

INFORME PQRSDF I TRIMESTRE 2025

MARIA FERNANDA SANTA ALVAREZ
LIDER PQRSDF

ESE HOSPITAL SAN FELIX
“CONSTRUYENDO SALUD PARA NUESTRA REGIÓN”
LA DORADA – CALDAS
ABRIL 2025

El presente informe expone el comportamiento de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), así como los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a su experiencia con la prestación de servicios en la E.S.E. Hospital San Félix de La Dorada, Caldas, durante el primer trimestre del año 2025.

Este análisis se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud, en concordancia con el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-Ley 1298 de 1994 y según los lineamientos establecidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023.

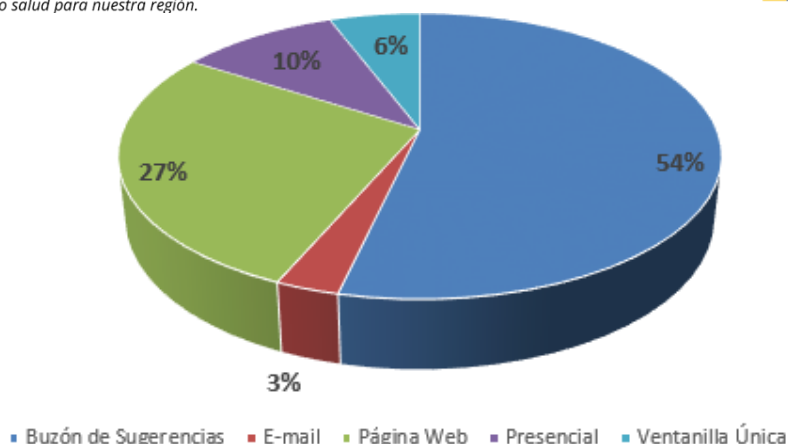
El informe tiene como propósito identificar áreas de mejora, fortalecer la calidad del servicio y garantizar la participación activa de los usuarios en la gestión institucional.

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

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF del I Trimestre del año 2025.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

MEDIOS DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2025
Buzón de Sugerencias	14	10	13	37
E-mail	1	0	1	2
Página Web	9	10		19
Presencial	1	2	4	7
Ventanilla Única	1	3		4
Total general	26	25	18	69



Durante el primer trimestre del 2025, el Hospital San Félix recibió un total de 69 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). De estas, el 54% se recibieron por medio de buzones de sugerencias, el 27% a través de la página web siendo estos dos los canales más utilizados.

Estos datos reflejan que los usuarios han aprovechado los diversos canales de comunicación disponibles para expresar sus opiniones y sugerencias. El Hospital San Félix continúa promoviendo activamente estos canales y realizando sensibilizaciones a los pacientes sobre su importancia. De esta manera, se busca conocer las experiencias y las inquietudes de los usuarios respecto a los servicios prestados y la atención humanizada que se brinda en el hospital.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2025	%
Felicitación	10	5	5	20	29%
Petición	0	2	0	2	3%
Petición de Consulta	1	6	0	7	10%
Petición de Información	2	1	0	3	4%
Queja	8	8	11	27	39%
Reclamo	1	1	0	2	3%
Sugerencia	4	2	2	8	12%
Total general	26	25	18	69	100%

Las quejas y las felicitaciones durante este trimestre representan el tipo de requerimiento de participación ciudadana más común entre los usuarios de

nuestros servicios, se refleja un 39% de insatisfacción o inconformidad y satisfacción del usuario 29%.

Todas estas manifestaciones, sin importar su naturaleza, son valiosas para la institución. Nos permiten identificar áreas de mejora y trabajar para brindar un servicio más transparente, eficiente y de calidad.

ATRIBUTOS SEGÚN PLATAFORMA ESTRATEGICA:

A continuación, se presentan los atributos de calidad en la prestación de servicios que han resultado más impactados, según el análisis de las PQRSDf reportadas por los usuarios. Esta información fue recopilada mediante el seguimiento y trazabilidad de dichas solicitudes, lo cual ha permitido realizar un análisis detallado de sus experiencias. Seguidamente, se definen estos atributos para facilitar su comprensión e interpretación.

