



ACTA No. 03 - 2025

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Reunión de asociación de usuarios

CIUDAD Y FECHA: La Dorada 27/03/2025

HORA DE INICIO: 10:00am

HORA FIN:
11:00am

LUGAR: Sala de juntas Gerencia ESE Hospital San Félix.

TEMAS

- Socialización Informe de PQRS y satisfacción del IV trimestre 2024
- Inasistencias citas médicas
- Compromisos y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da la bienvenida y agradecimiento a los miembros de la asociación de usuarios por su participación en este espacio. Iniciamos con el objetivo de socializar el seguimiento trimestral (IV trimestre 2024) del informe de PQRSDF y satisfacción del usuario, con el fin de fortalecer los procesos de control social, ejercicio de transparencia con los procesos que se dan al interior de la ESE Hospital San Félix con la asociación de usuarios. Posteriormente, se abrirá un espacio para resolver todas sus dudas, inquietudes y cualquier otro tema que consideren importante para abordar en la reunión.

A continuación, se presenta un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF durante el cuarto trimestre del año 2024 con relación al cuarto trimestre del año 2023.

2023

DISCRIMINACION SEGÚN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	28
CORREO ELECTRONICO	2
VENTANILLA	15
PAGINA WEB	8
PRESENCIAL	12
TOTAL	65

2024

IV TRIMESTRE 2024			TOTAL 86 PQRSDF 100%		
MECANISMO	PQRSDF OCTUBRE	PQRSDF NOVIEMBRE	PQRSDF DICIEMBRE	TOTAL PQRSDF	PORCENTAJE TOTAL
BUZON	12	18	16	46	54%
VENTANILLA	0	0	1	1	1%
PAGINA WEB	10	8	12	30	35%
PORTAL TRANSACCIONAL	3	0	0	3	3%
PRESENCIAL	1	3	2	6	7%
TOTAL	26	29	31	86	100%

Se observa aumento en el número de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) presentadas en la ESE Hospital San Félix en el cuarto trimestre del año 2024 con una cantidad de 86 manifestaciones, dejando en evidencia que el mecanismo de participación más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias con un 54%(46), seguido de la página web 35% (30); lo anterior deja en evidencia que durante el cuarto trimestre los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para las PQRSDF al interior del Hospital San Félix.

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

2023		2024					
TIPO DE REQUERIMIENTO	IV T.2023	TIPO DE REQUERIMIENTO	PQRSDF OCTUBRE	PQRSDF NOVIEMBRE	PQRSDF DICIEMBRE	TOTAL	TOTAL PORCENTAJE
RECLAMOS	6	QUEJA	16	9	9	34	40%
QUEJA	36	FELICITACIONES	6	12	16	34	40%
FELICITACIONES	6	SUGERENCIAS	1	2	2	5	6%
SUGERENCIAS	4	PETICIÓN	0	1	2	3	3%
PETICION DE INFORMACIÓN	6	PETICION DE INFORMACIÓN	2	1	0	3	3%
PETICION	7	PETICION DE CONSULTA	1	4	2	7	8%
TOTAL	65	TOTAL	26	29	31	86	100%

Con respecto al mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia al interior de la entidad durante el cuarto trimestre de 2024 por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, para expresar insatisfacción o inconformidad se aumenta la QUEJA representada con un 40%, y es de resaltar que las felicitaciones aumentaron siendo el 40% de las manifestaciones que representan la satisfacción con los diferentes servicios y atención brindada en la ESE Hospital San Félix; con respecto al cuarto trimestre de 2023 un 56% las quejas y un 9% las felicitaciones. Cabe resaltar que todas estas manifestaciones son útiles porque permiten lograr la mayor transparencia, eficiencia y calidad en el servicio prestado.

IV TRIMESTRE 2024 ATRIBUTOS AFECTADOS

2023

ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2023	
ACCESIBILIDAD	18
OPORTUNIDAD	6
SATISFACCION DEL USUARIO	7
SEGURIDAD	12
PERTINENCIA	2
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	18
TOTAL	65

2024

ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024					
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	3	5	1	9	10%
OPORTUNIDAD	6	2	2	10	12%
SEGURIDAD	2	1	1	4	5%
PERTINENCIA	3	4	4	11	13%
CONTINUIDAD	1	0	0	1	1%
ACTITUDINAL	3	4	5	12	14%
NO SE IDENTIFICA	2	2	1	5	5%
TOTAL	20	18	14	52	60%

ATRIBUTOS NO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024		
SATISFACCION AL USUARIO	34	40%

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 de la trazabilidad de las PQRSDF. Se identifican dentro del análisis los atributos más afectados durante el IV trimestre 2024 el actitudinal con un 14%, la pertinencia con un 13% y la oportunidad con un 12%, siendo estos los tres atributos más significativos, en comparación del IV trimestre al año 2023 donde los atributos más afectados fue el actitudinal con un 28% y la accesibilidad 28%.

IV TRIMESTRE 2024 ATRIBUTOS AFECTADOS

2023

ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2023	
ACCESIBILIDAD	18
OPORTUNIDAD	6
SATISFACCION DEL USUARIO	7
SEGURIDAD	12
PERTINENCIA	2
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	18
TOTAL	65

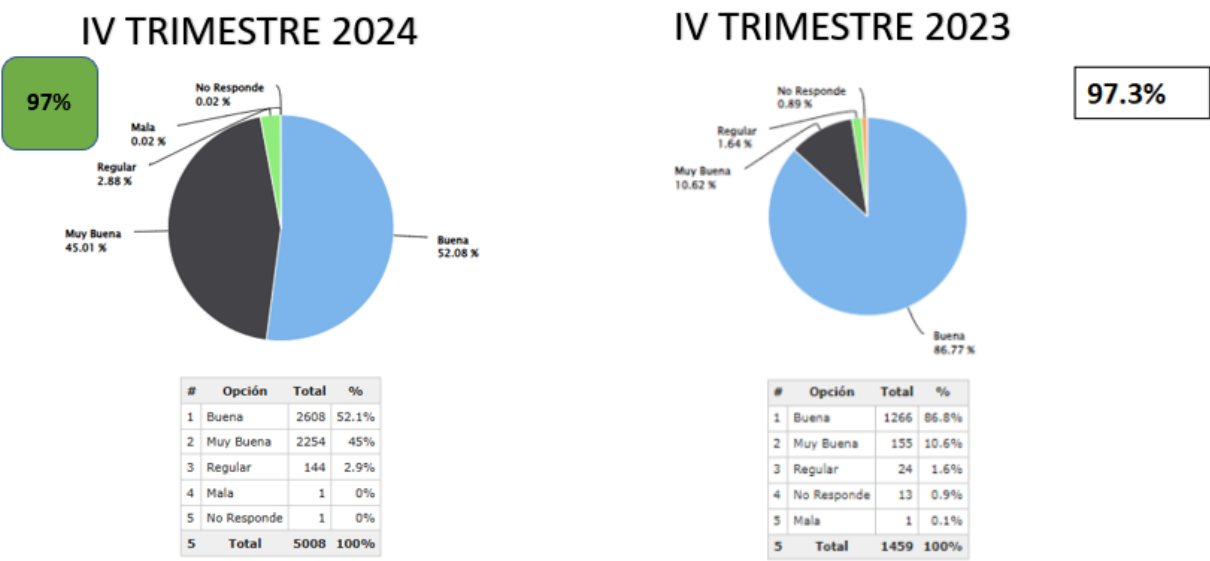
2024

ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024					
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	3	5	1	9	10%
OPORTUNIDAD	6	2	2	10	12%
SEGURIDAD	2	1	1	4	5%
PERTINENCIA	3	4	4	11	13%
CONTINUIDAD	1	0	0	1	1%
ACTITUDINAL	3	4	5	12	14%
NO SE IDENTIFICA	2	2	1	5	5%
TOTAL	20	18	14	52	60%

ATRIBUTOS NO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024		
SATISFACCION AL USUARIO	34	40%

Con respecto a las áreas o unidades funcionales se identifica durante el IV trimestre del año 2024 que el componente del área administrativa con un 64% y el área asistencial 35% y en el IV trimestre del año 2023 con un 55% y el área asistencial 45%.

Se realizaron para este periodo del cuarto trimestre del año 2024 un cálculo para una muestra de **5008** 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.



Se puede identificar en los resultados de las encuestas han generado un buen porcentaje de satisfacción global respecto a los servicios que han recibido los usuarios a través del Hospital San Félix ha presentado un comportamiento similar en términos de satisfacción, sin embargo, se debe resaltar el aumento en la cantidad de encuestas durante el cuarto trimestre de 2024 con una cantidad de 5.008 encuestas, en comparación con el cuarto trimestre 2023 con 1459 encuestas.

Se evidencia un resultado positivo, donde se relaciona comportamiento de cada grupo según áreas funcionales tomando como referencia las preguntas de la 1 a la 7 en su indicador general, el cual se pueden evidenciar los porcentajes obtenidos de las encuestas realizadas en este periodo.

Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted? 99.3%	¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área? 99.6%	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido? 78.6%	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención? 98.3%	¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue? 97.1%
Pregunta 6.	Pregunta 7.			

¿ La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue? 93%	¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención? 98.1%
---	---

Cabe resaltar que uno de los porcentajes más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 78.6% durante el IV trimestre de 2024, se debe contextualizar que este tiempo de espera es a nivel general al momento de acceder a los servicios y de acuerdo al porcentaje de personas que se encuentre utilizando los servicios en hospital, es decir, no solo se da en un servicio. En el análisis la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable.

Informe de Inasistencias del IV Trimestre de 2024.

GENERAL				
	ASISTIO	NO_ASISTIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ANESTESIOLOGIA	447	12	459	2.6%
CARDIOLOGIA	558	16	574	2.8%
CIRUGIA GENERAL	1040	58	1098	5.3%
FISIOTERAPIA	1683	236	1919	12.3%
GASTROENTEROLOGIA	47	3	50	6.0%
GINECOLOGIA	802	56	858	6.5%
MEDICINA INTERNA	1517	101	1618	6.2%
NEUMOLOGIA	14	1	15	6.7%
NUTRICION Y DIETETICA	135	8	143	5.6%
OBSTETRICIA	273	25	298	8.4%
OFTALMOLOGIA	449	39	488	8.0%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	2738	247	2985	8.3%
PEDIATRIA	722	62	784	7.9%
PSICOLOGIA	989	356	1345	26.5%
TRABAJO SOCIAL	55	16	71	22.5%
UROLOGIA	338	7	345	2.0%
TOTAL GENERAL	11807	1243	13050	9.5%

Para el IV trimestre del año 2024 se asignan un total de 13.050 citas de todas las especialidades ofertadas por el Hospital San Félix, la inasistencia es de 1243, lo que corresponde a un 9.5%.

El porcentaje de inasistencias de medicina general como se observa es del 7%

MEDICINA GENERAL	7274	512	7786	7%
------------------	------	-----	------	----

En este espacio de participación se encuentra invitada Liliana Hernández, la cual realiza acompañamiento desde división y aseguramiento de la secretaria de salud, con el fin de realizar un empalme y conocer los miembros de la asociación de usuarios,

La intervención de la funcionaria ayuda a fortalecer la búsqueda para que la comunidad se involucre en los temas de participación social

Fortalecimiento institucional. Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud. Impulso a la cultura de la salud. Control social en salud en democracia y garantía de salud con participación, además, se busca formar a los ciudadanos desde temprana edad, para que puedan participar de manera informada y consciente en la vida política y social.

La participación posibilita la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos en las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. Algunas formas de participación comunitaria en salud son los comités de participación comunitaria de salud o PACA, los comités de educación, las alianzas o asociaciones de usuarios, las asociaciones comunitarias, entre otros. Lo que va a permitir promover la participación ciudadana y el fortalecimiento de la democracia en la región.

Maria Fernanda Santa interviene frente a la importancia de educar y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de cuidar las citas, llegar a facturar con anticipación, ya que se evidencia que algunos de los usuarios llegan sobre el tiempo y en horas de 7am a 9:30am y de 2pm a 4pm se ve mas lujo de personas, por lo que la facturación va a tardar mientras realizan la fila y pierden la cita, además hay circunsatancia que se pueden presentar pueden generar retraso en el transcurso que se dirigen al hospital, tambien es pertinente buscar la manera de colocar recordatorios y asi mismo respetar a los funcionarios ya que se evidencian malos tratos debido a que llegan sobre el tiempo de la cita y buscan que les facturen de manera inmediata cuando hay personas que asisten a facturar con anticipación realizando las filas.

Intervenciones de la asociacion de usuarios y veedurias

Se realiza abordaje del tema de la inasistencia a citas:

El Señor Kennedy Castillo refiere que se identifica con el proceso, y que realiza educación a las personas dentro de la institucionalidad, para que las personas no falten a sus citas si no pueden asistir las cancelen. Podemos evidenciar que las especialidades que son mas solicitadas, son a las que no asisten.

