

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PQRSDF
II TRIMESTRE AÑO 2023

COORDINADOR SIAU
DIANA MARCELA OSTOS

SORAIDA SERNA PARRA
PROFESIONAL DE APOYO

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

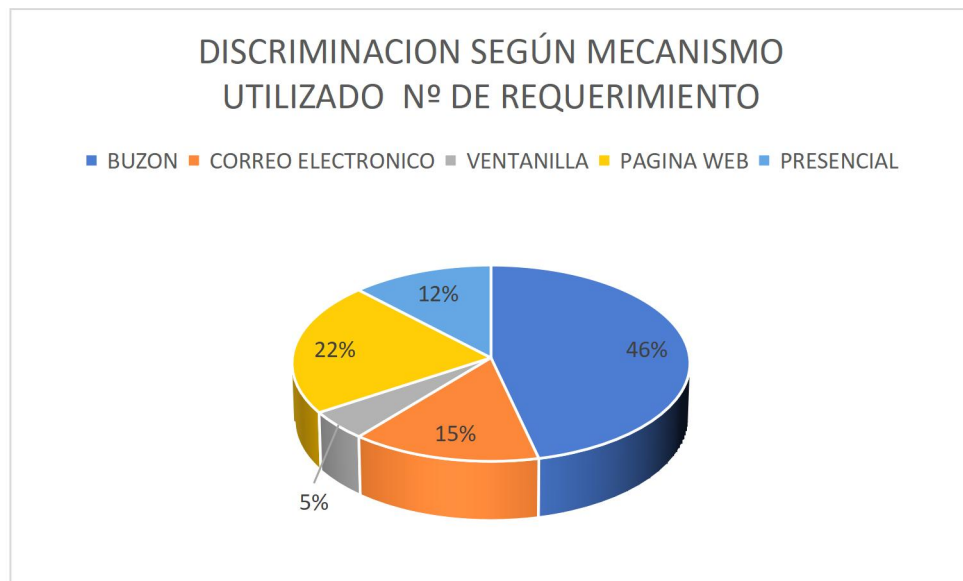
El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Felix de la Dorada Caldas durante el segundo trimestre del año 2023, cumpliendo con lo establecido 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 segundo 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	19
CORREO ELECTRONICO	6
VENTANILLA	2
PAGINA WEB	9
PRESENCIAL	5
TOTAL	41



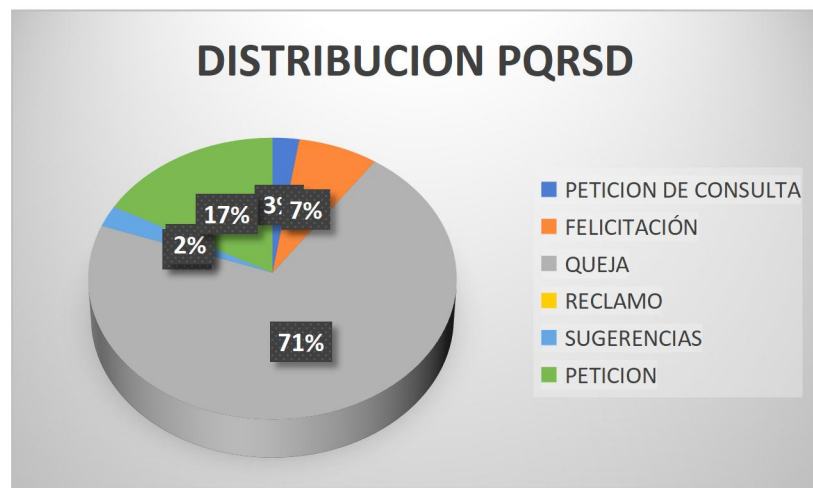
Según la información recolectada durante el segundo trimestre del año 2023 la ESE Hospital San Félix recibió un total de 41 PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) De estas 41 manifestaciones, la mayoría se recibieron a través del Buzón de sugerencias con un 46% (19 manifestaciones), seguido de medios tecnológicos como la página web con un 22% (9 manifestaciones) , correo electrónico con un 15% (6 manifestaciones), a través de medios presenciales con un 12% (5

manifestaciones) y finalmente ventanilla única con un 5%, con lo anterior se evidencia que durante el segundo 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	II TRIMESTRE
PETICION DE CONSULTA	1
FELICITACIÓN	3
QUEJA	29
RECLAMO	0
SUGERENCIAS	1
PETICION	7
TOTAL	41

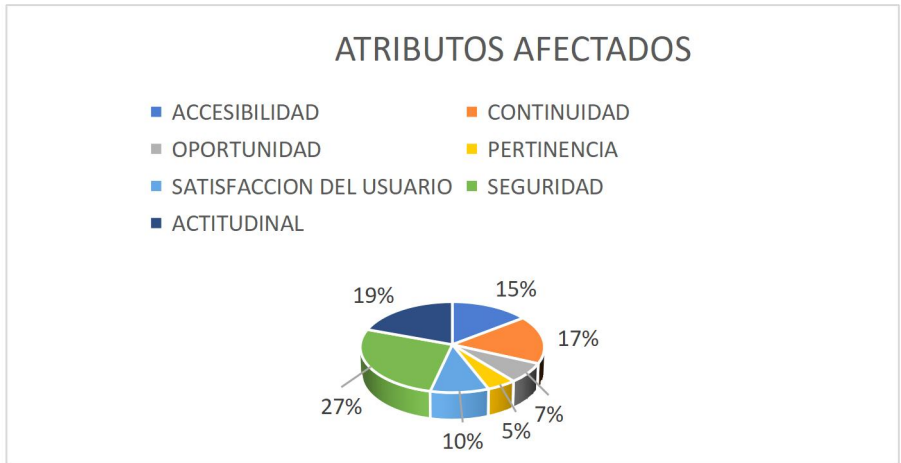


Se identifica la Queja como el mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia dentro de la institución por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, para expresar insatisfacción o inconformidad con un 71%, las peticiones con un 17%, felicitaciones con un 8%, 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 PQRSDf.

ATRIBUTOS AFECTADOS	
ATRIBUTO	
ACCESIBILIDAD	6
CONTINUIDAD	7
OPORTUNIDAD	3
PERTINENCIA	2
SATISFACCION DEL USUARIO	4
SEGURIDAD	11
ACTITUDINAL	8
TOTAL	41

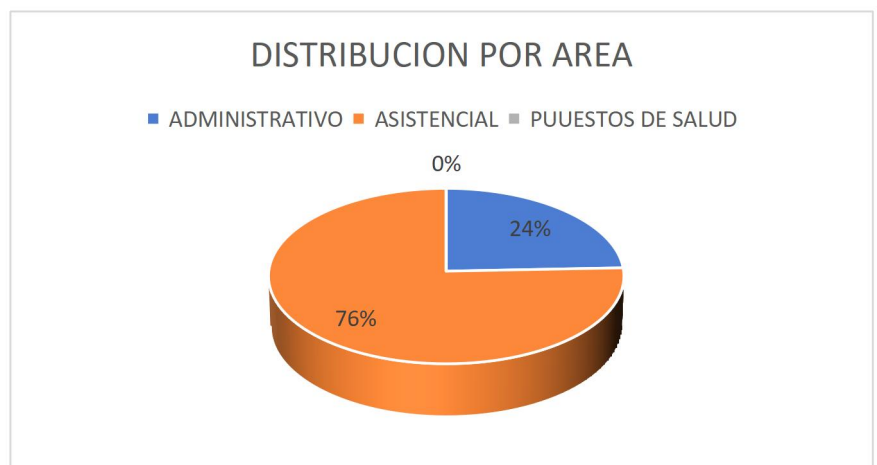


Se identifican dentro del análisis los atributos más afectados la Seguridad con un 27%, el Actitudinal con un 19%, seguido de Continuidad con un 17%, siendo estos los tres atributos más significativos, dado el resultado de las PQRSDf para el segundo trimestre del año 2023.

- **UNIDADES FUNCIONALES**

A continuación, se relaciona el comportamiento de las áreas funcionales identificadas con las manifestaciones registradas por los usuarios en el periodo del segundo trimestre de 2023.

DISTRIBUCION POR AREA	
ÁREA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	10
ASISTENCIAL	31
PUUESTOS DE SALUD	0
TOTAL	41



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 76%, 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 24% del área administrativa y finalmente un 0% de los puestos de salud.

● **ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Se realizaron para este periodo del segundo trimestre del año 2023 un cálculo para una muestra de **4317** 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 la satisfacción global.

Las encuestas fueron realizadas con el apoyo de la funcionaria que desarrolla sus funciones al área de SIAU, 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:

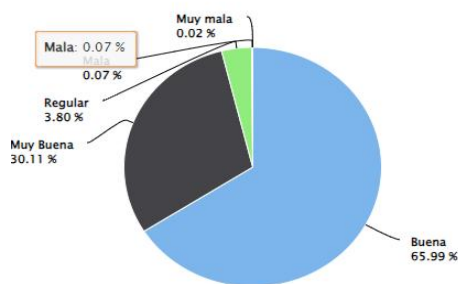
AREA ASISTENCIALES	Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Consulta Externa, Especialistas, Quirófanos, Ginecobstetricia, Vacunación, Rx, Pediatría, Odontología, UCI, UCIN, Farmacia, Consulta Médico General, Consulta Médico Especialista, Ecografías,
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, Atención al Cliente,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

#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	512	11.9%
2	ATENCIÓN AL CLIENTE	228	5.3%
3	LABORATORIO CLINICO	207	4.8%
4	ESTADISTICA	199	4.6%
5	MEDICINA GENERAL	197	4.6%
6	ADMINISTRACIÓN	195	4.5%
7	GASTROENTEROLOGIA	194	4.5%
8	ECOGRAFIAS	192	4.4%
9	ESPECIALISTA	192	4.4%
10	CAJA	192	4.4%
11	CONSULTA EXTERNA	191	4.4%
12	ODONTOLOGIA	190	4.4%
13	FARMACIA	187	4.3%
14	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	183	4.2%
15	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	182	4.2%
16	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	181	4.2%
17	RAYOS X	179	4.1%
18	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	151	3.5%
19	HOSPITALIZACION	101	2.3%
20	PEDIATRIA	98	2.3%
21	QUIROFANOS	97	2.2%
22	GINECOBSTERICIA	94	2.2%
23	UCI	86	2%
24	UCIN	85	2%
25	FISIOTERAPIA	4	0.1%
25	Total	4317	100%

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

SATISFACCIÓN GLOBAL II 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)

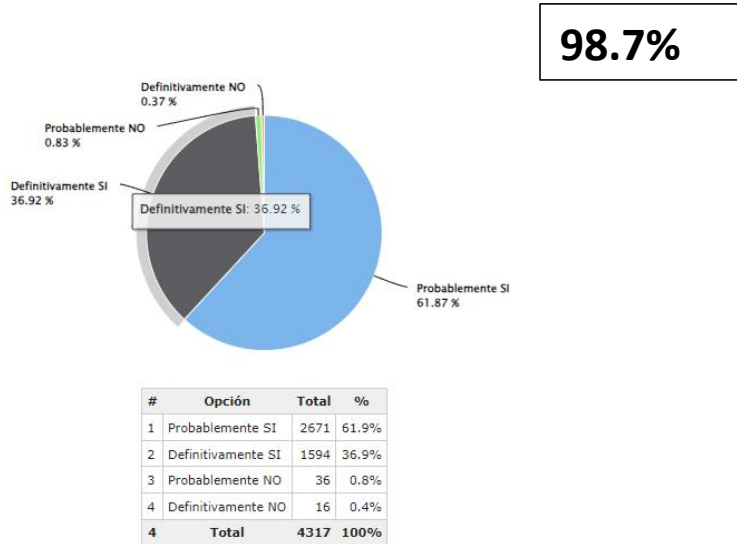


96%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2849	66%
2	Muy Buena	1300	30.1%
3	Regular	164	3.8%
4	Mala	3	0.1%
5	Muy mala	1	0%
5	Total	4317	100%

¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital?

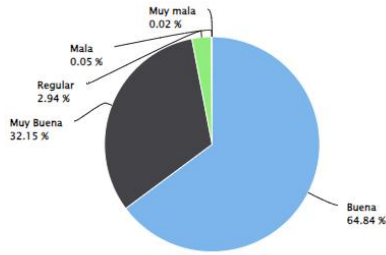
(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



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 del 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?			

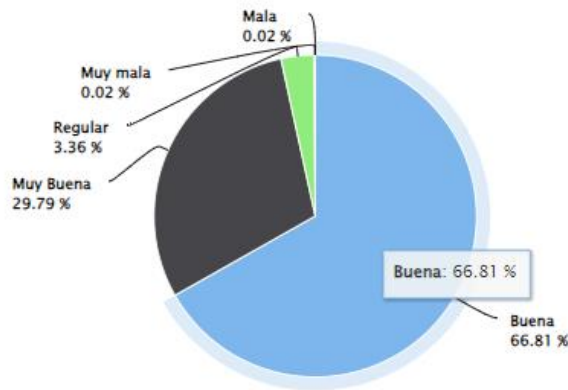
1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



96.9%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2799	64.8%
2	Muy Buena	1388	32.2%
3	Regular	127	2.9%
4	Mala	2	0%
5	Muy mala	1	0%
5	Total	4317	100%

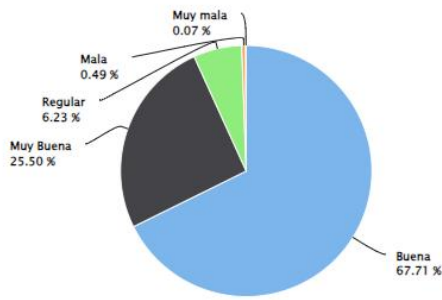
2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



96.5%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2884	66.8%
2	Muy Buena	1286	29.8%
3	Regular	145	3.4%
4	Muy mala	1	0%
5	Mala	1	0%
5	Total	4317	100%

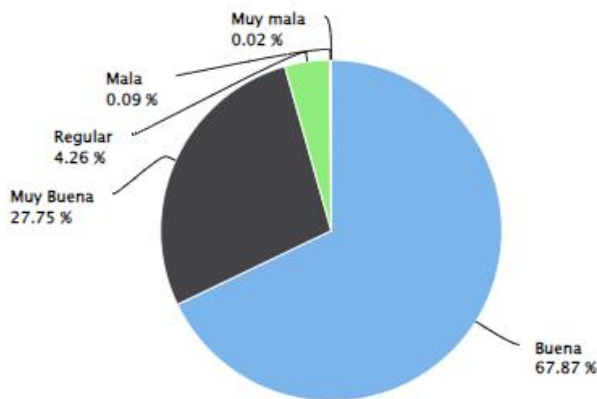
¿3. ¿Como considera el tiempo de espera mientras fue atendido?



93.2%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2923	67.7%
2	Muy Buena	1101	25.5%
3	Regular	269	6.2%
4	Mala	21	0.5%
5	Muy mala	3	0.1%
5	Total	4317	100%

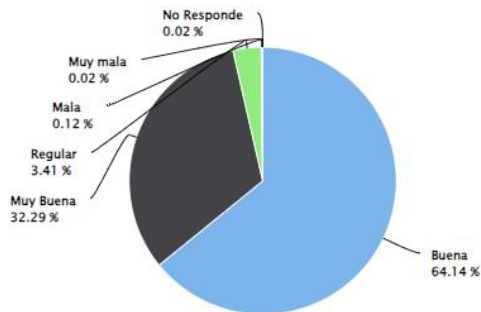
¿4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



95.6%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2930	67.9%
2	Muy Buena	1198	27.8%
3	Regular	184	4.3%
4	Mala	4	0.1%
5	Muy mala	1	0%
5	Total	4317	100%

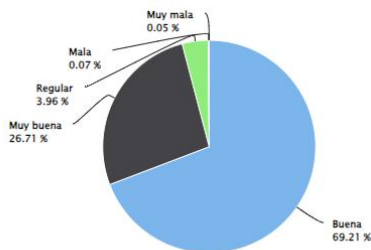
¿5. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



96.4%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2769	64.1%
2	Muy Buena	1394	32.3%
3	Regular	147	3.4%
4	Mala	5	0.1%
5	Muy mala	1	0%
6	No Responde	1	0%
6	Total	4317	100%

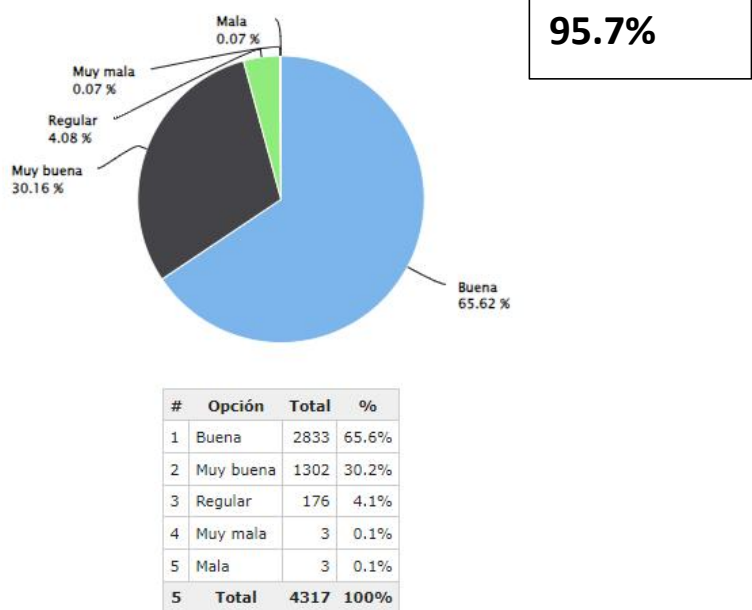
6 ¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?



95.6%

#	Opción	Total	%
1	Buena	2988	69.2%
2	Muy buena	1153	26.7%
3	Regular	171	4%
4	Mala	3	0.1%
5	Muy mala	2	0%
5	Total	4317	100%

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



Durante el segundo 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 94.1% 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 muy positivos y la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable.

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

Mes	1. ¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia	4. MARQUE CON UNA X EL SERVICIO QUE DESEA	Totales	%
II TRIMESTR	Mala	FERIAS	1	0.27
				0.00
	Regular	URGENCIAS	4	1.06
		CONSULTA EXTERNA	8	2.13
		QUIROFANO	9	2.39
		GINECOLOGIA	2	0.53
		PEDIATRIA	1	0.27
		ESTADISTICA	9	2.39
		RX	16	4.26

Mes	2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?		Totales	
II TRIMESTR	ECOGRAFIAS	Regular	8	2.13
	MEDICINA GENERAL	Regular	3	0.80
	CONSULTA EXTERNA	Regular	26	6.91
	CLINICA	Regular	8	2.13
	ADMINISTRACION	Regular	5	1.33
Totales			10	

Mes	3. ¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?		Totales	
II TRIMESTR	URGENCIAS	Regular	85	22.61
	QUIROFANO	regular	13	3.46
	Margarita	Muy mala	2	0.53
	ESTADISTICA	regular	8	2.13
	PEDIATRIA	Regular	2	0.53
	RAYOS X	Regular	19	5.05
	ESPECIALISTA	Regular	7	1.86
	ODNTOLOGIA	Regular	3	0.80
	LABORATORIO CLINICO	Muy mala	1	0.27
	Totales			105

Mes	4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas		Totales	
II TRIMESTR	ADMINISTRACION	Regular	8	2.13
	RX	Regular	5	1.33
	CONSULTA EXTERNA	Regular	4	1.06
	FARMACIA	Regular	9	2.39
	ESPECIALISTA	Regular	6	1.60
Totales			22	

5. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?				
Mes			Totales	
	MEDICINA GENERAL	Regular	4	1.06
	FERIAS	Regular	3	2.33
	URGENCIAS	Regular	5	1.33
	ESPECIALISTA	Regular	4	1.06
	FARMACIA	Regular	3	0.80
	ECOGRAFIAS	Regular	5	1.33
	PEDIATRIA	Regular	2	0.53
II TRIMESTR	CONSULTA EXTERNA	Regular	4	1.06
Totales			23	
6. ¿La información brindada sobre sus derechos y				
Mes			Totales	
	PEDIATRIA	regular	3	0.80
	HOSPITALIZACION	Regular	2	0.00
	CAJA	Regular	3	0.80
	ODONTOLOGIA	Regular	3	0.80
	ESTADISTICA	Regular	7	1.86
	ADMINISTRACION	Regular	5	1.33
II SEMESTR	MEDICINA GENERAL	Regular	3	0.80
	CONSULTA EXTERNA	Regular	4	1.06
	QUIROFANO	Regular	4	1.06



DIANA MARCELA OSTOS
Trabajadora Social T.P. No. 0603012-A
LIDER SIAU