

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Y MEDICIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO**

**CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024
(Julio-Diciembre)**

Fecha de informe consolidado: 15 de enero del 2025

Proceso: Proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario – Trabajo Social

Tema de Seguimiento: Informe Semestral de PQRSDF y Medición de encuestas de Satisfacción del usuario vigencia 2024

Periodo: Octubre-Diciembre 2024

Responsable del informe: Trabajadora Social Luz Adriana Cárdenas M.

Entrega: Gerencia

INTRODUCCIÓN

En el presente informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presenta el análisis semestral gestionadas por la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, a través del comportamiento de cada uno de los canales de interacción.

A continuación, se presenta a la Gerencia, el informe comprendido del cuarto trimestre del 2024, abarcando las fechas del 01 de Octubre al 31 de diciembre del 2024, donde la gestión muestra el número total de solicitudes recibidas, clasificación, resultados y acciones tomadas para mejorar los procesos internos basados en las inquietudes, sugerencias y necesidades expresadas por los residentes y usuarios.

OBJETIVO

Proporcionar una visión clara y detallada sobre el manejo de las PQRSDF, durante el semestre mencionado, evaluando la eficacia en la atención, la identificación de las áreas de mejora y las acciones emprendidas para dar respuesta a las inquietudes de los residentes, usuarios y

ALCANCE

En cumplimiento al procedimiento de PQRSDF implementado por la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, la cual establece normas orientadas para fortalecer los mecanismos de análisis en la gestión de las manifestaciones. Dicho esto, se recopila la información a través del formato de requerimiento de PQRSDF y encuestas de satisfacción a los residentes.

METODOLOGÍA

Para la recopilación de datos, se utilizaron los siguientes métodos:

- Registro de PQRSDF en el sistema de gestión por medio del formato FOR-GUS-14.
- Encuestas de satisfacción a residentes y familiares en el formato FOR-GUS-15 y Formato de tabulación.
- Entrevistas directas con los residentes.

Radicado I 006.
fecha 16/01/25' Ana, 2'34m
Asabi, pmf fca zca Jan
ov.co
Edo:
Enero 16-2025
Abdel Velez

CUARTO TRIMESTRE DE PQRSD F 2024

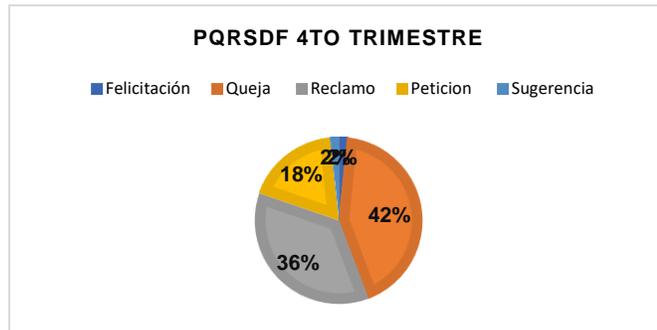
1. PQRSD F REGISTRADAS EN EL TRIMESTRE

Durante el período de octubre a diciembre, se registraron un total de **61 PQRSD F**. Estas solicitudes fueron clasificadas según el tipo de inquietud presentada. A continuación, se muestra un resumen de las categorías de las PQRSD F recibidas:

Tabla 1. Tipo de Requerimiento de PQRSD F – 4to trimestre 2024

CUARTO TRIMESTRE					
TIPO DE REQUERIMIENTO/SOLICITUD	LEV	MOD	GRV	TOTAL GRAL	%
FELICITACIÓN	0	0	1	1	2%
QUEJA	0	0	26	26	42%
RECLAMO	2	18	2	22	36%
PETICIÓN	8	3	0	11	18%
SUGERENCIA	1	0	0	1	2%
DERECHO DE PETICIÓN	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL	11	21	29	61	100%

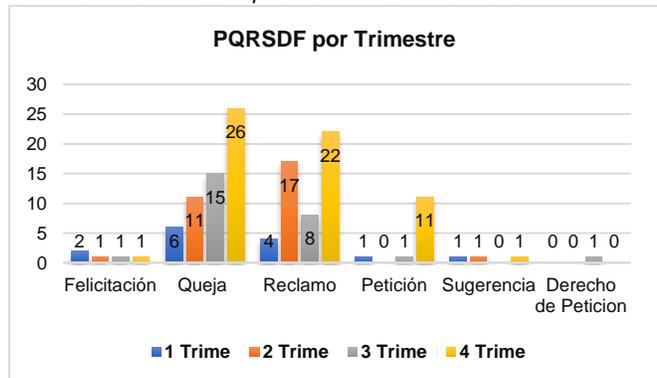
Gráfica 1. PQRSD F del 4to trimestre 2024



- **Quejas:** El mayor porcentaje de la clasificación de las PQRSD F del 4to trimestre, se presentó con las quejas, con el 42%, donde se registró una cantidad de 26 quejas relacionadas con la actitud inadecuada de los residentes y visitantes.

