



# INFORME CONSOLIDADO PQRS-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

## INFORME PQRS Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

VENTANILLA ÚNICA  
Radicación No. 1232  
Hora 9:00 am Fecha 25/8/23  
Recibió *[Firma]*

Fecha informe consolidado: 17 de agosto de 2023

Proceso y/o dependencia: Proceso Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano – Trabajo Social

Tema de seguimiento: Informe Consolidado PQRS-F y Encuestas de Satisfacción del Usuario, del primer Semestre vigencia 2023

### Introducción:

A continuación, se presenta a la Gerencia General de la institución, el informe de seguimiento y análisis de la gestión realizada por el SIAU en torno a:

- Las PQRS-F reportadas por los usuarios de los servicios del HGYASM
- La Medición de la Satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

El período contemplado es del 01 de enero al 30 de junio del año 2023, abarca todos los resultados de la gestión del SIAU, obtenidos a través de la implementación de los distintos mecanismos de ley, instalados en la institución para la recepción atención y de las PQRS-F y la medición de la satisfacción de los usuarios.

**Canales de Recepción de las PQRS en el HGYASM: Para el período se contó con los siguientes canales:**

- Buzón
- Presencial escrita ante Of. SIAU por medio del: Formato ATU- PQRS- For-004 o remisión por comunicación escrita de los usuarios.
- Correspondencia radicada en ventanilla única de la institución.

### Objetivo Informe:

un reporte analítico ante la gerencia general del HGYASM de los resultados de las PQRS y la medición de la Satisfacción al Usuario del SIAU, correspondiente al primer semestre del año 2023, que conlleven al mejoramiento continuo de los servicios prestados en la entidad.

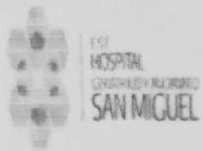
### Alcance:

El informe considera las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, y felicitaciones; interpuestas ante la Oficina de Atención al Usuario durante el primer semestre del presente año.

### INFORME EJECUTIVO:

#### A. ANÁLISIS PQRS-F PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

La evaluación de las PQRS-F para el periodo en mención, se realiza sobre un total de 22 PQRS- F; el análisis se hace en términos de oportunidad para la implementación de acciones tendientes a lograr la mejoría en la prestación de los servicios y demás temas, comprometidos en las PQRS-F reportadas.



# INFORME CONSOLIDADO PQRS-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

## CLASIFICACIÓN POR TIPO DE LAS PQRS-F SEMESTRE I AÑO 2023

Tabla de Frecuencia No.1

TIPO DE PQRS-F	AÑO 2023
PETICION	0
QUEJA	20
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
TOTAL	22

Al observar los resultados obtenidos de las PQRS-F se tiene que: el 91% de las PQRS-F generadas en primer semestre del año 2023, son **tipo Quejas** y el 100% de ellas fueron registradas bajo el canal "**Presencial escrita en la Of. Del SIAU**"; tan solo el 9% corresponden al tipo "Felicitación" y la fuente utilizada por los usuarios fue el "Buzón" en el formato ATU-PQR-004 2022.

## FRECUENCIA PQRS-F POR MES - PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

Tabla de Frecuencia No. 2

PQRS	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	TOTAL
PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	2	9	1	1	3	4	20
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	2	0	0	0	0	0	0

Fuente: PQRS-F Recibidas durante el primer semestre año 2023

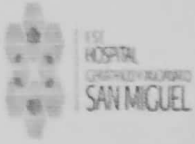
De acuerdo a los **procesos y/o servicios** en los cuales se generan las PQRS-F se tiene que:

- El **82% de las quejas** se relacionan directamente con aspectos relacionados al tema de la **Convivencia de los adultos en el servicio de Albergue**, caracterizada por agresiones verbales, confrontaciones físicas en menor proporción, no respecto por el compañero, presuntos hurtos de objetos personales, no acatamiento de las normas del Manual de Convivencia.
- El **9% de la PQRS-F** presentadas en el semestre son expresiones de felicitación expresadas a la asistente del SIAU por "buena atención y suministro de información requerida".
- Un **4.5%** es relacionado con una queja presentada por una persona externa en ocasión de la no oportuna generación del certificado de defunción de un adulto residente, por problemas técnicos del Internet de la institución, en su momento.
- El **otro 4.5%** restante es representado por una queja interpuesta sobre el servicio de alimentación y está asociada a la atención (interacción con el adulto en la prestación del servicio).

Al analizar específicamente las quejas reflejadas en el Cuadro No. 2, que representan el 90.1% del total de PQRS-F presentadas en el período contemplado, de acuerdo a la clasificación por **severidad** se tiene que:

- El **50% de las quejas son leves**: Clasificación con el mayor porcentaje que encierra las quejas que no trasciende a instancias del nivel gerencial ni a los respectivos entes de control para su respuesta; las alternativas de solución se generan: durante la atención en el SIAU, por los profesionales de gerontología y/o profesionales del equipo psico-social, o líderes de áreas de los servicios afectados. Las quejas obedecen principalmente a la poca





## INFORME CONSOLIDADO PQRS-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

tolerancia,

no empatía, en la interacción entre los adultos; situación que conlleva a la violación de las normas contenidas en el Manual de Convivencia.

- **El 35% son moderadas:** En este rango las 7 quejas contempladas trascienden las situaciones de conflicto entre los adultos mayores residentes y abarcan a funcionarios del contexto institucional: Auxiliares de enfermería y personal de cocina.
- **Un 15% son quejas graves:** Se encontraron 3 quejas en esta categoría que por el tipo de agresión entre los adultos residentes afectan el bienestar físico, mental y emocional de los adultos involucrados y la sana convivencia en la institución: se caracterizan por agresión verbal y física, violencia de género.

En el análisis de los datos registrados de las PQRS, bajo las categorías **procesos**, **servicios**, y **severidad**, se encuentra como factor común los conflictos surgidos en la **Convivencia** de los adultos residentes, en las salas de hombres y mujeres con funcionalidad independientes.

### HALLAZGOS:

-En relación con la frecuencia de uso de los canales de recepción de las PQRS-F, continua la tendencia observada durante el año anterior, siendo el canal de mayor frecuencia el **"Presencial escrita en la Of. Del SIAU"**, y el de mínimo uso o nulo, el canal de los buzones dispuestos en diferentes puntos de la institución, lo cual obedece en muchos casos a:

- Bajo nivel de educación de un porcentaje alto de nuestros usuarios residentes
- Las discapacidades físicas y/o mentales presentes en otra parte considerable de los usuarios
- Una tercera parte se debe a que sencillamente los usuarios manifiestan que ya "no les gusta ya escribir"

-Ante el uso del canal virtual, con los correos de PQRS-F y del SIAU, se encuentra que no estuvieron habilitados durante el primer semestre del año 2023 por los inconvenientes relacionados con la parte de sistemas inicialmente y luego por las fallas técnicas en la prestación del servicio de Internet en la institución, situación que venía aconteciendo desde el año 2022.

-Cabe resaltar que el servicio del canal virtual ya se encuentra habilitado desde finales del mes de julio/2023, con el funcionamiento de las direcciones de correo: [pgrs@sanmiquel.gov.co](mailto:pgrs@sanmiquel.gov.co) y [siau@sanmiquel.gov.co](mailto:siau@sanmiquel.gov.co)

-En el abordaje de los adultos implicados en las PQRS-F interpuestas, se evidencia actitudes de agresividad y/o ansiedad en los adultos atribuidas en la mayoría de ellos por la restricción en las salidas de la institución, que les representa sensación de "encierro".

-Se evidencia con mayor frecuencia comportamientos en los adultos, tendientes a cometer acciones de agresión que conllevan al "maltrato": del adulto hacia el mismo adulto en el servicio de residencia, en mayor proporción y del adulto residente hacia personal asistencial – Auxiliar durante la atención en el servicio de Albergue; reflejándose también de forma incipiente violencia de genero hacia las adultas residentes por parte de los hombres.

-Durante el período contenido en el segundo trimestre del año se presentó un daño técnico e irreparable de la CPU del computador usado por la asistente del SIAU, que conllevó a la pérdida de la información y datos de los procesos llevados en el SIAU, hecho que no permitió la generación del presente informe durante el mes de julio 2023.

### B. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SASTISFACCION DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

En la vía del mejoramiento continuo en la prestación de servicios de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, se implementa desde el SIAU el procedimiento de medición Satisfacción del Usuario para el período del 01 de enero al 30 de junio del 2023.

**Objetivo:** "Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del HGYASM por los servicios recibidos en la institución, para mejorar cada vez más la calidad de la atención que se ofrece".



# INFORME CONSOLIDADO PQRSD-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

**Alcance:**

La medición de la satisfacción se contempla a los usuarios que hicieron uso de los servicios ofrecidos por la institución durante el periodo de evaluación mencionado:

- Adultos usuarios del servicio de albergue de los convenios vigentes con la institución y servicio privado
- Adultos usuarios del servicio Centro Día
- Usuarios de los servicios ambulatorios

**Metodología:** La presente medición de la satisfacción se realiza mediante la aplicación mensual de la "Encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia", formato ATU-PQRS-for-003 que contiene 9 preguntas, que indagan sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a las principales características que requiere tener un buen servicio:

- El Ambiente Físico institucional
- Atención del Personal
- Prestación de los servicios de salud
- Percepción de la institución como IPS

La muestra de los usuarios para la aplicación cada mes, es seleccionada a partir de los listados de OPS suministrada por el área de Facturación de los usuarios que han hecho uso de los servicios durante cada mes, con el fin de tener una percepción general de la experiencia obtenida por nuestros usuarios: la cantidad de encuestas aplicadas se distribuyen según la representación numérica de los usuarios en los servicios de:

- Residencia (Albergue) y servicio privado de residencia
- Centro Día
- Ambulatorios

El análisis de la información obtenida en la medición de la satisfacción de los usuarios, se realiza con base en cuatro (4) criterios:

- E-excelente
- B-bueno
- R-regular
- M-malo

## RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR HGYASM, PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

**TABLA No. 3 - TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL EN USUARIOS**

INDICADOR =	USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS X 100 TOTAL DE ENCUESTAS		
SATISFECHOS	464	100	98%
	471		
NO SATISFECHOS	7	100	1%
	471		
NO CONTESTAN	0,0	100	0
	471		





## INFORME CONSOLIDADO PQRS-D-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

Al revisar el

consolidado de los resultados obtenidos de la satisfacción a nivel global de los usuarios, respecto a los servicios evaluados de Residencia, Centro Día y Servicios ambulatorios, para el primer semestre 2023 se tiene que los usuarios encuestados cuentan con una **satisfacción global del 99%** por la atención recibida en el HGYASM en los servicios en mención; tan solo un 1% representados en siete (7) usuarios del total 471 encuestados del servicio específico de Residencia, manifestaron tener una percepción regular frente a los servicios recibidos por el HGYASM.

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE

Tabla de Frecuencias No. 4

SERVICIO	SATISFECHOS	%	NO SATISFECHOS	%	NO CONTESTAN	%	TOTAL ENCUESTADOS
RESIDENTES	388	98	7	2	0	100	395
CENTRO DÍA	38	100	0	0	0	100	38
AMBULATORIO	38	100	0	0	0	100	38
TOTAL	464	99	7	1	0	100	471

Fuente PQRS-F Recibidas durante el primer semestre del año 2023

Al discriminar el análisis por los tres tipos de servicios evaluados se observa que:

**En el Servicio de Residencia:** Un promedio del **98%** de satisfacción entre los usuarios consultados, que al parecer se soportan en el hecho de poder acceder a los derechos para mantener su salud, entre otro tipo de atención como actividades de capacitación y las lúdico recreativas que ayudan a los usuarios a preservar su funcionalidad.

Un 2% de los usuarios del servicio de residencia manifestaron no estar conformes por las falencias detectadas por los usuarios en cuanto a las instalaciones locativas (falta de mantenimiento en habitaciones), servicio de alimentos y lavandería.

**Servicio de Centro Día:** Se obtuvo un 100% de satisfacción en los usuarios encuestados por los servicios recibidos durante el periodo evaluado. El programa de Centro Día ha venido contando con un promedio de 6 usuarios, que aducen tener una satisfacción total en la prestación de los servicios recibidos.

**Servicios Ambulatorios:** En estos servicios al igual que en el de Centro Día, se observa una satisfacción del 100% por parte de los usuarios encontrados que manifiestan un total agrado por la atención ofrecida en los servicios ofrecidos en la **Consulta Geriátrica, Fisioterapia, Fonoaudiología y Terapia Ocupacional** principalmente.



## INFORME CONSOLIDADO PQRSD-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

-RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA COMO IPS:

- CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL EN LA IPS

**Tabla No. 5**

No de usuarios que respondieron a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
-No de usuarios que respondieron "Muy Buena"	220	34	36	290	SATISFECHOS
-No de usuarios que respondieron "Buena"	168	4	2	174	
-No de usuarios que respondieron "Regular"	7	0	0	7	NO SATISFECHOS
-No de usuarios que respondieron "Mala"	0	0	0	0	
-No de usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	395	38	38	471	<b>TOTAL USUARIOS POR SERVICIO</b>

Fuente: Formato ATU-PQRS-for-003 Aplicado en el primer semestre año 2023

En relación a la experiencia global vivida por los 471 usuarios encuestados durante el acceso a los servicios recibidos en salud en la Institución, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas de la 3 a la 8 del formato ATU-PQRS-for-003, se evidencia en la mayor parte de los usuarios encuestados una percepción positiva de la experiencia vivida con los servicios recibidos, reflejándose en la siguiente calificación:

- El 98% califican su experiencia como "Muy Buena y/o Buena"
- Solo un 1% calificaron como "Regular" ningún usuario encuestado calificó con mala o muy mala.

-CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL FRENTE A RECOMENDAR A LA INSTITUCIÓN COMO IPSCALIFICACIÓN SI RECOMENDARÍA O NO A LA INSTITUCIÓN COMO IPS

**Tabla de Respuestas No.6**

Respuestas a la pregunta : ¿Recomendaría a sus amigos esta IPS?	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
No. de usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta	253	36	37	326	SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta	137	2	1	140	
No de usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta	5	0	0	5	NO SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	395	38	38	471	





# INFORME CONSOLIDADO PQRSD-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

## -RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA COMO IPS:

- CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL EN LA IPS

Tabla No. 5

No de usuarios que respondieron a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
-No de usuarios que respondieron "Muy Buena"	220	34	36	290	SATISFECHOS
-No de usuarios que respondieron "Buena"	168	4	2	174	
-No de usuarios que respondieron "Regular"	7	0	0	7	NO SATISFECHOS
-No de usuarios que respondieron "Mala"	0	0	0	0	
-No de usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>471</b>	<b>TOTAL USUARIOS POR SERVICIO</b>

Fuente: Formato ATU-PQRS-for-003 Aplicado en el primer semestre año 2023

En relación a la experiencia global vivida por los 471 usuarios encuestados durante el acceso a los servicios recibidos en salud en la Institución, de acuerdo a las respuestas obtenidas de las preguntas de la 3 a la 8 del formato ATU-PQRS-for-003, se evidencia en la mayor parte de los usuarios encuestados una percepción positiva de la experiencia vivida con los servicios recibidos, reflejándose en la siguiente calificación:

- El 98% califican su experiencia como "Muy Buena y/o Buena"
- Solo un 1% calificaron como "Regular" ningún usuario encuestado calificó con mala o muy mala.

## -CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL FRENTE A RECOMENDAR A LA INSTITUCIÓN COMO IPS ¿RECOMENDARÍA O NO A LA INSTITUCIÓN COMO IPS?

Tabla de Respuestas No.6

Respuestas a la pregunta : ¿Recomendaría a sus amigos esta IPS?	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
No. de usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta	253	36	37	326	SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta	137	2	1	140	
No de usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta	5	0	0	5	NO SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>395</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>471</b>	



## INFORME CONSOLIDADO PQRS-D-F ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE AÑO 2023

Relacionada

con las preguntas del 9 al 13 del formato ATU-PQRS-for-003 Aplicado durante el primer semestre año 2023

Se observa que los usuarios encuestados de los servicios de Residencia, Centro Día y Servicios Ambulatorios, responden en concordancia con la experiencia vivida durante la atención de los servicios recibidos por la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, calificando la como institución con un alto potencial en la prestación de servicios en salud:

- **El 69% de los usuarios encuestados definitivamente si recomendarían** los servicios de la institución como IPS.
- Y un **30% de ellos responden que probablemente, si recomendarían** el uso de los servicios de la institución a otras personas.
- Mientras que tan solo **un 1% expresan que probablemente no recomendarían**, la institución como su IPS.

### RECOMENDACIONES:

- Se propone cambiar la disposición de los buzones haciéndolos más visibles, en especial se requiere un buzón en el área de la Portería principal para el uso de usuarios externos a la institución. También se hace necesario promocionar el uso de los ellos, entre la población de adultos con habilidades cognitivas y físicas en la escritura; para potencializar el uso del canal de los buzones.
- Implementar acciones educativas para promocionar el uso de todas las fuentes de recepción de las PQRS, acorde a las necesidades de los adultos residentes trascendiendo solo las de tipo "Quejas".
- Coordinar con el área de Gerontología un programa de Convivencia que apunte al mejoramiento y mantenimiento de una sana interacción social y buen trato entre los residentes; con apoyo del equipo psicosocial de la institución para dar cubrimiento a los distintos elementos inmersos en la temática de la Convivencia.
- Diseñar estrategias con acciones que impliquen capacitación y formación de la población de adultos residentes y el personal auxiliar de apoyo en la prestación de los servicios, que se relacionan de forma directa y cotidianamente, en los temas relacionados con la "Prevención del Maltrato" y el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales de los adultos pares y desde la perspectiva de diferencia de genero.
- Implementar un sistema adecuado para el manejo confiable de la información del área SIAU, en los procedimientos de recolección, digitación, y control de los datos obtenidos, asegurando en términos de calidad y oportunidad toda la información.
- Se hace necesario asegurar de forma procedimental la información, datos recolectados en la Oficina del SIAU, tanto de manera sistematizada, como los archivos en copia dura; para evitar la pérdida de información sistematizada y/o archivada en copia dura.

*Leivy Cuadros M.*  
T. Social

Elabora: Leivy Cuadros M. – Trabajo Social, SIAU





**INFORME CONSOLIDADO PQRS-D-F  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**

Santiago de Cali, 25 de agosto 2023

**Dra.  
Sandra Marentes  
Gerente  
HGASM**

ESE HOSPITAL  
CESAR PARDO  
SAN MIGUEL  
VENTANILLA ÚNICA  
Radicación No. 1232.  
Hora 9:00 am Fecha 25/08/23  
Recibido *Jm / p / 2023*

Asunto; Oficio remitario informe encuestas de Satisfacción y Reporte PQRS-F

Cordial saludo,

La oficina del SIAU en cumplimiento de su rol y seguimiento realizó el informe correspondiente a las **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PQRS-F** del primer semestre del año en curso.

El seguimiento fue llevado a cabo en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio del año 2023.

Para constancia de lo anterior se anexan soportes.

Atentamente,

*Leivy Cuadros M.  
T. Social*

**Leivy Cuadros Mosquera  
Trabajadora Social**

Elaboro; Diana Patricia Echeverry Auxiliar administrativa