

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSDF) Y MEDICIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER
TRIMESTRE AÑO 2025 (Enero- Marzo)**

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

Tema de Seguimiento: Informe trimestral de PQRSDF y Medición de encuestas de Satisfacción del usuario vigencia 2025 Periodo: Enero- julio 2025

Responsable del informe: Trabajadora Social Leidy Laura Acevedo Murillo.

Entrega: Área de control interno

Iniciamos el informe planteando que durante los meses de enero – febrero – marzo del año 2025, se recibieron 28 PQRS-F en una distribución como lo muestran la siguiente gráfica:

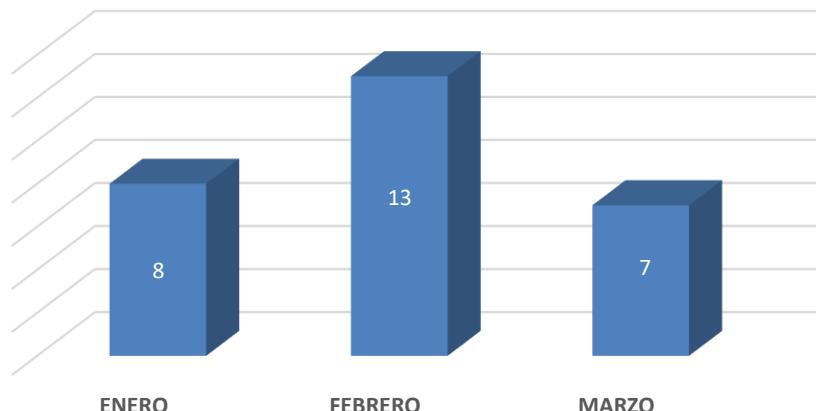


Lo que evidencia la gráfica es que “el reclamo” fue el tipo más numeroso (12), seguido de Queja con 9 casos. Hay una interesante reiteración de 1 sólo caso en cuanto a Derecho de Petición, Felicitación y Tutela. Uno de los aspectos que se va reflejando es la importancia de estos recursos para mejorar asuntos endógenos en la organización institucional.

Ahora bien, según la distribución de las PQRS-F a lo largo de los tres meses, lo deja ver la gráfica siguiente, siendo febrero el mes de mayor recepción de estas, con el 46%:

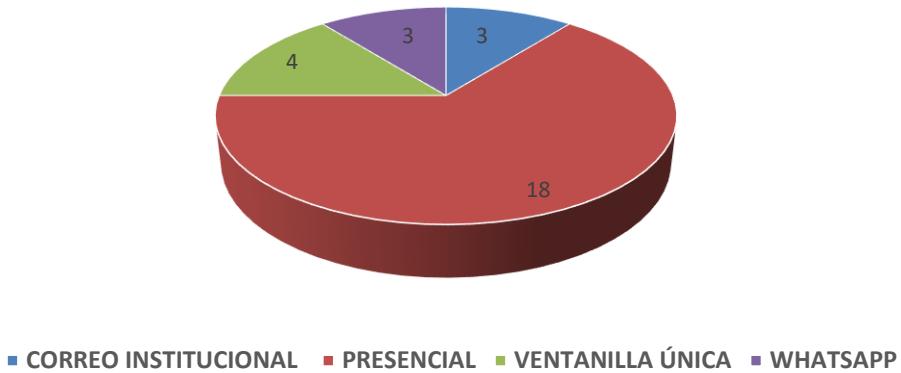


RECEPCION PQRS-F SEGUN MES 2025



En los procesos de gestión de las PQRS – F, son importantes los canales de recepción de las mismas; en ese sentido encontramos:

CANAL DE RECEPCION DE LAS P QRS-F



Como se evidencia en la gráfica el canal privilegiado es el “personal” con 18, es decir el 64%. Puede explicarse por el tipo de población, la forma de habitar la institución y cómo ellos y ellas entran en relación, convivencia y conflictos, señalando entre otras que en gran medida las PQRS-F, son de carácter endógeno, como lo veremos en una gráfica más adelante.

Por otra parte, la tabla siguiente nos permite ver el cruce Tipo de requerimiento / área o proceso y su número:

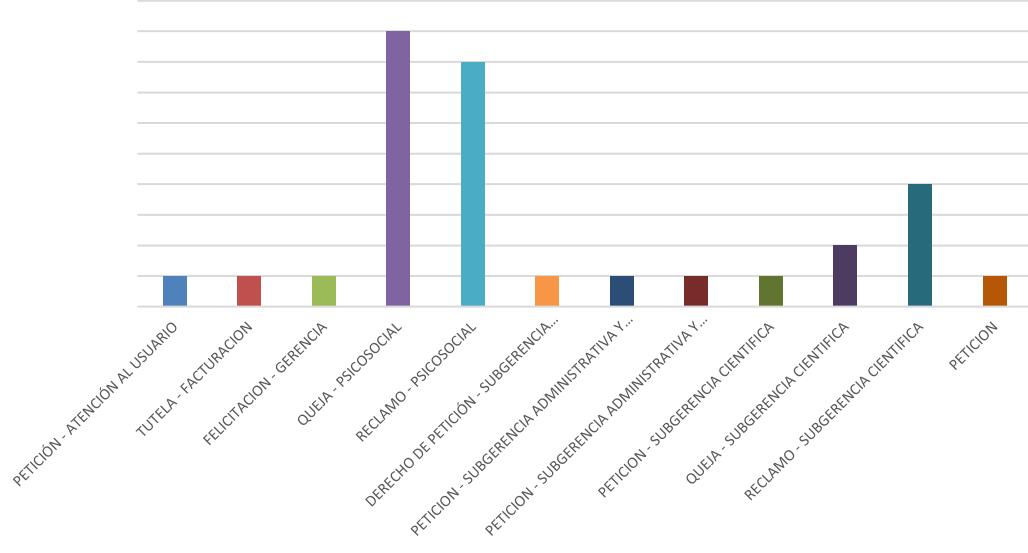


TIPO DE REQUERIMIENTO PQRS-F	AREA O PROCESO	TOTAL
PETICIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO	1
TUTELA	FACTURACION	1
FELICITACIÓN	GERENCIA	1
QUEJA	PSICOSOCIAL	8
RECLAMO	PSICOSOCIAL	7
DERECHO DE PETICIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
PETICIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
RECLAMO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
PETICIÓN	SUBGERENCIA CIENTIFICA	1
QUEJA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	2
RECLAMO	SUBGERENCIA CIENTIFICA	4
	Total	28

La tabla evidencia entre otras cosas que el Área Psicosocial es la más exigida en las PQRS-F (con la tipología “reclamos” y “quejas”, sumando entre las dos 15); le sigue en casos la Subgerencia Científica con 4 casos; las otras áreas o procesos recibieron 1 PQR-F. Analíticamente estas descripciones lo que señalan es la importancia de las áreas mencionadas y la agilidad que le exige el “dar respuesta” a las PQRS-F; misma información puede verse en gráfica:



Requerimiento según Área - Proceso

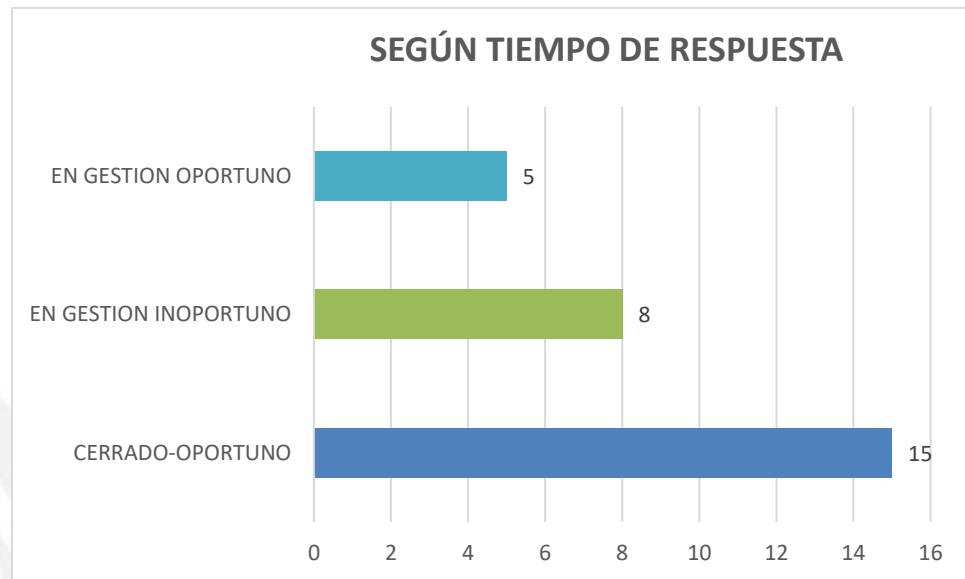


San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

Se complementa la información anterior, adicionando la descripción de la PQRS-F:

TIPO DE REQUERIMIENTO PQRS-F	AREA O PROCESO	DESCRIPCION	#
PETICION	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICIÓN - ATENCIÓN AL USUARIO	1
TUTELA	FACTURACION	TUTELA - FACTURACION	1
FELICITACIÓN	GERENCIA	FELICITACION - GERENCIA	1
QUEJA	PSICOSOCIAL	QUEJA - PSICOSOCIAL	9
RECLAMO	PSICOSOCIAL	RECLAMO - PSICOSOCIAL	8
DERECHO DE PETICIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE PETICIÓN - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1
PETICIÓN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
RECLAMO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
PETICIÓN	SUBGERENCIA CIENTIFICA	PETICION - SUBGERENCIA CIENTIFICA	1
QUEJA	SUBGERENCIA CIENTIFICA	QUEJA - SUBGERENCIA CIENTIFICA	2
RECLAMO	SUBGERENCIA CIENTIFICA		4
PETICIÓN		PETICION	1

Pasemos entonces a otra variable relacionada con la gestión de las PQRS-F, y son las temporalidades comprometidas en su diacronía: momentos de recepción, tiempos de gestión, oportunidad o no de respuestas:



En relación con lo anterior, y sin duda resaltando la importancia de lo oportuno de las actuaciones, en este caso 20 de las 28 (es decir el 71%) ubicadas en “cerrado oportuno” y “abierto oportuno”. Más adelante veremos en detalle y según Área o Procesos estos tiempos de respuesta. Preocupan en este caso las 8 PQRS-F ubicadas con respuestas en “gestiones inoportunas”, las cuales pueden referirse a asuntos más complejos y/o por fuera del control endógeno institucional (citas médicas con especialistas; acceso a medicamentos).

Si profundizamos los resultados de la gestión, la siguiente tabla nos permite ver un cruce multivariado de 4 aspectos claves: clasificación (grave y moderada), fecha de recepción, área o proceso y causa:

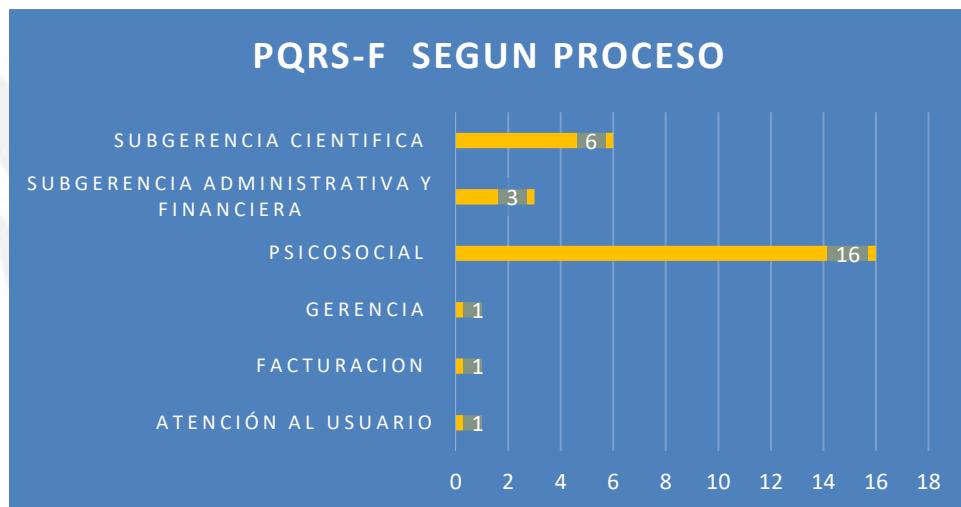
CLASIFICACIÓN DE LA PQRSF/SEVERIDAD	FECHA DE RECEPCION PQRSF - F	AREA O PROCESO	SERVICIO	CAUSA
GRAVE	20/01/2025	SUBGERENCIA CIENTIFICA	SUBGERENCIA	SEGURIDAD-REPORTE DE CONSUMO DE ALCOHOL DENTRO DE LA INSTITUCION
GRAVE	30/01/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	HUMANIZACION-ACTITUD INADECUADA DEL RESIDENTE (A)
GRAVE	24/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	HUMANIZACION-ACTITUD INADECUADA DEL RESIDENTE (A)

GRAVE	30/01/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	HUMANIZACION-ACTITUD INADECUADA DEL RESIDENTE (A)
GRAVE	12/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	HUMANIZACION-ACTITUD INADECUADA DEL RESIDENTE (A)
GRAVE	26/02/2025	SUBGERENCIA CIENTIFICA	SUBGERENCIA	HUMANIZACION-ACTITUD INADECUADA AUXILIAR DE ENFERMERIA
MODERADA	24/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INCONFORMIDAD POR PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES
MODERADA	2/01/2025	ATENCIÓN AL USUARIO	SIAU	PETICIÓN-SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS
MODERADA	12/02/2025	SUBGERENCIA CIENTIFICA	SUBGERENCIA	OPORTUNIDAD-INOPORTUNIDAD EN LA GESTION DE AUTORIZACIONES DE ORDENES MEDICAS
MODERADA	24/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INCONFORMIDAD CON LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS
MODERADA	20/01/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INCONFORMIDAD POR PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES
MODERADA	19/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INSATISFACCION EN EL REPORTE DE VISITAS NO REQUERIDAS
MODERADA	12/03/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INSATISFACCION EN LA CONVIVENCIA
MODERADA	12/02/2025	PSICOSOCIAL	GERONTOLOGÍA	SEGURIDAD-INCONFORMIDAD POR PERDIDA DE OBJETOS PERSONALES
MODERADA	12/02/2025	SUBGERENCIA CIENTIFICA	SUBGERENCIA	OPORTUNIDAD-INOPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS
MODERADA	2/01/2025	FACTURACION	FACTURACION	ACCESIBILIDAD-INCONVENIENTES CON SOLICITUD DE CITAS

