

MARIA FERNANDA SANTA ALVAREZ
LIDER PQRSDF

ESE HOSPITAL SAN FELIX
“CONSTRUYENDO SALUD PARA NUESTRA REGIÓN”
LA DORADA – CALDAS
JULIO 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 segundo 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 202315100000010-5 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 II Trimestre del año 2025.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

| MEDIOS DE RECEPCIÓN | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL II TRIMESTRE 2025 | % |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|-------------|
| BUZON DE SUGERENCIAS | 24 | 24 | 10 | 58 | 70% |
| E-MAIL | 0 | 0 | 2 | 2 | 2% |
| PÁGINA WEB | 8 | 5 | 2 | 15 | 18% |
| PRESENCIAL | 4 | 1 | 1 | 6 | 7% |
| VENTANILLA ÚNICA | 1 | 1 | 0 | 2 | 2% |
| TOTAL RECEPCIONES | 37 | 31 | 15 | 83 | 100% |

Durante el segundo trimestre del 2025, el Hospital San Félix recibió un total de 83 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). De estas, el 70% se recibieron por medio de buzones de sugerencias, el 18% 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 | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL II TRIMESTRE 2025 | % |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------------|-------------|
| FELICITACIÓN | 9 | 14 | 2 | 25 | 30% |
| PETICIÓN | 3 | 1 | 0 | 4 | 5% |
| PETICIÓN DE CONSULTA | 2 | 2 | 0 | 4 | 5% |
| PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 2 | 2 | 1 | 5 | 6% |
| PETICIONES DE ENTES DE CONTROL | 0 | 0 | 1 | 1 | 1% |
| QUEJA | 20 | 10 | 9 | 39 | 47% |
| SUGERENCIA | 1 | 2 | 2 | 5 | 6% |
| TOTAL REQUERIMIENTOS | 37 | 31 | 15 | 83 | 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 47% de insatisfacción o inconformidad y satisfacción del usuario 30%.

Todas estas manifestaciones, independientemente de su naturaleza, son valiosas para la institución, ya que nos ayudan a identificar oportunidades de mejora y a seguir trabajando por 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. 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.

El análisis de las PQRSDF del segundo trimestre de 2025 revela que los atributos más afectados son la oportunidad 17%, actitudinal 16% y la seguridad el 13%. Estos tres atributos se consideran los más significativos en este análisis.

| ATRIBUTO AFECTADO II TRIMESTRE 2025 | | % |
|--|-----------|-------------|
| ACCESIBILIDAD | 7 | 8% |
| ACTITUDINAL | 13 | 16% |
| CONTINUIDAD | 2 | 2% |
| OPORTUNIDAD | 14 | 17% |
| PERTINENCIA | 5 | 6% |
| SEGURIDAD | 11 | 13% |
| NINGUNO | 6 | 7% |
| SATISFACCION (no afectado) | 25 | 30% |
| Total general | 83 | 100% |

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 30%. 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 segundo trimestre del 2025. Esta información se basa en el análisis de las PQRSDf recibidas.

● QUEJAS DISTRIBUIDAS POR SERVICIO

| QUEJAS POR SERVICIO | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| Autogestión | 1 |
| Consulta Externa | 1 |
| Electrocardiogramas | 1 |
| Entrega de ordenes Médicas | 3 |
| Facturación | 4 |
| Ginecología | 3 |
| Hospitalización | 4 |
| Laboratorio Clínico | 2 |
| OBSERVACION | 1 |
| Programación quirurgica | 2 |
| Puestos de salud | 2 |
| Quirófano | 1 |
| SIAU (Asignación de citas) | 3 |
| Urgencias | 6 |
| VIGILANCIA | 5 |
| TOTAL | 39 |

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN

- La actitud inadecuada por parte de servicio de enfermería, medico especialista, servicio de vigilancia, entre otros administrativos.
- Falta de oportunidad de cita de ecocardiograma transtorácico y ortopedia con Dr Manotas
- Inconformidad con el servicio de urgencias en triaje y de observación.(tiempos de espera)
- Inconformidad con tiempo de espera de cirugía programada

- Inconformidad con servicio de facturación por tiempo de espera, donde realizan observaciones de falta de personal y por no brindar costos de procedimientos con anticipación.

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 54%. Cabe destacar que las peticiones de consulta e información, recibidas desde el área SIAU, contribuyen a este alto porcentaje, sin afectar ningún atributo.

| ÁREA | II TRIMESTRE 2025 | % |
|------------------|-------------------|-------------|
| ADMINISTRATIVA | 45 | 54% |
| ASISTENCIAL | 34 | 41% |
| PUESTOS DE SALUD | 4 | 5% |
| TOTAL | 83 | 100% |

El área asistencial, conformada por los servicios de urgencias, hospitalización, ginecología, pediatría y quirófanos, representa el 41% de las manifestaciones.

