

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF  
IV TRIMESTRE AÑO 2022

COORDINADOR SIAU  
PAOLA ANDREA MORALES BOTERO  
PSICÓLOGA

ESE HOSPITAL SAN FELIX  
"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"  
LA DORADA – CALDAS  
ENERO 2023

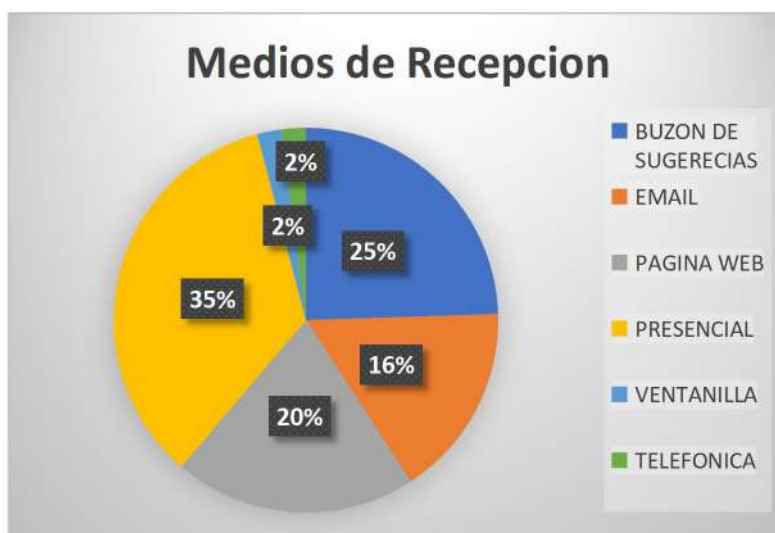
El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDf como el resultado de la satisfacción de los usuarios frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Felix de la Dorada Caldas durante el cuarto trimestre del año 2022, cumpliendo con lo establecido 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 cuarto 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 los medios presenciales con un 35% y el buzón de sugerencias con un 25%, seguido de medios tecnológicos como la pagina web y el e-mal con un 20% y 16%, finalmente se muestra ventanilla única y medios telefónicos con un 2%, con lo anterior se evidencia que durante el cuarto trimestre los usuarios se mostraron participativos frente a los medios institucionales disponibles para las PQRSDf dentro del Hospital san Felix.



BUZON DE SUGERENCIAS	12
EMAIL	8
PAGINA WEB	10
PRESENCIAL	17
VENTANILLA	1
TELEFONICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

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



FELICITACIONES	1
PETICIONES	3
PETICIONES DE INFORMACION	2
PETICIONES DE CONSULTA	4
QUEJA	37
SUGERENCIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Se identifican como uno de los mecanismos de participación más utilizados la queja como un medio directo institucional con un 76% con respecto a los demás tipos de requerimiento, seguido las diferentes peticiones de los usuarios con un 8%.

**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	7
SEGURIDAD	4
SATISFACCION AL USUARIO	3
OPORTUNIDAD	8
ACCESIBILIDAD	18
PERTINECIA	9
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Se identifican dentro del análisis los atributos de accesibilidad con un 37% y la pertinencia con un 19%, seguido de oportunidad con un 16% como los tres atributos más significativos dado el resultado de las PQRSDF para el cuarto 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 cuarto trimestre de 2022.



ASISTENCIAL	25
ADMINISTRATIVO	23
PUESTOS DE SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

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

Se logra identificar un componente del área asistencial con un 51%, teniendo en cuenta que es una de las áreas más grandes del Hospital San Félix y quien se encuentra en constante contacto con los usuarios, variaciones que al igual que en los tres periodos anteriores estuvieron relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a los usuarios en cuanto a atención de enfermería y médica, a la atención de triage y la pertinencia en la atención, seguido de un 47% del área administrativa y finalmente un 2% de los puestos de salud.

## ● ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se realizaron para este periodo del cuarto trimestre del año 2022 un cálculo para una muestra de **4623** 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.

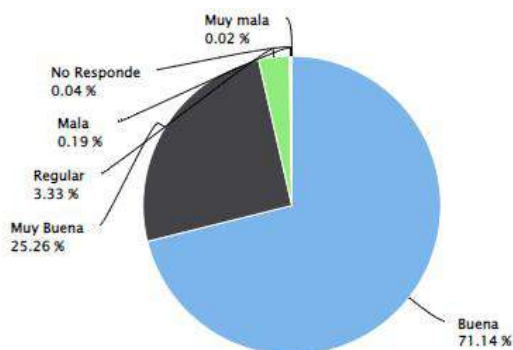
**De las cuales se establecen 3 grupos significativos:**

<b>AREA ASISTENCIALES</b>	Urgencias, hospitalización, fisioterapia, consulta externa, especialistas, quirófanos, ginecobstetricia, vacunación, rx, pediatría, odontología, uci, ucin, hospitalización , farmacia, consulta medico general, consulta medico especialista, ecografias,
<b>AREAS ADMINISTRATIVAS</b>	Facturación, atención al cliente, estadística, administración,
<b>PUESTOS DE SALUD</b>	Las ferias, los andes, las margaritas, guarinocito.

**Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:**

### SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE 2022

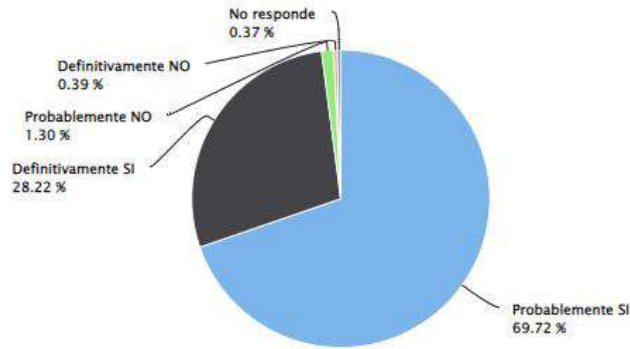
**¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta res 0256)**



**96.8%**

Opción	Total	%
Buena	3289	71.1%
Muy Buena	1168	25.3%
Regular	154	3.3%
Mala	9	0.2%
No Responde	2	0%
Muy mala	1	0%
<b>Total</b>	<b>4623</b>	<b>100%</b>

**¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital?  
(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)**



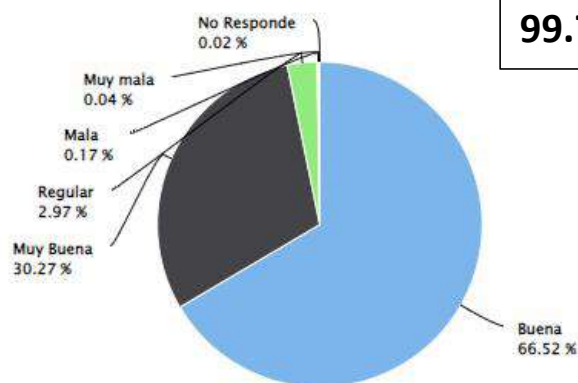
**97.9%**

Opción	Total	%
Probablemente SI	3214	69.7%
Definitivamente SI	1301	28.2%
Probablemente NO	60	1.3%
Definitivamente NO	18	0.4%
No responde	17	0.4%
<b>Total</b>	<b>4610</b>	<b>100%</b>

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 7 en su generalidad tomando como referencia el indicador general.

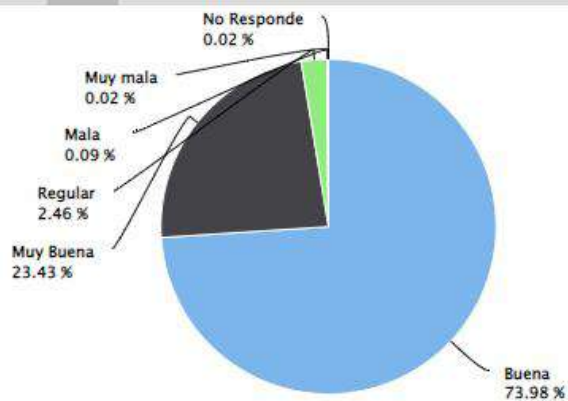
Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?	¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones 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?



Opción	Total	%
Buena	3070	66.5%
Muy Buena	1397	30.3%
Regular	137	3%
Mala	8	0.2%
Muy mala	2	0%
No Responde	1	0%
<b>Total</b>	<b>4615</b>	<b>100%</b>

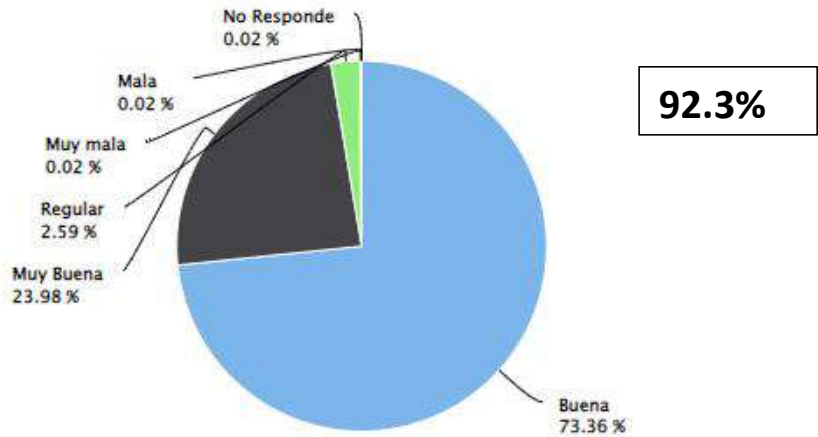
## 2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



Opción	Total	%
Buena	3423	74%
Muy Buena	1084	23.4%
Regular	114	2.5%
Mala	4	0.1%
Muy mala	1	0%
No Responde	1	0%
<b>Total</b>	<b>4627</b>	<b>100%</b>

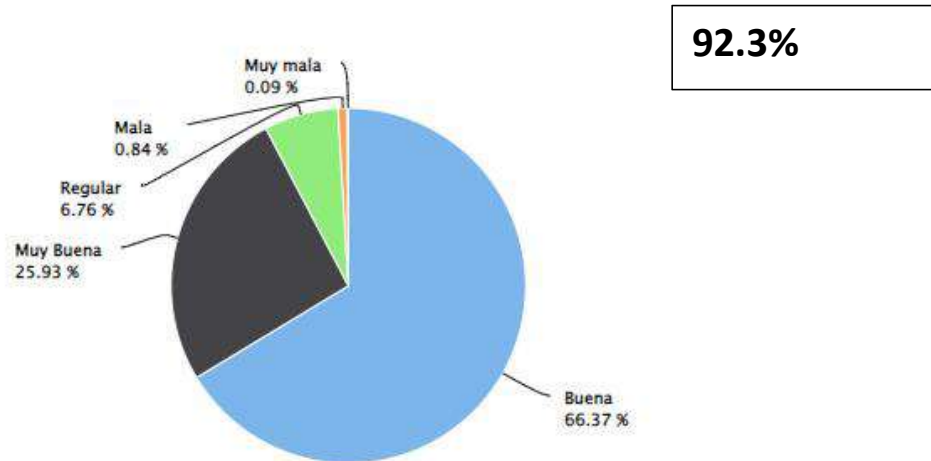


**¿3. Como considera el tiempo de espera mientras fue atendido?**



Opción	Total	%
Buena	3393	73.4%
Muy Buena	1109	24%
Regular	120	2.6%
Muy mala	1	0%
Mala	1	0%
No Responde	1	0%
<b>Total</b>	<b>4625</b>	<b>100%</b>

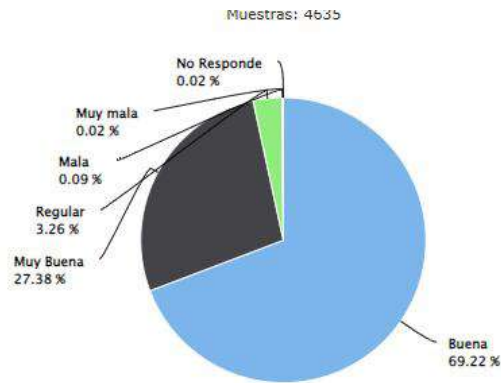
**¿4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?**



Opción	Total	%
Buena	3071	66.4%
Muy Buena	1200	25.9%
Regular	313	6.8%
Mala	39	0.8%
Muy mala	4	0.1%
<b>Total</b>	<b>4627</b>	<b>100%</b>

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

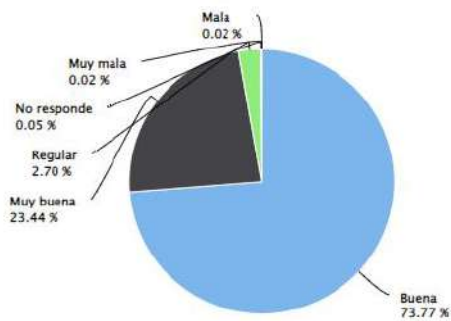
**96.3%**



Opción	Total	%
Buena	3203	69.2%
Muy Buena	1267	27.4%
Regular	151	3.3%
Mala	4	0.1%
Muy mala	1	0%
No Responde	1	0%
<b>Total</b>	<b>4627</b>	<b>100%</b>

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

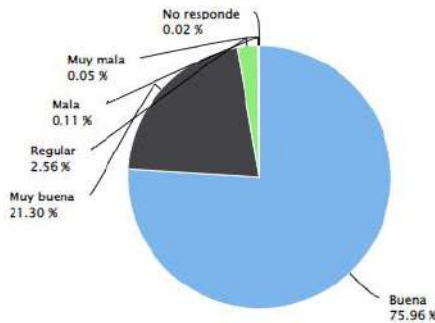
**97.2%**



Opción	Total	%
Buena	3223	73.8%
Muy Buena	1024	23.4%
Regular	118	2.7%
No responde	2	0%
Muy mala	1	0%
Mala	1	0%
<b>Total</b>	<b>4369</b>	<b>100%</b>

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

**97.2%**



Opción	Total	%
Buena	3320	76%
Muy buena	931	21.3%
Regular	112	2.6%
Mala	5	0.1%
Muy mala	2	0%
No responde	1	0%
<b>Total</b>	<b>4371</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto 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 con un 92.3% 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.

