

	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 15

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



SERVIR CON EXCELENCIA

Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo, Teléfono 8912317 - 018000952749

www.hdsa.gov.co

gerencia@hdsa.gov.co - ventanillaunica@hdsa.gov.co - hdsa@hospitalroldanillo.gov.co

	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 15

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo analizar los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario aplicada en el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, institución de Primer y Segundo Nivel de Complejidad, con el fin de evaluar la percepción de los pacientes y sus familiares sobre la calidad de los servicios prestados.

La encuesta abarca aspectos clave como atención médica, tiempos de espera, infraestructura, trato del personal, acceso a los servicios y satisfacción general. La recopilación de estos datos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, garantizando así una atención más eficiente, humanizada y centrada en las necesidades de la comunidad.

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.

A través de este informe, se presentan los hallazgos obtenidos, el análisis de los principales indicadores de satisfacción y las recomendaciones que contribuirán a la mejora continua de la calidad hospitalaria.



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

TRD:

PÁGINA: 3 de 15

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de diciembre de 2025, de los usuarios del Hospital, mediante el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y estrategias para optimizar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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
	ODONTOLOGÌA	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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	TRD: PÁGINA: 4 de 15

CONSOLIDADO MENSUAL

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas mensualmente a los usuarios que hacen uso de los diferentes servicios de la institución. El propósito de estas encuestas es evaluar la percepción de los pacientes y sus acompañantes sobre la calidad de la atención recibida, identificando fortalezas y aspectos a mejorar en la prestación del servicio.

A través del análisis de estos resultados, la institución busca implementar estrategias de mejora continua, garantizando una atención humanizada, eficiente y acorde con las necesidades de la comunidad.

Indicadores

- Proporción de satisfacción global de los usuarios de la institución.
 - Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos
- 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 lo transcurrido del mes de diciembre del presente año en los diferentes servicios de la institución; este consolidado permite identificar tendencias, fortalezas y áreas de mejora en la atención, facilitando la toma de decisiones para optimizar la experiencia del usuario y garantizar un servicio más eficiente y humanizado. Además, el análisis de estos datos contribuye a la implementación de estrategias de mejora continua dentro de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2025	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	523
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
JULIO	525
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	6298

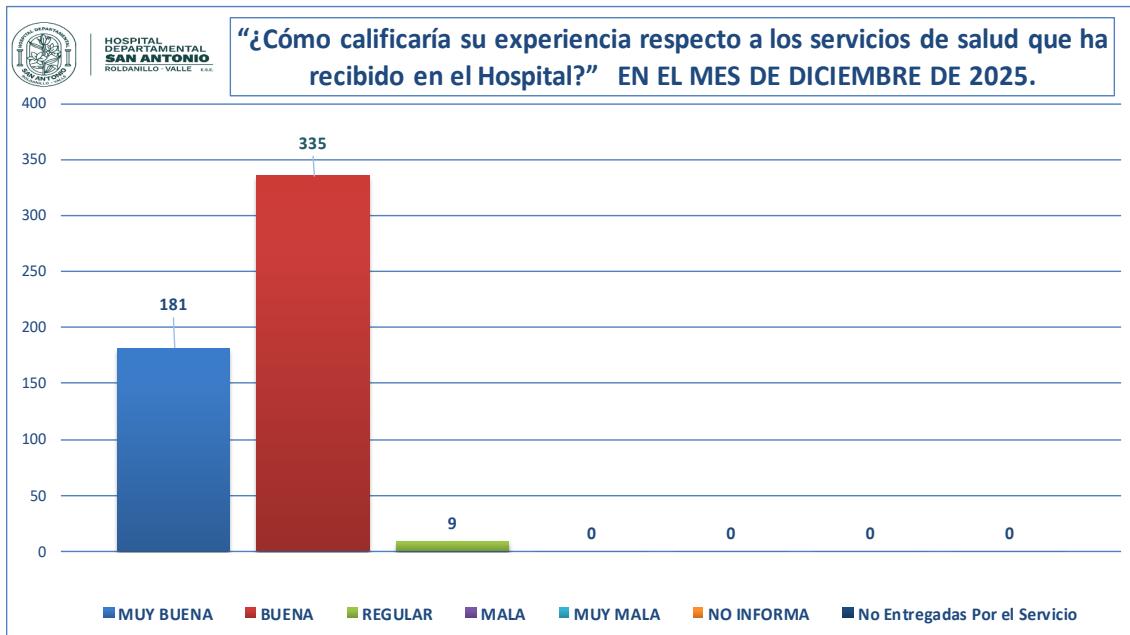
Cuadro No. 1

	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 15

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de diciembre de 2025, se puede observar que, de las **525 encuestas** entregadas en los diferentes servicios de la institución, **todas fueron aplicadas en su totalidad**, permitiendo obtener una muestra representativa para el análisis de la satisfacción de los usuarios.

CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES DICIEMBRE DE 2025.

- ✓ 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. 181
 - Buena: 335
 - Regular: 9
 - Mala: 0
 - Muy mala: 0
 - 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 TRD: PÁGINA: 6 de 15
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – DICIEMBRE 2025.



Análisis del Indicador de Satisfacción Global – diciembre 2025

En la gráfica correspondiente al mes de diciembre de 2025, se evidencia que el **98,0% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción** con la prestación de los servicios ofrecidos por la institución. Este resultado refleja un **elevado nivel de aceptación y confianza** por parte de la comunidad usuaria, lo cual reafirma el compromiso de la entidad con la **calidad y calidez en la atención**.

Por otro lado, un **2,0% expresó no estar satisfecho**, su análisis es clave para identificar oportunidades de mejora, especialmente en áreas donde puedan presentarse demoras, fallas en comunicación o en el trato humanizado.

En resumen, el resultado global evidencia un **alto nivel de satisfacción** con los servicios del hospital, lo cual habla positivamente de la calidad técnica y humana del personal. Sin embargo, el 2,0% de usuarios no satisfechos y el pequeño grupo que no brindó respuesta representan una oportunidad para fortalecer la humanización, la comunicación y la atención oportuna, garantizando que la percepción positiva se mantenga y continúe mejorando en el tiempo.

Así mismo, en la **pregunta No. 12** de la encuesta de satisfacción, en la cual se solicita a los usuarios sugerencias para mejorar el servicio, se recibieron diversas

	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 15

observaciones y recomendaciones. Estas serán analizadas y tenidas en cuenta con el propósito de fortalecer la calidad de la atención y optimizar los procesos institucionales en beneficio de los pacientes y sus familias.

Análisis – Área de Urgencias: Las sugerencias de los usuarios del servicio de urgencias evidencian una percepción mayoritariamente positiva sobre la atención brindada por el personal, destacando la calidad humana y el buen servicio recibido. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la alta congestión del servicio, lo cual genera demoras en la atención y resalta la necesidad de contar con mayor personal y más equipos para la toma de exámenes. Así mismo, se señalan aspectos importantes en cuanto a infraestructura y dotación, como el mantenimiento y reposición de sillas de ruedas y atriles, así como la realización de fumigaciones periódicas para el control de plagas. En general, los comentarios reflejan satisfacción con la atención, junto con recomendaciones puntuales orientadas a fortalecer la oportunidad, comodidad y condiciones del servicio de urgencias.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: La sugerencia del usuario evidencia una oportunidad de mejora en el cumplimiento de los horarios establecidos para la toma de exámenes en el servicio de laboratorio clínico. La llegada tardía del personal auxiliar genera inconformidad y posibles retrasos en la atención, por lo cual se hace necesario fortalecer la puntualidad y organización del servicio, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y acorde a los horarios programados, mejorando así la satisfacción de los usuarios.

Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud reflejan un alto nivel de satisfacción, destacando la excelente atención recibida, el buen trato y la amabilidad del personal auxiliar. Los comentarios evidencian una percepción positiva del servicio prestado, lo cual resalta el compromiso del equipo con una atención humanizada, respetuosa y de calidad, contribuyendo al bienestar y confianza de los usuarios.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Cirugía y Partos evidencian la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la humanización y las condiciones locativas del servicio. Se resalta la importancia de permitir el acompañamiento del paciente, así como de garantizar mayor privacidad en la sala de admisiones mediante el uso de separadores entre pacientes. Adicionalmente, se identifican oportunidades de mejora en la dotación y mantenimiento de los baños, específicamente en el suministro permanente de papel higiénico. Estas acciones contribuirían a brindar una atención más digna, confortable y acorde con las necesidades de los usuarios.

	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 15

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Apoyo Terapéutico señalan oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la dotación y el ambiente físico del área. Se identifica la necesidad de adquirir electrodos y contar con un reloj de mayor visibilidad, lo cual contribuiría a una mejor organización y desarrollo de las terapias. Así mismo, se sugiere ambientar el gimnasio con música, como estrategia para generar un entorno más agradable y motivador para los usuarios, favoreciendo su bienestar y adherencia a los procesos terapéuticos.

Análisis - Área de Rayos X: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Rayos X reflejan un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando la calidad del servicio y el buen trato del personal. De manera positiva, se resalta la implementación de la página web para la consulta de resultados, la cual ha sido percibida como una mejora significativa al evitar desplazamientos innecesarios, facilitando el acceso oportuno a la información y contribuyendo a una experiencia más ágil y cómoda para los usuarios.

Análisis - Área de Odontología: En el servicio de Odontología no se registraron sugerencias por parte de los usuarios, lo cual puede interpretarse como una percepción favorable del servicio prestado y una adecuada satisfacción con la atención recibida. Se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas actuales y mantener los estándares de calidad para garantizar la continuidad de esta percepción positiva.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Consulta Externa reflejan, en general, un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando el buen trato, la amabilidad y la calidad del servicio prestado por el personal. No obstante, se identifica como principal oportunidad de mejora la necesidad de ampliar la agenda, los cupos y la disponibilidad de citas con especialistas, con el fin de facilitar el acceso oportuno a la atención especializada. Fortalecer este aspecto permitirá responder de manera más efectiva a la demanda de los usuarios, manteniendo los estándares positivos ya reconocidos en el servicio.

Análisis – Área de Hospitalización: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Hospitalización evidencian la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con las condiciones ambientales, la comodidad y la comunicación durante la atención. Se identifican oportunidades de mejora en el control de plagas y olores, así como en la dotación de sillas para mayor confort de pacientes y acompañantes. Así mismo, se resalta la importancia de optimizar la comunicación, tanto en la atención al llamado de enfermería como en el suministro de información clara y oportuna sobre el cuidado del recién nacido y la articulación



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

entre la EPS y el hospital. Abordar estos aspectos contribuirá a mejorar la experiencia del usuario y la calidad integral del servicio de hospitalización.

En conclusión, el hospital es percibido como una institución con servicios de calidad, personal comprometido y atención confiable, pero requiere continuar trabajando en la humanización, oportunidad, eficiencia administrativa y adecuación de la infraestructura, con el fin de seguir elevando la satisfacción de los usuarios y consolidar una atención integral y humanizada.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	522
FEBRERO	518
MARZO	517
ABRIL	515
MAYO	520
JUNIO	522
JULIO	513
AGOSTO	518
SEPTIEMBRE	520
OCTUBRE	515
NOVIEMBRE	517
DICIEMBRE	516
TOTAL	6213

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	2
FEBRERO	4
MARZO	7
ABRIL	6
MAYO	4
JUNIO	2
JULIO	10
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	8
DICIEMBRE	9
TOTAL	68

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	1
FEBRERO	3
MARZO	1
ABRIL	4
MAYO	1
JUNIO	1
JULIO	2
AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	19

Tabla No. 2

En la **Tabla No. 2** se observa el **consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y aquellos que no informan** su percepción sobre la satisfacción global de los servicios prestados por la institución.

Así mismo, en el siguiente gráfico, muestra el **porcentaje de satisfacción global registrado en lo que va del año 2025**. En él se evidencia que el **99%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **1,0%** manifestó algún grado de **insatisfacción**.

Este resultado refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención brindada por la institución, lo cual evidencia el compromiso del personal de salud con la calidad en la prestación del servicio. No obstante, el 1,0% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE
ROLDANILLO E.S.E
NIT. 891.900.343 - 6

CÓDIGO: IN-SI-OD-01

VERSIÓN: 01

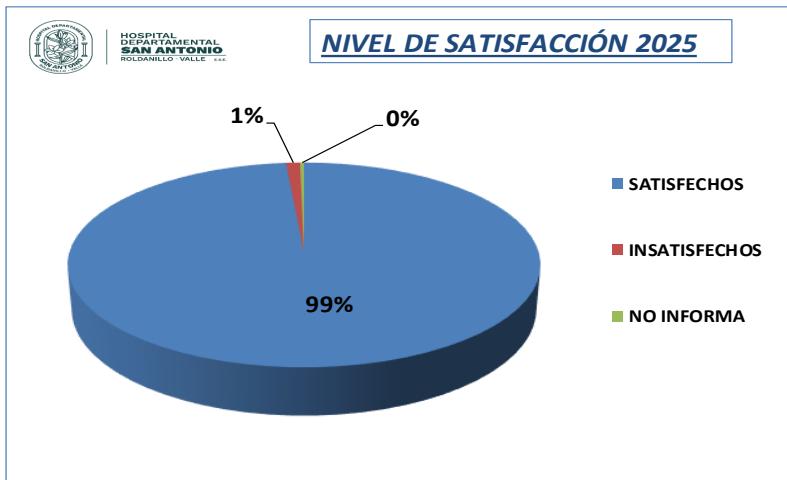
FECHA: 11/03/2024

TRD:

PÁGINA: 10 de 15

mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES DICIEMBRE 2025.

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de satisfacción global correspondiente al mes de diciembre de 2025, desglosado por áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo. Esta información permite analizar el nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido en cada una de las unidades de atención.

DICIEMBRE	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO						
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS						
	MES: DICIEMBRE 2025						
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	NO INFORMA	NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO	
	#	#	%	#	%	#	%
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	0	0%
ODONTOLOGÍA	20	20	100%	0	0%	0	0%
CONSULTA EXTERNA	80	78	98%	2	3%	0	0%
PROMOCIÓN Y.M.S	100	99	99%	1	1%	0	0%
LABORATORIO	100	99	99%	1	1%	0	0%
RX	20	20	0%	0	0%	0	0%
CX Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	0	0%
HOSPITALIZACIÓN	30	28	93%	2	7%	0	0%
URGENCIAS	100	97	97%	3	3%	0	0%
TOTAL	525	516	98%	9	2%	0	0%

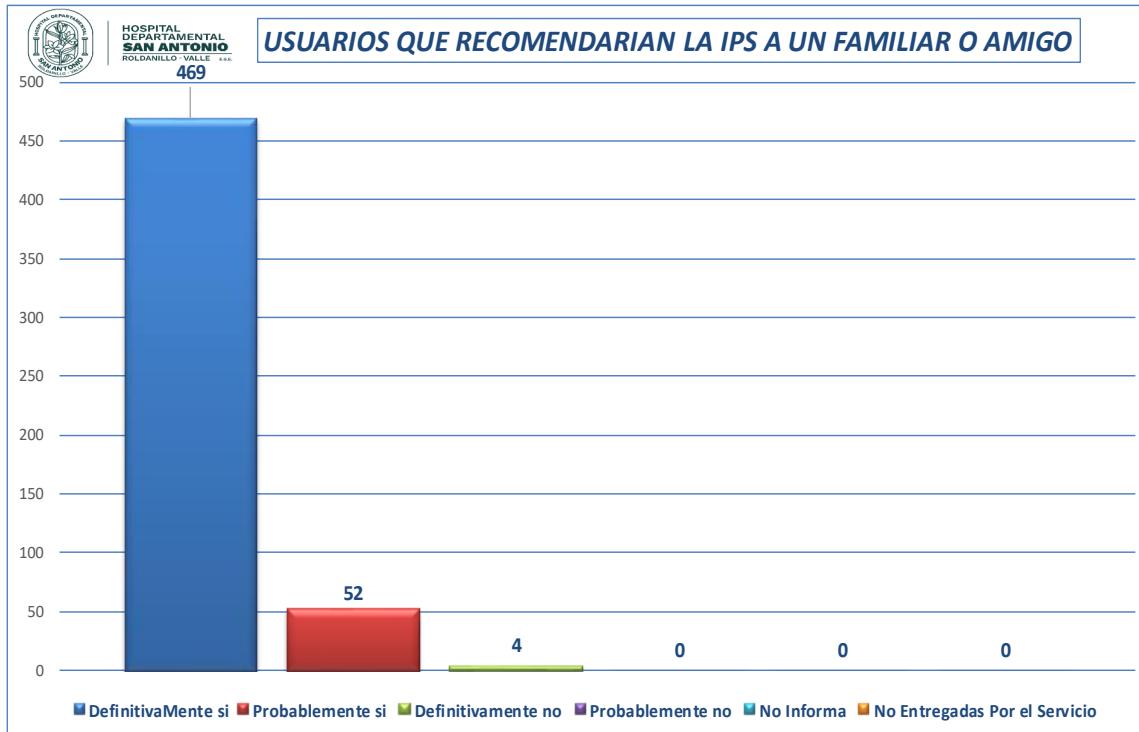
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024 TRD: PÁGINA: 11 de 15
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **516 usuarios manifestaron estar satisfechos, 9 expresaron insatisfacción.**

- **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – DICIEMBRE 2025.**

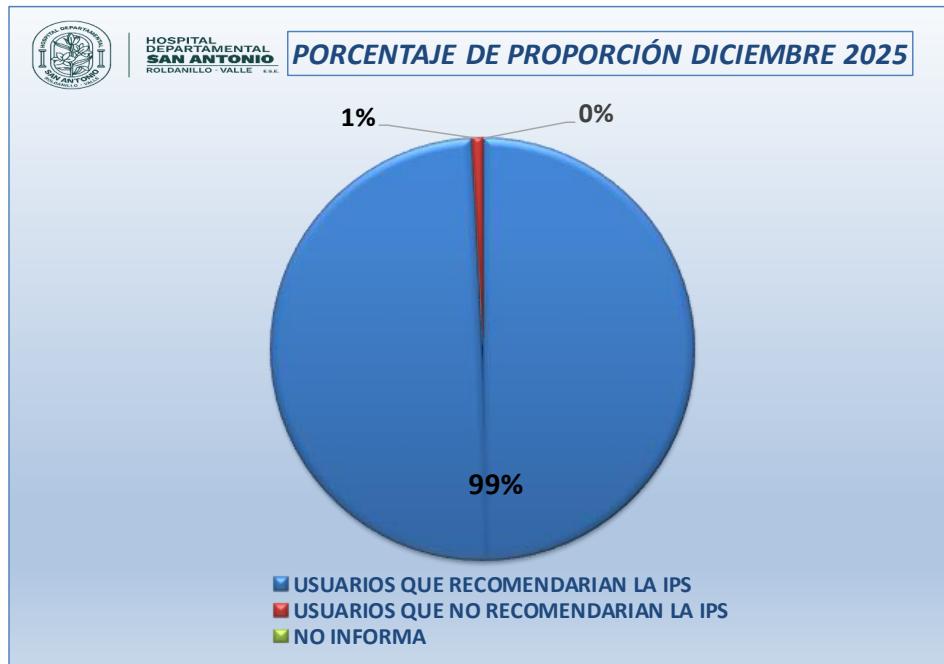
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 469
- Probablemente si: 52
- Definitivamente no: 4
- Probablemente no: 0
- 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: 12 de 15

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN DICIEMBRE 2025.



Análisis del porcentaje de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo – diciembre 2025

La gráfica correspondiente representa el resultado del indicador de **porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo**, un importante reflejo de la percepción general sobre la calidad del servicio.

Durante el mes de diciembre de 2025, el **99%** de los encuestados afirmaron que recomendarían la institución, lo cual evidencia un alto nivel de satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos. Este resultado indica que la gran mayoría de los usuarios perciben una atención adecuada, resolutiva y profesional.

Por su parte, el **1,0%** de los encuestados manifestó que no recomendaría la institución, aunque es un porcentaje muy bajo, representa una oportunidad para investigar las razones específicas y tomar acciones de mejora.

En conclusión, estos resultados destacan una valoración muy positiva por parte de los usuarios y respaldan el compromiso institucional con la mejora continua en la calidad de atención. No obstante, se recomienda seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación y escucha activa para captar a profundidad las razones de no respuesta y continuar mejorando la experiencia del usuario.

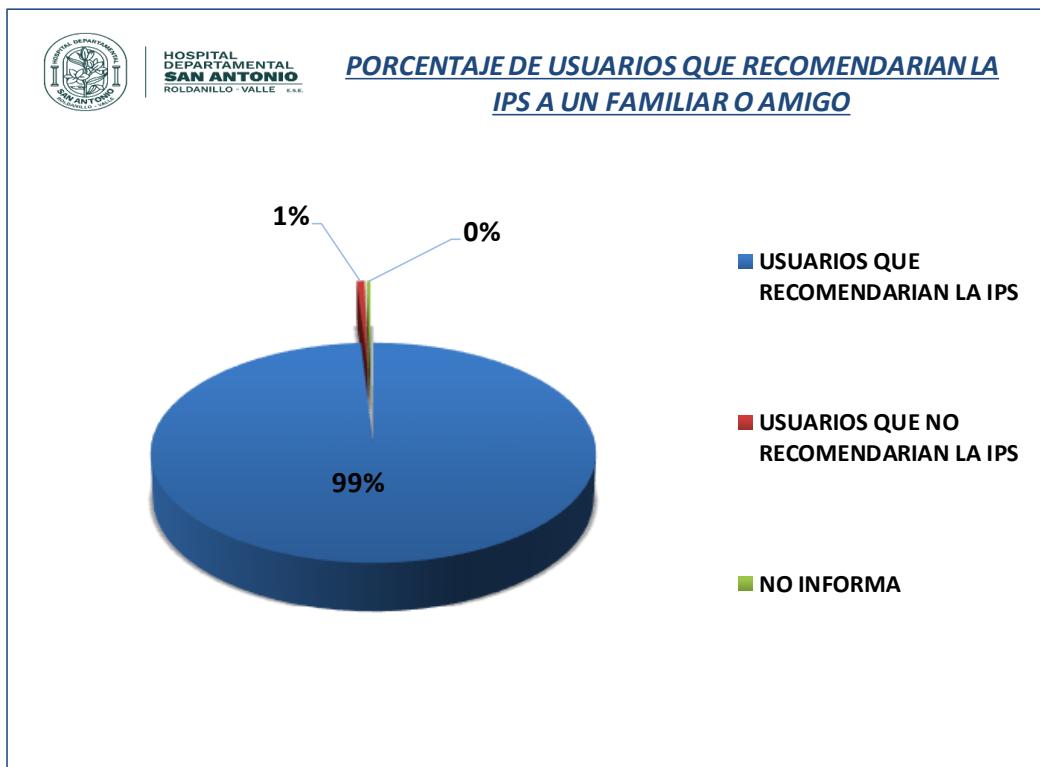


INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	522	ENERO	2	ENERO	1
FEBRERO	517	FEBRERO	3	FEBRERO	5
MARZO	519	MARZO	5	MARZO	1
ABRIL	519	ABRIL	0	ABRIL	6
MAYO	520	MAYO	5	MAYO	0
JUNIO	521	JUNIO	3	JUNIO	1
JULIO	520	JULIO	2	JULIO	3
AGOSTO	520	AGOSTO	5	AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	520	SEPTIEMBRE	4	SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	519	OCTUBRE	5	OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	522	NOVIEMBRE	3	NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	521	DICIEMBRE	4	DICIEMBRE	0
TOTAL	6240	TOTAL	41	TOTAL	19

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN 2025.



	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: 14 de 15

Análisis del porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo – Año 2025

Según la gráfica presentada, correspondiente al indicador de **porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo**, se observa que, en lo transcurrido del año 2025, el **99%** de los encuestados (equivalente a 5.240 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un **1,0%** (41 usuarios) respondieron negativamente.

Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios con la calidad de los servicios prestados por la institución, así como la confianza generada en torno a la atención médica, el trato del personal y la eficiencia de los procesos.

El porcentaje alcanzado demuestra que la mayoría de los pacientes han tenido experiencias positivas durante su paso por la IPS, al punto de estar dispuestos a recomendarla a familiares o amigos, lo cual es un indicador clave de percepción positiva y fidelización.

Este indicador debe continuar siendo monitoreado periódicamente, y aunque el porcentaje de no recomendación es bajo, resulta fundamental analizar sus causas para identificar oportunidades de mejora que permitan mantener y superar el nivel de satisfacción alcanzado.

PLAN DE MEJORA

En general, los usuarios expresaron **alto nivel de satisfacción con la atención recibida**, resaltando la amabilidad, profesionalismo y calidad humana del personal asistencial, con comentarios muy positivos.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora comunes y específicas:

- **Atención humanizada:** algunos comentarios refieren falta de empatía de parte de auxiliares y enfermeras, especialmente en hospitalización y urgencias.
- **Tiempos de atención:** solicitudes de mayor agilidad en procesos clínicos y administrativos (facturación, entrega de resultados, asignación de citas).
- **Infraestructura y dotación:** necesidad de ampliar instalaciones (urgencias), mejorar condiciones de comodidad (sillas y sofás para acompañantes), disponibilidad de baños con papel higiénico, garantizar agua caliente en hospitalización y modernizar equipos de apoyo terapéutico (bicicletas estáticas).

	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: 15 de 15

- **Higiene y ambiente físico:** eliminación de moscas en urgencias.
- **Gestión y organización:** se sugiere fortalecer liderazgo en algunas áreas de apoyo.

Las sugerencias de los usuarios demuestran un **alto nivel de satisfacción** con la atención del hospital, destacando la calidez humana y el profesionalismo del personal en todos los servicios. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora comunes en **procesos administrativos, tiempos de espera, disponibilidad de recurso humano, infraestructura y comunicación con el usuario.**

La implementación de este plan permitirá **consolidar la excelencia técnica y humana que ya reconoce la comunidad**, garantizando que la experiencia de cada paciente sea ágil, segura y cada vez más cercana, fortaleciendo así la confianza y la recomendación del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

CONCLUSIÓN

Las encuestas de satisfacción tienen como objetivo evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, brindándoles la oportunidad de expresar sus observaciones, comentarios y sugerencias. La recolección, análisis y tabulación de estos datos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la institución.

Gracias a esta información, cada área encargada de la prestación de servicios puede diseñar e implementar planes de mejora enfocados en optimizar la experiencia del usuario, garantizando mayores niveles de satisfacción. De esta manera, la institución refuerza su compromiso con la calidad, la eficiencia y la atención centrada en el paciente, promoviendo un entorno confiable y de excelencia en sus servicios.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU