



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
SIAU - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
ENERO - 2024
ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6**

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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 mes de ENERO 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
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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 mes de ENERO del presente año en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2024	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
TOTAL	525

Cuadro No. 1

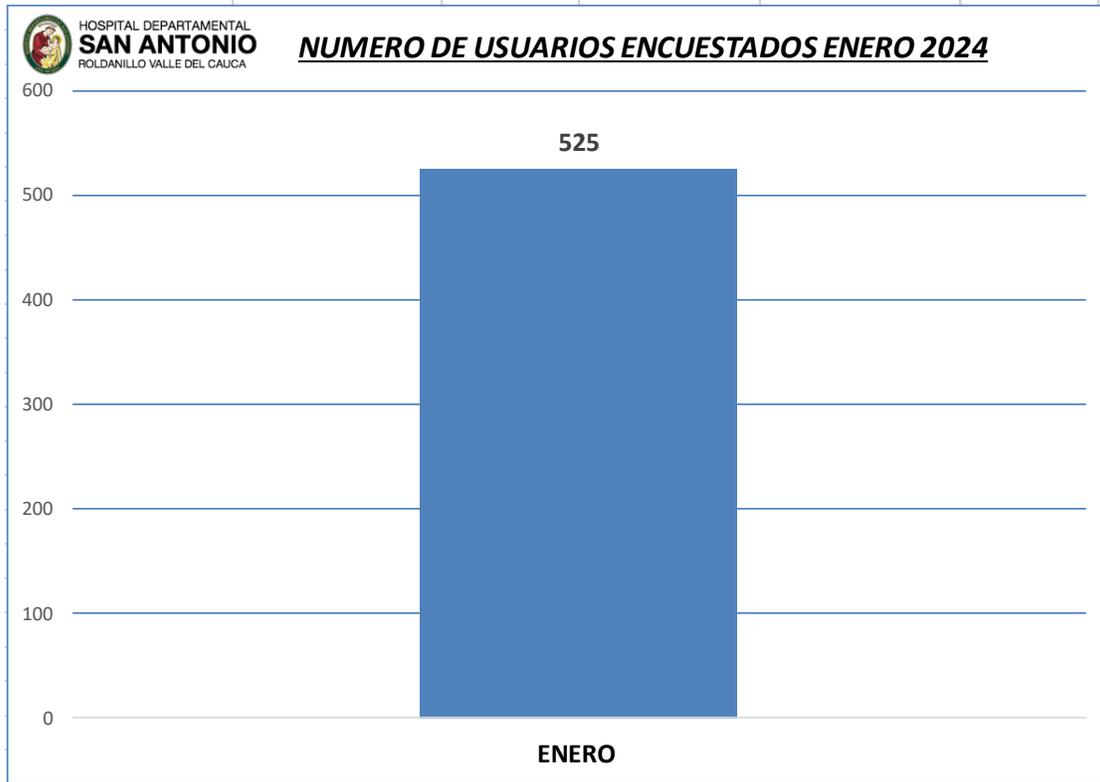


HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



Grafica No. 1

- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, en el mes de enero del 2024, podemos observar que se aplicaron un total de 525 encuestas en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES ENERO DE 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: 293
 - Buena: 196
 - Regular: 16
 - Mala: 0
 - Muy mala: 6



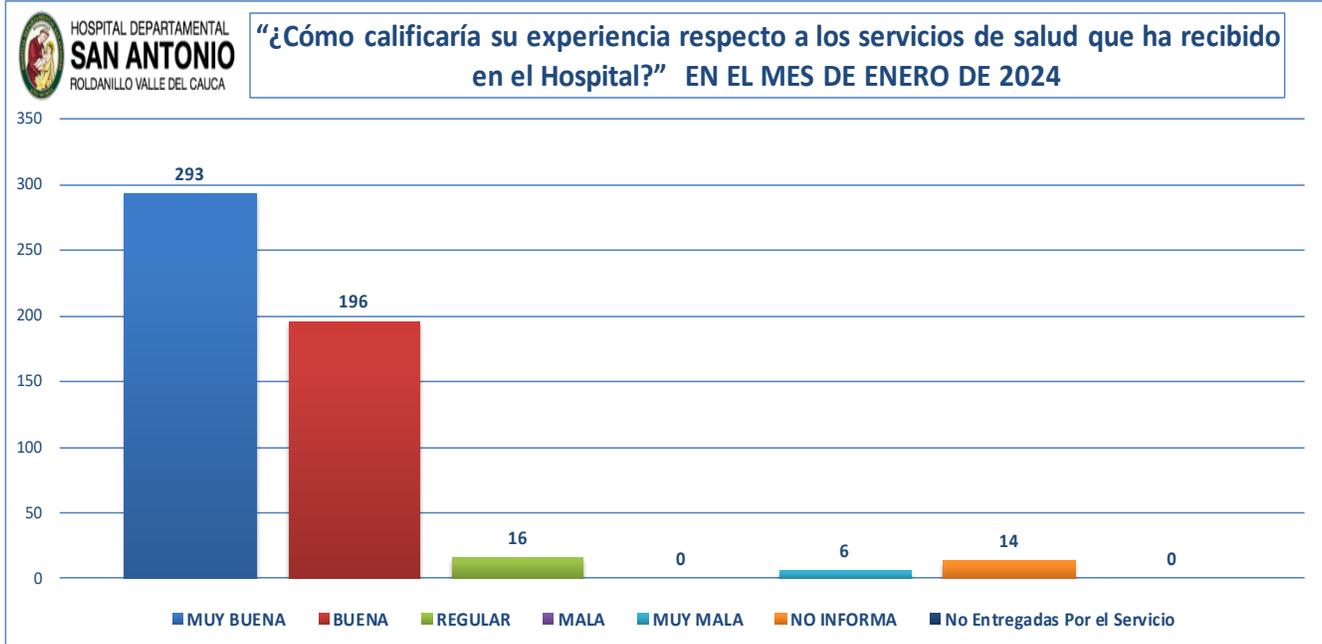
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

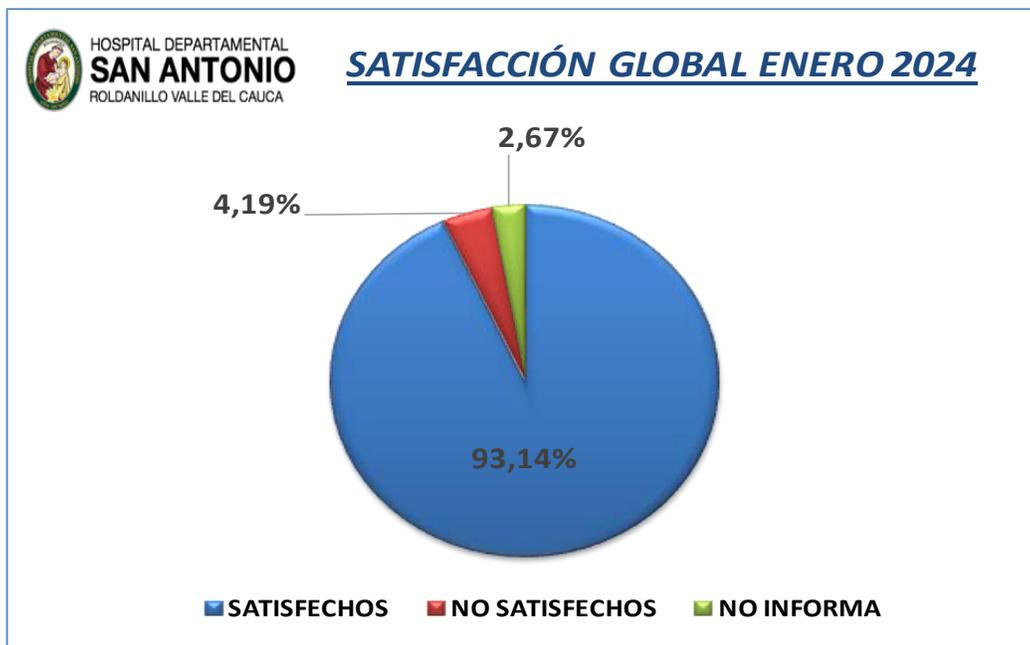
PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- No informa: 14
- No entregadas por el servicio: 0



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES DE ENERO DE 2024.





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN

En la gráfica anterior en el indicador de satisfacción global en el mes de **enero** podemos observar que el 93,14% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios de la institución; presentándose además un 4,19% de insatisfacción, respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital y un 2,67% no informan su satisfacción; encuestándose un total de 525 usuarios para el 100% 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: en el área de Laboratorio Clínico los usuarios manifiestan mejorar la atención y brindar la información completa de que exámenes se deben autorizar ya que esa información no la dan; demora en el llamado al momento de facturar; en el servicio de Urgencias manifiestan que los médicos y enfermeras sean más humanos, recomiendan poner más sillas en la sala de espera y que arreglen los baños, la atención sea más oportuna y rápida; en el área de Apoyo Terapéutico los usuarios manifiestan que es muy demorado al momento de facturar; en el servicio de Consulta los usuarios hacen la recomendación que la atención de los médicos sea oportuna con la hora de las citas; para finalizar en el servicio de Hospitalización refieren que por favor deben tener mejor atención para las embarazadas, que deben mejorar la información que se le da a los pacientes y que entreguen copia de historia clínica al momento de las salidas.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	489	ENERO	22	ENERO	14
<u>TOTAL</u>	<u>489</u>	<u>TOTAL</u>	<u>22</u>	<u>TOTAL</u>	<u>14</u>

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 y en el siguiente grafico se muestra el porcentaje de satisfacción global en el mes de **enero de 2024 con un porcentaje del 93.14% de satisfacción, un 4,19% de insatisfacción y un 2,67% que no informan.**



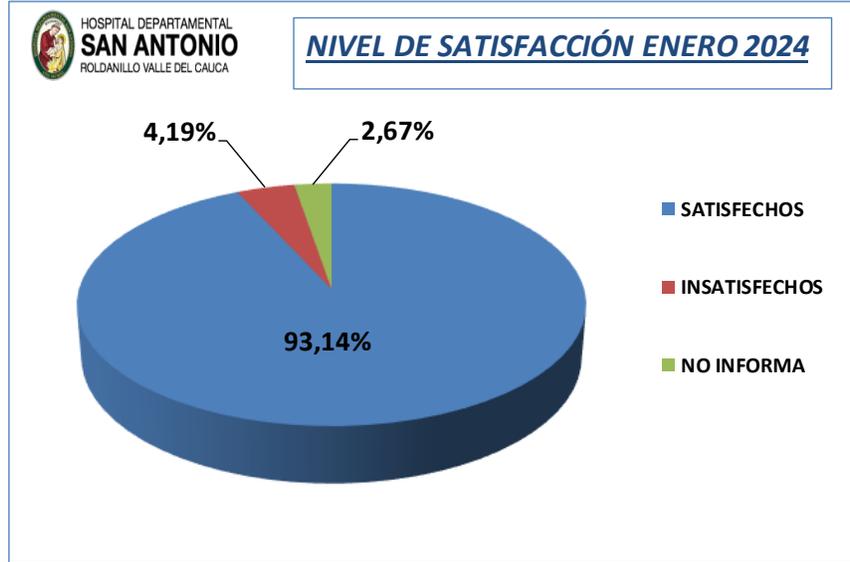
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SATISFACCIÓN GLOBAL ENERO DE 2024.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES DE ENERO DE 2024.

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

ENERO		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO					
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS						
	MES: ENERO 2024						
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS		USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#		#	%	#	%
	APOYO TERAPEUTICO	55		47	85%	1	2%
	ODONTOLOGÍA	20		19	95%	1	5%
	CONSULTA EXTERNA	80		76	95%	4	5%
	PROMOCIÓN Y M.S	100		99	99%	0	0%
	LABORATORIO	100		87	87%	8	8%
RX	20		20	0%	0	0%	
CX Y PARTOS	20		19	95%	1	5%	
HOSPITALIZACIÓN	30		28	93%	2	7%	
URGENCIAS	100		94	94%	5	5%	
TOTAL	525		489	93%	22	4%	



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

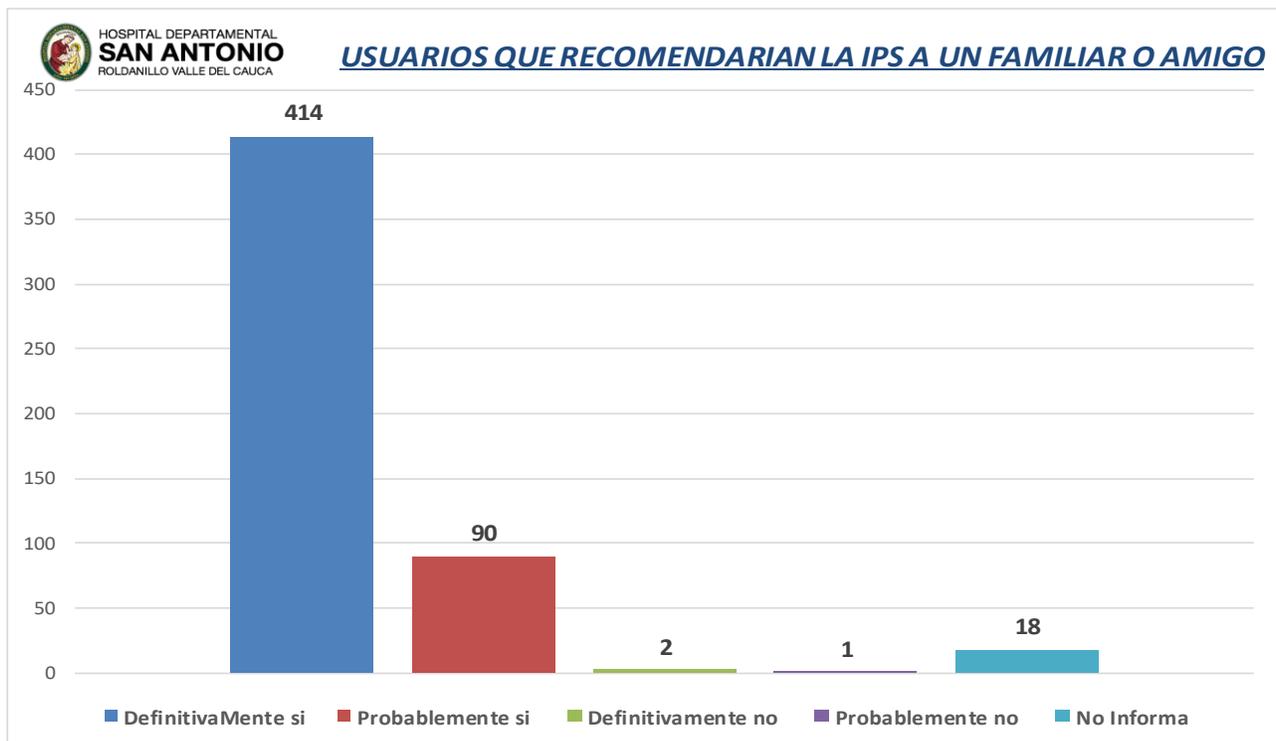
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojó un total 525 encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, **489** usuarios satisfechos, **22** insatisfechos y **14** de ellos no informan a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”.

2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS - DICIEMBRE 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: 414*
- *Probablemente si: 90*
- *Definitivamente no: 2*
- *Probablemente no: 1*
- *No informa: 18*





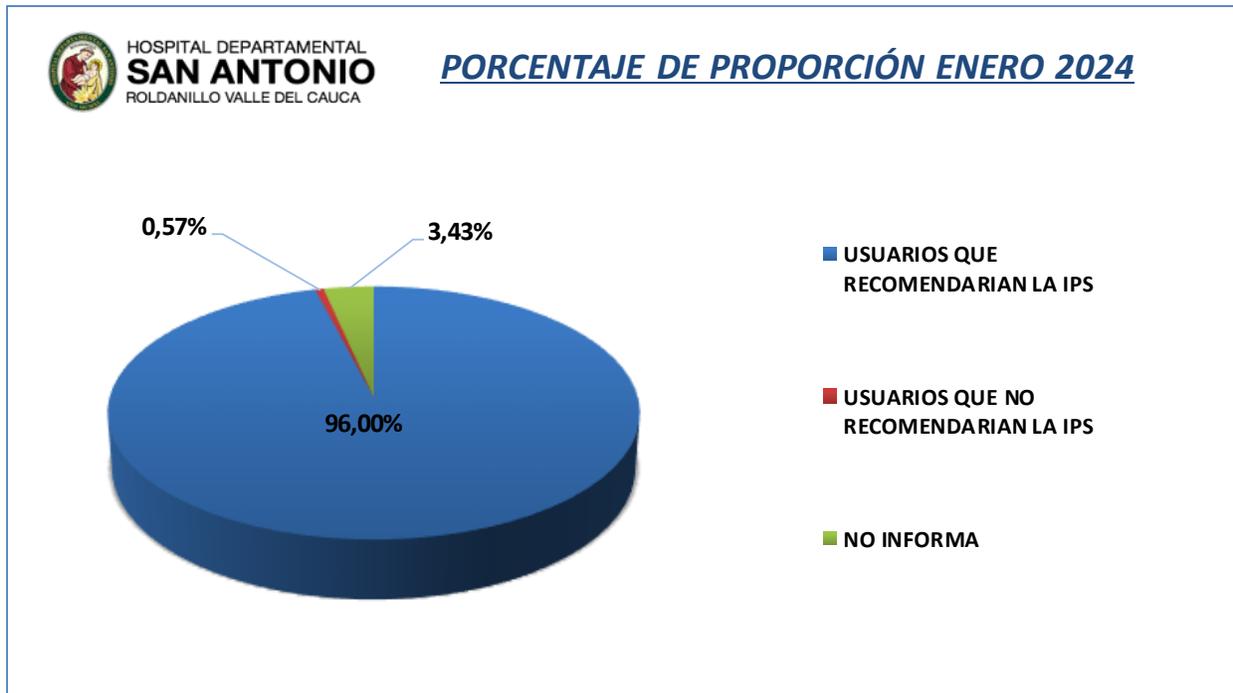
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN ENERO 2024.



- En la anterior gráfica muestra que, durante el mes de enero de 2024, se obtuvo un porcentaje de proporción del 96,00% de “usuarios que recomendarían a un familiar o amigo esta IPS”; seguidamente de 0,57% que no recomendarían la IPS, y el 3,43% que no informan a la pregunta; obteniendo un total del 100% de las respuestas de las encuestas.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

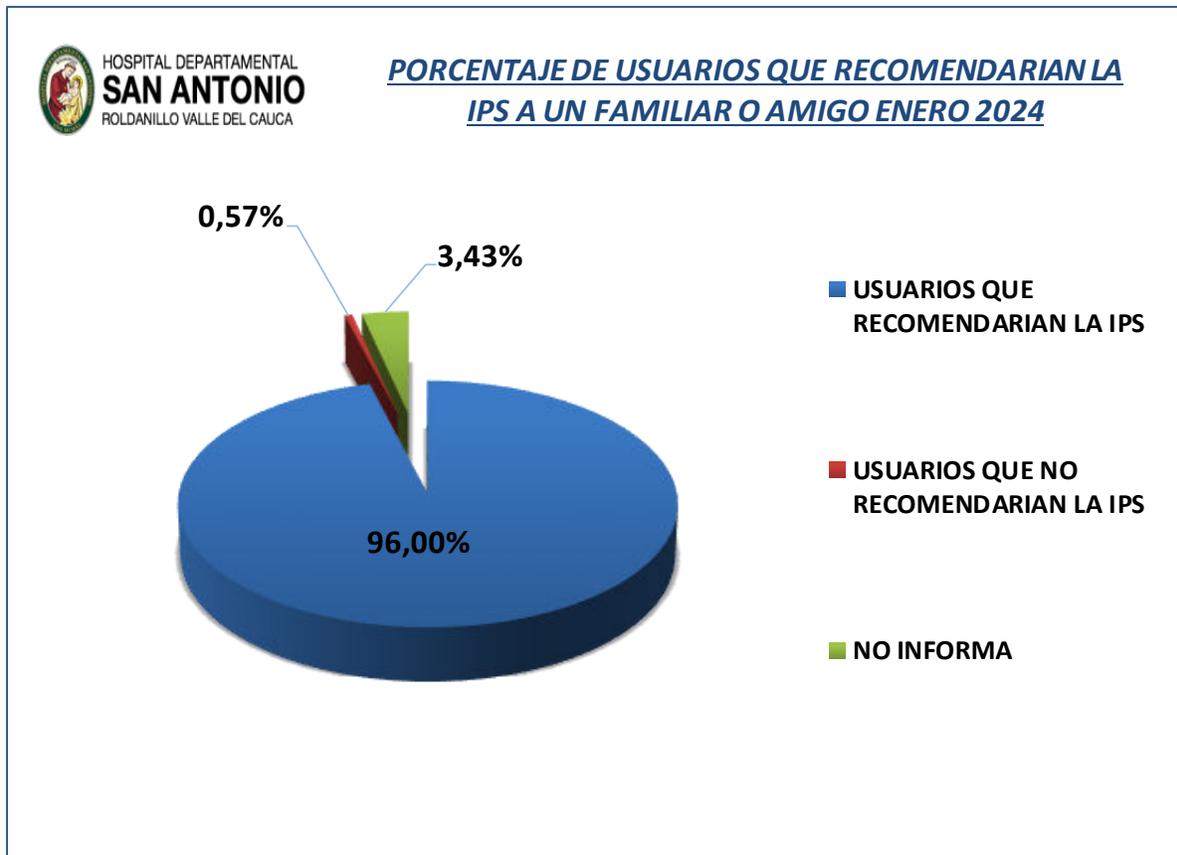
PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE ENERO A ENERO 2024.

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
TOTAL	504	TOTAL	3	TOTAL	18

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN AÑO 2024.





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: ENERO DE 2024

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- En la gráfica anterior se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el mes de enero del presente año de las personas encuestadas el 96,00% (504) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 0,57% (3) que no recomendaría la IPS, seguidamente 3,43% (18) 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
Fecha. 31 de enero de 2024.