

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF
III TRIMESTRE AÑO 2023

COORDINADOR SIAU
MARIA FERNANDA SANTA ALVAREZ

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

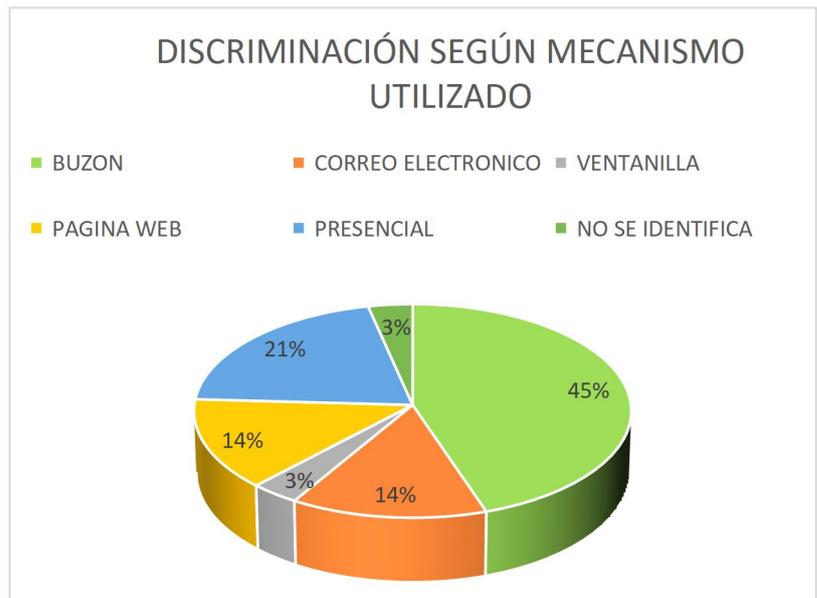
El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Felix de la Dorada Caldas durante el Tercer trimestre del año 2023, cumpliendo con lo establecido 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.

A continuación, se presenta 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 2023 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	1
PAGINA WEB	4
PRESENCIAL	6
NO SE IDENTIFICA	1
TOTAL	29



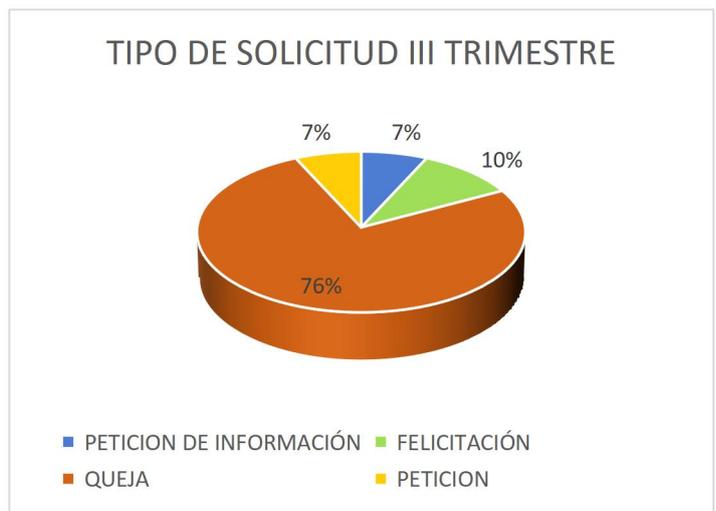
Según la información recolectada durante el tercer trimestre del año 2023 la ESE Hospital San Félix recibió un total de 29 PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) De estas 29 manifestaciones, la mayoría se recibieron a través del buzón de sugerencias con un 45% (13 manifestaciones), seguido del medio preencial 21% (6 manifestaciones), medios tecnológicos como la página web con un 14% (4 manifestaciones) a través del correo electrónico con un 14% (4

manifestaciones), por medio de ventanilla única con un 3% y por último el 3% no se identifica, con lo anterior se evidencia que durante el tercer trimestre los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para las PQRSD dentro del Hospital San Felix.

De igual manera se sigue promoviendo todos los medios de recepción de PQRSD para que los usuarios tengan facilidad a la hora de expresar sus opiniones e inquietudes.

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

DISTRIBUCION DE PQRSD	
TIPO DE REQUERIMIENTO	III TRIMESTRE
PETICION DE INFORMACIÓN	2
FELICITACIÓN	3
QUEJA	22
PETICION	2
TOTAL	29

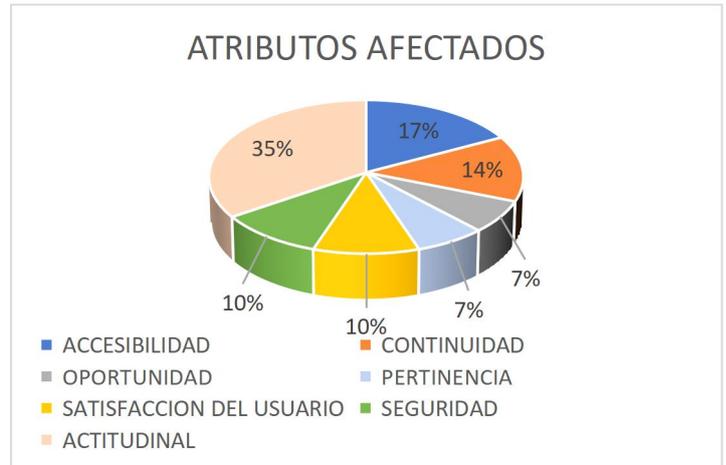


Se identifica la Queja como el mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia dentro de la institución por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, para expresar insatisfacción o inconformidad con un 76%, felicitaciones con un 10%, petición 7% y petición de información 7% 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 PQRSD.

ATRIBUTOS AFECTADOS	
ACCESIBILIDAD	5
CONTINUIDAD	4
OPORTUNIDAD	2
PERTINENCIA	2
SATISFACCION DEL USUARIO	3
SEGURIDAD	3
ACTITUDINAL	10
TOTAL	29

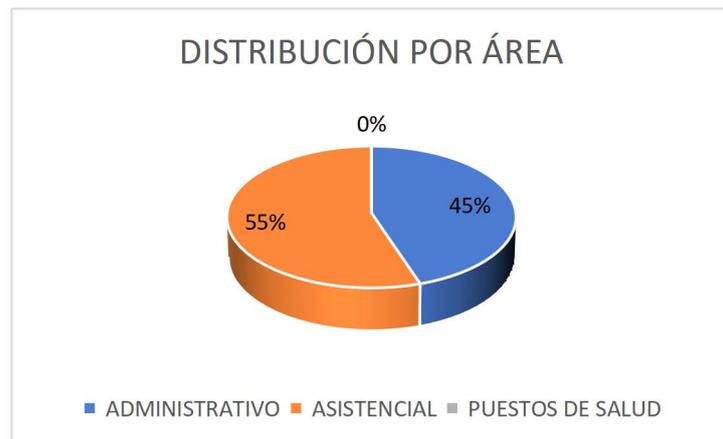


Se identifican dentro del análisis los atributos más afectados el Actitudinal con un 35%, seguido de Accesibilidad con un 17% y Continuidad con un 14% siendo estos los tres atributos más significativos, dado el resultado de las PQRSDf para el tercer trimestre del año 2023.

● 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 2023

DISTRIBUCION POR AREA	
ÁREA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	13
ASISTENCIAL	16
PUESTOS DE SALUD	0
TOTAL	29



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

Se logra identificar el componente del área asistencial como el más representativo con un 55%, 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 están directamente relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a los usuarios en cuanto a la atención de enfermería y médica, a la atención de Triage y la pertinencia en la atención, seguido de un 45% del área administrativa y finalmente un 0% de los puestos de salud.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

La muestra poblacional relacionada para determinar el tamaño de la misma como de cada una de las unidades funcionales evaluadas, se partió del resultado del informe de producción del trimestre anterior que presento la E.S.E hospital san Félix desde el área de calidad y se realizó con base a la fórmula:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

- **Z** = Nivel de confianza (95% o 99%)
- **p** = .5
- **c** = Margen de error (.04 = ±4)

A la anterior fórmula se establece un nivel de confianza del 95% con una desviación del 5%, y un margen de error de 5%, a lo anterior se calculó para una muestra de 279 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.

De las cuales se establecen 3 grupos significativos:

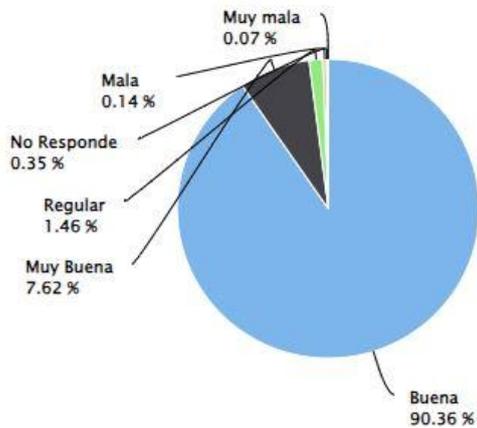
AREAS ASISTENCIALES	Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Consulta Externa, Especialistas, Quirófanos, Ginecobstetricia, Vacunación, Rx, Pediatría, Odontología, UCI, UCIN, Farmacia, Consulta Médico General, Consulta Médico Especialista, Ecografías,
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, Atención al Cliente,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

