

INFORME DE SATISFACCION Y PQRSDF

PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

COORDINADOR SIAU

DIANA MARCELA OSTOS

TRABAJADORA SOCIAL

SORAIDA SERNA PARRA

PROFESIONAL DE APOYO

ESE HOSPITAL SAN FELIX

"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"

LA DORADA – CALDAS

JULIO 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 Félix de la Dorada Caldas durante el primer semestre del 2023, 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.

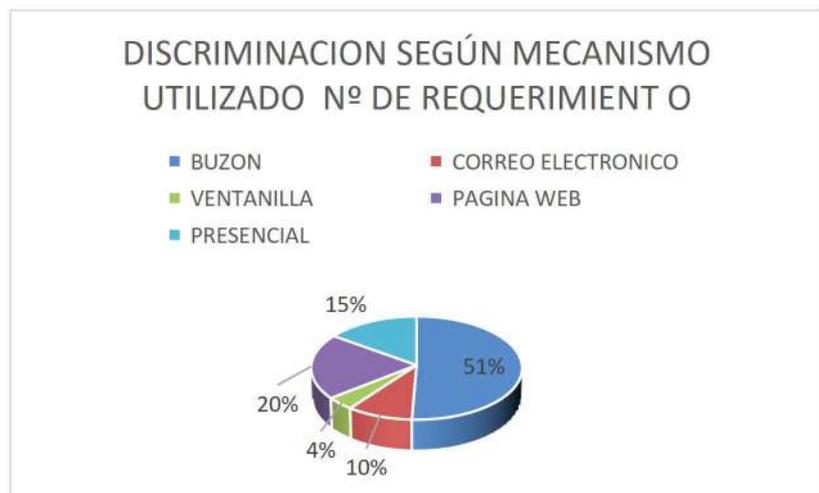
Siendo lo anterior se relaciona un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PRQRDF durante el primer semestre del año 2023 y análisis del consolidado de las encuestas de satisfacción del periodo de análisis, para un total de **73** PQRSDF en dicha temporada de análisis.

A continuación, me permito presentar el comportamiento lineal de PQRSDF que proporcionó el aplicativo Almera para el primer semestre de 2023, el cuál viene haciendo un buen soporte digital de trabajo.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

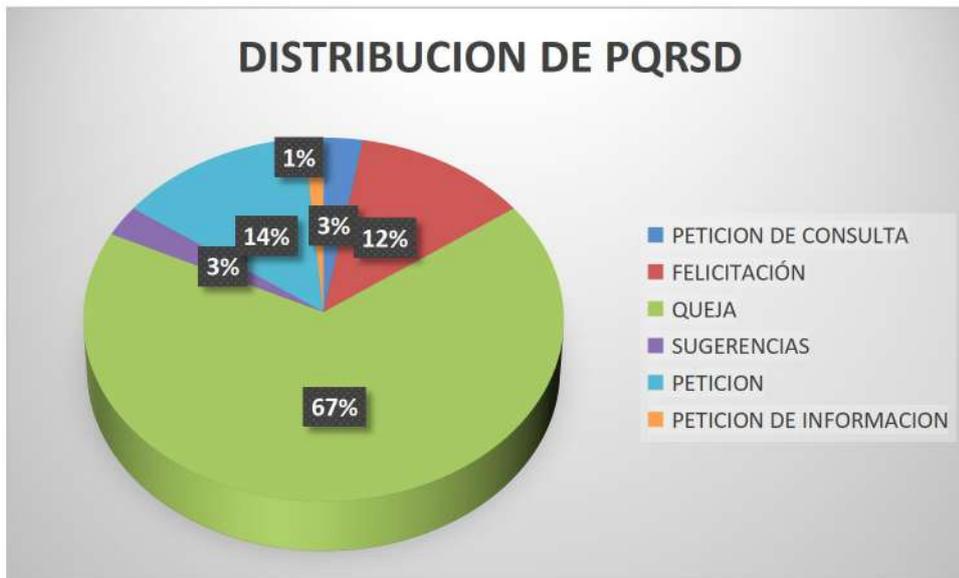
DISCRIMINACION SEGÚN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	37
CORREO ELECTRONICO	7
VENTANILLA	3
PAGINA WEB	15
PRESENCIAL	11
TOTAL	73



En la proyección de la gráfica anterior podemos constatar y acreditar que para el primer semestre del 2023 se cuenta con una participación activa por parte de todo los usuarios de la ESE Hospital San Félix, resaltando como mayor prevalencia el uso del buzón de sugerencias para las manifestaciones con un 51% siendo este el mecanismo de participación directa seguido del medio presencial con un 15% y la página web con un 20% demostrando así que las personas están utilizando los medios tecnologías como herramientas útil para las manifestaciones ante la atención brindada en el hospital San Félix.

- **DISTRIBUCIÓN PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES).**

DISTRIBUCION DE PQRSD	
TIPO DE REQUERIMIENTO	
PETICION DE CONSULTA	2
FELICITACIÓN	9
QUEJA	49
SUGERENCIAS	2
PETICION	10
PETICION DE INFORMACION	1
TOTAL	73



Durante el primer semestre del año 2023 se cuenta como el instrumento más utilizado por los usuarios la queja con un 67% para un total de 49 quejas durante el periodo analizado, seguido de la petición con un 14% y las felicitaciones con un 12%, y la petición de información y de consulta con un 3% respectivamente.

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 PQRSD durante el segundo periodo del año 2022.

Se identifican, durante el segundo periodo del año 2022 y dentro del análisis elaborado, los siguientes atributos afectados relacionados y de manera cuantificada:

- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requiere.

- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
 - **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

ATRIBUTOS AFECTADOS	
ATRIBUTO	
ACCESIBILIDAD	10
CONTINUIDAD	11
OPORTUNIDAD	8
PERTINENCIA	12
SATISFACCION DEL USUARIO	10
SEGURIDAD	13
ACTITUDINAL	9
TOTAL	73



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 semestre del año 2023

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

DISTRIBUCION POR AREA	
ÁREA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	25
ASISTENCIAL	47
PUUESTOS DE SALUD	1
TOTAL	73



Se logra identificar dos componentes importantes dentro del área asistencial, y administrativa, teniendo en cuenta que el área asistencial demanda más cantidad de usuarios y se encuentra en contacto directo con los pacientes, se ha venido manejando cada una de las recomendaciones sobre variables actitudinales frente al panorama de prestación de servicios, se tiene en cuenta los puestos de salud donde también se identificaron algunas PQRSDf dándole la respectiva trazabilidad a cada una de ellas.

ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

Con el ánimo de fortalecer la dinámica en la prestación de servicios del Hospital San Félix, con el objeto digno de escucha a los usuarios y/o cuidadores de los pacientes, de conocimiento es que se ha tomado como referente la medición de la satisfacción de nuestros beneficiarios con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado global del mismo cada unidad funcional con su diferencia en la proyección.

Se realizaron para el primer semestre del año 2023 un cálculo para una muestra de 10700 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.

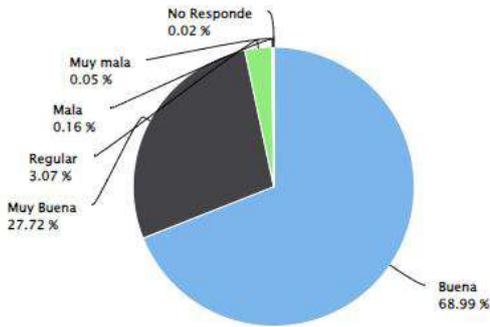
Grupos significativos:

AREA ASISTENCIALES	Urgencias, hospitalización, fisioterapia, consulta externa, especialistas, quirófanos, laboratorio, ginecología, rx, gastroenterología, pediatría, odontología, uci, ucín, farmacia, ginecología, pediatría, caja, ecografías, urgencias, cirugía,
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, atención al cliente, estadística, administración,
PUESTOS DE SALUD	Las ferias, los andes, las margaritas, guarinocito, Buenavista.

#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	1307	12.2%
2	ATENCION AL CLIENTE	540	5%
3	CONSULTA EXTERNA	496	4.6%
4	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	493	4.6%
5	LABORATORIO CLINICO	492	4.6%
6	ESTADISTICA	481	4.5%
7	ADMINISTRACIÓN	478	4.5%
8	ECOGRAFIAS	478	4.5%
9	FARMACIA	476	4.4%
10	MEDICINA GENERAL	476	4.4%
11	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	470	4.4%
12	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	466	4.4%
13	ODONTOLOGIA	460	4.3%
14	ESPECIALISTA	459	4.3%
15	CAJA	457	4.3%
16	RAYOS X	449	4.2%
17	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	446	4.2%
18	GASTROENTEROLOGIA	424	4%
19	HOSPITALIZACION	230	2.1%
20	GINECOBSTERICIA	224	2.1%
21	PEDIATRIA	220	2.1%
22	QUIROFANOS	212	2%
23	UCI	194	1.8%
24	UCIN	191	1.8%
25	FISIOTERAPIA	90	0.8%
25	Total	10709	100%

SATISFACCIÓN GLOBAL CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

¿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).

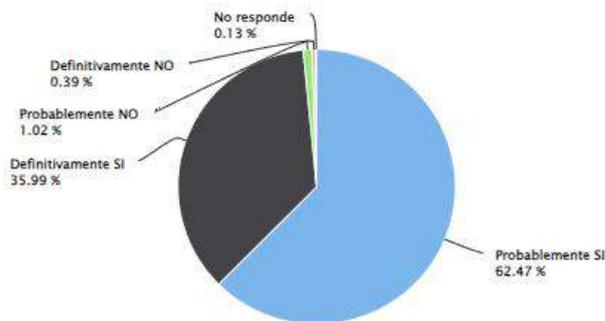


96.7 %

#	Opción	Total	%
1	Buena	7388	69%
2	Muy Buena	2968	27.7%
3	Regular	329	3.1%
4	Mala	17	0.2%
5	Muy mala	5	0%
6	No Responde	2	0%
6	Total	10709	100%

¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



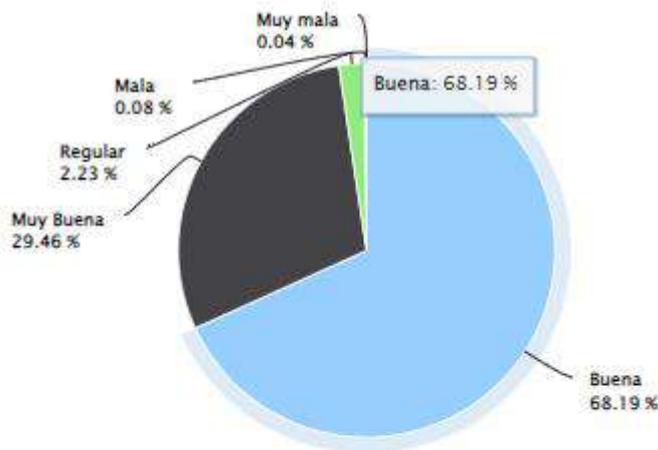
98.0 %

#	Opción	Total	%
1	Probablemente SI	6690	62.5%
2	Definitivamente SI	3854	36%
3	Probablemente NO	109	1%
4	Definitivamente NO	42	0.4%
5	No responde	14	0.1%
5	Total	10709	100%

A continuación, exponemos el resultado del comportamiento de cada grupo según áreas funcionales dada las preguntas de la encuesta de satisfacción de la pregunta 1 a la 7 durante el primer semestre del año 2023.

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?			

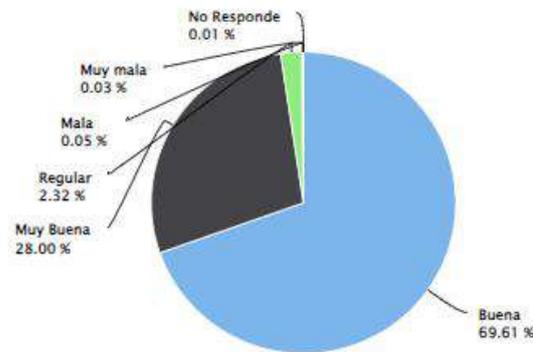
1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



97.6%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7302	68.2%
2	Muy Buena	3155	29.5%
3	Regular	239	2.2%
4	Mala	9	0.1%
5	Muy mala	4	0%
5	Total	10709	100%

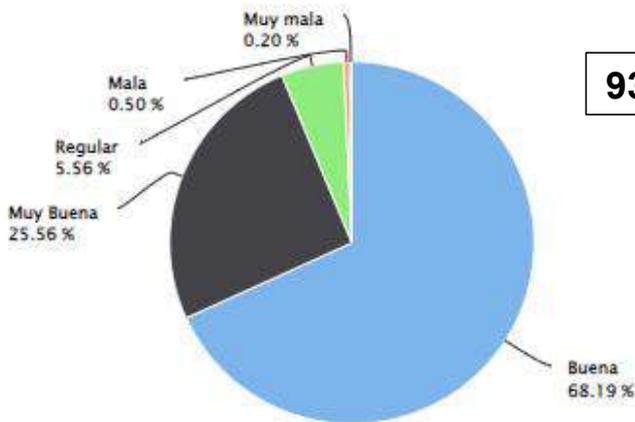
1. ¿cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



97.6%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7454	69.6%
2	Muy Buena	2998	28%
3	Regular	248	2.3%
4	Mala	5	0%
5	Muy mala	3	0%
6	No Responde	1	0%
6	Total	10709	100%

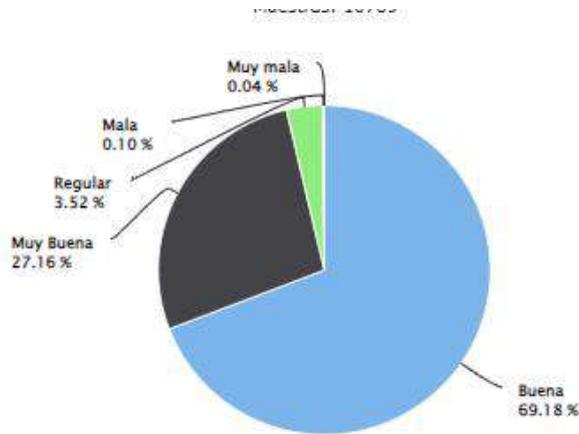
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?



93.7%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7302	68.2%
2	Muy Buena	2737	25.6%
3	Regular	595	5.6%
4	Mala	54	0.5%
5	Muy mala	21	0.2%
5	Total	10709	100%

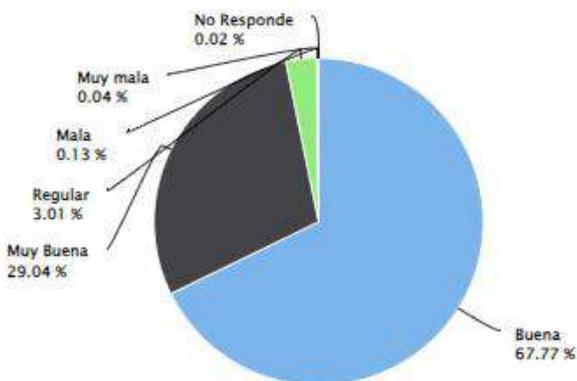
3. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



96.3%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7408	69.2%
2	Muy Buena	2909	27.2%
3	Regular	377	3.5%
4	Mala	11	0.1%
5	Muy mala	4	0%
5	Total	10709	100%

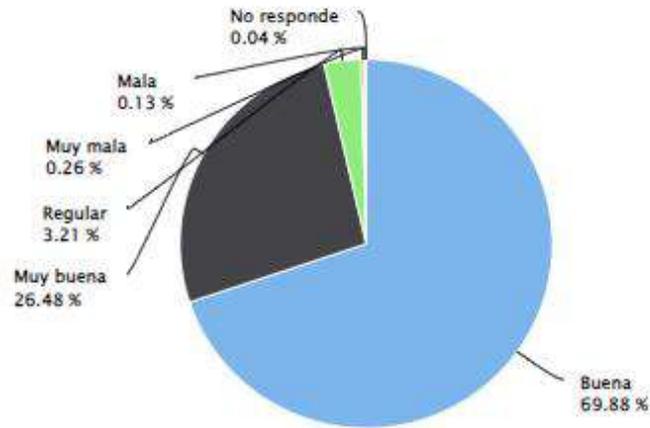
4. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



96.8%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7257	67.8%
2	Muy Buena	3110	29%
3	Regular	322	3%
4	Mala	14	0.1%
5	Muy mala	4	0%
6	No Responde	2	0%
6	Total	10709	100%

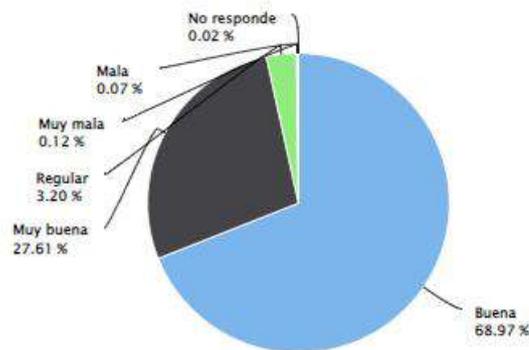
5. ¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?



96%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7483	69.9%
2	Muy buena	2836	26.5%
3	Regular	344	3.2%
4	Muy mala	28	0.3%
5	Mala	14	0.1%
6	No responde	4	0%
6	Total	10709	100%

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



96.5%

#	Opción	Total	%
1	Buena	7386	69%
2	Muy buena	2957	27.6%
3	Regular	343	3.2%
4	Muy mala	13	0.1%
5	Mala	8	0.1%
6	No responde	2	0%
6	Total	10709	100%

Ante el anterior consolidado y con base en los informes de los últimos trimestres presentados con anterioridad, cabe resaltar que en general los usuarios tienen una percepción favorable sobre el hospital san Félix para el primer semestre del 2023 con porcentajes superiores al 96.7% donde se puede ver reflejado la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio de salud.



DIANA MARCELA OSTOS
Trabajadora Social T.P. No. 060123012
LIDER SIAU