

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PLANES DE MEJORA VIGENCIA 2024



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO

Pitalito, 21 de abril de 2025

DIANA MARCELA CONDE MARTÍN
Gerente

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PLANES DE MEJORA

VIGENCIA 2024

A. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y LA GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD.

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, reconoce la importancia de conocer a la población que puede acudir desde los nueve Municipios del Sur del Departamento del Huila.

MUNICIPIO	GRUPO ÉTNICO					
	TIPO DE POBLACIÓN					
	INDIGENA	AFRO	ROOM	RAIZAL	NINGUNO	TOTAL
ACEVEDO	265	113	2	3	27.035	27.418
ELIAS	2	12	0	0	4.621	4.635
ISNOS	526	22	0	0	27.299	27.847
OPORAPA	2	27	1	1	12.812	12.843
PALESTINA	414	72	0	0	11.873	12.359
PITALITO	1.624	1.293	14	2	134.237	137.170
SALADOBLANCO	29	19	0	0	11.497	11.545
SAN AGUSTIN	929	76	0	1	35.376	36.382
TIMANA	283	68	0	2	23.590	23.943
TOTAL	4.074	1.702	17	9	288.340	294.142

Fuente: DANE - 10 de abril de 2025 Enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

Según las proyecciones del DANE para el año 2025, la población de la zona sur alcanzará los 294.142 habitantes, con una distribución equitativa por género: 49,70% mujeres y 50,30% hombres, evidenciando una diferencia porcentual mínima del 0,59%.

Proyección Población 2025 - Área de Influencia por Sexo			
MUNICIPIO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ACEVEDO	14.012	13.406	27.418
ELIAS	2.403	2.232	4.635
ISNOS	13.934	13.913	27.847
OPORAPA	6.482	6.361	12.843
PALESTINA	6.357	6.002	12.359
PITALITO	68.084	69.086	137.170
SALADOBLANCO	5.914	5.631	11.545
SAN AGUSTÍN	18.466	17.916	36.382
TIMANA	12.294	11.649	23.943
TOTAL	147.946	146.196	294.142

Fuente DANE: 10 de abril del 2025
Enlace: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

En el año 2024 los pacientes atendidos por El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito fueron un 70,58% (207.612) del total de la población caracterizada, siendo en su mayoría del género femenino con 68,40% (142.014) en un rango de edad, entre 15-44 años, siendo la especialidad más consultada obstetricia y ginecología, con un sistema de afiliación subsidiado.

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, prestó servicios de salud a 207.612 personas durante el año 2024. Esta atención abarca usuarios de diversas edades, quienes forman parte del proceso de caracterización de los usuarios institucionales.

ATENCIONES POR GRUPOS ETARIOS Y GENERO 2024			
Grupo Etario	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Menores de 1	117	3758	3.875
Entre 1 y 4	1121	10089	11.210
Entre 5 y 14	11129	4787	15.916
Entre 15 y 44	36355	56863	93.218
Entre 45 y 59	689	33655	34.344
Mayores de 60	16187	32862	49.049
TOTALES	65.598	142.014	207.612

Fuente: Estadística - Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia diciembre 2024

GRUPOS ETARIOS POR SERVICIOS

ATENCIONES POR GRUPOS ETARIOS EN LOS PRINCIPALES SERVICIOS 2024				
Grupo Etario	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	TOTALES
Menores de 1	943	1.998	934	3.875
Entre 1 y 4	5.225	5.467	518	11.210
Entre 5 y 14	6.856	8.164	896	15.916
Entre 15 y 44	32.470	48.665	12.083	93.218
Entre 45 y 59	9.643	21.606	3.095	34.344
Mayores de 60	13.052	30.970	5.027	49.049
TOTALES	68.189	116.870	22.553	207.612

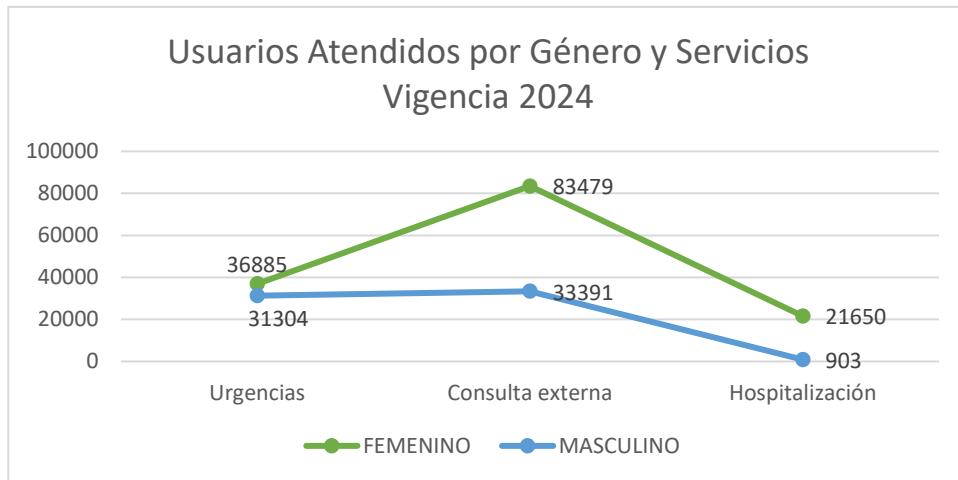
Fuente: Estadística - Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia diciembre 2025

Estos datos destacan la importancia de ofrecer servicios adaptados a las diferentes necesidades de la población atendida.

USUARIOS ATENDIDOS POR GÉNERO EN LOS PRINCIPALES SERVICIOS VIGENCIA 2024

USUARIOS ATENDIDOS POR SEXO Y SERVICIOS VIGENCIA 2024			
SERVICIO	SEXO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
Urgencias	36.885	31.304	68.189
Consulta externa	83.479	33.391	116.870
Hospitalización	21.650	903	22.553
Total	142.014	65.598	207.612

Fuente: Estadística - Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia diciembre 2024



Durante la vigencia 2024, se observó una mayor utilización de los servicios por parte del sexo femenino (68,40%), destacando el servicio de consulta externa como el servicio más demandado. La diferencia por género fue consistente en los servicios de consulta externa y hospitalización, lo que podría reflejar patrones diferenciales de búsqueda de atención en salud.

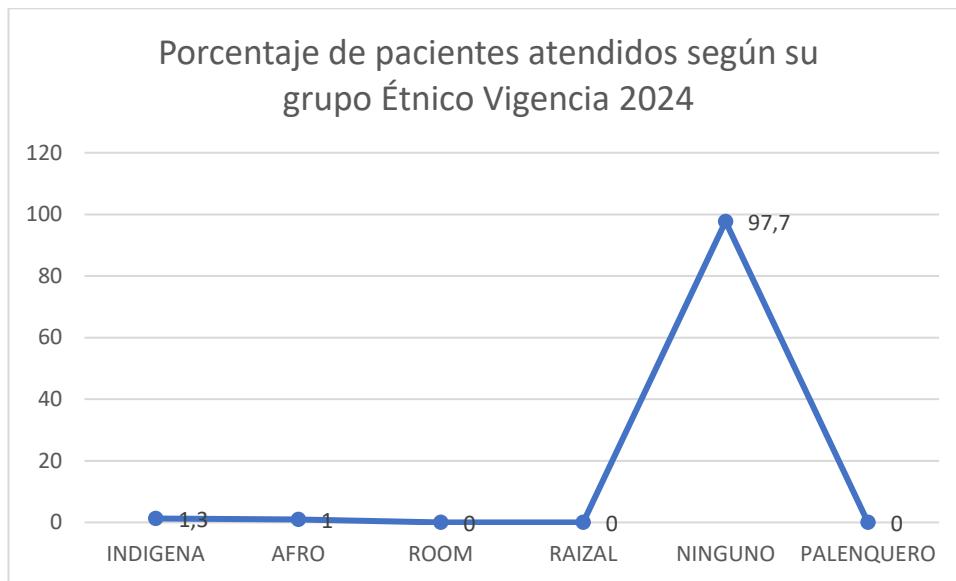
PACIENTES ATENDIDOS EN ESTADO DE DISCAPACIDAD

Esta variable es fundamental para identificar a los usuarios cuyas condiciones limitan su capacidad de interacción con la institución, permitiendo así garantizar un acceso equitativo para todos. Los registros reportan que 486 usuarios presentaron algún nivel de discapacidad (0,23% del total de las atenciones del 2024), siendo la discapacidad física la más frecuente, con 371 casos, estos usuarios representaron el 0,18% del total de atenciones durante el año 2024.

Población en estado de discapacidad		
Total de Usuarios atendidos en estado de discapacidad	Total de usuarios sin estado de discapacidad	Total de usuarios atendidos
486	207.126	207.612
0,23%	99,77%	100%

Fuente: Estadística - Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia diciembre 2024

ATENCIÓN A POBLACIÓN POR GRUPO ÉTNICO



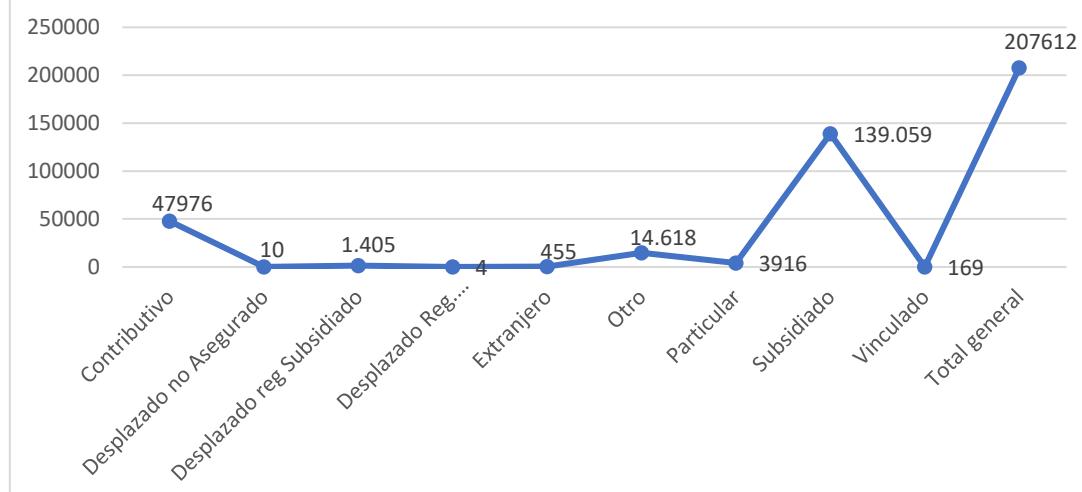
De los usuarios atendidos durante la vigencia 2024, se identificaron que 2.077 personas (1%) corresponden a población Afro, seguido de 2.699 personas (1,3%) que pertenecen a población indígena, y el 97,7% (202.836) corresponden a personas a personas que no pertenecen a ningún grupo étnico definido.

ATENCIÓN A POBLACIÓN POR TIPO DE AFILIACIÓN

ATENCIÓN A POBLACIÓN POR TIPO DE AFILIACIÓN				
TIPO DE REGIMEN	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	TOTAL
Contributivo	4473	15303	28.200	47.976
Desplazado no Asegurado	2	0	8	10
Desplazado reg Subsidiado	128	544	733	1.405
Desplazado Reg. Contributivo	0	0	4	4
Extranjero	93	291	71	455
Otro	984	3.103	10.531	14.618
Particular	208	342	3.366	3.916
Subsidiado	16.642	48.563	73.854	139.059
Vinculado	23	43	103	169
Total general	22.553	68.189	116.870	207.612

Fuente: Estadística - Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia diciembre 2024

ATENCIÓN A POBLACIÓN POR TIPO DE AFILIACIÓN

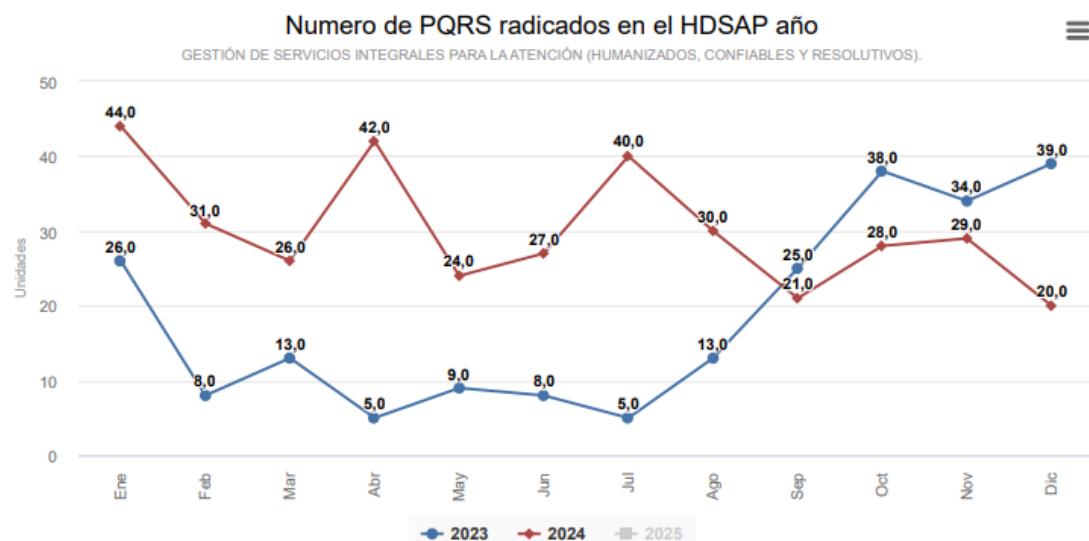


La gráfica evidencia que el 66,98% (139.059) de los usuarios atendidos en el HDSAP durante la vigencia 2024 se encuentran afiliados al Régimen Subsidiado, y el 23,11% (47,976) al régimen contributivo siendo estos dos los más representativos. Otro tipo de afiliación importante corresponde al 7,04% (14.618) son usuarios identificados así: Policía Nacional, Sanidad Militar, FOMAG, Medicina Prepagada, entre otros.

B. GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA- VIGENCIA 2024**1. COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS PQR PRESENTADAS EN LAS VIGENCIAS 2023-2024**

PQRS mes a mes 2023-2024		
Enero	26	44
Febrero	8	31
Marzo	13	26
Abril	5	42
Mayo	9	24
Junio	8	27
Julio	5	40
Agosto	13	30
Septiembre	25	21
Octubre	38	28
Noviembre	34	29
Diciembre	39	20
Total	223	362

Fuente: Almera-POA Gestión de la experiencia del paciente y su familia.



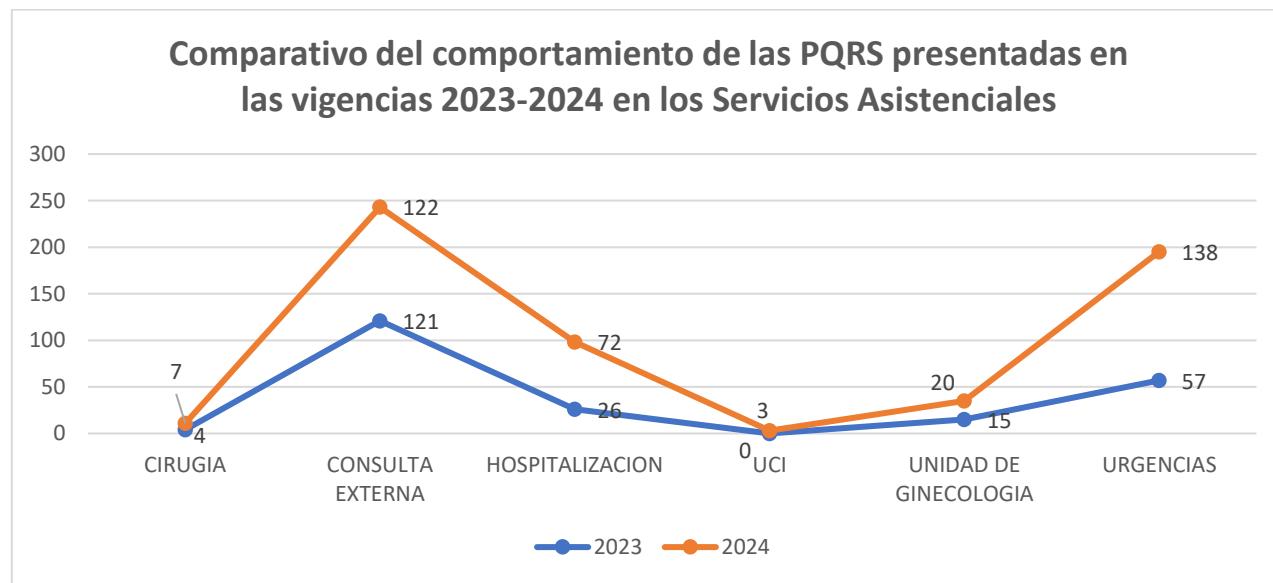
Desde el año 2023 la meta institucional ha sido informar al 100% de los usuarios encuestados sobre el derecho que les asiste de colocar una queja, petición, sugerencia reclamo o felicitación según lo considere conveniente; y los medios que ofrece la institución para hacerlo.

La diferencia en el promedio de PQRS radicadas en los años 2023 y 2024 fue 62,3% más en el año 2024 en la recepción de PQRS siendo este un dato clave para analizar la percepción de los usuarios y detectar áreas de mejora. La demora en la asignación de citas para especialidades de tercer nivel de complejidad parece ser el principal factor detrás del incremento, lo que mostró la necesidad de optimizar los procesos de programación y gestión de citas. Algunas estrategias que se aplicaron para mejorar incluyeron:

- **Optimización del sistema de asignación de citas**, incorporando tecnología que permitió agilizar la programación y reducir tiempos de espera.
- **Revisión de la capacidad de atención**, evaluando la posibilidad de aumentar la disponibilidad de especialistas o mejorar la distribución de la demanda.
- **Comunicación proactiva con los usuarios**, informando claramente sobre tiempos de espera y alternativas disponibles para evitar incertidumbre.
- **Gestión de prioridades**, estableciendo criterios que permitieron asignar citas de manera más eficiente según la urgencia del caso.

Este tipo de análisis fue fundamental para fortalecer la calidad del servicio y seguir mejorando la experiencia del usuario, de igual forma se analizó el comportamiento de PQRS en los servicios asistenciales.

COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO DE PQRS EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES AÑOS 2023-2024



Fuente: Datos Oficina SIAU- consolidado PQRS

Al hacer un análisis detallado de las PQRS en diferentes servicios durante los años 2023 y 2024, se pueden concluir las siguientes observaciones:

- **Consulta Externa**: Este servicio para el año 2023 se presentaron 121 y en el año 2024 se radicaron 245 lo que indica el indicador fue constante, de igual forma se mantiene con la mayor cantidad de PQRS, debido a la complejidad en la asignación de citas en las especialidades de tercer nivel de complejidad como Neurocirugía, Otorrinolaringología y Oftalmología, y en el área administrativa los retrasos en la

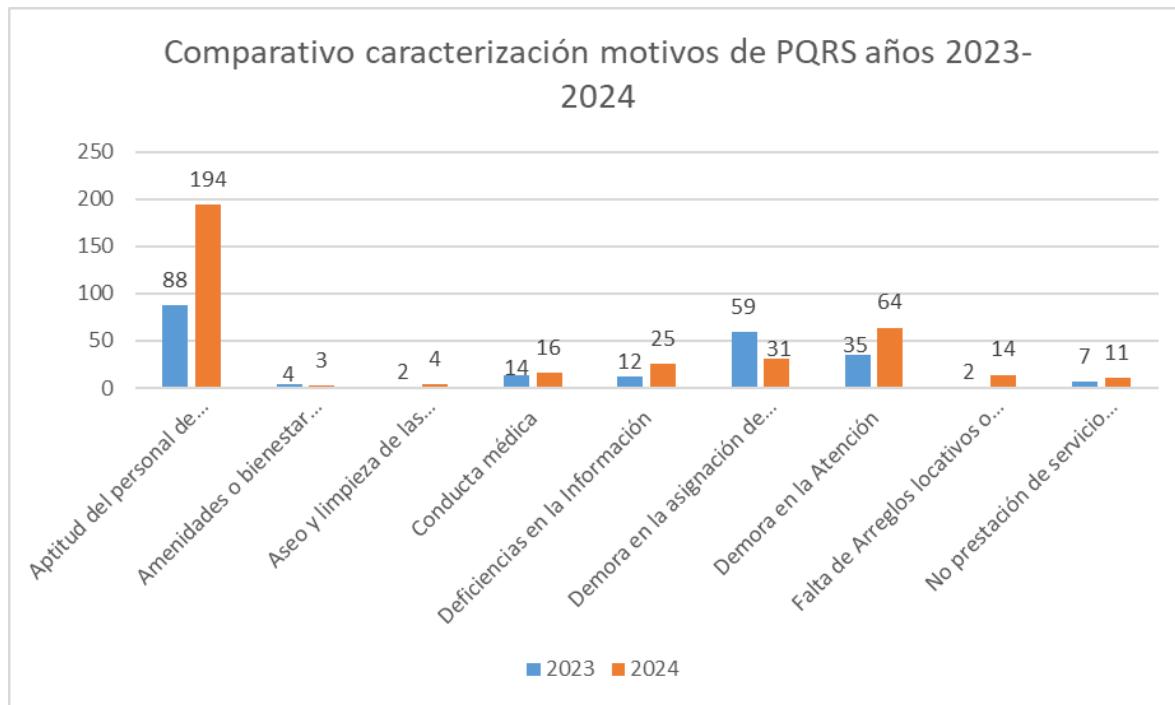
facturación. Como plan de mejora se ha implementado estrategias para optimizar la asignación de citas y agilizar el proceso de facturación, entre ellos la optimización del sistema digital para que sea más eficiente y así lograr una facturación más ágil, en lo referente a las citas con las especialidades mencionadas de implementaron jornadas de atención extras los días festivos y domingos.

- **Urgencias:** En 2023 se consolidaron 57 y en 2024 138 con un incremento significativo del 142% en las PQRS, lo que sugiere una posible presión adicional sobre este servicio. Lo que llevó a realizar un análisis más profundo para entender las causas principales, como tiempos de espera y disponibilidad de personal especializado. Cabe aclarar que el Municipio de Pitalito no cuenta con otro servicio de urgencias público para atender la comunidad, por tal motivo la sobreocupación es una constante.
- **Ginecología y Hospitalización:** Aunque el aumento en las PQRS en estas áreas es menos pronunciado que en urgencias, una variación interanual del 33,33% respectivamente aún resalta áreas para mejorar. En implementación de las encuestas post-atención encontramos que se debe aplicar más techback y comprender los puntos críticos desde la perspectiva de los pacientes pues en este servicio para los usuarios es básico la claridad en la información.

2. PRINCIPALES CAUSAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (2022 A 2024)

Tipo de PQRSD-Recibidas en el período 2022 a 2024								
TIPO	2022		2023		2024		Variación numérica	Variación %
	Número	%	Número	%	Número	%		
Queja	107	44,03%	209	50,48%	332	63,72%	123	58,85%
Petición	0	0,00%	1	0,24%	0	0,00%	-1	-100,00%
Sugerencia	1	0,41%	0	0,00%	21	4,03%	21	100,00%
Reclamo	0	0,00%	13	3,14%	10	1,92%	-3	-23,08%
Felicitación	135	55,56%	191	46,14%	158	30,33%	-33	-17,28%
Total	243	100,00%	414	100,00%	521	100,00%	107	25,85%

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - Consolidado PQRS



Fuente: Datos Oficina SIAU- consolidado PQRS.

Al aumentar el número de PQRS obviamente aumentan los motivos de radicación de PQR, se puede notar que en los años analizados la aptitud del personal de servicio es el principal motivo por el que los usuarios radican una queja, seguido de la demora en la atención.

La actitud de unos Colaboradores en el servicio y la demora en la atención son los principales motivos de radicación de PQRS, resulto fundamental abordar estos aspectos para mejorar la percepción de los usuarios y la calidad del servicio intensificando actividades como:

1. Capacitación del Personal: Se fortaleció el PIC y la inducción de nuevo personal en temas enfocados en atención al usuario, empatía y resolución de problemas.
2. Mejorar la demora en la atención: Optimizando los flujos de trabajo para reducir los tiempos de espera, en facturación se incrementó la cantidad de personal en horarios de mayor afluencia de usuarios para garantizar un servicio más rápido.
3. Promover un entorno positivo: Se generaron espacios de bienestar para los Colaboradores, mejorando su motivación y actitud en el trabajo.

Los principales derechos vulnerados según los PQRS durante el año 2024 son:

DERECHO	FRECUENCIA
Derecho No. 13- Recibir explicación de los costos por los servicios obtenidos.	1
Derecho No. 4- Solicitar una segunda opinión con profesionales de la institución.	2
Derecho No.3- Recibir una comunicación clara y permanente con relación a su estado de salud para decidir si acepta o no recibir el tratamiento indicado por el personal.	22
Derecho No.5-Recibir la mejor atención disponible, humanizada, segura y de calidad.	322
Otros conceptos	15
Total general	362

Fuente: Datos Oficina SIAU- consolidado PQRS

Al analizar la tabla anterior se evidencia que las PQRS no siempre representan una violación de derechos establecidos, sino que muchas veces son el resultado de causas externas o administrativas.

Para abordar estas situaciones relacionadas con las EPS como ASMET SALUD, COOSALUD, y los problemas de asignación de códigos por lo anterior se aplicaron estrategias:

1. Fortalecer la Coordinación con las EPS: Revisar los contratos para asegurar que los acuerdos con las EPS sean claros y estén actualizados, con definiciones precisas de procedimientos, autorizaciones y responsabilidades, crear espacios regulares de comunicación entre la institución y las EPS para identificar y resolver problemas recurrentes.
2. Optimizar el Proceso de Asignación de Códigos: Capacitar al personal para garantizar que los encargados de asignar códigos estén bien.

Las clasificaciones de PQRS según el tipo de manifestación del usuario son esenciales para comprender mejor las tendencias y problemáticas. Por consiguiente, es de gran utilidad comparar estas clasificaciones entre 2023 y el año 2024 para identificar cambios significativos.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	2023	2024
Queja	209	332
Reclamo	13	10
Sugerencias	0	21
Petición	1	0
Felicitación	191	158
TOTAL	414	521

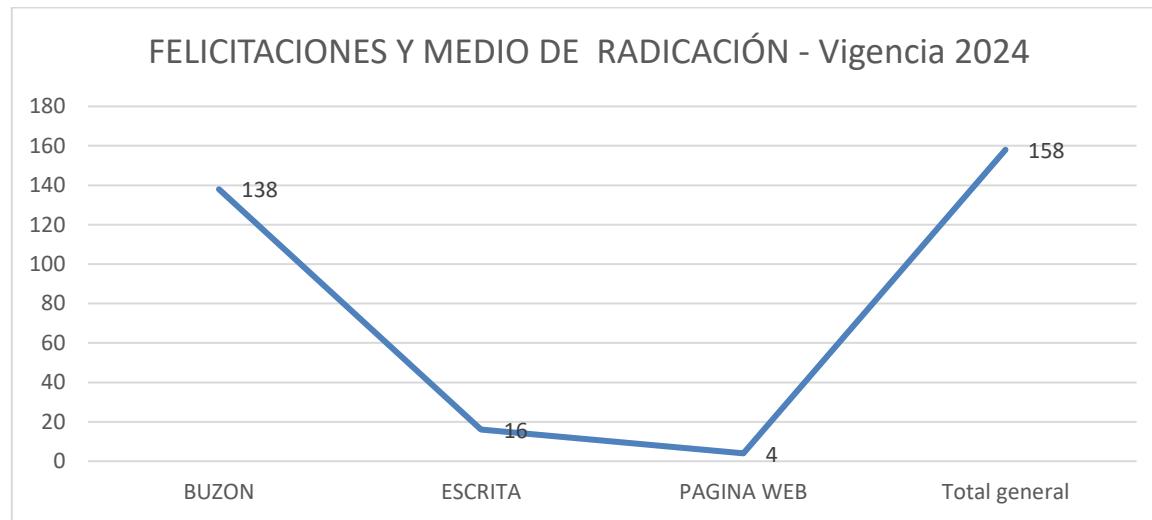
Fuente: Datos Oficina SIAU- Consolidado PQRS

El análisis comparativo muestra que las PQRS (quejas y sugerencias combinadas) superan a las felicitaciones. Este dato destaca áreas claves a abordar, pero también refleja que hay usuarios satisfechos que están dispuestos a reconocer un buen servicio, lo cual es positivo.

Aunque las felicitaciones estén por debajo de las quejas y sugerencias, su existencia indica que las áreas de servicio cumplen o incluso superan las expectativas. Actualmente se trabaja en identificar qué aspectos generan felicitaciones para potenciarlos en otras áreas, para Reducir las PQRS y aumentar las Felicitaciones, la institución trabaja en mejorar la percepción del servicio y priorizar las áreas con más quejas mediante capacitación y optimización de procesos, promover la retroalimentación positiva para estimular a los usuarios satisfechos a expresar su agradecimiento mediante encuestas o sistemas fáciles de acceso y reconocer al personal: Destacar públicamente a los equipos o individuos que reciben felicitaciones, motivando así mejoras continuas.

Felicitaciones:

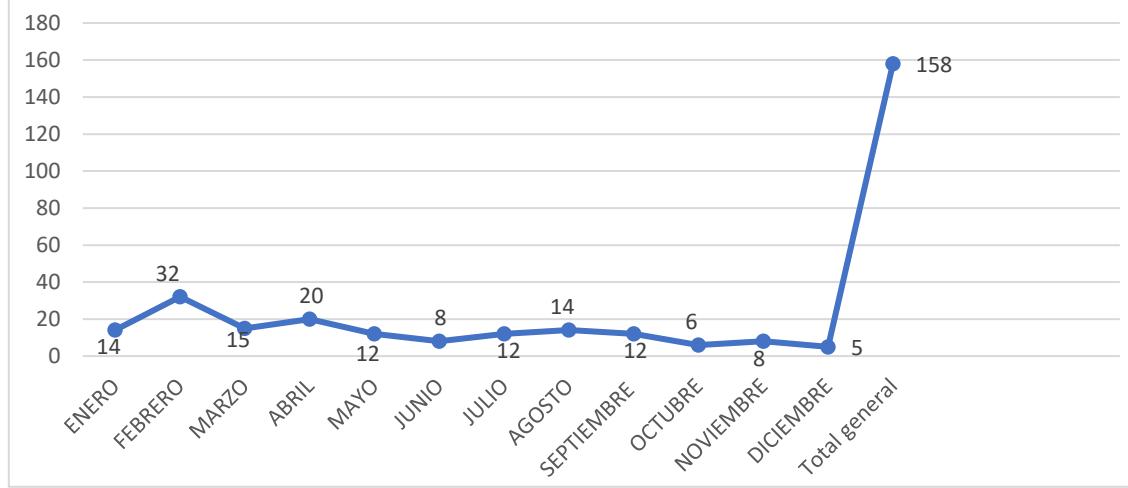
Dentro de las manifestaciones radicadas por los usuarios, también se encuentran felicitaciones y agradecimientos por los servicios recibidos, dichas manifestaciones son remitidas a talento humano y todos los actores interesados para que estas sean insumos en las posteriores evaluaciones de los involucrados.



Fuente: oficina de atención al usuario consolidado felicitaciones 2024

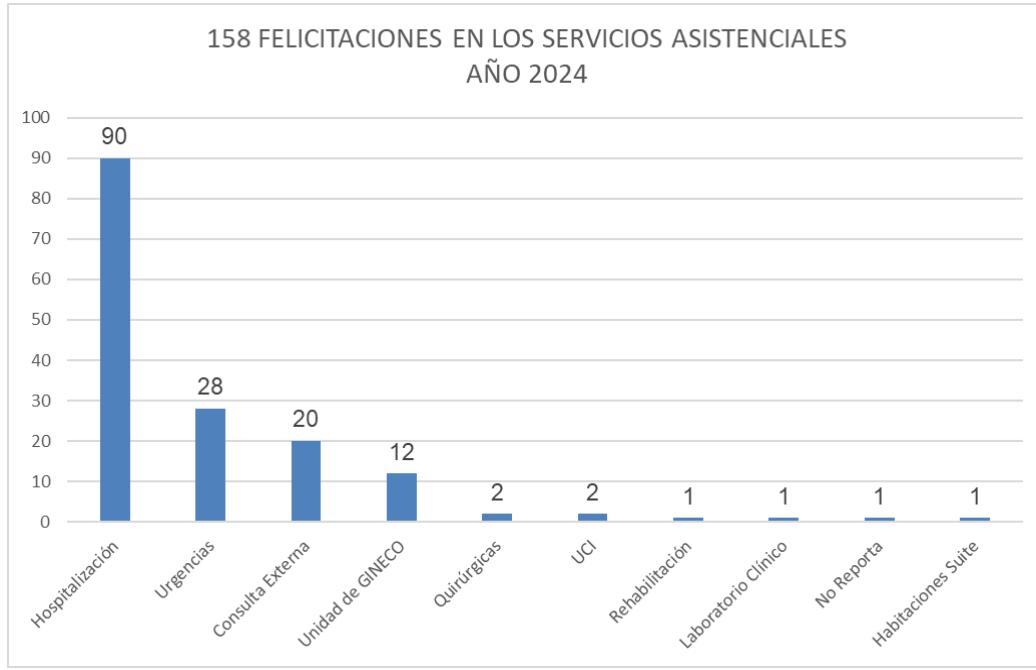
Los usuarios radicaron a través de los diferentes medios 158 manifestaciones de agradecimiento y felicitaciones, durante el 2024 usaron la página web, presencial en la oficina de Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia, y a través del buzón de sugerencias.

Felicitaciones Radicadas por Mes año 2024



Fuente: oficina de atención al usuario consolidado felicitaciones 2024

El mes que más se recibieron felicitaciones fue el mes de febrero de 2024, con un total de 32 manifestaciones radicadas.



Fuente: oficina de atención al usuario consolidado felicitaciones 2024

Al hacer el análisis por servicio para la vigencia 2024, se puede observar que el servicio con más felicitaciones y agradecimientos recibidos es Hospitalización, seguido de urgencias y Consulta Externa.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES

Oportunidad en la respuesta a las manifestaciones, los criterios a tener en cuenta para determinar la oportunidad en el trámite de las manifestaciones, son los que se relacionan a continuación:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones de interés general y particular (Oficio radicado en recepción)	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los ocho (8) días siguientes a su recepción

En el año 2024 se encontraron 362 de las cuales 161 fueron contestadas oportunamente es decir en un plazo de 0-8 días, 49 en un plazo máximo de 15 días y 152 se contestaron después de los 15 días. La principal razón del retraso es que algunas PQRS necesitan un seguimiento más minucioso para asegurar que se tomen acciones correctivas y se logren mejoras duraderas.

Como plan de mejora se establecieron alertas tempranas con un sistema de notificaciones internas para identificar las respuestas que están a punto de superar el plazo establecido, en el comité de ética se capacitó el equipo de Coordinadores para el análisis y la resolución eficiente de las PQRS, en el mismo comité se realizan revisiones mensuales de los tiempos de respuesta.

3. MECANISMOS PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer herramientas que faciliten una atención y comunicación efectiva para orientar e informar a los usuarios que utilizan nuestros servicios, siempre con un enfoque diferencial.

En línea con esta misión, la institución está implementando un Manual de Atención Preferencial que se aplica en todos nuestros servicios. Además, contamos con un instructivo de comunicación diferencial que busca hacer más efectiva la interacción con los usuarios. También hemos desarrollado un protocolo específico para la atención de mujeres indígenas en estado de maternidad, subrayando la importancia de mantener una actitud positiva hacia aquellos usuarios que presentan condiciones especiales. Esto incluye no solo los conocimientos técnicos necesarios para brindar una atención de calidad, sino también las habilidades para humanizar el servicio.

Así mismo, nos esforzamos por garantizar que las personas que han sido víctimas de conflicto armado, junto con su red de apoyo social y familiar, reciban una atención de calidad y un trato humano que aborde sus necesidades físicas y emocionales, ayudando a mitigar

el impacto social y la vulnerabilidad que puedan estar enfrentando. Esto se aplica a todos los servicios de atención de La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

La institución se propone establecer directrices para ofrecer una atención integral a todos los usuarios que tienen derecho a una atención prioritaria o preferencial, adoptando un enfoque Psicosocial. También nos comprometemos a cumplir con los tiempos establecidos por la normativa para asegurar una atención integral y la inclusión de la red de apoyo familiar y social en el proceso de atención. Buscamos crear mecanismos que hagan visibles las afectaciones derivadas de cada situación, generando espacios de escucha, de apoyo, eliminando estigmas sociales y reduciendo la vulnerabilidad de los usuarios. Para lograr esto, hemos implementado diferentes estrategias para la atención prioritaria.

4. ASOCIACIÓN DE USUARIOS VIGENTE.

La Asociación de Usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, se fundó el 25 de abril de 2006, gracias a un Acta que cumple con los artículos 38, 49 y 103 de la constitución nacional, así como con la Ley 100 de 1993 y el Decreto 1757 de 1994. Esta asociación reúne a afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes utilizan los servicios de salud y tienen como objetivo asegurar la calidad del servicio y defender los derechos de los usuarios y sus familias.

Su Junta Directiva se elige mediante convocatoria de su Asamblea General, donde pueden participar las personas que están registradas en el libro de usuarios en la oficina de Atención al Usuario y que hayan utilizado el servicio en el último año. La institución también se compromete a aceptar nuevos usuarios de manera continua. Además, cuenta con su propio reglamento de funcionamiento, que fue aprobado en el Acta de constitución del 14 de septiembre de 2008. La última elección de la Junta Directiva se llevó a cabo el 18 de agosto de 2023, y quedó conformada de la siguiente manera:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO
Presidente	Teresa Valencia	36.276.727	3212074114
Vicepresidente	Diana Yamán	36.294.705	3104858649
Secretario	Gloria Gonzales	65.808.316	3124008759
Tesorera	No Se eligió por que no se manejan recursos		
Fiscal	Gabriel Parra	79.254.368	3133939494
Comité de Ética	Mauricio Siza	19.403.232	3136509789

Cabe aclarar que el período de dicha Junta es por un término de 2 años; quedando la nueva elección para el próximo 18 de agosto 2025.

5. LOGROS OBTENIDOS EN CONJUNTO CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

- Diseño del plan de acción de la Política de participación en salud PPSS.
- Desarrollo del plan de acción y entrega de evidencias del plan de acción de la PPSS.
- Participación del representante de los usuarios y de la presidenta de la asociación en el Comité de Ética Hospitalaria y en el Comité IAMI.
- Reuniones mensuales de capacitación con la Junta Directiva de la asociación de usuarios, donde se trataron temas como: Participación ciudadana, Estándares de acreditación, Humanización, Comunicación asertiva, entre otros.
- Se tiene implementado todos los canales de comunicación como nueva página web, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter y los medios de comunicación internos de la institución para estar conectados tanto con la asociación como con la comunidad en general.
- Estructuración de mesas de trabajo que permitan un acercamiento de la Junta Directiva de la asociación de usuarios a las necesidades más sentidas de la comunidad.
- Acercamiento Gerencial con los Veedores Municipales en Salud.

6. INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2024

La satisfacción del usuario se evalúa mediante encuestas de percepción dirigidas a quienes reciben atención en los distintos servicios del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

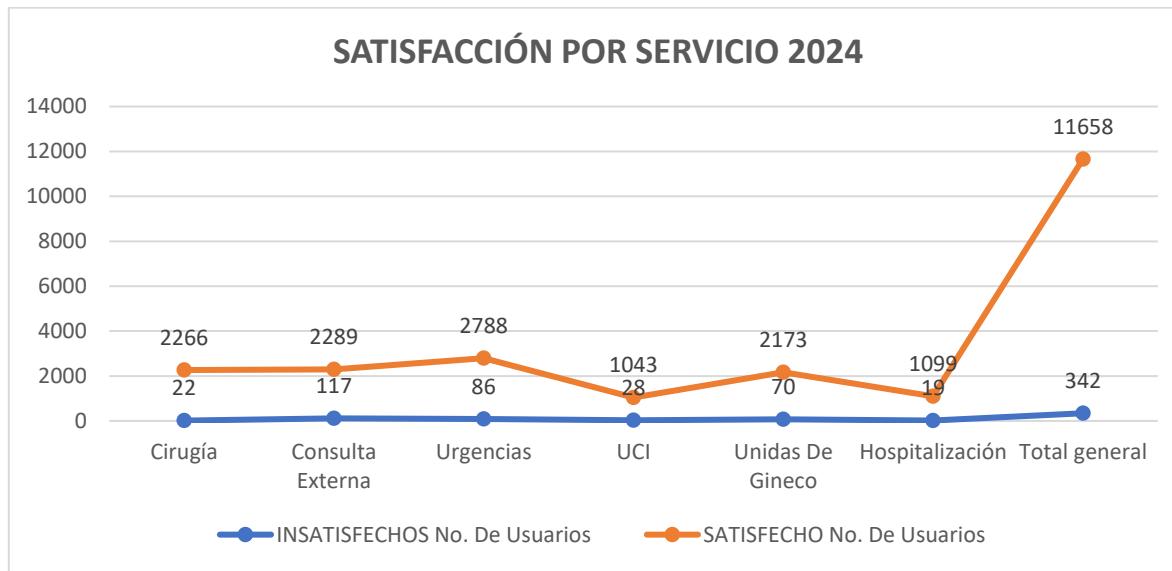
La encuesta de satisfacción es una herramienta que utiliza al E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, siguiendo un procedimiento bien estructurado y documentado, su propósito principal es recoger las opiniones de los usuarios y sus familias sobre los servicios que ofrece la institución. Al realizar encuestas a los pacientes que utilizan los diferentes servicios, se puede entender mejor cómo perciben la atención que reciben.

Con este objetivo en mente, desde hace años se llevan a cabo encuestas entre quienes acceden a los servicios de salud del Hospital, para evaluar su nivel de satisfacción.



SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIGENCIA 2024						
Servicio	Número de Usuarios Insatisfechos	%	Número de Usuarios Satisfechos	%	Total de Usuarios	%
Urgencias	86	0,7%	2.788	23,2%	2.874	24,0%
Consulta Externa	117	1,0%	2.289	19,1%	2.406	20,1%
Cirugía	22	0,2%	2.266	18,9%	2.288	19,1%
Unidad de Ginecoobstetricia	70	0,6%	2.173	18,1%	2.243	18,7%
Hospitalización	19	0,2%	1.099	9,2%	1.118	9,3%
UCI	28	0,2%	1.043	8,7%	1.071	8,9%
TOTAL	342	2,9%	11.658	97,2%	12.000	100,0%

Fuente: Datos Oficina Gestión de la Experiencia del Paciente y su familia



Fuente: Datos Oficina SIAU- encuesta de satisfacción

Durante el año 2024, la encuesta de Satisfacción dirigida a los usuarios y sus familias evidenció un alto nivel de aprobación frente a los servicios prestados por la institución. En total, se aplicaron 12.000 encuestas, de las cuales 11.658 usuarios (97,2%) manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el hospital. Por otro lado, 342 encuestados, equivalentes al 2,9% del total, expresaron algún grado de insatisfacción. Al desagregar los resultados por servicio, se identificó que la consulta externa fue el área con mayor número de reportes negativos, con un total de 117 usuarios insatisfechos. Estos datos son claves para orientar acciones de mejora continua, especialmente en los servicios con mayor volumen de atención y percepción crítica por parte de los usuarios.



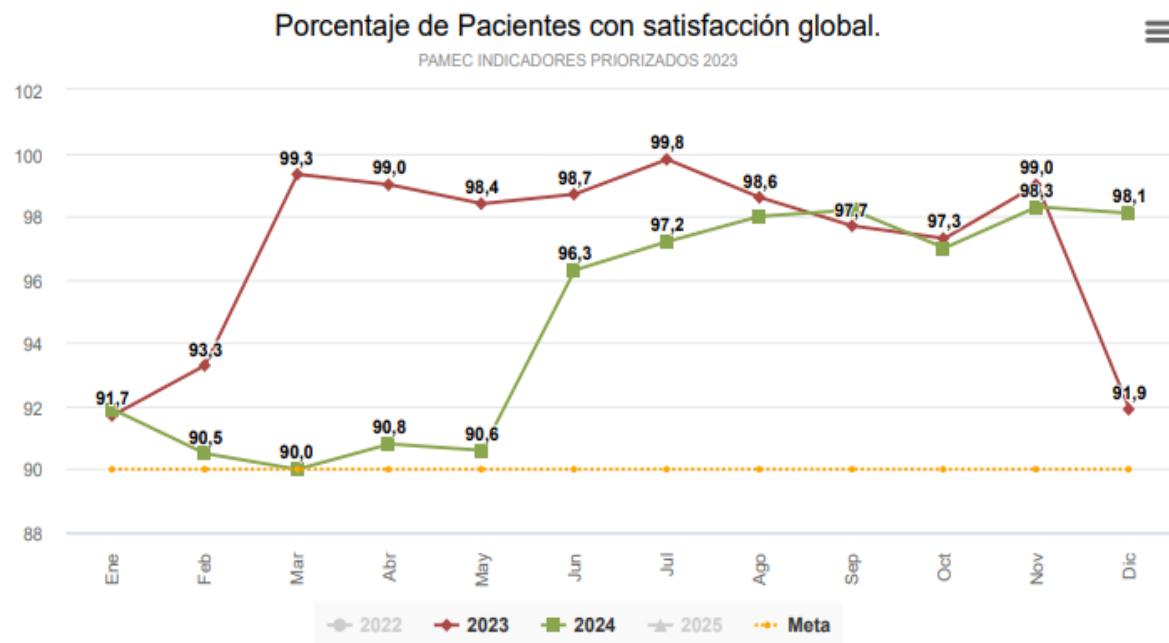
COMPARATIVO SATISFACCIÓN 2023-2024



Fuente: Datos Oficina SIAU- encuesta de satisfacción

16:09

Sistema de Gestión Integral - Almera



Fuente: Almera POA Proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.

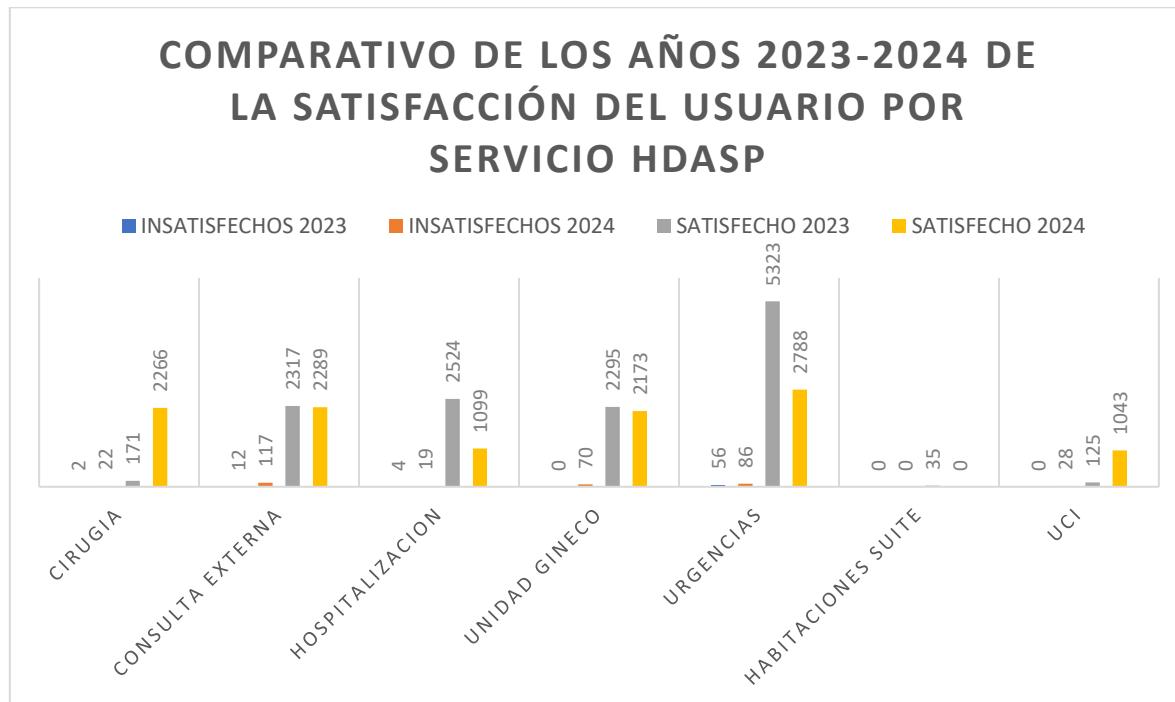
Los gráficos evidencian cómo en los períodos 2023 a 2024 se cumple la meta institucional de satisfacción de los usuarios, que es el 95% e igualmente se observa como en el último año 2024 en el primer trimestre se observa una disminución notable que empieza su

recuperación en el mes de mayo hasta llegar a la superar nuestra propia meta llegando esta satisfacción a un nivel muy superior.

Los resultados de estas encuestas reflejan el compromiso del hospital por ofrecer servicios de calidad, con calidez y un fuerte sentido humano. Al cierre del último trimestre de 2024, el índice de satisfacción global se mantuvo dentro del rango de porcentajes de los últimos años, con una variación de 2,3 puntos.

En 2024, la continua mejora en la satisfacción del usuario, demuestra que el Hospital continúa destacándose con una calificación sobresaliente en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos. Esto resalta el trabajo en equipo y el éxito de la estrategia institucional, **“UN HOSPITAL AL SERVICIO DE LA VIDA”**.

COMPARATIVO 2023-2024 POR SERVICIO



Fuente: Datos Oficina SIAU- encuesta de satisfacción

Los resultados que se presentan muestran un desempeño impresionante en la satisfacción del usuario, superando de manera constante la meta del 95%. Al analizar las variables y los puntos de contacto evaluados, se evidencia un enfoque completo en la experiencia del usuario, podemos observar un porcentaje de 99,42% en 2023 y 97,2% en 2024, ambos por encima de la meta.

Los Aspectos evaluados fueron: Atención médica, enfermería, infraestructura, alimentación, medicamentos y atención global.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION

SERVICIOS PRESTADOS

Resolución 0256 de 2016

Es la resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Las dos preguntas establecidas por la presente resolución nos permiten medir la percepción global de satisfacción más no permite poder detectar las desviaciones presentadas por servicio en la institución.

AÑO	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
2024	5.888	5.398	572	42	64	36	12.000

Fuente: Datos Oficina SIAU- encuesta de satisfacción

Según las respuestas de los 12.000 usuarios encuestados 11.286 (94,05%) opinan que la atención recibida en el hospital se encuentra entre buena y muy buena.

MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
2024	10.336	1.579	37	30	18	12.000

Fuente: Datos Oficina SIAU- encuesta de satisfacción

En el 2024, 11.286 usuarios calificaron la atención en el hospital como buena o muy buena, frente a 11.057 en 2023. Esto refleja que la experiencia general se mantiene por encima de la meta establecida (90-95%). Para evaluar la fidelización, se utilizaron dos preguntas de respuesta dicotómica, una de ellas: '¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?'. Los resultados evidencian una mejora continua en la percepción y confianza de los usuarios hacia la institución." Además, 11.915 (99,29%) encuestados afirmaron que recomendarían el hospital a familiares y amigos, frente a 11.694 en 2023.

Podemos concluir según el análisis comparativo entre ambos años evidencia que los usuarios se sienten satisfechos con la mayoría de las variables evaluadas, lo que refleja un avance significativo en la fidelización de los pacientes hacia la institución. No obstante, se identificaron áreas críticas que requieren atención para fortalecer aún más la experiencia del usuario, como la asignación de citas para servicios de tercer nivel, la necesidad de un trato más humanizado y una mayor agilidad en el servicio de urgencias. En respuesta a estos desafíos, el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha implementado campañas de humanización dirigidas tanto al personal administrativo y asistencial como a los pacientes, con el propósito de garantizar una atención oportuna, cálida y de calidad en todos los servicios prestados.

PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS A PARTIR DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Exactamente, evaluar la satisfacción a través de la percepción de los pacientes y sus familias nos brinda una visión más completa y humana del servicio que se ofrece. Este enfoque no solo ayuda a identificar los aspectos específicos que pueden influir en la satisfacción o insatisfacción, sino que también refleja la experiencia total del usuario. Además, utilizar herramientas que sean altamente confiables y válidas garantiza que los resultados sean consistentes y representativos, lo que proporciona una base sólida para tomar decisiones informadas y mejorar continuamente los servicios. Es crucial equilibrar estos análisis detallados con una perspectiva más amplia para abordar las verdaderas necesidades de los usuarios y fortalecer su confianza en la atención que reciben.

INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS DE HUMANIZACIÓN
Revisión y organización de documentos para facturación y solicitud de citas.
Apoyo y acompañamiento a pacientes en los diferentes servicios.
Apoyo a pacientes para trámites de salida de urgencias.
Entrega de boletas de salida en el servicio de urgencias.
Filtro y direccionamiento de pacientes.
Identificación de pacientes con demora en la atención.
Acompañamiento en la estrategia apoyo emocional.
Filtro de pacientes con atención preferencial.
Orientación e información a usuarios, paciente y familias.
Divulgación derechos y deberes y medición de la adherencia.
Aplicación encuesta de satisfacción.
Trámites internos y gestión ante inconformidades.
Acompañamiento adulto mayor para trámites internos y ante las EPS.
Paciente hospitalizado, recolección de información de necesidades.
Gestión ante inconformidades.
Paciente hospitalizado, recolección de información.
Censo diario apoyo procesos recepción de PQRSFD.

Fuente: Datos Oficina SIAU

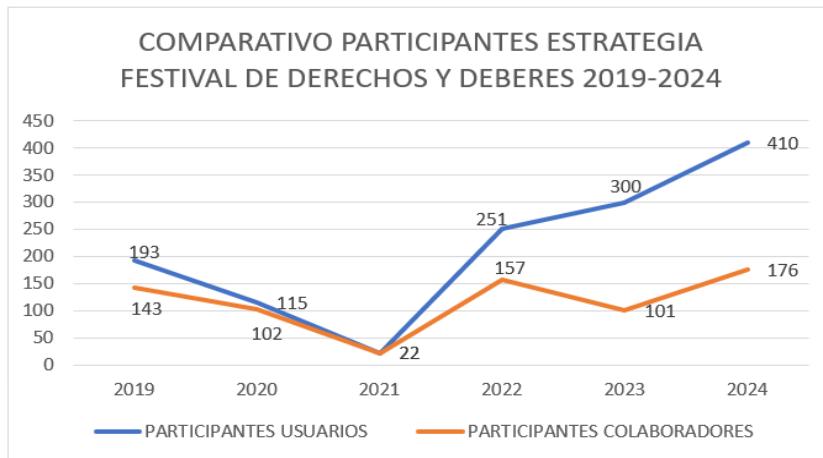
ESTRATEGIAS DESARROLLADAS POR LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y SU FAMILIA - VIGENCIA 2024

El Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, tiene como principal objetivo en su programa de Humanización “Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes mediante la prestación de los servicios de salud con estándares seguros, oportunos, íntegros y bajo el respeto de sus derechos como ser humano”. Como metodología para medir el cumplimiento de dicho objetivo se adelantan rondas diarias que permiten verificar la aplicación y apropiación de dicho programa.

-Socialización de política de Humanización: Se han implementado diferentes estrategias para dar a conocer a todos los colaboradores la política y el programa de Humanización.



-Festival de Derechos y Deberes: En los meses de abril y diciembre se llevaron a cabo las dos actividades anuales del Festival de Derechos y Deberes de la vigencia 2024, contando con la participación de Colaboradores, usuarios y sus familias, en dicho festival se trabajaron los derechos y deberes de los usuarios haciendo especial énfasis en los derechos de los niños, se trabajaron actividades lúdicas donde interactuaron 176 Colaboradores con 410 usuarios de Hospital.





-Viernes de Humanización: Es una actividad mensual que busca motivar al personal en la práctica del trato humanizado, es una actividad de solidaridad que tienen los colaboradores del hospital con todos aquellos usuarios que por sus características económicas son clasificados en pobreza extrema. De igual forma se desarrolla esta actividad con la finalidad de apoyar actividades de humanización como la biblioteca solidaria. En EL año 2024 participaron 51 personas.



-Apoyo Espiritual y Emocional: Se realizó mancomunadamente con el área de Psicología durante el año 2024, 325 actividades de apoyo, de igual forma el proceso de gestión de la experiencia del paciente y su familia, cuenta con una profesional en Psicología, disponible para brindar apoyo emocional a los usuarios y sus familias en casos de manejo de crisis por noticias no fortuitas, dentro de las rondas de necesidades a los usuarios se realiza la pregunta ¿Usted cree que en la institución se respeta la expresión de sus creencias religiosas? Teniendo en cuenta que este es un derecho que asiste a todos los usuarios.

Año	Rondas de Humanización	Personas que contestaron afirmativamente a la pregunta
2019	48	48
2020	129	129
2021	375	375
2022	244	244
2023	295	295
2024	750	750



-Biblioteca Solidaria: En esta biblioteca, muchos usuarios entran en zapatillas de andar por casa o en pijama. La mayoría son pacientes ingresados en el Hospital especialmente los niños. "Aquí da alegría, porque siempre hay gente entrando y saliendo. Es un trabajo que te aporta muchísimo. Te dan vitaminas, sobre todo los niños", opina la coordinadora de la biblioteca. Hay muchas visitas porque la biblioteca está en el piso de hospitalización. En el 2024 se fortaleció la estrategia (dos veces en el mes), de indagar a los usuarios sobre el material que desean leer (libro o revista), llevando dicho material hasta su habitación y posteriormente, recogiendo el mismo al finalizar la jornada.

Año	Actividades en los Servicios	Usuarios Participantes
2019	6	129
2020	12	29
2021	12	20
2022	24	311
2023	24	363
2024	24	701



-Receta Deportiva: Es una estrategia que busca mejorar la salud del paciente cuando está en alta, enseñando a sus cuidadores ejercicios que puedan hacer en casa. Es una forma de ayudar a la familia con el autocuidado. Esta actividad se desarrolla todos los jueves con el apoyo del servicio de Rehabilitación.

Año	Actividades programadas	Actividades realizadas	Participantes
2019	6	6	56
2020	12	7	32
2021	12	10	97
2022	24	20	246
2023	24	16	271
2024	24	20	501



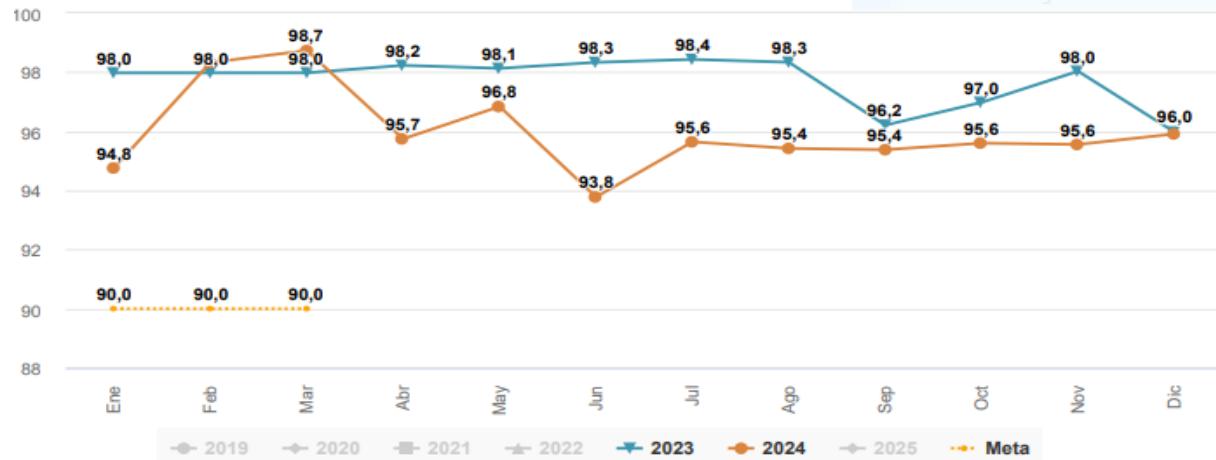
- Rondas de humanización: Es una actividad que consiste en hacer acompañamiento a los profesionales en su ronda diaria a los pacientes y retroalimentar si es necesario alguna inconsistencia relacionada con la política de humanización de la institución, posteriormente se visitan los pacientes para escuchar sus necesidades y solucionarlas; buscando que su estancia en la institución sea más agradable, en estas rondas se les permite escuchar música si lo piden.

De igual forma en esta ronda el día de cumpleaños se les entrega la tarjeta de cumpleaños y se les canta el feliz cumpleaños en compañía del personal de salud que lo atiende.



Percepción de los usuarios sobre el trato humanizado en las rondas de humanización aplicadas en el HDSAP

Definiendo y gestionando estrategias y actividades del Programa de Humanización . Recorte rectangular



Fuente: Almera-POA Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.

- Apoyo a personas con discapacidad auditiva: Con apoyo del proceso Gestión de la experiencia del paciente y su familia, que cuenta dentro de sus colaboradores con una profesional especializada en lenguaje de señas, que apoya con la traducción a las personas con discapacidad auditiva y mejorar así su comunicación con los Colaboradores de la institución. Durante el año 2024 se asistieron a 9 Usuarios.



-Calidez en la Atención: La calidez en la atención hospitalaria es la forma en que los pacientes perciben el trato que reciben en todas las etapas de la atención. Es un elemento que puede incluir empatía, amabilidad, respeto y confidencialidad.

Algunas acciones que pueden contribuir a la calidez en la atención hospitalaria son:

- Escuchar y mirar a los pacientes
- Sonreír
- Ser afable y gentil
- Ser paciente
- Respetar a los pacientes
- Ofrecer esperanza
- Hacer el mejor esfuerzo
- Ser tolerante

La calidez es parte del arte médico, y puede ser un factor que contribuya a la satisfacción de los pacientes.



- Participación de la Comunidad: Participación en las jornadas extramurales organizadas por las diferentes EPS y por la Superintendencia Nacional de Salud en las cuales se resolvieron las inquietudes y solicitudes de los usuarios en el territorio a través de un equipo de colaboradores del proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia.



-Diseño, desarrollo y cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud:

Se diseñó el plan de acción de la Política de Participación Social en Salud, fue socializado en reunión con la asociación de usuarios y publicado oportunamente en la plataforma PISIS, posteriormente fue desarrollado dicho plan durante los meses de enero hasta diciembre del año 2024, como lo indicó la Superintendencia Nacional de Salud, en el plan de acción de la PPSS se programaron 37 actividades y se dio un cumplimiento al 100% de las actividades programadas.



-Acercamiento con las Comunidades: Mantener comunicación permanente con los Veedores en Salud para que sean ellos el enlace con las comunidades y que puedan transmitir la información oportunamente, se desarrollaron dos reuniones con los Veedores Municipales en Salud (en forma semestral), lideradas por La Gerente, acompañada del equipo de direccionamiento estratégico para resolver las dudas y tomar notas de las sugerencias transmitidas por los Veedores. Durante el año 2024 se realizaron 8 reuniones de capacitación a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios.




DIANA MARCELA CONDE MARTÍN
Gerente

Proyectó:


Silvia Inés Castillo Velasco
Gestión de la Experiencia del Paciente y Su Familia