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	859	20,2%
2	MEDICINA GENERAL	203	4,8%
3	FARMACIA	192	4,5%
4	ESPECIALISTA	180	4,2%
5	ESTADISTICA	178	4,2%
6	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	171	4%
7	ECOGRAFIAS	169	4%
8	ATENCION AL CLIENTE	168	3,9%
9	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	163	3,8%
10	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	162	3,8%
11	CONSULTA EXTERNA	161	3,8%
12	RAYOS X	158	3,7%
13	GASTROENTEROLOGIA	158	3,7%
14	LABORATORIO CLINICO	156	3,7%
15	CAJA	153	3,6%
16	ADMINISTRACIÓN	152	3,6%
17	ODONTOLOGIA	148	3,5%
18	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	136	3,2%
19	HOSPITALIZACION	126	3%
20	PEDIATRIA	115	2,7%
21	GINECOBSTERICIA	112	2,6%
22	QUIROFANOS	89	2,1%
23	UCI	80	1,9%
24	UCIN	59	1,4%
25	FISIOTERAPIA	6	0,1%
25	Total	4254	100%

SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE 2023

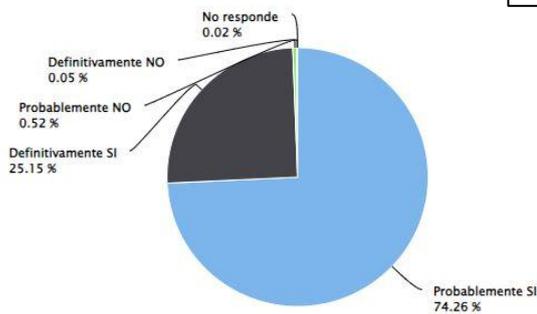
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta res 0256)



97.9%

#	Opción	Total	%
1	Buena	3844	90.4%
2	Muy Buena	324	7.6%
3	Regular	62	1.5%
4	No Responde	15	0.4%
5	Mala	6	0.1%
6	Muy mala	3	0.1%
6	Total	4254	100%

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



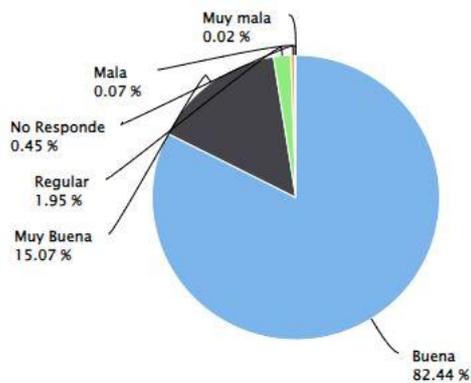
99%

#	Opción	Total	%
1	Probablemente SI	3159	74.3%
2	Definitivamente SI	1070	25.2%
3	Probablemente NO	22	0.5%
4	Definitivamente NO	2	0%
5	No responde	1	0%
5	Total	4254	100%

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?			

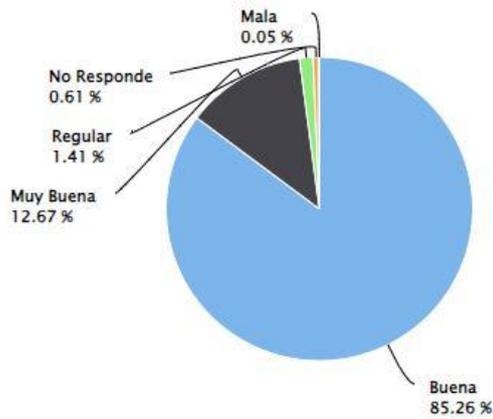
1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



97.5%

#	Opción	Total	%
1	Buena	3507	82.4%
2	Muy Buena	641	15.1%
3	Regular	83	2%
4	No Responde	19	0.4%
5	Mala	3	0.1%
6	Muy mala	1	0%
6	Total	4254	100%

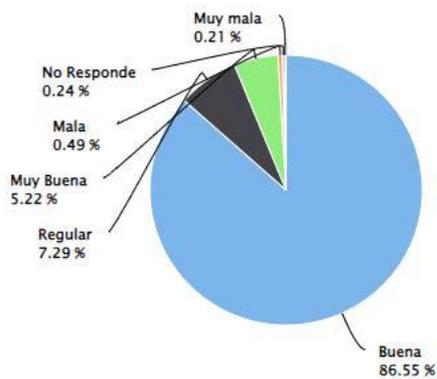
2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



97.9%

#	Opción	Total	%
1	Buena	3627	85.3%
2	Muy Buena	539	12.7%
3	Regular	60	1.4%
4	No Responde	26	0.6%
5	Mala	2	0%
5	Total	4254	100%

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

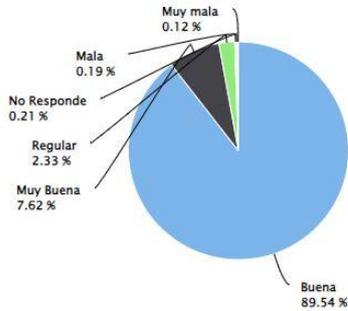


91.7%

#	Opción	Total	%
1	Buena	3682	86.6%
2	Regular	310	7.3%
3	Muy Buena	222	5.2%
4	Mala	21	0.5%
5	No Responde	10	0.2%
6	Muy mala	9	0.2%
6	Total	4254	100%

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

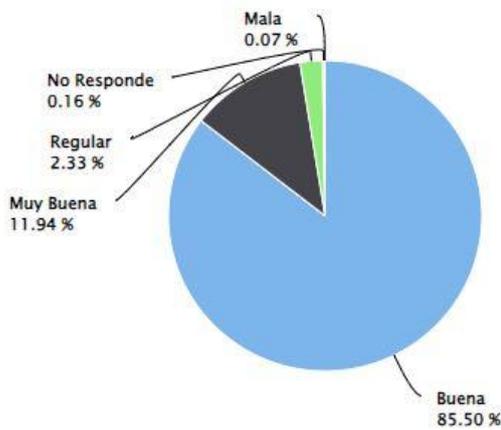
97.1%



#	Opción	Total	%
1	Buena	3809	89.5%
2	Muy Buena	324	7.6%
3	Regular	99	2.3%
4	No Responde	9	0.2%
5	Mala	8	0.2%
6	Muy mala	5	0.1%
6	Total	4254	100%

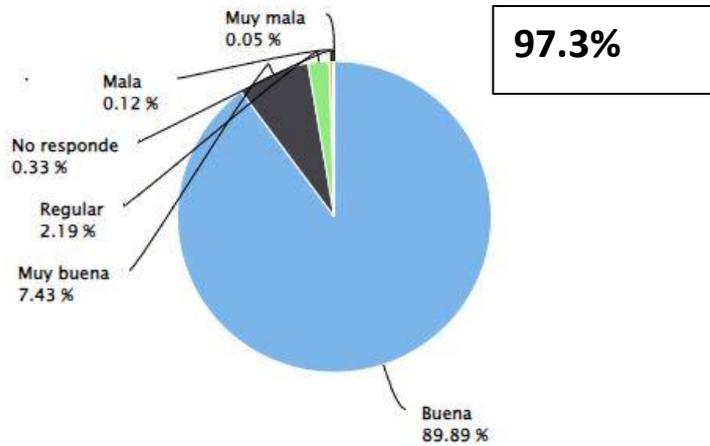
5. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?

97.4%



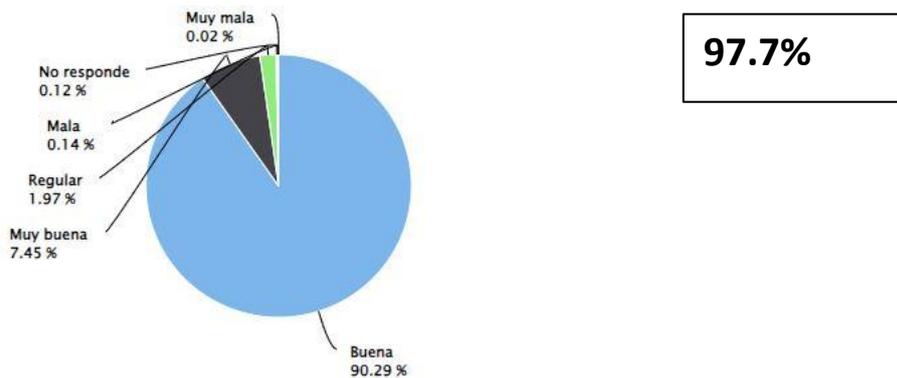
#	Opción	Total	%
1	Buena	3637	85.5%
2	Muy Buena	508	11.9%
3	Regular	99	2.3%
4	No Responde	7	0.2%
5	Mala	3	0.1%
5	Total	4254	100%

