

	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 AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 11

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
		FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 2 de 11

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, durante el 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 11

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 servicio 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 AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 11

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

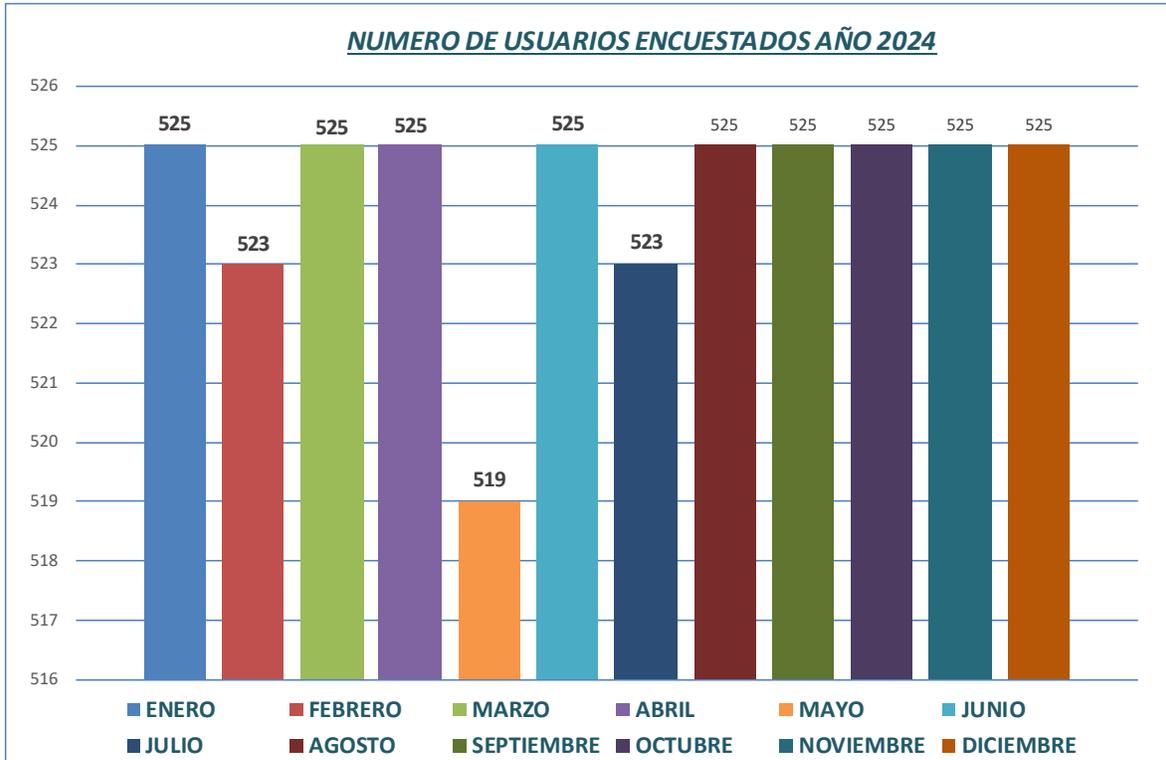
1. CONSOLIDADO ANUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 segundo semestre del presente año en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2024	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	523
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	519
JUNIO	525
JULIO	523
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	6290

Cuadro No. 1

	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 AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 5 de 11



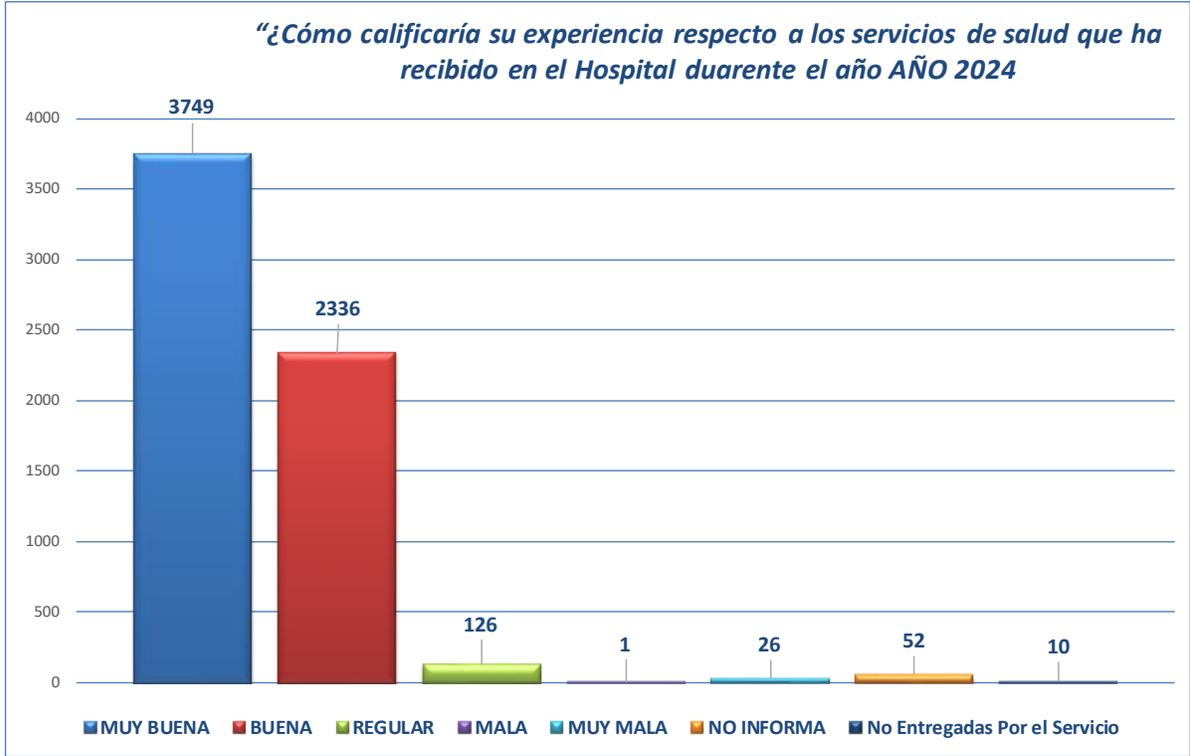
Grafica No. 1

- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, durante el año 2024, podemos observar que se aplicaron un total de **6290** encuestas en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS 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?”, de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:
 - Muy buena: 3749
 - Buena: 2336
 - Regular: 126
 - Mala: 1
 - Muy mala: 26
 - No informa: 52
 - No entregadas por el servicio: 10

	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 AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 6 de 11



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL AÑO 2024.



	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 AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 11

DESCRIPCIÓN

En la gráfica anterior en el indicador de satisfacción global para el año 2024, podemos observar que el 97% 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 y un 1% no informan a la pregunta; encuestándose un total de 6290 usuarios para el 99% 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: Se observa que durante este periodo se obtuvo un porcentaje del 97% de satisfacción, esto se logró debido a los planes de mejora que se han realizado y las capacitaciones continuas en cuanto a las políticas del trato humanizado y calidad en la atención.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	489	ENERO	22	ENERO	14
FEBRERO	500	FEBRERO	22	FEBRERO	1
MARZO	505	MARZO	7	MARZO	13
ABRIL	497	ABRIL	25	ABRIL	3
MAYO	503	MAYO	15	MAYO	1
JUNIO	505	JUNIO	20	JUNIO	0
JULIO	511	JULIO	12	JULIO	0
AGOSTO	514	AGOSTO	11	AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	519	SEPTIEMBRE	6	SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	512	OCTUBRE	3	OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	508	NOVIEMBRE	10	NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	522	DICIEMBRE	0	DICIEMBRE	3
TOTAL	6085	TOTAL	153	TOTAL	52

Tabla No. 2

- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y que no informan la satisfacción global de los servicios.

	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 AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 11

CONSOLIDADO POR ÁREAS AÑO 2024.

En la siguiente tabla se evidencia, el porcentaje de satisfacción global del segundo semestre de 2024 por áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

CONSOLIDADO ANUAL			HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO					
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS							
	CONSOLIDADO ANUAL 2024							
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA	
		#	#	%	#	%	#	%
	APOYO TERAPEUTICO	660	646	98%	4	1%	9	1%
	ODONTOLOGÍA	240	236	98%	2	1%	0	0%
	CONSULTA EXTERNA	960	933	97%	23	2%	4	0%
	PROMOCIÓN Y M.S	1200	1174	98%	19	2%	4	0%
	LABORATORIO	1200	1115	93%	58	5%	25	2%
RX	240	236	98%	1	0%	3	1%	
CX Y PARTOS	240	229	95%	9	4%	1	0%	
HOSPITALIZACIÓN	360	353	98%	7	2%	0	0%	
URGENCIAS	1200	1163	97%	30	3%	6	1%	
TOTAL	6300	6085	97%	153	2%	52	1%	

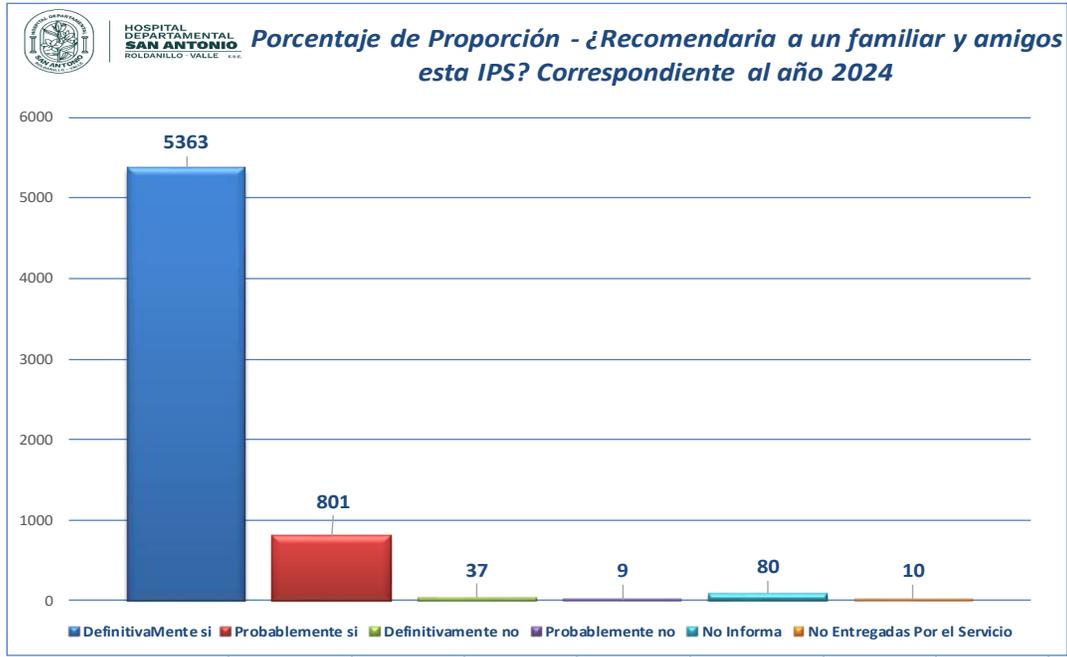
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojo un total 6300 encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, **6085** usuarios satisfechos, **153** insatisfechos y no informan **52**.

2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – AÑO 2024.

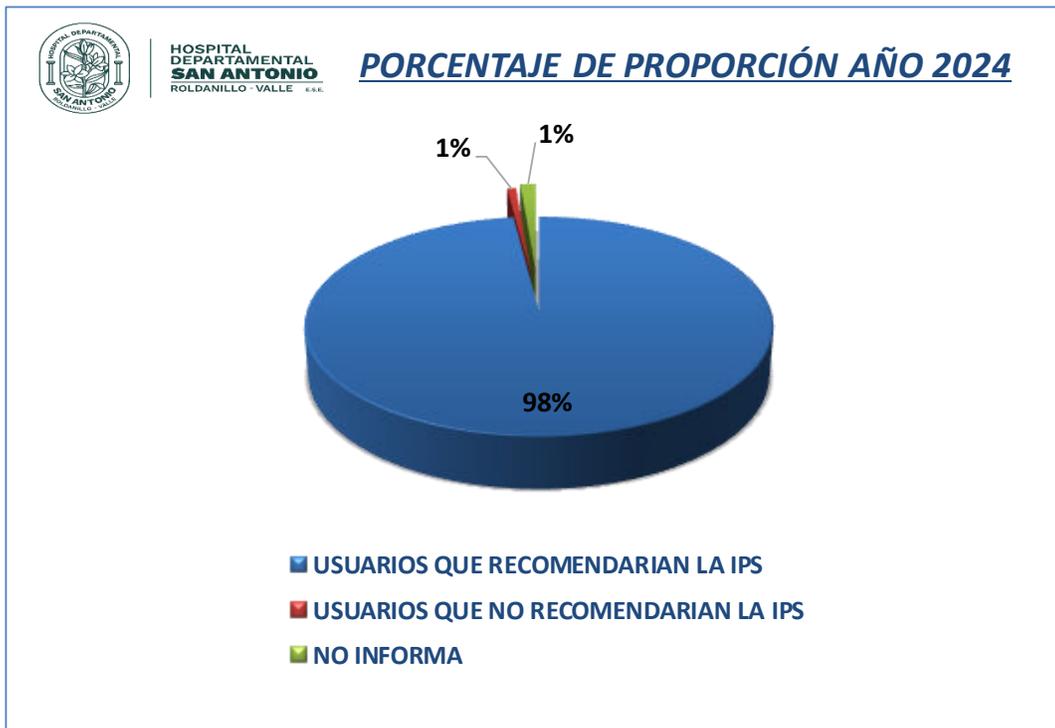
➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 5363
- Probablemente si: 801
- Definitivamente no: 37
- Probablemente no: 9
- No informa: 80
- No entregadas por el servicio: 10

	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 AÑO 2024	TRD: PÁGINA: 9 de 11



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN AÑO 2024.



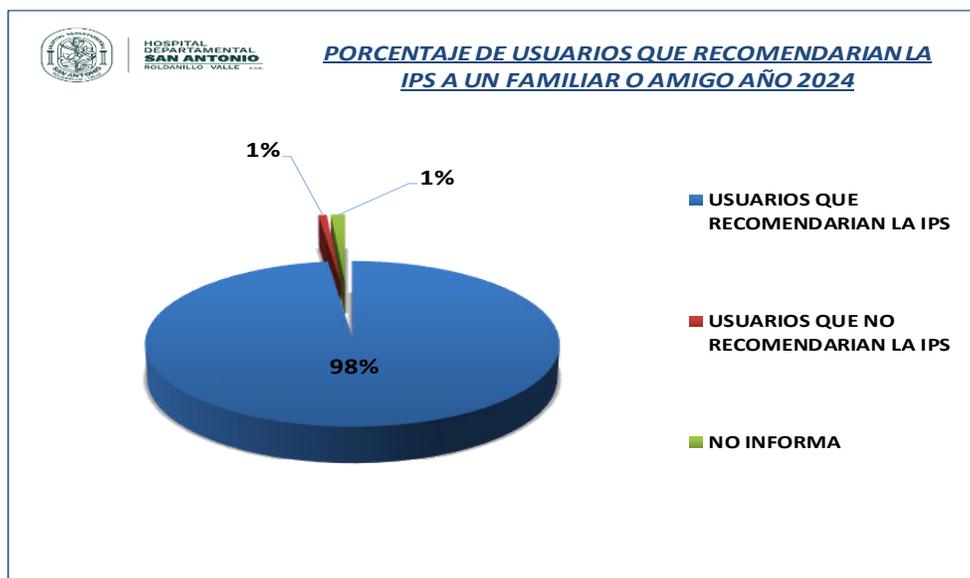
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 11

- En la anterior gráfica muestra que, durante el segundo semestre de 2024, se obtuvo un porcentaje de proporción del 99% de “usuarios que recomendarían a un familiar o amigo esta IPS”; seguidamente de 1% que no recomendarían la IPS; obteniendo un total del 99% de las respuestas de las encuestas.

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	504	ENERO	3	ENERO	18
FEBRERO	513	FEBRERO	2	FEBRERO	8
MARZO	512	MARZO	0	MARZO	13
ABRIL	512	ABRIL	5	ABRIL	8
MAYO	506	MAYO	5	MAYO	8
JUNIO	512	JUNIO	10	JUNIO	3
JULIO	515	JULIO	6	JULIO	2
AGOSTO	520	AGOSTO	4	AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	521	SEPTIEMBRE	3	SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	512	OCTUBRE	5	OCTUBRE	8
NOVIEMBRE	515	NOVIEMBRE	3	NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	522	DICIEMBRE	0	DICIEMBRE	3
TOTAL	6164	TOTAL	46	TOTAL	80

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN AÑO 2024.



	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 AÑO 2024	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 11

- En la gráfica anterior se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el año 2024, de las personas encuestadas el 98% (6164) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 1% (46) que no recomendaría la IPS, seguidamente 1% (80) no informar en la encuesta sí o no recomendarían 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