En estas áreas, el personal de salud incluyendo auxiliares de enfermería, enfermeras jefe, médicos generales y especialistas mantienen un contacto constante con los usuarios. Las variaciones observadas están directamente relacionadas con la atención directa al paciente, la cual abarca no solo el trato del personal, sino también la calidad del servicio durante el triaje, las rondas médicas, los procedimientos, la atención en urgencias y la estancia en hospitalización en los distintos servicios, entre otros aspectos.

Cabe destacar que se están realizando rondas en los diferentes servicios para hacer seguimiento a la satisfacción del paciente, utilizando como estrategia el conversatorio y encuesta de satisfacción. Esta dinámica nos permite conocer de primera mano la percepción de los usuarios sobre el servicio, así como evidenciar mejoras significativas en la atención humanizada en la ESE Hospital San Félix.

INFORME DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE 2025

- **ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Se realizaron para el II Trimestre del año 2025, un cálculo para una muestra de **4461** 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 del líder Siau y los colaboradores del área, en compañía de las psicólogas las cuales desempeñan esta función en el área de urgencias y las trabajadoras sociales en los servicios de hospitalización, ginecología, uci, pediatría y quirófanos, los resultados de las encuestas se aportaron de manera directa en la aplicación Almera, para fines de registro y evitar sesgos en la información.

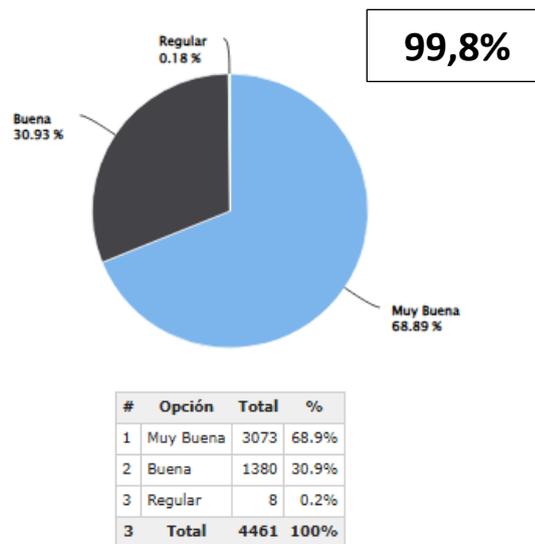
De las cuales se establecen 3 grupos significativos:

| | |
|------------------------------|--|
| 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. |

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación:

SATISFACCIÓN GLOBAL JUNIO 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)

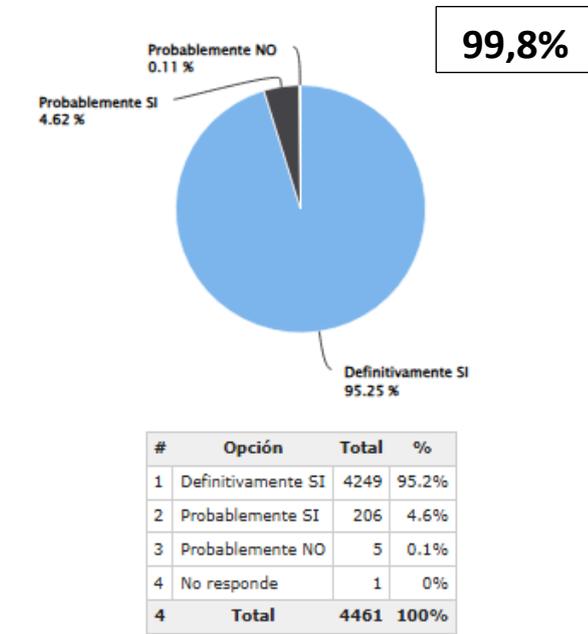


A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.3% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.7% |
| CAJA | 311 | 99.7% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 99.6% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 100% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital?

(Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

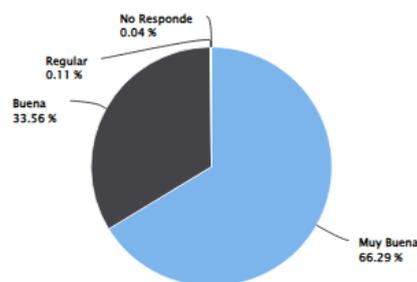
| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 99.9% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.5% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 100% |
| CAJA | 311 | 99.7% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 100% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 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 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?

