

INFORME DE PQRSF Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO 890.905.097-8
I TRIMESTRE

**ANÁLISIS DE LAS PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE
(ENERO A MARZO 2022)**

Apertura de los buzones que están ubicados en:

- ❖ Buzón #1 Consulta externa.
- ❖ Buzón #2 Urgencias.

OBJETIVO:

Dar trámite y respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por los usuarios, sobre la atención y prestación de los servicios de la E.S.E, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.

Alcance: Incluye la recepción, clasificación y trámite de la petición, queja, reclamo, sugerencias, felicitaciones y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de planes de mejora correspondientes.

RESULTADOS DE LAS PQRSF ENTRE ENERO Y MARZO DEL 2022.

Durante el 1 de enero hasta el 30 de marzo se encontraron en total en la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera 4 PQRSF a través de los buzones ubicados en la Institución y en la oficina de Atención al Usuario.

TIPO DE PQRSF RECIBIDAS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas entre los meses de enero a marzo fueron 4 en total y se encuentran distribuidas de la siguiente manera

TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	3	80%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	1	20%
TOTAL	4	100%

En el primer trimestre se evidencia que se presentaron 3 quejas, las cuales fueron manifestaciones con respecto al servicio de urgencias y ginecología; en las quejas a urgencias fue una inconformidad con respecto a la manera de contestar del personal de enfermería, ya que

refieren que no fue el mejor trato, la otra inconformidad fue expuesta por una acompañante de una paciente la cual refirió que el personal no le explicó los procedimientos que le realizarían a su madre y que el personal se la pasa en el teléfono y no atendiendo los pacientes.

La manifestación al servicio de ginecología se da porque la paciente se sintió inconforme con la atención por parte del ginecólogo ya que no la examina bien, ni revisa papelería aun sabiendo que es materna.

OPORTUNIDAD Y RESPUESTA A LAS PQRSF

Durante los meses entre enero y marzo, se redireccionaron a cada doliente y/o coordinador del servicio, sin embargo, también se atendieron desde la parte administrativa todas las sugerencias y oportunidades de mejora que se pudieron dar de forma personal.

REPORTE POR SERVICIO

SERVICIOS	N° DE PQRSF
CONSULTA EXTERNA	1
ODONTOLOGIA	0
URGENCIAS	2
HOSPITALIZACION	0
PYP	0
LABORATORIO	0
FISIOTERAPIA	0
VACUNACION	0
FARMACIA	0
RAYOS X	0
RECEPCION	0
PERSONAL EN GENERAL	1
OTRAS	0

En el buzón ubicado en el área de consulta externa se encontraron 4 quejas, las cuales fueron para el servicio de urgencias, recepción y ginecología, con respecto a las felicitaciones se recibió 1; para todo el personal de la ESE.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DE I TRIMESTRE DEL 2022

PRESENTACIÓN

La formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud contempla la puesta en marcha de estrategias para la evaluación de los

componentes técnico científicos e interpersonales de la prestación de los servicios, en ese sentido se ha definido un plan de trabajo para nuestra institución con miras a dar cabal cumplimiento a los requerimientos establecidos en el sistema obligatorio de garantía de la calidad buscando el mejoramiento continuo.

La Superintendencia Nacional de Salud expidió La Resolución 256 de 2016, la cual establece la obligatoriedad de hacer seguimiento a los indicadores de calidad y reportar la información en forma trimestral, incluido en los dieciséis indicadores de calidad de notificación obligatoria se encuentra el de la satisfacción global de los usuarios y el porcentaje de recomendación de los servicios la cual evaluamos mensualmente, para tal fin se realizó una medición mediante encuesta cuya metodología y resultados se presentan en este informe.

OBJETIVO GENERAL.

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenidos en cada uno de los servicios prestados por la institución, con el fin de establecer planes de mejoramiento.

