

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 1 de 10

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU



SERVIR CON EXCELENCIA

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 10

INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E, evidenciando la importancia que representa para la institución identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la institución. A partir de la Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud establece dos indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto nivel de satisfacción en los servicios de salud para con los usuarios. Esta herramienta institucional es clave para obtener una opinión de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, por medio de las encuestas de satisfacción.

OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global y proporción de los usuarios que recomendarían la IPS en el **tercer trimestre del año 2024**, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 3 de 10

FICHA TÉCNICA

La presente ficha da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
Naturaleza de la Investigación	Cuantitativa	
Técnica	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
Grupo Objetivo	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicios de salud.	
Número de Encuestas	525	
Distribución de la Muestra	Servicios	No. Encuestas Entregadas
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
URGENCIAS	100	
Lugar de Aplicación de las Encuestas	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
Fecha de recolección de la Información.		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 10

CONSOLIDADO MENSUAL

En este informe se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios que utilizan los diferentes servicios de la institución. Se debe tener presente que según la Resolución 0256 establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

Indicadores

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la institución.
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

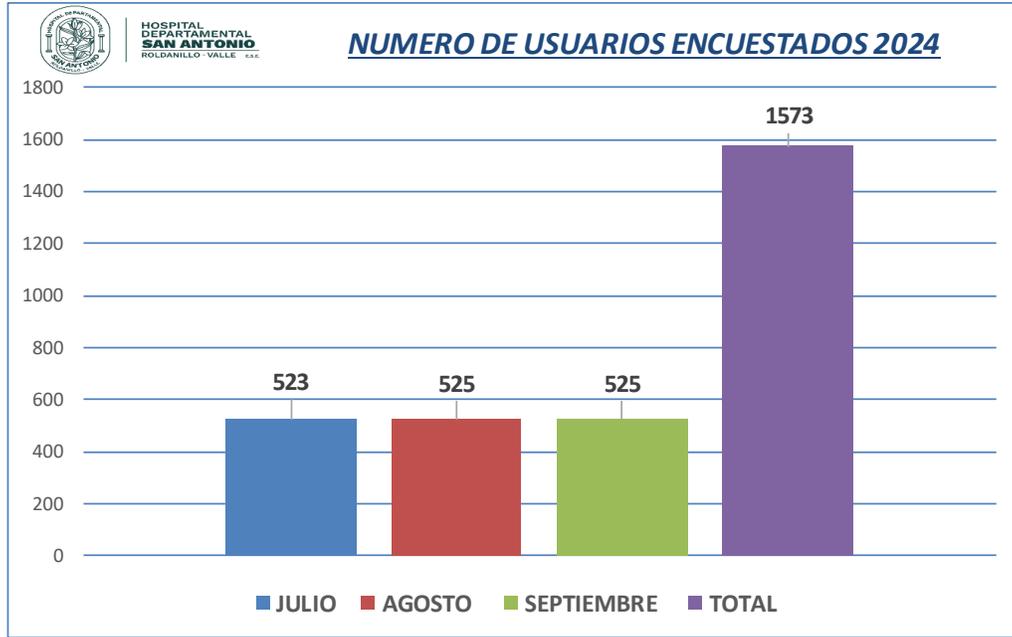
1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

A continuación, se visualiza a través de la tabla y la gráfica el consolidado mensual con su porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se realizaron en los transcurrido del **tercer trimestre** del presente año en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2024	
MES	No. Usuarios
JULIO	523
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
<u>TOTAL</u>	<u>1573</u>

Cuadro No. 1

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 10



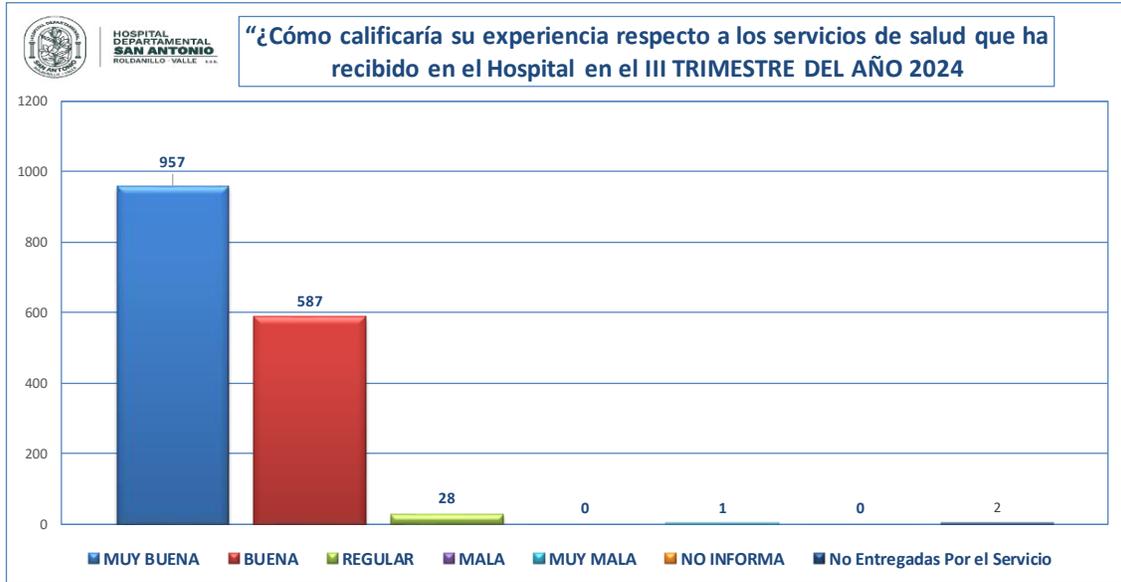
Grafica No. 1

- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, en el tercer trimestre del año 2024, podemos observar que se aplicaron un total de 1573 encuestas en los diferentes servicios de la institución.

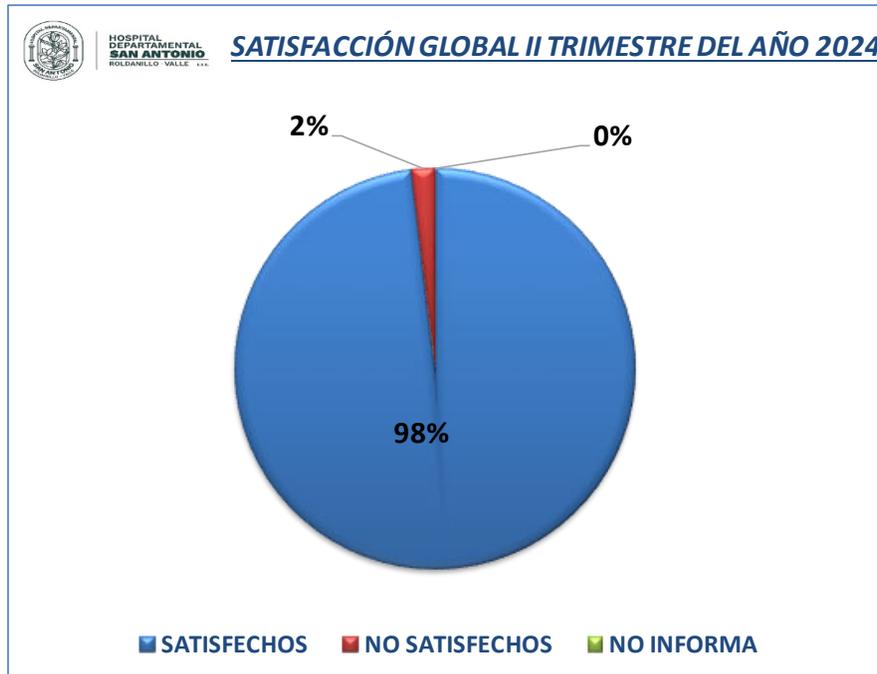
CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

- En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, para el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:
 - Muy buena: 957
 - Buena: 587
 - Regular: 28
 - Mala: 0
 - Muy mala: 1
 - No informa: 0
 - No entregadas por el servicio: 2

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 6 de 10



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DEL AÑO 2024.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 7 de 10

DESCRIPCIÓN

En la gráfica anterior en el indicador de satisfacción global en el **tercer trimestre del año 2024** podemos observar que el 98% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios de la institución; presentándose además un 2% de insatisfacción, respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital; encuestándose un total de 1573 usuarios para el 99,9% de las encuestas aplicadas. En el campo de la encuesta de satisfacción en la pregunta No. 12 *Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio?* Los usuarios manifestaron lo siguiente: para el servicio de urgencias hacen la sugerencia de mejorar la calidad humana y el trato hacia los pacientes, mejorar los tiempos de atención, tener más personal para atender, adquirir mas sillas y camillas por la cantidad de gente; también es importante resaltar que dentro de las encuestas dejan comentarios satisfactorios para el personal en general; de manera general es importante resaltar que en todos los servicios se están haciendo planes de mejora el cual en el segundo trimestre se ha visto reflejado el índice de satisfacción, ya que se han realizado capacitaciones a todo el personal de la institución en cuanto a atención preferencial, y manejo de guías y protocolos.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
JULIO	511	JULIO	12	JULIO	0
AGOSTO	514	AGOSTO	11	AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	519	SEPTIEMBRE	6	SEPTIEMBRE	0
TOTAL	1544	TOTAL	29	TOTAL	0

Tabla No. 2

- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos con un total para el segundo trimestre del año de **1544** usuarios satisfechos, **29** usuarios insatisfechos y **0** no informan la satisfacción global de los servicios de salud.

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL III TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

En la siguiente tabla se evidencia, el porcentaje de satisfacción global del tercer trimestre del presente año por áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD:
		PÁGINA: 8 de 10

TERCER TRIMESTRE		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
	TERCER TRIMESTRE 2024								
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA		NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO
		#	#	%	#	%	#	%	
	APOYO TERAPEUTICO	165	162	98%	2	1%	0	0%	1
	ODONTOLOGÍA	60	60	100%	0	0%	0	0%	0
	CONSULTA EXTERNA	240	236	98%	4	2%	0	0%	0
	PROMOCIÓN Y M.S	300	298	99%	2	1%	0	0%	0
	LABORATORIO	300	287	96%	13	4%	0	0%	0
RX	60	60	0%	0	0%	0	0%	0	
CX Y PARTOS	60	59	98%	0	0%	0	0%	1	
HOSPITALIZACIÓN	90	88	98%	2	2%	0	0%	0	
URGENCIAS	300	294	98%	6	2%	0	0%	0	
TOTAL	1575	1544	98%	29	2%	0	0%	2	

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojo un total **1575** encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, 1544 usuarios satisfechos, 29 insatisfechos, a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”. Y 2 encuestas que no fueran entregadas por los servicios.

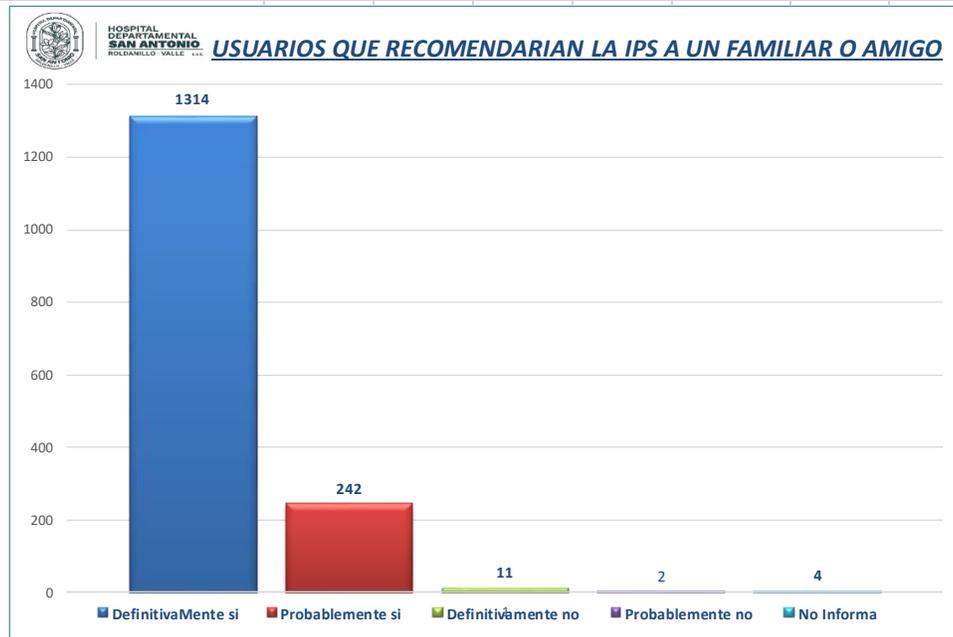
2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL III TRIMESTRE DEL AÑO 2024.

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
JULIO	515	JULIO	6	JULIO	2
AGOSTO	520	AGOSTO	4	AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	521	SEPTIEMBRE	3	SEPTIEMBRE	1
TOTAL	1556	TOTAL	13	TOTAL	4

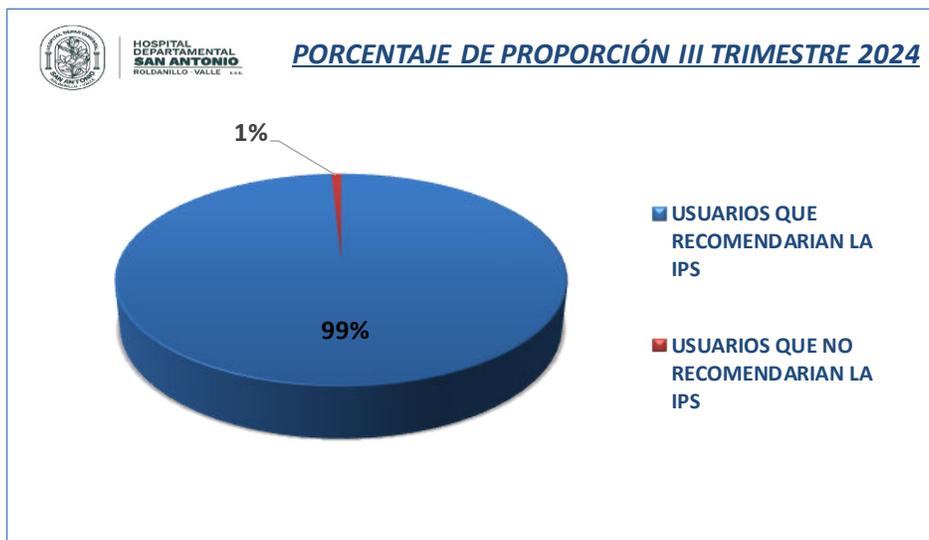
- En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:
- Definitivamente si: 1314
 - Probablemente si: 242

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 9 de 10

- Definitivamente no: 11
- Probablemente no: 2
- No informa: 4
- No entregadas por el servicio: 2



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN III TRIMESTRE AÑO 2024.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 10 de 10

- En la anterior gráfica, se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el tercer trimestre del año 2024 de las 1573 personas encuestadas el 99% (1556) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 1% (13) que no recomendaría la IPS; de acuerdo con los datos obtenidos se puede percibir que aunque el ítem “usuarios que recomendarían la IPS” cuenta con una ponderación significativa, se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción del usuario, esto con el fin de implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.

CONCLUSIÓN

Las encuestas de satisfacción tienen como fin determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios en la institución.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU