

	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 II 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 4% 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 abril, mayo y junio 2026 fue un total de 23714, con este dato se obtuvo la muestra para la aplicación de las encuestas la cual fue de 1401 usuarios que corresponde al 6% definido por servicios de la siguiente manera:

SERVICIO	CANTIDAD
Citología	18
Enfermería	39
Laboratorio clínico	23
Medicina General	1199
Odontología	92
Psicología	10
Vacunación	20
Total general	1401

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.

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 y códigos QR de PQRSDF en cada uno de los núcleos de atención y puestos de salud.

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

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.

4. RESULTADO DEL INFORME

1. ANÁLISIS SATISFACCIÓN DEL USUARIO-ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE 2026

Registro Tipo 3. Registro de detalle de satisfacción global ABRIL - JUNIO 2026																		
¿Como fue el trato que recibio?																		
¿Volveria 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 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 "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	817003532-4	1261	139	1	0	0	0	1401	1362	39	0	0	0	1401
	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta:¿Cómo					1261	99,9		Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta:					1362	100,0			
	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: ¿Cómo					139			Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta:					39				
TOTAL PACIENTES SATISFECHOS					1400			TOTAL PACIENTES SATISFECHOS					1401					
TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS					1401			TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS					1401					

¿COMO CALIFICARIA USTED LA ATENCIÓN GENERAL BRINDADA POR LA ESE QUILISALUD?	BUENO	MUY BUENO	REGULAR	TOTAL
ANTONIO NARIÑO	25	277	1	303
CANALÓN	113	369		482
CENTRO		299		299
EXTRAMURAL		1		1
MONDOMO		313		313

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

MORALES DUQUE		1		1
TELECONSULTA	1	1		2
Total general	139	1261	1	1401

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 6% de la población atendida de 23.714 usuarios durante este periodo representado en 1401 pacientes encuestados, de los cuales 1400 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 un usuario respondió que la atención le pareció regular por la demora en la atención médica, 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 99.9%, 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 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.

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

2. ANÁLISIS DE REPORTE DE PQRSF II TRIMESTRE 2026 ESE QUILISALUD CONSOLIDADO DE PQRSF

TIPO DE SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Petición	17	16	18	51	72%
Queja	3	6	3	12	17%
Reclamo	0	0	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0	0	0%
Felicitaciones	5	2	1	8	11%
Total general	25	24	22	71	100%

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO O PROCESO

SERVICIO O PROCESO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	Total general
Call center			1	1
Canalón 2			1	1
Consulta externa			3	1
Consulta medica		5	2	7
Equipo de gestión			1	1
Equipo Nap Mondomo	1			1
Facturación y laboratorio	1		1	2
laboratorio			1	1
Nap Nariño	1	1		2
Nefrología			1	1
Odontología	1	1		2
Pos-consulta	1			1
PAI			1	1
siau	3			3
Crónicos		2		2
Gestantes		1		1
Administrativo		33		33
Extramural		8		8
Total general	8	51	12	71
%	11,3	71,8	16,9	100

Durante el II trimestre del año 2026 se recibió un total de **71 PQRSF** siendo las peticiones las solicitudes con mayor demanda representado un 71.8% con 51 solicitudes relacionadas con la solicitud de información, historias clínicas, vacunación, entre otros servicios, seguido de las quejas con un 16.9% con 12

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

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 y finalmente, las felicitaciones con un 11.3% con 8 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 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 II 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 **3.4 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.

TIPO DE PQRSF	FELICITACION	PETICION	QUEJA	Total general
CONTINUIDAD		5		5
HUMANIZACION	8	3	3	14
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS			1	1
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION		8	5	13
PERTINENCIA			1	1
SEGURIDAD			1	1
ACCESIBILIDAD		9		9
SOLICITUD DE INFORMACION		27		27
Total general	8	52	11	71

Para este II trimestre las quejas fueron de 11 teniendo como causa principal la oportunidad en la atención y humanización, 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

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

las quejas son gestionadas y tramitadas en el instante dentro el núcleo de atención en el cual se realiza intervención con los profesionales que revisar que sucede al momento de la atención que retrasa los tiempos. De igual manera se sigue realizando el envío de oficios 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

SERVICIO PROCESO	O	FELICITACION	PETICION	QUEJA	Total general	%
ANTONIO NARIÑO		3	1	3	7	9.9%
Consulta externa				3	3	
Facturación y laboratorio				1	1	
Nap Nariño		1	1		2	
SIAU		1			1	
CANALON			5	3	8	11.3%
Nefrología				1	1	
Crónicos			2		2	
Consulta medica			5		5	
Consulta médica Canalón 2				1	1	
Canalón 2				1	1	
CENTRO		2		1	3	4.2%
Equipo de gestión				1	1	
Odontología		1	1		2	
Pos consulta		1			1	
MONDOMO		1		2	3	4.2%
Consulta medica				1	1	
Equipo nap Mondomo		1			1	
Laboratorio				1	1	
MORALES DUQUE		2		2	4	5.6%
Call center				1	1	

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

Facturación y laboratorio	1			1	
SIAU	2			2	
Gestantes		1		1	
PAI			1	1	
EXTRAMURAL		8		8	11.3%
ADMINISTRATIVO		33		33	46.5%
Total general	8	51	12	71	100%

Finalmente, en el consolidado por PQRSF por núcleo de atención, se evidencia que en el canalón y Antonio Nariño se observan con la mayor cantidad de quejas con respecto a los otros nap, (3) quejas por núcleo de atención evidenciando un 25% cada uno sobre el total de quejas, la mayoría orientadas a la oportunidad en la atención teniendo es decir a la demora a la hora de la atención, cabe resaltar que debido a que se ha presentado una disminución en las quejas y es por ello que se continúa realizando charlas y capacitaciones a los equipos de trabajo en temas de humanización concientizar sobre el trato adecuado a nuestros usuarios 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.

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

4. Se res necesario continuar reforzando 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.

HALLAZGO / NO CONFORMIDAD	QUE (Que actividades a realizar para bloquear la causa)	QUIÉN (Responsable de ejecutarla)	CUANDO (Fecha de ejecución de la actividad)	DÓNDE (Lugar donde se realiza la actividad)	POR QUÉ (Propósito de la Actividad)	CÓMO (Pautas para la realización de la actividad)	EVIDENCIA
Quejas y peticiones de usuarios	Solucionar de manera inmediata en el servicio ante cualquier petición o solicitud del usuario como parte de las acciones de mejora.	SIAU, AUX SIAU, GESTION DE AGENDA	Cuando se requiera	NAP	Garantizar la satisfacción del usuario y resolver sus inquietudes de forma eficiente.	Atender directamente al usuario, revisar su solicitud o petición, y ofrecer una solución o asignación de cita en el momento o en el menor tiempo posible.	Pantallazo de asignación de citas, documento de respuesta PQRSF al usuario
Necesidad de mejorar la coordinación y resolución de problemas internos	Realizar reuniones con líderes asistenciales, coordinadora asistencial para tomar medidas correctivas	Líderes y/o coordinadores de proceso	Periódicamente	NAP	Minimizar las brechas en la prestación de servicios, asegurar soluciones eficientes y fomentar el trabajo colaborativo.	Evaluar los problemas identificados, definir acciones correctivas, asignar responsabilidades y establecer plazos de cumplimiento.	Acta y/o Listado de asistencia de reuniones con líderes de procesos
Falta de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y la importancia de su opinión	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	Auxiliares siau	mensual	NAP	Empoderar a los usuarios, fomentar su participación activa en la institución y obtener retroalimentación valiosa para la mejora de los servicios.	Organizar sesiones informativas regulares, utilizar material didáctico y promover la interacción con los usuarios para resolver dudas.	Acta y/o Listado de asistencia de charlas
Necesidad de fortalecer la atención humanizada y la capacidad operativa	reforzar la capacidad operativa y la formación en atención humanizada tanto en el personal asistencial como el	Talento humano	semestral	NAP	Mejorar la calidad del trato al usuario, optimizar la gestión de peticiones y reducir los tiempos de respuesta.	Implementar programas de capacitación y sensibilización sobre el trato adecuado a los usuarios, habilidades de comunicación y	Acta y/o Listado de asistencia

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

	personal administrativo					resolución de conflictos.	
--	----------------------------	--	--	--	--	------------------------------	--

Elaborado por:

FABIANA LASSO

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