

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe corresponde al reporte de satisfacción del usuario el cual se presentarán dos indicadores: Análisis de encuestas de satisfacción sobre la atención recibida aplicada a los usuarios que consultaron en el periodo del II trimestre de 2025 y reporte de PQRSF recibidos a través de los buzones de sugerencias y ventanilla única de la Empresa Social del Estado Quilisalud.

En el desarrollo de este informe se detalla un análisis cuantitativo y cualitativo de la satisfacción global del usuario, así mismo se evidenciará un plan de mejora, de acuerdo con los hallazgos encontrados.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios con relación a nuestros servicios de salud prestados por la institución es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

2. OBJETIVO

- Conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios que tienen nuestros usuarios externos en todo el proceso de atención y por cada uno de los servicios ofrecidos.
- Evaluar y analizar el cumplimiento del procedimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones presentadas por los usuarios que acceden a los servicios de salud habilitados por la entidad.

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

3. METODOLOGÍA

Aplicación Encuestas de satisfacción

Para lograr la evaluación y análisis de la satisfacción del usuario a través de las encuestas se tomó una muestra del total de usuarios atendidos mensualmente de acuerdo con el informe de los RIPS de atención, esta muestra representa el 4% de la población total atendida. Los servicios evaluados fueron: citología, laboratorio clínico, trabajo social, medicina general, odontología, psicología, vacunación, enfermería y nutrición.

La población atendida durante los meses de abril, mayo y junio fue un total de 23760, con este dato se obtuvo la muestra para la aplicación de las encuestas la cual fue de 1235 usuarios que corresponde al 4% definido por servicios de la siguiente manera:

SERVICIO	NÚMERO DE ENCUESTAS	% REPRESENTACIÓN
Enfermería	80	6,5%
Laboratorio clínico	45	3,6%
Medicina general	880	71,3%
Odontología	72	5,8%
Citología	32	2,6%
Vacunación	46	3,7%
Psicología	48	3,9%
Nutrición	30	2,4%
Siau	1	0,1%
Trabajo social	1	0,1%
Total	1235	100,0%

La aplicación de las encuestas se realiza a través de un cuestionario el cual esta parametrizado de forma digital que cuenta con 11 preguntas que evalúa la experiencia y satisfacción del usuario con el servicio recibido. Esta encuesta es aplicada por el personal que hace parte del proceso SIAU en cada uno de los puntos

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

de atención. Una vez se realizan las encuestas se cargan y se envían a la plataforma Kobotolbox donde son alojadas y consolidadas de forma mensual.

Para este reporte se realiza filtro en la plataforma del periodo a evaluar y se descarga el informe que arroja la plataforma en archivo Excel, se procede a identificar el número de usuarios encuestados y los que respondieron con el atributo “muy buena” y “buena” a la pregunta: “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” estas dos variables determinan el numerador que indica los usuarios satisfechos sobre el denominador que es el total de pacientes encuestados para finalmente definir el porcentaje de satisfacción global.

Procedimiento, gestión y reporte de PQRSF

Para el análisis de cumplimiento referente a la recepción y gestión de PQRSF de la institución, la vía de recepción de estas se realiza a través de los cales de ventanilla única, oficina de atención al usuario y buzones de sugerencia ubicados en los 5 NAPS de atención de la institución.

Con referente a los buzones de sugerencia se realiza apertura semanal los viernes a través de recorrido en cada una de las unidades de atención. Esta apertura se realiza en presencia de auxiliar de SIAU, coordinador del núcleo de atención y representante de liga de usuarios.

Posterior a la apertura de buzones se procede a hacer la recolección y verificación de la información, así mismo se consolida, se tabula y se analiza la información recolectada que se describe en el ítem de resultados.

Con respecto a ventanilla única se recepción las PQRSF a través del correo institucional y de forma presencial en la sede de atención, aplicando el mismo procedimiento de gestión y respuesta al usuario.

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	---

4. RESULTADO DEL INFORME

1. ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL USUARIO-ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Registro Tipo 3. Registro de detalle de satisfacción global ABRIL - JUNIO 2025																	
¿Cómo fue el trato que recibí?																	
¿Volvería a solicitar los servicios de la IPS?																	
No.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL	10	11	12	13	14	TOTAL
Nombre del Campo	Tipo de registro	Consecutivo de registro	Tipo de identificación de la entidad reportadora	Número de identificación de la entidad reportadora	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: ¿Cómo calificó su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Total Encuestas	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Total Encuestas	
	3	46	NI	817003532-4	1071	173	1	0	0	0	1245	1178	67	0	0	0	1245
Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta:¿Cómo					1162					Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta:					1162		
Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta:¿Cómo					72					Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta:					72		
TOTAL PACIENTES SATISFECHOS					1234					TOTAL PACIENTES SATISFECHOS					1234		
TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS					1235					TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS					1235		

Con respecto a la satisfacción global del usuario derivado de las encuestas aplicadas de los pacientes que fueron atendidos durante el segundo trimestre encontramos un resultado del 99,9%. Es importante dar claridad que este resultado corresponde a la satisfacción del 4% de la población atendida durante este periodo representado en 1235 pacientes encuestados, de los cuales 1234 respondieron encontrarse satisfechos con la experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido a través de la institución. Esta satisfacción global corresponde a los servicios evaluados: citología, laboratorio clínico, trabajo social, medicina general, odontología, psicología, vacunación, enfermería, Siau y nutrición.

Es importante mencionar que este resultado de la satisfacción del 4% de la población atendida se debe a las acciones que se trabajadas durante la vigencia en relación mejoras en las oportunidades de atención y acceso a los servicios prestados, así mismo, la mejora en los seguimientos de forma más constante a los procesos internos por parte de los líderes. Así mismo, se continua realizando charlas educativas en las salas de espera sobre temas de interés en salud como derechos y deberes de los usuarios, participación ciudadana en donde se le recuerda la relevancia que tienen los usuarios en la toma de decisiones en la institución, la importancia de la encuesta de satisfacción ya que sus aportes contribuyen a la mejora de la prestación de los servicios, videos educativos en redes

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

sociales, para el próximo trimestre se tiene la creación e instalación de código QR para encuesta de satisfacción en cada uno de los núcleos de atención, puestos de salud que se encuentran en las zonas rurales y en las unidades móviles con el propósito de obtener más insumos para la mejora continua de los procesos.

2. ANÁLISIS DE REPORTE DE PQRSF II TRIMESTRE 2025 ESE QUILIDALUD

CONSOLIDADO DE PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	21	20	27	68
Queja	8	5	3	16
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Felicitaciones	6	2	3	11
Total general	35	27	33	95

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO O PROCESO

SERVICIO/PROCESO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Administrativo		68				70
Call center			1			1
Equipo de gestión	3		3			5
facturación			1			1
Gestión de agenda			2			2
Nefrología			1			1
Jefe enfermería (centro)			1			1
Laboratorio			1			1
Medicina general	1		1			2
Nap Nariño	1					1

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

Odontología	1		3			4
Vacunación			1			1
Siau	3					3
Equipo gestantes	2					2
Total general	8	68	12	0	0	95

Durante el II trimestre del año 2025 se recibió un total de **95 PQRSF** siendo las peticiones las solicitudes con mayor demanda representado un 71,6% con 68 solicitudes relacionadas con la solicitud de información, historias clínicas, vacunación, entre otros servicios, seguido de las quejas con un 12,6% con 12 solicitudes de asignación de citas las cuales fueron resueltas al realizar la apertura el buzón de sugerencias llamando a los usuarios para su debida asignación de citas, luego de las felicitaciones con un 8,4% con 8 solicitudes relacionadas con el buen trato hacia los usuarios (atención humanizada) y finalmente las sugerencias y. Se puede evidenciar que gracias a las medidas correctivas o planes de mejora hacia los colaboradores por parte de los lideres de procesos involucrados resultan efectivos, ya que, permiten el fortalecimiento de estos para así brindar servicios de calidad a nuestros usuarios y brindar la debida gestión a la solicitud de manera inmediata.

CONSOLIDADO DE PQRS POR MOTIVOS

En el siguiente cuadro se observa los principales motivos de las PQRSF para el I trimestre de 2025. Para este análisis se enfatiza en las peticiones siendo el mayor porcentaje de PQRSF involucrando el motivo de accesibilidad relacionado con la solicitud de información, historias clínicas, jornadas de salud y vacunación.

Es de gran relevancia resaltar que estamos teniendo una oportunidad de respuesta promedio de 1,65 aproximadamente 2 días hábiles, dando cumplimiento muy satisfactorio de acuerdo con la normatividad vigente, esto se logra debido a que se continúa realizando apertura de buzones semanalmente.

SERVICIO/PROCESO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
ACCESIBILIDAD			3			3
SEGURIDAD	2		2			4
HUMANIZACION	9		7			16

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

OPORTUNIDAD LA ATENCIÓN			4			4
SOLICITUD INFORMACION		68				68
Total general	11	68	16	0	0	95

Para este trimestre las quejas fueron de 16 de las cuales las principales causas van orientadas al trato no adecuado de los colaboradores hacia los usuarios y la oportunidad en la atención, para ello se realizan dos procesos, el inicial es contactar al usuario luego de leída la queja por el proceso siau y el líder del proceso involucrado para corroborar la información suministrada en el formato de PQRSF, la gran mayoría de las quejas son solucionadas en el instante en el núcleo de atención, y luego se envía oficio o correspondencia externa por medio de WhatsApp y/o correo electrónico de la solución a la queja como evidencia del trámite de la misma, y en el otro proceso, se interactúa con talento humano para realizar intervención con los colaboradores involucrados en temas de humanización (trato adecuado) y se realiza plan de mejora.

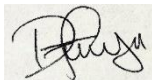
5. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con respecto a los resultados en el reporte de PQRSF, se describen las siguientes acciones que se están y se vienen ejecutando:

1. Se siguen realizando reuniones con líderes asistenciales, coordinadora asistencial, estadística, representante del sindicato e ingenieros de sistemas semanalmente para tomar medidas correctivas, lo que nos permite minimizar las brechas para dar soluciones eficientes a los usuarios y seguir realizando actividades que le permitan a los equipos de trabajo operar de manera colaborativa.
2. En la medida se trata de dar solución de manera inmediata en el servicio ante cualquier petición o solicitud del usuario como parte de las acciones de mejora.
3. se continua realizando charlas educativas en las salas de espera sobre temas de interés en salud como derechos y deberes de los usuarios, participación social en salud, participación ciudadana en donde se le recuerda la relevancia que tienen los usuarios en la toma de decisiones en la institución, la importancia de la encuesta de satisfacción ya que sus aportes contribuyen a la mejora de la prestación de los servicios, videos educativos en redes sociales, para el próximo trimestre se tiene la creación e instalación de código QR para encuesta de satisfacción y de instauración de PQRSF en cada uno de los núcleos de atención, puestos de salud que se encuentran

	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--------------------------	--

en las zonas rurales y en las unidades móviles con el propósito de obtener más insumos para la mejora continua de los procesos.



FABIANA LASSO

Líder de Atención al Usuario y Gestión de citas médicas
Contratista ESE QUILISALUD