

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF  
I TRIMESTRE 2024

COORDINADOR SIAU  
MARIA FERNANDA SANTA ALVAREZ

ESE HOSPITAL SAN FELIX  
"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"  
LA DORADA – CALDAS  
ABRIL 2024

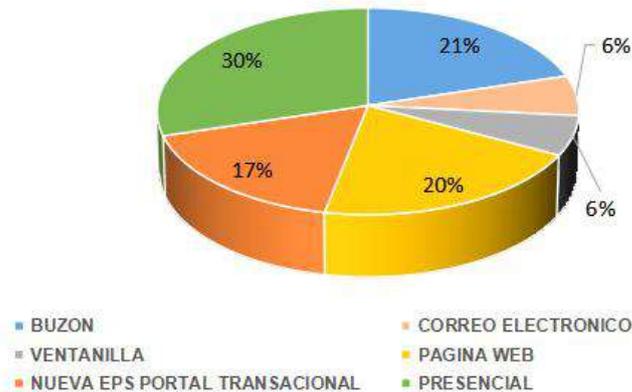
El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Félix de la Dorada, Caldas durante el I trimestre del año 2024, cumpliendo con lo establecido en 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.

A continuación, se presenta un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF del I trimestre del año 2024 y análisis y datos de la encuesta de satisfacción.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

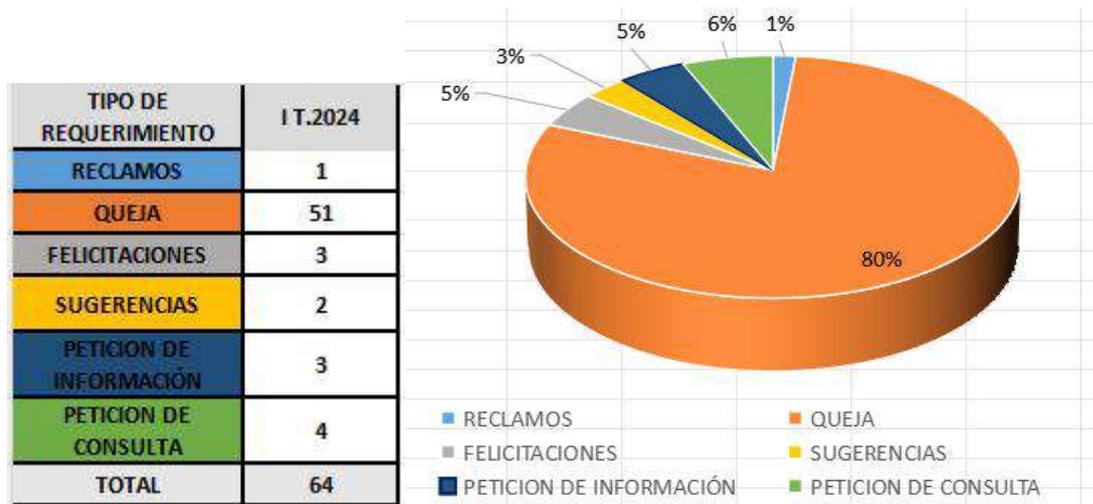
DISCRIMINACION SEGÚN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	13
CORREO ELECTRONICO	4
VENTANILLA	4
PAGINA WEB	13
NUEVA EPS PORTAL TRANSACCIONAL	11
PRESENCIAL	19
TOTAL	64



Según la información recolectada durante el I trimestre del año 2024 la ESE Hospital San Félix recibió un total de 64 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) De estas 64 manifestaciones, la mayoría se recibieron por medio presencial 30% (19 manifestaciones), del buzón de sugerencias con un 21% (13 manifestaciones), seguido de la pagina web con un 20% (13 manifestaciones), por ventanilla única se recibieron 4 manifestaciones(6%), al igual que por correo electrónico (6%), con lo anterior se evidencia que durante los meses de enero, febrero y marzo los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para interponer sus PQRSDF dentro del Hospital San Félix.

