INFORME DE PQRSF Y SATISFACCIÓN
MES: I TRIMESTRE 2022

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1. Atenciones al Usuario

Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	51
Orientación	119
Total	170

1.2. Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	
Correo electrónico	15
Página web	
Presencial	
Total	**15**

1.3. Relación de manifestaciones por tipo y servicio

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	11	2	0	2	15
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	1
Total	**11**	**2**	**0**	**12**	**15**

1.4. Clasificación de quejas y reclamos por atributo de calidad

Atributo	Cantidad
Oportunidad	10
Accesibilidad	
Humanización	
Seguridad	
Continuidad	
Pertinencia	
calidad	1
Administrativo	2
Otros	2
Total	**15**

1.5. Análisis de causas de quejas y reclamos

Causa	Cantidad
Demora en oportunidad de entrega de medicamentos	10
Trato inadecuado funcionario de la salud	1
Otros: Ubicación servicios de salud Nivel II	1
Otros: Continuidad traslado a IPS	1
Administrativo: Cobro inapropiado procedimiento Planificación	1
Administrativo: negación acceso acompañante menor edad	1
Total	**15**

1.6. Acciones de mejora implementadas

Verificar en el servicio de farmacia las entregas de medicamentos a los pacientes quejosos -
Solicitar y verificar en farmacia la disponibilidad del medicamento-
Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes

2. SATISFACCIÓN AL USUARIO

2.1. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios, se realiza a través de la aplicación de encuestas, estructuradas y diferenciadas de acuerdo con el servicio prestado en urgencias, hospitalización y servicios ambulatorios; la aplicación se realiza a una muestra significativa de **939** usuarios.

2.2. SATISFACCIÓN GLOBAL

Servicio	Total encuestas aplicadas	Total de encuestas satisfechas	Total de encuestas insatisfechas	Porcentaje de satisfacción
Urgencias	130	116	14	89%
Hospitalización	106	106	0	100%
Ambulatorios	703	662	41	94%
Total	**939**	**884**	**55**	**94%**

2.3. INDICADORES RESOLUCIÓN 256 DE 2016

2.3.1. ¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Valoración	Urgencias	Hospitalización	Ambulatorios	Total
Muy Buena	39	19	104	162
Buena	77	87	558	722
Regular	14	0	41	55
Mala	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0
No Responde	0	0	0	0
Total	**130**	**106**	**703**	**939**

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente se considera que la experiencia del usuario durante el momento de la atención es de **94%**

2.3.2. ¿Usted recomendaría los servicios de nuestra institución?

Valoración	Urgencias	Hospitalización	Ambulatorios	Total
Definitivamente SI	59	46	168	273
Probablemente SI	63	60	529	652
Definitivamente NO	8	0	6	14
Probablemente NO	0	0	0	0
Total	**130**	**106**	**703**	**939**

Evaluadas las respuestas obtenidas, el 94% de los usuarios encuestados recomendarían la ESE para recibir la atención médica.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Clasificación	Causa
Talento Humano	Trato inadecuado funcionario de salud
Acceso a los servicios	Negación accesibilidad de acompañante por menor de edad
Infraestructura	
Oportunidad	Demora en oportunidad de entrega de medicamentos

2.5. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Sensibilizar a los usuarios Horarios de atención de servicios ambulatorios y Derechos y Deberes

Realizar capacitación grupal a los colaboradores de la salud en Atención Humanizada trato Digno, características de un Hospital más Humano.

AIDA AGUILAR HERNANDEZ

Referente SIAU ESE Hospital**.**