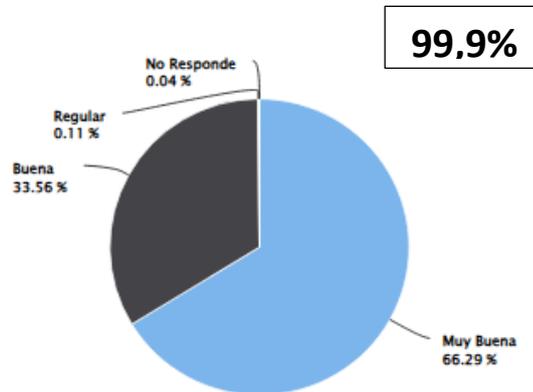


| # | Opción | Total | % |
|---|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Muy Buena | 2957 | 66.3% |
| 2 | Buena | 1497 | 33.6% |
| 3 | Regular | 5 | 0.1% |
| 4 | No Responde | 2 | 0% |
| 4 | Total | 4461 | 100% |

A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 98.7% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 100% |
| CAJA | 311 | 100% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 99.3% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 93.3% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

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

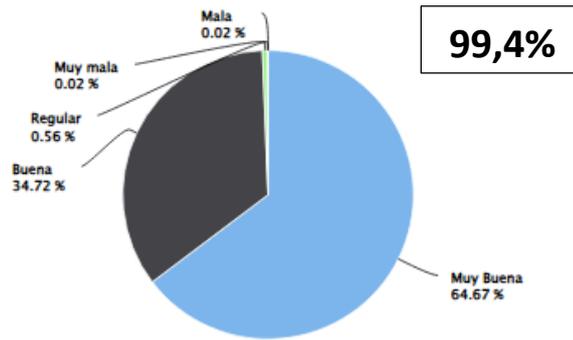


| # | Opción | Total | % |
|----------|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Muy Buena | 2957 | 66.3% |
| 2 | Buena | 1497 | 33.6% |
| 3 | Regular | 5 | 0.1% |
| 4 | No Responde | 2 | 0% |
| 4 | Total | 4461 | 100% |

A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.6% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.5% |
| CAJA | 311 | 100% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 98.5% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

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

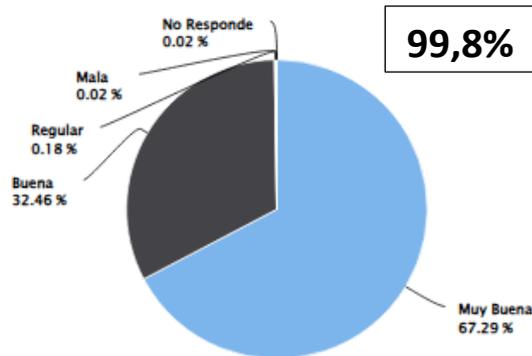


| # | Opción | Total | % |
|---|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Muy Buena | 2885 | 64.7% |
| 2 | Buena | 1549 | 34.7% |
| 3 | Regular | 25 | 0.6% |
| 4 | Muy mala | 1 | 0% |
| 5 | Mala | 1 | 0% |
| 5 | Total | 4461 | 100% |

A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.4% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 97.2% |
| CAJA | 311 | 97.8% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 99% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 99.6% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 100% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

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

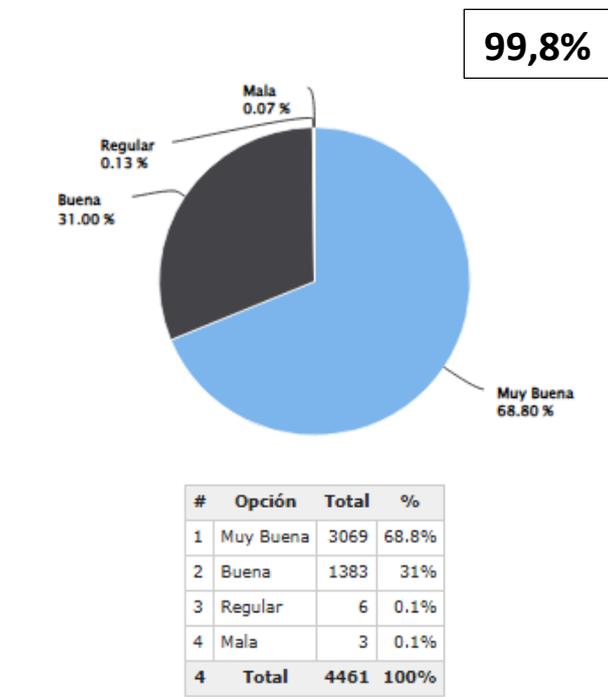


| # | Opción | Total | % |
|----------|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Muy Buena | 3002 | 67.3% |
| 2 | Buena | 1448 | 32.5% |
| 3 | Regular | 8 | 0.2% |
| 4 | Muy mala | 1 | 0% |
| 5 | Mala | 1 | 0% |
| 6 | No Responde | 1 | 0% |
| 6 | Total | 4461 | 100% |

A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.6% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.2% |
| CAJA | 311 | 99.4% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 99.6% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 99.3% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

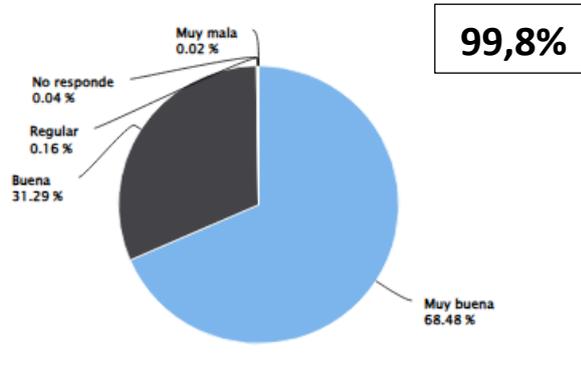
5. ¿La información que recibió del personal, sobre su necesidad fue?



A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.3% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.5% |
| CAJA | 311 | 100% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 100% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 99.5% |
| UCI | 142 | 99.3% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

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

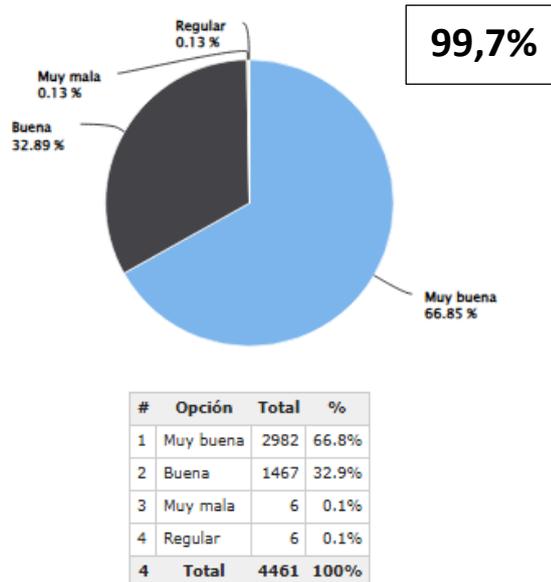


| # | Opción | Total | % |
|---|--------------|-------------|-------------|
| 1 | Muy buena | 3055 | 68.5% |
| 2 | Buena | 1396 | 31.3% |
| 3 | Regular | 7 | 0.2% |
| 4 | No responde | 2 | 0% |
| 5 | Muy mala | 1 | 0% |
| 5 | Total | 4461 | 100% |

A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99.4% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.2% |
| CAJA | 311 | 100% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 99.3% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 99.6% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 100% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

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



A continuación se relaciona tabla correspondiente a la cantidad de encuestas realizadas y su porcentaje de satisfacción acorde al servicio:

| SERVICIO | CANTIDAD | % SATISFACCIÓN |
|---------------------------|----------|----------------|
| URGENCIAS | 743 | 99.8% |
| HOSPITALIZACION | 752 | 99% |
| QUIROFANOS | 571 | 100% |
| PEDIATRIA | 569 | 100% |
| CONSULTA EXTERNA | 386 | 99.8% |
| CAJA | 311 | 100% |
| ECOGRAFIAS | 284 | 100% |
| LABORATORIO CLINICO | 254 | 99.6% |
| RAYOS X | 226 | 100% |
| GINECOBSTERICIA | 168 | 100% |
| UCI | 142 | 100% |
| PUESTO DE SALUD LOS ANDES | 26 | 100% |
| ESTADISTICA | 15 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 13 | 100% |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 | 100% |

Durante el segundo trimestre de 2025, los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del paciente han sido positivos, dejando evidencia del esfuerzo continuo por mejorar la calidad en la atención. Estos resultados reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios en aspectos clave como el trato

del personal, la oportunidad en la atención, la información brindada y la atención humanizada. Asimismo, se resalta el impacto de las estrategias implementadas para fortalecer la experiencia del paciente en los diferentes servicios de la institución.

María Fernanda Santa A.

María Fernanda Santa Álvarez
Líder PQRS-Trabajadora Social
Ese Hospital San Félix