

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

2 TRIMESTRE

**ANÁLISIS DE LAS PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE
(ABRIL A JUNIO 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 ABRIL Y JUNIO DEL 2025.

Durante el 1 de abril hasta el 30 de junio se encontraron en total en la E.S.E Hospital Francisco Eladio Barrera 10 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 secretaria de salud municipal.

TIPO DE PQRSF RECIBIDAS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas entre los meses de abril a junio fueron 11 en total y se encuentran distribuidas de la siguiente manera

TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	8	100%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	3	0%
TOTAL	11	100%

En el segundo trimestre del año 2025 se evidencia que se presentaron 8 quejas, las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera:

- Inconformidad por la atención prestada en el servicio de urgencias: 3
- Inconformidad por el servicio prestado en recepción de consulta externa: 2
- Inconformidad en prestación del servicio de Rayos X: 2
- Inconformidad por el servicio de laboratorio: 1

Durante el segundo trimestre, se recibieron **3 felicitaciones** por parte de los usuarios, destacando la **buena atención brindada por el personal de la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera**. Los pacientes resaltaron especialmente la **disposición, amabilidad y compromiso del equipo de trabajo** en el momento de la atención, lo que refleja un impacto positivo en la experiencia del usuario y en la percepción de la calidad del servicio.

OPORTUNIDAD Y RESPUESTA A LAS PQRSF

Entre los meses de abril y junio, 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	0
URGENCIAS	3
HOSPITALIZACION	0
PYP	0
LABORATORIO	0
FISIOTERAPIA	0
VACUNACION	0
SERVICIO FARMACEUTICO	0
RAYOS X	2

RECEPCION	0
PERSONAL EN GENERAL	0
OTRAS	4

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

Quejas: Se han recibido quejas por parte de los usuarios, quienes han manifestado su inconformidad con el servicio prestado en el área de urgencias, particularmente con la atención brindada por los médicos tratantes.

Adicionalmente, se han reportado inconvenientes relacionados con el tecnólogo en rayos X. Según los usuarios, el tecnólogo no cuenta con los elementos de protección personal necesarios para la realización de los procedimientos. Asimismo, se indica que, al momento de registrar los estudios radiológicos, se han presentado errores en la asignación de los documentos de identidad del paciente.

Por otro lado, desde el área de recepción de consulta externa se reportaron dos quejas de usuarios, quienes expresan su inconformidad por la demora en la atención. También manifiestan que no se encuentran habilitadas las dos taquillas disponibles para la facturación de los servicios de rayos X, lo que ha generado mayores tiempos de espera.

Felicitaciones: En las felicitaciones recibidas durante el segundo trimestre, los pacientes destacan que el hospital ha mostrado mejoras significativas en la disposición del personal, tanto médico como administrativo. Asimismo, resaltan avances en la infraestructura y reconocen un mayor compromiso institucional con los pacientes.

Adicionalmente, resaltan que los servicios prestados han sido notablemente humanizados, evidenciando un trato más empático, respetuoso y centrado en las necesidades del usuario.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DE 2 TRIMESTRE DEL 2025

PRESENTACIÓN

La formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de localidad 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.

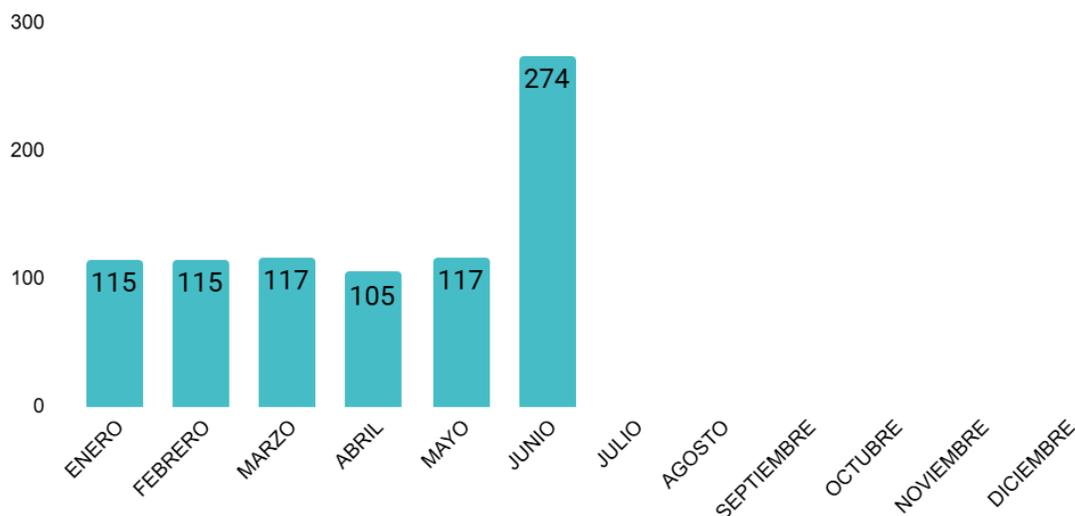
RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En el segundo trimestre de 2025 en la ESE Hospital Francisco Eladio Barrera se realizaron 347 encuestas de satisfacción del usuario.

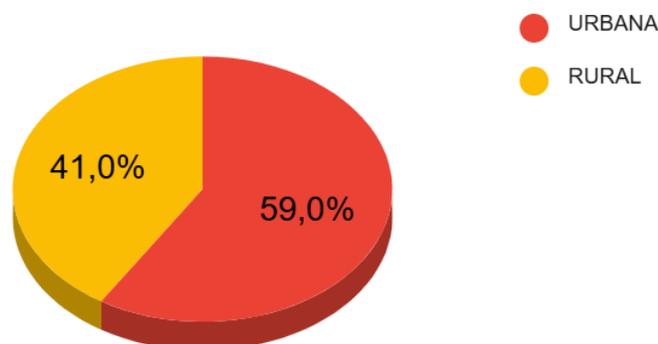
MES	CANTIDAD
ABRIL	105
MAYO	117
JUNIO	275
TOTAL	497

PRIMER TRIMESTRE

NUMERO DE ENCUESTAS POR MES



NUMERO DE ENCUESTAS POR REGIMEN

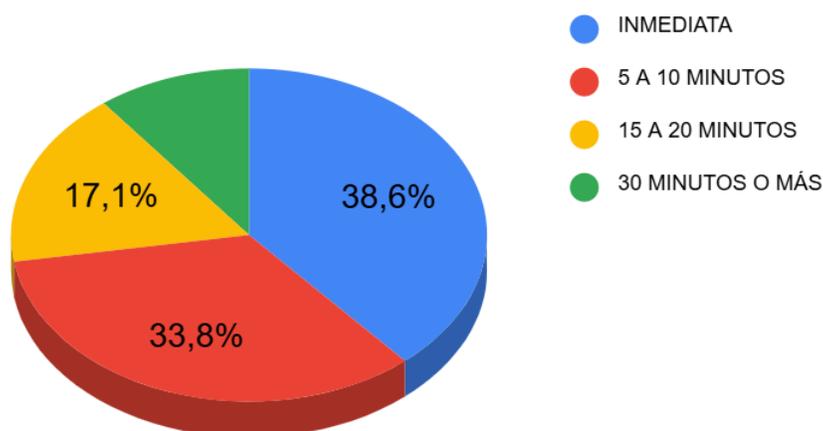


TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCION

Durante el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el segundo trimestre, se evidencia lo siguiente respecto a los tiempos de atención reportados por los pacientes:

- **192 pacientes** informan que la atención es **inmediata**.
- **168 pacientes** reportan que la atención presenta una demora de **5 a 10 minutos**.
- **85 pacientes** manifiestan que la demora es de aproximadamente **15 minutos**.
- **52 pacientes** indican que la demora en la atención es de **30 minutos o más**.

TIEMPO DE ESPERA

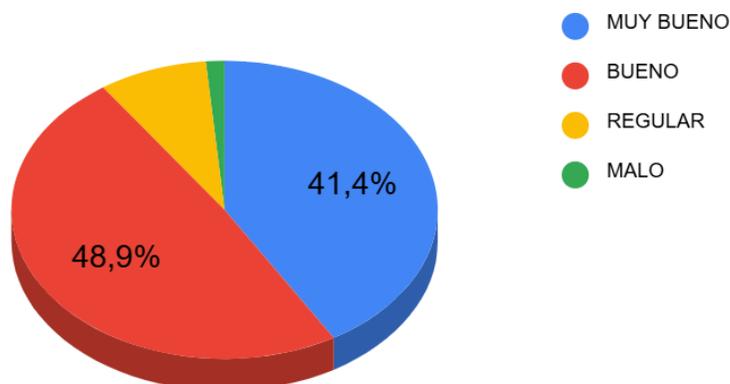


TRATO POR PARTE DEL PERSONAL

Durante el diagnóstico de las encuestas realizadas en el segundo trimestre, se evidencian las siguientes percepciones por parte de los pacientes respecto al trato recibido por el personal:

- **206 pacientes** indican que el trato es **muy bueno**.
- **243 pacientes** reportan que la atención es **buena**.
- **47 pacientes** manifiestan que el trato recibido es **regular**.
- **7 pacientes** reportan que el trato es **malo**, señalando la necesidad de **mejoras en la humanización** del servicio.

TRATO POR PARTE DEL PERSONAL

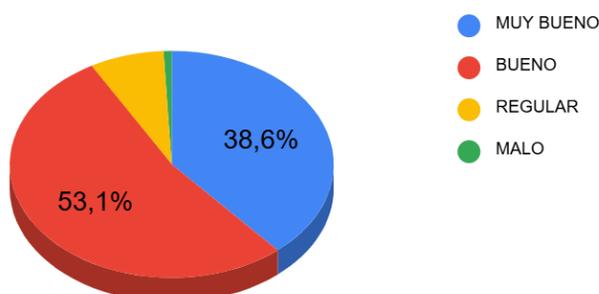


CALIDAD DE LA INFORMACION

Con base en los resultados de las encuestas aplicadas durante el segundo trimestre, se evidencia la percepción de los pacientes respecto a la calidad de la información entregada por el personal:

- **192 pacientes** indican que el personal brinda la información de manera **clara y coherente**.
- **264 pacientes** reportan que la calidad de la información es **buena**.
- **37 pacientes** consideran que la información es **regular**.
- **4 pacientes** manifiestan que la información es **mala**, señalando que no se explican con claridad los procedimientos a realizar ni las indicaciones posteriores dadas por los profesionales médicos.

CALIDAD DE INFORMACION

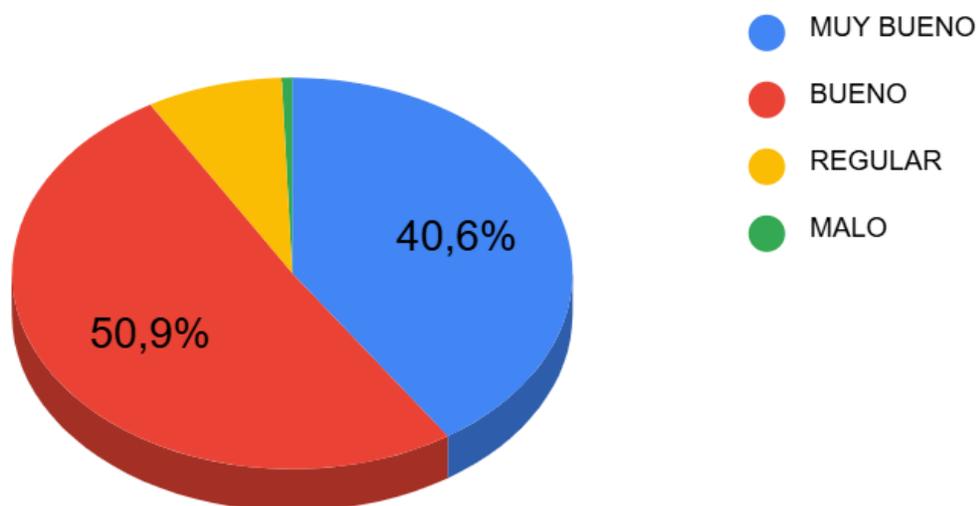


SEGURIDAD Y COMODIDAD EN LAS INSTALACIONES

Durante las encuestas realizadas entre los meses de abril y junio, se evidenció la siguiente percepción de los pacientes con respecto a los espacios físicos donde recibieron atención:

- **455 pacientes** manifestaron que los espacios son **muy cómodos y seguros**, destacando positivamente las **mejoras realizadas**, como la **señalización** y la **reubicación de la farmacia** en un solo lugar, lo que ha facilitado el acceso y brindado mayor comodidad.
- **42 pacientes** consideraron que aún **existen oportunidades de mejora**, especialmente en relación con la distribución de otros servicios frecuentemente utilizados en horas de la mañana, sugiriendo reducir los desplazamientos largos dentro de la institución.

SEGURIDAD Y COMODIDAD DE LAS IN...

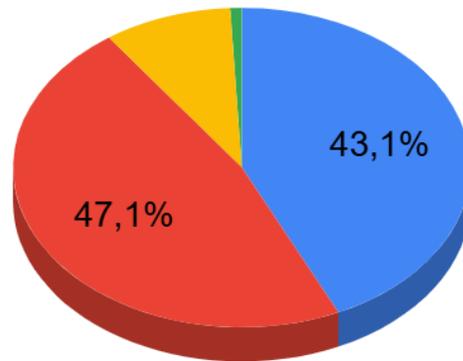


NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

Durante las encuestas aplicadas en el segundo trimestre, se evidenció que:

- **448 pacientes** califican **muy bien** los servicios prestados dentro de la **ESE Hospital Francisco Eladio Barrera**, resaltando la **buena labor** del personal y los esfuerzos continuos por mejorar la calidad de la atención día tras día.
- No obstante, **49 pacientes** expresaron que existen aspectos que deben **mejorarse**, entre los cuales destacan:
 - Reducción de **las filas para la toma de exámenes de laboratorio**.
 - Ampliación del **espacio físico destinado a las terapias físicas**, ya que actualmente es insuficiente.
 - **Falta de implementos** para la adecuada realización de dichas terapias.
 - **Mejora en la atención** de algunos servicios, con énfasis en el **servicio de urgencias**.
 - **Disminución del tiempo de espera** en urgencias y agilización en la prestación del servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN



- MUY BUENO
- BUENO
- REGULAR
- MALO