

	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	TRD: PÁGINA: 1 de 12

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



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO
ROLDANILLO - VALLE

	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	TRD: PÁGINA: 2 de 12

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 **junio** 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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 12

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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 12

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

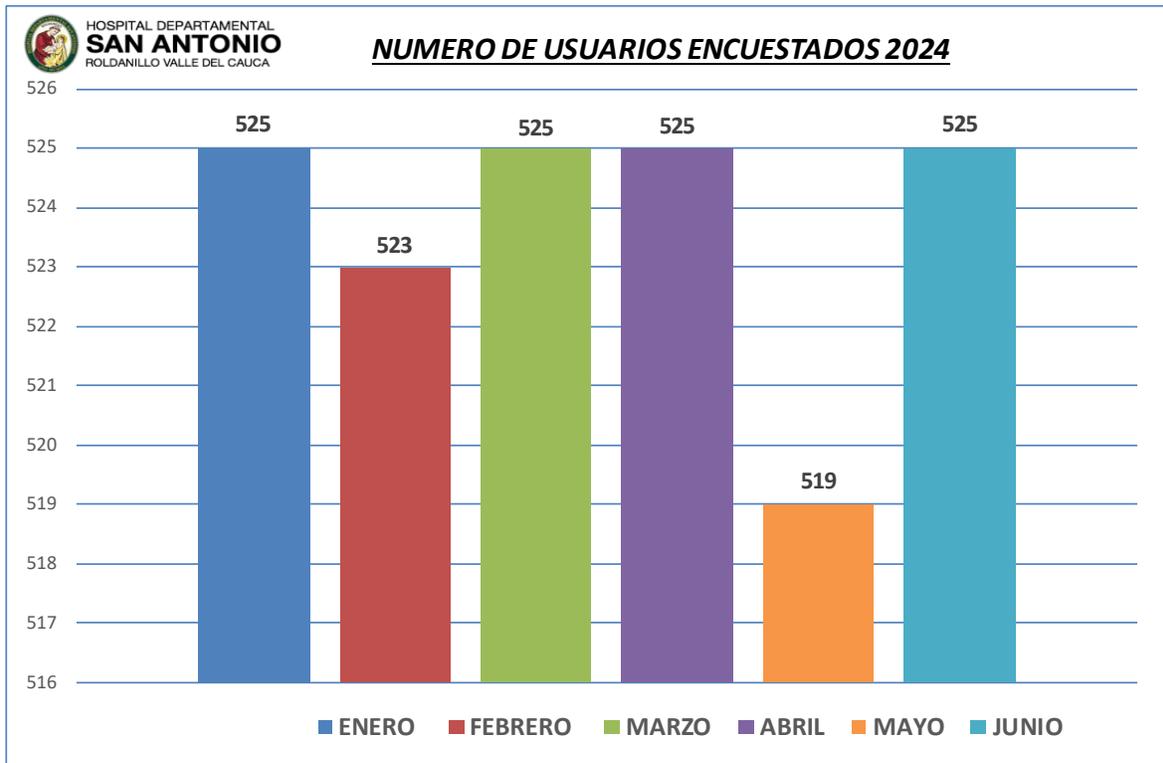
1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 **junio** 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
<u>TOTAL</u>	<u>3142</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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	TRD: PÁGINA: 5 de 12



Grafica No. 1

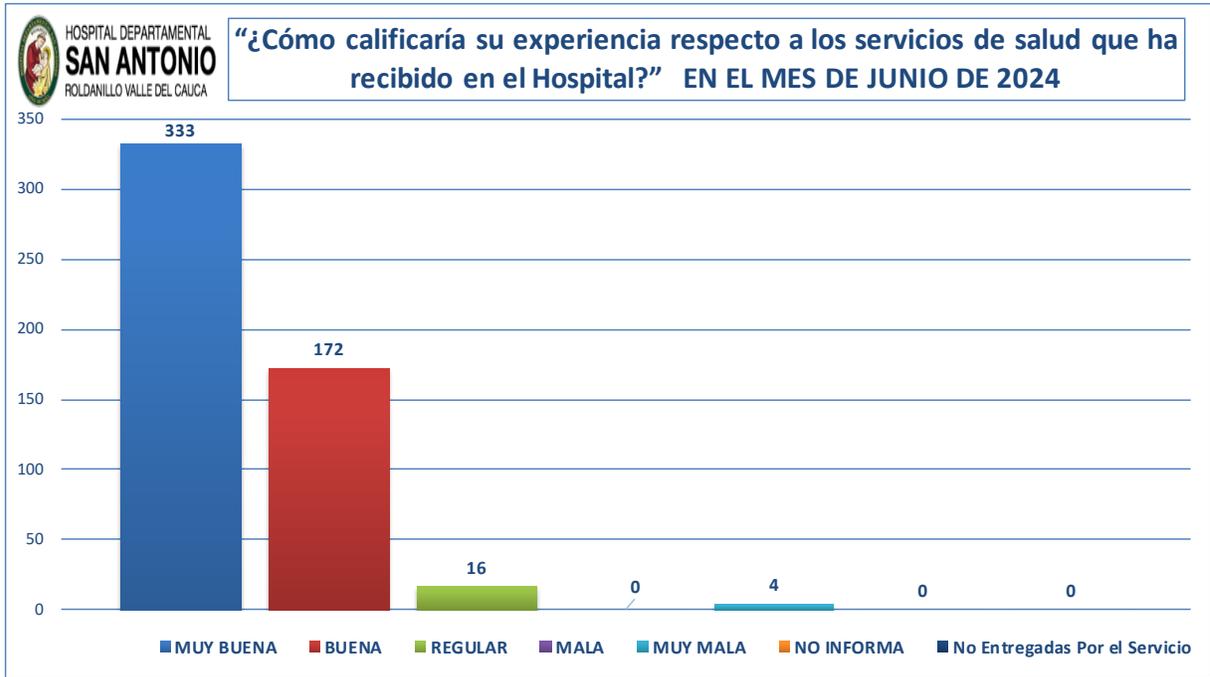
- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, en el mes de junio del 2024, podemos observar que se aplicaron un total de **525** encuestas en los diferentes servicios de la institución.



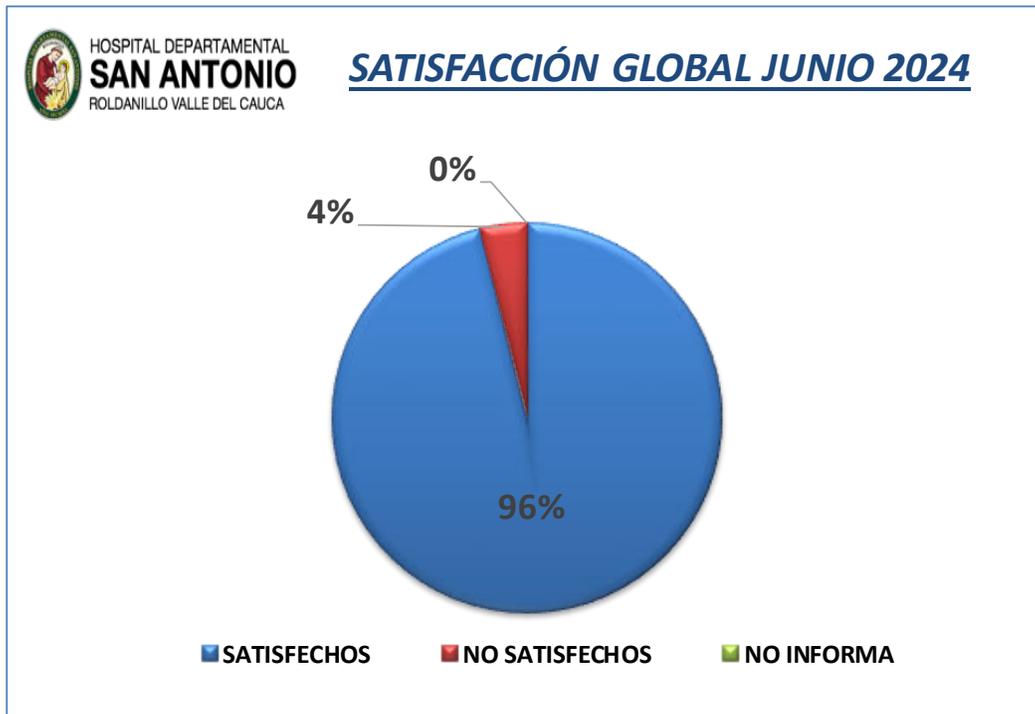
CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES JUNIO DE 2024.

- 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: 333
 - Buena: 172
 - Regular: 16
 - Mala: 0
 - Muy mala: 4
 - No informa: 0
 - No entregadas por el servicio: 0

	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	TRD: PÁGINA: 6 de 12



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES DE JUNIO DE 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	TRD: PÁGINA: 7 de 12

DESCRIPCIÓN

En la gráfica anterior en el indicador de satisfacción global en el mes de **junio** podemos observar que el 96% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios de la institución; presentándose además un 4% de insatisfacción, respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital; 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:

- Para el servicio de urgencias de manera general están muy satisfechos por la prestación del servicio, hacen las recomendaciones; por favor más personal, más espacio para acomodar las personas, no hay sillas; sugieren que siempre el servicio sea igual con amabilidad, interés por el paciente que no sea solo por días, más rápidas a la hora de atender.
- Laboratorio clínico: Dentro del área de laboratorio clínico hacen la sugerencia de tener en cuenta a los pacientes para atención preferencial ya que por ejemplo a las embarazadas no las priorizan; tener un poco mas de paciencia al momento de explicarle al usuario los trámites administrativos;
- En el área de promoción y mantenimiento de la salud solo hacen la recomendación de tener sillas de ruedas en los puestos de salud.
- Apoyo Terapéutico: Sugieren que las el paquete de las terapias sean facturadas en su totalidad, y que mejore el servicio de facturación.
- Cirugía y partos: Hacen la sugerencia que la sala de partos tenga cortinas para el procedo del parto.
- Rayos X: Demora en el proceso de facturación, sugieren enviar los resultados de los rayos x al correo electrónico.
- En el área de consulta externa hacen la sugerencia para el servicio de facturación, mucha demora en la atención y en el llamado para facturar, no priorizan las embarazadas y los adultos mayores, y mejorar la oportunidad de las especialidades.
- Para el área de Hospitalización: Hay muchas moscas, los colchones están en mal estado, mejorar la comunicación del personal de turno con los familiares de los pacientes.

	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	TRD: PÁGINA: 8 de 12

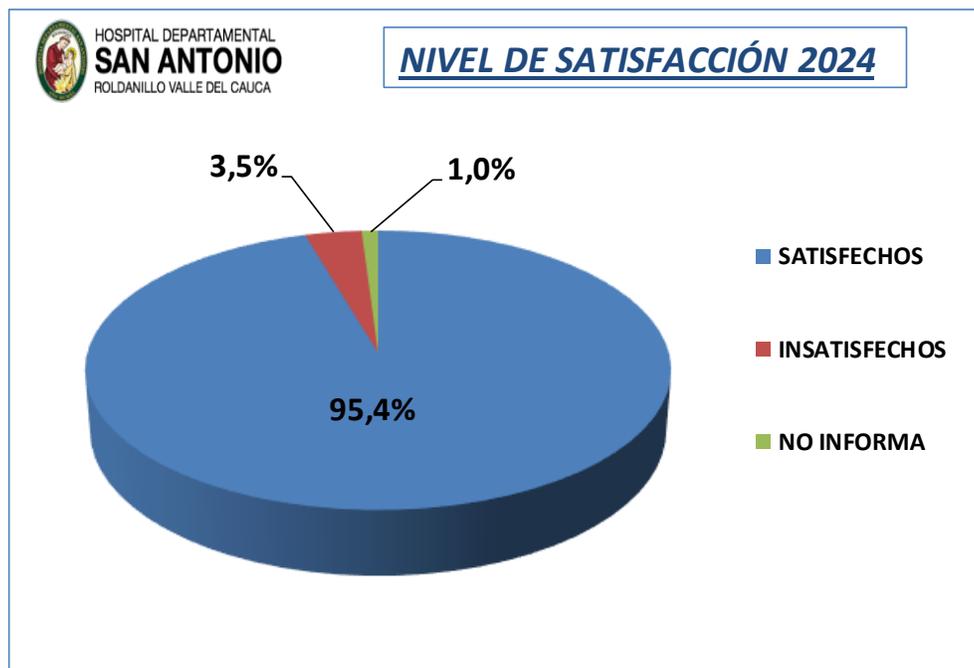
CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

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
TOTAL	2999	TOTAL	111	TOTAL	32

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 gráfico se muestra el porcentaje de satisfacción global correspondiente al año **2024 con un porcentaje del 95,4% de satisfacción, un 3,5% de insatisfacción y un 1,0% que no informan.**

SATISFACCIÓN GLOBAL 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	TRD: PÁGINA: 9 de 12

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES DE JUNIO DE 2024.

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

JUNIO	 HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO						
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS							
	MES: JUNIO 2024							
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA	
		#	#	%	#	%	#	%
	APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	0	0%
	ODONTOLOGÍA	20	20	100%	0	0%	0	0%
	CONSULTA EXTERNA	80	77	96%	3	4%	0	0%
	PROMOCIÓN Y M.S	100	96	96%	4	4%	0	0%
	LABORATORIO	100	89	89%	11	11%	0	0%
RX	20	20	0%	0	0%	0	0%	
CX Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	0	0%	
HOSPITALIZACIÓN	30	29	97%	1	3%	0	0%	
URGENCIAS	100	99	99%	1	1%	0	0%	
TOTAL	525	505	96%	20	4%	0	0%	

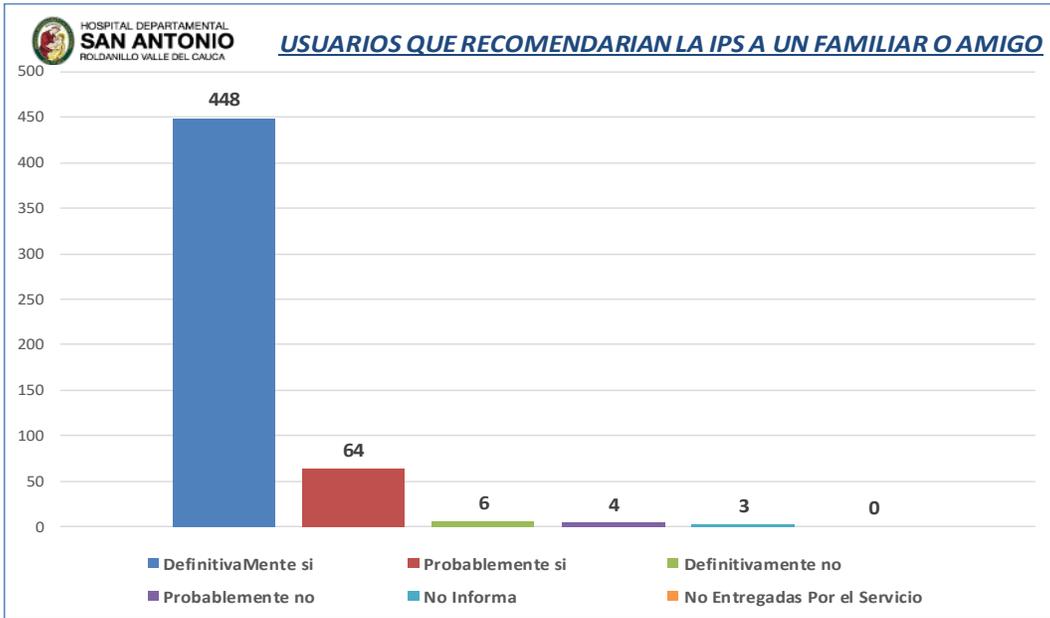
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojé un total 525 encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, **505** usuarios satisfechos, **20** insatisfechos.

2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS - JUNIO 2024.

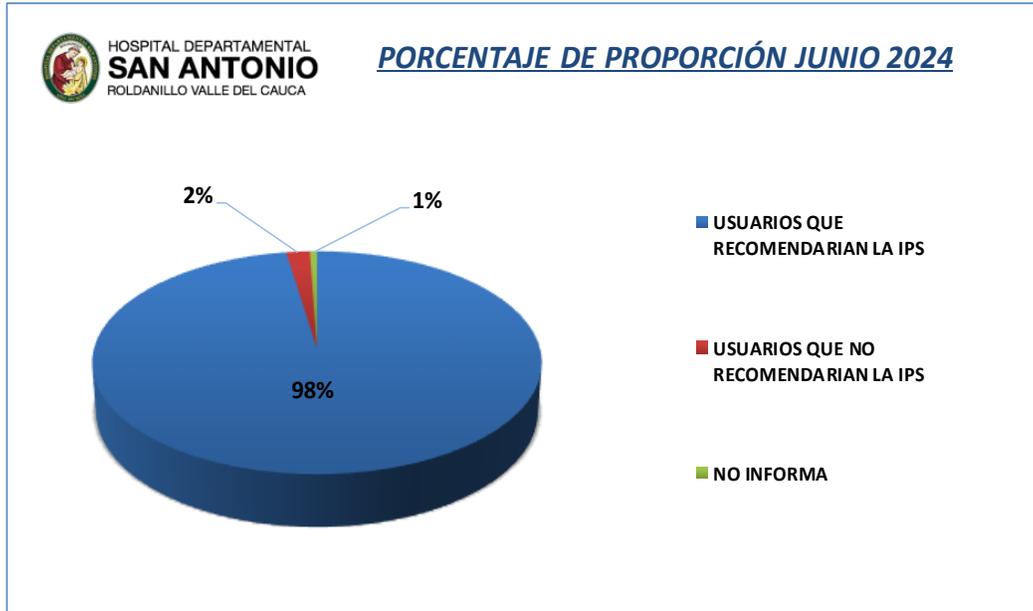
➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 448
- Probablemente si: 64
- Definitivamente no: 6
- Probablemente no: 4
- No informa: 3
- No entregadas por el servicio: 0

	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	TRD: PÁGINA: 10 de 12



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN JUNIO 2024.



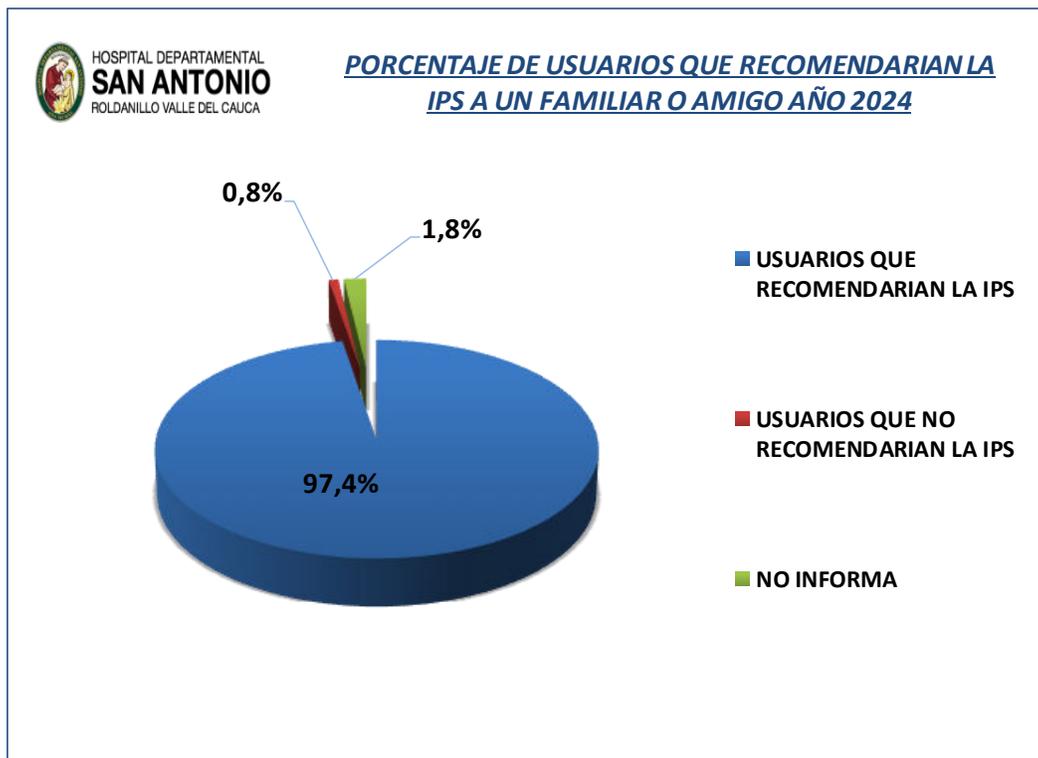
- En la anterior gráfica muestra que, durante el mes de **junio** de 2024, se obtuvo un porcentaje de proporción del 98% de “usuarios que recomendarían a un familiar o amigo esta IPS”; seguidamente de 2,0% que no recomendarían la IPS y no informan a la pregunta el 1,0%; obteniendo un total del 100% de las respuestas de las encuestas.

	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	TRD: PÁGINA: 11 de 12

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
TOTAL	3059	TOTAL	25	TOTAL	58

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN AÑO 2024.



- En la gráfica anterior se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante los meses de **enero**,

	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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 12

febrero, marzo, abril, mayo y junio del presente año de las personas encuestadas el 97,4% (3059) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 0,8% (25) que no recomendaría la IPS, seguidamente 1,8% (58) 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