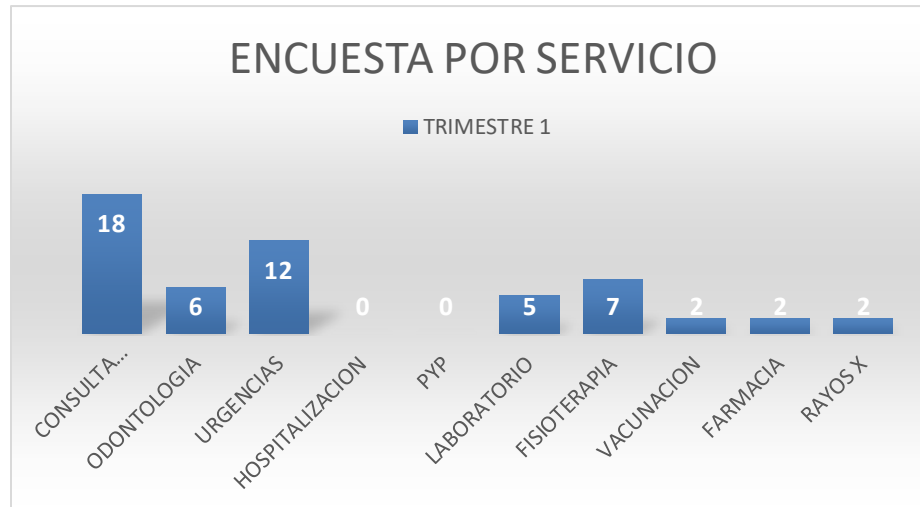
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios en cada uno de los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención que se ejecutan en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios.
- Generar los indicadores de satisfacción para el seguimiento a los procesos y el reporte a los organismos de control.

RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

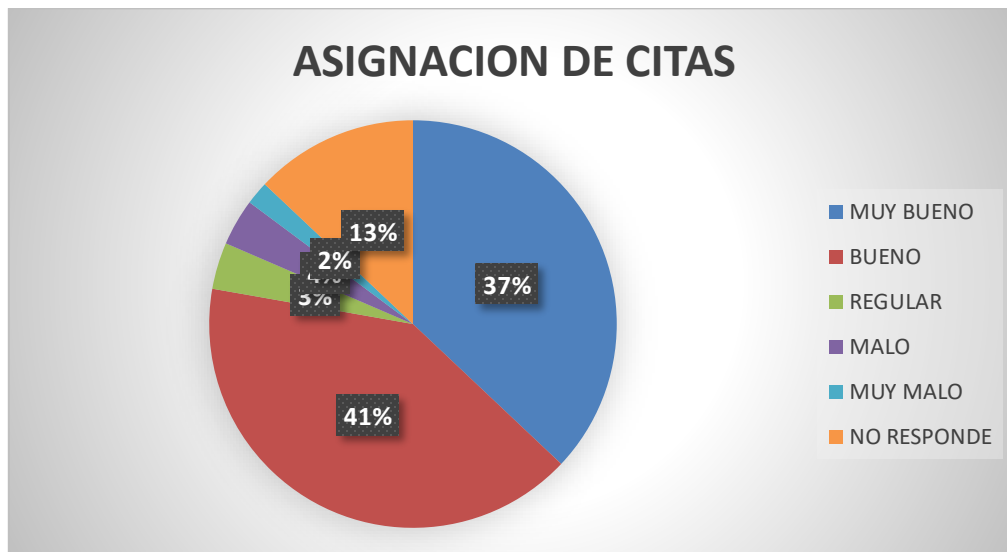
En el primer trimestre de 2022 en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera se realizaron 54 **encuestas** de satisfacción del usuario en cada uno de los servicios.

PRIMER TRIMESTRE



ASIGNACION DE CITAS

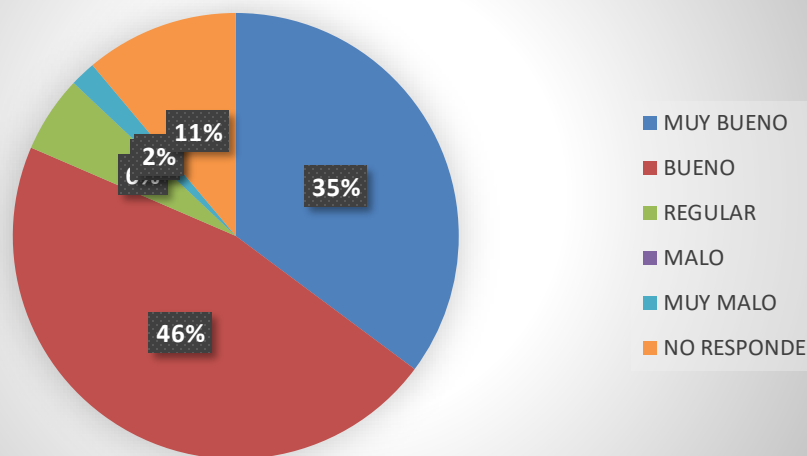
Durante el primer trimestre el 37% de los usuarios encuestados consideran que la asignación de citas es muy buena, el 41% que es bueno.



PERSONAL DE RECEPCION

Durante el primer trimestre el 35% de los usuarios que fueron encuestados refieren que el personal de recepción es muy bueno, el otro 11% no responde.

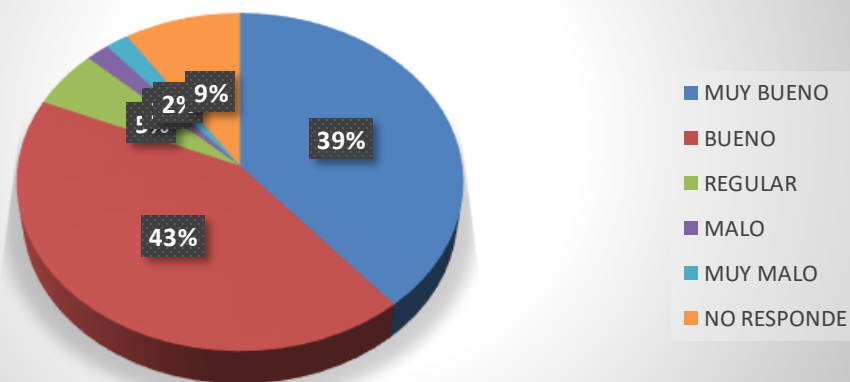
PERSONAL DE RECEPCION



PRESENTACION DEL PERSONAL EN GENERAL

En las encuestas realizadas durante el primer trimestre del año, el 39% de los usuarios refieren que la presentación del personal en general es muy buena, el otro 9% no responde.

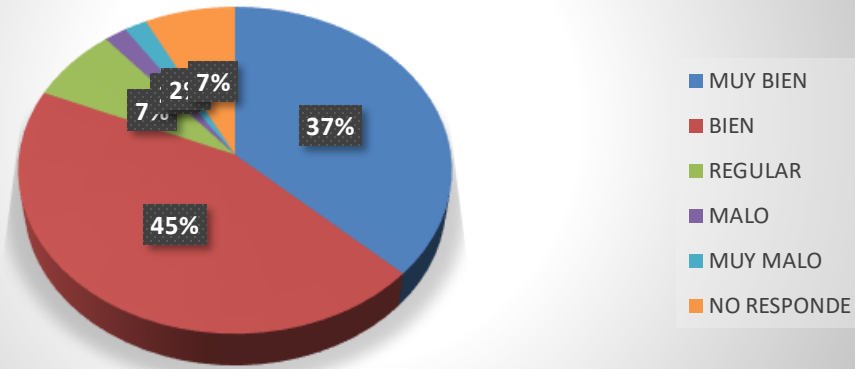
PRESENTACION DEL PERSONAL EN GENERAL



EL PERSONAL QUE LO ATENDIO CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS

El 82% de los usuarios refieren que el personal que lo atendió cumplió con sus expectativas; el otro 7% no responde.

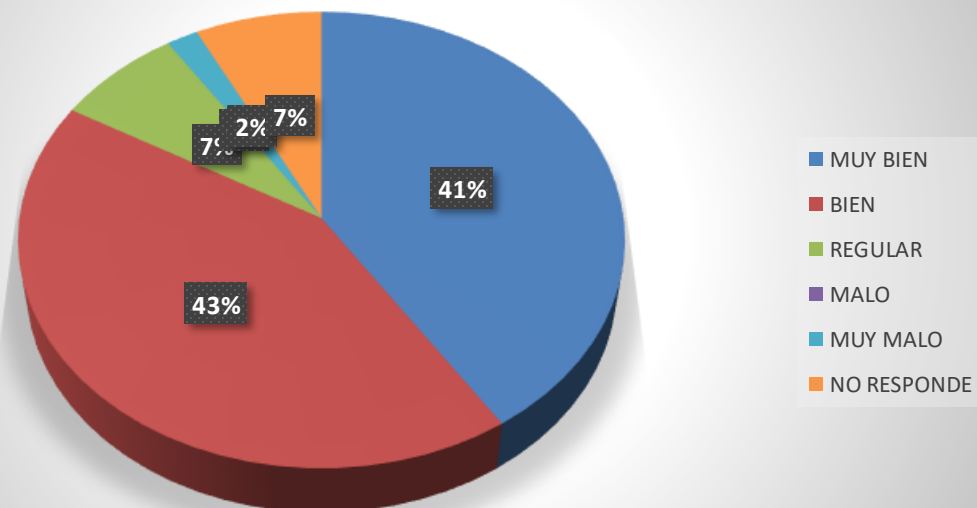
EL PERSONAL QUE LO ATENDIO, CUMPLIO CON LAS EXPECTATIVAS



LE TRANSMITIÓ CONFIANZA Y SEGURIDAD

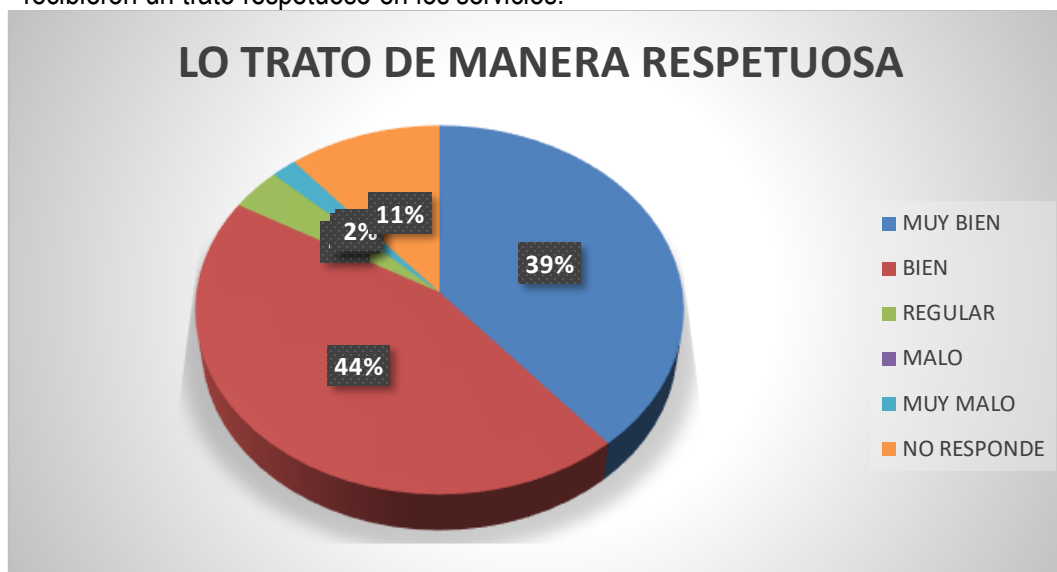
El 84% de los usuarios responde que el personal de la institución le transmitió confianza y seguridad en el primer trimestre.

LE TRANSMITIO CONFIANZA Y SEGURIDAD



LO TRATO DE MANERA RESPETUOSA

El 83% de los usuarios que diligenciaron las encuestas de satisfacción respondieron que recibieron un trato respetuoso en los servicios.



SATISFACCION GLOBAL DE LOS SERVICIOS

El 71% de los usuarios encuestados en el primer trimestre refirieron que la satisfacción global en los servicios fue buena, el 5% que fue regular y el 7% que fue mala



RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

El 46% de los usuarios encuestados en el primer trimestre consideraron que definitivamente si recomendasen los servicios del hospital.

¿RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

