

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF
III TRIMESTRE AÑO 2022

COORDINADOR SIAU
PAOLA ANDREA MORALES BOTERO
PSICÓLOGA

ESE HOSPITAL SAN FELIX
"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"
LA DORADA – CALDAS
OCTUBRE 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 tercer 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 tercer 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 57%, seguidos de los medios presenciales y la pagina web con un 18%, finalmente con un 4% el correo electronico, se evidencia que durante el tercer trimestre los usuarios se mostraron participaticos frente a los medios institucioales disponibles para las PQRSDF dentro dl Hospital san Felix.



BUZON DE SUGERENCIAS	41
EMAIL	3
PAGINA WEB	13
PRESENCIAL	15
VENTANILLA	0
TOTAL	72

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



FELICITACIONES	11
PETICION	1
PETICION DE INFORMACION	4
QUEJA	49
RECLAMO	3
SUGERENCIA	1
PETICION DE CONSULTA	2
DENUNCIA	1
TOTAL	72

Se identifican como uno de los mecanismos de participación más utilizados la queja como un medio directo institucional con un 68% con respecto a los demás tipos de requerimiento, seguido de las felicitaciones con un 15%.

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.



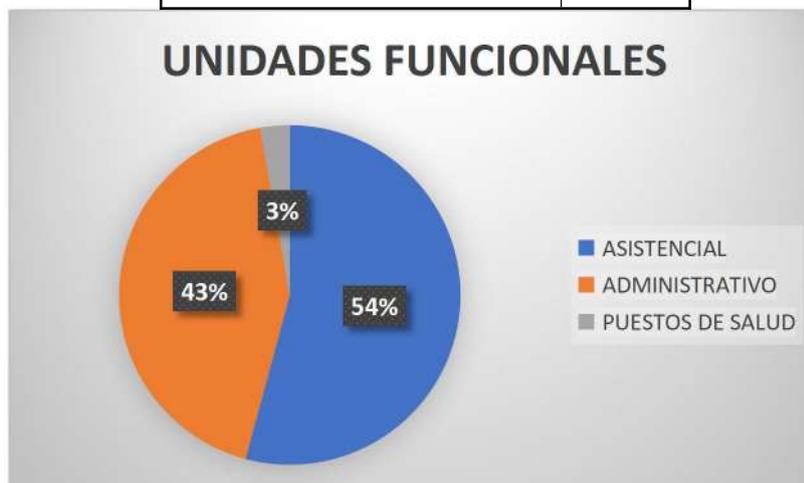
CONTINUIDAD	9
SEGURIDAD	2
SATISFACCION AL USUARIO	18
OPORTUNIDAD	16
ACCESIBILIDAD	21
PERTINECIA	6
TOTAL	72

Se identifican dentro del análisis los atributos de accesibilidad con un 29% y la satisfacción del usuario con un 25% como los dos más significativos dado el resultado de las PQRSDF para el tercer 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 tercer trimestre de 2022.

ASISTENCIAL	39
ADMINISTRATIVO	31
PUESTOS DE SALUD	2
TOTAL	72



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

Se logra identificar un componente del área asistencial con un 54%, teniendo en cuenta que es una de las áreas más grandes del Hospital San Félix y la que está en constante contacto con los usuarios, variaciones que al igual que el periodo anterior estuvieron relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a los usuarios, a la atención de triage, a atención médica, y la pertinencia en la atención, seguido de un 43% del área administrativa y finalmente un 3% de los puestos de salud.

● ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se realizaron para este periodo del tercer trimestre del año 2022 un cálculo para una muestra de 997 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 y una pasante de psicología de la Universidad Uniminuto, 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:

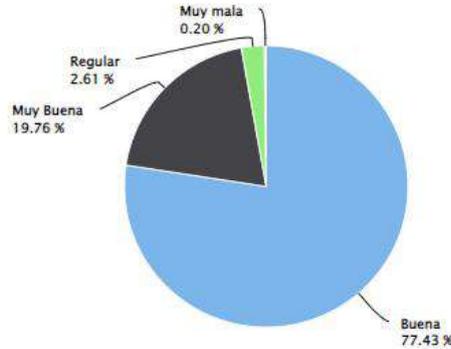
AREA ASISTENCIALES	Urgencias, hospitalización, fisioterapia, consulta externa, especialistas, quirófanos, ginecobstetricia, vacunación, rx, pediatría, odontología, uci covid, hospitalización covid, farmacia.
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, atención al cliente, estadística, administración,
PUESTOS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

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

1	DATOS			
2	MARQUE CON UNA X EL SERVICIO QUE DESEA CALIFICAR.			
3	Orden	Opción	Total	%
4	11	ODONTOLOGIA	392	39.32
5	7	HOSPITALIZACION	79	7.92
6	27	LABORATORIO CLINICO	58	5.82
7	4	GINECOBSTERICIA	58	5.82
8	5	PEDIATRIA	54	5.42
9	3	QUIROFANOS	51	5.12
10	13	FISIOTERAPIA	28	2.81
11	15	ESTADISTICA	26	2.61
12	9	ATENCION AL CLIENTE	24	2.41
13	8	CAJA	24	2.41
14	14	ESPECIALISTA	23	2.31
15	2	CONSULTA EXTERNA	23	2.31
16	1	URGENCIAS	23	2.31
17	24	FARMACIA	22	2.21
18	16	RAYOS X	19	1.91
19	17	ADMINISTRACIÓN	18	1.81
20	10	VACUNACION	16	1.6
21	21	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	16	1.6
22	22	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	16	1.6
23	19	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	13	1.3
24	20	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	12	1.2
25	18	HOSPITALIZACION COVID	2	0.2
26				
27				
28	¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?			
29	Orden	Opción	Total	%

