



Remedios Julio 15 de 2026

DOCTORA

DIANA MARIA MISAS PARRA

Gerente

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

REMEDIOS

Ref. **Informe de Gestión II Trimestre 2026**

Respetada doctora

De conformidad con el artículo 6 numeral 1 de la resolución 0978 de agosto de 2004, "por medio de la cual se adoptan las disposiciones correspondientes en términos de la ley sobre la aplicación en la empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Remedios, al servicio de información y atención al usuario (SIAU).

El presente informe, corresponde a la Gestión realizada correspondiente al **II Trimestre 2026**, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios con los que cuenta la institución; igualmente la medición de la satisfacción de nuestros usuarios, canalizado por el Sistema de Información y Atención al Usuario y procesos que en la oficina del SIAU se atienden y se consolidan.

El contenido del presente informe está estructurado en siete (7) ítems

1. Atención al ciudadano
2. Proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones
3. Trámite de Remisiones Ambulatorias
4. Procedimiento de monitoreo de satisfacción del usuario
5. Tramites de portabilidad
6. Tramites de afiliación institucional.
7. Política pública de Participación Social en Salud.

Marco normativo:

Constitución Política Nacional

Ley 100 de 1993 por el cual se crea el sistema General de Seguridad Social

Ley 1474 de 2007 estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano

Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector salud y protección Social.



1. **ATENCION AL CIUDADANO:**

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta como eje estratégico con Atención y orientación al ciudadano, proceso del SIAU, con este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario/paciente la comprensión de su situación, transmitirle | todos nuestros esfuerzos realizados en la búsqueda de resolver su necesidad en salud, igualmente brindar asesoramiento sobre la forma o métodos para acceder a los diferentes servicios de la institución.

Es importante centrarnos en este eje estratégico, pues, los determinantes sociales son cada vez más relevantes, inciden e impactan la calidad de salud de nuestros usuarios, dicha incidencia se ve reflejada en la disposición con la que llegan los usuarios a nuestros servicios, los cuales pueden llegar a afectar el buen desarrollo de la prestación de los servicios.

Para el ejercicio de este proceso la Oficina de información y Atención al Usuario cuenta con una funcionaria y las siguientes disposiciones de canales de comunicación con nuestros usuarios los cuales permiten facilitar y promover la Participación Social en salud.

Canales de comunicación directa con el usuario:

CANAL	MODO DE CONTACTO
--------------	-------------------------

Teléfono	Línea de celular: 3108283885
----------	------------------------------

Teléfono fijo: 6042012270 opción 126 disponible de 7:am a 12 y de 1:pm a 5:pm

virtual Correo electrónico

siau@hsvpremedios.gov.co,

siau.hsvpremedios@gmail.com

Sitio web www.hsvpremedios.gov.co

Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia

Buzón de sugerencias La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta con seis (6) Buzones de Sugerencias, ubicados así:

1. Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones.
2. Sala de espera de consulta médica.
3. Sala de espera de servicio de urgencias.
4. Servicio de Hospitalización



5. Área Vacunación
6. centro de salud la cruzada
7. centro de salud Santa Isabel

En este canal, el usuario puede darnos a conocer sus Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones. La apertura de estos Buzones es realizada una vez por semana, a las comunicaciones allí encontradas, se les realiza la debida gestión para generar respuesta de acuerdo los términos de ley.

presencial Se brinda atención personalizada a nuestros usuarios, se cuenta con una oficina de fácil acceso ubicada en el primer piso de la institución (atención en horario hábil)

El proceso de Atención al ciudadano hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario- familia o actores involucrados, solicitando información adicional, con el fin de entregar una respuesta oportuna o servicio según necesidad del usuario/paciente, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de los diferentes servicios, de manera virtual, presencial o telefónica. En caso de ser necesarios se solicita apoyo a las entidades que sean necesarias para brindar información pertinente al usuario, sensibilizando sobre el proceso a seguir y procurando encontrar alternativas cuando no sea posible obtener una solución a la necesidad del usuario que permita una respuesta satisfactoria.

Este eje estratégico, facilita al usuario la entrega de información sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios ofertados en la institución y es la mejor oportunidad de educarlos sobre el seguimiento al Sistema General de Seguridad Social y los mecanismos establecidos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud. (zapata, 2017).

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados en esta área cuentan con proceso documentados. Además, a pesar de no contar con un software que permita la clasificación de las comunicaciones de los usuarios según su no conformidad, se cuenta con un proceso estandarizado y categorizado donde se puede evidenciar con facilidad los motivos generadores de inconformidades, distribución de comunicaciones por áreas y resultados de indicadores de oportunidad en la gestión a las comunicaciones. Cabe



anotar que este proceso se enfoca en el ejercicio de la prestación de los servicios de la salud en nuestra ESE y presenta un enfoque centrado en la vulneración de los Derechos de nuestros usuarios.

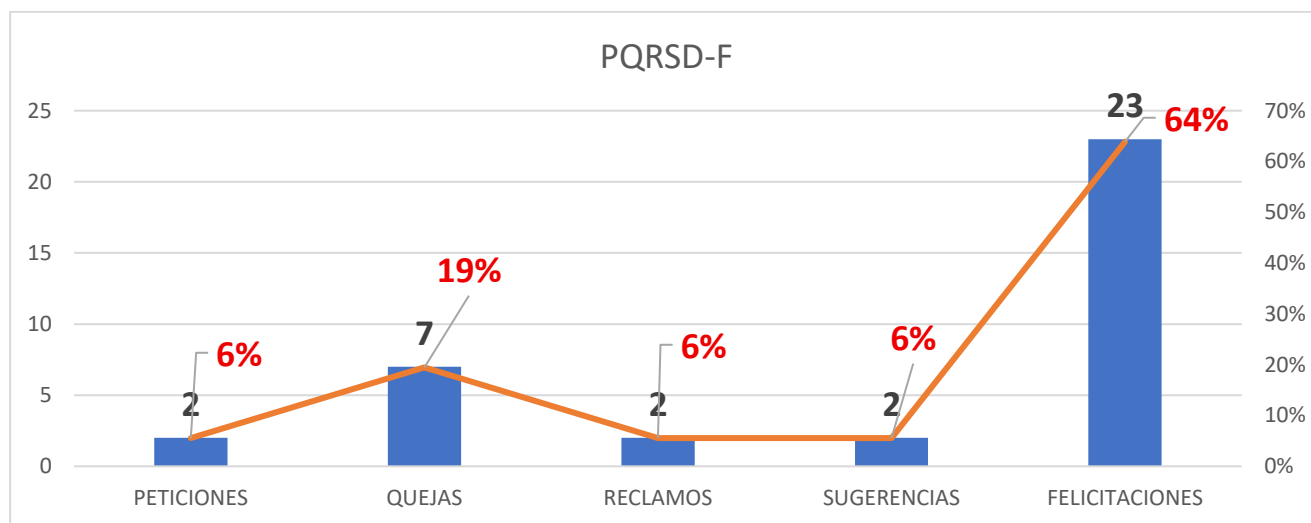
Este proceso de gestión a las comunicaciones de nuestros usuarios, se reciben a través de los diferentes canales anteriormente mencionados consiste en la recepción, lectura, análisis, clasificación, radicación, envío al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

En este trimestre II del año 2026 se presentaron **36** comunicaciones de los usuarios, comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento de comunicaciones del 5%, trimestre anterior (24)

Adicional se presentaron tres (3) comunicaciones externas (2) no competencia de la ESE y una (1) Queja a EPS, (Coosalud) por trato inadecuado Paciente-profesional)

De las 36 comunicaciones 2(6%) pertenecen a peticiones, 2(14%) quejas, 7(19%) reclamos, 2(6%) sugerencias y 23 (64%) felicitaciones.

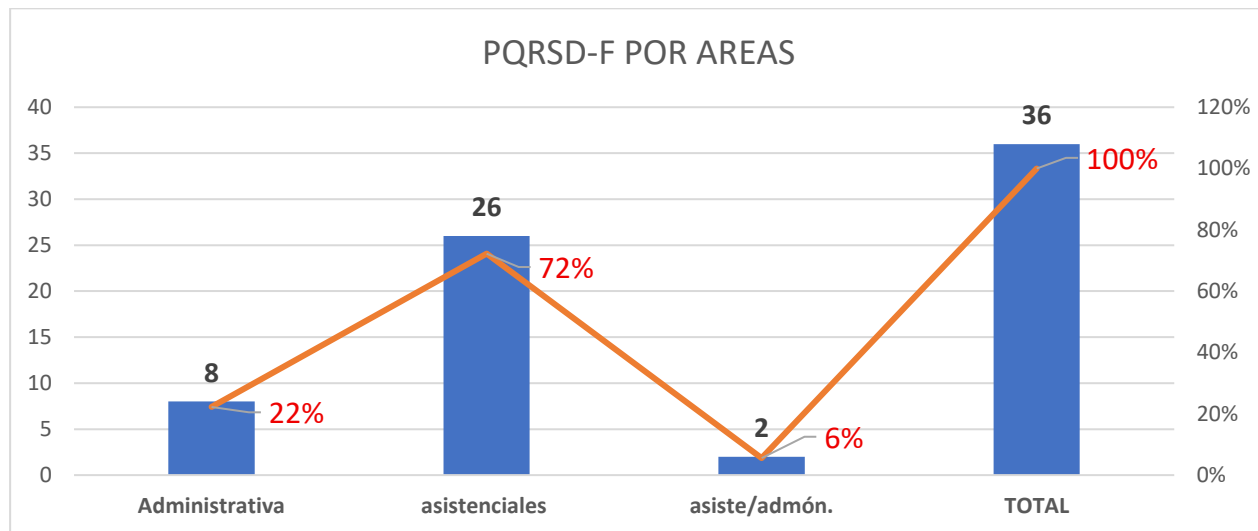
	I Trimestre 2026			II TRIMESTRE 2026	
Peticiones	4	11%	↓ ↓ ↓ ↓ ↑	2	6%
Quejas	9	29%		7	19%
Reclamos	2	0%		2	6%
sugerencias	2	8%		2	6%
felicitaciones	7	52%		23	64%
TOTAL	24	100%		36	100%





COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA

POR AREAS I TRIMESTRE 2026			POR AREAS II TRIMESTRE 2026	
Administrativa	6	25%	8	22%
asistenciales	16	67%	26	72%
asiste/admón.	2	8%	2	6%
TOTAL	24	100%	36	100%



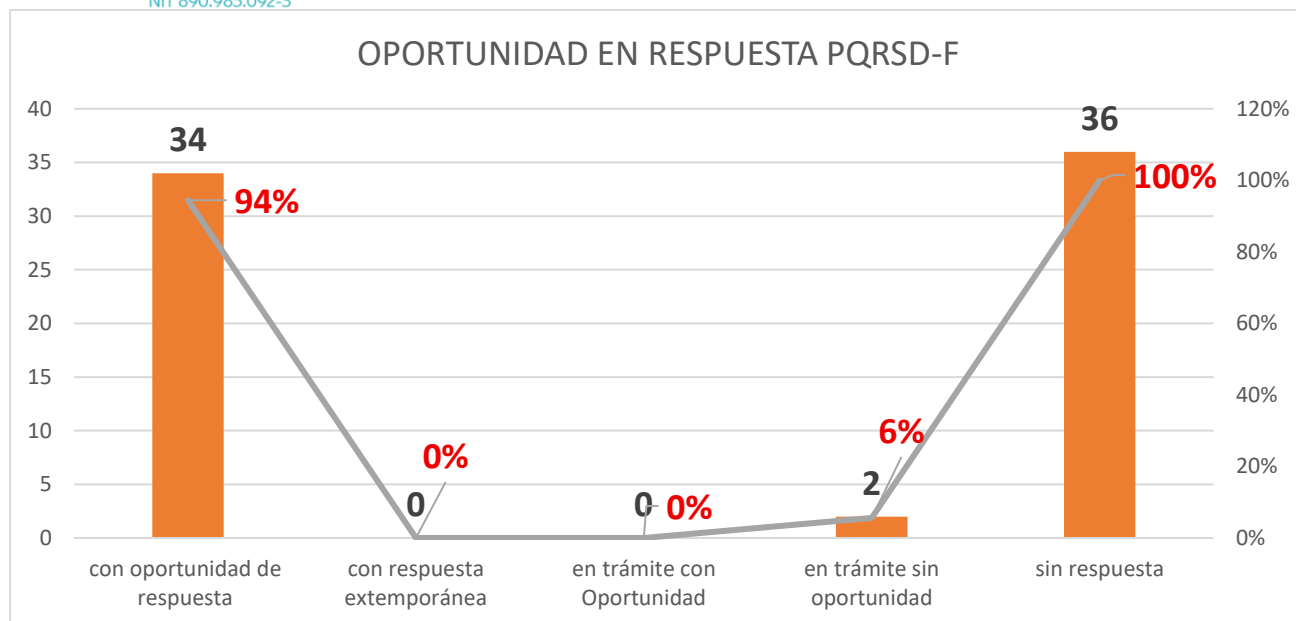
De las 36 comunicaciones presentadas por los usuarios en este II trimestre, un 22% equivalente a 08 corresponden al área administrativa, en un mayor porcentaje del 72% (26) comunicaciones corresponden al área asistencial y el 2% (2) corresponde a área articulada administrativa-asistencial.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

INDICADOR DE OPORTUNIDAD II TRIMESTRE 2026

Para el presente trimestre el indicador de oportunidad de repuesta, quedo en un 94% comparado con el trimestre anterior, el indicador aumento un 20% (trimestre anterior **(79%)**)

Indicador de Oportunidad de Respuesta II Trim 2026			I TRIMESTRE	
con oportunidad de respuesta	34	94%	19	79%
con respuesta extemporánea	0	0%	5	21%
en trámite con Oportunidad	0	0%	0	0%
en trámite sin oportunidad	2	6%		0%
sin respuesta	36	100%	24	100%



SATISFACCION DEL USUARIO EN RESPUESTA SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD:

A partir del tercer trimestre 2025, se empezó a implementar la encuesta de satisfacción en respuesta en aras de conocer si el usuario quedo o no satisfecho con la misma. En caso que el usuario informe la no conformidad de respuesta, no se dará cierre a la PQR Hasta no escalarla nuevamente al área para análisis de respuesta y de ser necesario expedir una respuesta para el usuario o en su defecto sostener dialogo entre las partes logrando una conciliación ante la inconformidad percibida.

De las 36 comunicaciones en este segundo trimestre, le aplicaba la encuesta a 13 PQRS

De las cuales 2 se encuentran en trámite.

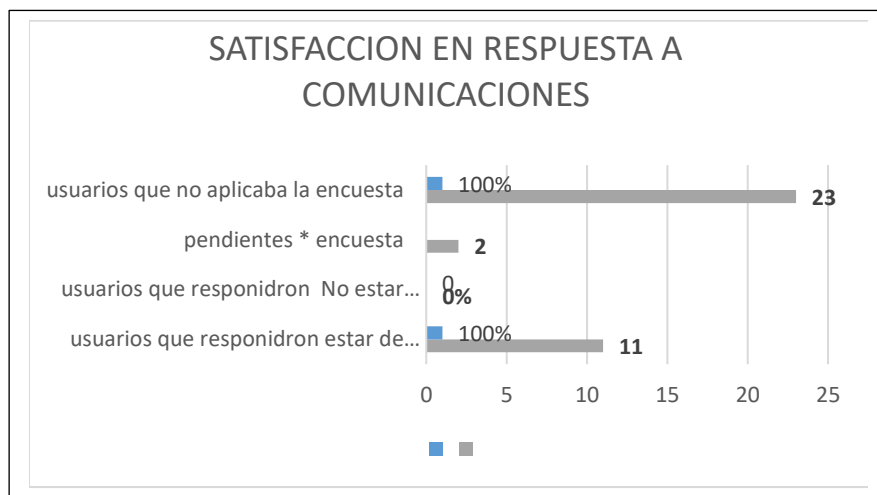
De las 11 encuestas aplicada, el 100 % de los usuarios respondieron haber estado de acuerdo con la respuesta emitida por la institución.

Al 64% de las comunicaciones (equivalente a 23) no les aplicaba la encuesta por tratarse de anónimos y felicitaciones.



Total, pendientes de encuesta.02

SATISFACCION DE RESPUESTA		
SI	11	100%
NO	0	0
No responde	0	0
N/A	23	
Pendientes * encuesta	2	



DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oportuna	Rpta No oportuna	en tte	sin resp
asistencial medico	1	4	1	1	9	16	14		2	
asistencial Enfermería					1	1	1			
asist med/enferme					1	1	1			
asistencial PYM					3	3	3			
Asistencial laboratorio										
administrativa Archivo										
Administrativas					2	2	2			
Facturación	1				5	6	6			
adm/asistencial		1			1	2	2			
asistencial RX										
asist/farmacia										
asistencial Vacunación		1		1	2	4	4			
Asistencial Fisioterapia										
asistencial Psicología										
asist/odontología			1			1	1			
No competencia de la ESE										
total	2	6	2	2	24	36	34		2	0



CANALES DE INGRESO PQRS-F II TRIMESTRE 2026

CANALES DE INGRESO PQRS-F II TRIMESTRE 2026		
SIAU	3	8%
Gerencia		0%
SEC. SALUD Y S.A.C		0%
BUZON SUGERENCIAS	25	69%
WEB	4	11%
CORREO ELECTRON	2	6%
CONX SAVIA		0%
DIRECCION SECCIONAL		0%
SUPERSALUD	2	6%
COMITE ETICA		0%
Total	36	100%

Como puede evidenciarse en la imagen, el medio o canal que los usuarios más utilizan para manifestar sus PQRSF, son los buzones de sugerencias con un 69% sobre los demás canales institucionales.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-F II TRIMESTRE 2026

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-F	II TRIMESTRE 2026		I TRIMESTRE 2026	
Percepción de tiempo de espera prolongado	2	6%	4	17%
Percepción de actitud o trato inadecuado	1	3%	3	13%
Difícil acceso a líneas telefónicas (agendamiento citas)	5	14%	2	8%
Percepción de mala atención	1	3%	2	8%
Percepción de pertinencia y/o negligencia médica/ ética		0%	1	4%
percepción de barreras de atención		0%		0%
felicitación por buena atención	23	64%	7	29%
solicitud de historias clínicas y otros	1	3%		0%
percepción violación a privacidad		0%		0%
solicitud de fichos en área transcripciones	1	3%	2	8%
otras	2	6%	2	8%
no competencia de la ESE	3		1	4%
Total, Comunicaciones	39	100%	24	100%



Como puede evidenciarse en este II trimestre, el porcentaje mayor de comunicaciones fue felicitaciones por la buena atención con un indicador favorable del 64%.

5 (14%) comunicaciones se presentaron por percepción de barreras de atención o acceso a citas médicas, odontológicas y fisiatría. 2 comunicaciones por percepción de tiempo de espera prolongado. Y las demás en un porcentaje más bajo.

OBSERVACION: las comunicaciones de los usuarios, a nivel institucional y profesional, debemos tomarlas como una oportunidad de mejora.

Cada una de las comunicaciones generadas por los usuarios, es tramitada a través de cada líder de proceso y se debe velar por el cumplimiento y obligatoriedad de dar respuesta a cada uno de los procesos institucionales; dentro de los cuales están inmersos los procesos del SIAU, procesos que nos permiten ver la percepción del usuario frente a la prestación de nuestros servicios y los cuales son una fuente esencial para la toma de decisiones correctivas ante las inconformidades percibidas.

Por otra parte, a cada comunicación notificada a líder de proceso, se le solicita realización de plan de mejora en aras que la insatisfacción percibida por el usuario no sea repetitiva y pueda generar cambios satisfactorios en el servicio. Cabe anotar que no todas las áreas están realizando plan de mejora ante la inconformidad.

Actualmente, el tiempo que se está dando para respuesta a las comunicaciones es de 5 días hábiles tomando como referencia la circular 008/2018 (ministerio de salud y Protección Social)

OBSERVACION: se adjunta formato consolidado al presente informe de **planes de mejora** establecidos de acuerdo a las comunicaciones de nuestros pacientes.

PROCESO BUZON DE SUGERENCIAS:

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este II trimestre se realizaron (09) aperturas con las personas inmersas en el proceso y con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de área de cada proceso.

Las actas hacen parte de los adjuntos del presente informe.

Total, comunicaciones encontradas en los Buzones durante el II Trimestre: 25



**E.S.E. Hospital
San Vicente De Paúl**
Remedios | Antioquia

NIT 890.985.092-3

Registros fotográficos apertura Buzones de sugerencias:

ABRIL



MAYO



JUNIO



Calle Las Palmas N° 12-120
Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76
Email: info@hsvpremedios.gov.co

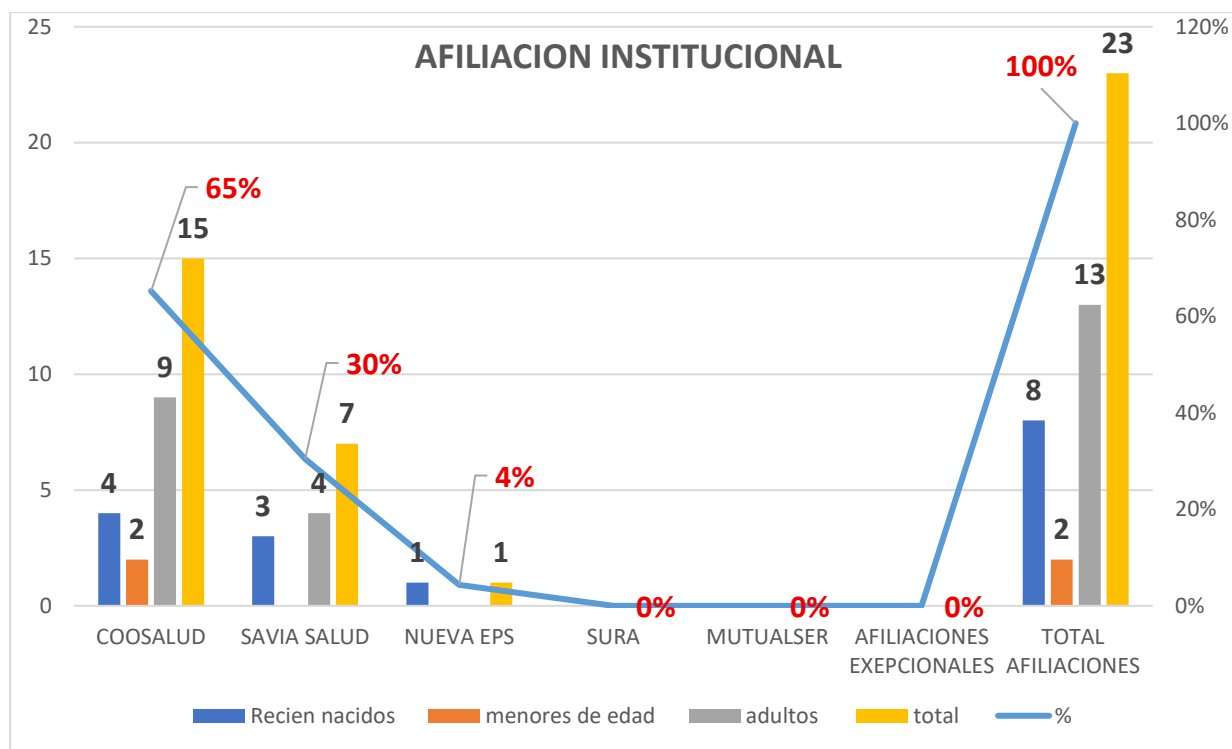


AFILIACION INSTITUCIONAL II TRIMESTRE 2026

atendiendo el decreto 064 de 2020, por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1 2.1 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema de Afiliación transicional).

TOTAL AFILIACIONES II TRIMESTRE 2026: 23					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	4	2	9	15	65%
SAVIA SALUD	3		4	7	30%
NUEVA EPS	1			1	4%
SURA					0%
MUTUALSER					0%
AFILIACIONES EXEPCIONALES					0%
TOTAL, AFILIACIONES	8	2	13	23	100%

I TRIMESTRE 2026: 24	
total	%
20	80%
1	4%
3	12%
	0%
1	4%
	0%
25	100%





En este II trimestre se realizaron 23 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y otro tipo de edades, comparado con el trimestre anterior, Se mantuvo similar el indicador de afiliaciones (trimestre anterior 24)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución en TRIMESTRE II: 15, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (13), afiliaciones a menores de edad: 02. Incluido un menor extranjero regular con ID PT

Numero de afiliaciones excepcionales: 01

De las 23 afiliaciones institucionales, una (1) se presento de manera **excepcional**, por dificultad de ingreso a plataforma SAT y DSSA.

PROCESO DE PORTABILIDAD

DECRETO 1683 DE 2013 Por el cual permite a los afiliados la garantía del acceso a los servicios de salud en el territorio nacional, a través de acuerdos con prestadores de servicios de salud y entidades promotoras de salud.

En este II trimestre se realizaron 83 solicitudes de portabilidad, de las cuales 59 fueron gestionadas por el SIAU y 24 por los mismos usuarios. Se obtuvo el 95% de respuestas positivas (aprobadas), tres(3) de las solicitudes realizadas, fueron negadas, por tratarse de usuarios ya sisbenizados en el municipio de Remedios, por lo cual se les brindo orientación de realizar el respectivo traslado a una EPS, con cobertura en nuestro municipio.

PORTABILIDAD II TRIMESTRE 2026

EPS	CANT	Aprobadas	no aprob	en ttte	sin Rpta	SIAU	USUARIO
FAMISANAR	3	3				3	
EMSANAR	1	1				1	1
SANITAS	3	2		1		3	
MUTUALSER	6	6				6	
NUEVA EPS	11	11				11	
SALUDTOTAL	19	17		2		14	5
SAVIA SALUD							
SURA	33	32	1	1		14	18
CAJACOPI	3	3				3	
CAPRECOSA							
ANS WAYUU	2		2			2	
PROTEGER	1			1		1	
COMFAORIENTE	1	1					
TOTAL	83	76	3	5		59	24



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO II TRIMESTRE 2026

En este primer trimestre del año 2026 debido a la implementación de la encuesta digital, solo se lograron realizar 287 encuestas, en el segundo trimestre se evidencia un nivel mas alto de encuesta, sin embargo, se seguirá implementando la estrategia de motivar al usuario al diligenciamiento de la misma en aras de seguir garantizando una muestra significativa.

A continuación, se presenta informe de resultado con la muestra obtenida, con análisis de experiencia del usuario por servicio.

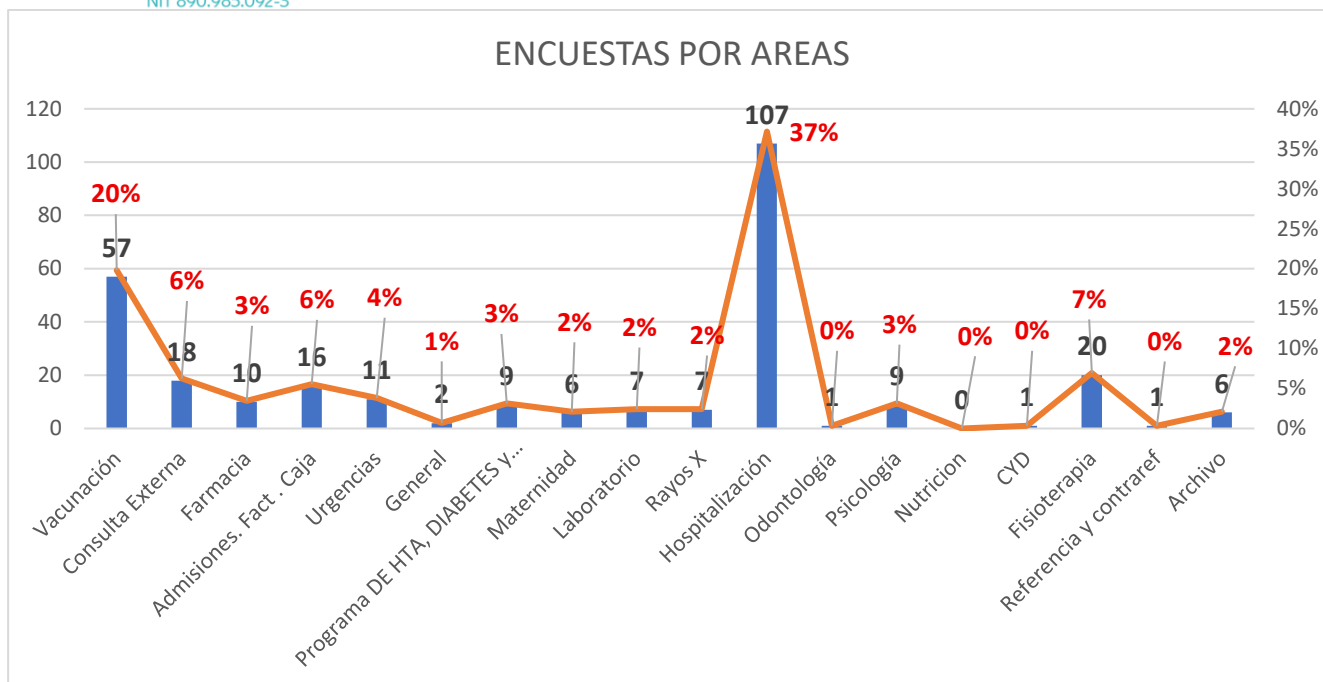
Áreas a las cuales los usuarios respondieron a la encuesta:

II TRIMESTRE 2026		
Área de Servicio / Programa	Frecuencia	Porcentaje (N=282)
Vacunación	57	20%
Consulta Externa	18	6%
Farmacia	10	3%
Admisiones. Fact . Caja	16	6%
Urgencias	11	4%
General	2	1%
Programa de hta, diabetes y otros	9	3%
Maternidad	6	2%
Laboratorio	7	2%
Rayos X	7	2%
Hospitalización	107	37%
Odontología	1	0%
Psicología	9	3%
Nutricio	0	0%
CYD	1	0%
Fisioterapia	20	7%
Referencia y contraref	1	0%
Archivo	6	2%

TOTAL	288	100%
--------------	------------	-------------

I TRIMESTRE 2026	
Frecuencia	Porcentaje (N=70)
11	15.71%
10	14.29%
8	11.43%
6	8.57%
5	7.14%
4	5.71%
4	5.71%
4	5.71%
3	4.29%
2	2.86%
2	2.86%
1	1.43%
1	1.43%
1	1.43%
1	1.43%
1	1.43%

64	100%
-----------	-------------



El área con mayor número de encuestas fue área de hospitalización con un total de 107 encuestas equivalente al 38%. Segundo lugar vacunación con un total de 57 encuestas, equivalente al 20% y en tercer lugar consulta externa con un total de 18 encuestas, equivalente al 6%.

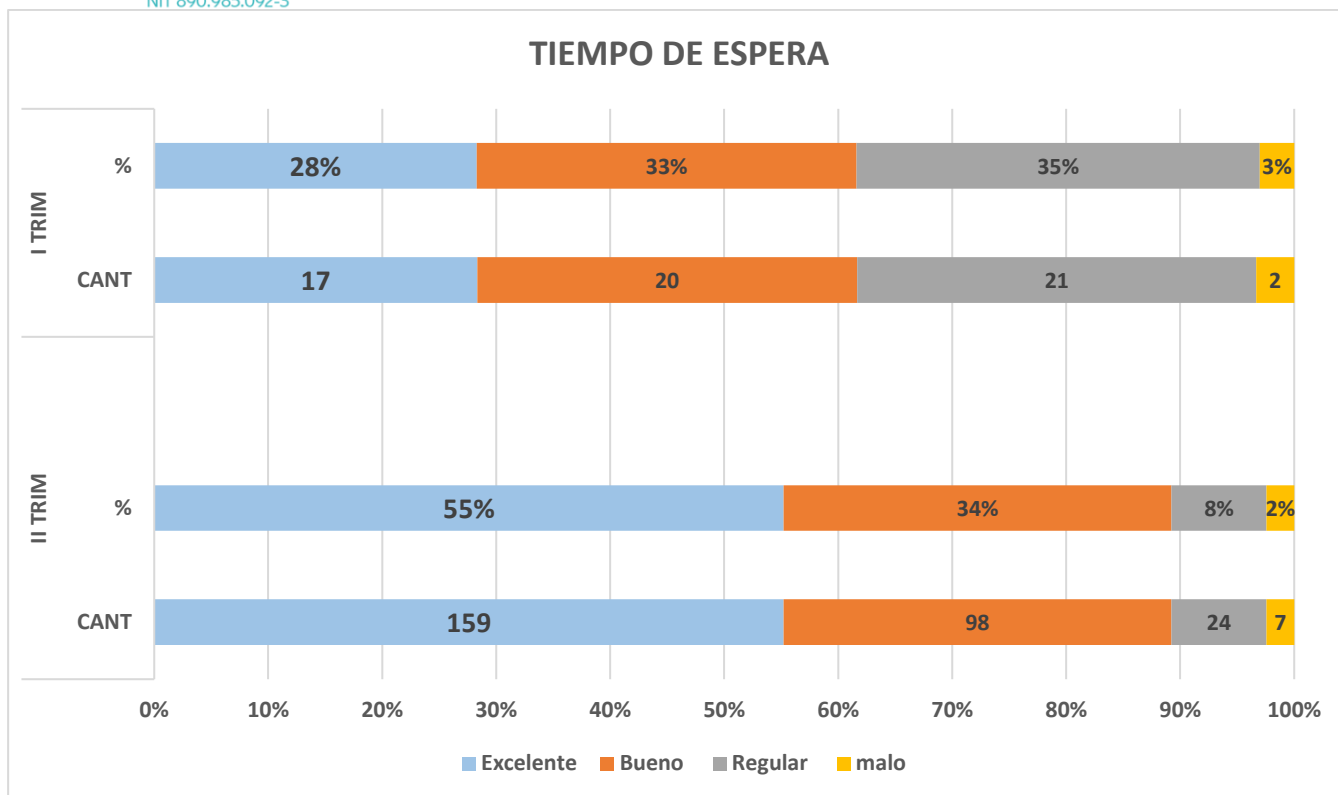
Las demás áreas mantienen un indicador bajo en número de encuestas realizadas por el usuario.

DESCRIPCION DE PERCEPCION DEL USUARIO EN SU EXPERIENCIA EN EL SERVICIO:

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO II TRIMESTRE 2026

		II TRIM	
		CANT	%
¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	Excelente	159	55%
	Bueno	98	34%
	Regular	24	8%
	malo	7	2%

I TRIM	
CANT	%
17	28%
20	33%
21	35%
2	3%

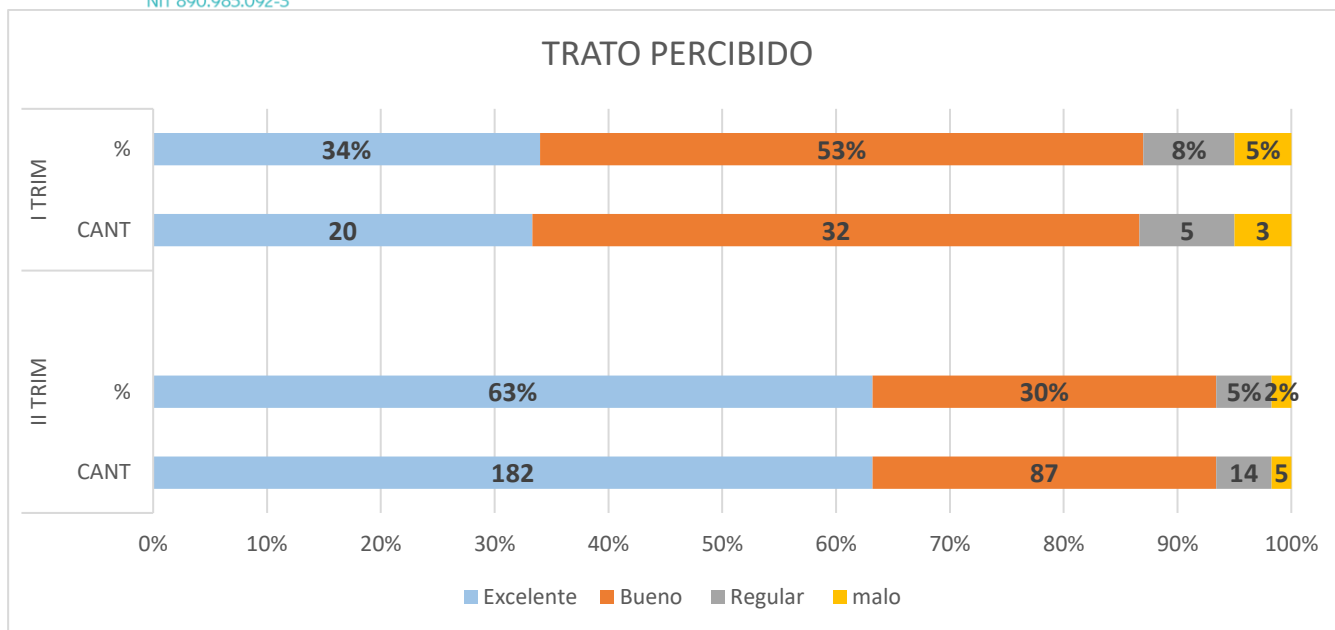


Para este II trimestre el indicador para tiempo de espera percibido por el usuario fue de 89% equivalente a 257 de los 288 encuestados. **(trimestre anterior 61%)** se presenta un incremento significativo de satisfacción, sin embargo se debe seguir generando estrategias de mejora.

Pregunta N. 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO II TRIMESTRE 2026

		II TRIM	
		CANT	%
el trato que usted percibió del personal que lo atendió?	Excelente	182	63%
	Bueno	87	30%
	Regular	14	5%
	malo	5	2%

I TRIM	
CANT	%
20	34%
32	53%
5	8%
3	5%

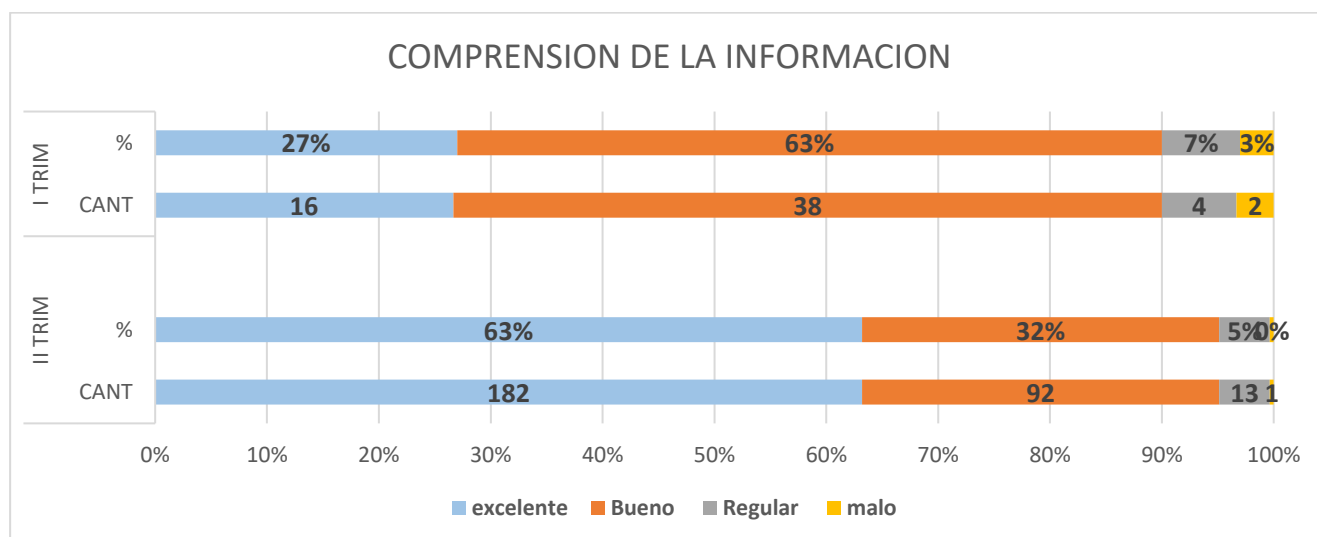


para este trimestre II, el % general de satisfacción en cuanto al trato percibido es del 93% equivalente a 269 de los 288 usuarios encuestados. Comparado con el anterior trimestre, el indicador aumento un 6% (trimestre anterior 87%).

COMPRESION DE LA INFORMACION II TRIMESTRE 2026

		II TRIM	
		CANT	%
¿La comprensión de la información brindada por parte del personal que lo atendió?	excelente	182	63%
	Bueno	92	32%
	Regular	13	5%
	malo	1	0%

I TRIM	
CANT	%
16	27%
38	63%
4	7%
2	3%

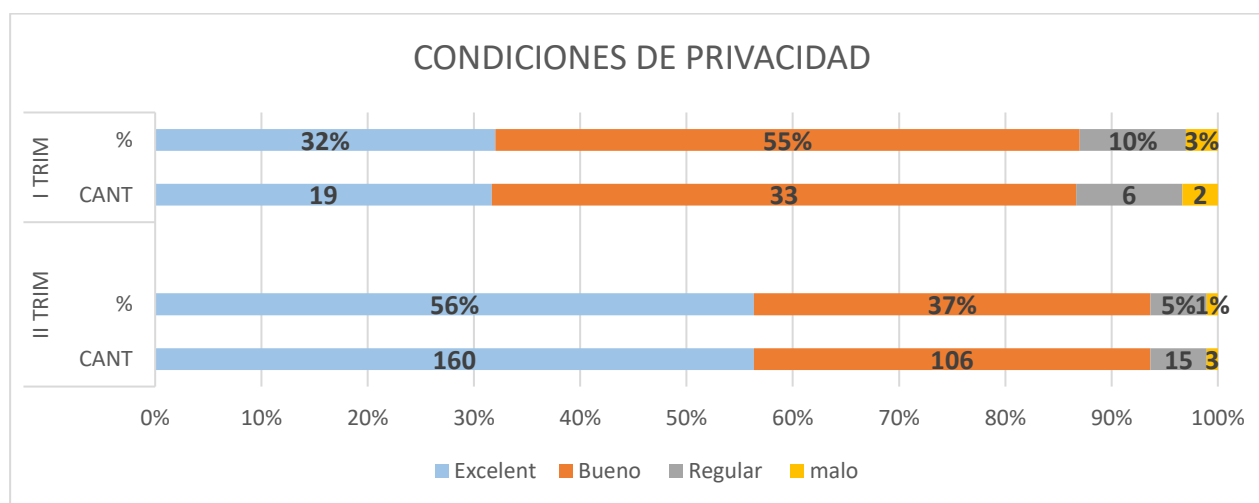




En cuanto a la comprensión de la información en este II trimestre se percibió un indicador del 95% equivalente a 274 de los 288 usuarios encuestados. comparado con el trimestre anterior este indicador aumento un 5% (trimestre anterior 90%).

Pregunta N.º 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD II TRIMESTRE 2026

		II TRIM		I TRIM	
		CANT	%	CANT	%
¿Las condiciones de privacidad para su atención?	Excelente	160	56%	19	32%
	Bueno	106	37%	33	55%
	Regular	15	5%	6	10%
	malo	3	1%	2	3%



El indicador global para este II trimestre de 2026 en cuanto a la privacidad para la atención es del 93%. Correspondiente a 266 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador aumento un 6%, se mantiene igual (Trimestre anterior 87%).

Pregunta N° 5: CONFIANZA Y SEGURIDAD II TRIMESTRE 2026

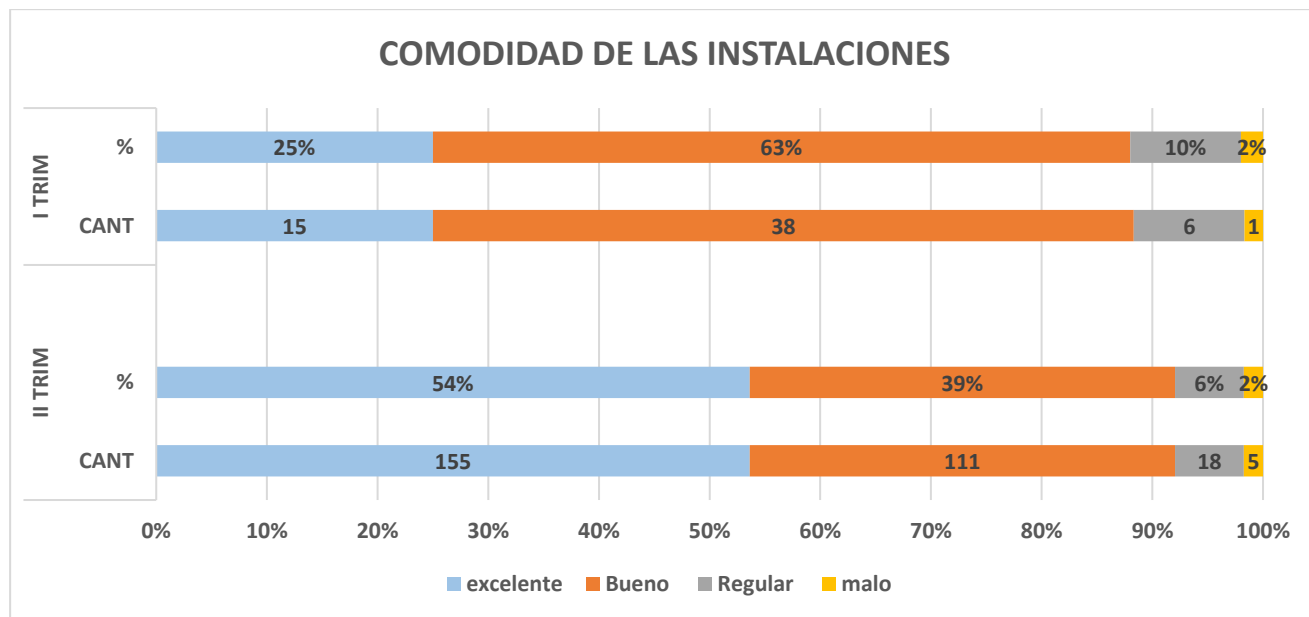
		II TRIM		I TRIM	
		CANT	%	CANT	%
confianza y seguridad	excelente	176	61%	18	30%
	Bueno	99	34%	39	65%
	Regular	10	3%	2	3%
	malo	3	1%	1	2%

El indicador global para este II trimestre de 2026 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del 95%. Correspondiente a 275 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador se mantiene igual% (trimestre anterior 95%).



Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2026.

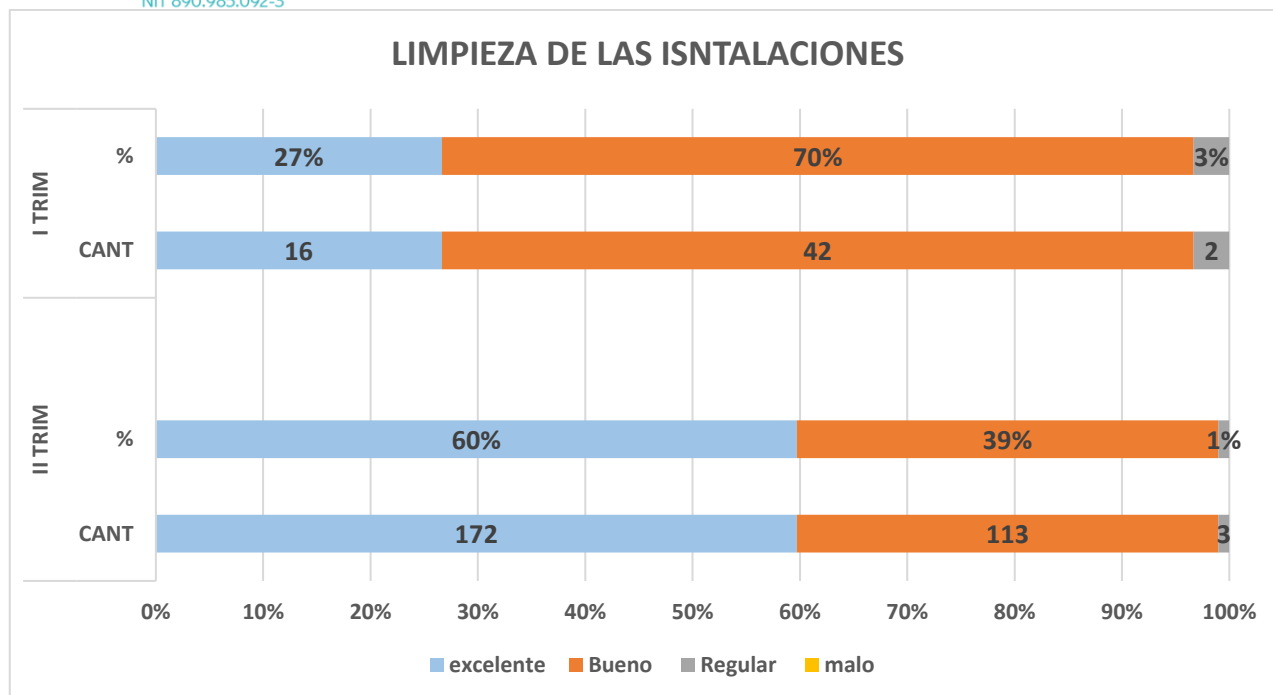
		II TRIM		I TRIM	
		CANT	%	CANT	%
¿La comodidad de las instalaciones?	excelente	155	54%	15	25%
	Bueno	111	39%	38	63%
	Regular	18	6%	6	10%
	malo	5	2%	1	2%



Para este II trimestre de 2026, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 93%, equivalente a 266 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 5% (trimestre interior 88%).

Pregunta N° 7: LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2026

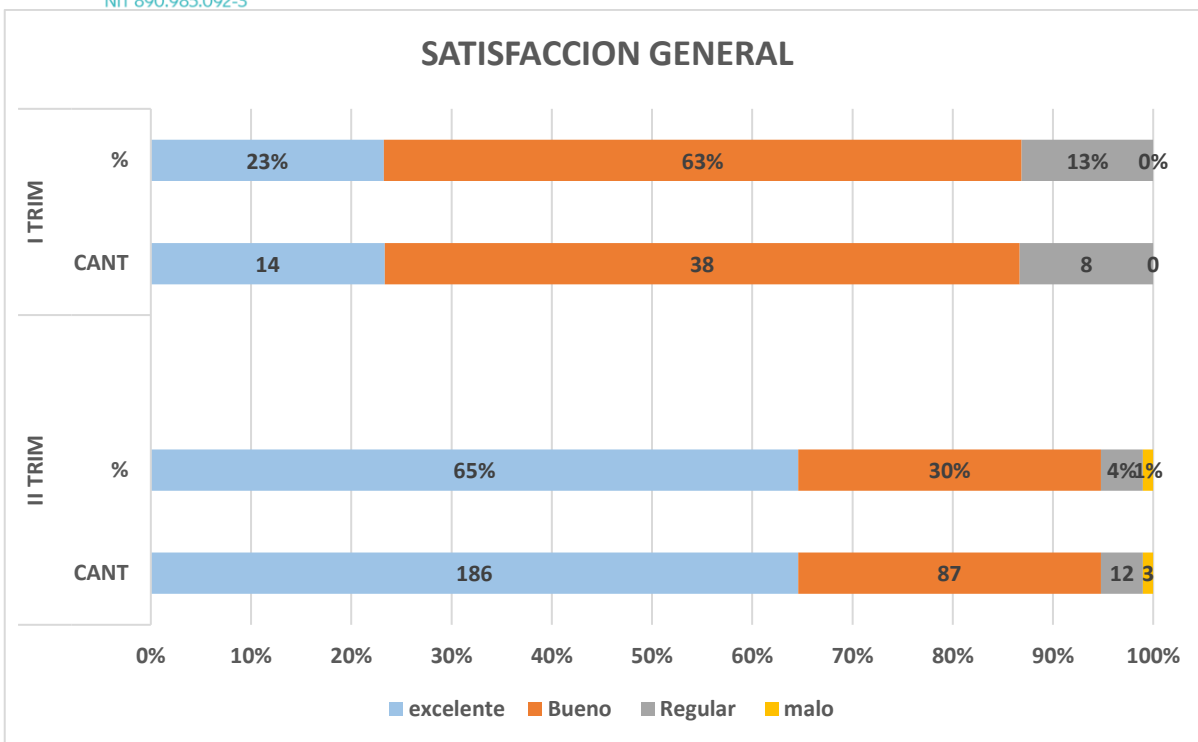
		II TRIM		I TRIM	
		CANT	%	CANT	%
la limpieza le parecio adecuada?	excelente	172	60%	16	27%
	Bueno	113	39%	42	70%
	Regular	3	1%	2	3%
	malo	0	0%	0	0%



El porcentaje de satisfacción en este II trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del 99%, (285 usuarios) comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre anterior 97%).

SATISFACCION POR SERVICIOS: NIVEL DE SATISFACCION 90%

		II TRIM		I TRIM	
		CANT	%	CANT	%
como calificaría su satisfacción global, con respecto a los servicios recibidos a través del hospital?	excelente	186	65%	14	23%
	Bueno	87	30%	38	63%
	Regular	12	4%	8	13%
	malo	3	1%	0	0%



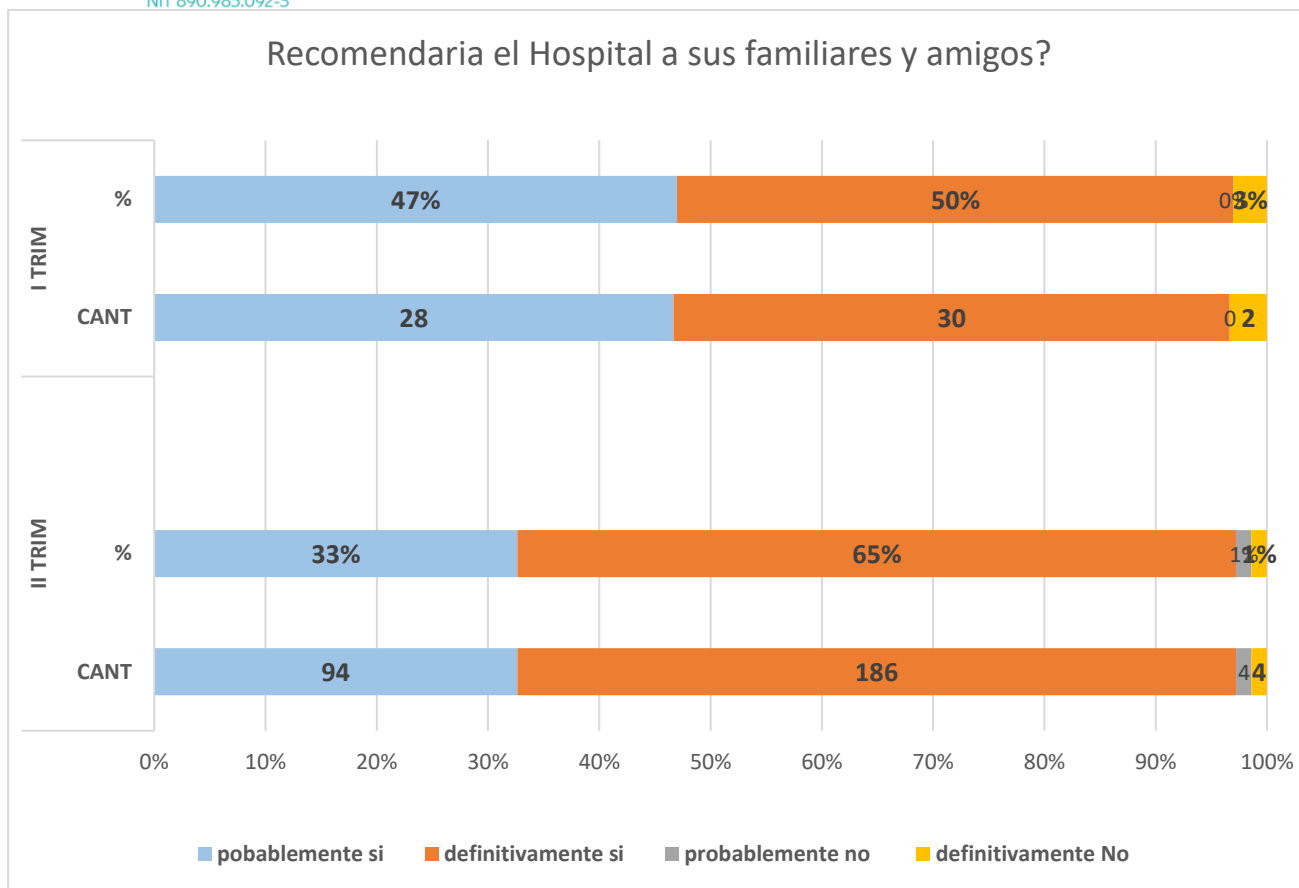
El porcentaje de satisfacción global para este II Trimestre de 2026 es del 95%, equivalente a 273 usuarios satisfechos, y 5% no satisfechos (15 usuarios); comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 7% (trimestre anterior 86%).

PREGUNTA N. 09: RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS? (Resolución 0256-2016)

Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad).

		II TRIM	
		CANT	%
Recomendaría el hospital a sus familiares y amigos	probablemente si	94	33%
	definitivamente si	186	65%
	probablemente no	4	1%
	definitivamente No	4	1%

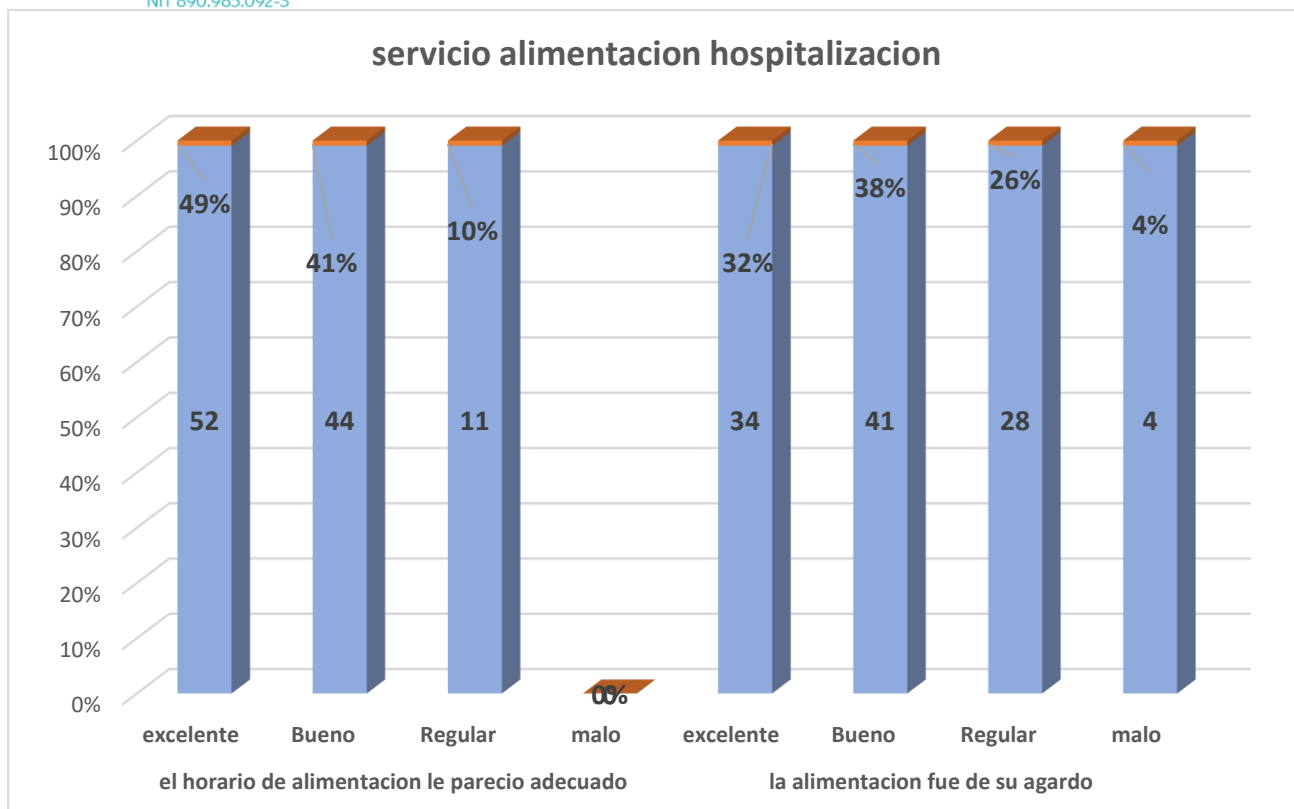
I TRIM	
CANT	%
28	47%
30	50%
0	0%
2	3%



En este II trimestre, El 33% de los usuarios encuestados, equivalente a 94 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 65% equivalente a 186 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendarían el Hospital, un 1% (4) manifestaron que probablemente si recomendarían el hospital y un 1% (4) manifestó que probablemente no recomendaría el hospital.

SERVICIO DE ALIMENTACION II TRIMESTRE

el horario de alimentación le pareció adecuado	excelente	52	49%
	Bueno	44	41%
	Regular	11	10%
	malo	0	0%
la alimentación fue de su agrado	excelente	34	32%
	Bueno	41	38%
	Regular	28	26%
	malo	4	4%



El 49% equivalente a 52 de los 107 usuarios encuestados en este servicio manifestó excelente el horario de alimentación, 41% (44) manifestó Bueno, el 10% (11) considero regular el horario de alimentación.

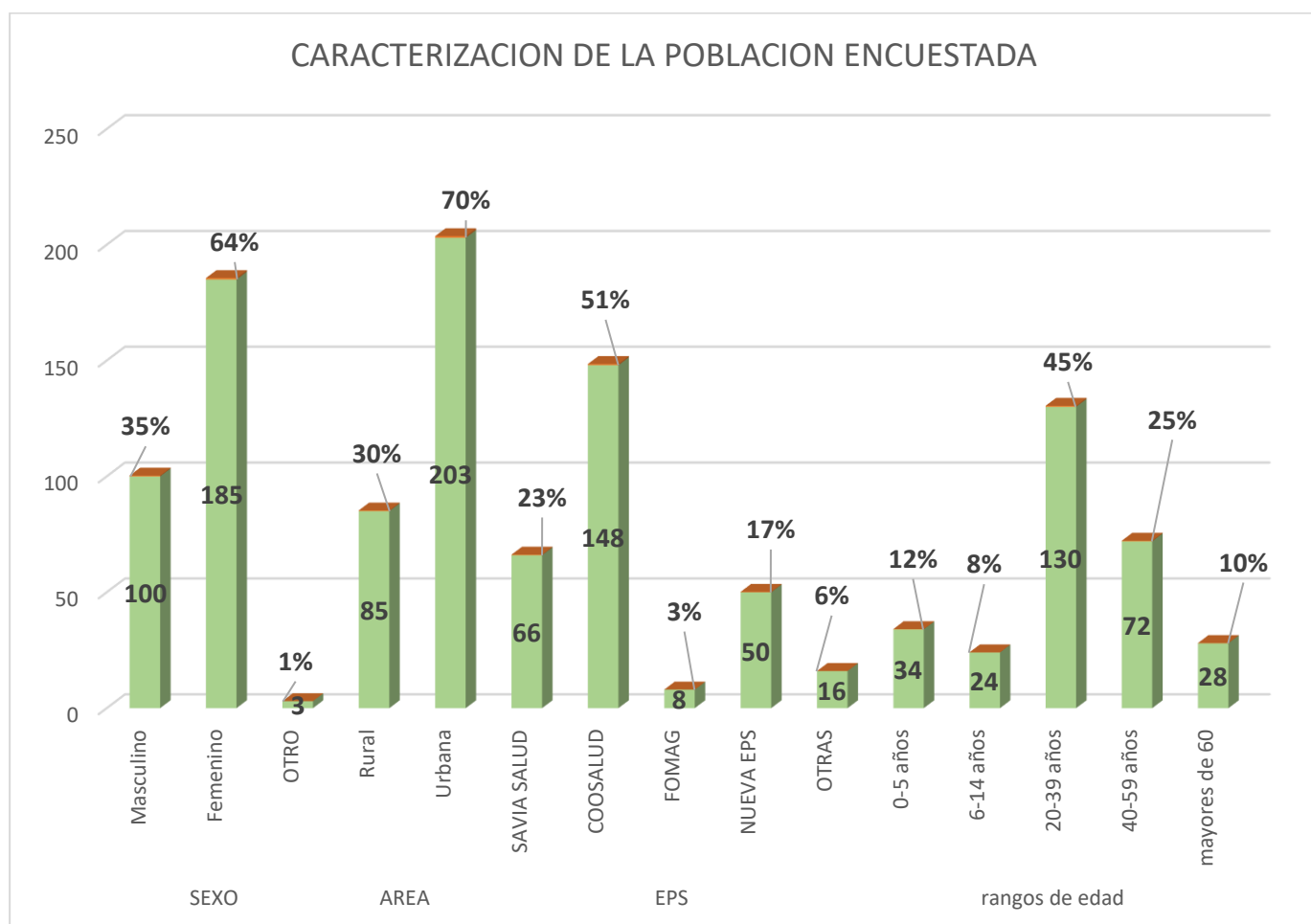
Un 32% (34) usuarios de los 107 encuestados en hospitalización, considero excelente la alimentación, el 38% manifestó bueno, el 26% (28) manifestó el agrado por la alimentación suministrada de forma regular y mala.

Se debe generar plan de mejora para mejorar el indicador sobre el agrado por la alimentación suministrada.



CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA II TRIMESTRE 2026.

SEXO	Masculino	100	35%
	Femenino	185	64%
	OTRO	3	1%
AREA	Rural	85	30%
	Urbana	203	70%
EPS	SAVIA SALUD	66	23%
	COOSALUD	148	51%
	FOMAG	8	3%
	NUEVA EPS	50	17%
	OTRAS	16	6%
rangos de edad	0-5 años	34	12%
	6-14 años	24	8%
	20-39 años	130	45%
	40-59 años	72	25%
	>45 años	28	10%





SEXO:

El 35% (100) usuarios, corresponden al sexo masculino, el 64% (185) sexo femenino y otro sexo 1% (1). Predominando el sexo femenino, quienes aceptaron la realización de la encuesta.

AREA:

Un 30% (85) corresponde a usuarios del área rural y el 203% (40) al área urbana.

EPS:

en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 51% (148) corresponde a la EPS Coosalud, el 23% (66) a savia salud EPS, el 17% (50) a nueva EPS, el 3% (8) a FOMAG, y el 6% (16) a otras EPS.

Como puede evidenciarse la población que más respondió a la encuesta de satisfacción fueron usuarios pertenecientes a la eps Coosalud.

Rangos de edad:

De 0 a 5 años 12% (34)

De 6 a 14 años 8% (24)

De 20 a 39 años: 45% (130)

De 40 a 59 años: 25% (72)

Mayores de 60 años: 10% (28)

SATISFACCION ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL:

TOTAL SATISFACCION 93%

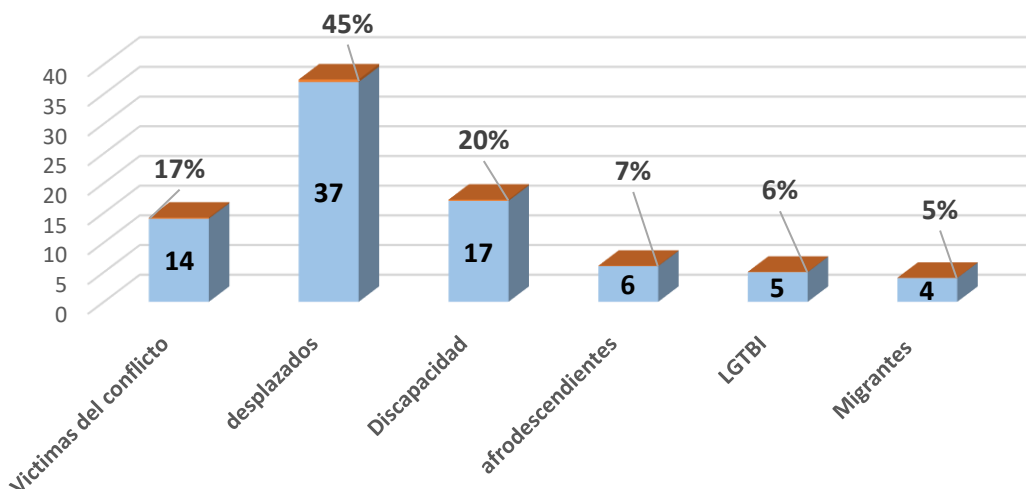
De los 83 usuarios encuestados, el 17%(14) pertenece a población víctima del conflicto, EL 45% (37) población desplazada, el 20% (17), pertenece a población con condición de discapacidad, el 6% (5) usuarios de la comunidad LGTBIQ+ Y EL 5% (4) pertenecen a población migrante

Descrita su satisfacción así:

POBLACION ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL		
Víctimas del conflicto	14	17%
desplazados	37	45%
Discapacidad	17	20%
afrodescendientes	6	7%
LGTBI	5	6%
Migrantes	4	5%



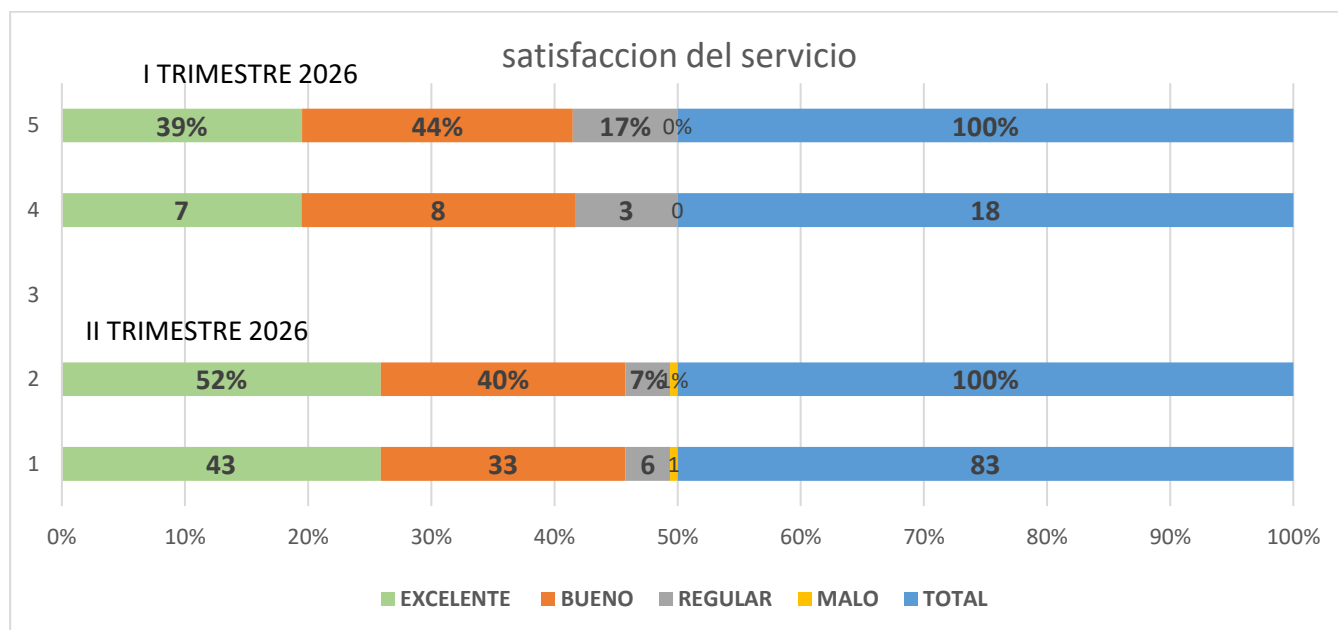
SATISFACCION POBLACION DE ATENCION PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL



SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO

SATISFACCION CON EL SERVICIO	II TRIMESTRE	
EXCELENTE	43	52%
BUENO	33	40%
REGULAR	6	7%
MALO	1	1%
TOTAL	83	100%

I TRIMESTRE	
7	39%
8	44%
3	17%
0	0%
18	100%





Con referencia a la satisfacción de experiencia en los servicios, el 52% de los usuarios pertenecientes a esta Población expreso su satisfacción excelente, el 40% buena. **TOTAL, SATISFACCION DE ATENCION 92%.**

el 8% de esta población expreso su satisfacción de manera regular

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS POR SERVICIOS EN ENCUESTA DE SATISFACCION

FACTURACION-ADMISIONES-CAJA

- Hay una funcionaria monita muy mala clase y desatenta
- una de las dos niñas que atiende ahí es muy mala clase y no explica bien
- son un poco antipáticas para atender

SUGERENCIAS:

Me parece que es justo que personal de facturación debería de madrugar un poco más por lo que a la hora estimulada se acumula muchas personas embarazadas y adultos mayores, los que madrugamos perdemos en pocas palabras la madrugada deberíamos de tener más conciencia con las personas que se esfuerzan en madrugar y más si no viven cerca del pueblo que viven en veredas como yo no todos tenemos el tiempo de venir o esperar hasta más tarde algunas personas deben de ir a cumplir con sus obligaciones un feliz día.

SERVICIO HOSPITALIZACION:

- la atención fue muy buena
- tanto en urgencias como en hospitalización muy buena la atención, las enfermeras son muy atentas muy agradecido con el hospital por la atención recibida.
- prestan muy buen servicio
- gracias por todo
- las enfermeras y médicos muy amables. un poco retrasada la comida
- el servicio que recibió mi madre fue excelente
- hay mucho acompañamiento a todos los pacientes, muy agradecida. bendiciones
- Toda la atención muy bien por parte del Personal del hospital
- muy buena la atención, trataron muy bien mi hijo.
- todos fueron muy amables.
- todo muy bien
- esta vez me brindaron un excelente servicio
- todo muy excelente
- la atención de médicos y enfermeras muy buena y buena alimentación



SUGERENCIAS:

- en la alimentación, pienso que se debe tener en cuenta lo que si pueda ingerir el paciente
- solo falta que coloquen televisor para los niños
- más ventiladores
- como sugerencia televisión para los niños
- necesitamos un televisor bueno
- Que ubiquen aire acondicionado o dos ventiladores ya que un solo ventilador no da para una habitación
- hace falta tv
- instalar barreras de protección en baños de las habitaciones para personas con discapacidad
- aire acondicionado, hizo mucho calor. ampliar el horario de visita. de resto todo excelente

SERVICIO URGENCIAS:

- La vigilante Yudy de urgencias es muy grosera y poco tolerante con las acompañantes, sabemos qué hace su trabajo pero que no sea tan grosera con familia que viene desde lejos a mirar su familiar que los médicos dijeron que estaba agonizando. Todos tenemos seres queridos entonces por favor que sea más amable y decente, después dice que los demás son los groseros cuando ella brinda un mal servicio con grosería y prepotencia

GENERAL:

- La incomodidad mía es el WhatsApp, para uno coger cita. Ya que vivo en una vereda.

SERVICIO VACUNACION:

- ¡Excelente servicio!
- Excelente Servio "el de vacunación". Felicito al vacunador Jorge A. Guerra espectacular como se portó con mi bebé 💖
- Me encanta la atención que le tienen a los pacientes y tienen una energía extraordinaria
- excelente servicio
- buena atención
- muy buena calidad humana

OBSERVACION: los resultados y observaciones de la presente encuesta de satisfacción será dada a conocer a los diferentes lideres de área.



POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Por parte del SIAU, no se presenta informe sobre funcionalidad de la asociación de usuarios, toda vez que:

- La asociación de usuarios, durante la vigencia 2026, no ha llegado a la oficina de atención al usuario actas correspondientes a asambleas y reuniones de comité directivo. Cabe anotar que este tema ya ha sido conocido con anterioridad por sus miembros, sobre la importancia de enviar a SIAU de la ESE, copia de las actas y reuniones.

El representante ante el comité de atención o en su defecto viene realizando acompañamiento a los procesos de apertura de Buzón de Sugerencias, de acuerdo a disponibilidad de su tiempo.

A través del SIAU, se gestionó capacitación (asesoría técnica) para la asociación de usuarios y Comité de Ética Hospitalaria en cuanto a derechos y deberes y funcionalidad de la misma. Asesoría técnica realizada por la profesional **Ana Catalina Sánchez** el día 29 de abril del año en curso.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Comité de Ética Hospitalaria

El comité de Ética Hospitalaria es un espacio de participación en salud que debe construir toda Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS, para velar porque en ella se garanticen los derechos y deberes de los usuarios de forma ágil y oportuna, canalizando inquietudes y demandas sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana, de los mismos.



*Imagen generada por IA





**E.S.E. Hospital
San Vicente De Paúl**

Remedios | Antioquia

NIT 890.985.092-3

ASESORIA TECNICA ASOUSUARIOS 29 DE ABRIL 2026

ORDEN DEL DÍA



PRIMER MOMENTO ACTIVIDAD ROMPE HIELO

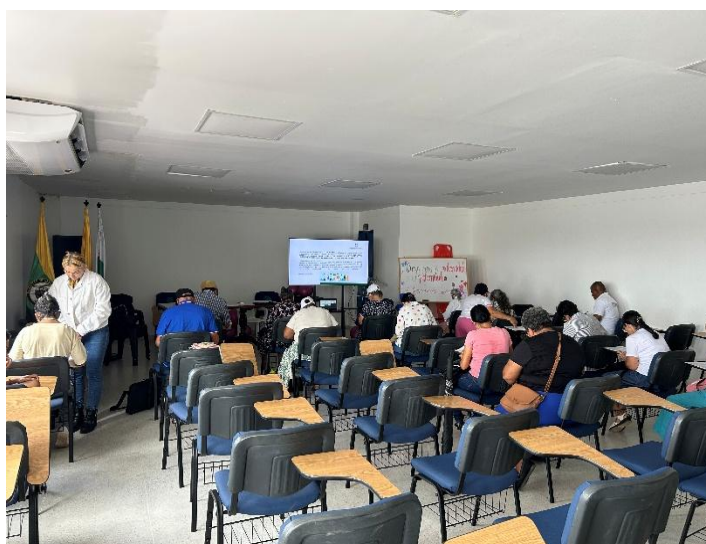
1. QUE ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
2. CONFORMACIÓN
3. PERIODO DE DURACIÓN DE LOS REPRESENTANTES
4. OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
5. FORMALIZACIÓN
6. QUE SON LOS ESTATUTOS
7. CUANDO REDACTAR O ACTUALIZAR LOS ESTATUTOS

SEGUNDO MOMENTO

8. FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
9. REPRESENTACIÓN Y ARTICULACIÓN ES ESPACIOS PSS
CTSSS, COPACO, COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA Y
JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE O IPS



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Calle Las Palmas N° 12-120
Teléfonos: (604) 830 31 64 Urgencias

Celular: 311 390 10 49 - 321 781 55 76
Email: info@hsvpremedios.gov.co



POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

Con respecto al proceso de Participación Social en salud, se cuenta con un plan de acción para la vigencia 2026, se dio cumplimiento al cargue de Seguimiento del plan de Acción 2025, se dio cumplimiento oportuno al cargue de la programación del mismo para la vigencia 2026.

De las 32 actividades programadas dentro del plan de acción para vigencia 2026, se lograron ejecutar 10 con un indicador de cumplimiento del **30%**.

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA:

El comité viene siendo operativo, se ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a las reuniones periódicas mensualmente y al cumplimiento de conformación, total reuniones ejecutadas en II Trimestre 2026 (03).

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

MONICA YANET MORALES LUJAN

Técnica SIAU

ESE Hospital San Vicente de Paul

Remedios Antioquia

Con copia:

Subdirección Administrativa

Secretaria de Salud y Bienestar Social