El Señor Daniel Hernández refiere que las insistencias de las citas generan perdidas para el hospital, además pregunta que campañas se están realizando al interior del Hospital, también menciona todos los servicios que están ofertando son valiosos para la comunidad, es importante que las personas se hagan conscientes frente a la importancia de cuidar las citas. Líder Marcela Cruz refiere que desde el Hospital se están realizando las charlas pedagógicas para las personas que insisten a las citas médicas, se están realizando llamadas para recordar la asistencia y además para complementar el agendamiento se envía un link por el cual se pueden cancelar o confirmar las asistencias de las citas, además, también se pueden acercar a cancelar la cita mínimo con 24 horas de anticipación. Es importante realizar campañas de la mano de ustedes para fortalecer este proceso.

El señor Eduardo Muñetón refiere que es importante analizar todas las causas de las insistencias, realizar un análisis, ya que hay que mirar el lado del paciente. Ya que puede que 1. La persona pague la cita particular 2. Que el medico ordene unos medicamentos y después se haga el examen 3. Que por x o y motivo este sufriendo problemas de perdida de memoria. En el caso de los medicamentos si no hay entrega oportuna el paciente se puede ver afectada su salud, lo que impida que pueda asistir a las citas, pero también cabe mencionar que el médico también puede presentar dificultades.

Liliana Hernández refiere que el tema de la cultura es real, por ejemplo, cuando ustedes hacen un llamado y deberían salir, pero solo les duele en el momento cuando están haciendo la fila, y al otro día ya se les olvido, falta esa sensibilización, es un trabajo difícil porque es uno repetir la misma cosa,

La Sra Gloria Bojacá pregunta ¿a que horas se abren las puertas para la asignación de citas médicas?, es importante que haya un orientador, y ese día de la asignación de cita se debe decir que la cita se debe cumplir o debe asistir al taller y debe cancelarla máximo con 24 horas de anticipación.

Dra Marcela Cruz Refiere dificultades de fuerzas mayores como por ejemplo el tema de las lluvias y cuando las personas son de otros municipios se hacen las excepciones, sin embargo, resalta que hace falta la cultura y sensibilizar que la cancelación de las citas es pertinente para que alguien más que la necesite, pueda acceder.

El señor José Joaquín Sierra refiere que hace un tiempo, tenia cita medica asignada y mientras realizaba el proceso de facturación la perdió indicando así, que en ocasiones el usuario no tiene la culpa en demora de la facturación.

Por esto es pertinente realizar compromisos frente al cuidado de las citas y trabajar de manera conjunta desde el hospital como con los miembros de asociación de usuarios

Se adjunta evidencia Fotográfica:



Compromisos

Realizar compañía de cuidado de las citas en compañía de la asociación de usuarios

Desde la ESE Hospital San Félix se realizarán las imágenes para la difusión por los medios virtuales, tv sala de espera rayos x, las cuales serán compartidas a los miembros de la asociación. Se asume compromiso por parte de la asociación de usuarios para realizar jornada de campañas educativas para la socialización y sensibilización del cuidado de las citas y deberán traer evidencias para la socialización en las próximas reuniones.

Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Álvarez

Trabajadora Social

Ese Hospital San Félix



Hospital San Félix
E.S.E. LA DORADA - CALDAS
Construyendo salud para nuestra región.

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: GI-S03-F003

VERSIÓN: 03

FECHA: 2023-03-16

FECHA: 27-Mayo-2025

HORA DE INICIO: 10:00 AM

HORA DE FINALIZACIÓN: 11 AM

TIPO

(Marcar con una X)

Capacitación

Inducción

Orientación Institucional

Reunión

Reinducción

Evento

Presentación

TEMA:

Socialización Informe Pares y encuesta de Satisfacción IV trimestre 2024.

ACTA N°:

Nº 3

FACILITADOR:

Marcela Cruz - María Fernanda Santa

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	KENNEDY CRIST	VEEDUSTRAL		3127336110	
2	Luis Henao	Asesor		3043741946	
3	José David	Asesor	jose.david@hospitaldorasadecaldas.gov.co	3167616127	
4	Glenda Edith	Asesor	glendaedith@gmail.com	3116044859	
5	Arlyelo Ríos	Asesor		3148851053	
6	José J. Sierra	Asoc. NERS	josej.sierra@hospitaldorasadecaldas.gov.co	3207510888	
7	Ulana P. Holan	COORD. ASES.		3194668409	
8	EDUARDO MUÑOZ	Asesor	josedm236@gmail.com	3105469163	
9					
10					
11					