- Oportunidad: Prestación de los servicios de salud en el momento adecuado, sin demoras injustificadas que puedan afectar el estado de salud del paciente.
- Seguridad: Reducción al mínimo aceptable del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria.
- Accesibilidad: Facilidad con la que las personas pueden obtener los servicios de salud que necesitan, cuando los necesitan y sin barreras económicas, geográficas o culturales.
- Continuidad: Coordinación de servicios a lo largo del tiempo y entre diferentes niveles de atención, garantizando el seguimiento integral del paciente.
- Pertinencia: Grado en que los servicios de salud se ajustan a las necesidades clínicas, culturales y sociales del paciente, utilizando los procedimientos adecuados, en el lugar y momento adecuados.
- Actitudinal: Comportamiento del personal de salud frente al paciente, basado en el respeto, la empatía, la cortesía y la ética profesional.

ATRIBUTO AFECTADO I TRIMESTRE 2025		%
Accesibilidad	8	11%
Actitudinal	13	19%
Continuidad	9	13%
Oportunidad	8	12%
Pertinencia	2	3%
Seguridad	6	9%
Total general	46	67%

El análisis de las PQRSDF del primer trimestre de 2025 revela que los atributos más afectados son el actitudinal 19%, continuidad 13% y la oportunidad el 12%. Estos tres atributos se consideran los más significativos en este análisis.

ATRIBUTO NO AFECTADO I TRIMESTRE 2025		%
Satisfacción al usuario	23	33%

Cabe aclarar que la satisfacción del usuario es un atributo el cual no se ve afectado, ya que en este se reflejan las felicitaciones recibidas por los usuarios por el servicio prestado y corresponde al 33%. El atributo de satisfacción del usuario se refiere a la percepción que tiene el paciente (o su familia) sobre la calidad de los servicios recibidos, considerando factores como el trato recibido, tiempos de espera, resultados obtenidos y condiciones del entorno.

UNIDADES FUNCIONALES

A continuación, se presenta el comportamiento de las áreas funcionales en relación con las manifestaciones registradas por los usuarios durante el primer trimestre del 2025. Esta información se basa en el análisis de las PQRSDF recibidas.

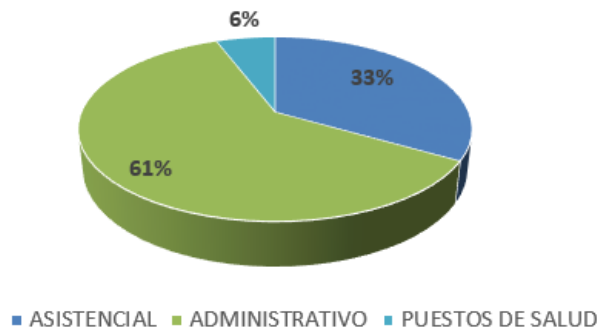
● **QUEJAS DISTRIBUIDAS POR SERVICIO**

Quejas por servicios	Cantidad
Asignación de citas	1
Asistencial	1
Consulta Externa	5
Entrega de ordenes Médicas	1
Facturación	3
Hospitalización	1
Laboratorio Clínico	1
Programación quirúrgica	1
Quirófano	1
Radiología	2
SIAU (Asignación de citas)	3
SIAU (Asignación de citas)-facturación	1
Urgencias	3
VIGILANCIA	3
Total general	27

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

- Tema actitudinal de los profesionales de la salud (médicos generales y especialistas, auxiliares de enfermería) y administrativos.
- Demora en la atención no cumplimiento de tiempos estipulados de la atención por médico especialista.
- Cambios y/o cancelaciones de agendas médicos.
- Citas no programadas con citación de pacientes.
- Demoras en la facturación- en ocasiones falta de colaboradores para la atención para la demanda de personas.
- Omisión de paciente para ingreso de urgencias por parte de admisiones- presuntos cobros anticipados para la atención.
- Demora en la atención en radiología.
- Conformidad con la atención prestada del servicio de vigilancia.

El área administrativa, que abarca las áreas de consulta externa, facturación, mantenimiento y estadística, administración, el servicio de vigilancia es el que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones con un 62%. Cabe destacar que las peticiones de consulta e información, recibidas desde el área SIAU, contribuyen a este alto porcentaje, sin afectar ningún atributo.



ÁREA	I TRIMESTRE 2025
ASISTENCIAL	22
ADMINISTRATIVO	42
PUESTOS DE SALUD	5
TOTAL	69

El área asistencial, conformada por urgencias, hospitalización, ginecología, pediatría y quirófanos, representa el 38% de las manifestaciones. En esta área, las auxiliares de enfermería, las enfermeras jefe, los médicos generales y médicos especialistas, son quienes se encuentran en constante contacto con los usuarios. Estas variaciones están directamente relacionadas con la atención directa al paciente que no solo implica el trato del personal, sino también durante la atención en triaje, en las rondas médicas, los procedimientos, la atención en urgencias y la permanencia en hospitalización de los diversos servicios, entre otras. Cabe aclarar que se están realizando rondas por los diferentes servicios para realizar seguimiento a la satisfacción del paciente, dándonos a conocer por medio estrategia de conversatorio la conformidad con el servicio y su notable mejoría en la atención humanizada.

Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Alvarez
Líder PQRS
Ese Hospital san Félix

INFORME DE SATISFACCIÓN
I TRIMESTRE 2025

COORDINADOR SIAU
DIANA MARCELA CRUZ

ESE HOSPITAL SAN FELIX
“CONSTRUYENDO SALUD PARA NUESTRA REGIÓN”
LA DORADA – CALDAS
ABRIL 2025

● ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se realizaron para el I trimestre del año 2025, se calculó para una muestra de 5162 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, en compañía de las psicólogas las cuales desempeñan esta función en el área de urgencias, los resultados de las encuestas se 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:

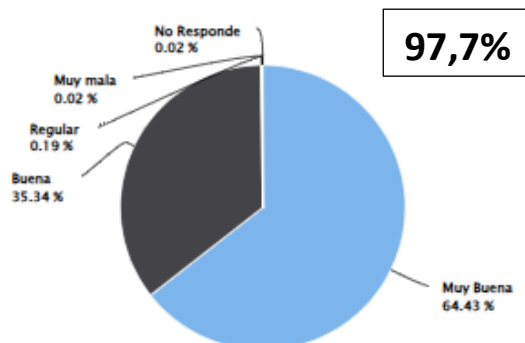
AREAS ASISTENCIALES	Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Consulta Externa, Especialistas, Quirófanos, Ginecobstetricia, Rx, Pediatría, Odontología, UCI, UCIN, Farmacia, Consulta Médico General, Consulta Médico Especialista, Ecografías,
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, Atención al Cliente, Estadística,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

#	Opción	Total	%
1	HOSPITALIZACION	730	14.1%
2	URGENCIAS	729	14.1%
3	QUIROFANOS	683	13.2%
4	CONSULTA EXTERNA	671	13%
5	PEDIATRIA	592	11.5%
6	CAJA	358	6.9%
7	RAYOS X	326	6.3%
8	GINECOBSTERICIA	290	5.6%
9	ECOGRAFIAS	280	5.4%
10	LABORATORIO CLINICO	247	4.8%
11	UCI	195	3.8%
12	ADMINISTRACIÓN	58	1.1%
13	MEDICINA GENERAL	2	0%
14	UCIN	1	0%
14	Total	5162	100%

