PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA ENERO A MARZO DE 2026

Empresa Social del Estado Hospital Santa Marta de Samacá

DRA. DIANA J MALPICA HUMO.
Gerente

2026

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 en relación a nuestros servicios de salud prestados por la E.S.E es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad. Así mismo, se desea 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.

SOLICITUDES REALIZADAS A LA ENTIDAD

N° DE PETICIONES RECIBIDAS	0
N° DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	0
TIEMPO DE RESPUESTA	N/A
N° DE SOLICITUDES NEGADAS	0

APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS, GERENCIA Y OTROS CANALES MES DE ENERO

No se presentaron PQRSD por ninguno de los mecanismos dispuestos: buzón de sugerencias, Gerencia manifiesta que no se recibió queja, derecho petición o denuncia en el correo electrónico o en la página WEB de la institución.

SISTEMA DE PQRSF

ENERO

QUEJAS

- NO FUERON NOTIFICADAS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DE ENCUESTA DE SATISFACCION.

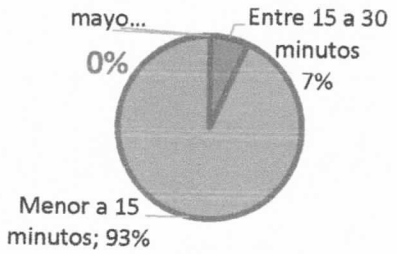
Los usuarios refieren **FELICITACIONES:**

- Buena atención recibida por parte de la profesional medica Quintero

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

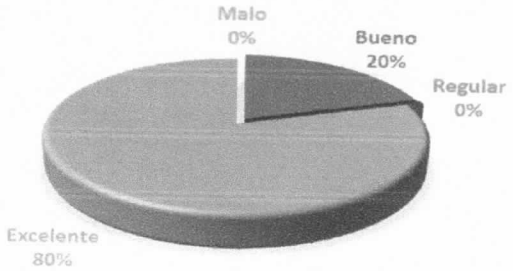
De acuerdo al informe presentado por la oficina del SIAU y el consolidado de las actas de comité de SIAU, se realizaron 96 encuestas las cuales arrojaron los siguientes resultados

El tiempo de atención (puntualidad) una vez estuvo en la ESE (en sala de espera) fue:



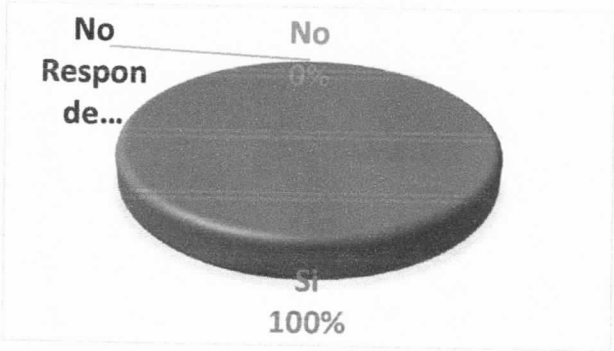
Según los usuarios encuestados en el mes de enero de 2026 en área de urgencias y consulta externa los tiempos de espera predomina en un tiempo de menor a 15 minutos con un valor de encuestados de 93 % y entre 15 y 30 minutos de 7%; es importante establecer que los tiempos de espera se toma en cuenta desde la toma de signos para la clasificación del triage en urgencias y desde facturación en consulta externa.

Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE.



Los usuarios calificaron el trato del personal predominando en excelente con 80%, bueno con 20%, en los cuales expresan ser tratados de manera amable y humanizada, un trato regular y mal trato no fueron mencionados por los usuarios.

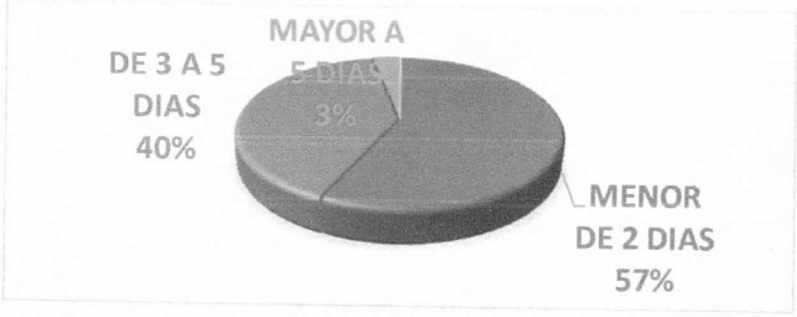
¿Fueron claras y suficientes las explicaciones dadas sobre su diagnóstico, tratamiento, recomendaciones y signos de alarma?



Los usuarios encuestados refieren que los profesionales médicos brindan la información de los

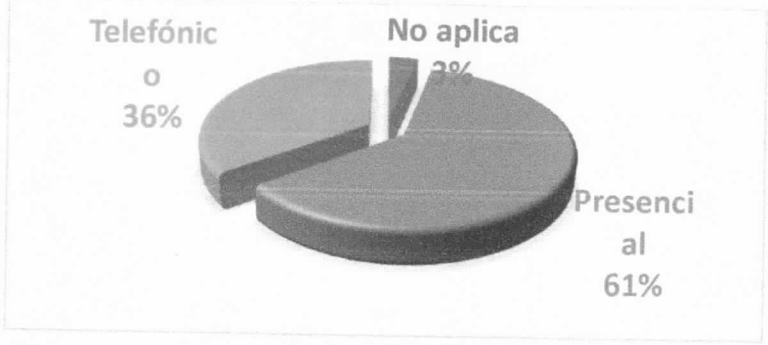
diagnósticos de manera asertiva con un 100%.

La oportunidad para obtener su cita fue



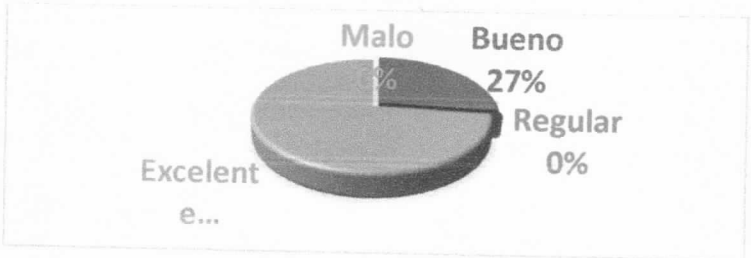
Los usuarios obtuvieron su cita médicas, odontológicas y enfermerías en un tiempo de menor de 2 días 57%, de 3 a 5 días 40%, mayor a 5 días de 3%, que equivale a procesos de laboratorio y farmacia, es importante precisar que la oportunidad se encuentra entre parámetros establecidos por el ministerio de salud.

Indique porque medio obtuvo su cita



Los usuarios solicitaron sus consultas médicas, odontológicas, enfermería y terapias a través de los canales presenciales con un 61% y por medios telefónicos call-center 36%. Predominando que los usuarios solicitan la asignación de citas de manera presencial.

Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE



Los usuarios encuestados argumentaron sentirse atendidos de manera satisfactoria con un 73% excelente, con bueno 27% encuestados, sin embargo, refieren en ocasiones el talento humano de la institución no brinda un direccionamiento claro a los usuarios.

APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS, GERENCIA Y OTROS CANALES MES DE FEBRERO

Se recibieron 4 quejas en total; 3 por medio de buzón de sugerencias 1 por correo electrónico gerencia@esehospitalsamaca.gov.co, 1 felicitación y 1 sugerencia por medio del buzón,

Las quejas fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos para cada una de ellas, la información se puede verificar en el acta de

SISTEMA DE PQRSF

FEBRERO

QUEJAS

- Inconformidad por parte de la usuaria por no recibir atención luego de llegar tarde con sus hijos.
- Inconformidad por atención en el área de urgencias porque minimizan los síntomas por parte un medico en especifico.
- Usuaria manifiesta mal manejo durante la estancia de hospitalización para ella y su menor hijo, los cuales presentaron riesgo en su estado de salud e integridad.
- Usuaria que menciona que tubo un accidente de transito e ingreso al área de urgencias, sin embargo, debido a no adjuntar los soportes quedo como pago particular y menciona la inconformidad al contar ella con EPS

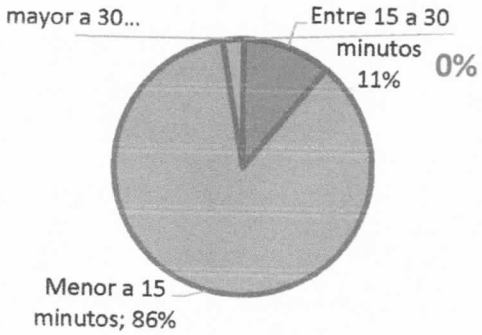
Los usuarios refieren FELICITACIONES:

- Buena atención recibida.

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

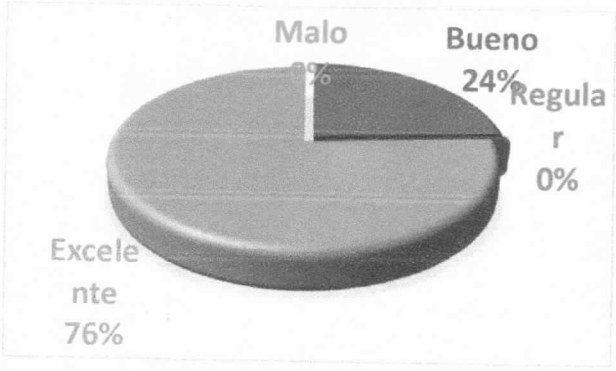
De acuerdo al informe presentado por la oficina del SIAU y el consolidado de las actas de comité de SIAU, se realizaron 106 encuestas las cuales arrojaron los siguientes resultados

El tiempo de atención (puntualidad) una vez estuvo en la ESE (en sala de espera) fue:



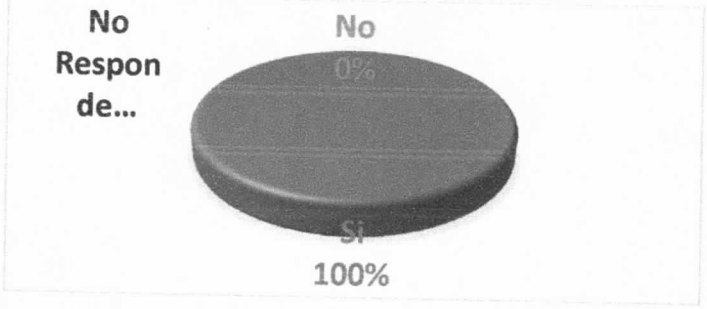
Según los usuarios encuestados en el mes de febrero de 2026 en área de urgencias y consulta externa los tiempos de espera predomina en un tiempo de menor a 15 minutos con un valor de encuestados de 86 %, entre 15 y 30 minutos de 11% y mayor a 30 minutos 3%; es importante establecer que los tiempos de espera se toma en cuenta desde la toma de signos para la clasificación del triage en urgencias y desde facturación en consulta externa.

Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE.



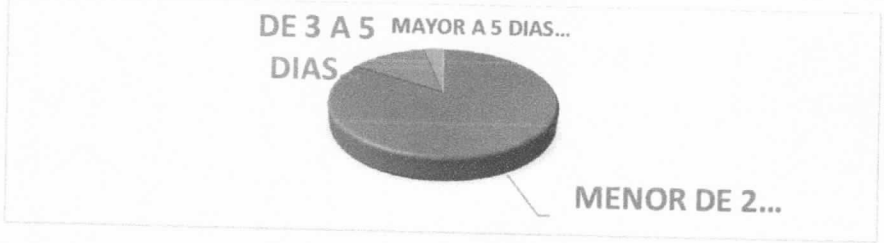
Los usuarios calificaron el trato del personal predominando en excelente con 76%, bueno con 24%, en los cuales expresan ser tratados de manera amable y humanizada, un trato regular y mal trato no fueron mencionados por los usuarios.

¿Fueron claras y suficientes las explicaciones dadas sobre su diagnóstico, tratamiento, recomendaciones y signos de alarma?



Los usuarios encuestados refieren que los profesionales médicos brindan la información de los diagnósticos de manera asertiva con un 100%

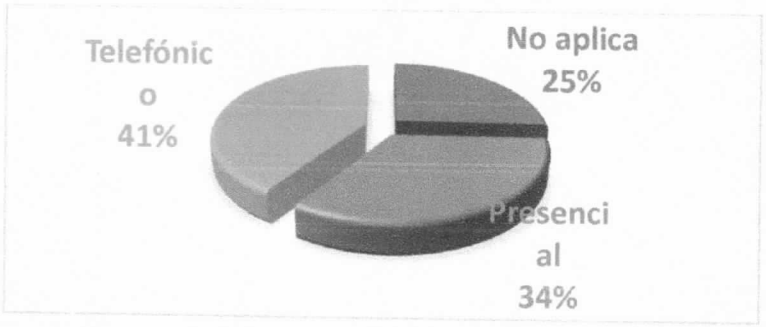
La oportunidad para obtener su cita fue



Los usuarios obtuvieron su cita médicas, odontológicas y enfermerías en un tiempo de menor

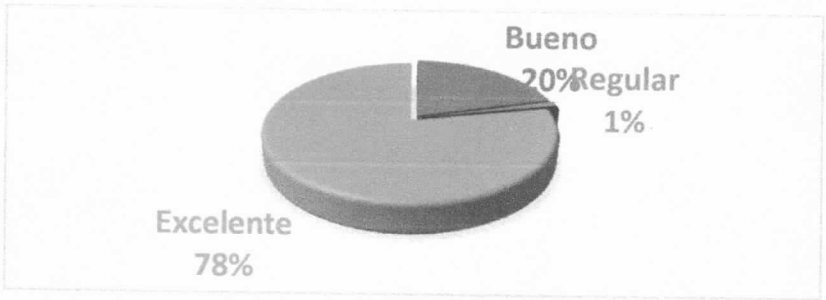
de 2 días 84%, de 3 a 5 días 13%, mayor a 5 días de 3%, que equivale a procesos de laboratorio y farmacia, es importante precisar que la oportunidad se encuentra entre parámetros establecidos por el ministerio de salud.

Indique porque medio obtuvo su cita



Los usuarios solicitaron sus consultas médicas, odontológicas, enfermería y terapias a través de los canales presenciales con un 34% y por medios telefónicos call-center 41%. Predominando que los usuarios solicitan la asignación de citas de manera presencial.

Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE



Los usuarios encuestados argumentaron ver recibido una atención satisfactoria en durante la estadía en las instalaciones del hospital con un 78% excelente, con bueno 20% encuestados.

APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS, GERENCIA Y OTROS CANALES MES DE MARZO

Se presentaron 5 quejas por buzón de sugerencias, Gerencia manifiesta que no se recibió queja, derecho petición o denuncia en el correo electrónico o en la página WEB de la institución.

MARZO

QUEJAS

- Usuaria refiere inconformidad por la atención recibida en odontología.
- Usuaria refiere inconformidad por la atención recibida por parte de la enfermera de urgencias al momento de practicar electrocardiograma, al no evidenciar humanismo con los usuarios adultos mayores.

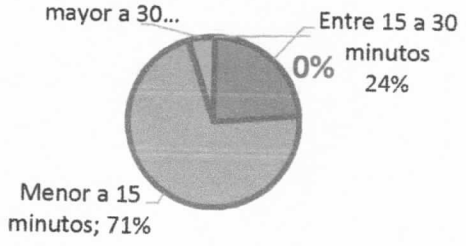
Los usuarios refieren **FELICITACIONES:**

•Manifiestan encontrarse a gusto con la atención recibida por parte de la medica que le realizo la valoración.