SATISFACCIÓN GLOBAL III 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)

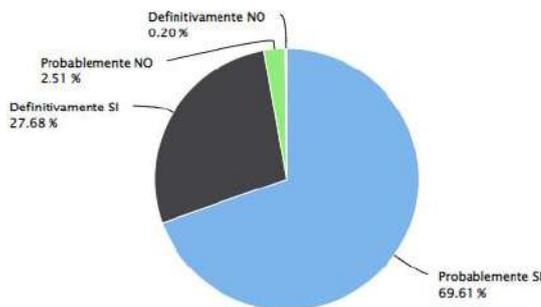


97.1%

Opción	Total	%
Buena	772	77.4%
Muy Buena	197	19.8%
Regular	26	2.6%
Muy mala	2	0.2%
Total	997	100%

¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



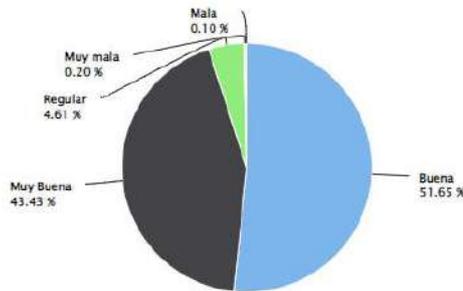
97.2%

Opción	Total	%
Probablemente SI	694	69.6%
Definitivamente SI	276	27.7%
Probablemente NO	25	2.5%
Definitivamente NO	2	0.2%
Total	997	100%

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?

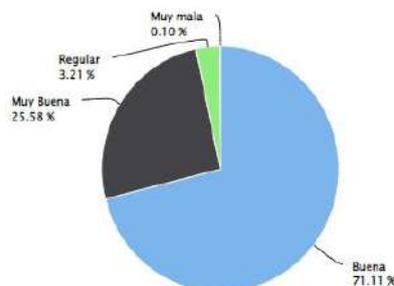
1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



95.2%

Opción	Total	%
Buena	515	51.7%
Muy Buena	433	43.4%
Regular	45	4.6%
Muy mala	2	0.2%
Mala	1	0.1%
Total	997	100%

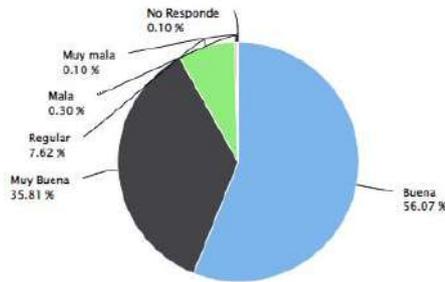
2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



96.6%

Opción	Total	%
Buena	709	71.1%
Muy Buena	255	25.6%
Regular	32	3.2%
Muy mala	1	0.1%
Total	997	100%

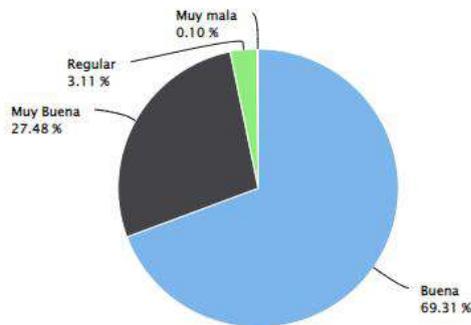
¿3. Como considera el tiempo de espera mientras fue atendido?



91.8%

Opción	Total	%
Buena	559	56.1%
Muy Buena	357	35.8%
Regular	76	7.6%
Mala	3	0.3%
Muy mala	1	0.1%
No Responde	1	0.1%
Total	997	100%

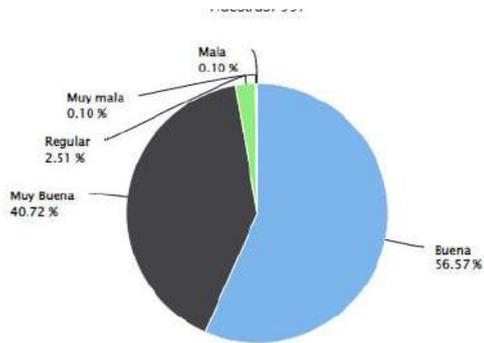
¿4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



96.7%

Opción	Total	%
Buena	691	69.3%
Muy Buena	274	27.5%
Regular	31	3.1%
Muy mala	1	0.1%
Total	997	100%

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



97.1%

Opción	Total	%
Buena	564	56.6%
Muy Buena	406	40.7%
Regular	25	2.5%
Muy mala	1	0.1%
Mala	1	0.1%
Total	997	100%

Durante el tercer trimestre del años 2022 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 un concepto favorable.

Paola A. Morales

DR. PAOLA ANDREA MORALES
 CC 1058846757
 Especialidad: PSICOLOGIA

PAOLA ANDREA MORALES BOTERO
 LIDER SIAU
 PSICOLOGA.