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE DE 2025

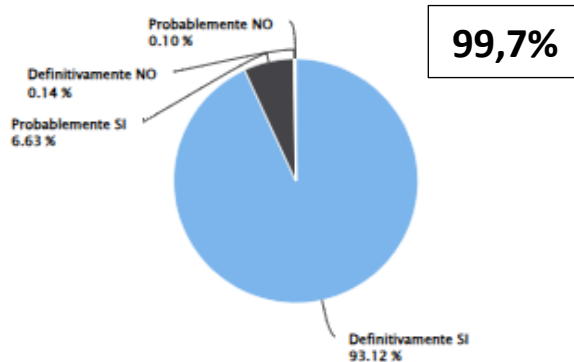
**¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas?
(Pregunta #6 de la encuesta res 0256)**



#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3326	64.4%
2	Buena	1824	35.3%
3	Regular	10	0.2%
4	Muy mala	1	0%
5	No Responde	1	0%
5	Total	5162	100%

¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)

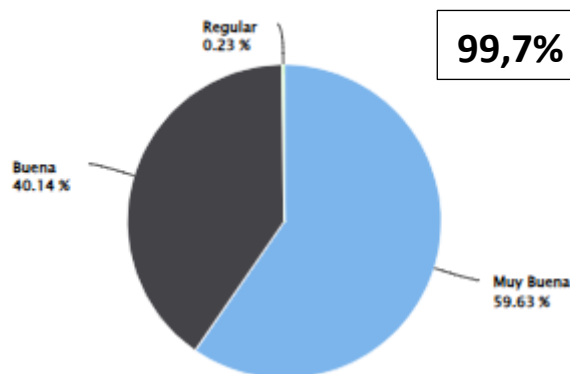


#	Opción	Total	%
1	Definitivamente SI	4807	93.1%
2	Probablemente SI	342	6.6%
3	Definitivamente NO	7	0.1%
4	Probablemente NO	5	0.1%
5	No responde	1	0%
5	Total	5162	100%

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.

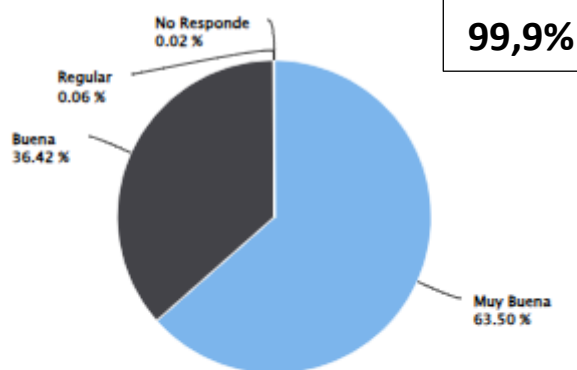
Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?	¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones 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?



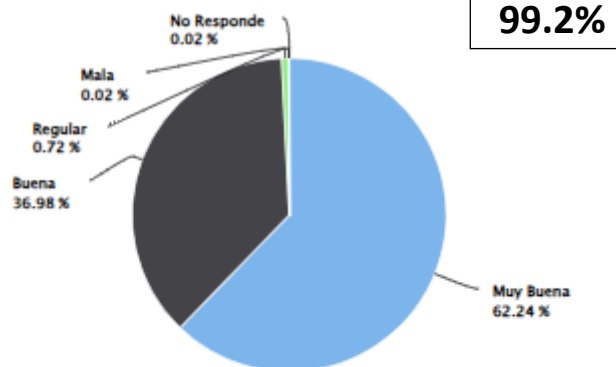
#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3078	59.6%
2	Buena	2072	40.1%
3	Regular	12	0.2%
3	Total	5162	100%

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



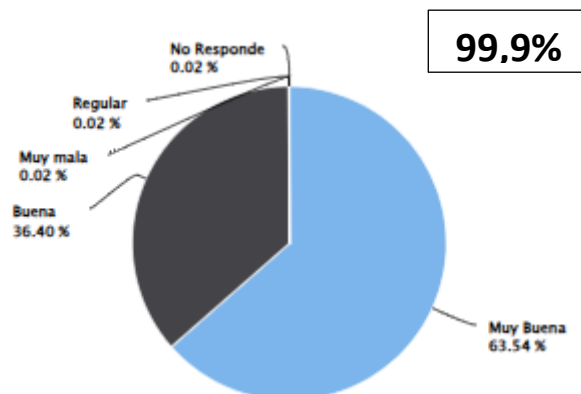
#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3278	63.5%
2	Buena	1880	36.4%
3	Regular	3	0.1%
4	No Responde	1	0%
4	Total	5162	100%

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



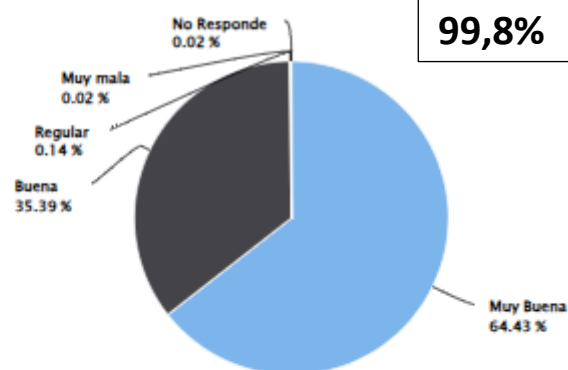
#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3213	62.2%
2	Buena	1909	37%
3	Regular	37	0.7%
4	Muy mala	1	0%
5	Mala	1	0%
6	No Responde	1	0%
6	Total	5162	100%

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



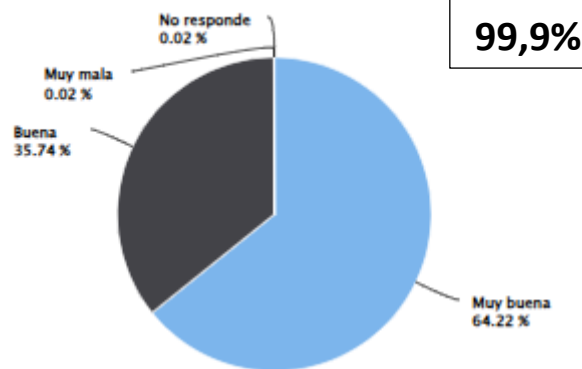
#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3280	63.5%
2	Buena	1879	36.4%
3	Muy mala	1	0%
4	Regular	1	0%
5	No Responde	1	0%
5	Total	5162	100%

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



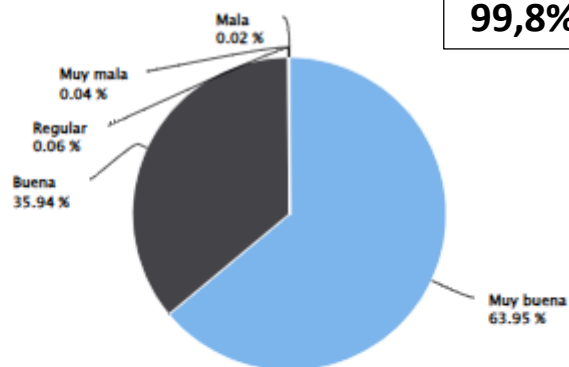
#	Opción	Total	%
1	Muy Buena	3326	64.4%
2	Buena	1827	35.4%
3	Regular	7	0.1%
4	Muy mala	1	0%
5	No Responde	1	0%
5	Total	5162	100%

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



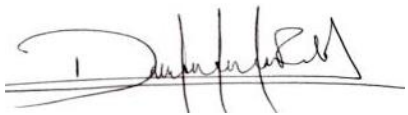
#	Opción	Total	%
1	Muy buena	3315	64.2%
2	Buena	1845	35.7%
3	Muy mala	1	0%
4	No responde	1	0%
4	Total	5162	100%

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



#	Opción	Total	%
1	Muy buena	3301	63.9%
2	Buena	1855	35.9%
3	Regular	3	0.1%
4	Muy mala	2	0%
5	Mala	1	0%
5	Total	5162	100%

Durante el I trimestre del año 2025 en los porcentajes se evidencia una mejora en la satisfacción, obteniendo porcentajes entre el 90% y el 99% en cada una de las encuestas.



Diana Marcela Cruz Hoyos

Coordinadora SIAU

Ese Hospital San Félix