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



#	Opción	Total	%
1	Buena	3824	89.9%
2	Muy buena	316	7.4%
3	Regular	93	2.2%
4	No responde	14	0.3%
5	Mala	5	0.1%
6	Muy mala	2	0%
6	Total	4254	100%

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



#	Opción	Total	%
1	Buena	3841	90.3%
2	Muy buena	317	7.5%
3	Regular	84	2%
4	Mala	6	0.1%
5	No responde	5	0.1%
6	Muy mala	1	0%
6	Total	4254	100%

Durante el tercer trimestre del año 2023 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 91.7% 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 representa avances positivos y la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable, sin embargo es importante nombrar que las encuestas disminuyeron en un 1.45 % en relación al segundo trimestre.

Análisis de las encuestas de satisfacción distribuidas por áreas de aplicación.

III TRIMESTRE 2023	1.¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?		Totales	%
	CENTRO DE SALUD FERIAS	REGULAR	8	4.7
	ATENCIÓN AL CLIENTE	REGULAR	15	8.9
	CONSULTA EXTERNA	REGULAR	4	2.5
	PEDIATRIA	REGULAR	3	2.6
	ECOGRAFIAS	REGULAR	7	4.1
	MEDICINA GENERAL	REGULAR	5	2.5
	RAYOS X	REGULAR	9	5.7
III TRIMESTRE 2023	2¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?		Totales	%
	QUIROFANOS	REGULAR	3	3.4
	ECOGRAFIAS	REGULAR	7	4.1
	FARMACIA	REGULAR	6	3.1
	ATENCIÓN AL CLIENTE	REGULAR	8	4.8
	LABORATORIO	REGULAR	5	3.2
III TRIMESTRE 2023	3.¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?			
	QUIROFANOS	REGULAR	5	5.6
	URGENCIAS	REGULAR	135	15.5
	LABORATORIO	REGULAR	14	9.0
	ECOGRAFIAS	REGULAR	17	10.1

	FARMACIA	REGULAR	13	6.8
	RAYOS X	REGULAR	12	7.6
	ATENCIÓN AL CLIENTE	REGULAR	32	19.0
	CENTRO DE SALUD FERIAS	REGULAR	12	7.0
	GASTROENTEROLOGIA	REGULAR	10	6.3
	MEDICINA GENERAL	REGULAR	9	4.4
III TRIMESTRE 2023	4 ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?			
	QUIROFANOS	REGULAR	5	5.6
	ECOGRAFIAS	REGULAR	7	4.1
	FARMACIA	REGULAR	9	4.7
	LABORATORIO	REGULAR	7	4.5
	RAYOS X	REGULAR	8	5.1
III TRIMESTRE 2023	5 ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?			
	HOSPITALIZACION	REGULAR	4	3.2
	GASTROENTEROLOGIA	REGULAR	4	2.5
	RAYOS X	REGULAR	11	7.0
	ATENCIÓN AL CLIENTE	REGULAR	14	8.3
	ECOGRAFIAS	REGULAR	11	6.5
	CENTRO DE SALUD FERIAS	REGULAR	9	5.3
	CENTRO DE SALUD GUARINOCITO	REGULAR	4	2.5
	FARMACIA	REGULAR	12	6.3
III TRIMESTRE 2023	6 ¿ La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?			
	QUIROFANOS	REGULAR	4	4.5
	HOSPITALIZACIÓN	REGULAR	3	2.4
	ADMINISTRACIÓN	REGULAR	3	2.0
	LABORATORIO	REGULAR	9	5.8
	RAYOS X	REGULAR	13	8.2
	ECOGRAFIA	REGULAR	8	4.7
	FARMACIA	REGULAR	9	4.7
	ATENCIÓN AL CLIENTE	REGULAR	13	7.7

La relación del comportamiento de cada una de las unidades funcionales que fueron identificadas con falencias en la prestación de los servicios de salud frente a la percepción del usuario deberá ser intervenida por cada uno de los líderes de dichas áreas y así reevaluar las acciones de mejora, teniendo en

cuenta los gráficos, las áreas que presentaron algunas irregularidades fueron Rayos X, Quirófano, Laboratorio, Atención al cliente y Ecografías.

Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Alvarez

Trabajadora Social T.P. No.1053861253