INFORME DE PQRSF Y SATISFACCIÓN
MES: TRIMESTRE II DE 2022

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1 Atenciones al Usuario

Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	41
Orientación	100
Total	141

1.2 Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	1
Correo electrónico	13
Página web	
Presencial	2
Total	**16**

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	10	4	2	0	16
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	**10**	**4**	**2**	**0**	**16**

1.4 Clasificación de quejas y reclamos por atributo de calidad

Atributo	Cantidad
Oportunidad	6
Accesibilidad	
Humanización	
Seguridad	
Recurso Humano	
Otro	2
Administrativa	2
calidad	6
Total	**16**

1.5 Análisis de causas de quejas y reclamos

Causa	Cantidad
Demora en oportunidad de entrega de medicamentos	6
Trato inadecuado de funcionario de la salud	3
Insatisfacción servicios prestados	3
Accesibilidad prestación de los servicios	2
Insuficiencia Recurso Humano	1
Desinfección inadecuado área Hospitalización	1
Total	**16**

1.6 Acciones de mejora implementadas

-Solicitar en farmacia la entrega del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Realizar capacitación grupal en humanización y trato amable
-Realizar verificación de procedimiento de limpieza y desinfección de acuerdo a lo establecido en el procedimiento institucional
-Se Verifica la atención en servicios ambulatorios consulta externa puesto de salud

-Sensibilizar a los usuarios en Horarios de atención de servicios los 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
-Verificar en el servicio de farmacia la entrega de medicamento a los pacientes en referencia
-Se solicita y se verifica en farmacia la disponibilidad del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Gestionar asignación de servicios ambulatorios vía telefónica a través siau a usuarios de zonas alejadas.
-Solicitar en farmacia la entrega del medicamento
-Se solicita y se verifica en farmacia la disponibilidad del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Realizar capacitación grupal a los colaboradores de la salud en Atención Humanizada trato Digno, características de un Hospital más Humano
-Realizar el análisis de la atención brindada durante el proceso de atención
Asignación de manera inmediata cita prioritaria

Nota: La determinación del responsable y tiempos de ejecución al igual que el seguimiento a las acciones de mejoramiento se consolida en el formato F-GC-05 Plan de Mejora.

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 345 usuarios.

2.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

Servicio	Total encuestas aplicadas	Total de encuestas satisfechas	Total de encuestas insatisfechas	Porcentaje de satisfacción
Urgencias	206	195	11	95%
Hospitalización	87	87	0	100%
Ambulatorios	240	219	21	91%
Total	**533**	**201**	**32**	**94%**

2.3 INDICADORES RESOLUCIÓN 256 DE 2016

2.3.1 ¿Cómo 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	51	33	14	98
Buena	144	54	216	414
Regular	11		10	21
Mala				
Muy Mala				
No Responde				
Total	**206**	**87**	**240**	**533**

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	71	51	52	174
Probablemente SI	133	36	188	357
Definitivamente NO	2			2
Probablemente NO				
Total	**206**	**87**	**240**	**533**

Evaluadas las respuestas obtenidas, el 100**%** 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 de funcionario de la salud
Acceso a los servicios	Accesibilidad en la prestación de los servicios de salud Espera prolongada en línea de atención para asignación de citas
Infraestructura	Ninguna

Oportunidad	Demora en oportunidad en entrega de medicamentos

2.5 ACCIONES DE MEJORAMIENTO

-Realizar intervención grupal con los trabajadores del Puesto de Salud en trato digno y atención al usuario
-Informar a los usuarios durante la ejecución del triage los motivos por los cuales la atención debe realizase por consulta externa y no por el servicio de urgencias
-Educar a los usuarios durante la divulgación de deberes y derechos sobre la documentación necesaria para solicitar la cita, de tal manera que se disminuya el tiempo de la llamada
-Sensibilizar mediante capacitación a usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios
-Accesibilidad en canales de atención para asignación de servicios de salud de consulta general
-Sensibilizar mediante capacitación a usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios

AIDA AGUILAR HERNANDEZ
Referente SIAU ESE Hospital**.**

PQR II trimestre 2022

-Solicitar en farmacia la entrega del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Realizar capacitación grupal en humanización y trato amable
-Realizar verificación de procedimiento de limpieza y desinfección de acuerdo a lo establecido en el procedimiento institucional
Se Verifica la atención en servicios ambulatorios consulta externa puesto de salud
-Sensibilizar a los usuarios en Horarios de atención de servicios los 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
-Verificar en el servicio de farmacia la entrega de medicamento a los pacientes en referencia
-Se solicita y se verifica en farmacia la disponibilidad del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Gestionar asignación de servicios ambulatorios vía telefónica a través siau a usuarios de zonas alejadas.
-Solicitar en farmacia la entrega del medicamento
-Se solicita y se verifica en farmacia la disponibilidad del medicamento
-Realizar la solicitud de los medicamentos que se encuentran pendientes
-Realizar capacitación grupal a los colaboradores de la salud en Atención Humanizada trato Digno, características de un Hospital más Humano
-Realizar el análisis de la atención brindada durante el proceso de atención
Asignar de manera inmediata cita prioritaria

Satisfacción II TRIMESTRE 2022

-Realizar intervención grupal con los trabajadores del Puesto de Salud en trato digno y atención al usuario
-Informar a los usuarios durante la ejecución del triage los motivos por los cuales la atención debe realizase por consulta externa y no por el servicio de urgencias
-Educar a los usuarios durante la divulgación de deberes y derechos sobre la documentación necesaria para solicitar la cita, de tal manera que se disminuya el tiempo de la llamada
-Sensibilizar mediante capacitación a usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios
-Accesibilidad en canales de atención para asignación de servicios de salud de consulta general
-Sensibilizar mediante capacitación a usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios