Santiago de Cali, 08 de abril de 2026

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Y MEDICIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026 (Enero- Marzo)

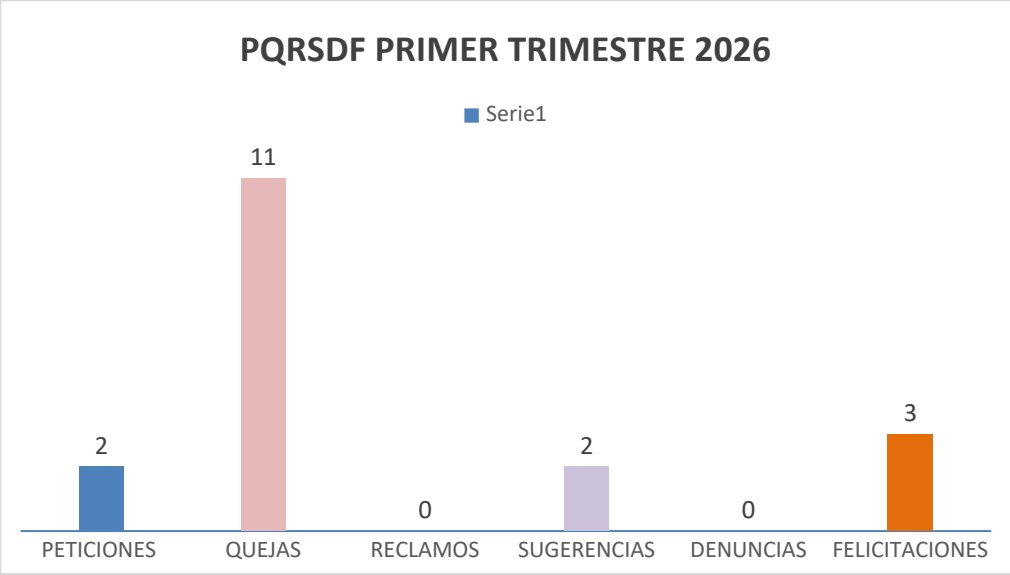
Proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario – Psicología

Tema de Seguimiento: Informe trimestral de PQRSD-F y Medición de encuestas de Satisfacción del usuario vigencia 2026 Periodo: Enero-Marzo 2026

Responsable del informe: Psicóloga María Fernanda Navarrete L.

Entrega: Área de control interno

El presente informe da apertura indicando que, en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, se registró un total de 18 PQRSD-F, cuya distribución se ilustra en las gráficas que se presenta a continuación.:

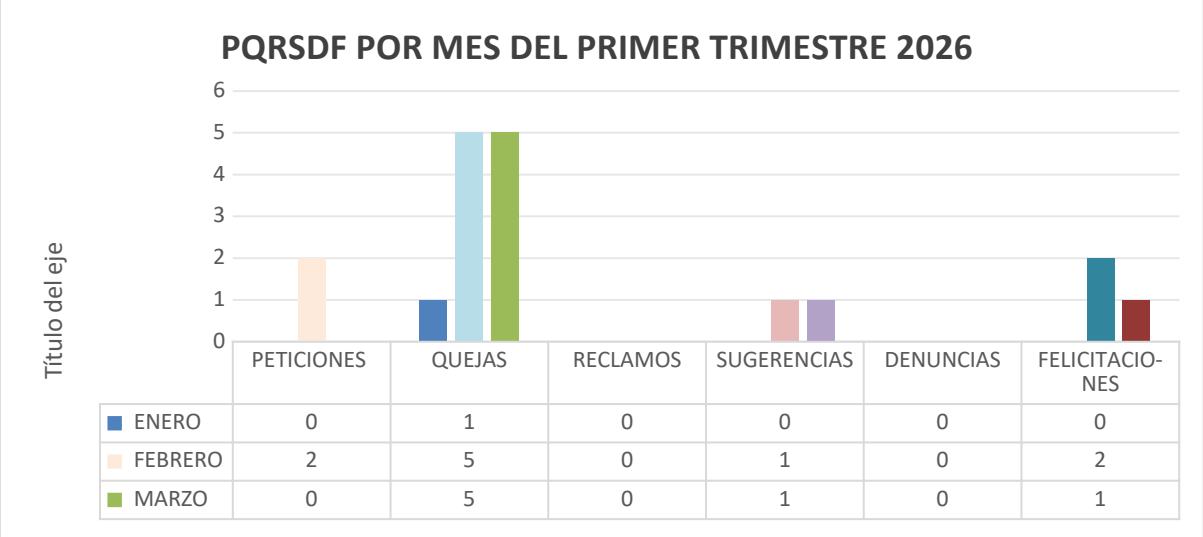


La gráfica correspondiente al primer trimestre de 2026 muestra que se registraron un total de 18 PQRSD-F con una clara predominancia de las quejas, que alcanzan once (11) casos, representando la mayor proporción de las solicitudes recibidas con un porcentaje de 61,1%.

En menor medida, se evidencian felicitaciones con 3 registros, lo que refleja algunos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, con el 16,7%. Asimismo, se presentaron 2 peticiones con el 11,1% y 2 sugerencias, indicando participación de los usuarios en solicitudes y aportes de mejora con el 11,1%.

Por otra parte, no se registraron reclamos ni denuncias durante este periodo, lo cual puede interpretarse como ausencia de situaciones formales de inconformidad de mayor gravedad.

En términos generales, la alta cantidad de quejas sugiere la necesidad de analizar las causas que las originan, con el fin de implementar acciones de mejora en la atención y prestación del servicio.



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIO-NES
ENERO	0	1	0	0	0	0
FEBRERO	2	5	0	1	0	2
MARZO	0	5	0	1	0	1

La gráfica muestra la distribución mensual de las PQRSD-F durante el primer trimestre de 2026, evidenciando variaciones en la cantidad y tipo de solicitudes entre enero, febrero y marzo.

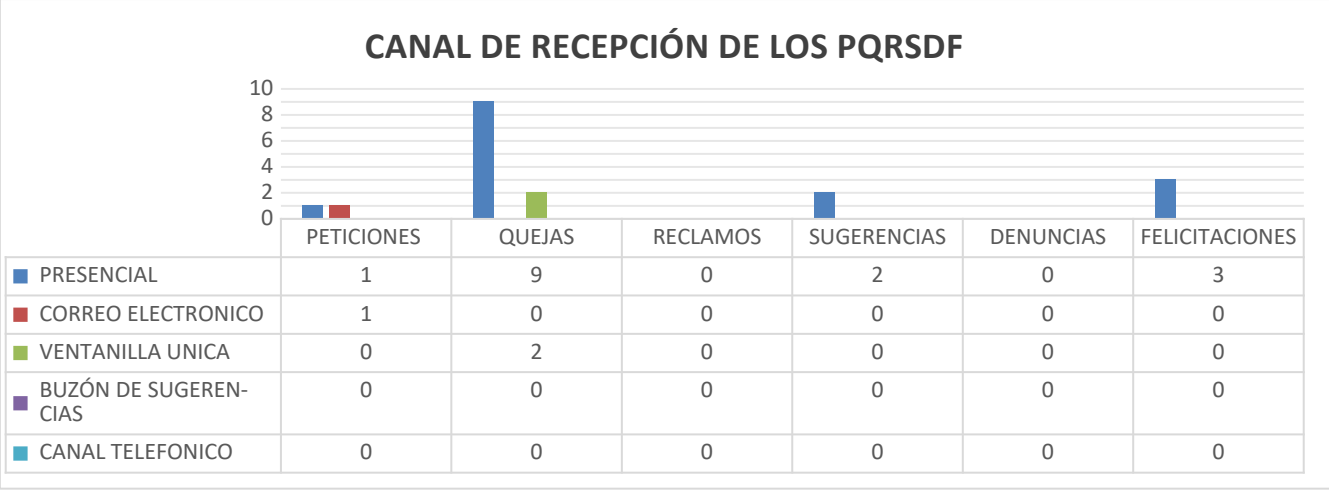
En enero, se registró el menor número de casos, con una sola queja (100%), sin presencia de otros tipos de solicitudes.

En febrero, se observa el mayor volumen de registros, con un total de 10 PQRSD-F, distribuidas así: 5 quejas 50%, 2 peticiones 20%, 2 felicitaciones 20% y 1 sugerencia 10%. Este mes concentra la mayor actividad y diversidad de categorías.

En marzo, se reportaron 7 casos, correspondientes a 5 quejas 71,4%, 1 sugerencia 14,3% y 1 felicitación 14,3%, manteniéndose la tendencia de predominio de las quejas.

Durante todo el trimestre no se registraron reclamos ni denuncias en ningún mes.

En términos generales, se identifica que febrero fue el mes con mayor número de PQRSD-F, mientras que las quejas se mantienen como la categoría predominante en todos los meses, lo que sugiere la necesidad de analizar las causas recurrentes y fortalecer acciones de mejora en el servicio.



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
PRESENCIAL	1	9	0	2	0	3
CORREO ELECTRONICO	1	0	0	0	0	0
VENTANILLA UNICA	0	2	0	0	0	0
BUZÓN DE SUGEREN-CIAS	0	0	0	0	0	0
CANAL TELEFONICO	0	0	0	0	0	0

Se presenta el análisis correspondiente a los canales de recepción de PQRSDF, en el cual se registró un total de 18 solicitudes durante el periodo evaluado. De estas, las quejas representan la mayor proporción con un 61.1%, seguidas por las felicitaciones con un 16.7%, mientras que las peticiones y sugerencias alcanzan cada una un 11.1%. No se evidencian registros de reclamos ni denuncias.

En relación con los canales de atención, se observa una alta concentración en el canal presencial, el cual agrupa el 83.3% de las solicitudes, seguido de la ventanilla

única con un 11.1% y el correo electrónico con un 5.6%. Los canales de buzón de sugerencias y telefónico no registran participación durante el periodo analizado.

El comportamiento por canal evidencia que el medio presencial es el principal mecanismo utilizado por los usuarios, especialmente para la radicación de quejas. Por su parte, los canales alternativos presentan una baja utilización, lo que sugiere limitaciones en su apropiación o difusión.

En términos generales, se identifica un predominio de manifestaciones asociadas a inconformidades, así como una alta dependencia de la atención presencial. En este contexto, se hace necesario fortalecer las estrategias orientadas a la mejora continua del servicio, así como promover el uso de canales alternativos que permitan optimizar la atención y ampliar la cobertura.

TIPO DE REQUERIMIENTO PQRSD-F	CANTDAD	AREA O PROCESO	AREA O PROCESO	AREA O PROCESO	AREA O PROCESO	TOTAL
PETICIONES	2	1 PARA EL ÁREA ADMISIÓN Y EXPERIENCIA AL USUARIO	1 PARA EL ÁREA SUBGERENCIA CIENTIFICA	N/A	N/A	2
QUEJAS	11	2 PARA EL ÁREA ASISTENCIAL	3 PARA EL ÁREA SUBGERENCIA CIENTIFICA	5 PARA EL ÁREA PSICOSOCIAL	1 PARA EL ÁREA GERONTOLOGÍA	11
RECLAMOS	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0
SUGERENCIAS	2	1 PARA EL ÁREA SUBGERENCIA CIENTIFICA	1 PARA EL ÁREA ASISTENCIAL	N/A	N/A	2
DENUNCIAS	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0
FELICITACIONES	3	2 PARA EL ÁREA ADMISIÓN Y EXPERIENCIA AL USUARIO	1 PARA EL ÁREA ASISTENCIAL	N/A	N/A	3

Con relación a la distribución por áreas, se evidencia que las quejas se concentran principalmente en el área psicosocial con 5 casos 45.5% de las quejas, seguida de la subgerencia científica con 3 casos 27.3%, el área asistencial con 2 casos 18.2% y gerontología con 1 caso 9.1%. Esta concentración sugiere la necesidad de priorizar acciones de mejora en el componente psicosocial.

Respecto a las peticiones, estas se distribuyen de manera equitativa entre el área de admisión y experiencia al usuario y la subgerencia científica, con un caso cada una 50% respectivamente. Las sugerencias también presentan una distribución equilibrada entre la subgerencia científica y el área asistencial.

En cuanto a las felicitaciones, se destacan principalmente en el área de admisión y experiencia al usuario con 2 registros 66.7%, seguida del área asistencial con 1 caso 33.3%, lo que evidencia una percepción positiva en la atención al usuario en estos procesos.

Como hallazgo relevante, se identifica una alta concentración de quejas en áreas específicas, particularmente en el componente psicosocial, lo cual puede estar asociado a oportunidades de mejora en la prestación del servicio en dicha área. Asimismo, la ausencia de reclamos y denuncias podría indicar un posible desconocimiento de estos mecanismos por parte de los usuarios.

En conclusión, el comportamiento de las PQRSDF evidencia una predominancia de inconformidades frente a otros tipos de requerimientos, junto con una distribución focalizada en ciertas áreas, lo que hace necesario fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en los procesos con mayor número de quejas, así como promover una mayor cultura de uso de los diferentes mecanismos de participación.

CLASIFICACIÓN DE LA PQRSF/SEVERIDAD	FECHA DE RECEPCION PQRSD - F	AREA O PROCESO	SERVICIO	CAUSA
LEVE	23/01/2026	PSICOSOCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
LEVE	3/02/2026	GERONTOLOGIA	HOGAR GERIATRICO PARTICULAR	CONVIVENCIA
LEVE	12/02/2026	ATENCIÓN AL USUARIO	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
LEVE	12/02/2026	ASISTENCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
LEVE	12/02/2026	SUBGERENCIA CIENTIFICA	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
MODERADA	19/02/2026	FACTURACION	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
GRAVE	19/02/2026	ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	SOLICITUD SERVICIOS
LEVE	20/02/2026	PSICOSOCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	HUMANIZACION
LEVE	23/02/2026	SUBGERENCIA CIENTIFICA	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA
MODERADA	28/02/2026	SUBGERENCIA CIENTIFICA	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	HUMANIZACION
MODERADA	28/02/2026	ASISTENCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	HUMANIZACION
LEVE	3/03/2026	PSICOSOCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	HUMANIZACION
MODERADA	13/03/2026	SUBGERENCIA CIENTIFICA	PSICOLOGIA	CONVIVENCIA
MODERADA	18/03/2026	PSICOSOCIAL	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	HUMANIZACION
LEVE	18/03/2026	ATENCIÓN AL USUARIO	HOGAR GERIATRICO ALBERGUE	CONVIVENCIA

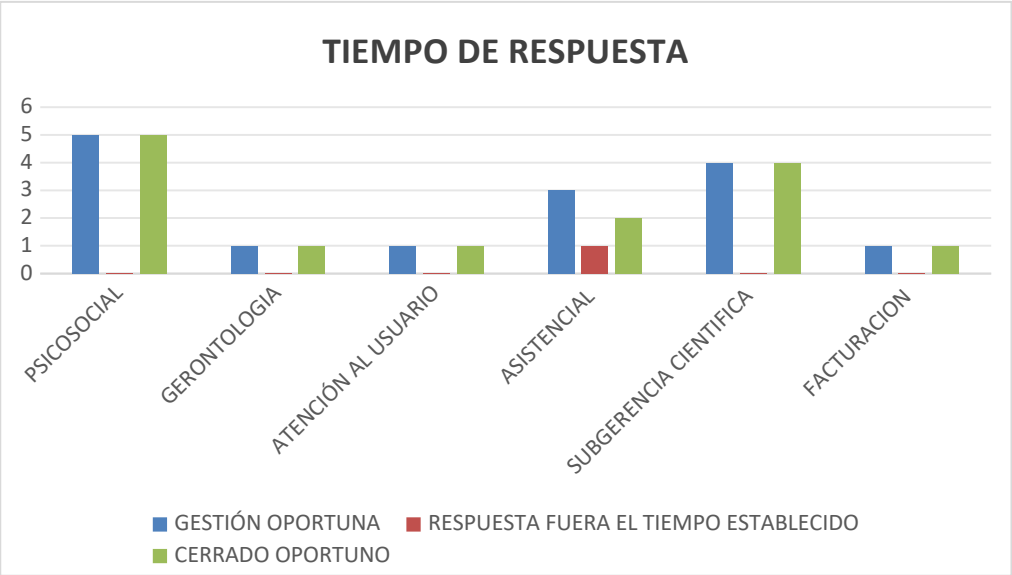
En cuanto a la clasificación por severidad, se evidencia un predominio de los casos leves, con 9 registros equivalentes al 60%, seguidos por los casos moderados con 5 registros 33.3% y un caso grave, que representa el 6.7%. Este comportamiento indica que la mayoría de las situaciones reportadas corresponden a eventos de bajo impacto; sin embargo, la presencia de casos moderados y graves requiere atención y seguimiento oportuno.

Respecto a la distribución por áreas, el mayor número de casos se concentra en el área psicosocial con 5 registros 33.3%, seguida de la subgerencia científica con 4 casos 26.7% y el área asistencial con 3 casos 20%. Las áreas de atención al usuario presentan 2 registros 13.3%, mientras que gerontología y facturación registran 1 caso cada una 6.7% respectivamente. Esta distribución evidencia una mayor incidencia en procesos relacionados con el componente psicosocial.

Con relación al servicio, el hogar geriátrico albergue concentra 14 de los 15 casos, equivalente al 93.3%, mientras que la consulta externa y el servicio de psicología registran 1 caso cada uno 6.7%. Esto indica que la mayor parte de las situaciones se presentan en el entorno residencial.

Por su parte, el análisis de la causa muestra que la convivencia es el principal motivo de los reportes con 10 casos 66.7%, seguido de humanización con 4 registros 26.7% y solicitud de servicios con 1 caso 6.7%. Este comportamiento sugiere que los principales factores de inconformidad están asociados a la interacción entre usuarios y la calidad del trato recibido.

En conclusión, se identifica una alta concentración de casos leves, principalmente asociados a situaciones de convivencia dentro del servicio de hogar geriátrico albergue, con una incidencia significativa en el área psicosocial. No obstante, la presencia de casos moderados y un caso grave evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de intervención, especialmente en aspectos de convivencia y humanización del servicio, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y prevenir la escalada de eventos a niveles de mayor severidad.



La gráfica muestra el desempeño de distintas áreas en cuanto a la gestión y cierre oportuno de casos, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta. En general, se observa que la mayoría de las áreas cumplen adecuadamente con los tiempos establecidos, reflejado en la coincidencia entre los valores de gestión oportuna y cerrado oportuno.

El área de Psicosocial presenta un alto nivel de cumplimiento, con varios casos gestionados y cerrados dentro del tiempo esperado. De manera similar, Subgerencia mantiene un buen desempeño con un número considerable de casos atendidos oportunamente. Por su parte, Gerontología, atención al usuario y Facturación tienen un volumen bajo de casos, pero cumplen completamente con los tiempos establecidos.

En contraste, el área Asistencial muestra una ligera debilidad, ya que, aunque tiene varios casos gestionados oportunamente, no todos se cierran en el tiempo requerido y además presenta al menos un caso con respuesta fuera del tiempo establecido.

En conclusión, el comportamiento general es positivo, con cumplimiento adecuado en la mayoría de las áreas; sin embargo, se recomienda prestar atención al área Asistencial para mejorar la oportunidad en el cierre de casos y evitar retrasos en las respuestas.

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO – FEBRERO – MARZO 2026

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad realizar un análisis técnico de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción dirigidas a los residentes y usuarios de la institución, correspondientes al primer trimestre del año 2026.

En el contexto del enfoque de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, el área del SIAU implementa el procedimiento de Medición de la Satisfacción del Usuario, el cual establece indicadores de calidad orientados a evaluar la percepción de la población usuaria, identificar brechas en la atención y consolidar acciones de mejora que contribuyan al bienestar integral de los residentes.

Este proceso permite la formulación de estrategias orientadas a la optimización de los servicios, promoviendo una atención eficiente, con enfoque humanizado y centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.

METODOLOGÍA

La medición de la satisfacción del usuario se lleva a cabo mediante la aplicación periódica de la “Encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia” (formato FOR-GUS-15), instrumento estructurado que consta de 20 ítems, diseñado para evaluar la percepción de los residentes y usuarios externos, frente a la calidad de la atención y los servicios ofrecidos por la institución.

El proceso metodológico se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:

- Enfoque metodológico: pregunta de selección múltiple, con componentes cualitativos.
- Instrumento de recolección: Formulario Forms /Encuesta Satisfacción y Experiencia Usuario- Asistencial, Hogar Geriátrico y Centro Día.
- Población objeto: Residentes de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Migue y usuarios externos.
- Técnica de recolección de información: Aplicación directa de encuestas a través de microsoft forms, realizada por el personal del SIAU en los diferentes servicios.

- Dimensiones evaluadas: Calidad de la alimentación, atención en salud, actividades recreativas, condiciones de infraestructura, humanización, entre otros factores asociados a la prestación del servicio.

Este enfoque metodológico garantiza la recolección de información confiable y pertinente para el análisis de la satisfacción del usuario y la toma de decisiones institucionales orientadas al mejoramiento continuo.

El presente documento presenta el análisis consolidado de los resultados obtenidos a partir de la aplicación mensual de las encuestas de satisfacción dirigidas a los residentes de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, correspondientes al primer trimestre del año 2026.

El propósito fundamental de este informe es promover el uso sistemático y estratégico de la información recopilada, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión del conocimiento institucional. Los resultados obtenidos permiten orientar la toma de decisiones, evaluar el desempeño organizacional y definir acciones de mejora continua enfocadas en el fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos.

Muestra de Encuestas	
Hogar Geriátrico	26
Centro Día	24
Asistencial	67
Total	117

El análisis de la muestra de encuestas aplicadas, evidencia una participación total de 117 usuarios distribuidos entre las diferentes áreas de atención de la institución. El servicio asistencial presentó la mayor representación con 67 encuestas, equivalente aproximadamente al 57,3% del total, lo que permite contar con una percepción amplia frente a la atención y servicios prestados en esta área.

Por su parte, el Hogar Geriátrico registró 26 encuestas, correspondientes al 22,2% de la muestra total, mientras que el programa Centro Día obtuvo 24 encuestas, representando el 20,5%. La distribución de la muestra refleja una mayor cobertura en el área asistencial, posiblemente asociada al mayor volumen de usuarios atendidos o a una mayor frecuencia de interacción con los servicios de salud.

En términos generales, la muestra obtenida permite disponer de información representativa para evaluar los niveles de satisfacción y percepción de calidad en los diferentes servicios institucionales, facilitando la identificación de oportunidades

de mejora y el fortalecimiento de los procesos de atención integral dirigidos a la población adulta mayor.

Ambiente Físico Institucional			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Excelente	20	4,27	Percepción Positiva
Bueno	432	92,3	
Regular	9	1,92	Percepción Negativa
Malo	1	0,013	
NS/NR	6	1,28	Percepción Neutra
Totales	468	100	

El análisis de los resultados relacionados con la percepción del Ambiente Físico Institucional evidencia una valoración altamente favorable por parte de los usuarios encuestados, reflejando un nivel significativo de satisfacción frente a las condiciones físicas, ambientales y de infraestructura de la institución.

Del total de 468 respuestas obtenidas, 432 usuarios calificaron el ambiente físico como “Bueno”, equivalente al 92,3 %, mientras que 20 personas lo calificaron como “Excelente”, representando el 4,27 %. En conjunto, estas dos categorías constituyen una percepción positiva del 96,57%, lo cual demuestra que la mayoría de los usuarios consideran adecuadas las condiciones de comodidad, limpieza, organización, iluminación, ventilación y mantenimiento de los espacios institucionales. Este resultado refleja el compromiso institucional con la generación de entornos seguros, dignos y confortables para la atención de las personas mayores.

Por otra parte, únicamente 9 usuarios, correspondientes al 1,92%, calificaron el ambiente físico como “Regular”, y solo 1 persona manifestó una percepción “Mala”, equivalente al 0,013%. Aunque estos porcentajes son bajos, constituyen un indicador importante para identificar oportunidades de mejora relacionadas con aspectos específicos de infraestructura, mantenimiento locativo, señalización, comodidad o adaptación de espacios, que podrían estar afectando la experiencia de algunos usuarios.

Asimismo, 6 encuestados 1,28% seleccionaron la opción “NS/NR”, lo que puede interpretarse como ausencia de criterio frente al aspecto evaluado, desconocimiento o dificultad para emitir una valoración concreta sobre el ambiente físico institucional.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción ampliamente satisfactoria del ambiente físico institucional, lo que fortalece la imagen de calidad y bienestar en la prestación de los servicios. Sin embargo, se recomienda continuar

implementando estrategias de mantenimiento preventivo y mejoramiento continuo de la infraestructura, así como realizar seguimiento a las observaciones y necesidades manifestadas por los usuarios, con el fin de mantener y fortalecer los niveles de satisfacción alcanzados.

Dimensión de Atención Personal												
Profesional	**E**	**%**	**B**	**%**	**R**	**%**	**M**	**%**	**N/A**	**%**	**TOTAL**	**%**
Jefe de Enfermería	0	0	103	88	3	2,5	0	0	11	9,4	117	100
Auxiliar de Enfermería	11	9,4	97	82,9	2	1,7	0	0	7	5,9	117	100
Médico General	18	15,3	89	76	0	0	0	0	10	8,5	117	100
Fisioterapia	11	9,4	87	74,3	3	2,5	0	0	16	13,6	117	100
Terapia Respiratoria	2	3,7	27	51	1	1,8	0	0	23	19,6	53	100
Trabajo Social	4	3,4	86	73,5	0	0	0	0	27	23	117	100
Gerontología	9	7,6	98	83,7	3	2,56	0	0	7	6	117	100
Geriatría	6	5,12	66	56,4	0	0	0	0	45	38,4	117	100
Terapia Ocupacional	2	1,7	74	63,2	3	2,56	0	0	38	32,4	117	100
Psicología	1	0,8	87	74,3	2	1,7	0	0	27	23	117	100
Fonoaudiología	2	1,7	68	58,1	3	2,56	0	0	44	37,6	117	100
Nutricionista	0	0	17	15,6	6	5,5	0	0	86	73,5	109	100
Odontología	0	0	15	12,8	1	0,8	2	1,7	99	84,6	117	100
Personal Alimentación	6	5,1	93	79,4	1	0,8	0	0	16	13,6	117	100
Personal Aseo	1	0,8	105	89,7	1	0,8	0	0	10	8,5	117	100
Funcionarios Administración	0	0	96	82	5	4,2	0	0	16	13,6	117	100

El análisis de la dimensión de Atención Personal evidencia una percepción predominantemente positiva frente al desempeño y trato brindado por los diferentes profesionales y áreas de apoyo de la institución. En términos generales, las categorías “Bueno” y “Excelente” concentraron los mayores porcentajes de respuesta, lo que refleja satisfacción por parte de los usuarios respecto a la atención recibida, el acompañamiento profesional y la calidad humana del personal institucional.

La valoración más alta en percepción positiva se observó en el área de Gerontología, donde el 83,7% de los usuarios calificó la atención como “Buena” y el 7,6% como “Excelente”, alcanzando una favorabilidad superior al 91%. De igual manera, el personal de Auxiliar de Enfermería obtuvo resultados altamente satisfactorios, con un 82,9% de calificación “Buena” y un 9,4% “Excelente”, evidenciando reconocimiento hacia el acompañamiento permanente y la atención directa brindada a los residentes.

El servicio de Jefe de Enfermería presentó una percepción favorable significativa, con un 88 % de respuestas en la categoría “Bueno”, mientras que el área de Médico General registró uno de los porcentajes más altos en la categoría “Excelente” 15,3 %), acompañado de un 76% en “Bueno”, reflejando confianza y satisfacción en la atención médica prestada.

En relación con los servicios terapéuticos, Fisioterapia, Psicología, Trabajo Social y Terapia Ocupacional obtuvieron valoraciones mayoritariamente positivas, con predominio de respuestas en la categoría “Bueno”. Esto evidencia aceptación frente a las intervenciones interdisciplinarias orientadas al bienestar físico, emocional y social de los usuarios. Sin embargo, en estas áreas también se observan porcentajes relevantes en la categoría “N/A”, especialmente en Terapia Ocupacional 32,4 %, Trabajo Social 23 % y Psicología 23 %, lo que indica que una proporción importante de usuarios no tuvo contacto directo con dichos servicios o no pudo emitir una valoración sobre ellos.

Por otra parte, los servicios de Geriatría y Fonoaudiología reflejaron porcentajes elevados de respuestas “N/A” (38,4 % y 37,6 % respectivamente), situación que puede estar asociada a una menor cobertura del servicio, baja frecuencia de atención o desconocimiento de las funciones desarrolladas por estas áreas. De manera similar, Nutrición y Odontología fueron los servicios con mayor porcentaje de “N/A”, alcanzando 73,5% y 84,6% respectivamente, lo que sugiere que gran parte de los usuarios encuestados no accedieron recientemente a estos servicios o no identifican claramente su intervención dentro de la atención integral.

En cuanto a las percepciones negativas, las categorías “Regular” y “Malo” presentaron porcentajes mínimos en la mayoría de los servicios. No obstante, el área de Nutrición registró el mayor porcentaje de respuestas “Regular” 5,5 %, mientras que Funcionarios de Administración presentó un 4,2% en esta misma categoría. Asimismo, el servicio de Odontología reportó el único porcentaje relevante en la categoría “Malo” 1,7 %, aspecto que requiere seguimiento y análisis específico para identificar posibles situaciones relacionadas con tiempos de atención, accesibilidad o percepción de calidad del servicio.

El personal de apoyo institucional también obtuvo resultados positivos. El área de Aseo alcanzó uno de los mayores niveles de satisfacción, con un 89,7% de respuestas “Buenas”, evidenciando conformidad frente a las condiciones de limpieza y orden institucional. Igualmente, el Personal de Alimentación fue bien valorado, con un 79,4% de percepción “Buena”, reflejando aceptación respecto al servicio suministrado.

En conclusión, los resultados permiten evidenciar una percepción favorable frente a la calidad humana y profesional del personal institucional, destacándose especialmente las áreas asistenciales y de cuidado directo. No obstante, los porcentajes elevados de respuestas “N/A” en algunos servicios sugieren la

necesidad de fortalecer la socialización de las funciones de cada profesional, mejorar la cobertura o visibilidad de ciertos servicios especializados y continuar desarrollando estrategias de humanización y mejoramiento continuo orientadas al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios.

Dimensión Atención del Personal			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Excelente	73	0,4	Percepción Positiva
Bueno	1208	67,1	
Regular	35	1,94	Percepción Negativa
Malo	2	0,01	
NS/NR	480	27	Percepción Neutra
Totales	1798	100	

El análisis de la dimensión Atención del Personal evidencia una percepción mayoritariamente favorable por parte de los usuarios frente al trato, acompañamiento y atención brindada por el talento humano institucional. Los resultados reflejan un nivel importante de satisfacción, asociado a la calidad humana, disposición de servicio y atención integral ofrecida durante la prestación de los servicios.

Del total de 1.798 respuestas obtenidas, 1.208 usuarios calificaron la atención del personal como “Buena”, equivalente al 67,1%, mientras que 73 respuestas correspondieron a la categoría “Excelente”. Aunque el porcentaje registrado para esta última categoría se presenta en la tabla como 0,4%, cuantitativamente representa una percepción adicional positiva frente al desempeño del personal. En conjunto, las categorías “Bueno” y “Excelente” evidencian una tendencia favorable en la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida.

Por otra parte, las respuestas asociadas a percepción negativa fueron mínimas. La categoría “Regular” registró 35 respuestas, equivalentes al 1,94%, mientras que únicamente 2 usuarios calificaron la atención como “Mala”, representando el 0,01% del total. Estos resultados indican que los niveles de inconformidad son bajos; sin embargo, constituyen una oportunidad de análisis institucional para identificar factores específicos relacionados con la experiencia de atención, tiempos de respuesta, comunicación o trato recibido, que puedan estar generando insatisfacción en una proporción reducida de usuarios.

Asimismo, se evidencia un porcentaje significativo en la categoría “NS/NR” con 480 respuestas, correspondiente al 27% del total. Este comportamiento puede estar relacionado con usuarios que no tuvieron interacción directa con determinado personal institucional, dificultades para emitir una valoración concreta o

desconocimiento frente a algunos procesos de atención. La magnitud de este porcentaje sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de información, acercamiento y visibilidad del personal ante los usuarios y sus familias, promoviendo mayor reconocimiento de los servicios y roles institucionales.

En términos generales, los resultados permiten concluir que la atención brindada por el personal institucional mantiene una percepción positiva y favorable, destacándose el compromiso del talento humano en la prestación de servicios con enfoque humanizado y orientado al bienestar de las personas mayores. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo estrategias de calidad, humanización, comunicación efectiva y seguimiento a la satisfacción de los usuarios, con el propósito de mantener los niveles de aceptación alcanzados y reducir progresivamente las percepciones negativas y neutras identificadas en la medición.

Dimensión: Sabe cómo expresar Sugerencias, Felicitaciones o Quejas sobre el servicio		
Opción de Respuesta	**N°**	**%**
Sí	89	76
No	26	22,22
N/A	2	1,7
Totales	117	100

El análisis de la dimensión relacionada con el conocimiento de los mecanismos para expresar sugerencias, felicitaciones o quejas sobre el servicio evidencia un resultado favorable en términos de información y acceso a los canales de participación institucional por parte de los usuarios.

Del total de 117 encuestas aplicadas, 89 usuarios, equivalentes al 76%, manifestaron que sí conocen cómo expresar sugerencias, felicitaciones o quejas frente a los servicios recibidos. Este resultado refleja que la mayoría de los usuarios identifica los mecanismos institucionales de participación ciudadana y comunicación, lo cual evidencia avances en los procesos de información, orientación y socialización de los canales dispuestos por la institución para la recepción y gestión de PQRSDF. Asimismo, este comportamiento puede interpretarse como un indicador positivo en términos de transparencia, accesibilidad y fortalecimiento de la cultura de participación de los usuarios.

Sin embargo, se identificó que 26 personas, correspondientes al 22,22%, respondieron que no conocen los mecanismos para presentar sugerencias, felicitaciones o quejas. Aunque el porcentaje de desconocimiento no supera a la percepción positiva, sí representa una proporción significativa de usuarios que

podrían enfrentar dificultades para ejercer su derecho a la participación, expresar inconformidades o realizar aportes orientados al mejoramiento de los servicios. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, orientación y educación dirigidas tanto a residentes como a familiares y cuidadores, garantizando que toda la población usuaria tenga claridad sobre los canales institucionales disponibles y los procedimientos para su utilización.

Por otra parte, únicamente 2 usuarios 1,7% seleccionaron la opción “N/A”, lo que indica una mínima proporción de personas que no emitieron respuesta o consideraron que la pregunta no aplicaba en su caso.

En términos generales, los resultados evidencian que la institución cuenta con un nivel adecuado de reconocimiento de los mecanismos de participación y comunicación por parte de los usuarios; no obstante, persiste la necesidad de continuar fortaleciendo acciones de socialización y promoción de los canales de PQRSDF, mediante estrategias pedagógicas, señalización institucional, acompañamiento del personal y difusión permanente de la información, con el propósito de aumentar el nivel de conocimiento y participación efectiva de la totalidad de los usuarios y sus familias.

¿Sintió que la información sobre su estado de salud fue tratada de manera confidencial por parte del profesional?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	117	100	Percepción Positiva
No	0	0	Percepción Negativa
N/A	0	0	Percepción Neutra
Totales	117	100	

El análisis de la dimensión relacionada con la confidencialidad de la información sobre el estado de salud evidencia un resultado completamente favorable frente a la percepción de los usuarios respecto al manejo ético y reservado de su información personal por parte del talento humano institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados, equivalente a 117 usuarios, manifestó que sí percibió que la información relacionada con su estado de salud fue tratada de manera confidencial por parte de los profesionales de la institución. Este resultado refleja un alto nivel de confianza de los usuarios frente al manejo de la información clínica y personal, así como el cumplimiento de los principios de privacidad, respeto, ética profesional y protección de datos durante la prestación de los servicios.

Es importante resaltar que no se registraron respuestas en las categorías “No” ni “N/A”, lo cual indica ausencia de percepciones negativas o dudas frente al tratamiento confidencial de la información. Este comportamiento evidencia que los usuarios reconocen en el personal institucional conductas orientadas al respeto de la intimidad, la discreción y la adecuada gestión de la información sensible, aspectos fundamentales dentro de los procesos de atención integral y humanizada.

Los resultados obtenidos constituyen un indicador altamente positivo para la institución, dado que la confidencialidad representa un componente esencial en la relación entre usuario y profesional de la salud, fortaleciendo la confianza, la seguridad y la satisfacción de las personas atendidas. Asimismo, estos resultados evidencian adherencia a los lineamientos normativos relacionados con la protección de datos personales y la reserva de la información clínica.

En términos generales, la percepción reflejada en esta dimensión demuestra que la institución mantiene prácticas adecuadas en el manejo confidencial de la información de los usuarios, consolidando un entorno de atención basado en el respeto, la ética y la confianza. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de sensibilización y capacitación del talento humano en temas relacionados con confidencialidad, humanización y protección de datos, con el fin de mantener los altos niveles de percepción positiva evidenciados en la medición

¿Le brindaron tiempo suficiente para expresar sus dudas, inquietudes o necesidades?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	117	100	Percepción Positiva
No	0	0	Percepción Negativa
N/A	0	0	Percepción Neutra
Totales	100	100	

El análisis de la dimensión relacionada con si los usuarios consideraron que se les brindó el tiempo suficiente para expresar sus dudas, inquietudes o necesidades evidencia una percepción completamente positiva frente a la atención recibida por parte del personal institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados manifestó que sí recibió el tiempo necesario para comunicar sus necesidades, expresar inquietudes y resolver dudas durante el proceso de atención. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción respecto a la disposición, escucha activa y calidad en la interacción entre el personal y los usuarios, evidenciando prácticas de atención humanizada y centrada en la persona.

Asimismo, no se registraron respuestas negativas ni neutras, lo que indica ausencia de inconformidades relacionadas con limitaciones en el tiempo de atención o dificultades para la comunicación con los profesionales. Este comportamiento evidencia que los usuarios perciben disponibilidad y acompañamiento adecuado por parte del talento humano institucional, fortaleciendo la confianza y la percepción de calidad en la prestación de los servicios.

Los resultados obtenidos representan un indicador altamente favorable para la institución, dado que permitir a los usuarios expresar libremente sus necesidades y preocupaciones constituye un componente fundamental de la atención integral, la humanización de los servicios y el fortalecimiento de la relación usuario–profesional. Además, este aspecto contribuye significativamente a mejorar la satisfacción, la adherencia a los procesos de atención y el bienestar emocional de las personas atendidas.

En términos generales, la información evidencia que la institución mantiene estándares positivos en la comunicación y atención al usuario, garantizando espacios adecuados de escucha y participación durante la prestación del servicio. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, comunicación asertiva y atención centrada en el usuario, con el fin de mantener los altos niveles de satisfacción reflejados en esta medición.

¿Se sintió escuchado y comprendido por el personal durante su atención?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	117	100	Percepción Positiva
No	0	0	Percepción Negativa
N/A	0	0	Percepción Neutra
Totales	117	100	

El análisis de la dimensión relacionada con la percepción de sentirse escuchado y comprendido por el personal durante la atención evidencia un resultado completamente favorable, reflejando altos niveles de satisfacción frente a la calidad humana y la comunicación establecida entre los usuarios y el talento humano institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados, correspondiente a 117 usuarios, manifestó que sí se sintió escuchado y comprendido durante el proceso de atención. Este resultado demuestra que el personal institucional mantiene una actitud de escucha activa, empatía y disposición frente a las necesidades, inquietudes y sentimientos expresados por los usuarios,

fortaleciendo así la confianza y el vínculo interpersonal durante la prestación de los servicios.

Asimismo, no se registraron respuestas negativas ni neutras, lo cual indica ausencia de inconformidades relacionadas con barreras en la comunicación, falta de atención o dificultades en la interacción entre el usuario y el personal asistencial y administrativo. Este comportamiento evidencia una percepción positiva consolidada respecto al trato humanizado y la capacidad del personal para brindar atención centrada en la persona.

La totalidad de respuestas favorables constituye un indicador altamente significativo para la institución, ya que sentirse escuchado y comprendido es un componente fundamental de la atención integral y de calidad. Este aspecto contribuye al bienestar emocional de los usuarios, favorece la participación activa en su proceso de atención y fortalece la percepción de respeto, dignidad y acompañamiento institucional.

En términos generales, los resultados evidencian que la institución ha logrado consolidar prácticas de atención humanizada basadas en la empatía, la comunicación efectiva y el respeto hacia los usuarios. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a la humanización de los servicios, la capacitación en habilidades comunicativas y la atención centrada en el usuario, con el propósito de mantener los altos niveles de satisfacción y confianza reflejados en la medición.

¿Le resulto fácil relacionarse con el personal de la institución?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	96	82	Percepción Positiva
No	21	17,9	Percepción Negativa
N/A	0	0	Percepción Neutra
Totales	117	100	

El análisis de la dimensión relacionada con la facilidad para relacionarse con el personal de la institución evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, reflejando adecuados niveles de interacción, comunicación y cercanía entre el talento humano institucional y las personas atendidas.

De acuerdo con los resultados obtenidos, 96 usuarios, equivalentes al 82% de los encuestados, manifestaron que sí les resultó fácil relacionarse con el personal de la institución. Este resultado indica que, en términos generales, los usuarios perciben disposición, amabilidad, accesibilidad y trato respetuoso por parte del personal, favoreciendo una comunicación efectiva y un ambiente de confianza durante la prestación de los servicios. Asimismo, esta percepción positiva evidencia avances

en los procesos de humanización de la atención y fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de la institución.

No obstante, 21 usuarios, correspondientes al 17,9%, respondieron que no les resultó fácil relacionarse con el personal institucional. Aunque este porcentaje es inferior a la percepción positiva, representa un resultado relevante que requiere análisis y seguimiento, ya que podría estar asociado a factores como dificultades en la comunicación, barreras relacionales, diferencias en la interacción interpersonal, limitaciones emocionales o percepciones individuales frente al trato recibido.

También puede reflejar la necesidad de fortalecer habilidades comunicativas, empatía y estrategias de acercamiento por parte del personal institucional.

Es importante resaltar que no se registraron respuestas en la categoría “N/A”, lo que evidencia que la totalidad de los encuestados pudo emitir una percepción clara respecto a esta dimensión evaluada.

En términos generales, los resultados muestran que la institución mantiene una percepción favorable en cuanto a la relación entre usuarios y personal; sin embargo, el porcentaje de respuestas negativas evidencia oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la comunicación asertiva, la atención humanizada y las relaciones interpersonales dentro de los procesos de atención. Por ello, se recomienda continuar desarrollando estrategias de capacitación al talento humano en habilidades blandas, escucha activa, empatía y trato digno, con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer la confianza y cercanía institucional.

¿De acuerdo a su creencia religiosa, sintió que la institución le brinda apoyo?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	112	95,72	Percepción Positiva
No	0	0	Percepción Negativa
N/A	5	4,27	Percepción Neutra
Totales	117	100	

El análisis de la dimensión relacionada con el apoyo brindado por la institución de acuerdo con las creencias religiosas de los usuarios evidencia una percepción altamente positiva frente al respeto, acompañamiento y apoyo espiritual ofrecido durante la atención institucional.

De acuerdo con los resultados obtenidos, 112 usuarios, equivalentes al 95,72% de los encuestados, manifestaron que sí sintieron apoyo por parte de la institución en relación con sus creencias religiosas. Este resultado refleja que la institución promueve un entorno de respeto por la diversidad de creencias, brindando

acompañamiento espiritual y favoreciendo el bienestar emocional y psicológico de los usuarios desde un enfoque integral y humanizado. Asimismo, evidencia sensibilidad institucional frente a las necesidades espirituales y culturales de las personas atendidas, aspecto fundamental en la atención de la población adulta mayor.

Es importante destacar que no se registraron respuestas negativas en la categoría “No”, lo cual indica ausencia de percepciones desfavorables relacionadas con discriminación, falta de apoyo o limitaciones frente a la libre expresión de las creencias religiosas. Este comportamiento constituye un indicador positivo respecto al respeto por la dignidad, la individualidad y la libertad de culto dentro de la institución.

Por otra parte, 5 usuarios, correspondientes al 4,27%, seleccionaron la opción “N/A”. Este resultado puede asociarse a personas que no practican alguna creencia religiosa, no requieren acompañamiento espiritual o consideran que la pregunta no aplica a su situación particular.

En términos generales, los resultados evidencian que la institución mantiene prácticas orientadas al respeto y fortalecimiento de la dimensión espiritual de los usuarios, contribuyendo al bienestar integral y a la humanización de los servicios. Se recomienda continuar promoviendo espacios de acompañamiento espiritual, respeto por la diversidad religiosa y actividades de apoyo emocional y espiritual, con el propósito de mantener los altos niveles de satisfacción y percepción positiva reflejados en esta medición.

¿Cómo calificaría su experiencia general respecto a los servicios que ha recibido en la IPS ?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Excelente	0	0	Percepción Positiva
Muy Bueno	27	40,2	
Bueno	39	58,2	
Regular	1	1,4	Percepción Negativa
Malo	0	0	
NA	0	0	Percepción Neutra
NS/NR	0	0	
Totales	67	100	

El análisis de la percepción general frente a los servicios recibidos en la IPS evidencia un nivel ampliamente favorable de satisfacción por parte de los usuarios encuestados, reflejando una valoración positiva respecto a la calidad de la atención y los servicios prestados por la institución.

De las 67 encuestas aplicadas, 39 usuarios, equivalentes al 58,2%, calificaron su experiencia general como “Buena”, constituyéndose en la categoría con mayor representación. Asimismo, 27 usuarios, correspondientes al 40,2%, valoraron la atención como “Muy Buena”. En conjunto, estas dos categorías representan el 98,4% de percepción positiva, lo que demuestra altos niveles de aceptación y satisfacción frente a la atención recibida, así como una percepción favorable sobre la calidad de los servicios institucionales.

Por otra parte, únicamente 1 usuario, equivalente al 1,4%, calificó su experiencia como “Regular”, lo cual representa una percepción negativa mínima frente al total de respuestas obtenidas. Aunque este porcentaje es bajo, constituye un aspecto importante para el análisis institucional, dado que puede estar asociado a experiencias particulares relacionadas con tiempos de atención, comunicación, oportunidad en los servicios o expectativas individuales no satisfechas.

Es importante resaltar que no se registraron respuestas en las categorías “Excelente”, “Malo”, “NA” ni “NS/NR”, lo que indica que todos los usuarios encuestados emitieron una valoración concreta sobre su experiencia en la institución. La ausencia de respuestas negativas significativas evidencia estabilidad en la percepción positiva de los servicios y un adecuado nivel de satisfacción general.

En términos generales, los resultados reflejan que la IPS mantiene una percepción favorable respecto a la calidad de la atención brindada, destacándose el compromiso institucional con la prestación de servicios humanizados, oportunos y orientados al bienestar de los usuarios. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, seguimiento a la satisfacción de los usuarios y fortalecimiento de la calidad en la atención, con el fin de mantener y elevar los niveles de percepción positiva alcanzados.

Centro Día y Hogar Geriátrico ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Sí	46	92	Percepción Positiva
No	0	0	Percepción Negativa
N/A	4	8	Percepción Neutra
Totales	50	100	

El análisis de la pregunta relacionada con la recomendación de la IPS por parte de los usuarios de los servicios de Centro Día y Hogar Geriátrico evidencia una percepción altamente positiva frente a la calidad de la atención y los servicios brindados por la institución.

De acuerdo con los resultados obtenidos, 46 usuarios, equivalentes al 92% de los encuestados, manifestaron que sí recomendarían la IPS a sus familiares y amigos. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción y confianza hacia la institución, dado que la recomendación de un servicio constituye uno de los principales indicadores de percepción positiva y aceptación por parte de los usuarios. Asimismo, evidencia reconocimiento frente a la calidad de la atención, el trato humanizado, la atención integral y el compromiso institucional con el bienestar de las personas mayores.

Es importante destacar que no se registraron respuestas negativas en la categoría “No”, lo cual indica ausencia de inconformidades significativas que afecten la intención de recomendación de la institución. Este comportamiento refleja una percepción favorable consolidada y fortalece la imagen institucional frente a usuarios, familias y comunidad en general.

Por otra parte, 4 usuarios, equivalentes al 8%, seleccionaron la opción “N/A”. Este resultado puede estar asociado a personas que prefirieron no emitir una opinión, no

cuentan con elementos suficientes para recomendar el servicio o consideran que la pregunta no aplica a su situación particular.

En términos generales, los resultados evidencian altos niveles de satisfacción y confianza hacia los servicios prestados en Centro Día y Hogar Geriátrico, consolidando una percepción positiva de la IPS. La elevada intención de recomendación demuestra que los usuarios reconocen la calidad y el compromiso institucional en la prestación de los servicios. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, humanización de la atención y seguimiento permanente a la satisfacción de los usuarios, con el propósito de mantener y fortalecer los niveles de aceptación alcanzados.

Servicio Asistencial ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?			
Opción de Respuesta	**N°**	**%**	
Definitivamente Sí	53	79,1	Percepción Positiva
Probablemente Sí	13	19,4	
Probablemente No	1	1,49	Percepción Negativa
Definitivamente No	0	0	
Totales	67	100	

El análisis de la pregunta relacionada con la recomendación de la IPS por parte de los usuarios del Servicio Asistencial evidencia una percepción ampliamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados y la experiencia general de atención recibida en la institución.

De las 67 respuestas obtenidas, 53 usuarios, equivalentes al 79,1%, manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían la IPS a sus familiares y amigos. Este resultado representa un indicador altamente positivo de satisfacción y confianza institucional, dado que refleja una percepción sólida frente a la calidad de la atención, la capacidad resolutiva de los servicios, el trato humanizado y la experiencia general del usuario durante el proceso asistencial.

Asimismo, 13 usuarios, correspondientes al 19,4%, respondieron “Probablemente Sí”, lo cual también constituye una percepción favorable. Este comportamiento evidencia que, aunque algunos usuarios podrían identificar aspectos susceptibles de mejora, mantienen una valoración positiva de la institución y una disposición favorable hacia la recomendación de los servicios.

En conjunto, las respuestas positivas (“Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”) representan el 98,5% del total de encuestados, lo que demuestra altos niveles de aceptación y satisfacción respecto a la atención brindada en el servicio asistencial.

Este resultado fortalece la imagen institucional y evidencia el impacto positivo de las estrategias de calidad y humanización implementadas por la IPS.

Por otra parte, únicamente 1 usuario, equivalente al 1,49%, manifestó “Probablemente No” recomendar la institución. Aunque este porcentaje es mínimo, constituye una oportunidad de mejora para la institución, ya que puede estar relacionado con experiencias individuales asociadas a tiempos de atención, expectativas no satisfechas, procesos administrativos o percepción de la calidad del servicio recibido.

Es importante resaltar que no se registraron respuestas en la categoría “Definitivamente No”, lo que indica ausencia de percepciones altamente negativas frente a la institución.

En términos generales, los resultados evidencian un elevado nivel de satisfacción y confianza por parte de los usuarios del servicio asistencial, reflejado en la alta intención de recomendación de la IPS. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de mejoramiento continuo, atención humanizada y seguimiento a la experiencia del usuario, con el fin de mantener y fortalecer los niveles de percepción positiva alcanzados.



MARÍA FERNANDA NAVARRETE L.
Jefe de Oficina de Admisión y Experiencia al Usuario