Entre otras cosas, lo que nos describe la tabla son 10 moderadas y 6 graves; de las graves cabe destacar que 5 de ellas corresponden a “*humanización-actitud inadecuada del residente (a)*” y 1 es de “*humanización-actitud inadecuada auxiliar de enfermería*”, reiterando lo ya planteado: están relacionadas con asuntos de convivencia, conocimiento, incorporación y actuación frente a las normas de convivencia. Las “moderadas”, no se apartan de esta perspectiva, y se ubican en el Área Psicosocial, específicamente en Gerontología con 6 casos y también relacionados con la convivencia: “*seguridad-inconformidad por perdida de objetos personales*”, “*seguridad-insatisfaccion en la convivencia*”. Vale la pena mencionar por su importancia, aunque no por su prevalencia, la preocupación expresada en una de

las PQRS-F relacionada con la entrega oportuna de medicamente (Subgerencia), y “accesibilidad-inconvenientes con solicitud de citas” (Facturación).

Para visualizar algunos datos con mayor distinción, se presenta la siguiente gráfica:



Esta gráfica de barras nos muestra la fuerza estadística y práctica que tienen el Área y los procesos psicosociales en el sentido de la percepción que construyen los y las usuarias del Hospital de las distintas dimensiones de su estancia allí: 16 PQRS-F al área Psicosocial; cabe aclarar que esto no significa ni mucho menos que haya un mal funcionamiento del Área mencionada, más bien señala que es el área de mayor demanda y en la cual (y en quienes) “descansan los asuntos cotidianos” más subjetivos de nuestra población, y la necesidad de la solidez sistemática del equipo interdisciplinario psicosocial¹. Cabe mencionar las 6 PQRS-F correspondientes a la Subgerencia Científica, en este caso la “alerta analítica” está referida a asuntos relacionados por ejemplo con entrega de medicamentos, lo cual -como ya se dijo- no necesariamente es un proceso que está “bajo control” total de la Institución. La invitación es a revisar puntualmente los otros procesos con 1 PQRS-F (Atención al Usuario – Facturación – Gerencia).

¹ Comprendido como un “grupo de profesionales de diferentes áreas, como medicina, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, etc., que trabajan de forma coordinada para ofrecer una atención integral, holística y personalizada al adulto mayor”. Molina Cevallos, D. S., & Camino Acosta, S. A.. (2024). La atención al adulto mayor. Necesidad y posibilidad. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(1), 260–272. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.992>.

Ya más específicamente la tabla que sigue nos permite ver la oportunidad o no en días de respuesta según Área:

Área	# de días recepción - cierre			
	1 día	2 días	3 días	4 días
Subgerencia Científica	5	2		
Atención al usuario	1			
Facturación	1			
Gerencia	1			
Psicosocial	6			
Psicosocial		2		
Psicosocial				3
Psicosocial			2	
Subgerencia admntva y finan	2			
Subgerencia admntva y finan		1		

En su mayoría y desde Todas las Áreas, prevalecen las respuestas en 1 día (Subgerencia científica respondió 5 en el lapso de un 1 día, y 2 en el lapso de 2 días; Atención al Usuario dio respuesta en 1 día a la PQRS-F correspondiente, al igual que Facturación y Gerencia; para el Caso del Área Psicosocial dio respuesta hasta su cierre a 6 de las PQRS-F. De entre 3 y 4 días tomó hasta el cierre el Área Psicosocial en 5 ocasiones. De esta descripción vale la pena resaltar que el tiempo es coherente con lo que se ha mostrado hasta ahora, y adicionar que esto incluye las respuestas a las leves – moderadas y graves. Y reitera que hay un peso significativo desde el Área Psicosocial.

Finalmente, se presenta una tabla que agrupa y describe desde las narraciones de los y las usuarias de nuestra institución “lo situado” de las PQRS-F, y las actuaciones que se realizaron frente a estas:

Motivo PQR-F	Acción
Agresiones físicas y verbales entre ellos/ellas	Intervención directa con los y las implicadas; reiteración de normas de convivencia; acuerdos.
Agresiones de los adultos contra el personal (auxiliar de enfermería)	Intervención directa con el implicado; reiteración de normas de convivencia; acuerdos

Reclamo de la oportuna provisión de medicamentos de distinta índole	Se explica la prioridad que tiene para la Institución los medicamentos; se explica también las dificultades del sistema; se reiteran los esfuerzos del personal en torno al cumplimiento oportuno en este sentido.
Comportamientos inadecuados en el uso de los espacios tanto habitaciones como espacios comunes	Intervenciones con los y las comprometidas; reiteración de las normas de convivencia; excusas; acuerdos.
Malestar con las guardias	Intervención directa con las personas implicadas; seguimiento a los hechos descritos; búsqueda de soluciones prácticas que se aplicaron (espacios de recepción de visitas); conversación con supervisión de la guardia privada.
Robos de cosas de los y las adultas y también de sus familias - redes (en las visitas)	Recepción de la información, seguimiento a las pérdidas; monitoreo con los y las implicadas; no es un asunto de fácil gestión.
Dificultades para acceder a las citas médicas	Se recepcionan las informaciones, se procede a hacer seguimiento y en la mayoría de los casos se logra la solución; se aclara también las dificultades en el sistema en general, y los esfuerzos del equipo para superar estas dificultades.

San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION ENERO – FEBRERO – MARZO 2025

La aplicación mensual de la “*encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia*” en el formato FOR-GUS-15 que contiene 24 preguntas, sobre la percepción que tienen los y las residentes y los y las usuarias en la atención y calidad de los servicios que brinda la Institución, nos permite una visión general sobre la valoración, interpretación y sentido que construyen nuestros usuarios/as. Algunas especificaciones de la encuesta:

- 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 (en este caso, del periodo especificado: primer trimestre 2025).
- Modo de recolección: Encuestas en físico 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.

San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

Tabla 1
ENCUESTA DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS A LOS y
LAS RESIDENTES DEL HGASM E.S.E.
(COMPONENTE: SERVICIOS PARTICULARES DE LA VILLA)

ITEMS	E	B	R	M	SI	NO	NS/NR
ASPECTO GENERALES DE LA INSTITUCION (INFRAESTRUCTURA)	6	2					
ASEO GENERAL DE LA INSTITUCION	8						
ASEO DE LOS BAÑOS	8						
TRATO DE LA ENFERMERA JEFE	8						
TRATO DE LAS AUXILIARES	8						
TRATO DE LOS MÉDICOS	8						
TRATO DE LA FISIOTERAPEUTA	8						
TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL	8						
TRATO POR GERONTOLOGIA	8						
TRATO DEL TERAPEUTA OCUPACIONAL	8						
TRATO PSICOLOGÍA	8						
TRATO FONOAUDIOLOGÍA	8						
TRATO DE PERSONAL DE ALIMENTACIÓN	8						
TRATO DEL PERSONAL DE ASEO	8						
TRATO DE OTROS FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACIÓN	8						
CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE LAVANDERIA ES:	5	3					
QUE OPINA DE LA ALIMENTACION QUE LE BRINDA LA INSTITUCION:	8						
CONSIDERA QUE LOS PROGRAMAS RECREATIVOS QUE LE OFRECE LA INSTITUCION SON:	6	2					
DE ACUERDO A SU CREENCIA RELIGIOSA, EL APOYO QUE LE BRINDA LA INSTITUCION ¿Cómo LO CONSIDERA?	1	6	1				
¿LAS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS QUE PLANTEA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION SON ATENDIDAS Y RESUELTA DE FORMA OPORTUNA?					6	2	
LA INSTITUCION LE PROPORCIONA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y CONDUCTOS REGULARES A SEGUIR?					6	2	

Sobre estos resultados cabe destacar algunos aspectos: el único ítem valorado con la calificación *excelente* por parte de 1 persona fue “*de acuerdo a su creencia religiosa, el apoyo que le brinda la institución ¿cómo lo considera?*”; llama la atención precisamente por ser el

único valorado con esta calificación, lo que va señalando que ninguno de los otros ítems obtiene excelente, y de suyo esto reta a pensar en disposiciones de mejora.

De otra parte, la mayor valoración reportada es la de “*bien*” (133) que en lectura de la escala representa una percepción positiva especialmente en los ítems que muestra la tabla como son: “aseo general de la institución”; “aseo de los baños”; “trato de administración de personal” por mencionar algunos, donde 8 personas le dan la valoración mencionada (al igual que a otras de las preguntas como muestra la tabla), unas relacionadas con la Institución (infraestructura – aseo), otras con las interacciones (trato de los administrativos, trato del personal de aseo); lo anterior nos da pistas para mantener e incluso buscar la excelencia en estos aspectos.

Comienza a preocupar en los reportes de la tabla las calificaciones de *regular* (8), las cuales fueron:

Aspectos generales de la institución (infraestructura): 2 personas valoraron como regular.

Aquí el reto es detectar cuáles son los motivos y si estos son viables de ser mejorados.

Considera que el servicio de lavandería es: 3 personas valoraron como regular. La lavandería está ligada a asuntos subjetivos e intersubjetivos de higiene en el marco del cuidado y del autocuidado, vale la pena preguntarse sobre esta “insatisfacción”, para (al igual que lo anterior, procurar dar un mejor servicio en el cuidado e higiene de la ropa de nuestros residentes).

Considera que los programas recreativos que le ofrece la institución son: 2 personas lo valoraron como regular. En la lectura cuantitativa, no podemos menospreciar estos datos “minorías”, porque de todas formas nos permiten identificar aspectos que la generalización no lo hace. Para un hospital geriátrico, la recreación es sumamente importante y está relacionada no sólo con la salud mental y la armonía del momento vital, sino también con la convivencia. La calificación *regular* que hacen 2 personas en este aspecto de atención e intervención, puede estar señalando que hace falta algo que las incluya y que permita a estas dos personas mejorar la valoración.

De acuerdo con su creencia religiosa, el apoyo que le brinda la institución ¿cómo lo considera 1 personas lo valoró como regular. Como lo plantean algunos autores “*La religión ofrece a las personas de la tercera edad un sentido de propósito, comunidad, y esperanza, lo que puede mejorar su salud mental y emocional*”²; así las cosas, es clara la importancia de este aspecto para nuestros residentes y en general usuarios, una opinión regular, nos invita a reflexionar para mejorar detalles al respecto.

La siguiente pregunta plantea: ¿las inquietudes y sugerencias que plantea el personal de la institución son atendidas y resueltas de forma oportuna? Para la cual, 6 personas respondieron afirmativamente (si), y 2 personas respondieron no. Satisface por supuesto lo afirmativo; y preocupa las dos negativas (aunque esta contrasta con las calificaciones de “Bien” frente a las preguntas del personal), en este caso vale la pena indagar lo sucedido en estos dos casos, toda vez que se refiere a calidad de interacción personal – paciente y el instrumento no permite sacar más conclusiones o una hipótesis explicativa al respecto.

Finalmente, la pregunta ¿la institucion le proporciona información acerca de los servicios que presta y conductos regulares a seguir?, tuvo el mismo comportamiento que la anterior: 6 personas respondieron si, y 2 respondieron no. En general puede hacerse una lectura positiva sobre la percepción de la información y los modos de difundirla. Los No, nos invita a pensar en algunas exclusiones u omisiones frente a la información y esta, como sabemos es clave porque con ellas los y las adultas mayores toman decisiones sobre su salud, bienestar, calidad de vida, formas de comunicarse con los otros y las otras.

TABLA 2
ENCUESTA DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS A LOS y
LAS RESIDENTES DEL HGASM E.S.E.
(COMPONENTE: SERVICIOS PARTICULARES SALA SAN JOSE)

² Reyes Ortiz, Carlos Alfonso Importancia de la religión en los ancianos Colombia Médica, vol. 29, núm. 4, 1998, pp. 155-157 Universidad del Valle Cali, Colombia.

ITEMS	E	B	R	M	SI	NO	NS/NR
ASPECTO GENERALES DE LA INSTITUCION (INFRAESTRUCTURA)	3	47	16	4			
ASEO GENERAL DE LA INSTITUCION	2	53	12	3			
ASEO DE LOS BAÑOS	2	54	11	3			
TRATO DE LA ENFERMERA JEFE	2	53	11	4			
TRATO DE LAS AUXILIARES	3	52	12	3			
TRATO DE LOS MÉDICOS	3	53	11	3			
TRATO DE LA FISIOTERAPEUTA	2	54	11	3			
TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL	2	53	11	4			
TRATO POR GERONTOLOGIA	2	53	11	4			
TRATO DEL TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	53	11	4			
TRATO PSICOLOGÍA	2	53	11	4			
TRATO FONOAUDIOLOGÍA	2	53	11	4			
TRATO DE PERSONAL DE ALIMENTACIÓN	2	54	11	3			
TRATO DEL PERSONAL DE ASEO	2	54	11	3			
TRATO DE OTROS FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACIÓN	2	54	11	3			
CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE LAVANDERIA ES:	1	35	25	6			3
QUE OPINA DE LA ALIMENTACION QUE LE BRINDA LA INSTITUCION:	4	48	17	1			
CONSIDERA QUE LOS PROGRAMAS RECREATIVOS QUE LE OFRECE LA INSTITUCION SON:	3	41	20	1			5
DE ACUERDO A SU CREENCIA RELIGIOSA, EL APOYO QUE LE BRINDA LA INSTITUCION ¿Cómo LO CONSIDERA?	1	47	21	1			
¿LAS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS QUE PLANTEA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION SON ATENDIDAS Y RESUELTAZ DE FORMA OPORTUNA?					55	15	
LA INSTITUCION LE PROPORCIONA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y CONDUCTOS REGULARES A SEGUIR?					57	13	

La Sala San José, como muestra la tabla obtiene en general una valoración positiva, especialmente porque se reconoce en todos los ítems valoraciones que en su mayoría se ubican entre *excelente* y *bien*. Aunque son también interesantes las calificaciones extremas *mal* y *no*. 64 para el caso de *mal* y 28 para el caso de *no*. Esto implica especial atención para el tema de “las inquietudes y sugerencias que plantea el personal de la institución son

atendidas y resueltas de forma oportuna”, lo que nos ubica en demandas “cotidianas” y en la dimensión de interacción del personal con los y las usuarias.

TABLA 3
ENCUESTA DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS A LOS y
LAS RESIDENTES DEL HGASM E.S.E.
(COMPONENTE: SERVICIOS PARTICULARES SALA SAN CAMILO)

ITEMS	E	B	R	M	SI	NO	NS/NR
ASPECTO GENERALES DE LA INSTITUCION (INFRAESTRUCTURA)	13	7	1				
ASEO GENERAL DE LA INSTITUCION	15	6					
ASEO DE LOS BAÑOS	16	4	1				
TRATO DE LA ENFERMERA JEFE	16	4	1				
TRATO DE LAS AUXILIARES	16	4	1				
TRATO DE LOS MÉDICOS	16	4	1				
TRATO DE LA FISIOTERAPEUTA	16	4	1				
TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL	16	4	1				
TRATO POR GERONTOLOGIA	16	4	1				
TRATO DEL TERAPEUTA OCUPACIONAL	16	4	1				
TRATO PSICOLOGÍA	16	4	1				
TRATO FONOAUDIOLOGÍA	16	4	1				
TRATO DE PERSONAL DE ALIMENTACIÓN	16	4	1				
TRATO DEL PERSONAL DE ASEO	16	4	1				
TRATO DE OTROS FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACIÓN	16	4	1				
CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE LAVANDERIA ES:	15	6					
QUE OPINA DE LA ALIMENTACION QUE LE BRINDA LA INSTITUCION:	16	5					
CONSIDERA QUE LOS PROGRAMAS RECREATIVOS QUE LE OFRECE LA INSTITUCION SON:	16	5					
DE ACUERDO A SU CREENCIA RELIGIOSA, EL APOYO QUE LE BRINDA LA INSTITUCION ¿Cómo LO CONSIDERA?	15	6					
¿LAS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS QUE PLANTEA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION SON ATENDIDAS Y RESUeltas DE FORMA OPORTUNA?				20	1		
LA INSTITUCION LE PROPORCIONA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y CONDUCTOS REGULARES A SEGUIR?				20	1		

En la calificación de la sala San Camilo por su parte, y como lo muestra la tabla, llama en primer lugar la atención que no obtuvo en ninguno de los ítems una valoración de *excelente*,

las valoraciones en un porcentaje importante se ubican en *bueno*, destacándose lo que tiene que ver con interacciones adecuadas de cada una de las áreas y procesos; y en más bajo porcentaje en *regular*, siendo en este caso el ítem de aspecto generales de la institución (infraestructura) el mayormente calificado con R, es entonces una alerta importante respecto a las instalaciones y su situación en cuanto a construcción y servicios básicos (puede estar relacionado con el invierno de la ciudad justamente en estos meses de medición). Nuevamente, 1 persona reporta insatisfacción respecto a la oportuna resolución de solicitudes y a la información, lo cual reitera la reflexión de la sala anterior.

San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

TABLA 4
ENCUESTA DE CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS A LOS y
LAS RESIDENTES DEL HGASM E.S.E.
(COMPONENTE: SERVICIOS PARTICULARES SALA SANTA LUISA)

ITEMS	E	B	R	M	SI	NO	NS/NR
ASPECTO GENERALES DE LA INSTITUCION (INFRAESTRUCTURA)	2	25	4	3			
ASEO GENERAL DE LA INSTITUCION		28	5	1			
ASEO DE LOS BAÑOS	2	26	5	1			
TRATO DE LA ENFERMERA JEFE	2	30	2				
TRATO DE LAS AUXILIARES	2	27	4	1			
TRATO DE LOS MÉDICOS	2	31	1				
TRATO DE LA FISIOTERAPEUTA	2	31	1				
TRATO DE LA TRABAJADORA SOCIAL	3	30	1				
TRATO POR GERONTOLOGIA	3	30	1				
TRATO DEL TERAPEUTA OCUPACIONAL	2	31	1				
TRATO PSICOLOGÍA	1	32	1				
TRATO FONOAUDIOLOGÍA	1	32	1				
TRATO DE PERSONAL DE ALIMENTACIÓN	4	28	2				
TRATO DEL PERSONAL DE ASEO	4	28	2				
TRATO DE OTROS FUNCIONARIOS DE ADMINISTRACIÓN	4	29	1				
CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE LAVANDERIA ES:		16	9	8			1
QUE OPINA DE LA ALIMENTACION QUE LE BRINDA LA INSTITUCION:	2	30	1	1			
CONSIDERA QUE LOS PROGRAMAS RECREATIVOS QUE LE OFRECE LA INSTITUCION SON:	5	25	4				
DE ACUERDO A SU CREENCIA RELIGIOSA, EL APOYO QUE LE BRINDA LA INSTITUCION ¿Cómo LO CONSIDERA?	4	28	2				
¿LAS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS QUE PLANTEA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION SON ATENDIDAS Y RESUELTA DE FORMA OPORTUNA?					30	4	
LA INSTITUCION LE PROPORCIONA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y CONDUCTOS REGULARES A SEGUIR?					31	3	

A Santa Luisa en 45 casos, evalúan con *excelente* los ítems, lo cual señala una alta valoración de los mismos, más aún si los sumamos con los ítems valorados con *bien*, señala sin duda una buena satisfacción por parte de los usuarios. Llama la atención las calificaciones

obtenidas con regular (aseo de la institución, aseo de los baños, servicio de lavandería, por ejemplo); y malo (como la infraestructura y el servicio de lavandería), reiterando las reflexiones sobre profundizar y pensar en unas propuestas de mejora al respecto.

CONSOLIDADOS POR DIMENSIÓN:

Dimensión: AMBIENTE FÍSICO INSTITUCIONAL		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	14	3,09%
BUENO	335	73,95%
REGULAR	87	19,21%
MALO	17	3,75%
NS/NR	0	0,00%
Totales	453	100,00%

Percepción positiva	349	77,0%
Percepción negativa	104	23,0%
Percepción neutra	0	0,0%

Tenemos entonces una población en su mayoría (77%) con esta percepción positiva del ambiente físico institucional lo que implica que de cierta manera se cumple con “*que el entorno construido, los espacios verdes y la accesibilidad de la institución sean percibidos como seguros, cómodos, estimulantes y agradables, contribuyendo a su bienestar físico, emocional y social*”.³

³ Ibid



Dimensión: ATENCIÓN DEL PERSONAL		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	68	3,75%
BUENO	1477	81,51%
REGULAR	212	11,70%
MALO	55	3,04%
NS/NR	0	0,00%
Total	1812	100,00%

Percepción positiva 1545 85,3%
Percepción negativa 267 14,7%
Percepción neutra 0 0,0%

Aquí aumenta la percepción positiva con un 85,3% (es evidente en las tablas 1 al 4 del presente informe), siendo un aspecto altamente importante para una entidad como la nuestra, toda vez que la interacción de los distintos equipos humanos determina en gran medida la calidad de atención y la construcción de una permanencia saludable y por qué no, feliz para las y los adultos mayores.⁴. Por supuesto importante “poner atención al casi 15% de percepción negativa.

■ ⁴ Electronic Document Format(ISO)

PINILLA CARDENAS, MARÍA ALEJANDRA; ORTIZ ALVAREZ, MARÍA ALEJANDRA and SUAREZ-ESCUDERO, JUAN CAMILO. Adulto mayor: envejecimiento, discapacidad, cuidado y centros día. Revisión de tema. *Salud, Barranquilla* [online]. 2021, vol.37, n.2 [cited 2025-04-28], pp.488-505. Available from: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522021000200488&lng=en&nrm=iso>. Epub May 16, 2022. ISSN 0120-5552. <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.971>.



Dimensión: PRESTACION DEL SERVICIO		
Opción de respuesta	No.	%
EXCELENTE	26	2,87%
BUENO	410	45,25%
REGULAR	141	15,56%
MALO	18	1,99%
SI	258	28,48%
NO	44	4,86%
NS/NR	9	0,99%
Totales	906	100,00%

Percepción positiva 577 63,7%

Percepción negativa 320 35,3%

Percepción neutra 9 1,0%

Aquí los resultados son interesantes: hay una mayoría con percepción positiva (64% aprox), esta percepción positiva referida a los servicios permite especular sobre un buen trabajo del equipo interdisciplinario técnico y profesional. Lo que sí preocupa en el mismo contexto, es el 35% de percepción negativa, este debe explorarse, profundizarse para identificar los puntos situados a mejorar: puede referirse a interacciones, a instalaciones, a horarios, a lavandería.

**No se realizan recomendaciones a parte porque las mismas están incluidas en el documento.

Elaboró: L. Laura Acevedo – Trabajadora Social SIAU E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel