

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022

COORDINADOR SIAU
PAOLA ANDREA MORALES BOTERO
PSICÓLOGA

ESE HOSPITAL SAN FELIX
"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"
LA DORADA – CALDAS
JUNIO 2022

El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Felix de la Dorada Caldas durante el segundo trimestre del año 2022, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo estipulado en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto- Ley 1298 de 1994.

Siendo lo anterior se relaciona un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF en el segundo trimestre del año 2022 y análisis y datos de la encuesta de satisfacción.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

Se identifica una participación activa de los usuarios con el buzón de sugerencias con un 54%, seguidos de los medios presenciales y ventanilla única con un 15% y 11% respectivamente, se puede evidenciar que durante este segundo trimestre los usuarios se mostraron participativos con todos los medios institucionales dispuestos para las PQRSDF del Hospital San Félix.



BUZON DE SUGERENCIAS	29
EMAIL	5
PAGINA WEB	6
PRESENCIAL	8
VENTANILLA	6
TOTAL	54

PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES).

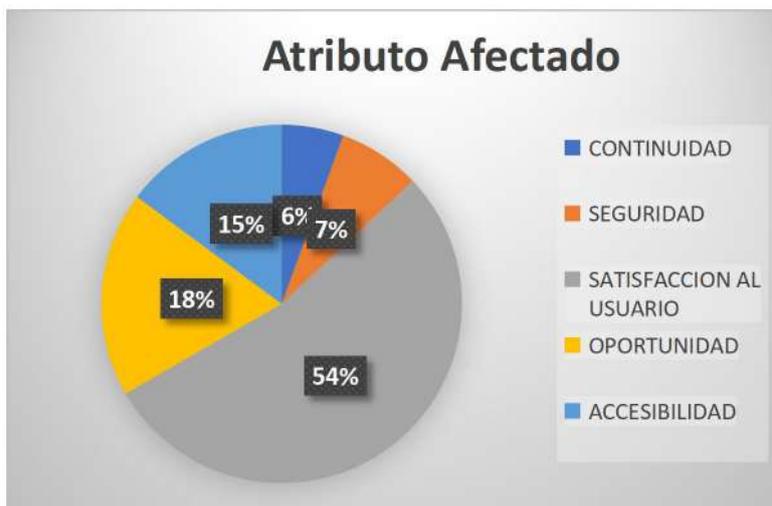


FELICITACIONES	9
PETICION	3
PETICION DE INFORMACION	4
QUEJA	34
RECLAMO	1
SUGERENCIA	3
TOTAL	54

Se identifican como uno de los mecanismos de participación más utilizados la queja como un medio directo institucional con un 63% con respecto a los demás tipos de requerimiento.

ATRIBUTOS SEGÚN PLATAFORMA ESTRATEGICA.

A continuación, se relacionan los atributos afectados en la prestación de los servicios y que dada la experiencia del usuario son identificados en sus métodos de participación en la trazabilidad de las PQRSDF.



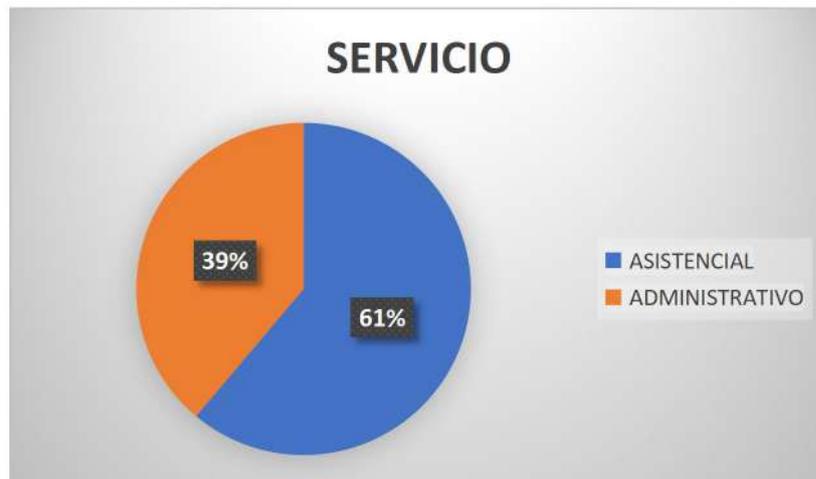
CONTINUIDAD	3
SEGURIDAD	4
SATISFACCION AL USUARIO	29
OPORTUNIDAD	10
ACCESIBILIDAD	8
TOTAL	54

Se identifican dentro del análisis los atributos de satisfacción del usuario y la oportunidad como los dos más significativos dado el resultado de las PQRSDf para el segundo trimestre del año 2022.

- **UNIDADES FUNCIONALES**

A continuación, se relaciona el comportamiento de las áreas funcionales identificadas con las manifestaciones registradas por los usuarios en el periodo del primer trimestre de 2022.

ASISTENCIAL	33
ADMINISTRATIVO	21
TOTAL	54



Comportamiento de las áreas analizadas frente a los requerimientos del usuario:

Se logra identificar un componente del área asistencial con un 61%, donde la manifestación prevalencia fue la percepción de la actitud de ciertos funcionarios de las diferentes áreas, variaciones que al igual que el periodo anterior estuvieron relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a los usuarios, y la pertinencia en la atención, se debe tener en cuenta que al área asistencia es la mas grande y con mas flujo de pacientes y procedimientos.

• ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se realizaron para este periodo del segundo trimestre del año 2022 un cálculo para una muestra de 1035 encuestas, como resultado de la dinámica en la prestación de los servicios, se toma como referente para medir la satisfacción del usuario con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado de satisfacción global.

Las encuestas fueron realizadas por una funcionaria que desarrolla sus funciones como apoyo al área de SIAU, las cuales aportaron de manera directa en la aplicación almera, para fines de registro y evitar sesgos en la información.

De las cuales se establecen 3 grupos significativos:

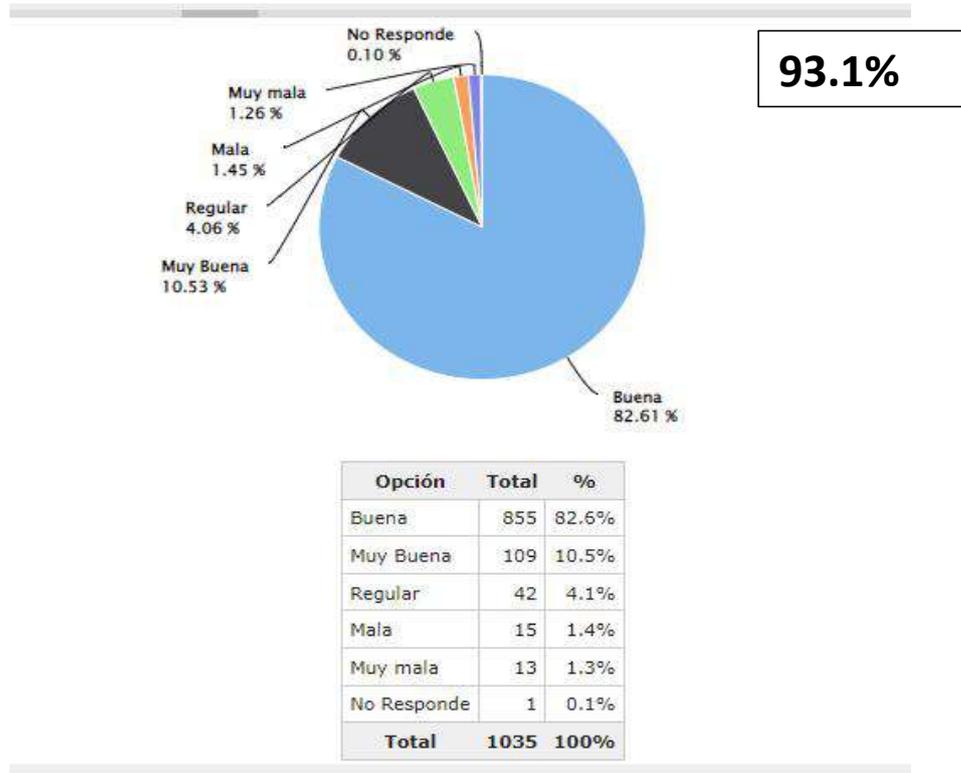
AREA ASISTENCIALES	Urgencias, hospitalización, fisioterapia, consulta externa, especialistas, quirófanos, ginecobstetricia, vacunación, rx, pediatría, odontología, uci covid, hospitalización covid, farmacia.
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, atención al cliente, estadística, administración,
PUESTOS DE SALUD	Las ferias, los andes, las margaritas, guarinocito.

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

DATOS			
MARQUE CON UNA X EL SERVICIO QUE DESEA CALIFICAR.			
Orden	Opción	Total	%
11	ODONTOLOGIA	253	21.42
7	HOSPITALIZACION	143	12.11
27	LABORATORIO CLINICO	76	6.44
5	PEDIATRIA	71	6.01
1	URGENCIAS	60	5.08
3	QUIROFANOS	57	4.83
4	GINECOBSTERICIA	50	4.23
22	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	49	4.15
19	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	47	3.98
20	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	44	3.73
21	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	43	3.64
9	ATENCION AL CLIENTE	40	3.39
14	ESPECIALISTA	27	2.29
2	CONSULTA EXTERNA	26	2.2
15	ESTADISTICA	26	2.2
8	CAJA	25	2.12
17	ADMINISTRACIÓN	24	2.03
16	RAYOS X	23	1.95
13	FISIOTERAPIA	23	1.95
24	FARMACIA	23	1.95
10	VACUNACION	18	1.52
18	HOSPITALIZACION COVID	11	0.93
6	UCI COVID	8	0.68
26	ECOGRAFIAS	8	0.68
12	UCIN	6	0.51

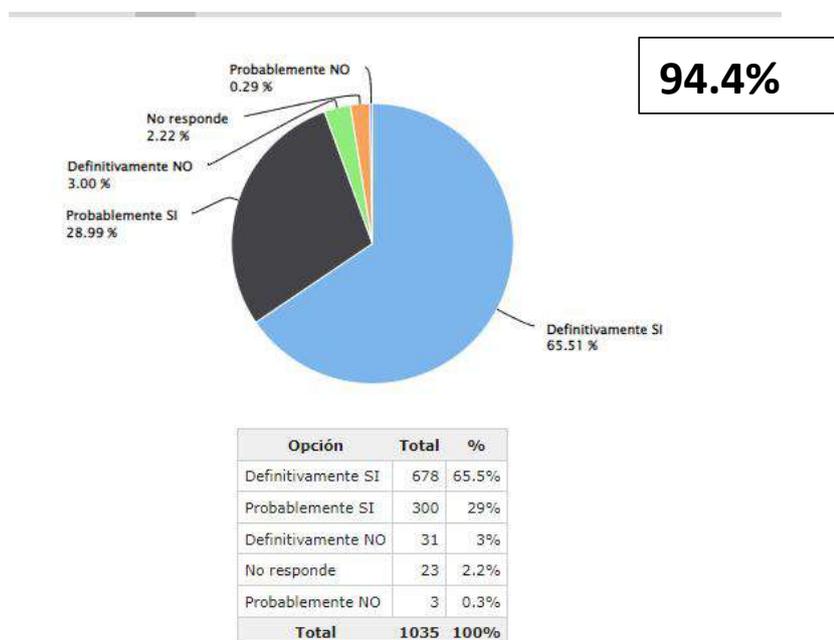
SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE 2022

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta res 0256)



¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS?

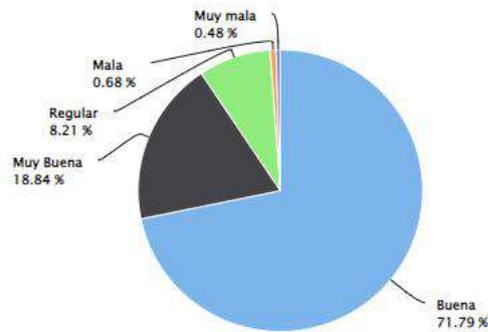
(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



Se evidencia un resultado positivo, y dado lo anterior se relaciona el comportamiento de cada grupo según áreas funcionales dada las preguntas de la encuesta de satisfacción de la pregunta 1 a la 5 en su generalidad tomando como referencia el indicador general.

Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?	¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?	¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?

1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?

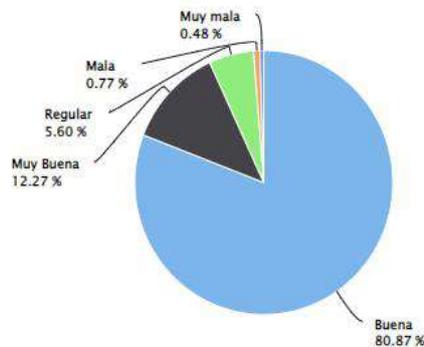


90.6%

Opción	Total	%
Buena	743	71.8%
Muy Buena	195	18.8%
Regular	85	8.2%
Mala	7	0.7%
Muy mala	5	0.5%
Total	1035	100%

Activi
Ve a Cc

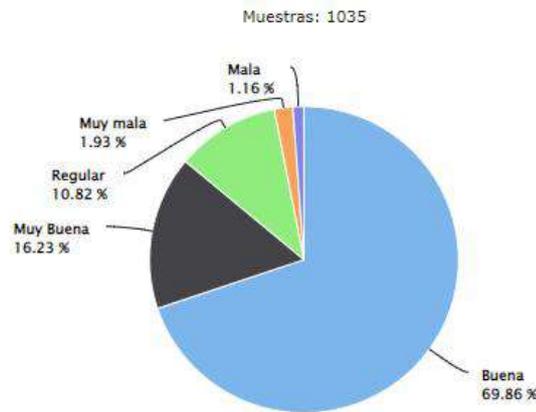
¿2. Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



93.1%

Opción	Total	%
Buena	837	80.9%
Muy Buena	127	12.3%
Regular	58	5.6%
Mala	8	0.8%
Muy mala	5	0.5%
Total	1035	100%

¿3. Como considera el tiempo de espera mientras fue atendido?

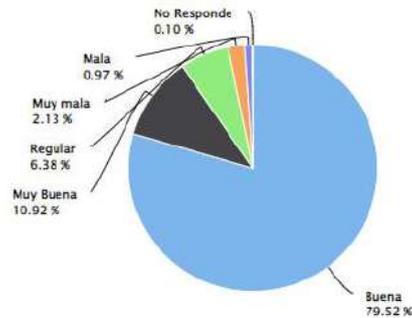


86.0%

Opción	Total	%
Buena	723	69.9%
Muy Buena	168	16.2%
Regular	112	10.8%
Muy mala	20	1.9%
Mala	12	1.2%
Total	1035	100%

Activar W

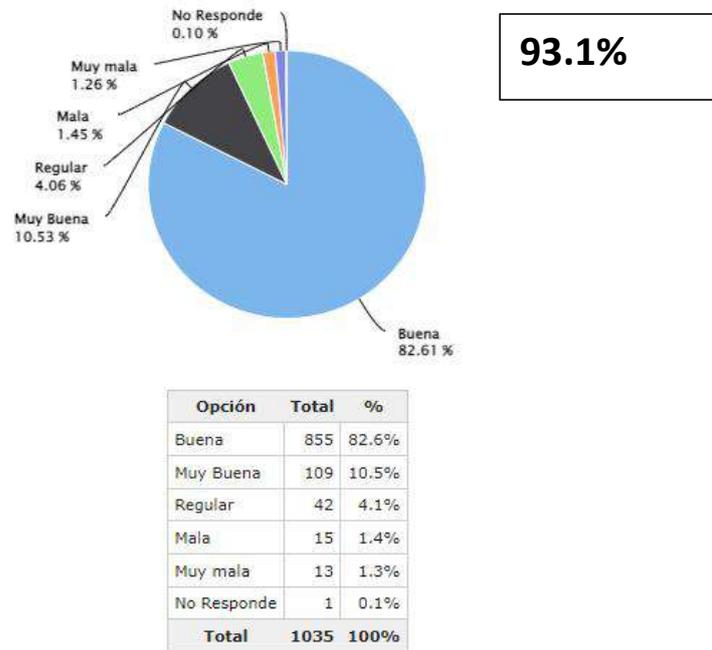
¿4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



90.4%

Opción	Total	%
Buena	823	79.5%
Muy Buena	113	10.9%
Regular	66	6.4%
Muy mala	22	2.1%
Mala	10	1%
No Responde	1	0.1%
Total	1035	100%

¿5.La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



Ac

Durante el periodo los porcentajes con respecto a las calificaciones negativas no se identifican como significativos dado el bajo número de personas que manifestaron malas percepciones, uno de los porcentajes mas bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes pero se debe contextualizar que este tipo de espera es en varios aspectos y no solo en un servicio en especial, la generalidad en el análisis represento avances muy positivos y la percepción que los usuarios tienen del hospital en general es positiva.

Paola A. Morales

DR. PAOLA ANDREA MORALES
 CC 1058846757
 Especialidad: PSICOLOGIA

PAOLA ANDREA MORALES BOTERO
 LIDER SIAU
 PSICOLOGA.

