

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 DEL 2025)

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 2025.

Durante el 1 de enero hasta el 31 de marzo se encontraron en total en la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera 8 PQRSF a través de los buzones ubicados en la Institución y en la oficina de Atención al Usuario y se recibieron 1 a través de la secretaría de salud municipal.

TIPO DE PQRSF RECIBIDAS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas entre los meses de enero a marzo fueron 9 en total y se encuentran distribuidas de la siguiente manera

TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	9	100%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
TOTAL	9	100%

En el primer trimestre del año 2025 se evidencia que se presentaron 9 quejas, las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Inconformidad por la atención prestada en el servicio de urgencias: 6

- Inconformidad con la solicitud de citas desde recepción de consulta externa: 1
- Inconformidad con la solicitud y gestión de autorizaciones por parte de la oficina de atención al usuario: 1
- Inconformidad en la expresión de la higienista de odontología: 1

OPORTUNIDAD Y RESPUESTA A LAS PQRSF

Entre los meses de enero y marzo, se atendieron las quejas y sugerencias de los usuarios de manera proactiva. Las quejas específicas fueron redireccionadas a los coordinadores de cada servicio, quienes tomaron acciones dentro de sus áreas de responsabilidad. Adicionalmente, se atendieron de manera personalizada todas las sugerencias y oportunidades de mejora que surgieron, las cuales fueron gestionadas desde la parte administrativa para asegurar una respuesta ágil y adecuada.

Este enfoque integral refleja el compromiso del Hospital Francisco Eladio Barrera en ofrecer una atención de calidad, no solo resolviendo quejas, sino también identificando áreas de mejora para seguir fortaleciendo los servicios.

REPORTE POR SERVICIO

SERVICIOS	Nº DE PQRSF
CONSULTA EXTERNA	2
ODONTOLOGIA	1
URGENCIAS	6
HOSPITALIZACION	0
PYP	0
LABORATORIO	0
FISIOTERAPIA	0
VACUNACION	0
SERVICIO FARMACEUTICO	0
RAYOS X	0
RECEPCION	0
PERSONAL EN GENERAL	0
OTRAS	0

Las quejas recibidas por parte de los usuarios serian distribuidas así:

Quejas: Se han recibido manifestaciones por parte de los usuarios de la ESE Francisco Eladio Barrera en relación con el trato y la atención brindada por algunos profesionales del área de salud. Estas inconformidades reflejan una percepción negativa respecto a la calidad del servicio, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, el respeto y la calidez humana durante la atención médica.

Ante dichas quejas, y tras brindar una respuesta institucional a los usuarios, estos han aclarado que su intención no es que se tomen medidas extremas o sancionatorias contra los profesionales involucrados. Por el contrario, los usuarios han enfatizado que su objetivo es que estas situaciones se tomen como una oportunidad de mejoramiento continuo en todas las áreas del hospital, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, el trato humanizado y la satisfacción de los usuarios.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DE I TRIMESTRE DEL 2025

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 reportarla 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.

Uno de los principales objetivos de la E.S.E. Hospital Francisco Eladio Barrera es conocer las expectativas de los usuarios y evaluar el grado de satisfacción con respecto a cada uno de los servicios prestados. A través de este análisis, buscamos identificar las áreas de oportunidad y los aspectos que requieren mejora, con el fin de establecer planes de mejoramiento que aseguren la calidad y efectividad de nuestros servicios.

Este enfoque nos permite ajustar las estrategias de atención y promover una mejora continua en la calidad del servicio, asegurando que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

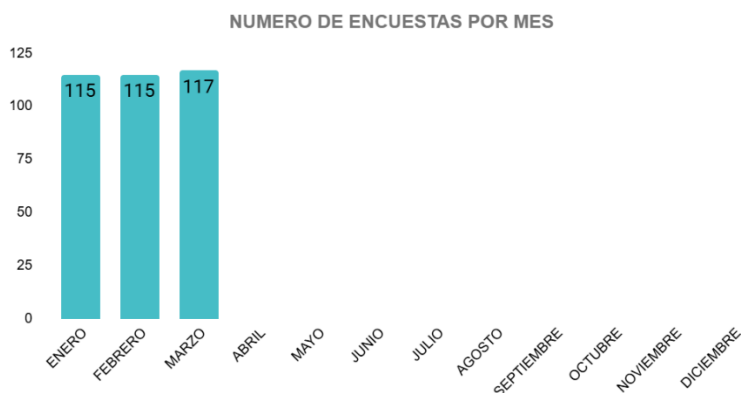
- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios encada uno de los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención que se ejecutan en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr 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

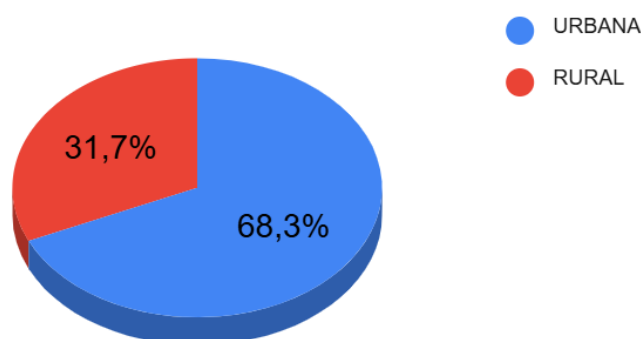
En el primer trimestre de 2025 en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera se ealizaron 347 **encuestas** de satisfacción del usuario.

MES	CANTIDAD
ENERO	115
FEBRERO	115
MARZO	117

PRIMER TRIMESTRE



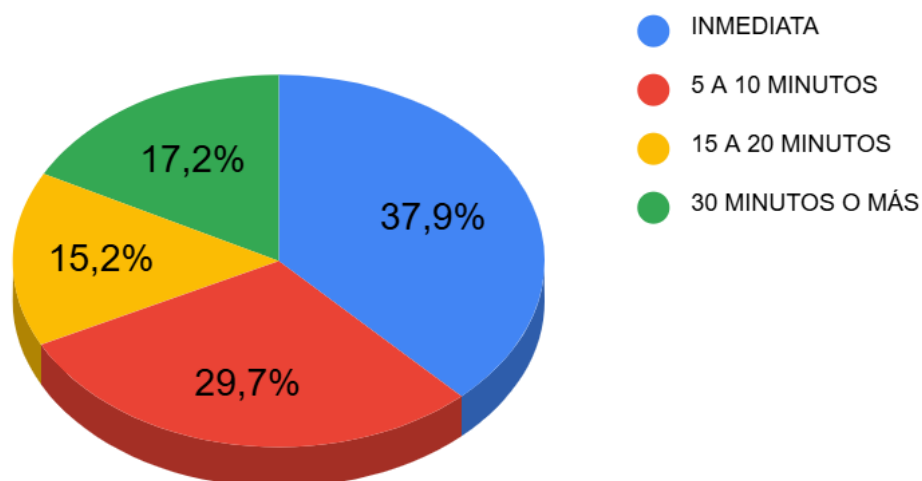
NUMERO DE ENCUESTAS POR REGIMEN



TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION

Durante el primer trimestre el 37,9% de los usuarios encuestados consideran que la espera para la atención es inmediata y el 29,7% consideran que demora entre 5 a 10 minutos, el 15,2% consideran que el tiempo de espera es de 20 minutos. Solo un 17,2% siente que espera 30 minutos o más, lo que podría indicar un área de mejora para reducir esas largas esperas.

TIEMPO DE ESPERA

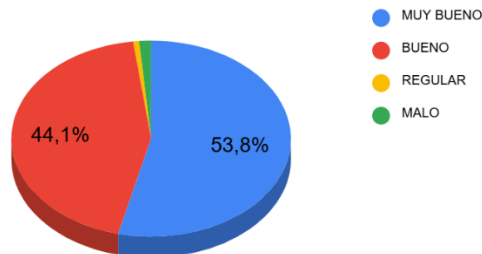


TRATO POR PARTE DEL PERSONAL

Durante el primer trimestre, el 53,8% de los usuarios encuestados manifestó que el **trato del**

personal es muy bueno, mientras que un **44,1%** lo calificó como **bueno**. Solo **dos personas** indicaron que la atención recibida fue **regular o muy mala**, lo que representa un porcentaje mínimo dentro del total de respuestas, evidenciando una percepción mayoritariamente positiva sobre el trato brindado por el personal.

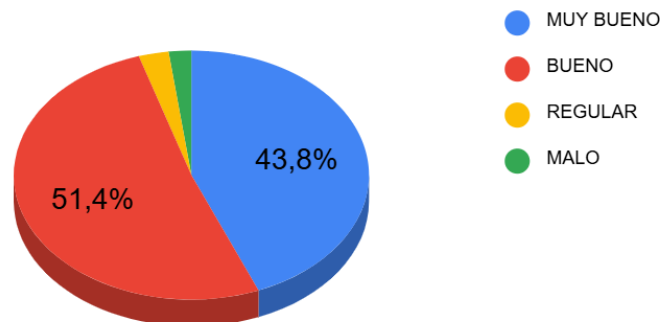
TRATO POR PARTE DEL PERSONAL



CALIDAD DE LA INFORMACION

En las encuestas realizadas durante el primer trimestre del año, el **43,8%** de los usuarios señaló que la **calidad de la información recibida por parte del personal fue muy buena**, mientras que un **51,4%** la calificó como **buen**a. Solo **7 personas** consideraron que la información proporcionada por los funcionarios fue **regular o mala**, lo que representa un porcentaje muy reducido respecto al total de encuestados, reflejando una percepción mayoritariamente favorable.

CALIDAD DE INFORMACION

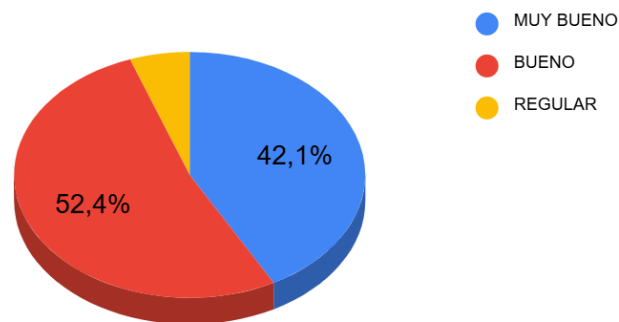


SEGURIDAD Y COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES

Durante el primer trimestre, el **42,1%** de los usuarios encuestados manifestó que las **instalaciones donde fueron atendidos son cómodas y seguras**, mientras que el **52,4%** calificó la **comodidad de las instalaciones como buena**. Por otro lado, **8 personas** opinaron que se deben **mejorar las instalaciones del hospital y reducir los desplazamientos largos necesarios para acceder a los servicios**, lo que evidencia oportunidades de mejora en la infraestructura y distribución de los

servicios ofrecidos.

SEGURIDAD Y COMODIDAD DE LAS IN...

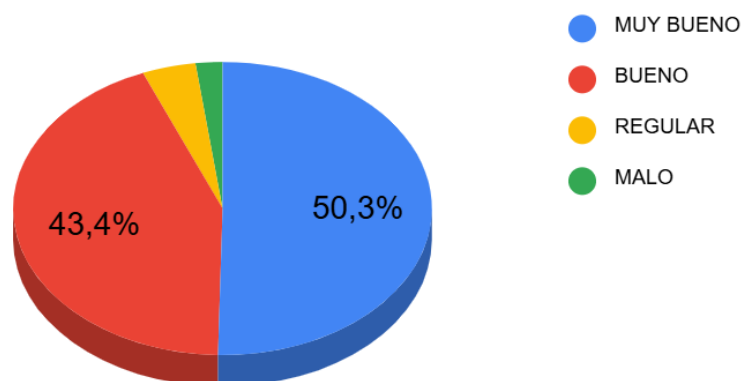


NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

Según los resultados obtenidos, el **50,3%** de los usuarios encuestados califican como "**muy buenos**" los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Francisco Eladio Barrera. Por otro lado, el **43,4%** considera que los servicios son "**buenos**", lo que indica que, si bien hay una percepción positiva, existe margen para mejorar.

Además, **9 usuarios** manifestaron específicamente que el hospital debería **mejorar la humanización en la atención**, haciendo énfasis en el **servicio de urgencias**. Esta retroalimentación sugiere la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan el trato cálido, empático y centrado en el paciente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN



RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

Durante el primer trimestre, los resultados de la encuesta revelan que el **68,3%** de los usuarios encuestados **definitivamente recomendarían** los servicios del Hospital Francisco Eladio Barrera. Asimismo, el **23,4%** manifestó que **probablemente recomendaría** la institución, lo cual refleja una tendencia general positiva en cuanto a la percepción de calidad.

Sin embargo, es importante destacar que **12 usuarios** expresaron que **definitivamente o probablemente no recomendarían** los servicios del hospital. Esta información representa una oportunidad para profundizar en las razones detrás de estas percepciones y trabajar en estrategias de mejora continua.

RECOMENDACIÓN

