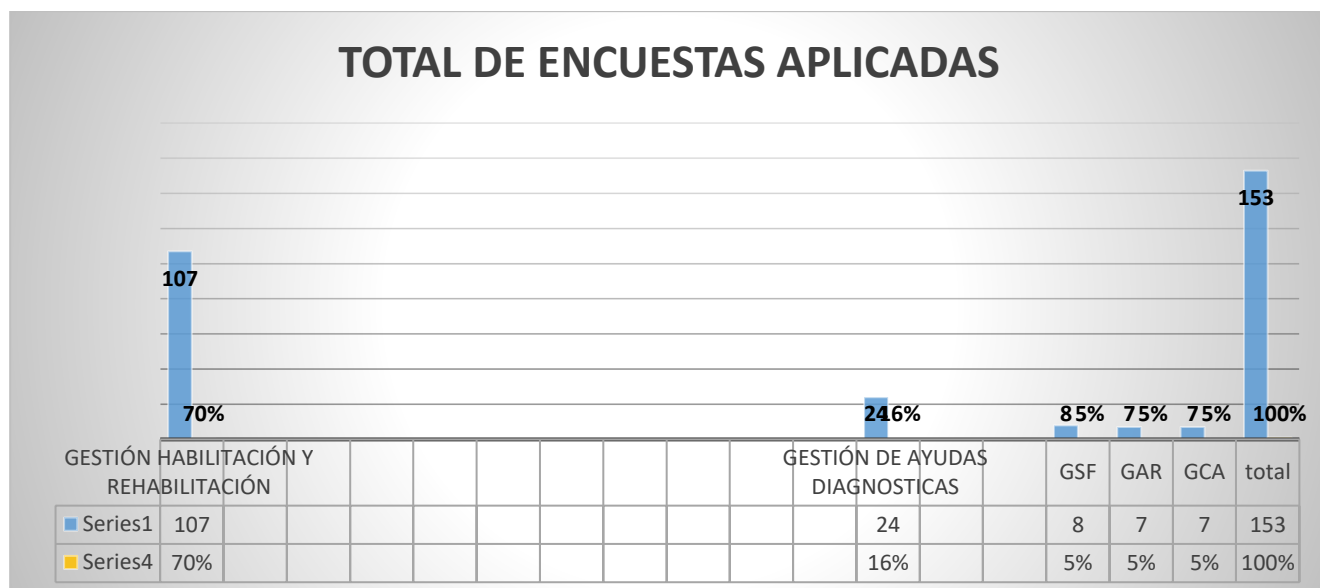


## INFORME DE RESULTADOS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO y PQRFS TERCER TRIMESTRE, AÑO 2017.

En el tercer trimestre del año 2017 se aplicaron 153 encuestas a 18 servicios pertenecientes a los procesos de Gestión de Habilitación y Rehabilitación, Gestión de Ayudas Diagnósticas, Gestión de Servicio Farmacéutico, Gestión de Admisión y Registro y Gestión de Cirugía Ambulatoria.

En este informe se dará a conocer los resultados en cuanto a la información recolectada y previamente analizada mostrando así la percepción de los usuarios y familiares frente al servicio prestado, para ello se utilizarán términos tales como: satisfacción e insatisfacción para el respectivo análisis, por ejemplo ante la pregunta ¿Cómo califica el servicio que presto CEHANI ESE? las alternativas de respuesta son: muy buena y buena que para este caso aplicarían al ítem (satisfacción) y regular, malo y muy malo que se interpretaría como un resultado de (insatisfacción), dicha metodología se aplica en las primeras seis preguntas, en la séptima ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en el CEHANI ESE? las opciones de respuesta son: definitivamente sí, probablemente sí (satisfacción), definitivamente no, probablemente no (insatisfacción), en este orden de ideas en los meses de Julio, Agosto y septiembre encontramos que:

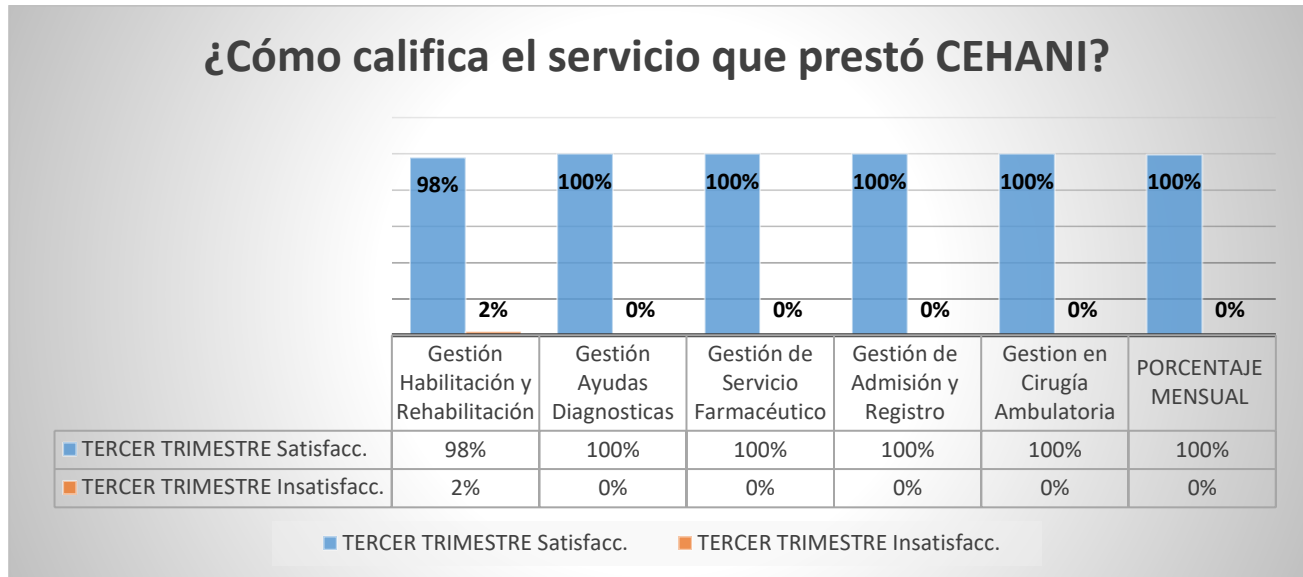
**Grafica 1. TOTAL, DE ENCUESTAS APLICADAS.**



Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017.

Las encuestas se aplicaron de tal manera que permitiera la evaluación equitativa en los diferentes servicios aplicando así entre 7 y 8 formatos por servicio, arrojando un total de 153 encuestas descritas así: en gestión habilitación y rehabilitación 107 encuestas, gestión ayudas diagnosticas 11 encuestas, gestión servicio farmacéutico 8 encuestas, gestión admisión y registro 7 encuestas y finalmente en gestión cirugía ambulatoria 7 encuestas

**Grafica 2. PREGUNTA No 1: ¿Cómo califica el servicio que presto CEHANI ESE?**

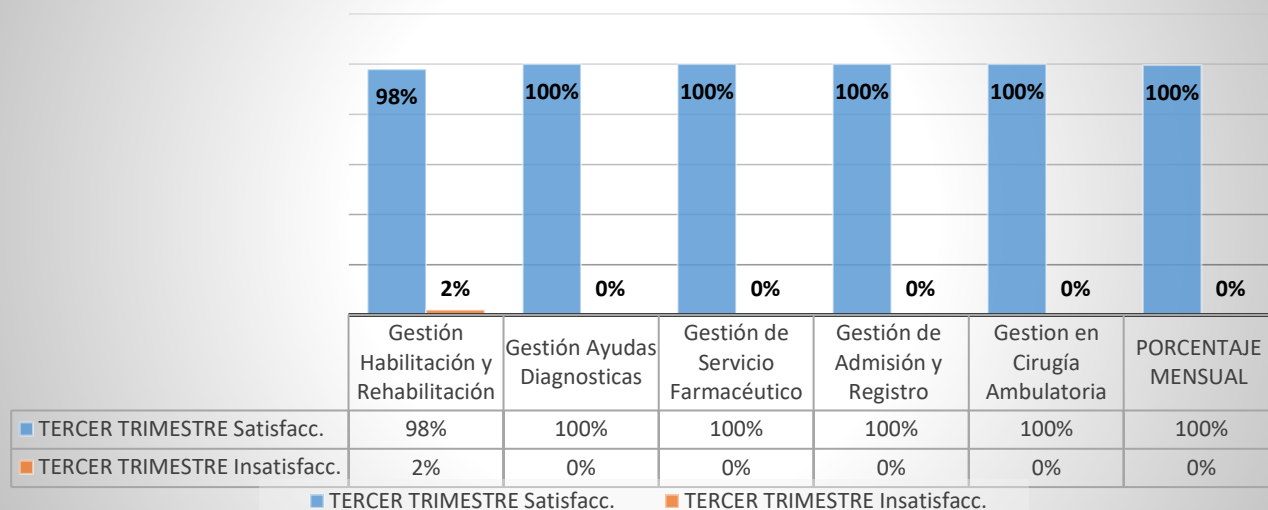


Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017

teniendo en cuenta la tabulación realizada en el tercer trimestre de año 2017, nos arrojaron resultados muy favorable ya que es notoria que los usuarios evidencia mejoras calificando en la mayoría de nuestros servicios con un resultado de un 100% satisfactorio ,más sin embargo se evidencia que en el proceso de gestión habilitación y rehabilitación que prevalece un porcentaje satisfactorio de un 98 % donde en el servicio de retinología existe insatisfacción del 2 % frente a la pregunta “¿Cómo califica usted el respeto del personal hacia el usuario y la familia?”. Aun así, es pertinente mencionar que frente a esta insatisfacción donde a partir del análisis se evidencia que es por mala actitud del personal, se abre proceso con el usuario, notificando al líder para que tome medidas frente al tema en cuestión

**Grafica 3. PREGUNTA No 2: ¿Cómo fue el trato del personal que lo atendió?**

## ¿Cómo fue el trato del personal que lo atendió?

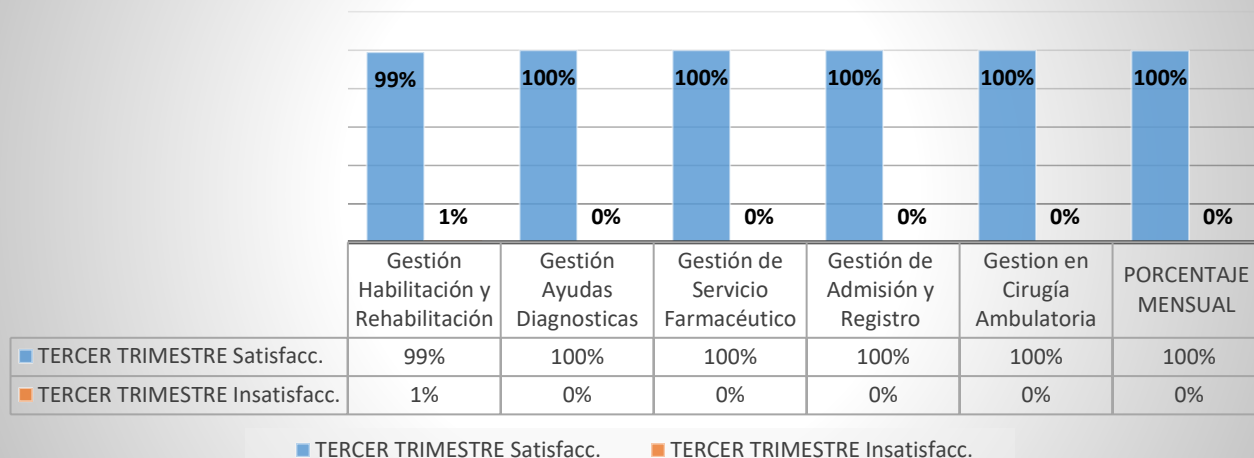


Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017

Se puede evidenciar que en los procesos como ayudas diagnósticas, servicio farmacéutico, admisión y registro, cirugía ambulatoria existe un nivel de satisfacción considerable del 100 %, seguido a esto es pertinente mencionar que en el servicio de habilitación y rehabilitación concurre con un 2 % de insatisfacción, teniendo en cuenta que esto se presenta en el servicio de retinología mas sin embargo como se mencionó anteriormente, este nivel de insatisfacción fue reportado a el líder encargado realizando un seguimiento pertinente desde la oficina de atención al usuario.

### Grafica 4. PREGUNTA No 3: ¿Le fue fácil llegar a nuestra institución?

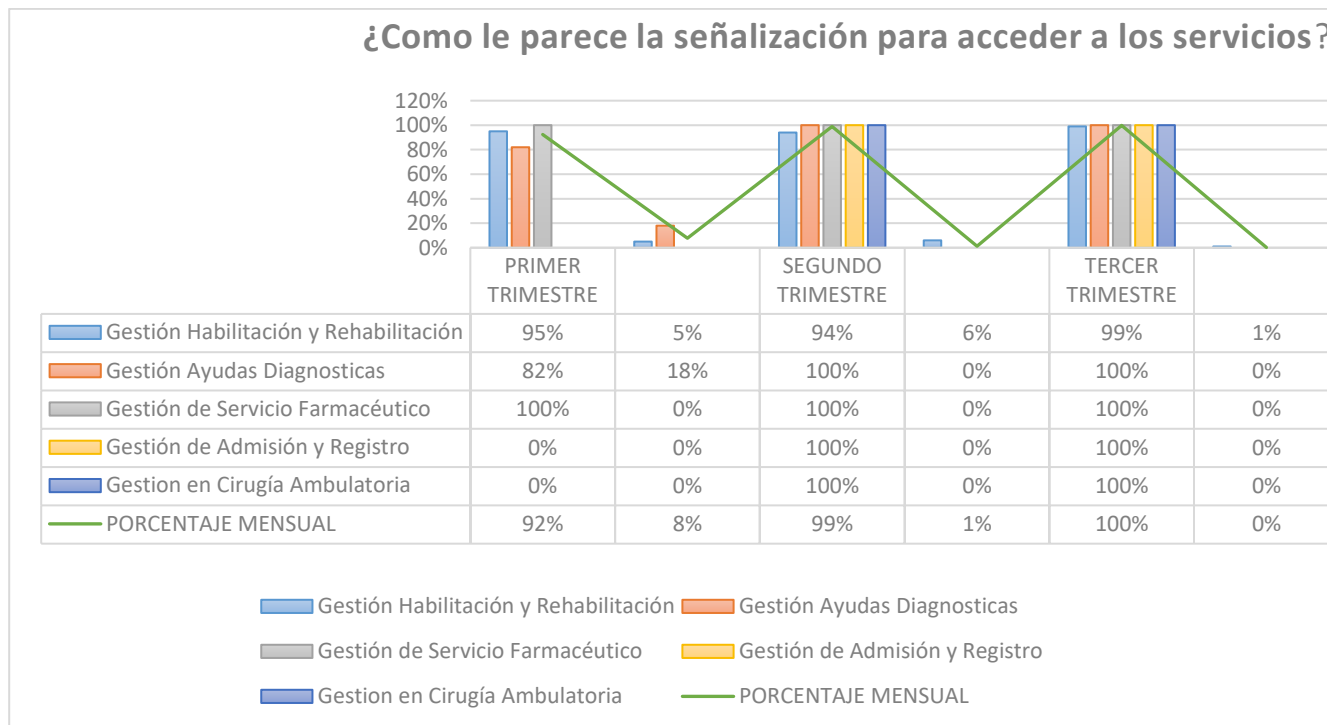
## ¿Le fue fácil llegar a nuestra Institución?



Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017

La satisfacción del usuario frente a la facilidad para ubicarse en nuestra entidad fue satisfactoria trayendo como resultado un nivel del 100% en los procesos de cirugía ambulatoria , admisión y registro , servicio farmacéutico, ayudas diagnóstica, más sin embargo se puede observar que en el proceso de habilitación y rehabilitación existe un 1 % en el servicio de psicología, donde la respuesta es de insatisfacción respondiendo el usuario que :”vive muy lejos” , más sin embargo se analiza que la debilidad no es por el servicio de psicología sino de admisión y registro puesto que en el momento de orientar y asignar la cita es pertinente realizar asesoría más aun cuando el usuario tiene un desplazamiento de lejos , permitiendo brindar asesoría desde que llega al terminal hasta que pueda llegar a nuestra institución .

**Grafica 5. PREGUNTA No 4: ¿Cómo le parece la señalización para acceder a los servicios?**

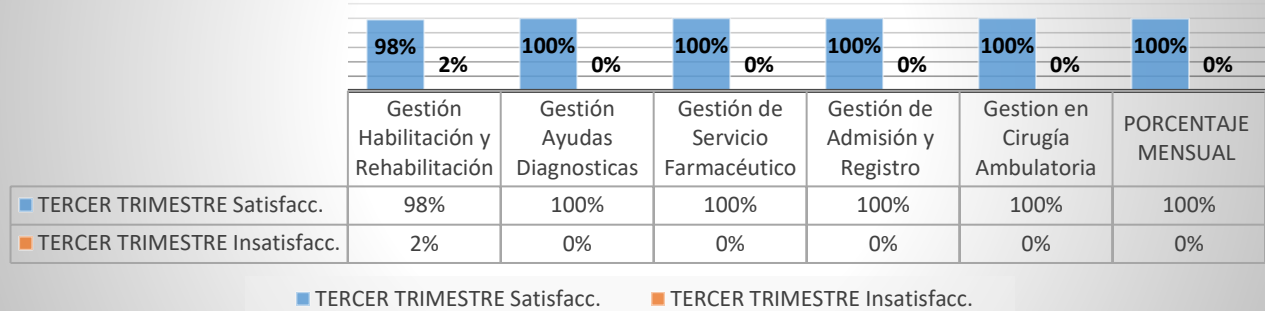


Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017.

Se puede evidenciar en el primer trimestre en el proceso de Gestión y Ayudas Diagnosticas el nivel de satisfacción bajo considerablemente, lo cual se debió en gran parte a que los usuarios expresaron durante el diligenciamiento de la encuesta el problema de señalización en la Entidad relacionada con la prevención frente a pisos resbalosos teniendo en cuenta que en sus comentarios referían haber tenido accidentes de caídas leves, en el segundo trimestre se obtuvo una mejoría y el nivel de satisfacción de parte de los usuarios incremento lo cual puede significar que hubo un total compromiso de los colaboradores con el bienestar de los usuarios, que se adoptaron medidas de señalización y que las mismas son visibles a nuestra razón de ser que son los pacientes de igual manera se evidencia que en tercer trimestre se han implementado mejoras frente a la infraestructura de la entidad y de allí a la señalización, permitiendo arrojar resultados muy fructuosos , mejorando así los servicios con un 100 % de satisfacción

**Grafica 6. PREGUNTA No 5: ¿Cómo califica usted la amabilidad del personal que lo atendió?**

## ¿Como califica usted la amabilidad del personal que lo atendió?

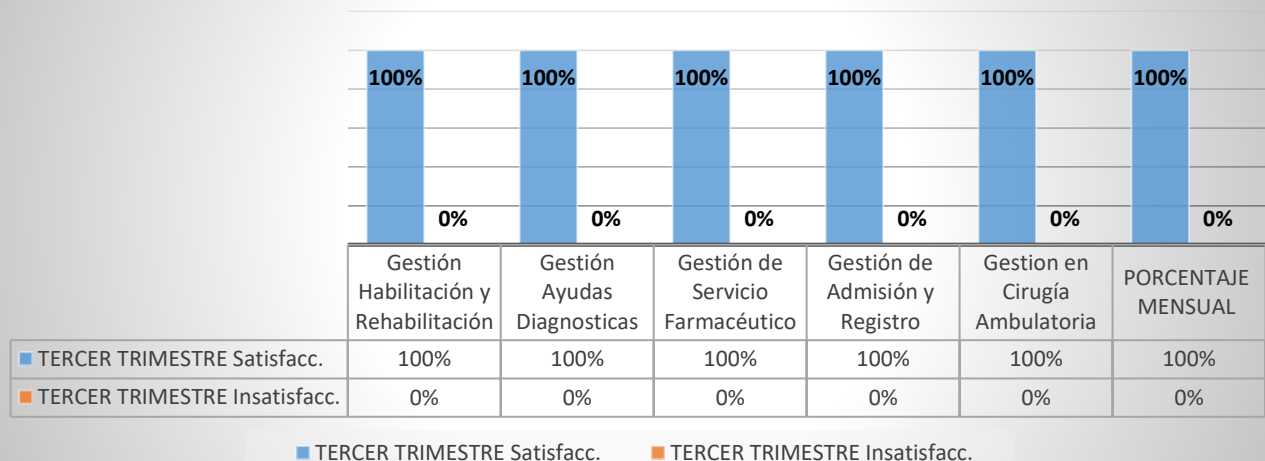


Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017

Se puede evidenciar que la satisfacción del usuario en el primer y segundo trimestre fueron satisfactorios obteniendo un porcentaje del 99% y 100% seguido a esto podemos evidenciar que en tercer trimestre los resultados fueron fluctuantes ya que en los procesos tales como ayudas diagnósticas, servicio farmacéutico, admisión y registro, cirugía ambulatoria obtuvieron un nivel de satisfacción del 100% mientras que en el servicio de habilitación y rehabilitación se obtuvo un porcentaje del 98% de satisfacción con un 2% de insatisfacción. Mas sin embargo el resultado en general fue positivo debido a que la atención del personal estuvo acompañada de la gentileza y calidad de servicio necesario para que nuestros clientes se vayan satisfechos.

### Grafica 7. PREGUNTA 6: ¿Cómo califica usted el respeto del personal hacia el usuario y la familia?

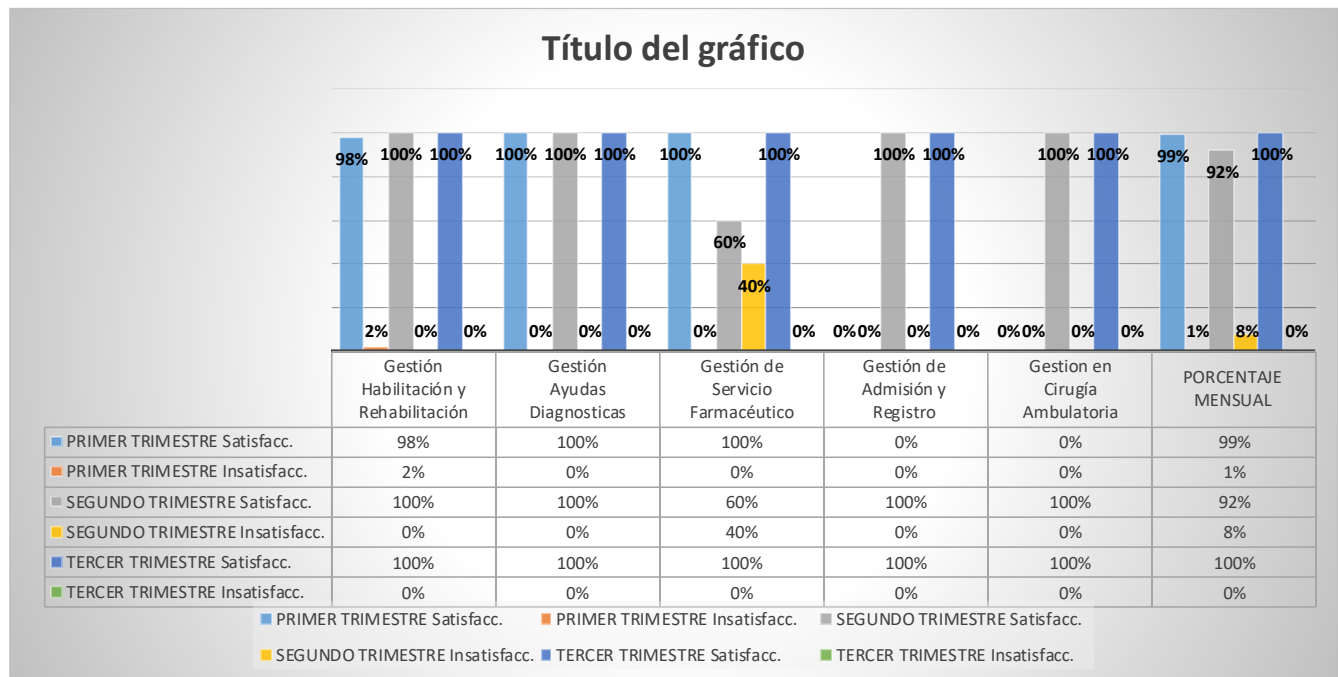
#### ¿Cómo califica usted el respeto del personal hacia el usuario y la familia?



Fuente de verificación: Informe General de Satisfacción año 2017

la satisfacción del usuario en el primer trimestre tuvo un 9 % de insatisfacción en el proceso de Gestión y Ayudas Diagnosticas, al parecer algunos usuarios no percibieron el debido respeto durante la atención, cabe resaltar que si se realiza una comparación con los resultados del primer segundo y tercer trimestre se evidencia claramente que en definitiva la segunda y tercera etapa de aplicación de encuestas logra una excelente calificación en todos los servicios evaluados ya que se obtiene el 100% de favorabilidad..

**Grafica 8. PREGUNTA 7:** Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en CEHANI?

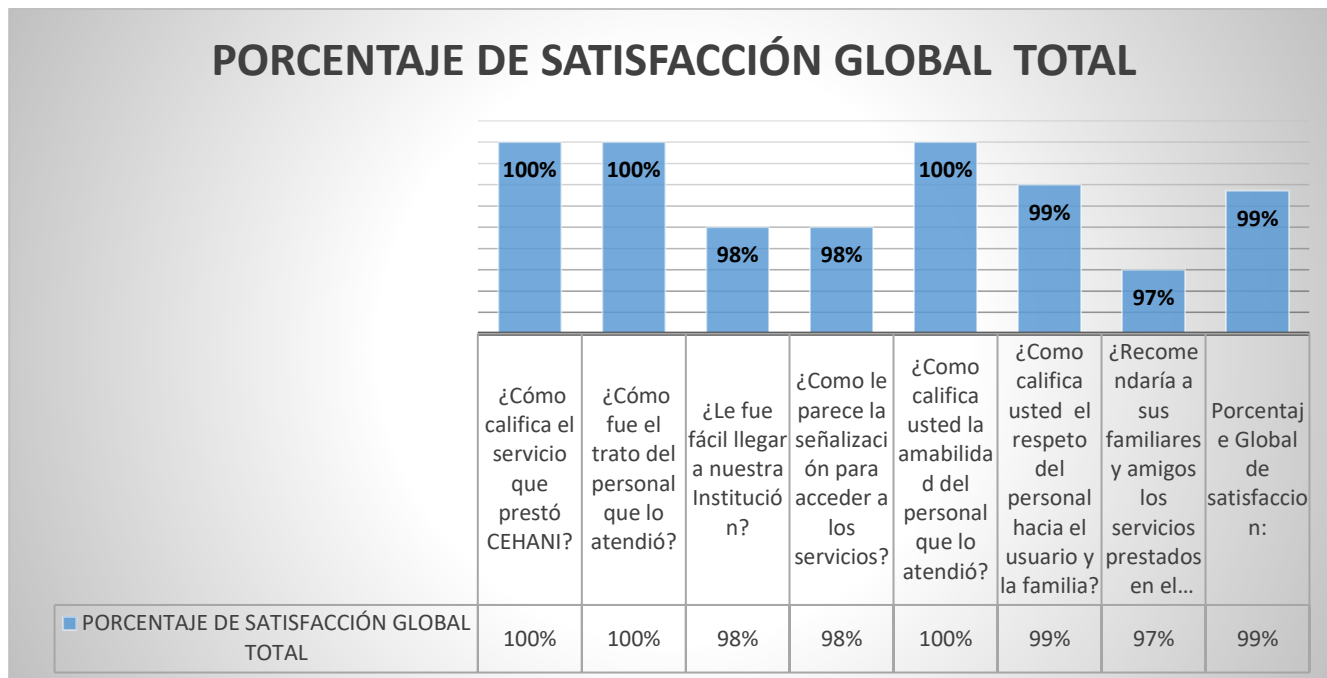


Fuente de Verificación: Informe General de satisfacción año 2017

En el primer trimestre de la elaboración de las encuestas los usuarios pronunciaron en varias ocasiones que si recomendarían plenamente los servicios prestados en Cehani por la buena atención recibida y por qué se sienten muy satisfechos con la atención brindada; sin embargo la calificación disminuye en el segundo trimestre para el proceso de Gestión de Servicio Farmacéutico el cual no cumple la meta de recomendación establecida por la Entidad ya que obtiene 60% de calificación, la satisfacción bajo de una manera muy notable ya que en el acompañamiento del diligenciamiento de la encuesta se pronunciaron comentarios sobre la demora en la entrega de medicamentos, situación que se encuentra en proceso de mejoramiento continuo más sin embargo en tercer trimestre del año 2017 se evidencia que es notoria la mejora en cuanto a los servicios prestados obteniendo el 100% de satisfacción.

A continuación, se presenta el porcentaje global de satisfacción que contempla el periodo enero-septiembre de 2017

**Grafica 9. Porcentaje de satisfacción Global**



Fuente de Verificación: Informe General de satisfacción año 2017

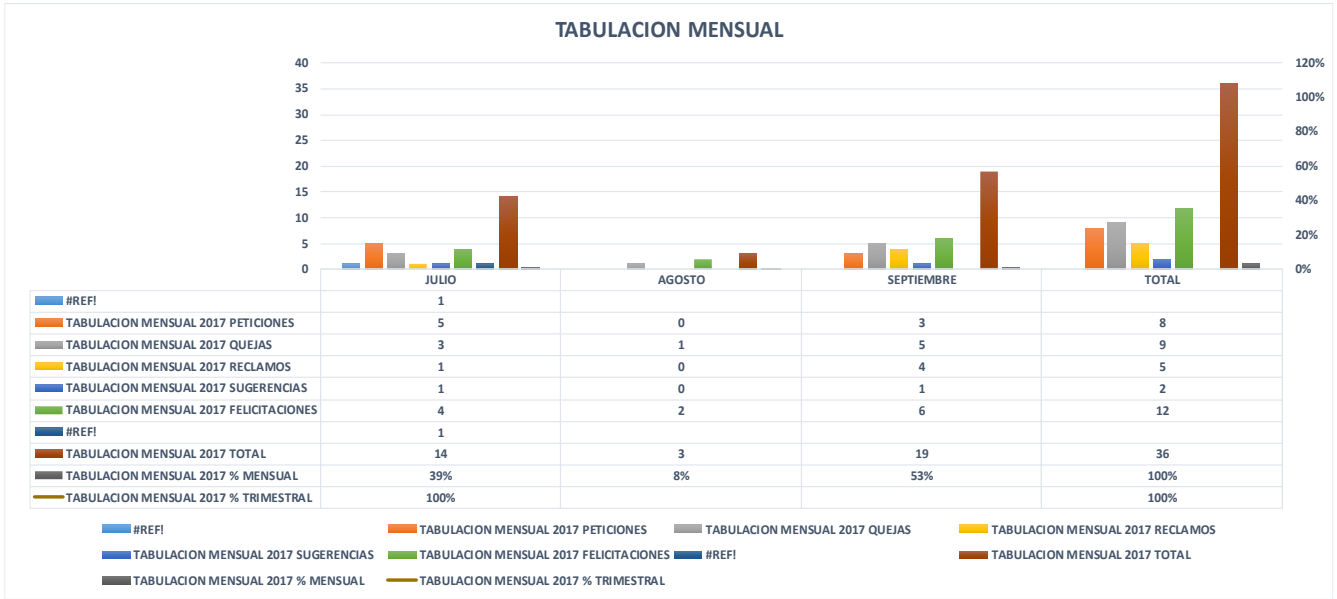
Con el porcentaje de satisfacción global (99%) se cumple la meta esperada por la Entidad ya que cada uno de los ítems evaluados sobrepasan el 90%, describiéndolo así: ¿Cómo califica el servicio que prestó CEHANI? Con una calificación del 100%, ¿Cómo fue el trato del personal que lo atendió? Con un porcentaje de 100%, ¿Le fue fácil llegar a nuestra Institución? Con 98%, ¿Cómo le parece la señalización para acceder a los servicios? Con 98%, ¿Cómo califica usted la amabilidad del personal que lo atendió? Con un 100% ¿Cómo califica usted el respeto del personal hacia el usuario y la familia? Con un 99%, ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en el CEHANI ESE? Con un 97 %, en contrastación al segundo trimestre los resultados del tercer trimestre han tenido una mejora considerable ya que en la calificación más baja obtenida en el segundo trimestre es la relacionada con el ítem nivel de recomendación (96%) lo cual estaba directamente relacionado con el tema de medicamentos; mas sin embargo en este trimestre se evidencia notoriamente que Farmacia se ubica nuevamente con 100% de satisfacción.

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017**

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y sugerencias (PQRFs) recepcionadas a través de la Oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre de 2017, de esta manera se pretende resaltar las diferentes formas de expresión de los usuarios, sus familiares y la comunidad a través de los diferentes medios de información adecuados para dicho fin, entre los más importantes: buzones de sugerencias, E-mail, vía telefónica y los recibidos de manera presencial, siendo esta la estrategia de escucha al cliente implementada por CEHANI E.S.E de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad en salud.

A continuación, se presenta el consolidado trimestral el cual se encuentra en las gráficas siguientes

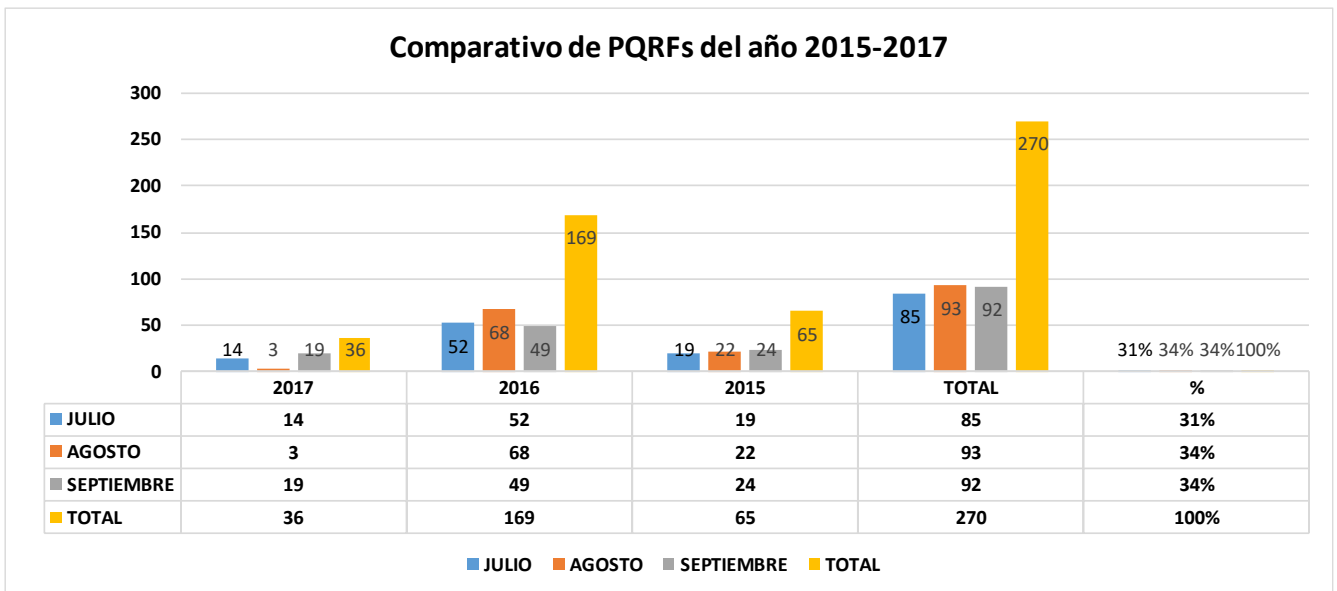
**Grafica 10. Total, de PQRFs presentadas durante el periodo Julio, agosto, septiembre de 2017**



Fuente de verificación: Informe General de PQRFs

Durante el trimestre de julio- agosto de 2017 se tiene un consolidado de 36 PQRFs gestionadas, de las cuales 14 pertenecen a mes julio , 3 al mes de agosto y 19 al mes de septiembre el cual hacen parte del tercer trimestre, tiempo en el cual se evidencia el incremento de las mismas en el mes de septiembre como se puede apreciar en la tabla estadística prevalece el reporte de felicitaciones con 12 reportes seguido a las quejas y peticiones encontrando que es el manifestación de inconformidad frente a la mala actitud de los o de un funcionario de la Entidad.

**Grafica 11. Comparativo PQRFs**



Haciendo un comparativo de los dos años anteriores al actual es decir 2015 y 2016, la siguiente grafica muestra como en el año 2017 se estabiliza el reporte teniendo en cuenta que en el 2017 se disparó el



número de PQRFs presentadas por los usuarios y familiares siendo prevalente la inconformidad frente a la inadecuada actitud del personal.

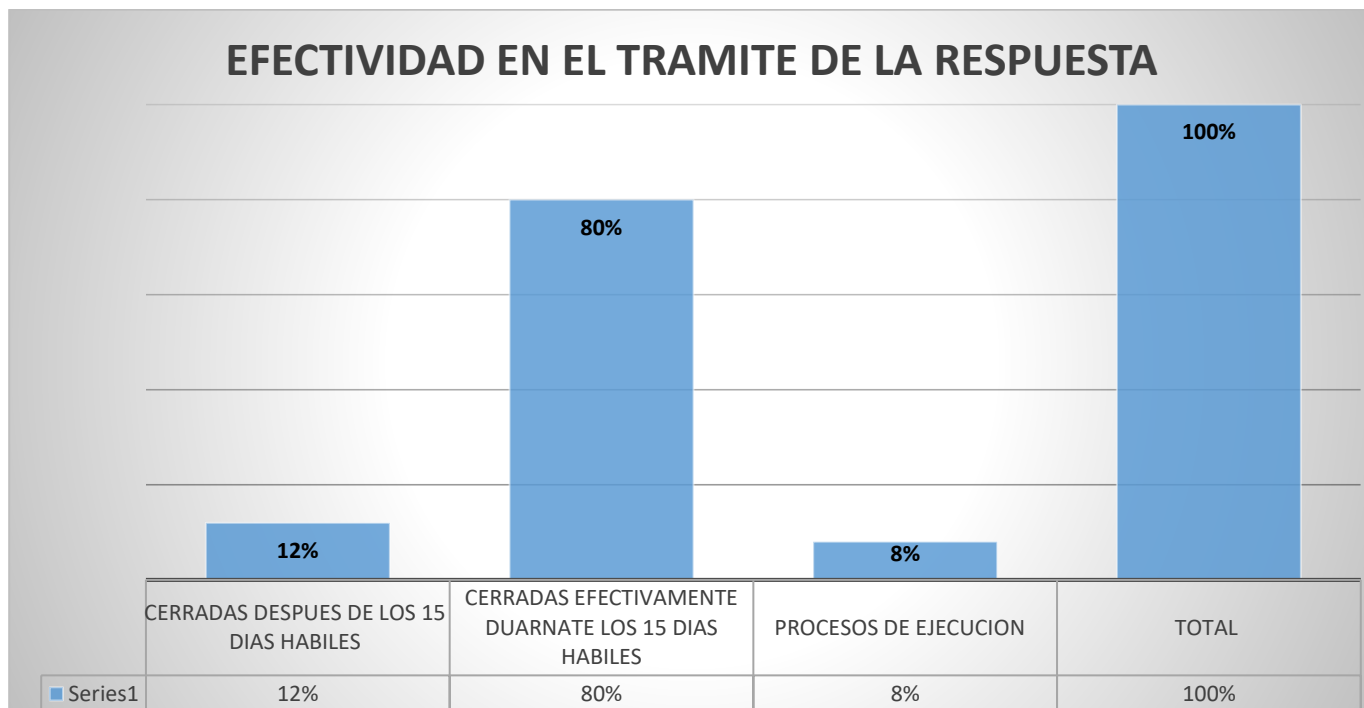
**Grafica 12. Prevalencia en el reporte de causas por las cuales se presenta una PQRFs**

| CAUSASPREVALENTES DE LAS PQRFs   |       |        |            |       |
|--|-------|--------|------------|-------|
| CAUSAS/MES   | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
| felicitaciones   | 4     | 2      | 6          | 12    |
| Inadecuada atencion del personal   | 4     | 1      | 6          | 11    |
| Inoportunidad en la entrega de medicamentos  | 2     |        | 3          | 5     |
| demora para la entrega de documentos despues de las consulta   |       |        |            | 0     |
| Acompañamiento profesor Armando Martinez Hidroterapia  | 2     |        |            | 2     |
| Demora en la facturacion   |       |        |            | 0     |
| Caída por piso resbaloso   |       |        |            | 0     |
| Cambio de horario de cita a última hora  |       |        |            | 0     |
| Dotación de elementos de aseo en baños   | 1     |        |            | 1     |
| Equivocación en la entrega de examen   |       |        |            | 0     |
| Solicitud mantenimiento de camaras de seguridad  |       |        |            | 0     |
| Inadecuada orientación frente a la preparación de examen   |       |        |            | 0     |
| Prioridad en la atención a niños con discapacidad  |       |        |            | 0     |
| Solicitud de cuotas para refrigerio y consumo alimentos en el Área de Pscina                                 |       |        |            | 0     |
| Demora en la entrega de informes de Apoyo Terapeutico  |       |        |            | 0     |
| Solicitud relacionada con el mantenimiento en el Servicio de Hidroterapia                                    |       |        |            | 0     |
| Inadecuada revisión de documentos para acceder a la cita   |       |        |            | 0     |
| No se informa terminación de contrato a usuario con cita programada  |       |        |            | 0     |
| Adquirir mas sillas Neurologicas para Terapias   | 1     |        |            | 1     |
| Demasiada espera en el teléfono para la asignacion de cita   |       |        |            | 0     |
| Demora en sala de espera para ingresar a la consulta   |       |        |            | 0     |
| Busqueda de alternativa para que no sea cerrrado el servicio de hidroterapia mientras hacen las adecuaciones |       |        | 3          | 3     |
| inconformidad por el cambio de refrigerio  |       |        | 1          | 1     |
| TOTAL  | 14    | 3      | 19         | 36    |

Fuente de verificación: Informe General de PQRFs

La siguiente grafica da a conocer las causas por las cuales se origina una PQRFs, siendo gratificante encontrar que la prevalencia se encuentra en las felicitaciones que los usuarios brindan al personal las cuales se concentran principalmente en los procesos de Gestión de Habilitación y rehabilitación y Gestión de Ayudas Diagnostica, más sin embrago cabe resaltar que seguido a la cantidad de reportes de felicitación también se presenta por la inadecuada atención del personal , trayendo como consecuencia la insatisfacción del cliente y debilitando la demanda del servicio.

**Grafica 14. Eficiencia en el trámite de peticiones quejas y reclamos**



El resultado coincide con el obtenido dentro de los reportes de la evaluación de la satisfacción del usuario y la gestión de PQRFs, es decir la prevalencia en el reporte está en la inadecuada atención del personal. Algo importante de resaltar es que a la fecha el total de PQRFs se gestionaron en su totalidad con un porcentaje de efectividad del 88% del cumplimiento con todo el proceso de trámite el cual culmina con la respuesta y seguimiento al usuario, más sin embargo cabe resaltar que el 8 % de PQRFs en trámite es porque un no se ha cumplido el plazo ; aparte de ello el análisis de resultados será enviado a las oficinas de Gerencia, Calidad, Control Interno, Subgerencia Financiera y Subgerencia Técnica con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos durante el tercer trimestre de 2017, analizando mejoras y necesidades del usuario y sus familiares como estrategia de la mejora continua, finalmente el informe se enviara a la oficina de Sistemas de Información para la respectiva publicación.

**Informe presentado por:**

Ruth Neiber Martínez  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 T.P. 203343710-1

**TS. RUTH NEIBER MARTINEZ**  
 Profesional Universitaria  
 Gestión Participación Social y Atención al Ciudadano  
 Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E