

INFORME DE SATISFACCION Y PQRSDF  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

COORDINADOR SIAU  
PAOLA ANDREA MORALES  
PSICOLOGA

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

JULIO 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 Félix de la Dorada Caldas durante el primer semestre del 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 PRQRDF durante primer semestre del año 2022 y análisis del consolidado de las encuestas de satisfacción del periodo de análisis, para un total de 109 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 2022, el cuál viene haciendo un buen soporte digital de trabajo.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

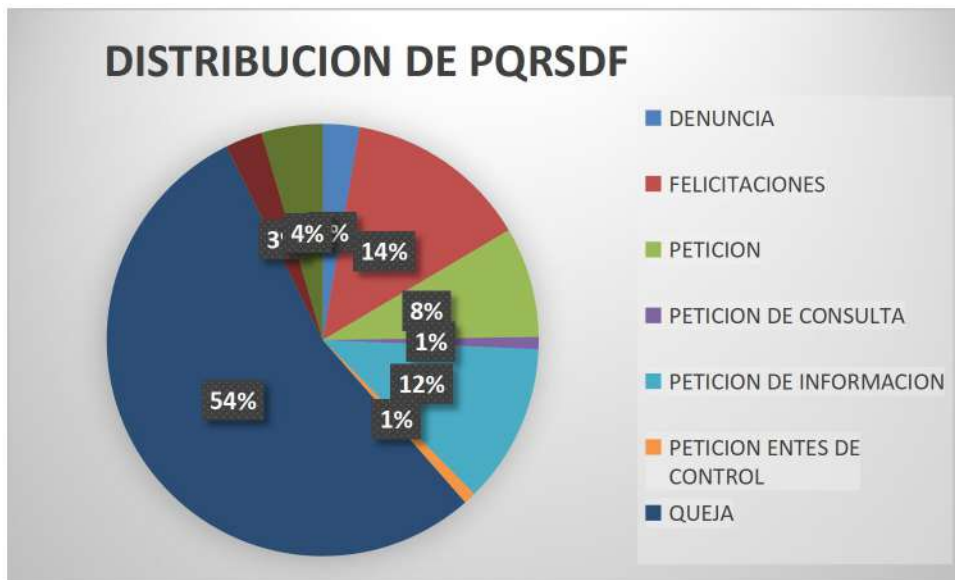


BUZON	59
EMAIL	13
PAGINA WEB	17
PRESENCIAL	12
VENTANILLA	8
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

En la proyección de la gráfica anterior podemos constatar y acreditar que, alargo del primer semestre del año 2022, se tuvo una participación activa por parte de los usuarios en los buzones de sugerencia con un 54% de las PQRSDF obtenidas par el primer semestre del año 2022, siendo este el mecanismo de participación directa, seguido de la pagina web y el e-mail demostrando que los métodos tecnológicos son cada vez mas útiles en la participación activa de los usuarios.

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

DENUNCIA	3
FELICITACIONES	15
PETICION	9
PETICION DE CONSULTA	1
PETICION DE INFORMACION	13
PETICION ENTES DE CONTROL	1
QUEJA	59
RECLAMO	3
SUGERENCIA	5
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>



Durante el primer semestre del año 2022 se cuenta como el instrumento mas utilizado por los usuarios la queja con un 54% para un total de 59 quejas durante el periodo analizado, seguido de las felicitaciones y la petición de información.

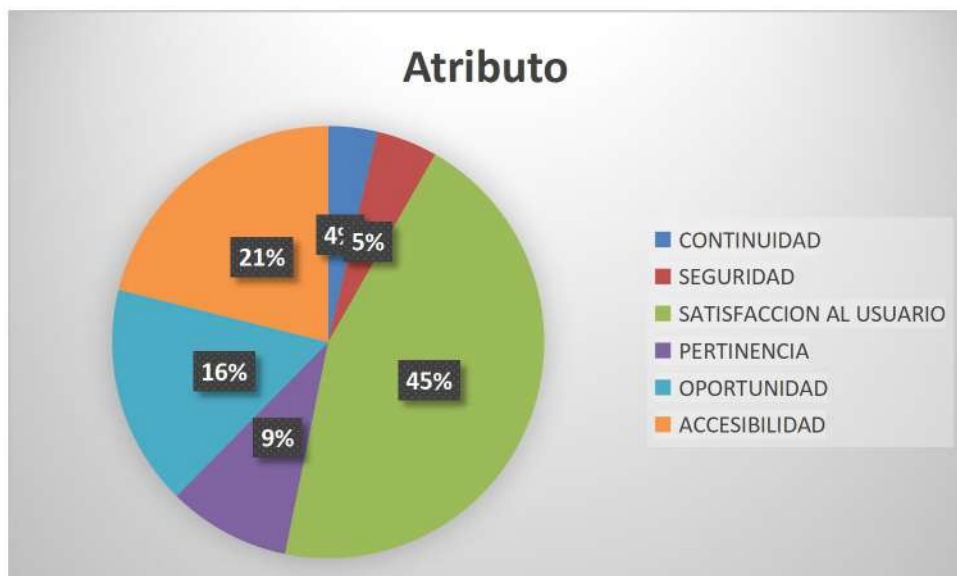
## ATRIBUTOS SEGÚN PLATAFORMA ESTRATEGICA.

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 primer periodo del año 2022.

Se identifican, durante el primer 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.

CONTINUIDAD	4
SEGURIDAD	5
SATISFACCION AL USUARIO	49
PERTINENCIA	10
OPORTUNIDAD	18
ACCESIBILIDAD	23
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

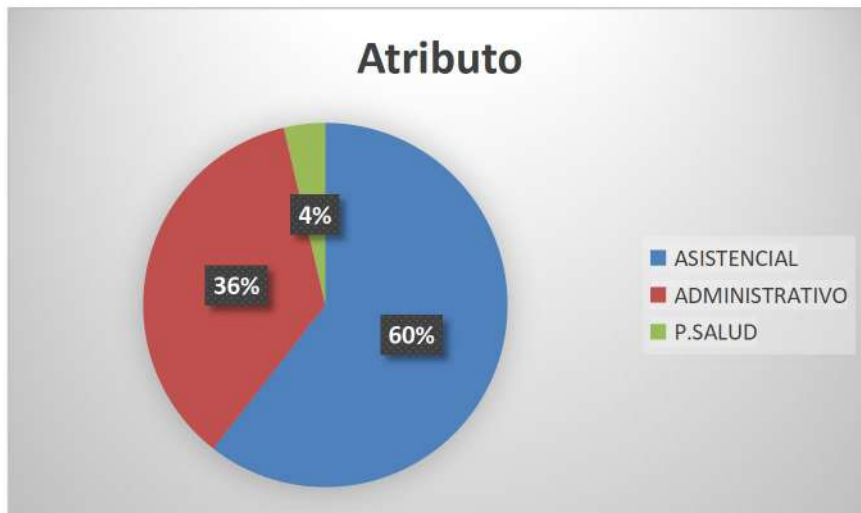


## UNIDADES FUNCIONALES

A continuación, se relaciona el comportamiento de las áreas funcionales identificadas con las manifestaciones registras por los usuarios en el periodo del primer semestre del año 2022

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

ASISTENCIAL	66
ADMINISTRATIVO	39
P.SALUD	4
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>



Se logra identificar dos componentes importantes dentro del área asistencial, y administrativa, teniendo en cuenta que el área asistencia demanda mas 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 DE AÑO 2022

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 200 t un cálculo para una muestra de 2216 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.

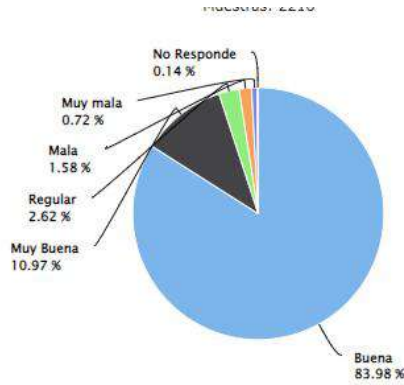
Las encuestas fueron realizadas por una funcionaria que desarrolla sus funciones como apoyo al área de SIAU, las cuales aportaron de manera directa en la aplicación almera, para fines de registro y evitar sesgos en la información.

### Grupos significativos:

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

## SATISFACCIÓN GLOBAL CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 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)

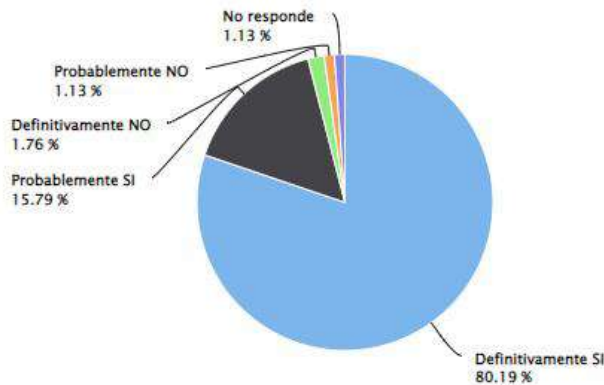


**95 %**

Opción	Total	%
Buena	1861	84%
Muy Buena	243	11%
Regular	58	2.6%
Mala	35	1.6%
Muy mala	16	0.7%
No Responde	3	0.1%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



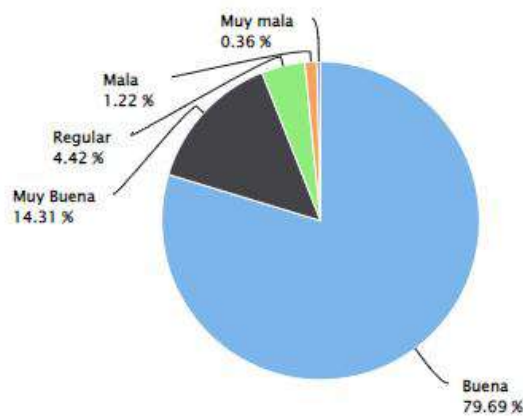
**95.9 %**

Opción	Total	%
Definitivamente SI	1777	80.2%
Probablemente SI	350	15.8%
Definitivamente NO	39	1.8%
Probablemente NO	25	1.1%
No responde	25	1.1%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

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 5 durante el primer semestre del año 2022

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?

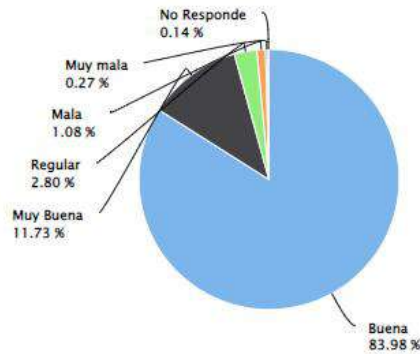


**93.9%**

Opción	Total	%
Buena	1766	79.7%
Muy Buena	317	14,3%
Regular	98	4,4%
Mala	27	1,2%
Muy mala	8	0,4%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>



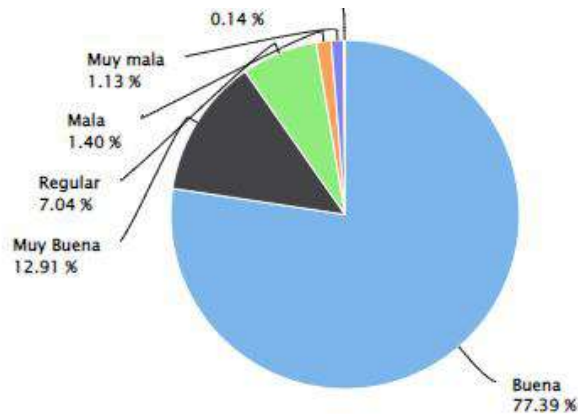
**2. ¿cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?**



**95.7%**

Opción	Total	%
Buena	1861	84%
Muy Buena	260	11.7%
Regular	62	2.8%
Mala	24	1.1%
Muy mala	6	0.3%
No Responde	3	0.1%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

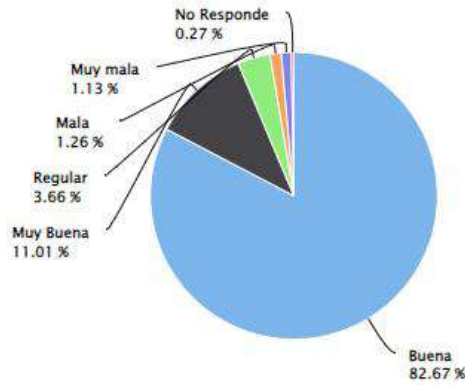
**3. ¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?**



**92.1%**

Opción	Total	%
Buena	1715	77.4%
Muy Buena	286	12.9%
Regular	156	7%
Mala	31	1.4%
Muy mala	25	1.1%
No Responde	3	0.1%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

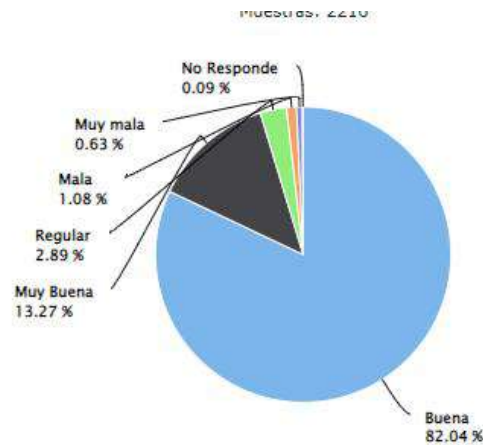
4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



**93.6%**

Opción	Total	%
Buena	1832	82.7%
Muy Buena	244	11%
Regular	81	3.7%
Mala	28	1.3%
Muy mala	25	1.1%
No Responde	6	0.3%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

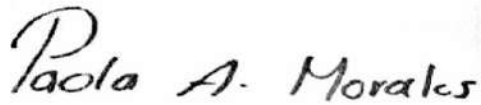
5. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



**95.3%**

Opción	Total	%
Buena	1818	82%
Muy Buena	294	13.3%
Regular	64	2.9%
Mala	24	1.1%
Muy mala	14	0.6%
No Responde	2	0.1%
<b>Total</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

Ante el anterior consolidado y con base en los informes de los dos últimos trimestres presentados con anterioridad, cabe resaltar que en general los usuarios tienen una percepción favorable sobre el hospital san felix para el primer semestre del 2020 con porcentajes superiores al 90% donde se puede ver reflejado la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicio de salud.



Paola A. Morales

DR. PAOLA ANDREA MORALES  
CC 1058846757  
Especialidad. PSICOLOGIA

PAOLA ANDREA MORALES  
LIDER SIAU  
PSICOLOGA