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

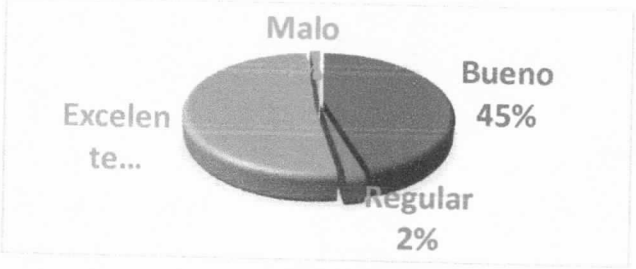
De acuerdo al informe presentado por la oficina del SIAU y el consolidado de las actas de comité de SIAU, se realizaron 108 encuestas las cuales arrojaron los siguientes resultados

El tiempo de atención (puntualidad) una vez estuvo en la ESE (en sala de espera) fue:



Según los usuarios encuestados en el mes de marzo de 2026 en área de urgencias y consulta externa los tiempos de espera predomina en un tiempo de menor a 15 minutos con un valor de encuestados de 71 %, entre 15 y 30 minutos de24% y mayor a 30 minutos 5%; es importante establecer que los tiempos de espera se toma en cuenta desde la toma de signos para la clasificación del triage en urgencias y desde facturación en consulta externa.

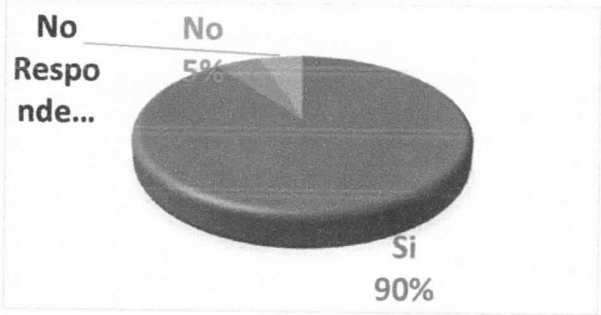
Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE.



Los usuarios calificaron el trato del personal predominando en excelente con 51%, bueno con

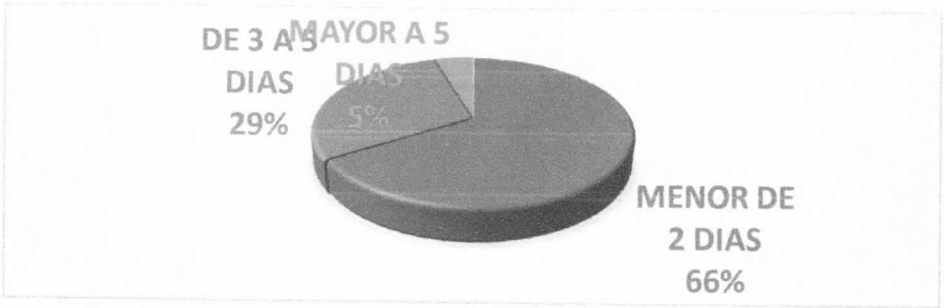
45%, regular con 2% y malo con 1%, en los cuales expresan ser tratados de manera amable y humanizada, priorizando en la calificación mala y regular que algunos funcionarios no brindan atención humanizada.

¿Fueron claras y suficientes las explicaciones dadas sobre su diagnóstico, tratamiento, recomendaciones y signos de alarma?



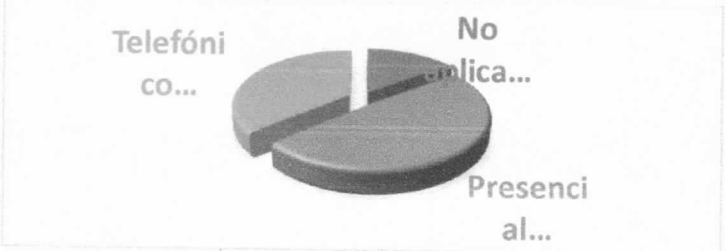
Los usuarios encuestados refieren que los profesionales médicos brindan la información de los diagnósticos de manera asertiva con un 90%, en un término malo 5% y el 5% de la población encuestada manifiesta no desear responder, percibiendo que la mayoría de usuarios atendidos fueron atendidos recibieron la información clara de su estado de salud y tratamiento.

La oportunidad para obtener su cita fue



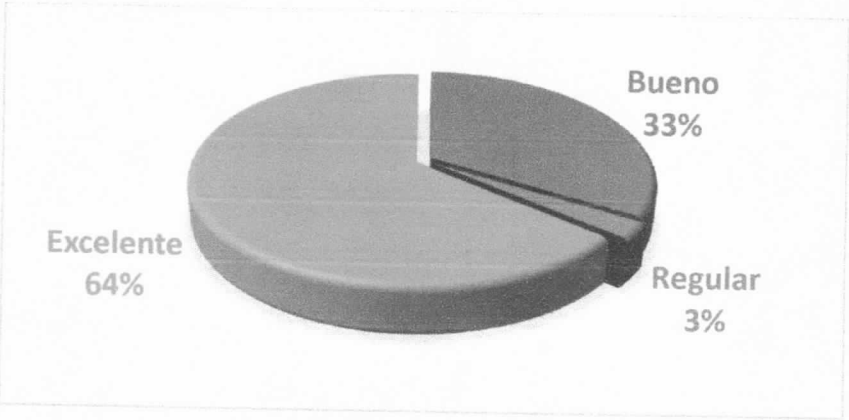
Los usuarios obtuvieron su cita médicas, odontológicas y enfermerías en un tiempo de menor de 2 días 66%, de 3 a 5 días 29%, mayor a 5 días de 5%, que equivale a procesos de laboratorio y farmacia, es importante precisar que la oportunidad se encuentra entre parámetros establecidos por el ministerio de salud.

Indique porque medio obtuvo su cita



Los usuarios solicitaron sus consultas médicas, odontológicas, enfermería y terapias a través de los canales presenciales con un 49% y por medios telefónicos call-center 36%. Predominando que los usuarios solicitan la asignación de citas de manera presencial.

Cómo evalúa el trato del personal durante su permanencia en la ESE



Los usuarios encuestados argumentaron ver recibido una atención satisfactoria en durante la estadía en las instalaciones del hospital con un 64% excelente, con bueno 33% encuestados y regular 3%.

MEDICION DE LA SATISFACCION GLOBAL

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MARTA					
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO					
TABULACIÓN DE ENCUESTAS I TRIMESTRE 2026					
1. ¿Cómo calificaria su experiencia global respecto a los serivicios que ha recibido en la ESE Centro de Salud?	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	
MUY BUENA	52	69	60	181	58,4
BUENA	41	33	45	119	38,4
REGULAR	3	4	2	9	2,9
MALA	0	0	0	0	0,0
MUY MALA	0	0	1	1	0,3
NO RESPONDE, NO SABE	0	0	0	0	0,0
	96	106	108	310	100,0
2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Centro de Salud?					
DEFINITI. SI	72	80	75	227	73,2
PROBA. SI	21	25	31	77	24,8
DEFINITI. NO	3	0	1	4	1,3
PROBABL. NO	0	0	1	1	0,3
NO RESPONDE, NO SABE	0	1	0	1	0,3
	96	106	108	310	

¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la ESE?

En el consolidado de primer trimestre se encontró que el 58.4% es decir 181 usuarios, respondieron que MUY BUENA y el 38.4% es decir 119 usuarios, respondieron que BUENA, es decir que los usuarios y familiares se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la institución, así como con el personal que lo atiende, encuentra en la institución un lugar agradable para asistir y que cumple sus expectativas como usuarios.

De la misma manera 9 usuarios, es decir el 2.9% respondieron que REGULAR, al preguntar el motivo de la respuesta, es porque no se asignó cita con el medico que el solicitaba.

Recomendaría a sus familiares y amigos a la E.S.E

Del 100% de los encuestados, es decir 310 usuarios y se les pregunto **RECOMENDARÍA LA IPS A UN AMIGO O FAMILIAR?** se encontró que el 73.2% respondió que DEFINITIVAMENTE SI y el 24.8% respondió que PROBALEMENTE SI recomendaría la E.S.E a un familiar o amigo. 4 usuarios, es decir el 1.3% refiere que DEFINITIVAMENTE NO recomendaría la institución

CONCLUSIONES

1. Se evidencia poca adherencia de los usuarios a la utilización de la Pagina para reportar las PQRSD
2. Existe poco conocimiento de los usuarios sobre los procesos de PQRSD
3. La oficina SIAU cuenta con el perfil ajustado a los requerimientos del que da atención.
4. Se debe recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de respuestas a las PQRSD.
5. Se recomienda socializar por medio de carteleras en cada dependencia los Derechos y Deberes