De igual manera se sigue promoviendo todos los medios de recepción de PQRSDF y se realizan sensibilizaciones a los pacientes frente el uso de estos mecanismos de participación social para así conocer desde su experiencia las opiniones e inquietudes que tienen frente a los servicios que se están brindando y sobre la atención humanizada en la que diariamente se viene trabajando con el personal del Hospital San Félix.

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



Se identifica la Queja como el mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia dentro de la institución por parte de los usuarios que adquieren nuestros servicios, estas insatisfacciones o inconformidades(51) son representadas con un 80%, petición de consulta e información 11%, felicitaciones con un 5%, sugerencias 3% y reclamos 1%, cabe resaltar que todas estas manifestaciones son útiles porque permiten lograr la mayor transparencia, eficiencia y calidad en el servicio prestado

**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, a través la trazabilidad de las PQRSDF.

ATRIBUTOS AFECTADOS I TRIMESTRE 2024	
ACCESIBILIDAD	9
OPORTUNIDAD	20
SATISFACCION DEL USUARIO	3
SEGURIDAD	8
PERTINENCIA	6
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	14
NINGUNO	2
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>



Se identifican dentro del análisis que los atributos más afectados son la oportunidad con un 31%, seguido del atributo actitudinal con un 22% y accesibilidad con un 14% siendo estos los tres atributos más significativos, dado el resultado de las PQRSDF para el I trimestre del año 2024.

#### Quejas por servicio:

Área/Servicio	Cantidad	Cargo	Atributo afectado
URGENCIAS	8	MEDICO TRIAGE ENFERMERAS	SEGURIDAD
URGENCIAS	1	DR OTONIEL QUIÑONES	PERTINENCIA
RAYOS X	1	LUISA FERNANDA CONDE	OPORTUNIDAD
PROGRAMACIÓN QUIRURGICA	-1	RECIBIDA POR PORTAL TRANSACCIONAL NUEVA EPS	ACCESIBILIDAD
	1	AUX PROGRAMACION CX	OPORTUNIDAD
ECOGRAFÍAS	2	ASIGNACION CITAS DR CAMILO ENRIQUE MEJIA	ACCESIBILIDAD SEGURIDAD

área/Servicio	Cantidad	Cargo	Atributo afectado
HOSPITALIZACIÓN	2	AUX ENFERMERIA REFERENCIA	-SEGURIDAD
CONSULTA EXTERNA	1	DR JORGE SANDOVAL CARDIOLOGO	ACTITUDINAL
CONSULTA EXTERNA	1	DR JAIRO SANCHEZ	ACTITUDINAL
CONSULTA EXTERNA	1	DR NADIM ISAAN MISERQUE	CONTINUIDAD
CONSULTA EXTERNA	2	AIGNACION DE CITAS PYP	OPORTUNIDAD
CONSULTA EXTERNA	1		PERTINENCIA
PUESTO DE SALUD	1	MEDICO	PERTINENCIA
FACTURACIÓN	12	FACTURADORES	ACTITUDINAL
ASIGNACION PROCEDIMIENTOS COORDINACION ENFERMERIA	2	ASIGNACION CITAS GASTROENTEROLOGIA	OPORTUNIDAD
SIAU ASIGNACION DE CITAS	11		OPORTUNIDAD ACCESIBILIDAD
SAN FELIX	-3		ACCESIBILIDAD
TOTAL 51			
		VALIDAS	47
		NO VALIDAS	4

Los principales motivos de las quejas se dieron por falta de acceso y oportunidad de las citas de médicos especialistas en especial medicina interna, cirugía general, psicología, gastroenterología, también inconformidades por espera en programación quirúrgica y por el tiempo de espera para la realización de un rayos x, de otro lado inconformidades frente a la atención por parte de médicos y enfermeras, la atención en urgencias triage, en consulta externa y el área de facturación ligado al tema actitudinal dejando en evidencia dificultades en trato humanizado.

- **UNIDADES FUNCIONALES**

A continuación, se relaciona el comportamiento de las áreas funcionales identificadas con las manifestaciones registradas por los usuarios en los meses de enero, febrero y marzo de 2024.



ÁREAS DE SERVICIO	N°
ASISTENCIAL	18
ADMINISTRATIVO	45
PUESTO DE SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

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

Se logra identificar el componente del área administrativa fue la que obtuvo mayor solicitudes con un 70%, esta área tienen contacto con los usuarios desde las áreas que realizan asignación de citas medicina general, especializada, PYP y gastroenterología y programación quirúrgica, también se cuenta con el servicio de facturación, y se resalta que durante este I trimestre solicitaron peticiones de consulta los cuales son recibidos desde el área SIAU, generando un aumento en este porcentaje pero no se ve afectado ningún atributo. Se evidencia un 28% del área asistencial teniendo en cuenta que es una de las áreas más grandes del

Hospital San Félix, donde las auxiliares de enfermería, enfermeras jefe y médicos generales y especialistas se encuentran en constante contacto con los usuarios, variaciones que están directamente relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a la atención de Triage, atención durante la permanencia en hospitalización, entre otras y, finalmente un 2% de puesto de salud de ferias.

- **ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Se realizaron para el I trimestre del año 2024 un cálculo para una muestra de **1346** 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 la satisfacción global.

Las encuestas fueron realizadas con el apoyo de la funcionaria que desarrolla sus funciones al área de SIAU, la cual desempeña esta función en el área de urgencias, 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:**

<b>AREAS ASISTENCIALES</b>	Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Consulta Externa, Especialistas, Quirófanos, Ginecobstetricia, Rx, Pediatría, Odontología, UCI, UCIN, Farmacia, Consulta Médico General, Consulta Médico Especialista, Ecografías,
<b>AREAS ADMINISTRATIVAS</b>	Facturación, Atención al Cliente, Estadística, Administración,
<b>PUESTOS DE SALUD</b>	Las Ferias, Los Andes, Las Margaritas, Guarinocito.

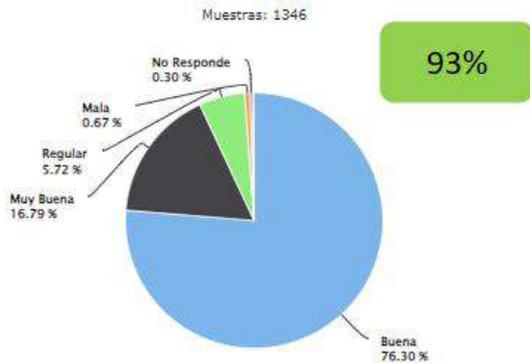
#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	450	33.4%
2	ATENCION AL CLIENTE	216	16%
3	CAJA	184	13.7%
4	CONSULTA EXTERNA	94	7%
5	LABORATORIO CLINICO	74	5.5%
6	MEDICINA GENERAL	66	4.9%
7	RAYOS X	65	4.8%
8	HOSPITALIZACION	41	3%
9	ECOGRAFIAS	32	2.4%
10	ESPECIALISTA	26	1.9%
11	PEDIATRIA	21	1.6%
12	ESTADISTICA	18	1.3%
13	GINECOBSTERICIA	17	1.3%
14	QUIROFANOS	14	1%
15	FARMACIA	10	0.7%
16	ODONTOLOGIA	8	0.6%
17	ADMINISTRACIÓN	3	0.2%
18	FISIOTERAPIA	3	0.2%
19	UCI	2	0.1%
20	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	1	0.1%
21	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	1	0.1%
<b>21</b>	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

### SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE DE 2024

¿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)

#### I TRIMESTRE 2024

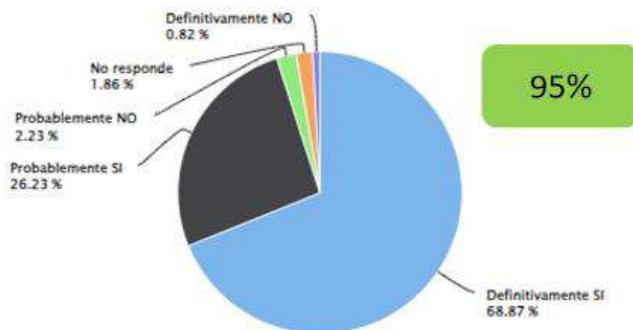


#	Opción	Total	%
1	Buena	1027	76.3%
2	Muy Buena	226	16.8%
3	Regular	77	5.7%
4	Mala	9	0.7%
5	No Responde	4	0.3%
6	Muy mala	3	0.2%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)

#### I TRIMESTRE 2024



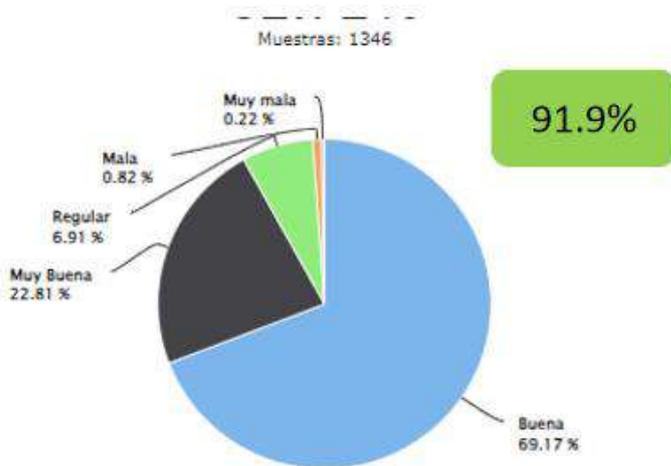
#	Opción	Total	%
1	Definitivamente SI	927	68.9%
2	Probablemente SI	353	26.2%
3	Probablemente NO	30	2.2%
4	No responde	25	1.9%
5	Definitivamente NO	11	0.8%
5	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

Se evidencia un resultado positivo, y dado lo anterior se relaciona comportamiento de cada grupo según áreas funcionales dada las preguntas de la encuesta de satisfacción de la pregunta 1 a la 7 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?
Pregunta 6.	Pregunta 7.			
¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?	¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?			

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

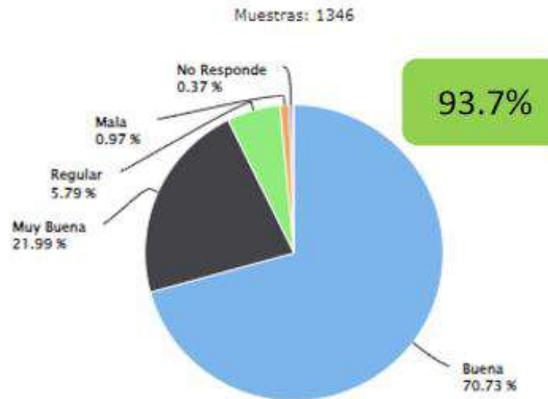
## I TRIMESTRE 2024



#	Opción	Total	%
1	Buena	931	69.2%
2	Muy Buena	307	22.8%
3	Regular	93	6.9%
4	Mala	11	0.8%
5	Muy mala	3	0.2%
6	No Responde	1	0.1%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

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

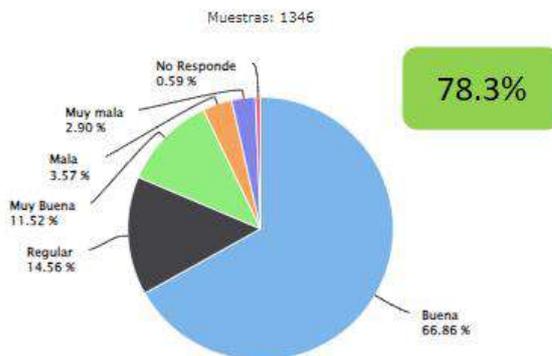
**I TRIMESTRE 2024**



#	Opción	Total	%
1	Buena	952	70.7%
2	Muy Buena	296	22%
3	Regular	78	5.8%
4	Mala	13	1%
5	No Responde	5	0.4%
6	Muy mala	2	0.1%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

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

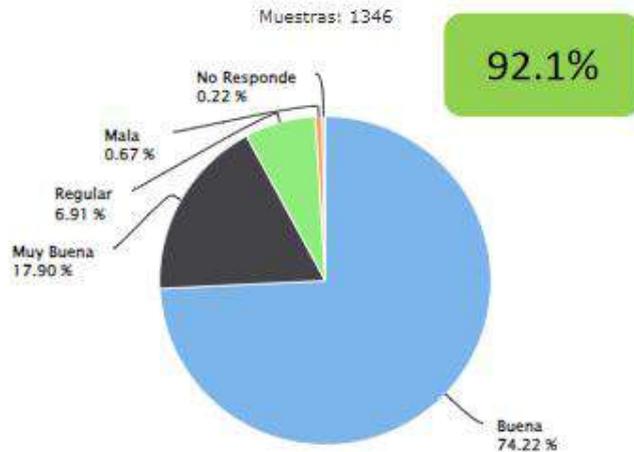
**I TRIMESTRE 2024**



#	Opción	Total	%
1	Buena	900	66.9%
2	Regular	196	14.6%
3	Muy Buena	155	11.5%
4	Mala	48	3.6%
5	Muy mala	39	2.9%
6	No Responde	8	0.6%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

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

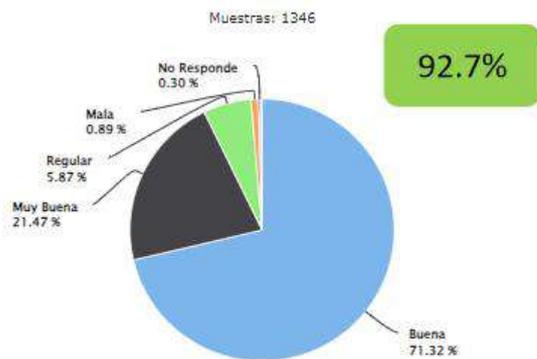
# I TRIMESTRE 2024



#	Opción	Total	%
1	Buena	999	74.2%
2	Muy Buena	241	17.9%
3	Regular	93	6.9%
4	Mala	9	0.7%
5	No Responde	3	0.2%
6	Muy mala	1	0.1%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

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

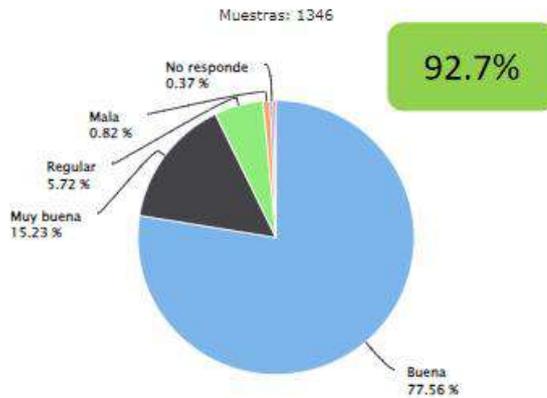
# I TRIMESTRE 2024



#	Opción	Total	%
1	Buena	960	71.3%
2	Muy Buena	289	21.5%
3	Regular	79	5.9%
4	Mala	12	0.9%
5	No Responde	4	0.3%
6	Muy mala	2	0.1%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

**6 ¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?**

**I TRIMESTRE 2024**



#	Opción	Total	%
1	Buena	1044	77.6%
2	Muy buena	205	15.2%
3	Regular	77	5.7%
4	Mala	11	0.8%
5	No responde	5	0.4%
6	Muy mala	4	0.3%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

**7. ¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?**

**I TRIMESTRE 2024**



#	Opción	Total	%
1	Buena	1018	75.6%
2	Muy buena	238	17.7%
3	Regular	72	5.3%
4	Mala	9	0.7%
5	No responde	7	0.5%
6	Muy mala	2	0.1%
6	<b>Total</b>	<b>1346</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre del año 2024 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 más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 78.3% pero se debe contextualizar que este tiempo de espera es a nivel general al momento de acceder a los servicios y de acuerdo al porcentaje de personas que se encuentre utilizando los servicios en hospital, es decir, no solo se da en un servicio, en el análisis la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable. Es pertinente mencionar que si cada área se encargará de la realización de las encuestas estas incrementarían.

*Maria Fernanda Santa A.*

---

Maria Fernanda Santa Alvarez

Trabajadora Social T.P. No.1053861253

Líder SIAU