

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	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 I trimestre de 2026 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.

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 6% de la población total atendida. Los servicios evaluados fueron: citología, laboratorio

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--	---

clínico, trabajo social, medicina general, odontología, psicología, vacunación, enfermería y nutrición.

La población atendida de las EPAB subsidiadas con las cuales se tiene contratación durante los meses de enero, febrero y marzo 2026 fue un total de 25.273, con este dato se obtuvo la muestra para la aplicación de las encuestas la cual fue de 1555 usuarios que corresponde al 6% definido por servicios de la siguiente manera:

SERVICIO	CANTIDAD
Citología	46
Enfermería	81
Laboratorio clínico	49
Medicina General	1208
Nutrición	19
Odontología	77
Psicología	28
Sistema de información y atención al usuario	1
Vacunación	46
Total general	1555

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 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.

																		Registro Tipo 3. Registro de detalle de satisfacción global ENERO - MARZO 2026																			
					¿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 identificación de la entidad reportadora	Número de identificación de la entidad reportadora	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría 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 calificaría 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 calificaría 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 calificaría 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 calificaría 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 calificaría 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 a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: ¿Recomendaría a a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: ¿Recomendaría a a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: ¿Recomendaría a a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: ¿Recomendaría a a sus familiares y amigos esta IPS?	Total Encuestas																
					3	46	NI	81700332-4	1095	456	2	2	0	0	1555	1519	35	0	1	0	1555																
Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta:¿Cómo										1095		Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta:										1519															
Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: ¿Cómo										456		Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta:										35															
TOTAL PACIENTES SATISFECHOS										1551		99,7		TOTAL PACIENTES SATISFECHOS										1554		99,9											
TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS										1555		TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS										1555															
FABIANA LASSO (Idet. SIAU)																																					

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	---	---

¿COMO CALIFICARIA USTED LA ATENCIÓN GENERAL BRINDADA POR LA ESE QUILISALUD?	RESPUESTAS				
NAP	BUENO	MALA	MUY BUENO	REGULAR	Total general
ANTONIO NARIÑO	23		276		299
CANALÓN	428	2	190	2	622
CENTRO	1		301		302
MONDOMO			315		315
MORALES DUQUE	4		12		16
SAN ISIDRO			1		1
Total general	456	2	1095	2	1555

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 99.7%. Es importante dar claridad que este resultado corresponde a la satisfacción del 6% de la población atendida de 25.273 usuarios durante este periodo representado en 1555 pacientes encuestados, de los cuales 1095 respondieron como muy buena y buena la atención recibida en la ESE QUILISALUD demostrándose satisfechos con la experiencia global respecto a los servicios de salud. También se puede observar que en esta oportunidad los usuarios respondieron dos veces que la atención les pareció regular al igual que dos veces mala, aportes necesarios para tomarlos en consideración para tomar medidas correctivas y de mejora. Esta satisfacción global corresponde a los servicios evaluados: citología, laboratorio clínico, medicina general, odontología, psicología, vacunación, enfermería y nutrición.

Aunque la satisfacción se encuentre en un 99.7%, como institución se desea mantener las diferentes estrategias para poder brindar al usuario una atención de su agrado. Es importante mencionar que este resultado de la satisfacción del 6% 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, se continua con la mejora en los seguimientos de forma más constante a los procesos internos por parte de los líderes. Se continua realizando las 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

 QUILISALUD Servimos con Calidad Humana	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
--	---	--

sociales, se continua socializando en salas de espera el uso de los códigos 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 I TRIMESTRE 2026 ESE QUILISALUD

CONSOLIDADO DE PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
Petición	7	22	19	48
Queja	4	8	6	18
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Felicitaciones	1	5	5	11
Total general	12	35	30	77

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO O PROCESO

SERVICIO O PROCESO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	Total general
Aux de gestante, siau, vacunación			1	1
Call center		5	2	7
Crónicos / RCV		1		1
Equipo de gestión	2			2
Equipos básicos en salud - EBS		1		1
Facturación /auditoría de cuentas		1	1	2
Gestantes			2	2
Gestión de agenda			1	1
Laboratorio		1		1
Medica de gestante	1		1	2
Médico	2		1	3
No registra	1			1
Odontología	1		1	2
Salud oral			1	1
Nap morales duque	1			1
Nap Canalón	3			3

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	---	---

Nap Nariño			2	2
Crecimiento y desarrollo			1	1
Administrativo		30	1	31
Vacunación		2	1	3
Nap centro			1	1
Extramural		7		7
Total general	11	48	18	77
%	14,3	62,3	23,4	100

Durante el I trimestre del año 2026 se recibió un total de **77 PQRSF** siendo las peticiones las solicitudes con mayor demanda representado un 62.3% con 48 solicitudes relacionadas con la solicitud de información, historias clínicas, vacunación, solicitud de citas médicas, entre otros servicios, seguido de las quejas con un 23.4% con 18 solicitudes referentes a asignación de citas las cuales fueron resueltas al realizar la apertura el buzón de sugerencias llamando a los usuarios para su debida asignación, también al trato inadecuado por parte de los colaboradores, situaciones en las que se realizan planes de mejora con el personal involucrado con el firme propósito de prestar un buen servicio. Cabe recalcar que hay una pequeña disminución con respecto al trimestre anterior y finalmente, las felicitaciones con un 14.3% con 11 solicitudes cada una relacionadas con el buen trato hacia los usuarios (atención humanizada). Se evidencia que gracias a las medidas correctivas o planes de mejora hacia los colaboradores por parte de los líderes 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 2026. Para este análisis se enfatiza en las peticiones siendo el mayor porcentaje de PQRSF involucrando el motivo de solicitud de información relacionado con la, historias clínicas, jornadas de salud y vacunación y accesibilidad mediante solicitud de citas médicas, odontológicas y programas.

Es de gran relevancia resaltar que estamos teniendo una oportunidad de respuesta promedio de 4.7 días hábiles, dando cumplimiento muy satisfactorio de acuerdo con la normatividad vigente, esto se logra debido a que se continúa realizando apertura de buzones dos veces a la semana.

CRITERIOS	FELICITACION	PETICION	QUEJA	TOTAL
Accesibilidad		12		12

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--	---

Continuidad		1		1
Humanización	11	1	9	21
Oportunidad de Asignación de Citas		4	2	6
Oportunidad en la atención		4	5	9
Pertinencia		1	2	3
Solicitud de información		25		25
TOTAL	11	48	18	77

Para este I trimestre las quejas fueron de 18 teniendo como causa principal la humanización y oportunidad en la asignación de citas, 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 gestionadas y tramitadas en el instante dentro 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 formal del trámite de la misma, y en el otro proceso, se interactúa con talento humano con los equipos de trabajo para realizar intervención a colaboradores involucrados en temas de humanización (trato adecuado) y se realiza plan de mejora.

En cuanto a las peticiones, son recibidas desde ventanilla única y correo electrónico, las 48 solicitudes hacen referencia a la solicitud de información como historias clínicas, solicitud de citas médicas y odontológicas, jornadas de salud, entre otros servicios.

CONSOLIDADO DE PQRS POR NAP

NAP/SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	TOTAL
ANTONIO NARIÑO	1		4	5
Call center			1	1
Crecimiento y desarrollo			1	1
Médico	1			1
Nap Nariño			2	2
CANALON	5			5
Equipo de gestión	1			1
médico	1			1
Nap Canalón	3			3
CENTRO	3	13	5	21
Administrativo		9		9
Call center		2	1	3
Equipo de gestión	1			1
Equipos básicos en salud - EBS		1		1

 QUILISALUD Servimos con Calidad Humana	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
--	---	--

Extramural		1		1
Gestión de agenda			1	1
Médica de gestante			1	1
Nap Centro			1	1
No registra	1			1
Odontología	1			1
Vacunación			1	1
MONDOMO			2	2
Odontología			1	1
Salud oral			1	1
MORALES DUQUE	2	5	6	13
Administrativo		2	1	3
Aux de gestante, siau, vacunación			1	1
Crónicos / RCV		1		1
Extramural		1		1
Gestantes			2	2
Médica de gestante	1		1	2
Médico			1	1
Nap Morales Duque	1			1
Vacunación		1		1
ADMINISTRATIVO		28		28
Administrativo		19		19
Call center		3		3
Extramural		3		3
Facturación /auditoría de cuentas		1		1
Laboratorio		1		1
Vacunación		1		1
EXTRAMURAL		2	1	3
Extramural/EBS		2		2
facturación /auditoría de cuentas			1	1
total general	11	48	18	77

Finalmente, en el consolidado por quejas por núcleo de atención, se evidencia que en el Nap Morales Duque se cuenta con 6 quejas reflejando un 33.3% sobre el total de quejas siendo el nap con mayor proporción de estas, fallas en trato y oportunidad, seguido del nap centro con 5 quejas para un 27.8% y Nariño con 4 quejas para un 22.2%. se continúa realizando charlas y capacitaciones a los equipos de trabajo en temas de humanización concientizar sobre el trato adecuado a nuestros usuarios

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--	--

para lograr la satisfacción y mejora en la prestación de los servicios ofertados por la ESE Quilisalud.

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:

Se continúan realizando las mismas estrategias las cuales han dado un buen resultado.

1. 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.
2. Se siguen realizando reuniones con líderes asistenciales, coordinadora asistencial 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 y la verificación diaria de las agendas para garantizar la oportunidad y la accesibilidad a los usuarios.
3. Las 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 en las zonas rurales y en las unidades móviles siguen siendo insumos relevantes para lograr el propósito de mejora continua de los procesos.
4. Se requiere reforzar la capacidad operativa y la formación en atención humanizada tanto en el personal asistencial como el personal administrativo, así como optimizar la gestión de peticiones para reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

Elaborado por:

	INFORME EJECUTIVO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO FR-PLA-08 VERSIÓN: 01
---	--	--

FABIANA LASSO

Líder de Atención al Usuario y Gestión de citas médicas

Contratista ESE QUILISALUD