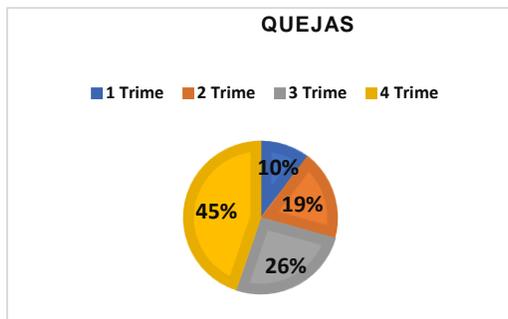
- **Reclamos:** El 36% de PQRSD F del 4to trimestre, se presentó con los reclamos, relacionadas con pérdida de objetos personales, inconvenientes en la convivencia e inoportunidad en la entrega de medicamentos.

Gráfica 2. Resumen Comparativo de los trimestres 2024



Durante el análisis comparativo de los registros de PQRSD F entre los trimestres del año, se observa un incremento significativo en el número total de solicitudes, reflejados en cada trimestre, donde el 1ro conto con **14 PQRSD F**, el 2do con **30 PQRSD F**, el 3ro con **26 PQRSD F** y el 4to con en **61 PQRSD F**, para un total de **131 PQRSD F** registradas durante el año 2024. Este aumento refleja mayor participación de los usuarios en la expresión de sus inquietudes, relacionado con la confianza en el sistema de atención, como se muestra a continuación:

Gráfica 3. Resumen Comparativo de quejas de los trimestres 2024



Quejas: Las quejas crecieron notablemente pasando del 10% con una cantidad de 6 manifestaciones en el 1er trimestre, al 45% con una cantidad de 26 quejas en el 4to trimestre.

Reclamos: La clasificación de reclamos, paso de un 8% con una cantidad de 4, al 43% con el registro de 22 PQRSDF, aumentando la cantidad.

Felicitación: Las felicitaciones disminuyeron, pasando del 40% con 2 felicitaciones al 20% con el registro de 1 felicitación, lo que sugiere que, aunque la calidad del servicio es bien valorada, también existen áreas que requieren atención y mejora. Este patrón evidencia la necesidad de ajustar y fortalecer los procesos internos para responder de manera más efectiva a las expectativas de los residentes y usuarios.

2. DESCRIPCIÓN DE PQRSDF REGISTRADAS POR MES

Durante el cuarto trimestre del 2024, el área de atención al usuario registró un total de **61 PQRSDF**. A continuación, se detalla la distribución por mes, resaltando las principales preocupaciones de los residentes.

Tabla 2. Tipo de Requerimiento de PQRSD-F – 4to trimestre 2024

PQRSDF REGISTRADAS POR MES					
CLASIFICACIÓN	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIÓN	0	4	7	11	18%
QUEJA	16	6	4	26	42%
RECLAMO	8	8	6	22	36%
SUGERENCIA	0	0	1	1	2%
FELICITACIÓN	0	0	1	1	2%
Total general	24	18	19	61	100%
	39%	30%	31%		100%

Durante el análisis trimestral de las PQRSDF ingresadas, se observa una tendencia variable en el registro de la clasificación de quejas.

Octubre: El 39% de PQRSDF se registró en octubre, siendo **(24) PQRSDF**, de las cuales (16) son quejas, relacionadas con la actitud inadecuada de los residentes y visitantes, y (8) reclamos relacionados con la inoportunidad en la entrega de medicamentos e inconvenientes en la convivencia.

Noviembre: El 30% siendo **(18) PQRSDF**, donde los reclamos se mantienen con un registro de (8) sobre los inconvenientes en la pérdida de los objetos personales, entrega de medicamentos y atención en el área de hospitalización. A pesar de los reclamos, las quejas disminuyeron a (6) frente a la actitud inadecuada de los residentes, reflejando una mejora en la satisfacción general.

Diciembre: El 31%, se cerró el semestre con **(19) PQRSDF** para el mes de diciembre, destacando un aumento en las peticiones (7) relacionadas con la solicitud de información de los servicios, y las quejas disminuyeron a (4).

3. ANALISIS DE PQRSDF POR PROCESOS

Tabla 3. PQRSDF recibidos por Proceso – 4to trimestre 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO PQRSD-F POR PROCESOS						
SERVICIO	FEL	PET	QUE	RECL	SUGUE	TOTAL
FACTURACIÓN/ASIGNACIÓN DE CITAS	0	0	0	1	0	1
CENTRO DIA	0	0	0	1	0	1
GERENCIA	0	0	1	0	0	1
GERONTOLOGÍA	0	1	15	13	0	29
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	1	0	1
JEFE DE ENFERMERÍA	0	0	0	0	0	0



PSICOLOGIA	0	0	1	3	0	4
EQUIPO PSICOSOCIAL	0	0	0	1	0	1
SIAU	0	8	0	0	1	9
SUBGERENCIA	1	2	0	0	0	3
TRABAJO SOCIAL	0	0	9	2	0	11
TOTAL GENERAL	1	11	26	22	1	61

A continuación, se presenta la percepción de los residentes sobre los servicios ofrecidos en los diferentes procesos que brinda la institución. Las PQRSF ingresadas han sido clasificadas para facilitar el análisis y detectar áreas de oportunidad. Estas categorías incluyen la atención psicosocial, la alimentación, la convivencia, la atención psicológica y la gestión administrativa. A través de este análisis se busca identificar los aspectos positivos y negativos señalados por los residentes, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados. A continuación, se presenta los de mayor impacto y mayor registro:

3.1 GERONTOLOGÍA: En el área de Gerontología, se brinda la atención en el cuidado integral de los adultos mayores, atendiendo sus necesidades físicas, médicas y de convivencia. Las PQRSF direccionadas en este proceso, pretende brindar intervenciones para mejorar la calidad de vida de los residentes y buen trato, por esta razón, se muestra la cantidad de PQRSDF dirigidas a este servicio: **Total de PQRSDF: 29. Quejas: 15, Reclamos: 13, Peticiones: 1.**

- Las **quejas (88%)** corresponde a una cantidad de 15 quejas de mayor impacto en esta área, y se enfocan en: **Humanización:** Se reportan actitudes inadecuadas de Humanización por parte de los residentes, una funcionaria y visitantes, siendo las quejas más frecuentes.
- Los **reclamos (6%)** donde se registra 1 pqr sdf, está relacionado con situaciones más específicas con: **Seguridad:** se reciben reclamos relacionados con inconvenientes en la convivencia, pérdida de objetos personales e inoportunidad en la entrega de medicamentos.

3.2 TRABAJO SOCIAL: El área de Trabajo Social, se encarga de la gestión de los aspectos sociales con los residentes, como el acceso a servicios sociales, apoyo social entre otros. En este servicio, las PQRSF reflejan las siguientes causas. **Total, de PQRSDF: 11. Quejas: 9, Reclamos: 2.**

- Las **quejas (82%)** de las 9 quejas gestionadas por trabajo social enfocan en la actitud inadecuada de los residentes y visitantes.
- Los **reclamos (18%)** están relacionados con situaciones de convivencia e inconvenientes en los horarios de salidas de visitantes.

3.3 SIAU: El área de atención al usuario, se encarga de la gestión de los aspectos sociales y administrativos relacionados con los residentes y usuarios, como gestión de trámites, servicios sociales, entre otros. En este servicio, las PQRSF reflejan las siguientes causas. **Total, de PQRSDF: 9. Petición: 8, sugerencia 1.**

- Las **Peticiones (10%)** son de mayor impacto en esta área frente a la solicitud de información de los servicios.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS CLASIFICACIONES

La clasificación de las PQRSDF es fundamental para comprender las causas de los residentes y usuarios, es por esto, que se muestra las causas más relevantes de las PQRSDF, destacando la cantidad y porcentaje de cada una. Este análisis no solo permite identificar las áreas de mejora, sino que también resaltarán los aspectos positivos del servicio que están siendo valorados por los residentes. A continuación, se muestra las causas de la clasificación de las PQRSDF:

Tabla 4. Causas de las PQRSD-F – 4to Trimestre 2024

CAUSAS				
CLASIFICACIÓN	CAUSA	CANTIDAD	TOTAL	%
QUEJA	Actitud Inadecuada De Funcionaria	1	26	2%
	Actitud Inadecuada Del Residente (A)	23		38%
	Actitud Inadecuada Del Visitante y/o red de apoyo	2		3%
RECLAMO	Accesibilidad-Inconvenientes con solicitar citas	1	22	2%
	Oportunidad-inoportunidad en hospitalización y entrega medicamentos	1		2%
	Oportunidad-inoportunidad en la entrega medicamentos	5		8%
	Oportunidad-inoportunidad en la toma de exámenes	1		2%
	Seguridad-Inconformidad Por Perdida De Objetos Personales	5		8%
	Seguridad-Inconvenientes En La Convivencia	5		8%
	Seguridad-seguridad del residente	4		6%
FELICITACIÓN	Felicitaciones a Colaborador Específico	1	1	2%
PETICIÓN	Solicitud de Información de Servicios	11	11	18%
SUGERENCIA	Seguridad-Inconvenientes en la atención del residente	1	1	2%
TOTAL DE CAUSAS		61	61	100%

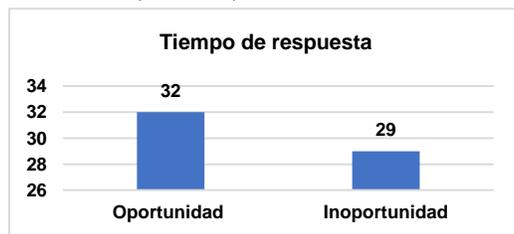
5. ANALISIS EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

La gestión de las PQRSDF es fundamental para garantizar la satisfacción de los residentes, usuarios, funcionarios y redes de apoyo. Establecer tiempos de respuesta claros ayuda a gestionar las expectativas y a demostrar el compromiso con la mejora continua y así cumplir con los tiempos de respuesta conforme a lo establecido en el marco jurídico aplicable y ley 1755 de 2015. A continuación, se muestra la oportunidad de respuesta de las PQRSDF registradas en los diferentes procesos de la institución, con el fin de evaluar la eficiencia y la efectividad en la atención a las solicitudes de los residentes, colaboradores y usuarios:

TIEMPOS DE RESPUESTA GENERAL

Tiempo Promedio de Respuesta: 15 días Hábiles

Gráfica 4. Tiempos de Respuesta 4to trimestre 2024



Análisis: El tiempo de respuestas de las 61 PQRSDF de todos los servicios, el 52% que corresponde a las 32 PQRSDF cuenta con oportunidad en los tiempos de respuesta y el 48% con el registro de 29 PQRSDF cuenta con inoportunidad en los tiempos de respuesta, pasando los (15) días hábiles establecidos por ley.

Gráfica 5. Tiempos de Respuesta Gerontología 4to trimestre 2024



Análisis: El tiempo de respuesta en el proceso de **Gerontología** de las 29 PQRSDF, el 52% cuenta con oportunidad en los tiempos de respuesta, sin embargo, el 48% cuenta con inoportunidad en los tiempos de respuesta, pasando los (15) días hábiles establecidos por ley.

TRABAJO SOCIAL

Tiempo Promedio de Respuesta: 15 días Hábiles

Gráfica 6. Tiempos de Respuesta Trabajo Social 4to trimestre 2024

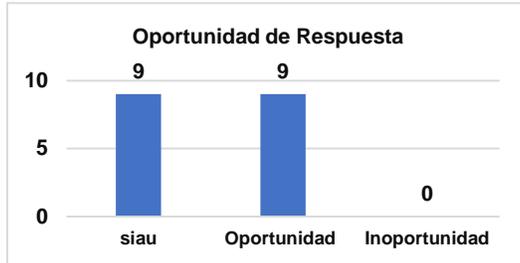


Análisis: El tiempo de respuestas de las 11 PQRSDf del área de Trabajo Social. El 100% cuenta con inoportunidad en los tiempos de respuesta, pasando los (15) días hábiles establecidos por ley.

SIAU

Tiempo Promedio de Respuesta: 15 días Hábiles

Gráfica 7. Tiempos de Respuesta SIAU 4to trimestre 2024



Análisis: El tiempo de respuesta del servicio de atención al usuario, el 100% cuenta con oportunidad en los tiempos de respuesta, en los tiempos de respuesta, pasando los (15) días hábiles establecidos por ley.

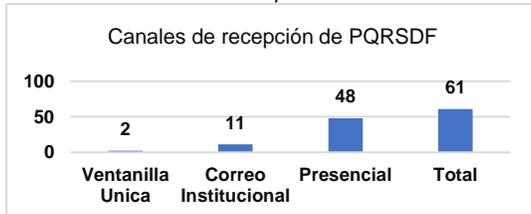
6. CANALES DE RECEPCIÓN

El ingreso de las PQRSDf se realiza a través de diversos canales de recepción, con el objetivo de garantizar una comunicación abierta y eficiente entre los residentes, colaboradores y usuarios. Estos canales incluyen formularios físicos, correos electrónicos y líneas telefónicas, lo que facilita a los usuarios la presentación de sus inquietudes o agradecimientos de manera accesible. Este proceso es fundamental para asegurar el bienestar y la calidad del servicio, permitiendo una atención personalizada y oportuna en todo momento.

Tabla 5. Canales de recepción 4to trimestre 2024

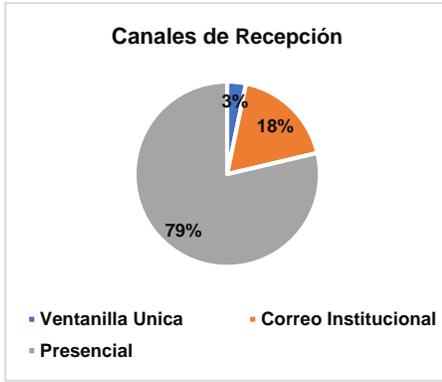
CANALES DE RECEPCIÓN						
SERVICIO	FEL	PET	QUE	REC	SUGUE	TOTAL
CORREO INSTITUCIONAL	0	9	0	2	0	11
PRESENCIAL	1	1	25	20	1	48
VENTANILLA UNICA	0	1	1	0	0	2
TOTAL	1	11	26	22	1	61

Gráfica 8. Canales de recepción 4to trimestre 2024



El canal de ingreso de mayor uso, es el presencial, donde los residentes y usuarios interactuar directamente con el personal para expresar las inquietudes o agradecimientos. Este canal permite una atención inmediata y personalizada, lo que facilita una resolución más eficaz y cercana a las necesidades de los usuarios.

Gráfica 9. Canales de recepción 4to trimestre 2024



De acuerdo a la gráfica, de las **61 PQRSDF** que ingresaron por los diferentes canales de recepción, se observa que el 79% es de uso presencial, el 18% ingresaron por el correo institucional pqs@sanmiguel.gov.co y siau@sanmiguel.gov.co, y el 3% radicados por ventanilla única, dando gestión a las respuestas por el mismo medio y en los tiempos establecidos.

Correo y Ventanilla única: Se cuenta con un correo electrónico institucional para que los usuarios, residentes y la comunidad puedan enviar de forma rápida y eficiente las manifestaciones, la cual para este trimestre se contó con el registro de dos (13) peticiones.

Teléfono de Atención: En la institución se establecido un número telefónico de atención donde las redes de apoyo social, residentes y usuarios pueden llamar para expresar inquietudes o realizar consultas. Esto con el objetivo de proporcionar un canal inmediato para resolver dudas y registrar quejas, garantizando una respuesta rápida. Sin embargo, para el trimestre no se contó no registro de PQRSDF.

7. APERTURA DE BUZONES

Dando cumplimiento a la ley 1755 del 2015, uno de los canales dispuestos para la recepción de PQRSDF, son los Buzones de Sugerencias, la cual se registra a través del diligenciamiento del formato FOR-GUS-11. Se cuenta con la instalación de los Buzones en lugares visibles y de fácil acceso, en los servicios de Fisioterapia, Hospitalización, Pensión segundo piso y portería principal.

Durante el cuarto trimestre del 2024, se realizó (5) apertura de los buzones, como se observa a continuación:

Tabla 6. Apertura de Buzones de Sugerencia –4to trimestre

San Miguel E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO		FORMATO CONTROL CONSECUTIVO ACTAS DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: Versión:01 Fecha: 02/02/2024 Paginas:01
DESCRIPCIÓN			
ENTIDAD PRODUCTORA	E. S. E HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL		
ÁREA ADMINISTRATIVA	SIAU - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
OFICINA PRODUCTORA	SIAU		
NOMBRE ENCARGADO	LUZ ADRIANA CÁRDENAS M		
NUMERO DE ACTA	FECHA DE APERTURA	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
001	lunes, 5 de febrero de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	1PQRSF
002	viernes, 23 de febrero de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	1PQRSF. No se cuenta con Buzón de Hospitalización
003	miércoles, 3 de abril de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	1PQRSF. No se cuenta con Buzón de Hospitalización y pensión 2do piso.
004	jueves, 2 de mayo de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	1PQRSF. No se cuenta con Buzón de Hospitalización
005	viernes, 17 de mayo de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
006	viernes, 14 de junio de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
007	lunes, 22 de julio de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
008	viernes, 2 de agosto de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
009	viernes, 23 de agosto de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
010	viernes, 6 de septiembre de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
011	viernes, 11 de octubre de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
012	viernes, 15 de noviembre de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
013	viernes, 22 de noviembre de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
014	miércoles, 4 de diciembre de 2024	Acta de apertura de Buzón - FOR-GUS-19	No se encontró PQRSDF en los buzones
015			

Las PQRSDF mencionadas, ingresan por los diferentes canales de recepción como lo son por: Buzones de Sugerencia, Canal Presencial que es la recepción en la Oficina del SIAU, Correo electrónico Institucional, Correspondencia de ventanilla única, Canal telefónico y Aplicación WhatsApp.

Buzón de sugerencia: Durante el cuarto trimestre del 2024, no se observa registro en los buzones de sugerencia, la cual se encuentran disponibles y habilitados en las zonas comunes de la institución. Esto permite que los residentes, funcionarios y usuarios registren las PQRSDF de manera anónima o con identificación, garantizando la confidencialidad y fomentando una mayor participación.

INFORME DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRODUCCIÓN

La presente información tiene como finalidad analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los residentes y usuarios de la institución durante el segundo semestre del 2024. En el marco del mejoramiento continuo de la prestación del servicio de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, se implementa desde el área del SIAU el procedimiento de medición Satisfacción del Usuario, estableciendo indicadores de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias de mejoras e identificar los ajustes, con el fin de fortalecer el bienestar de los residentes.

METODOLOGÍA: La presente medición de satisfacción, se realiza mediante la aplicación mensual de la “encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia” en el formato FOR-GUS-15 que contiene 24 preguntas, la cual consulta sobre la percepción que posee los residentes y los usuarios en la atención y calidad de los servicios que brinda la institución, esta actividad cuenta con criterios de evaluación, las cuales son:

- **Tipo de encuesta:** Cuantitativa y cualitativa.
- **Formato:** Encuesta FOR-GUS-15 con 24 preguntas cerradas y observaciones opcionales.
- **Población:** Residentes de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel
- **Método de recolección:** Encuestas en papel aplicadas por el personal del SIAU en las diferentes salas a los residentes.
- **Áreas evaluadas:** Alimentación, atención médica, actividades recreativas, instalaciones, trato del personal, entre otros.

Tabla 7. Criterios de evaluación de encuestas de satisfacción – 4to Trimestre 2024

Aspectos de preguntas	Criterios de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> • Aspecto general de la Institución • Trato del personal • Presentación y efectividad de los servicios • Atención de resolución de conflictos • Atención global del servicio de salud • Percepción de la Institución como Hospital y servicio médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • (E): Excelente • (B): Bueno • (R): Regular • (M): Malo

1. CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Se tiene como finalidad fomentar el adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestión de conocimiento, con el propósito de establecer planteamientos para el respectivo alcance de logros, contribuyendo a la medición de desempeño y promoción de las acciones de mejora. A continuación, se brinda la información de la cantidad de encuestas realizadas por el cuarto trimestre:

Tabla 8. Servicios encuestados 4to Trimestre 2024

Sondeo de Encuestas 4to trimestre	
SERVICIO	CANTIDAD
Albergue de SBSC y Particular	157
Centro Día	4
Servicio Ambulatorio	14
TOTAL	175

Grafica 10. Servicios encuestados 4to Trimestre 2024



2. RESULTADOS DEL SERVICIOS DE ALBERGUE

A continuación, se presenta los datos de dimensión y satisfacción que arroja como resultados del formato de tabulados de los residentes de la SBSC y particulares, frente al ambiente físico institucional.

Tabla 9. Tabulado de encuestas de satisfacción – 4to trimestre 2024

ENCUESTA DE SATISFACION REALIDA EN EL HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL ESE						
MES: 10-12 AÑO: 2024						
#	PREGUNTAS	RESIDENTES	CENTRO DIA	AMBULATORIO	SUMATORIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	Numero de usuarios que respondieron la pregunta	157	4	14	175	TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
2	No de usuarios que respondieron ¿Muy Buena? O ¿Buena? A la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	139	3	14	156	TOTA DE ADULTOS SATISFECHOS
3	No de usuarios que respondieron "Muy Buena"	9	1	5	15	SATISFECHOS
4	No de usuarios que respondieron "Buena"	130	2	9	141	
5	No de usuarios que respondieron "Regular"	18	1	0	19	NO SATISFECHOS
6	No de usuarios que respondieron "Mala"	0	0	0	0	
7	No de usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0	0	0	
8	No de usuarios que respondieron "No Respondieron"	0	0	0	0	
9	No de usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta	104	2	14	120	SATISFECHOS
10	No de usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta	50	1	0	51	
11	No de usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta	3	1	0	4	NO SATISFECHOS
TOTAL DE ENCUESTADOS		157	4	14	175	

Tabla 10. Dimensión de ambiente físico –4to trimestre 2024

Dimensión: AMBIENTE FISICO INSTITUCIONAL				%	
Opción de respuesta	No.	%			
EXCELENTE	38	8.7%	Percepción positiva	398	84,5%
BUENO	360	76,43%			
REGULAR	68	14.44%	Percepción negativa	73	15.5%
MALO	5	1.06%			
NS/NR	0	0,00%	Percepción neutra	0	0,0%
Totales	471	100,00%			

Ambiente Físico Institucional: En este punto, abarca el aspecto de infraestructura y aseo general, como se observa en el siguiente cuadro. El porcentaje de Satisfacción en la dimensión física y estructura de la institución es del 84,5%, los residentes se sienten cómodos con las instalaciones, sin embargo, el 15.5% mencionan la necesidad de mejorar la accesibilidad y mantenimiento en ciertos espacios.

Tabla 11. Dimensión de atención del personal –4to trimestre 2024

Dimensión: ATENCION DEL PERSONAL					
Opción de respuesta	No.	%			
EXCELENTE	119	6.32%	Percepción positiva	1721	91.3%
BUENO	1602	85.03%			
REGULAR	156	8.28%	Percepción negativa	163	8.7%
MALO	7	0,37%			
NS/NR	0	0,00%	Percepción neutra	0	0,0%
Totales	1884	100,00%			

Atención del Personal: El 91% de los residentes refieren que el personal es amable y atento, no obstante, sugiere nuevamente en aumentar la capacitación en atención del buen trato, contar con el servicio de enfermería nocturna, ya que en las noches no se cuenta con la presencia de enfermos en las salas.

Tabla 12. Dimensión de los servicios-4to trimestre 2024

Dimensión: PRESTACION DE LOS SERVICIOS					
Opción de respuesta	No.	%			
EXCELENTE	21	2.23%	Percepción positiva	582	61.8%
BUENO	402	41.68%			
REGULAR	159	16.88%	Percepción negativa	360	38.2%
MALO	46	4.88%			
SI	268	28.45%			
NO	46	4.88%	Percepción neutra	0	0,0%
NS/NR	0	0.0%			
Totales	942	100,00%			

Prestación del Servicio: En este punto, se evalúa los servicios de lavandería, de alimentación, programas recreativos e información de los servicios. El nivel de satisfacción de los servicios que se brindan, es del 61,8%. El 38.2% hace referencia a la percepción negativa, la cual indica lo siguiente:

- Los residentes independientes, refieren inconformidad con el servicio de lavandería, por

perdida de las prendas y buen proceso de aseo. Por su parte, los adultos de la sala san José, refieren que usan el servicio particular para el lavado de su ropa, la cual consiste en suministrar el pago a otro residente.

- En el servicio de la alimentación, los adultos refieren que ha mejorado el menú, sin embargo, las porciones son “pequeñas” para ellos e insisten en el consumo de azúcar en las bebidas.
- En cuanto a las actividades recreativas, los residentes refieren que, durante el último semestre del 2024, se realizaron actividades de su agrado, la cual permitió compartir entre los adultos y celebrar las fechas especiales como las de fin de año en las fiestas decembrinas.

3.1 SERVICIO GLOBAL

- ¿cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?

Gráfica 11. Experiencia en los servicios de salud–4to trimestre 2024



Es importante considerar varios factores como la calidad de la atención, la disponibilidad de personal médico, la respuesta a necesidades emergentes, el ambiente sanitario y la comunicación con los profesionales de la salud. El 77% refiere que el servicio de salud es bueno, ya que el personal médico se muestra atento y responde oportunamente a las necesidades de los residentes y el 18% refiere que el servicio es regular, puesto que puede mejorar la disponibilidad de personal nocturno.

- ¿recomendaría a sus amigos esta IPS?

Gráfica 12. Experiencia en Salud 4to trimestre 2024



El 66% que corresponde a la cantidad de 104 respuestas, refieren que definitivamente si recomiendan la institución, así mismo el 32% probablemente sí, con 50 respuestas y el 2% con una cantidad de 3 respuesta refieren que definitivamente no recomiendan la institución, para un total de 157 encuestas del servicio de albergue.

PROGRAMA DE CENTRO DIA

En el programa centro día se realiza encuestas de satisfacción a la población, dando una totalidad de **9 encuestas**. En la encuesta se evalúa los aspectos del trato del personal, la alimentación, tiempo dedicado, actividades y suministros y experiencias frente los servicios de salud, como se muestra se observa a continuación:

- 1. TRATO PERSONAL:** Se responde a la pregunta, ¿Usted considera que el trato durante la prestación de servicio en términos de cordialidad y atención? fue:

Tabla 13. Experiencia de atención del personal–4to trimestre 2024

Dimensión: Atención del personal				
Opción de respuesta	No	%		
EXCELENTE	2	50%	Percepción positiva	4
BUENO	2	50%		
SUFICIENTE	0	0,0%		
SI	0	0,0%	Percepción negativa	0
REGULAR	0	0,0%		
MALO	0	0,0%		
NO	0	0,0%	Percepción neutra	0
MNR	0	0,0%		
Totales	4	100,0%		

Porcentaje del trato del personal del programa: es del 100%. Los participantes se sienten satisfechos con el trato del personal del programa.

2. ALIMENTACIÓN: ¿Qué opina de la alimentación que le brinda la institución?

Tabla 14. Alimentación–4to trimestre 2024

Dimensión: Alimentación			
Opción de respuesta	No.	%	
EXCELENTE	1	25,0%	Percepción positiva
BUENO	1	25,0%	
SI	0	0,0%	Percepción negativa
REGULAR	2	0,0%	
MALO	0	0,0%	Percepción neutra
NO	0	0,0%	
NR	0	0,0%	
Totales	4	100,0%	

Porcentaje del servicio de alimentación es del 50% refieren una percepción positiva, y el 50% indican que la alimentación debe mejorar e incluir mayor presencia de proteína, adicional el menú debería ser diferente al servicio que se brinda de la Secretaria de Bienestar Social de Cali (SBSC).

3. TIEMPO DEDICADO Y ACTIVIDADES: ¿Usted considera que el tiempo que se le dedica a las actividades? y ¿se considera que las actividades recreativas, lúdicas y de trabajo ocupacional que se programa son?

Tabla 15. Dimensión de actividades–4to trimestre 2024

Dimensión: Actividades			
Opción de respuesta	No.	%	
EXCELENTE	1	25%	Percepción positiva
BUENO	2	50%	
SI	0	0,0%	Percepción negativa
REGULAR	1	25%	
MALO	0	0,0%	Percepción neutra
NO	0	0,0%	
NR	0	0,0%	
Totales	4	100,0%	

La percepción positiva es del 75% y el 25% percepción negativa, donde refieren que el espacio no cuenta con variedad de materiales.

4. SUMINISTROS: ¿El funcionario encargado del servicio cuenta con los implementos necesarios para llevar a cabo las actividades?:

Tabla 16. Suministro de implementos–4to trimestre 2024

Dimensión: Tecnología y Suministros			
Opción de respuesta	No.	%	
EXCELENTE	0	0,0%	Percepción positiva
BUENO	0	0,0%	
SI	2	50%	Percepción negativa
REGULAR	0	0,0%	
MALO	0	0,0%	Percepción neutra
NO	2	50%	
NR	0	0,0%	
Totales	4	100,0%	

La percepción positiva es del 50% y el 50% negativa, ya que refieren que no se cuentan con los materiales e insumos suficientes para realizar todas las actividades y manualidades. También, les gustaría contar con variedad en la programación para realizar en el programa.

5. EXPERIENCIA GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD: ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido?

Grafica 13. Experiencia en los servicios de salud–4to trimestre 2024



La percepción positiva de la experiencia global de los servicios de salud, es del 75% y el 25% refiere que es regular, siendo esto los resultados de las encuestas realizadas a los participantes.

CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AMBULATORIA

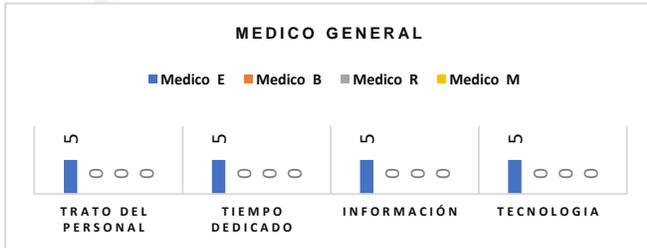
La satisfacción del paciente es un indicador fundamental de la calidad en la atención médica. En el contexto de la atención ambulatoria, entender las experiencias y percepciones de los pacientes nos permite identificar áreas de mejora y fortalecer los servicios ofrecidos. Durante el cuarto trimestre del 2024, se realizó una cantidad de **14** encuestas arrojando los siguientes resultados:

Tabla 17. Encuestas de atención ambulatoria-4to trimestre 2024

Muestra de Encuestas	
Médico General	5
Medico Geriatria	2
Fisioterapia	2
Procedimientos-enfermería	3
Psicosocial	2
Total	14

RESULTADOS DE LOS SERVICIOS

Gráfica 14. Medicina general- 4to Trimestre 2024



MEDICINA GENERAL: se realizó 15 encuestas de satisfacción, la cual los usuarios están conformes el 100% de la atención, trato e información brindada por el Profesional, sintiéndose escuchados y comprendidos durante la consulta.

Gráfica 15. Fisioterapia-4to trimestre 2024



FISIOTERAPIA: se realizó 2 encuesta de satisfacción a lo largo del trimestre, la cual los usuarios refiere que la atención es Buena.

Gráfica 16. Enfermería-4to trimestre 2024



ENFERMERÍA: se realizó 3 encuesta de satisfacción en el servicio de enfermería a lo largo del semestre, la cual tres usuarios refieren que la atención es excelente.

Gráfica 17. Geriatria-4to trimestre 2024



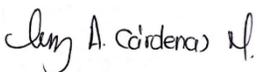
GERIATRÍA: se realizó 2 encuesta de satisfacción en el servicio de Geriatria a lo largo del semestre, la cual los dos usuarios refieren que la atención es excelente.

HALLAZGOS

- Las encuestas de satisfacción proporcionan una visión clara sobre la percepción de los servicios de la institución. Si bien la satisfacción general es alta, se identificaron áreas de mejora que serán atendidas. Este proceso de retroalimentación es esencial para seguir elevando la calidad de vida de nuestros residentes.
- El Trato del personal de los resultados destacan que la mayoría de los residentes califican positivamente el trato recibido por el personal de la institución, la cual se muestra amable, respetuoso y dedicado en su interacción diaria, lo que genera un ambiente de confianza y bienestar para los residentes.
- Escasez del personal de enfermería en el turno nocturno, los residentes manifiestan que, durante el turno de la noche, hay una percepción de poco personal de enfermería. Esto genera preocupación sobre la calidad de la atención durante el servicio, ya que algunos residentes sienten que no reciben la misma atención y vigilancia que en los turnos diurnos.
- Mal servicio en el área de lavandería: Un porcentaje significativo de encuestados ha reportado insatisfacción con el servicio que afecta directamente la comodidad de los residentes, falta de limpieza adecuada en las prendas y pérdida de las prendas, lo que influye negativamente en la calidad de vida, lo que resalta la necesidad de mejorar este servicio.
- Percepción de igualdad en los servicios: Un hallazgo significativo de los residentes que pagan su pensión han expresado insatisfacción con la igualdad de trato en cuanto a los servicios, incluyendo la comida, solicitando mejoras en aspectos como la variedad y calidad de la comida en las condiciones generales del albergue. Los encuestados mencionan que, aunque la calidad del servicio es adecuada para todos, sienten que, debido a su contribución económica, deberían recibir ciertos beneficios o servicios diferenciados respecto a los residentes bajo la protección del Estado.
- Seguir invirtiendo en la capacitación del personal para mantener y mejorar la calidad de la atención. Este informe tiene como fin contribuir a la toma de decisiones informadas por parte de la gerencia para mejorar la calidad del servicio y el bienestar de nuestros residentes.

RECOMEDACIONES

- Reforzar la capacitación y reconocimiento del personal: Aunque el trato del personal es generalmente valorado de manera positiva, se recomienda seguir reforzando la capacitación en atención al residente y cuidado emocional para asegurar que la calidad del trato se mantenga a niveles altos.
- Incrementar el personal de enfermería en el turno nocturno: Dado el hallazgo de que existe una escasez de personal de enfermería durante el turno de la noche, se recomienda aumentar la cantidad de enfermeras y auxiliares en este turno para garantizar una atención más eficaz y constante.
- Mejorar la eficiencia y calidad del servicio de lavandería: Para solucionar las quejas sobre el mal servicio en el área de lavandería, se recomienda realizar una revisión de los procesos operativos y logísticos. Esto puede incluir, la mejora de los tiempos de entrega para garantizar que la ropa de los residentes esté siempre limpia, en buen estado y entregada de manera oportuna.



Elaboró: Luz Adriana Cárdenas M – Trabajadora Social SIAU
E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel