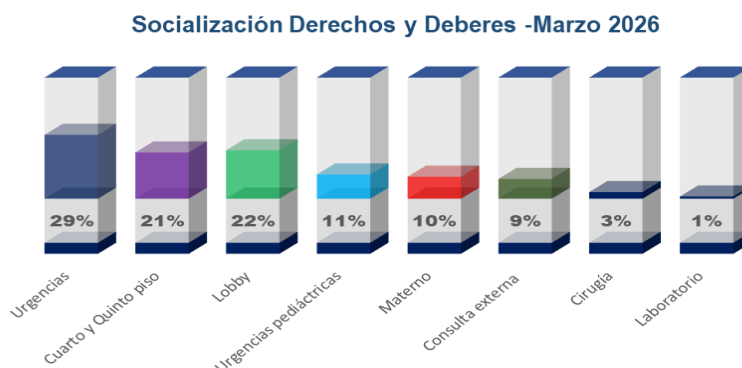


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (29%) y cuarto y quinto piso con (21%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el mayor ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios MARZO – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de MARZO de 2026:

Orientacion a Usuarios	TOTAL
Urgencias	122
Cuarto y Quinto piso	119
Lobby	134
Urgencias pediátricas	50
Materno	17
Consulta externa	68
Cirugía	40
Laboratorio	28
Total	578

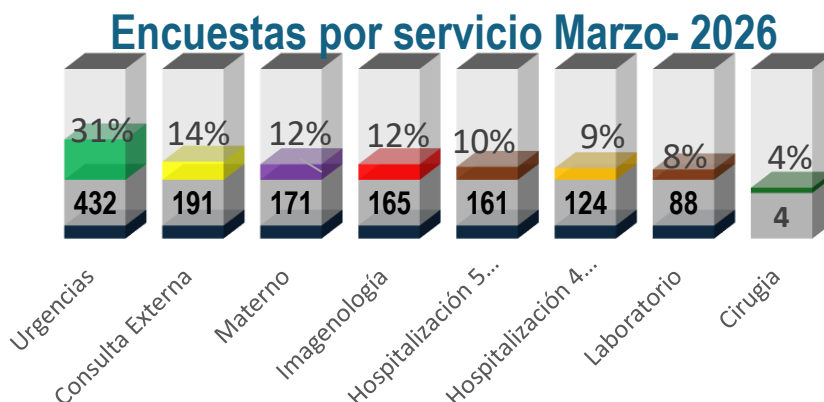
Tabla 2: fuente atención al usuario

Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de MARZO- 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de MARZO de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.388** , destacando que el mayor número se registró en el área de urgencias con **432** encuestas, seguido de consulta externa 191, luego materno con **171**, imagenología **165** y quinto piso con **161**, cuarto piso con **124**, laboratorio **88** y cirugía **4** siendo estos los servicios con mayor volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.



Total, de encuestas= 1.388

Satisfechos= 1.359 con un 97,9%

Insatisfechas= 29 con un 2,08%

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – MARZO 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de MARZO de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

ENCUESTAS REALIZADAS POR EPS	TOTAL
CAPRESOCA	584
NUEVA EPS	514
SANITAS	185
SOAT	28
EJERCITO	26
OTTRA EAPB	13
SSC	12
COOSALUD	9
POLICIA	9
DEPARTAMENTO DE CASANARE	3
ECOPETROL	2
POSITIVA	2
FOMAG	1
TOTAL	1388

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adulthood	622
Adulto Mayor	52
Victim of Conflict	1
Gestante	117
Joven	243
Mujer	327
Niño	19
Otro	7
TOTAL	1388

4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

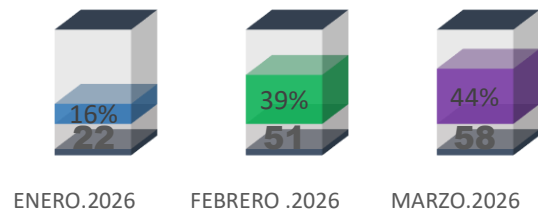
Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **131** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en **ENERO** se registraron **22** solicitudes (**16%**), en **FEBRERO** se evidenció un aumento con 51 registros equivalente a un **39%**, y en **MARZO** se gestionaron **58** con un aumento PQR (**44 %**).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente al nuevo número asignado, dando lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulgue el número para la asignación de citas y servicios por EPS. También a influido el cambio de contratación con las EPS.

Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario

Comparativo PQR de los últimos tres meses - 2026



5. PQR tramitadas por servicios en el mes de MARZO del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el mayor número de registros se concentró en el área de consulta externa con **(15)** casos, en urgencias **(12)**, medicina interna y ortopedia con **(6)**, call center con **(6)**, internación y pediatría con **(5)**, **facturación e imagenología con (3)**, observación y madre canguro con **(2)**, materno, laboratorio de patología , referencia y referencia con **(1)**. Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con mayor número de reportes por parte de los usuarios.

PQR Por Servicio Marzo 2026

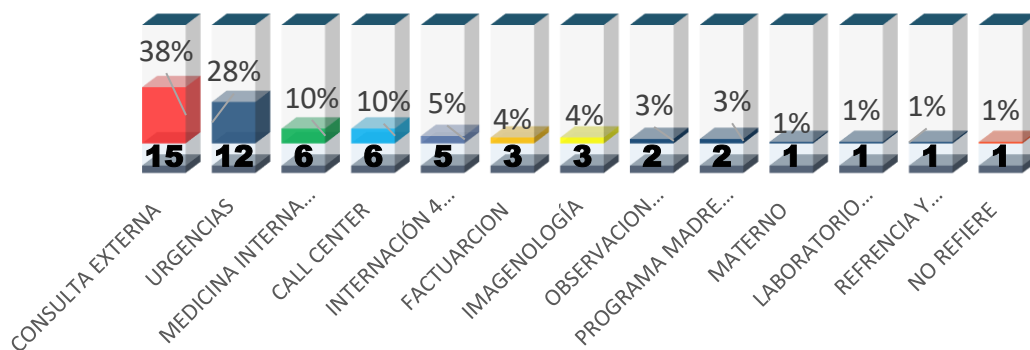


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

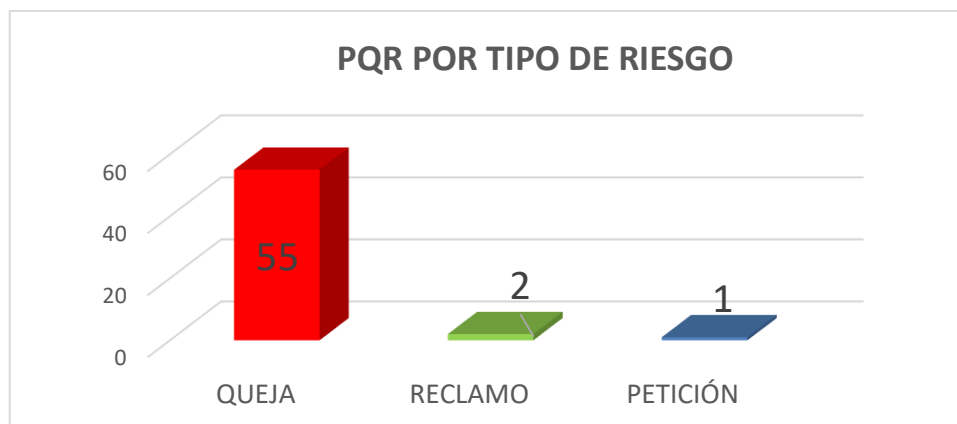


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo, fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad MARZO 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de MARZO de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con mayor número de presuntas vulneraciones fue el de **“Trato Digno con 16; seguido de oportunidad con 11, en criterio de No Aplica con 10 y continuidad 7, accesibilidad 6, pertinencia 4, información con 2, confidencialidad y seguridad con 1, del total de PQRSF recibidas 58**. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

Clasificación Según Atributo de Calidad MARZO

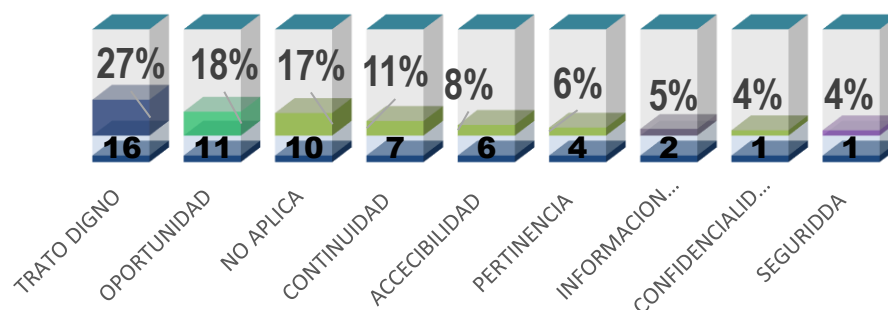


Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario.

Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

DERECHO VULNERADO-SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	TRATO DIGNO	CONFIDENCIALIDAD	Total
OFICINA JURIDICA		1		1			1			3
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO				1		1		1		3
CONSULTA EXTERNA	6	3			2					11
ENFERMERÍA			1		5	1		8		15
FACTURACIÓN		2	1	3				1		7
HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO								1		1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS		1		2	4	1		5	1	14
URGENCIAS				3		1				4
TOTAL	6	7	2	10	11	4	1	16	1	58

La tabla presenta un total de 58 PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : información clara, oportunidad, trato digno y no aplica. Se observa que el atributo con mayor frecuencia es Trato digno, con 16 registros correspondiente al **(27%)**, lo que indica que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo oportunidad, con 11 registros correspondiente al **(18%)**, concentrados en enfermería, consulta externa y prestación de servicios, lo que podría estar asociado a tiempos de espera o demoras en la prestación del servicio. Este aspecto requiere revisión específica en dicho servicio para identificar causas y establecer acciones correctivas.

El atributo continuidad con 7 casos con **(11%)**, distribuidos entre consulta externa , facturación y prestación de servicios, lo que implica de verificar situaciones asociadas a la atención. Y su antecesor de no aplica con 10 que representan el **17%**. Los anteriores son los 4 principales atributos que sobresalen con PQR.

Por servicios, enfermería, consulta externa y prestación de servicios concentra el mayor número de registros de PQR , lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la mayor atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la accesibilidad y oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB MARZO – 2026

EPS	TOTAL
CAPRESOCA EPS	24
NUEVA EPS S.A	15
EPS SANITAS	8
NO REFIERE	6
PONAL	3
COLMEDICA	1
EJERCOL	1
TOTAL	58

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes MARZO del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de MARZO:

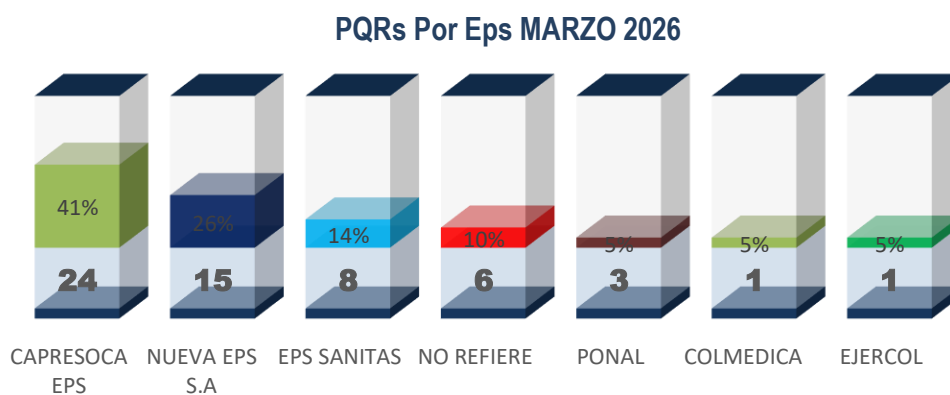


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Procedimiento de Atención a **PQRSF (04HUA-M-04)**, disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/**MANUALES**.

Durante el mes de MARZO de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un 88%, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina

de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

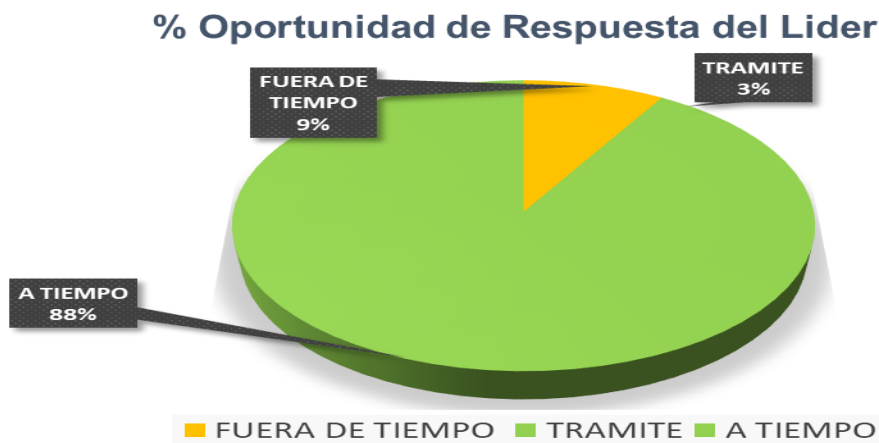


Gráfico 8; Respuesta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de MARZO, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes para el usuario se mantuvo en 88% respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el peticionario manifestó su inconformidad.

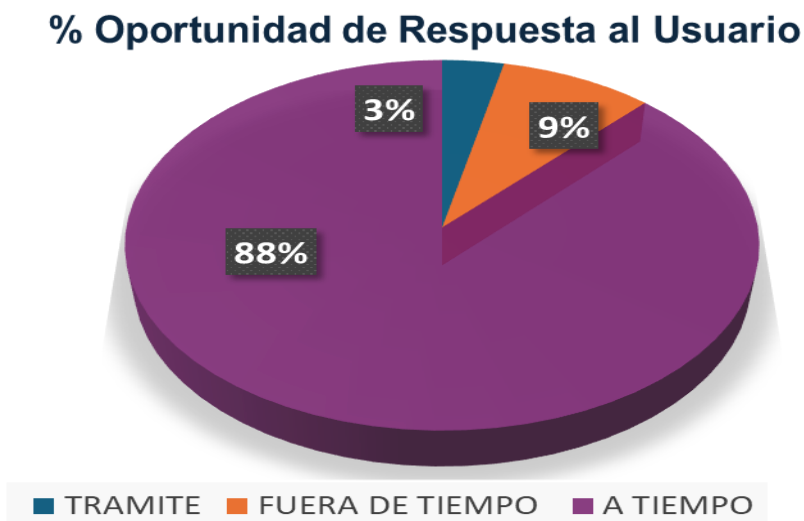


Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de MARZO se recibieron **36 felicitaciones y 1 sugerencia**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.

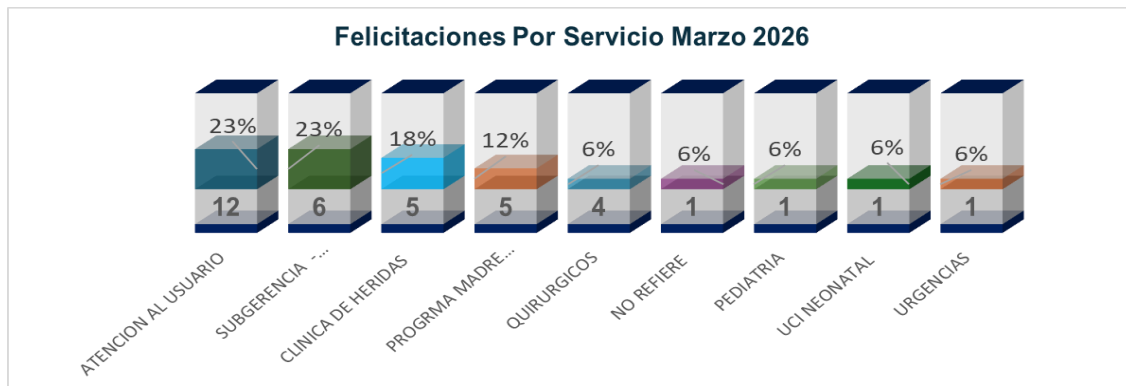


Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de MARZO, el servicio de ATENCIÓN AL USUARIO fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **12**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	12
SUBGERENCIA -DERMATOLOGIA-GINECOLOGIA Y ORTOPEDIA	6
CLINICA DE HERIDAS	5
PROGRMA MADRE CANGURO	5
QUIRURGICOS	4
NO REFIERE	1
PEDIATRIA	1
UCI NEONATAL	1
URGENCIAS	1
TOTAL GENERAL	36

Así mismo en el mes de MARZO, se recibieron una **(1) sugerencia para el servicio de urgencias**; las cuales fueron enviadas a la líder del respetivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIO	TOTAL
URGENCIAS	1

9. Trámites de HAU por PHD MARZO - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de MARZO de 2026 fue 121.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

Trámites HAU - MARZO-2026

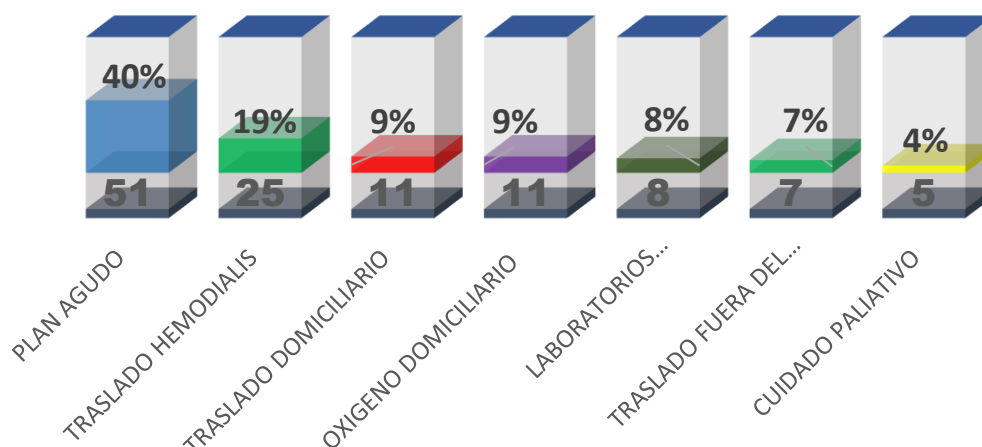


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
PLAN AGUDO	51
TRASLADO HEMODIALIS	25
TRASLADO DOMICILIARIO	11
OXIGENO DOMICILIARIO	11
LABORATORIOS ESPECIALES	8
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	7
CUIDADO PALIATIVO	5
PLAN CRONICO	2
TRASLADO CITAS LOCALES	1
TOTAL GENERAL	121

10. Trabajo Social MARZO – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

11. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de MARZO de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de 369, el **83%** correspondió a interconsultas hospitalarias, el 9% a notificaciones y el 8% a apoyo tecnico.

Atenciones Trabajo Social - Marzo 2026

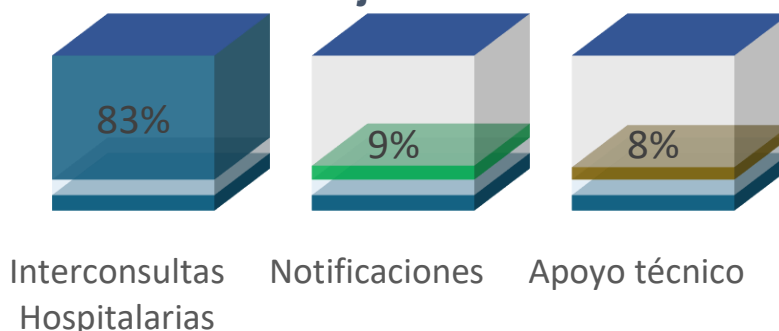


Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de MARZO de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social	Total
Interconsultas Hospitalarias	306
Notificaciones	32
Apoyo técnico	31
Total	369

12. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizó interconsulta durante el mes de MARZO de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: acompañamiento y orientación social (26%), dificultades con red de apoyo con (20%), falta de cuidador con (8%), salida voluntaria con (7%), violencia familiar y física, intento de suicidio, abandono familiar y social, código gris, asesoramiento en estudios sociales con (6%), acompañamiento a la comunidad indígena con (3%), evoluciones (2%) y problemas relacionados y otros, interrupción voluntaria, no acepta indicación médica y personas sin útiles de aseo(1%); para un total de **292** motivos de interconsulta.

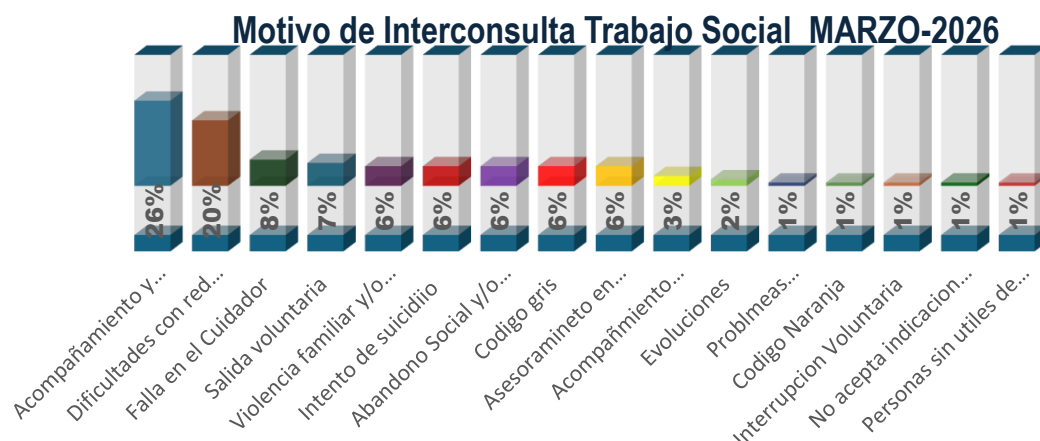


Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
Acompañamiento y orientación social	80
Dificultades con red de apoyo	71
Falla en el Cuidador	34
Salida voluntaria	26
Violencia familiar y/o física	23
Intento de suicidio	12
Abandono Social y/o familiar	10
Código gris	7
Asesoramiento en estudios sociales	6
Acompañamiento comunidad indígena	5
Evoluciones	4
Problemas relacionados y otros	4
Código Naranja	3
Interrupción Voluntaria	3
No acepta indicación médica	2
Personas sin útiles de aseo	2
TOTAL	292

13. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de MARZO de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **20** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con mayor número de notificaciones fueron: **ICBF** con **36%**, con Comisaria de Familia de familia y Sivigila con **15%**, Acción social y secretaria de desarrollo como CAIVAS, Icbf y Cepsa , y personería con **10%** y finalmente Caivas y Fiscalía con **5%**. Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social para un total de 20.

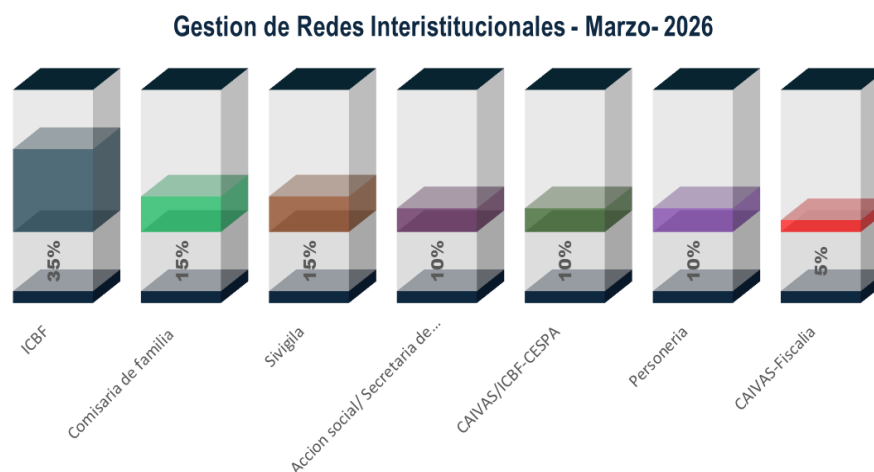


Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social MARZO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de MARZO de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de MARZO 2026, fuente atención al usuario.

Gestión de Redes Interinstitucionales	TOTAL
ICBF	7
Comisaria de familia	3
Sivigila	3
Acción social/ Secretaria de desarrollo Social	2
CAIVAS/ICBF-CESPA	2
Personería	2
CAIVAS-Fiscalía	1
TOTAL	20

14. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes MARZO de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro
Consolidó, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2026

ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios ABRIL – 2026.....	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de ABRIL- 2026.....	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de ABRIL del 2026.....	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad ABRIL 2026.....	10
8. PQR por EAPB ABRIL - 2026	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias	14
11. Trámites de HAU por PHD ABRIL - 2026	16
12. Trabajo Social ABRIL – 2026	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de ABRIL de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes ABRIL de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de ABRIL de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.102** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, cuarto y quinto piso y Lobby, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el mayor número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **298** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	298
Cuarto y Quinto piso	210
Lobby	180
Consulta externa	120
Materno	97
Urgencias pediátricas	87
Laboratorio	60
Cirugía	50
Total	1102

Socialización Derechos y Deberes -ABRIL 2026

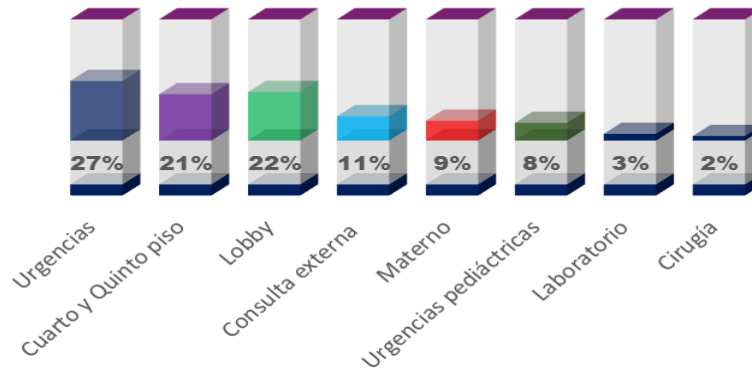


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (27%) y cuarto y quinto piso con (21%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el mayor ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios ABRIL – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de ABRIL de 2026:

Orientacion a Usuarios	TOTAL
Urgencias	204
Cuarto y Quinto piso	136
Lobby	75
Urgencias pediátricas	68
Materno	68
Consulta externa	85
Cirugía	18
Laboratorio	15
Total	669

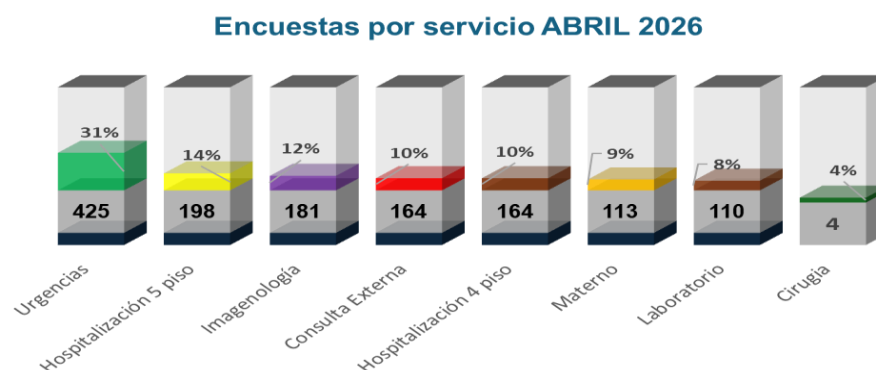
Tabla 2: fuente atención al usuario

Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de ABRIL- 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de ABRIL de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.388** , destacando que el mayor número se registró en el área de urgencias con **432** encuestas, seguido de consulta externa 191, luego materno con **171**, imagenología **165** y quinto piso con **161**, cuarto piso con **124**, laboratorio **88** y cirugía **4** siendo estos los servicios con mayor volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.



Total, de encuestas= 1.390

Satisfechos= 1.383 con un 99,5%

Insatisfechas= 7 con un 0,50%

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – ABRIL 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de ABRIL de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

ENCUESTAS REALIZADAS POR EPS	TOTAL
NUEVA EPS	549
CAPRESOCA EPS	546
SANITAS EPS	226
SIN SEGURIDAD SOCIAL	12
EJERCOL	11
OTRA EAPB	11
DEPARTAMENTO DE CASANARE	10
PONAL	9
COOSALUD	7
SOAT	6
FOMAG	2
ECOPETROL	1
TOTAL	1390

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adultez	652
Mujer	353
Joven	258
Gestante	79
Adulto Mayor	21
Niño	20
Otro	6
Indígena	1
Total	1390

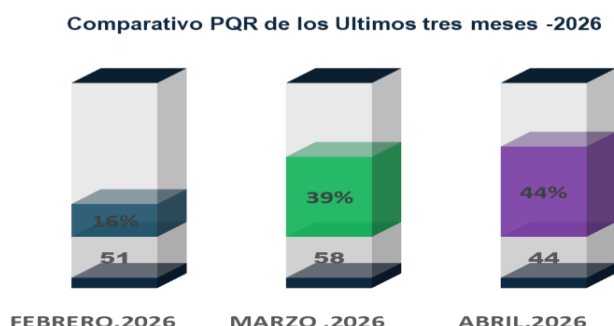
4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **153** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en **FEBRERO** se registraron 51 solicitudes (**16%**), en **MARZO** se evidenció un aumento con 58 registros equivalente a un **39%**, y en **ABRIL** se gestionaron **44** con un aumento PQR (**44 %**).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente al nuevo número asignado, dando lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulgue el número para la asignación de citas y servicios por EPS. También a influido el cambio de contratación con las EPS.

Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario



5. PQR tramitadas por servicios en el mes de ABRIL del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el mayor número de registros se concentró en el área de Call Center con (7) casos, en urgencias (6), consulta externa con (5), medicina interna con (5), imagenología y observación Casanare con (4), materno y cirugía programada con (3), internación 4 piso y facturación (2), programa madre canguro, laboratorio de patología y Ucin con (1). Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con mayor número de reportes por parte de los usuarios.

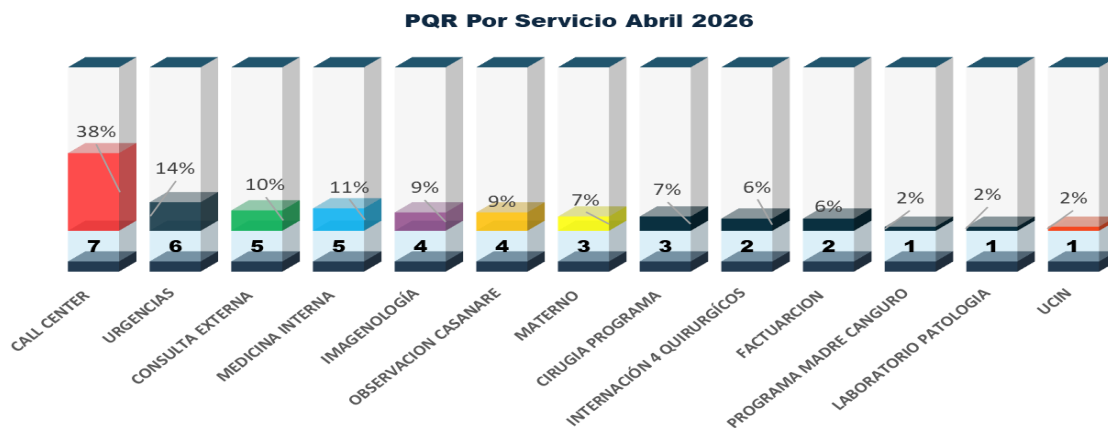


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

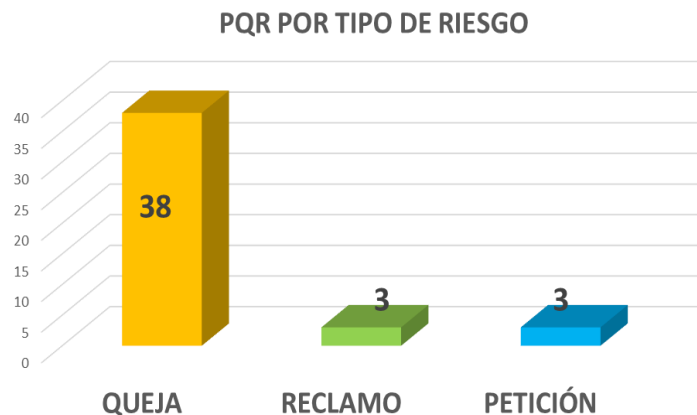


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo, fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad ABRIL 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de ABRIL de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con mayor número de presuntas vulneraciones fue el de **"Trato Digno con 12"**; seguido de continuidad con **8**, en tercer lugar criterio de oportunidad con **7** y continuidad, No aplica con **5**, información clara con **3**, pertinencia y seguridad con **1**; del total de **PQRSF** recibidas **44**. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

Clasificación Según Atributo de Calidad ABRIL

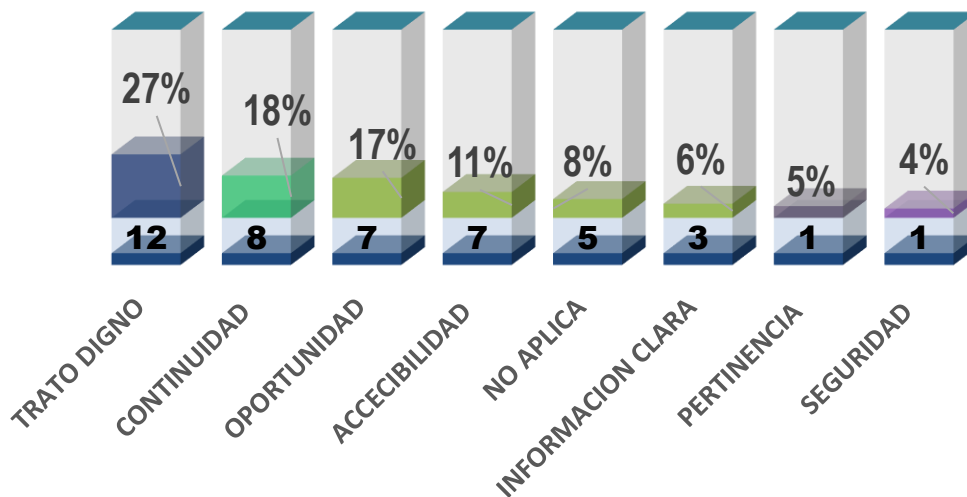


Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario.

DERECHO VULNERADO-SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	TRATO DIGNO	TOTAL
OFICINA JURIDICA								2	2
GESTION AMBIENTAL				1					1
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO		1	1	1	1	1			5
CONSULTA EXTERNA	5				1				6
ENFERMERÍA		1		1			1	3	6
CIRUGIA PROGRAMADA	2	1	1						4
HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO		1							1
PRESTACIÓN DE SERVICIOS		3	1		5			6	15
APOYO LOGISTICO				1					1
URGENCIAS		1		1				1	3
TOTAL	7	8	3	5	7	1	1	12	44

Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

La tabla presenta un total de **44** PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : Los mas sobresalientes para este periodo fueron trato digno , continuidad accesibilidad y oportunidad. Se observa que el atributo con mayor frecuencia es Trato digno, con **12** registros correspondiente al **(27%)**, lo que indica que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo de continuidad con **8** registros correspondiente al **(18%)**, concentrados en enfermeria, prestacione servicios, cirugia programada, apoyo diagnostico y urgencias lo que podría estar asociado a las situaciones asociadas a la atencion y retroalimentacion del tratamiento ordenado y tiempos de espera.

El atributo accesibilidad con **7** casos con **(11%)**, distribuidos entre consulta externa y cirugia programada tiempos de espera o demoras en la prestación del servicio. Este aspecto requiere revisión específica en dicho servicio para identificar causas y establecer acciones correctivas . Y un cuarto lugar con oportunidad con **7** que representan el **17%**. Los siguientes con **3** en informacion clara y **5** No aplica . Y los demas con un solo atributo **1**.

Por servicios, enfermeria, consulta externa y restacione servicios concentra el mayor número de registros de PQR , lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la mayor atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la accesibilidad y oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB ABRIL – 2026

EAPB	TOTAL
CAPRESOCA EPS	20
NO REFIERE	6
EPS SANITAS	4
EJERCOL	3
NUEVA EPS S.A	3
PONAL	4
OTRO	2
FOMAG	1
PONAL	1
TOTAL GENERAL	44

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes ABRIL del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de ABRIL:

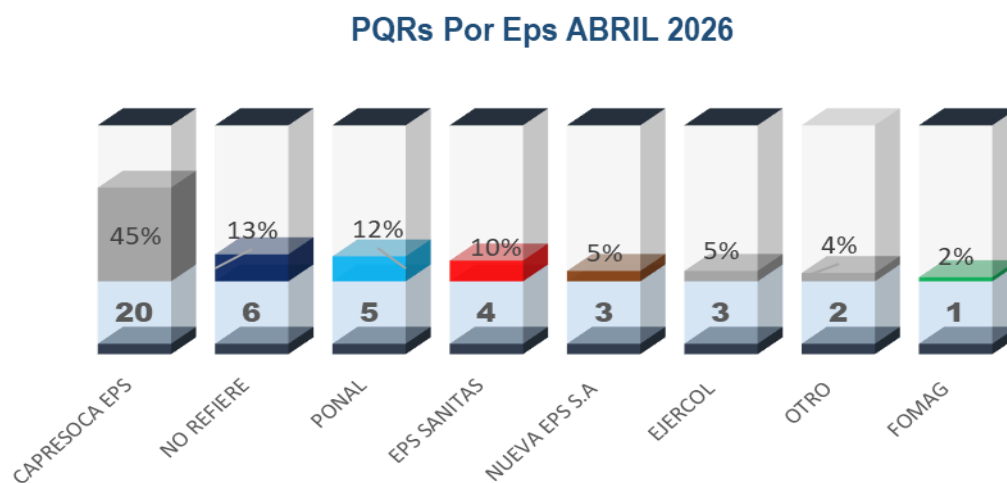


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Procedimiento de Atención a **PQRSF (04HUA-M-04)**, disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/**MANUALES**.

Durante el mes de ABRIL de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un **77%** siendo este aceptable, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

% Oportunidad de Respuesta del Lider

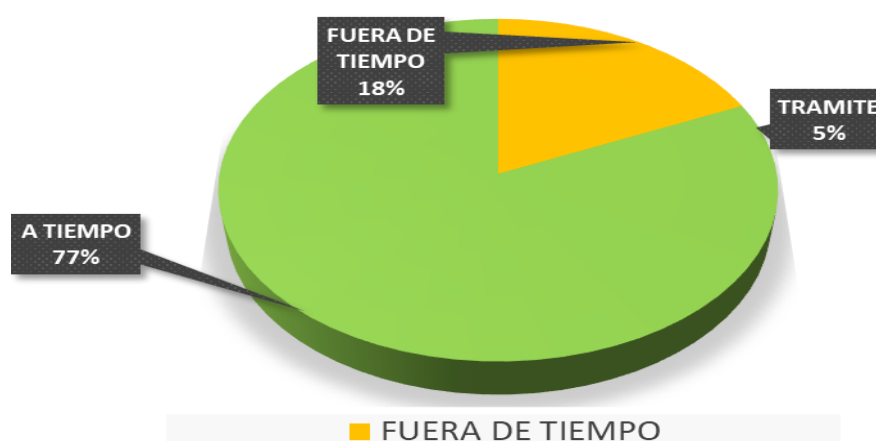


Gráfico 8; Resposta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de ABRIL, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes para el usuario se mantuvo en **88%** respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el peticionario manifestó su inconformidad.

% Oportunidad de Respuesta al

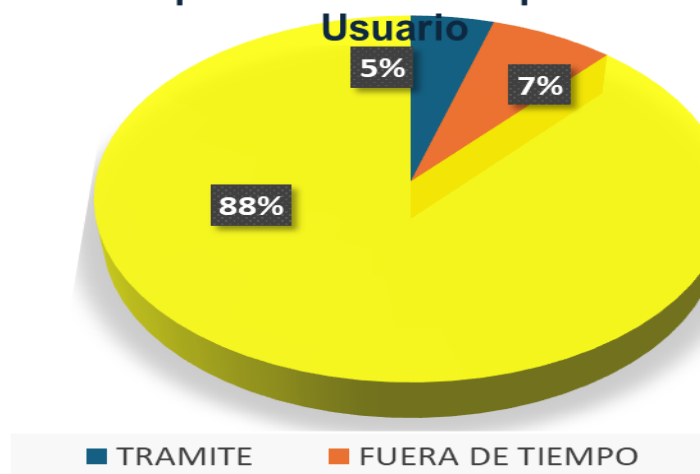


Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de ABRIL se recibieron **27 felicitaciones y 2 sugerencia**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.

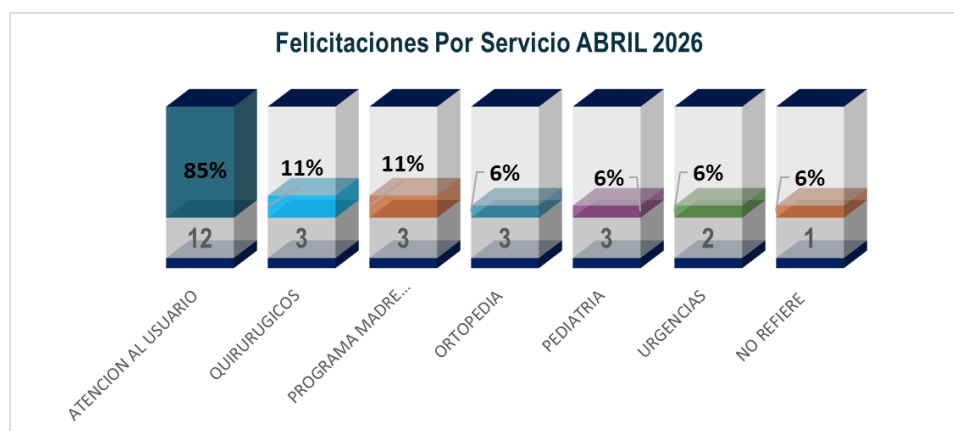


Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de ABRIL, el servicio de ATENCION AL USUARIO fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **12**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	12
QUIRURUGICOS	3
PROGRAMA MADRE CANGURO	3
ORTOPEDIA	3
PEDIATRIA	3
URGENCIAS	2
NO REFIERE	1
TOTAL GENERAL	27

Así mismo en el mes de ABRIL, se recibieron dos **(2)** sugerencia una para consulta externa y la segunda **no es clara para el servicio**; las cuales fueron enviadas a la líder del respetivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIOS	TOTAL
NO REFIERE	1
CONSULTA EXTERNA	1

9. Trámites de HAU por PHD ABRIL - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de ABRIL de 2026 fue 121.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

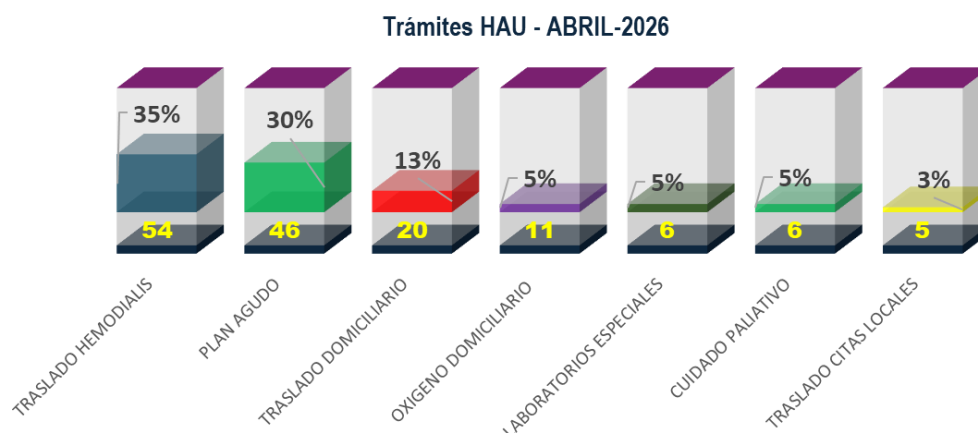


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
TRASLADO HEMODIALIS	54
PLAN AGUDO	46
TRASLADO DOMICILIARIO	20
OXIGENO DOMICILIARIO	11
LABORATORIOS ESPECIALES	6
CUIDADO PALIATIVO	6
TRASLADO CITAS LOCALES	5
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	3
PLAN CRONICO	3
TOTAL GENERAL	154

10. Trabajo Social ABRIL – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

11. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de ABRIL de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de 399, el **81%** correspondió a interconsultas hospitalarias, el **10%** a notificaciones y el **9%** a apoyo técnico.



Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de ABRIL de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social	Total
Interconsultas Hospitalarias	326
Notificaciones	38
Apoyo técnico	35
Total	399

12. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizó interconsulta durante el mes de ABRIL de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: acompañamiento y orientación social (26%), dificultades con red de apoyo con (20%), falta de cuidador con (8%), salida voluntaria con (7%), violencia familiar y física, intento de suicidio, abandono familiar y social, código gris, asesoramiento en estudios sociales con (6%), acompañamiento a la comunidad indígena con (3%), evoluciones (2%) y problemas relacionados y otros, interrupción voluntaria, no acepta indicación médica y personas sin útiles de aseo (1%); para un total de **292** motivos de interconsulta.



Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
Dificultades con red de apoyo	119
Acompañamiento y orientación social	54
Falla en el Cuidador	36
Abandono Social y/o familiar	24
Salida voluntaria	20
Evoluciones	11
Intento de suicidio	8
Codigo gris	8
Asesoramiento en estudios sociales	8
Acompañamiento a madres	7
Violencia de genero	7
Codigo Naranja	4
Personas sin utiles de aseo	4
Interrupcion Voluntaria	3
Acompañamiento comunidda indigena	2
No acepta indicacion medica	2
TOTAL	317

13. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de ABRIL de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **20** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con mayor número de notificaciones fueron: **ICBF** con **36%**, con Comisaria de Familia de familia y Sivigila con **15%**, Acción social y secretaria de desarrollo como CAIVAS, Icbf y Cepsa , y personeria con **10%** y finalmente Caivas y Fiscalía con **5%**. Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social para un total de 20.

Gestion de Redes Interistitucionales - ABRIL 2026

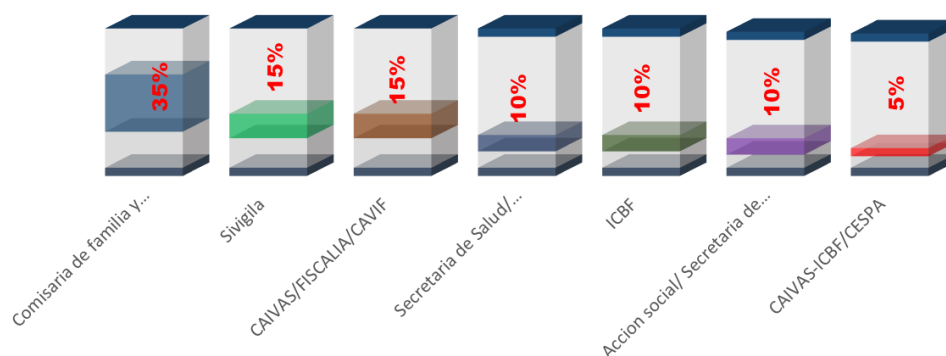


Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social ABRIL 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de ABRIL de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de ABRIL 2026, fuente atención al usuario.

Gestion de Redes Interinstitucionales	TOTAL
Comisaria de familia y Defensoria	6
Sivigila	5
CAIVAS/FISCALIA/CAVIF	5
Secretaria de Salud/ Habitante de Calle /Registraduria	4
ICBF	3
Accion social/ Secretaria de desarrollo Social	2
CAIVAS-ICBF/CESPA	2
TOTAL	27

14. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes ABRIL de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Reviso; Lider del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro
Consolido, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO MAYO 2026

ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios MAYO – 2026	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de MAYO- 2026.....	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de MAYO del 2026.....	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad MAYO 2026	10
8. PQR por EAPB MAYO - 2026.....	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias	14
11. Trámites de HAU por PHD MAYO - 2026	16
12. Trabajo Social MAYO – 2026.....	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de MAYO de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes MAYO de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de MAYO de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.116** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, cuarto y quinto piso, Lobby y consulta externa, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el mayor número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **260** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	260
Cuarto y Quinto piso	215
Lobby	190
Consulta externa	130
Materno	68
Urgencias pediátricas	68
Laboratorio	45
Cirugía	40
Total	1016

Socialización Derechos y Deberes -MAYO 2026

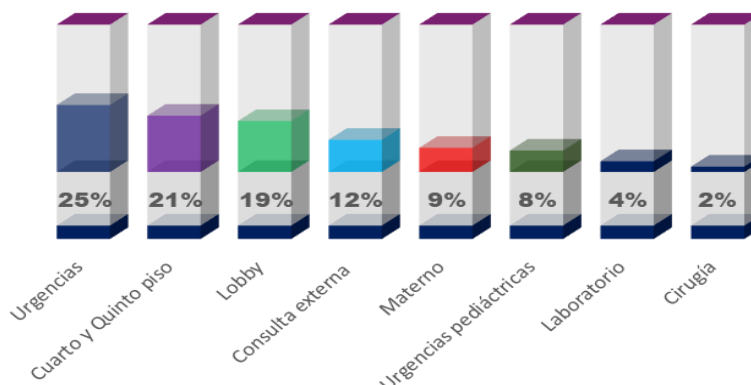


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (25%) y cuarto y quinto piso con (21%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el mayor ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios MAYO – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de MAYO de 2026:

ORIENTACION A USUARIOS	TOTAL
Lobby	180
Consulta externa	120
Asignacion de Citas	79
Materno	68
Urgencias Pediatricas	68
Urgencias	58
Hospitalización	46
Madre canguro	16
TOTAL	635

Tabla 2: fuente atención al usuario

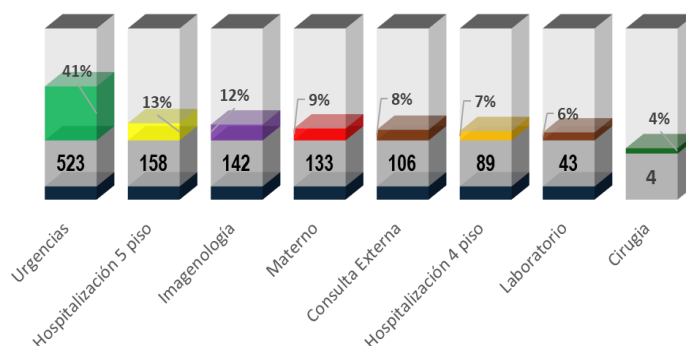
Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de MAYO- 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de MAYO de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.205** , destacando que el mayor número se registró en el área de urgencias con **523** encuestas, seguido de Hospitalización **158**, imagenología **142**, materno con **133**, consulta externa **106**, luego hospitalización 4 piso **89**, laboratorio **43**,y cirugía **4** materno con **171**, imagenología **165** y quinto piso con **161**, cuarto piso con **124**, laboratorio **88** y cirugía **4**. siendo estos los servicios con mayor volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.

Encuestas por servicio MAYO 2026



Total, de encuestas= 1.205

Satisfechos= 1.201 con un 99,7%

Insatisfechos= 4 con un 0,3%

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – MAYO 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de MAYO de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

ENCUESTAS REALIZADAS POR EPS	TOTAL
CAPRESOCA	473
NUEVA EPS	406
SANITAS EPS	232
SANIDAD MILITAR	13
SOAT	13
COOSALUD	12
POLICIA NACIONAL	11
DEPARTAMENTO DE CASANARE	9
FOMAG	6
ADRES	6
OTRAS	24
TOTAL	1205

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adulthood	561
Woman	301
Young	197
Pregnant	100
Child	26
Adult	19
Victim of Conflict	1
Total	1205

4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

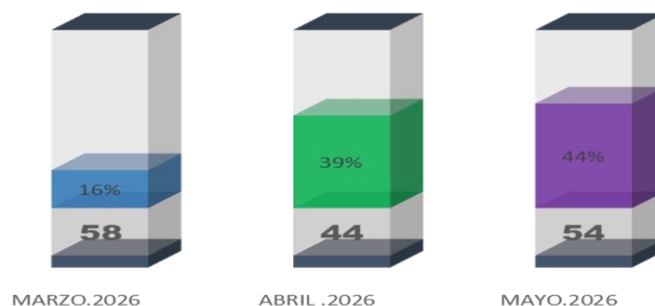
Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **156** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en **MARZO** se registraron 58 solicitudes (**16%**), en **ABRIL** se evidenció un aumento con 44 registros equivalente a un **39%**, y en **MAYO** se gestionaron 54 con un aumento PQR (**44 %**).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente al nuevo número asignado, dando lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulgue el número para la asignación de citas y servicios por EPS. También a influido el cambio de contratación con las EPS.

Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario

Comparativo PQR de los ultimos tres meses -2026



5. PQR tramitadas por servicios en el mes de MAYO del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el mayor número de registros se concentró en el área de Urgencias con **(15)** casos, en Call center **(12)**, medicina interna y ortopedia con **(10)**, urgencias observación con **(4)**, materno y neonatos con **(3)**, consulta externa **(2)**, observación Casanare y consulta externa con **(2)**, programa madre canguro, laboratorio de y Ucin con **(1)**. Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con mayor número de reportes por parte de los usuarios.

PQR Por Servicio Mayo 2026

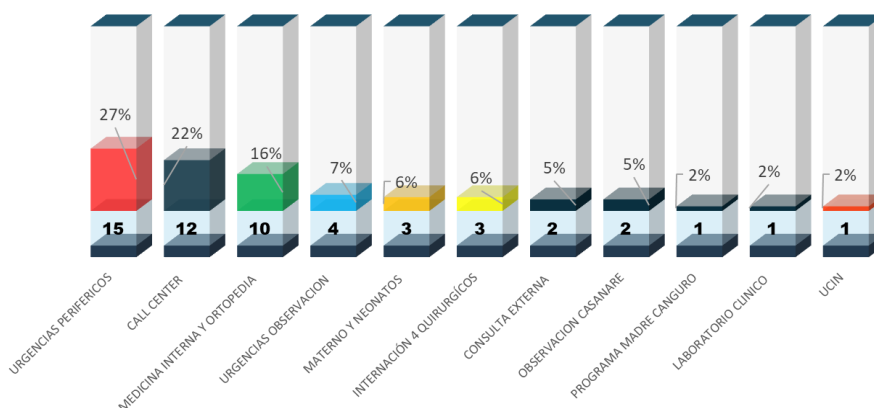


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

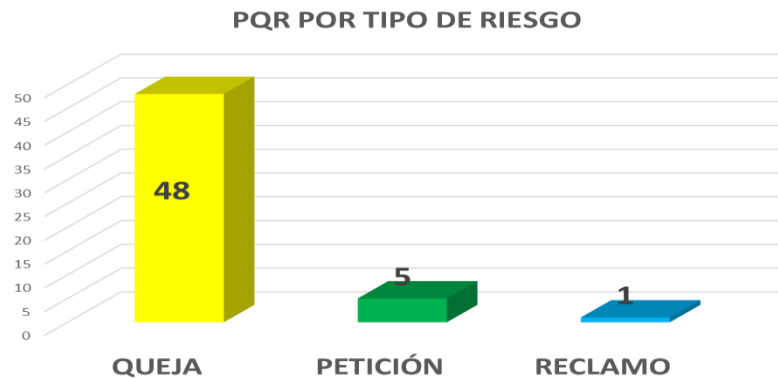


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo, fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad MAYO 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de MAYO de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con mayor número de presuntas vulneraciones fue el de **“Trato Digno con 15**; seguido de No aplica con **13**, en tercer lugar criterio de continuidad con **6** y accesibilidad con **5**, seguridad con **3**, información clara y pertinencia con **1**; del total de **PQRSF** recibidas **54**. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

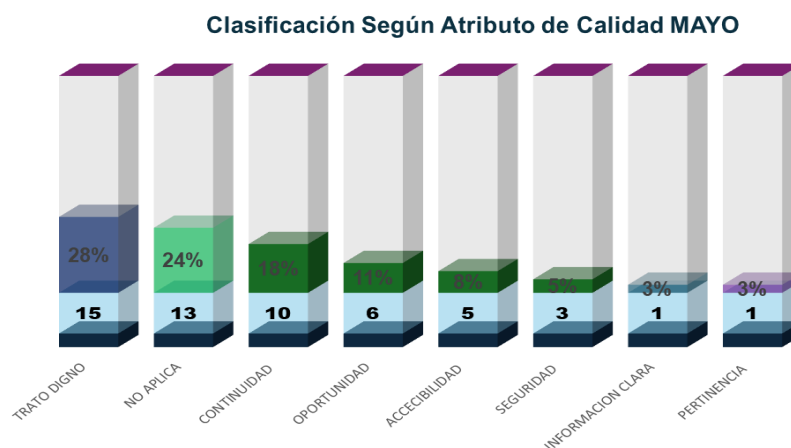


Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario.

DERECHO VULNERADO-SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	TRATO DIGNO	TOTAL
SERVICIO DE SEGURIDAD/APOYO LOGISTICO							1	1	1
SERVICIO NUTRICION				4					3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2			2		4
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	2								2
CONSULTA EXTERNA	1	5		2	2				10
ENFERMERÍA		1		2	1	1	1	6	12
FACTURACION	1								1
HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO				1				2	3
PRESTACIÓN DE SERVICIOS		3	1	1	1		1	3	10
APOYO LOGISTICO Y TERAPEUTICO					1				1
URGENCIAS	1	1		1	1			3	7
TOTAL	5	10	1	13	6	1	5	15	54

Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

La tabla presenta un total de **54** PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : Los mas sobresalientes para este periodo fueron trato digno , continuidad accesibilidad y oportunidad. Se observa que el atributo con mayor frecuencia es Trato digno, con **15** registros correspondiente al **(28%)**, lo que indica que la mayoría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo de No aplica con **13** registros correspondiente al **(24%)**, concentrados en enfermería, nutrición , y facturación lo que podría estar asociado a las situaciones asociadas a la atención y retroalimentación del tratamiento ordenado y tiempos de espera.

El atributo continuidad con **10** casos con **(18%)**, distribuidos entre consulta externa y prestación de servicios, puede estar relacionados con la prestación del servicio. Este aspecto requiere revisión específica en dicho servicio para identificar causas y establecer acciones correctivas . Y un cuarto lugar con oportunidad con **6** que representan el **11%**. Los siguientes con 5 de accesibilidad , seguridad 3, información clara y pertinencia con **1**.

Por servicios, enfermería, consulta externa y restacion de servicios concentra el mayor número de registros de PQR , lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la mayor atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la accesibilidad y oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB MAYO – 2026

EPS	TOTAL
CAPRESOCA EPS	21
NO REFIERE	12
EPS SANITAS	9
NUEVA EPS S.A	7
PONAL	2
COLMEDICA	1
OTRO	1
COLSANITAS	1
TOTAL	54

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes MAYO del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de MAYO:

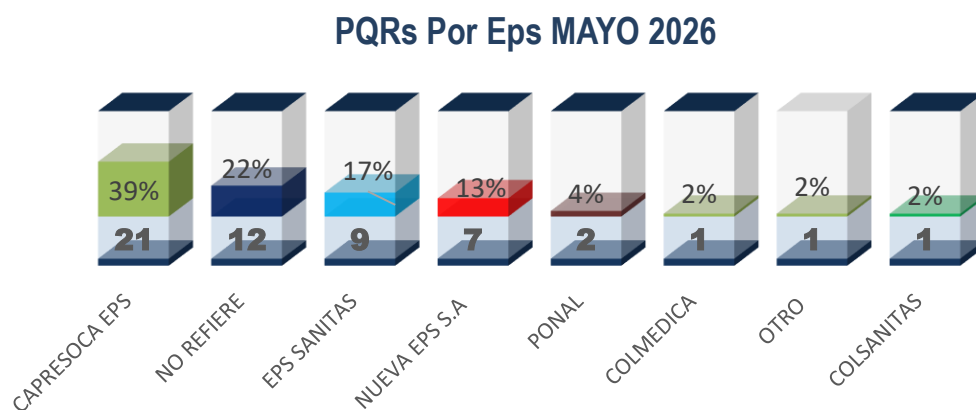


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Procedimiento de Atención a **PQRSF (04HUA-M-04)**, disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/**MANUALES**. Durante el mes de MAYO de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un **87%** siendo este aceptable, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

% Oportunidad de Respuesta del Lider

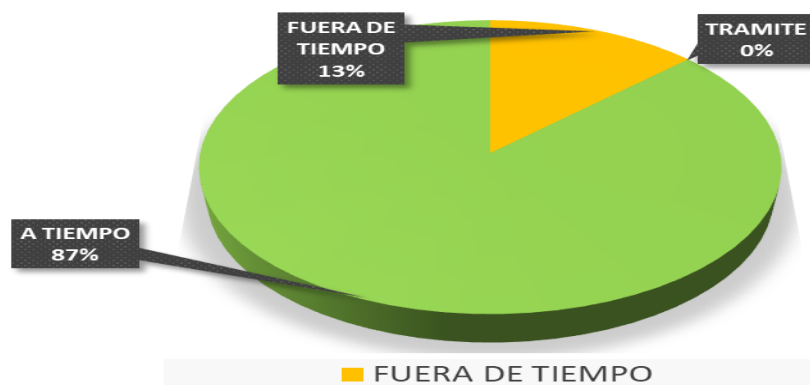


Gráfico 8; Respuesta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de MAYO, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes para el usuario se mantuvo en 100% respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el peticionario manifestó su inconformidad.

% Oportunidad de Respuesta al Usuario

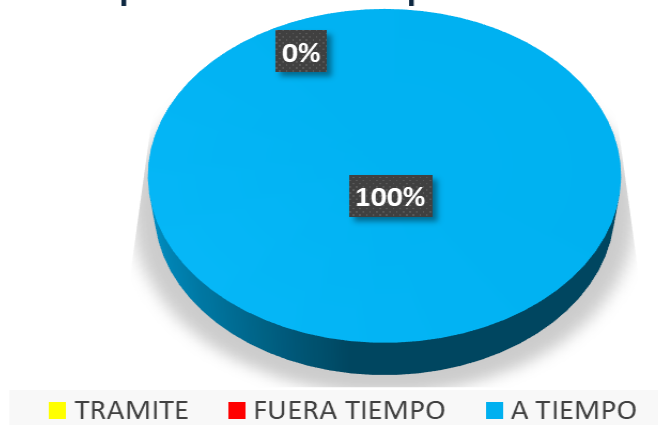


Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de MAYO se recibieron **31 felicitaciones y 1 sugerencia**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.

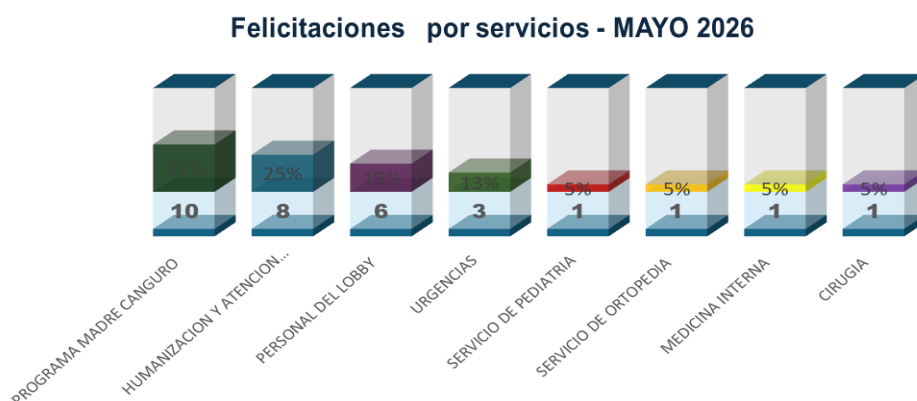


Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de MAYO, el servicio de MADRE CANGURO fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **10**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIO	Total
PROGRAMA MADRE CANGURO	10
HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO	8
PERSONAL DEL LOBBY	6
URGENCIAS	3
SERVICIO DE PEDIATRIA	1
SERVICIO DE ORTOPEDIA	1
MEDICINA INTERNA	1
CIRUGIA	1
TOTAL	31

Así mismo en el mes de MAYO, se recibieron una (**1**) sugerencia una para el servicio de urgencias; las cuales fueron enviadas a la líder del respectivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIOS	TOTAL
URGENCIAS	1

9. Trámites de HAU por PHD MAYO - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de MAYO de 2026 fue 143.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

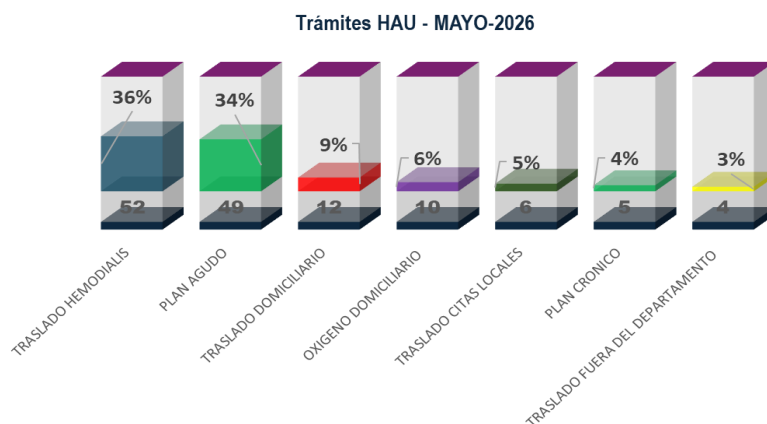


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
TRASLADO HEMODIALIS	52
PLAN AGUDO	49
TRASLADO DOMICILIARIO	12
OXIGENO DOMICILIARIO	10
TRASLADO CITAS LOCALES	6
PLAN CRONICO	5
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	4
CUIDADO PALIATIVO	3
LABORATORIOS ESPECIALES	2
TOTAL GENERAL	143

10. Trabajo Social MAYO – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

11. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de MAYO de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de 456, el **82%** correspondió a interconsultas hospitalarias, el **11%** apoyo técnico el **7%** a notificaciones.

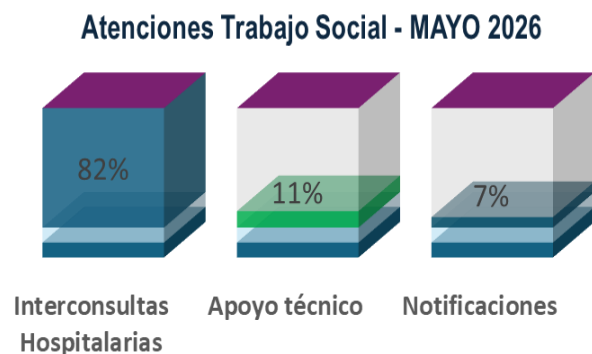


Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de MAYO de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social	Total
Interconsultas Hospitalarias	377
Apoyo técnico	54
Notificaciones	25
Total	456

12. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizó interconsulta durante el mes de MAYO de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: dificultades con red de apoyo con **(26%)**, acompañamiento y orientación social **(13%)**, falta de cuidador con **(9%)**, abandono social y familiar con **(8%)**, salida voluntaria **(7%)**, intento de suicidio, abandono familiar y social, código gris, asesoramiento en estudios sociales con **(6%)**, evoluciones, intento de suicidio y código gris **(6%)**, útiles de aseo **(4%)** y violencia de género y habitante de calle **(3%)**, acompañamiento a madres y código naranja con **(2%)**; población migrante y comunidad indígena con **(1%)** con un total de **365** motivos de interconsulta.

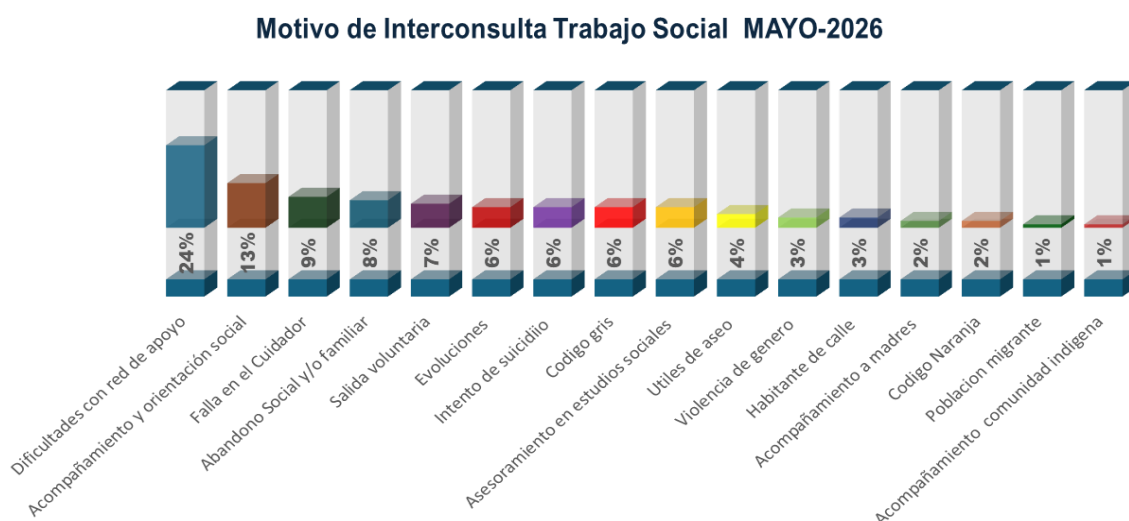


Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
Dificultades con red de apoyo	119
Acompañamiento y orientación social	82
Falla en el Cuidador	42
Abandono Social y/o familiar	24
Salida voluntaria	22
Evoluciones	12
Intento de suicidio	11
Codigo gris	11
Asesoramiento en estudios sociales	9
Útiles de aseo	7
Violencia de genero	6
Habitante de calle	6
Acompañamiento a madres	4
Codigo Naranja	4
Poblacion migrante	3
Acompañamiento comunidad indigena	3
TOTAL	365

13. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de MAYO de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **28** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con mayor número de notificaciones fueron: **COMISARIA DE FAMILIA** con **28%**, **ICBF** con **21%**, **CAIVAS**, **Fiscalía** y **Cepsa** con **15%** y **Acción Social** con **14%**, **Sivigila** con **5%** y **otros** programas de salud con **2%**.

Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social para un total de 28.



Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social MAYO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de MAYO de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de MAYO 2026, fuente atención al usuario.

Gestion de Redes Interistitucionales	TOTAL
Comisaria de familia y Defensoria	8
ICBF	6
CAIVAS/FISCALIA/CAVIF	4
CAIVAS-ICBF/CESPA	4
Accion social/ Secretaria de desarrollo Social	3
Sivigila	2
Programa de Salud Mental	1
TOTAL	28

14. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes MAYO de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Reviso; Lider del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro
Consolido, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU

INFORME HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 2026

ALEXANDRA MORENO CHAPARRO
PROFESIONAL
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
Revisó; Líder del Programa
Humanización y Atención al Usuario

OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE
2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. Derechos y Deberes	4
3. Orientación a usuarios JUNIO – 2026	5
4. Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de JUNIO - 2026	6
5. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).....	8
6. PQR tramitadas por servicios en el mes de JUNIO del 2026	9
7. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad JUNIO 2026	10
8. PQR por EAPB JUNIO - 2026	12
9. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.	13
10. Felicitaciones y Sugerencias	14
11. Trámites de HAU por PHD JUNIO - 2026.....	16
12. Trabajo Social JUNIO – 2026.....	17
13. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social	17
14. Motivo de interconsultas por trabajo social	18
15. Gestión de redes interinstitucionales	20
16. Alcances de las acciones de trabajo social.....	21

1. INTRODUCCION

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña un papel fundamental en la garantía de una atención centrada en la dignidad, el respeto y los derechos de los usuarios. Este espacio, como canal directo entre la institución y la comunidad, tiene como propósito facilitar el acceso efectivo a los servicios de salud, fortaleciendo la relación asistencial y promoviendo una cultura de servicio humanizado.

Durante el mes de JUNIO de 2026, la Oficina de atención al usuario dio tramite de manera continua a todas la PQRSF, allegadas a la institución por medio del proceso estandarizado que contempla: recepción, gestión y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Así mismo se describe el desarrollo de actividades de acompañamiento, orientación, educación a usuarios en derechos y deberes, medición de la satisfacción y apoyo en trámites de carácter administrativo y/o social. Estas acciones no solo buscan resolver inquietudes o dificultades puntuales, sino también identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad institucional y la experiencia del paciente.

A través del presente informe, se socializan los resultados y estadísticas obtenidas durante el mes JUNIO de 2026, con el fin de visibilizar el comportamiento del proceso, generar alertas tempranas y facilitar la toma de decisiones que apunten a una mejora continua en la prestación de los servicios.

2. Derechos y Deberes

En cumplimiento de la normatividad vigente, desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario, durante el mes de JUNIO de 2026 se llevó a cabo la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en diferentes áreas del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Esta estrategia busca fortalecer el conocimiento de la población usuaria frente a sus garantías dentro del sistema de salud, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y facilitando una relación más transparente y respetuosa entre la institución y la comunidad.

Durante este periodo, se logró educar un total de **1.025** usuarios en el conocimiento de derechos y deberes; divulgados en los servicios y áreas como: Urgencias, cuarto y quinto piso, Lobby y consulta externa, con el propósito de garantizar el acceso a la información y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

La siguiente imagen presenta la distribución de usuarios capacitados por servicio, evidenciando que el área de urgencias fue la que registró el JUNIO r número de usuarios sensibilizados e informados en derechos y deberes, con un total de **234** personas:

Tabla 1. Divulgación y educación en derechos y deberes en salud; fuente atención al usuario.

Derechos y Deberes	TOTAL
Urgencias	234
Consulta externa	210
Cuarto y Quinto piso	206
Urgencias pediátricas	106
Lobby	105
Materno	105
Laboratorio	40
Cirugía	19
Total	1025

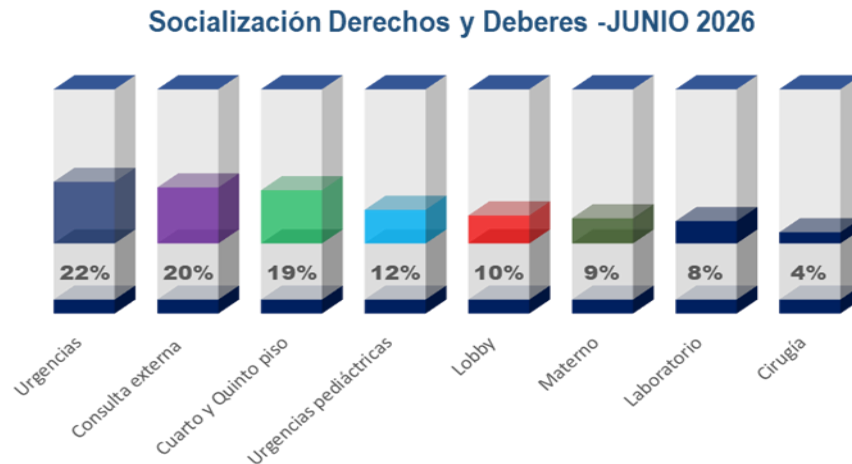


Gráfico 1; Porcentaje por área donde se socializaron derechos y deberes

Como se evidencia en la gráfica, el área de urgencias (22%) y consulta externa (20%) fueron los espacios donde más se realizó educación en derechos y deberes, considerando que en ellos se registra el JUNIO r ingreso de usuarios, familiares y visitantes. Estos puntos, al ser las principales puertas de acceso a los servicios del hospital, se aprovechan para divulgar los derechos y deberes en salud, garantizando su conocimiento y fomentando la participación social en salud.

3. Orientación a usuarios JUNIO – 2026

El personal del área de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. desempeña diariamente una labor esencial en la orientación e información a los usuarios sobre los servicios de salud que presta la institución, brindando acompañamiento sobre cómo acceder de manera oportuna y adecuada a cada uno de ellos. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran la solicitud de información para acceder al sistema Call Center, corrección de ordenes médicas, información sobre trámite de remisiones, acceso a personal médico y de enfermería, así como la orientación frente a trámites ambulatorios y gestiones administrativas.

Con el fin de dejar constancia y fortalecer el seguimiento de esta labor, se utiliza el formato de registro de orientación a usuarios, el cual permite documentar las actividades realizadas y generar evidencia del acompañamiento brindado.

A continuación, se presenta una tabla con el total de orientaciones realizadas durante el mes de JUNIO de 2026:

ORIENTACION A USUARIOS	TOTAL
Lobby	147
Urgencias	136
Hospitalización	119
Consulta externa	102
Madre canguro	102
Materno	98
Asignacion de Citas	68
Urgencias Pediatricas	68
TOTAL	840

Tabla 2: fuente atención al usuario

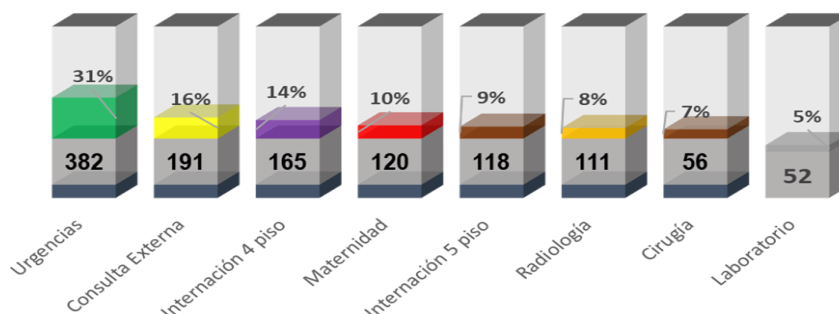
Encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de JUNIO - 2026

La aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios tiene como propósito conocer la percepción frente a la calidad de los servicios recibidos durante su atención en el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., y constituye una herramienta fundamental para fortalecer la humanización, la mejora continua y el enfoque centrado en el paciente.

Durante el mes de JUNIO de 2026, se orientó la aplicación de encuestas de satisfacción en relación con los servicios prestados en las diferentes áreas de atención, permitiendo identificar aspectos positivos y percepción de la experiencia del usuario en la prestación de los servicios. A continuación, se presenta de manera gráfica el total de encuestas aplicadas por servicio con un total **1.195**, destacando que el JUNIO r número se registró en el área de urgencias con **382** encuestas, seguido de consulta externa **191**, internación **165**, materno con **120**, internación quinto piso **118**, luego radiología **111**, cirugía **56**; siendo estos los servicios en JUNIO con el volumen de aplicación de encuestas de satisfacción según análisis evidenciado:

Gráfico 2; Análisis de encuestas de satisfacción realizadas por servicio, fuente atención al usuario.

Encuestas por servicio JUNIO 2026



Total, de encuestas= 1.195

Satisfechos= 1.177 con un 98,4%

Insatisfechas= 18 con un 1,5%

Encuesta de Satisfacción y Caracterización Poblacional – JUNIO 2026

Con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a la evaluación de los servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E., se ha dispuesto un código QR y un enlace digital que permiten diligenciar la encuesta de satisfacción de manera ágil, desde cualquier dispositivo electrónico.

Esta estrategia no solo fortalece los canales de participación y retroalimentación del usuario, sino que también permite recolectar información clave para la caracterización poblacional, incluyendo datos como grupo etario, municipio de residencia y tipo de afiliación. Adicionalmente, se ha incorporado una casilla específica para el registro de la EPS del usuario, lo cual brinda una herramienta útil para el análisis de cobertura y acceso al sistema de salud por parte de la población atendida.

A continuación, se presenta la tabla de datos correspondiente al mes de JUNIO de 2026, con los resultados obtenidos a través de este formato digital

Tabla 3: fuente atención al usuario

EPS	TOTAL
CAPRESOCA	489
NUEVA EPS	330
SANITAS	285
ADRES	28
OTROS	25
SANIDAD MILITAR	13
COOSALUD	12
POLICIA NACIONAL	6
SALUD TOTAL	4
FOMAG	2
CAPITAL SALUD	1
TOTAL GENERAL	1195

Asimismo, la encuesta permite caracterizar la población que participa de la evaluación, esta información no solo apoya la medición de la satisfacción, sino que permite identificar perfiles poblacionales, ajustar las estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial y territorial de los servicios ofrecidos.

Tabla 4: fuente atención al usuario

TIPO POBLACION	TOTAL
Adultez	560
Adulto mayor	46
Gestante	109
Joven	165
Mujer	291
Niño	23
Victima de Conflicto	1
TOTAL	1195

4. PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

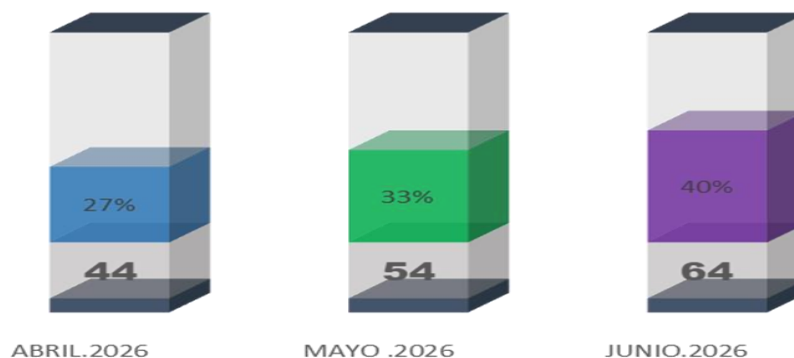
Para el área de **Humanización y Atención al Usuario**, es fundamental conocer las opiniones, inquietudes y percepciones de los usuarios frente a los servicios prestados por el **Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E.** En este sentido, se ha estandarizado el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) como uno de los principales mecanismos de comunicación entre los usuarios y la institución, permitiendo no solo visibilizar situaciones que requieren atención, sino también orientar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan la calidad del servicio y promuevan una atención centrada en el usuario.

Durante los últimos tres meses se tramitaron **162** PQR, manteniéndose una tendencia estable en su comportamiento: en **ABRIL** registraron **44** solicitudes (27%), en **MAYO** se evidenció un aumento con 54 registros equivalente a un **33%**, y en **JUNIO** se gestionaron 64 con un aumento PQR (**40 %**).

Sin embargo, persisten dificultades en la usabilidad del sistema de Call Center. A pesar de las acciones de mejora implementadas, aún se presentan debilidades relacionadas con el desconocimiento por parte de algunos usuarios sobre la dinámica de uso y la falta de claridad frente al nuevo número asignado, dando lugar a que dentro del formato de derechos y deberes se divulgue el número para la asignación de citas y servicios por EPS. También a influido el cambio de contratación con las EPS.

Gráfico 3; Comparativo de PQR en los últimos tres meses, fuente atención al usuario

Comparativo PQR de los ultimos tres meses -2026



5. PQR tramitadas por servicios en el mes de JUNIO del 2026

Durante el periodo evaluado, el análisis de las PQR tramitadas por servicios evidencia que el JUNIO r número de registros se concentró en el área de Urgencias con **(18)** casos, en Call center **(16)**, consultorio de consulta externa e internación 5 piso **(7)**, con **(5)** en cirugía programada, materno con **(4)** e internación 4 piso y madre canguro con **(2)** facturación, trabajo social y no refiere lugar con **(1)**. Esta información permite identificar focos específicos de mejora, facilitando la priorización de acciones correctivas en los servicios con JUNIO r número de reportes por parte de los usuarios.

PQR Por Servicio JUNIO 26

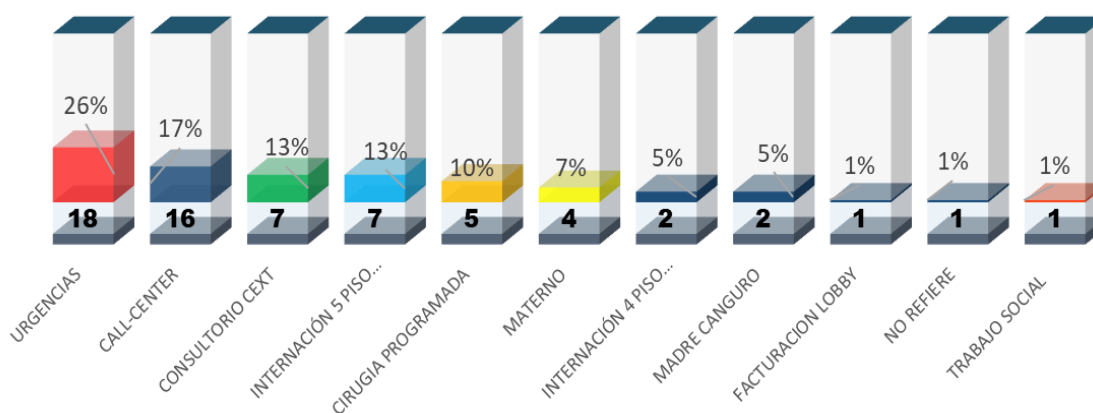


Gráfico 4; Comparativo de PQR por servicio en periodo evaluado, fuente atención al usuario

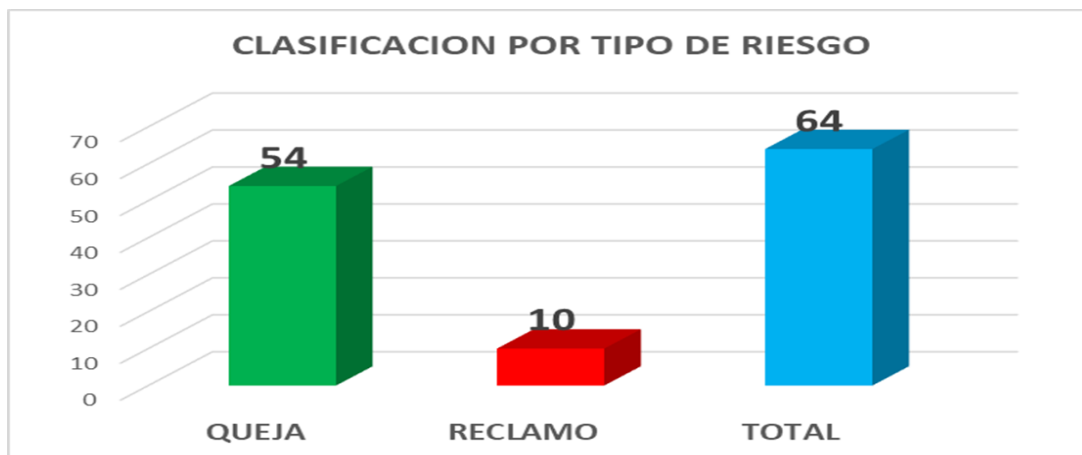


Gráfico 5; Clasificación de PQR por tipo de riesgo, fuente atención al usuario

6. Clasificación de quejas según derecho vulnerado y atributo de calidad JUNIO 2026

En la siguiente representación gráfica se presenta la clasificación de las quejas recibidas durante el mes de JUNIO de 2026, agrupadas según el derecho vulnerado y su relación con los atributos de calidad en salud, conforme a lo establecido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS). Este análisis permite identificar patrones en las inconformidades expresadas por los usuarios y generar alertas tempranas que fortalezcan los procesos institucionales. Como se evidencia, el derecho con JUNIO r número de presuntas vulneraciones fue el de **"Accesibilidad"** con **15**; seguido de continuidad **12**, en tercer lugar criterio de No aplica para ningún criterio con **10** y con este valor esta para trato digno, con **8** para oportunidad, **5** para información clara, pertinencia con **2**, y uno 1 por confidencialidad y seguridad; del total de **PQRSF** recibidas que fueron **64**. Lo anterior refleja la necesidad de continuar implementando acciones de humanización orientadas a sensibilizar al personal asistencial sobre la importancia de brindar una atención humana y respetuosa al usuario y su familia, con el fin de mejorar su experiencia en la organización y garantizar una atención eficiente, empática y centrada en la persona.

Clasificación Según Atributo de Calidad JUNIO

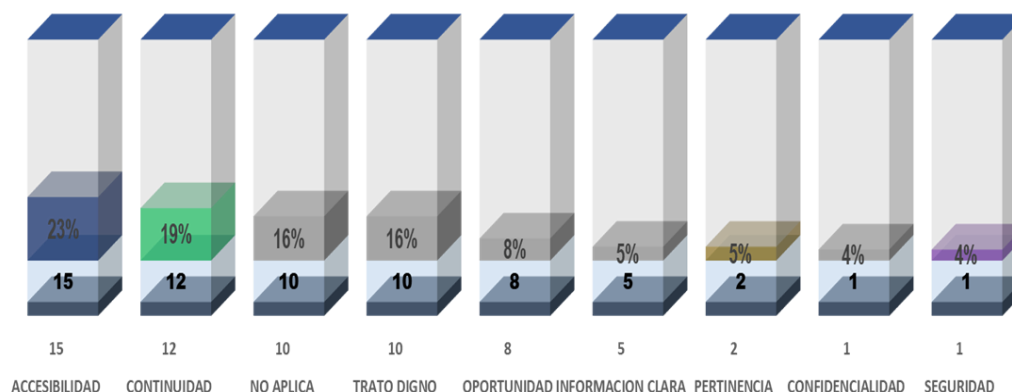


Gráfico 6; Comparativo de PQR por servicio según atributo de calidad en periodo evaluado, fuente atención al usuario.

DERECHO VULNERADO/SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CONFIDENCIALIDAD	CONTINUIDAD	INFORMACION CLARA	NO APLICA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	TRATO DIGNO	TOTAL GENERAL
INTERNACION			1		1					2
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO			1							1
FACTURACION				1		2		1	2	6
HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO				1					1	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					1					1
URGENCIAS		1	2	1	3				3	10
SERVICIO DE NUTRICION			1						1	2
CIRUGIA PROGRAMA	2		2			1				5
SUBGERENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS			1	2			1		2	6
APOYO LOGISTICO					1					1
CONSULTA EXTERNA	13		2		2	2	1			20
MADRE CANGURO					1					1
ENFERMERIA			2		1	3			1	7
TOTAL	15	1	12	5	10	8	2	1	10	64

Tabla 5: Área y/o servicio responsable de emitir la repuesta a la PQR por atributo de calidad.

La tabla presenta un total de **64** PQR distribuidos por servicio y clasificados según los atributos de calidad : Los mas sobresalientes para este periodo fueron Accesibilidad y continuidad , seguido de No aplica y trato digno. Se observa que el atributo con JUNIO fue con accesibilidad , con **15** registros correspondiente al **(23%)**, lo que indica que la JUNIO ría de las manifestaciones de los usuarios están relacionadas con la percepción del las llmadas al call center y trato recibido por parte del personal de salud. Este resultado

sugiere que el componente humano en la atención tiene un impacto significativo en la experiencia del usuario y debe mantenerse como eje prioritario dentro de las estrategias de mejoramiento continuo.

En segundo lugar, se encuentra el atributo de continuidad con **12** y No aplica con **10** registros correspondiente al **(12 y 10 %)**, concentrados en consulta externa, urgencias lo que podría estar asociado a las situaciones asociadas a la atención y retroalimentación del tratamiento ordenado y tiempos de espera.

El atributo trato digno con **10** casos con **(16%)**, distribuidos entre urgencias, facturación y prestación de servicios, puede estar relacionado este aspecto con la percepción del trato en la atención el usuario. Y un cuarto lugar con oportunidad con **8** que representan el **8%**. Los siguientes con 5 descrito por información clara, pertinencia 2, confidencialidad y seguridad con 1.

Por servicios, consulta externa y prestación de servicios concentra el **JUNIO** número de registros de PQR, lo que indica que estas áreas representan los principales focos de análisis. Los demás servicios presentan una participación mínima dentro del total de PQR.

En conclusión, el análisis evidencia que la **JUNIO** atención debe centrarse en el fortalecimiento del trato digno y en la mejora de la accesibilidad y oportunidad en el servicio de Urgencias, sin descuidar los procesos de comunicación clara con el usuario, como parte del enfoque de humanización y calidad en la atención en salud.

7. PQR por EAPB JUNIO – 2026

EPS	TOTAL
CAPRESOCA EPS	21
NO REFIERE	20
EPS SANITAS	9
NUEVA EPS S.A	9
EJERCOL	2
FOMAG	2
OTRO	1
TOTAL GENERAL	64

Tabla 6: PQR interpuestas por EAPB mes JUNIO del 2026.

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a los 19 municipios del departamento de Casanare, atendiendo así usuarios de las diferentes EPS que en el territorio local como también a nivel nacional, es por ello por lo que, a continuación, se da a conocer el total de PQR radicadas por los usuarios y clasificadas por la EPS correspondiente al mes de JUNIO :

PQRs Por Eps JUNIO 2026

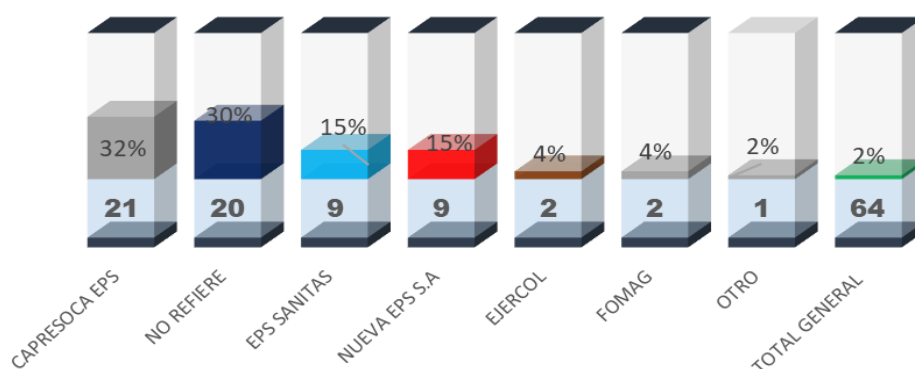


Gráfico 7; Comparativo de **PQR** por **EPS** en periodo evaluado, fuente atención al usuario

8. Oportunidad de respuesta de quejas y reclamos.

El estándar Institucionalmente contempla, los tiempos de respuesta a las PQR en el Procedimiento de Atención a PQRSF con código CÓDIGO: HAU-PR-02 FECHA: 24/09/2025 VERSIÓN: 8 disponible en Ospina en la ruta: HOSPINET/EMPRESA/MAPA DE PROCESOS/ESTRATÉGICOS/HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/PROCEDIMINETOS

Durante el mes de JUNIO de 2026, el porcentaje de oportunidad de respuesta por parte de los líderes estuvo sobre un **95%** siendo este aceptable, lo que indica que se debe trabajar en agilizar los tiempos de respuesta a la oficina de atención responsable del trámite. No obstante, se hace necesario continuar trabajando en el ajuste de dichos tiempos conforme a la normatividad vigente, con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los plazos establecidos y garantizar al usuario y su familia una respuesta oportuna y de calidad frente a las PQR presentadas.

% Oportunidad de Respuesta del Lider

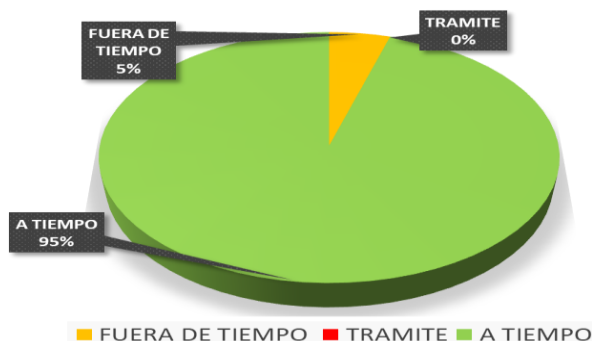


Gráfico 8; Respuesta de los líderes de área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Como se evidencia, durante el mes de JUNIO, la oportunidad de respuesta por parte de los líderes para el usuario se mantuvo en **100%** respecto al indicador de respuesta puntúa dentro del rango de **Excelente**. No obstante, se mantiene la invitación respetuosa a los líderes de áreas a continuar fortaleciendo la oportunidad de respuesta a la oficina de HAU en los tiempos establecidos, dado que la respuesta al usuario depende directamente de la respuesta del líder y/o área responsable donde se presentó el suceso por el cual el peticionario manifestó su inconformidad.

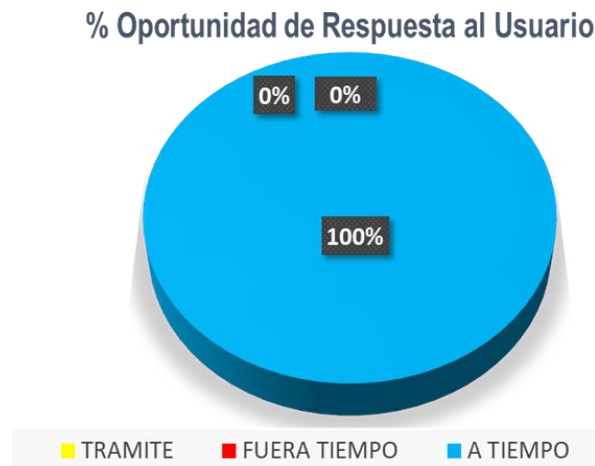


Gráfico 9; Oportunidad de respuesta al usuario y su familia por parte del área a HAU responsable del trámite de PQR en HORO ESE, fuente atención al usuario

Felicitaciones y Sugerencias

Una vez recibidas las felicitaciones y sugerencias a través de los buzones institucionales estas son enviadas a través de correo electrónico a los líderes y/o coordinadores para que a través de ellos se socialicen a su equipo de trabajo las exaltaciones realizadas por los usuarios por el servicio prestado, y las sugerencias para poder de esta manera retroalimentar al equipo de las manifestaciones positivas de los usuarios mediante las felicitaciones y tomar acciones correctivas ante lo manifestado por el usuario en las sugerencias; para el mes de JUNIO se recibieron **55 felicitaciones y 1 sugerencia** dirigida a **Cirugía**; a continuación, se dará a conocer de manera gráfica la clasificación por servicio.

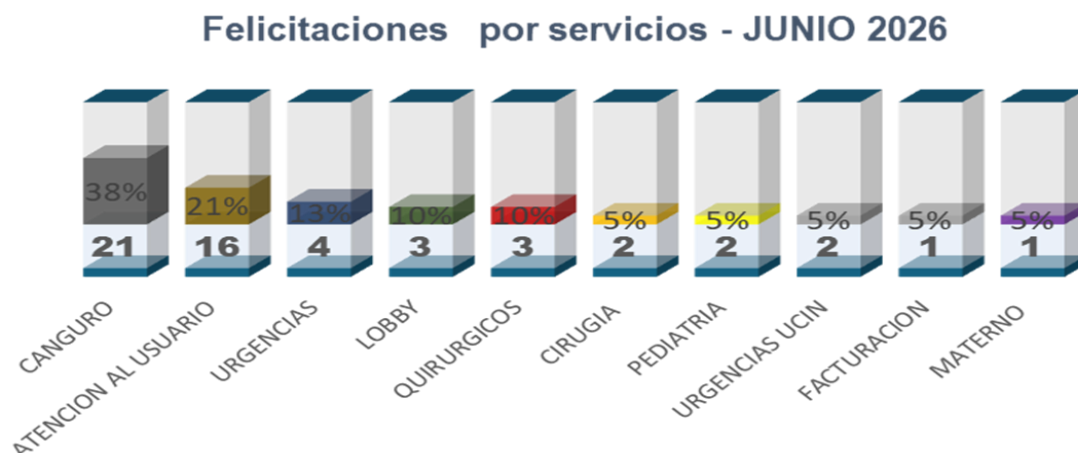


Gráfico 10; Felicitaciones por servicio, fuente atención al usuario

En el mes de JUNIO , el servicio de MADRE CANGURO fue el que más felicitaciones recibió por parte de los usuarios con un total de **21** y seguido a Humanización y Atención al Usuario con **16**. Como estrategia de reconocimiento, desde la coordinación del área de Humanización y Atención al Usuario, en conjunto con la profesional de apoyo para la implementación de la política y el programa de humanización institucional, se ha contemplado la entrega de un reconocimiento simbólico a los servicios que reciban felicitaciones durante el mes. Esta acción busca resaltar el trabajo en equipo y motivar al personal asistencial a fortalecer, día a día, la implementación de la política de humanización, brindando una atención empática, de calidad y centrada en el usuario. Durante este mes recibieron **55** felicitaciones.

Tabla 7: Total felicitaciones por servicio; fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIO	Total
CANGURO	21
ATENCION AL USUARIO	16
URGENCIAS	4
LOBBY	3
QUIRURGICOS	3
CIRUGIA	2
PEDIATRIA	2
URGENCIAS UCIN	2
FACTURACION	1
MATERNO	1
TOTAL	55

Así mismo en el mes de JUNIO , se recibieron una (**1**) sugerencia una para el servicio de **cirugía** ; las cuales fueron enviadas a la líder del respectivo servicio para su conocimiento y acciones de mejora según se considere implementar a partir de la sugerencia recibida.

Tabla 8; Sugerencia recibida por servicio mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

SUGERENCIAS POR SERVICIOS	TOTAL
CIRUGIA	1

9. Trámites de HAU por PHD JUNIO - 2026

La oficina de atención al usuario diariamente realiza diferentes actividades dentro de ellas está la gestión de PHD, oxígenos domiciliarios, ambulancias para domicilios, ambulancias para traslados a diálisis de aquellos pacientes que están hospitalizados en el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E estas gestiones son presentadas y articuladas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial, a través de la siguiente gráfica podremos identificar la clasificación y su totalidad de trámites realizados en el mes de JUNIO de 2026 fue **156**.

Gráfico 11; Trámites realizados por atención al usuario mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

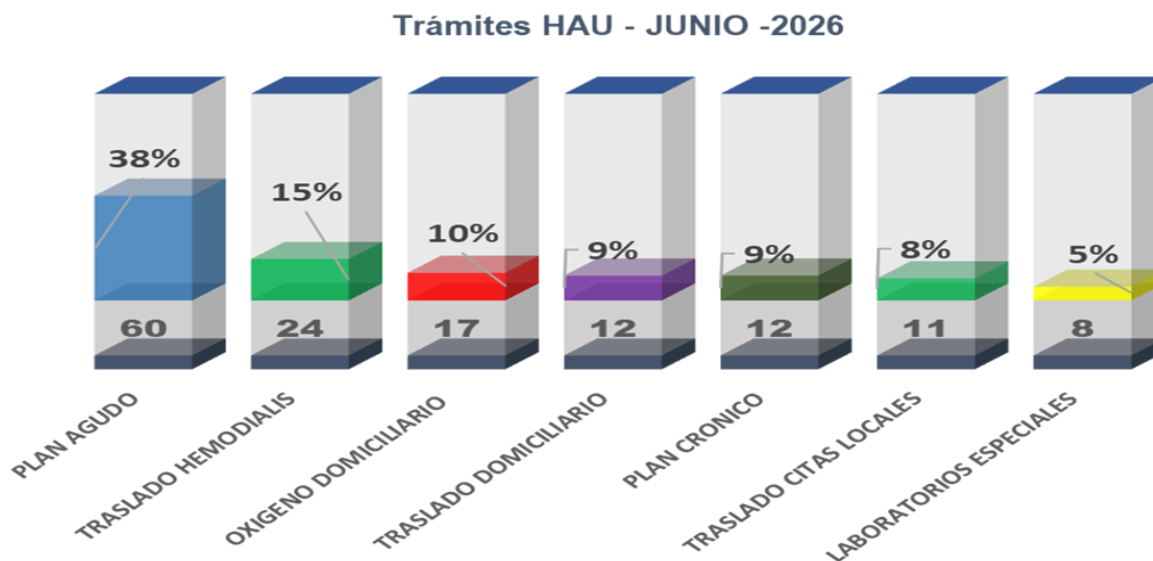


Tabla 9; Total tramites de PHD por servicio mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

SERVICIO	TOTAL
PLAN AGUDO	60
TRASLADO HEMODIALIS	24
OXIGENO DOMICILIARIO	17
TRASLADO DOMICILIARIO	12
PLAN CRONICO	12
TRASLADO CITAS LOCALES	11
LABORATORIOS ESPECIALES	8
TRASLADO FUERA DEL DEPARTAMENTO	7
CUIDADO PALIATIVO	5
TOTAL GENERAL	156

10. Trabajo Social JUNIO – 2026

El área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. actúa como enlace entre lo clínico y lo social, brindando orientación, acompañamiento psicosocial y gestionando redes de apoyo para usuarios en condición de vulnerabilidad, especialmente a través de las interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la institución.

11. Intervenciones y/o atenciones por trabajo social

Durante el mes de JUNIO de 2026, las profesionales del área de Trabajo Social llevaron a cabo diversas intervenciones en los distintos servicios del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. Del total de acciones desarrolladas fueron de **480** acciones, el **72%** correspondió a interconsultas hospitalarias, el **16%** apoyo técnico el **12%** a notificaciones.

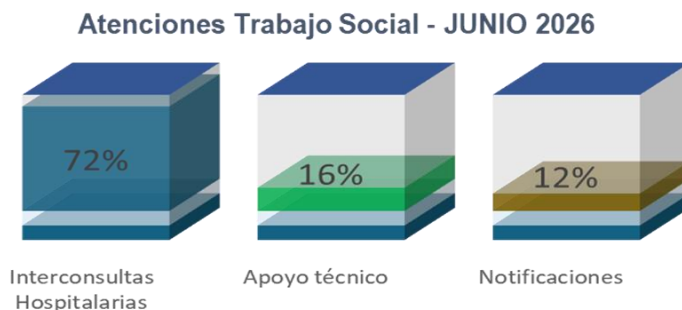


Gráfico 12; Trámites realizados por atención al usuario mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de forma cuantitativa el número de atenciones realizadas por el equipo de Trabajo Social durante el mes de JUNIO de 2026, en el área de Urgencias y otros servicios de la institución, donde su intervención fue requerida mediante interconsultas realizadas por el equipo médico tratante. Esta información permite evidenciar la demanda y relevancia del acompañamiento psicosocial en escenarios clínicos de mediana y alta complejidad, donde las situaciones de vulnerabilidad social son inherentes a la prestación de los servicios de salud.

Tabla 10; Atenciones por Trabajo Social mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

Atenciones Trabajo Social	Total
Interconsultas Hospitalarias	350
Apoyo técnico	78
Notificaciones	52
Total	480

12. Motivo de interconsultas por trabajo social

A través del presente informe se realiza una caracterización de los principales motivos por los cuales el equipo de Trabajo Social realizo interconsulta durante el mes de JUNIO de 2026. Los casos más frecuentes correspondieron a: dificultades con red de apoyo con (20%), acompañamiento y orientación social (18%), falta de cuidador con (19%), evoluciones (9%), abandono social y familiar con (6%), con (5%) con otros, código gris y salida voluntaria (4%), habitante de calle y violencia de genero (3%), problemática social con (2%), código naranja, intento de suicidio e interrupción voluntaria del embarazo y comunidad indígena con (1%) con un total de 319 motivos de interconsulta.

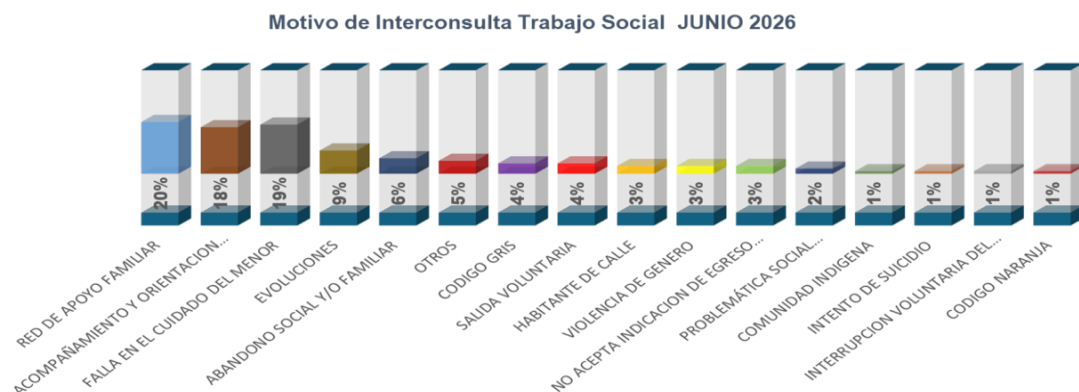


Gráfico 13; Interconsultas de trabajo social porcentualmente para el mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

Por lo tanto, es fundamental visibilizar esta situación y sensibilizar a los entes territoriales para que incluyan en sus programas de atención social estrategias dirigidas a este tipo de casos, los cuales surgen de manera recurrente en el contexto hospitalario y requieren una respuesta intersectorial articulada.

Tabla 11; Motivos de interconsulta por Trabajo Social mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario

Motivo de Interconsulta	TOTAL
RED DE APOYO FAMILIAR	71
ACOMPañAMIENTO Y ORIENTACION SOCIAL	69
FALLA EN EL CUIDADO DEL MENOR	39
EVOLUCIONES	35
ABANDONO SOCIAL Y/O FAMILIAR	18
OTROS	17
CODIGO GRIS	13
SALIDA VOLUNTARIA	13
HABITANTE DE CALLE	8
VIOLENCIA DE GENERO	8
NO ACEPTA INDICACION DE EGRESO HOSPITALARIO/NO ADHERENCIA AL TRATAMIENTO	8
PROBLEMÁTICA SOCIAL RELACIONADOS CON ENFERMEDAD MENTAL	6
COMUNIDAD INDIGENA	5
INTENTO DE SUICIDIO	4
INTERRUPCION VOLUNTARIA DEL EMBARAZO	3
CODIGO NARANJA	2
TOTAL	319

13. Gestión de redes interinstitucionales

Durante el mes de JUNIO de 2026, el área de Trabajo Social activó redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin de dar continuidad a los casos identificados a través de interconsultas, realizando un total de **53** notificaciones a las autoridades competentes para garantizar el seguimiento y apoyo pos-hospitalario a pacientes y sus familias. Las entidades con JUNIO número de notificaciones fueron: **ICBF** con **17%**, Secretaria de desarrollo y Comisaria de Familia con **9%**, y otros con **8%** CAIVAS, Fiscalía y Cepsa con **6%** y programas habitante de calle y Caivas con **2%**.

Estas instituciones representaron los principales aliados en los procesos de restitución de derechos y atención integral a usuarios en condición de vulnerabilidad social para un total de 28.

Gestion de Redes Interistitucionales - JUNIO 2026

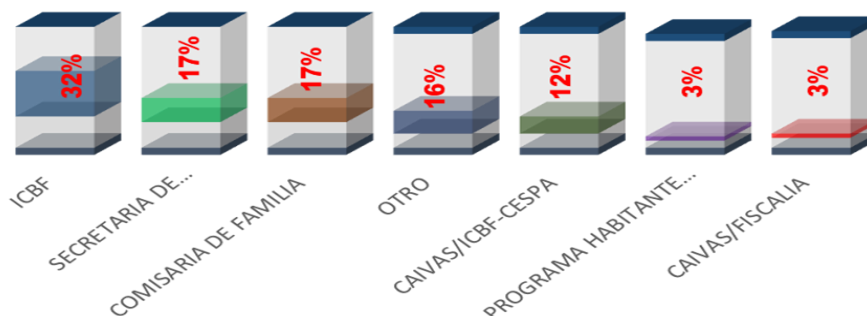


Gráfico 12; Gestión de redes Interinstitucionales y notificaciones por trabajo social JUNIO 2026, fuente atención al usuario

En la siguiente tabla se presenta de manera cuantitativa el total de notificaciones realizadas y redes interinstitucionales activadas por el área de Trabajo Social durante el mes de JUNIO de 2026. Esta información evidencia el trabajo articulado con entidades externas para el seguimiento de casos que requieren intervención social, garantizando así la protección de los derechos de los usuarios y el acompañamiento integral pos-hospitalario.

Tabla 6; gestión de redes interinstitucionales por Trabajo Social mes de JUNIO 2026, fuente atención al usuario.

Gestion de Redes Interistitucionales	TOTAL
ICBF	17
SECRETARIA DE DESARROLLO	9
COMISARIA DE FAMILIA	9
OTRO	8
CAIVAS/ICBF-CESPA	6
PROGRAMA HABITANTE DE CALLE	2
CAIVAS/FISCALIA	2
TOTAL	53

14. Alcances de las acciones de trabajo social

Finalmente, en el mes JUNIO de 2026, el área de Trabajo Social del Hospital Regional de la Orinoquía E.S.E. continuo con el fortalecimiento de la atención integral a los usuarios mediante intervenciones psicosociales, activación de redes de apoyo y articulación con entidades externas. Estas acciones permitieron garantizar derechos, apoyar a pacientes en situación de vulnerabilidad y contribuir a la atención humanizada y segura centrada en usuario y su familia

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Reviso; Lider del Programa
Humanización y Atención al Usuario

Alexandra Moreno Chaparro
Consolido, Elaboró y Documento:
Profesional Especializado HAU