

	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6</p>	<p>CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024 TRD: PÁGINA: 1 de 14</p>
<p>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DEL AÑO 2025</p>		

**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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 2 de 14

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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 3 de 14

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el **II semestre del 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
	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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 4 de 14

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

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

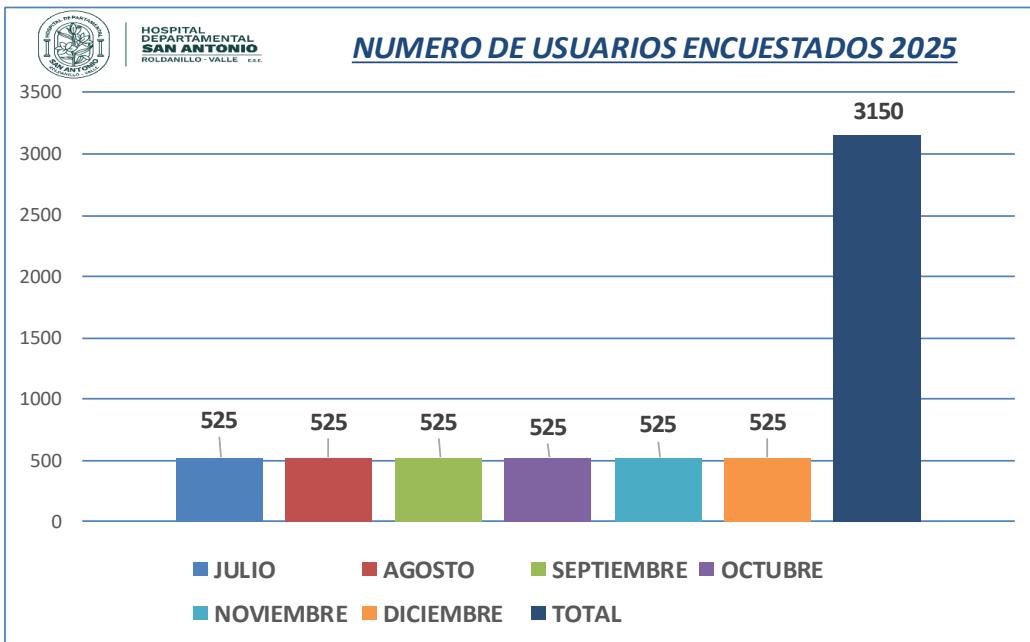
1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 segundo semestre 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
JULIO	525
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	3150

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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025		FECHA: 11/03/2024	
		TRD:	
		PÁGINA: 5 de 14	



Grafica No. 1

Análisis de la gráfica – Número de usuarios encuestados 2025

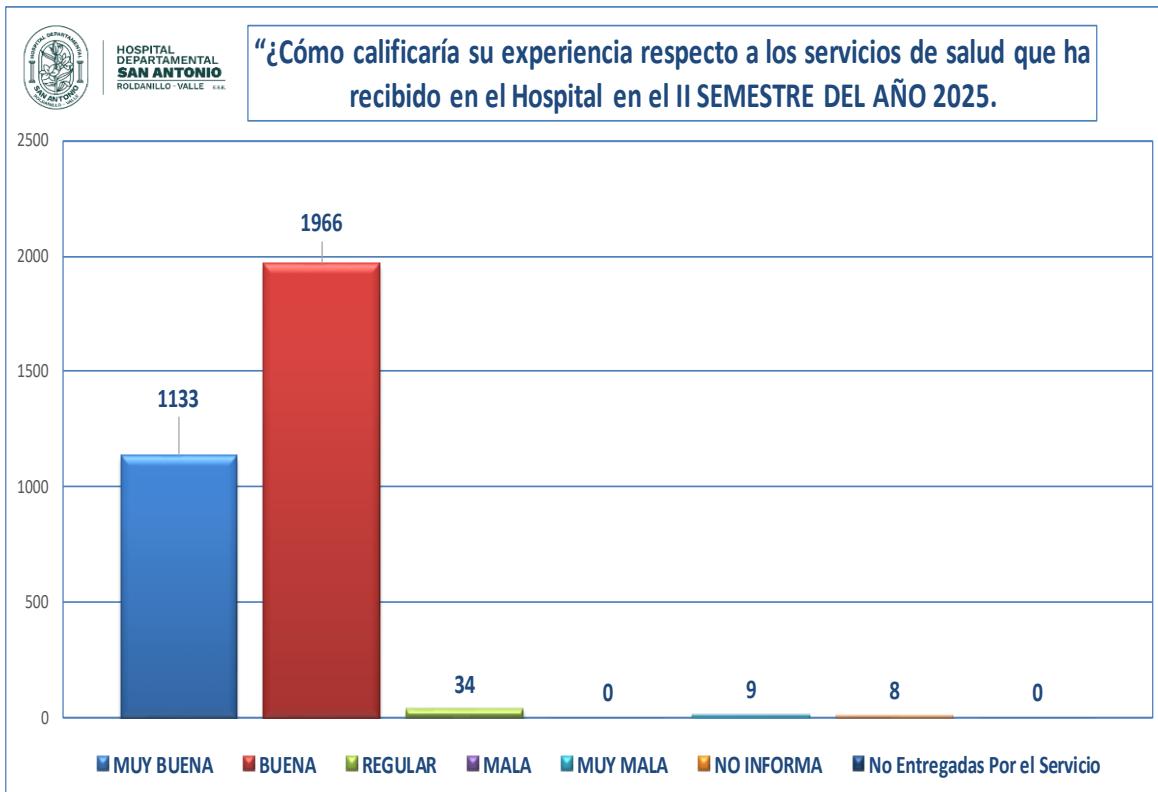
En el Cuadro No. 1, correspondiente al segundo semestre del año 2025, se observa que se aplicaron un total de **3.150 encuestas** en los diferentes servicios de la institución, distribuidas de forma homogénea a lo largo de los seis meses analizados. El número de encuestas por mes se mantuvo prácticamente constante, **525 encuestas**, lo que refleja una cobertura estable y sostenida en el proceso de recolección de información.

La aplicación de la totalidad de encuestas entregadas garantiza que la muestra sea **ampliamente representativa** de la población usuaria, lo que fortalece la validez de los resultados obtenidos en el análisis de satisfacción. Esta uniformidad en la distribución mensual también permite comparar el comportamiento de la percepción de los usuarios sin que existan sesgos asociados a variaciones en el volumen de datos recolectados.

	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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 6 de 14

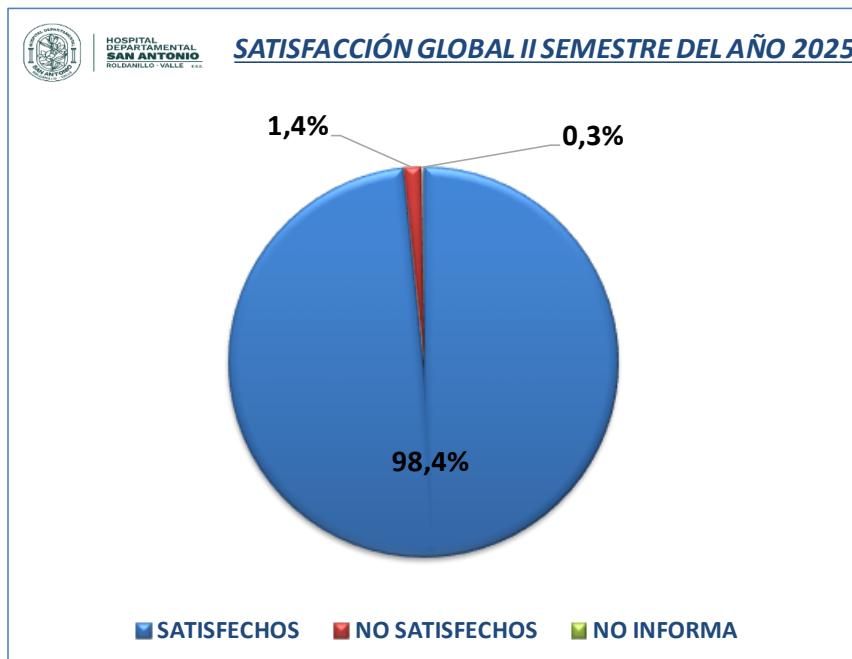
CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025.

- 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?”, para el segundo trimestre (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:
- Muy buena: 1133
 - Buena: 1966
 - Regular: 34
 - Mala: 0
 - Muy mala: 9
 - No informa: 8
 - 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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 7 de 14

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE DEL AÑO 2025.



ANÁLISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL SEGUNDO SEMESTRE 2025

La gráfica de satisfacción global correspondiente al segundo semestre del año 2025 evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios de la institución. **El 98,4 % de los usuarios se encuentran satisfechos**, lo que refleja una percepción ampliamente favorable frente a la atención y los servicios recibidos durante el periodo evaluado.

En contraste, el **1,4 % de los usuarios manifiesta no estar satisfecho**, representando una proporción reducida que sugiere la existencia de inconformidades puntuales. Así mismo, el **0,3 % corresponde a usuarios que no informan**, porcentaje mínimo que indica una adecuada participación y recolección de la información.

Los resultados evidencian un desempeño institucional positivo y consistente, con altos niveles de satisfacción global. Se recomienda mantener las estrategias que han permitido alcanzar estos resultados y realizar un análisis focalizado de los

	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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024	TRD:
		PÁGINA: 8 de 14

casos de insatisfacción, con el fin de implementar acciones de mejora continua y fortalecer aún más la calidad del servicio prestado.

En relación con la **pregunta No. 12 de la encuesta**, referida a las sugerencias para mejorar el servicio, se destaca que la mayoría de los comentarios recibidos fueron positivos y dirigidos al reconocimiento del buen trato y profesionalismo del personal de la institución. Esto constituye un punto a favor del clima organizacional y del enfoque humanizado en la atención.

Cabe resaltar que en todos los servicios se vienen implementando **planes de mejora** que han tenido un impacto directo en el aumento de la satisfacción del usuario. Dichas acciones incluyen **capacitaciones continuas al personal en temas clave como atención preferencial, manejo de guías y protocolos institucionales**, lo que ha permitido optimizar la calidad de los procesos y la experiencia del usuario.

En conclusión, el alto índice de satisfacción global obtenido refleja el compromiso institucional con la mejora continua y con el fortalecimiento de una atención centrada en el usuario. No obstante, se deben mantener y reforzar las acciones para atender los puntos de insatisfacción y seguir promoviendo una cultura de servicio de excelencia.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
JULIO	513	JULIO	10	JULIO	2
AGOSTO	518	AGOSTO	2	AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	520	SEPTIEMBRE	4	SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	515	OCTUBRE	10	OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	517	NOVIEMBRE	8	NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	516	DICIEMBRE	9	DICIEMBRE	0
TOTAL	3099	TOTAL	43	TOTAL	8

Tabla No. 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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 9 de 14

Análisis del cuadro – Usuarios satisfechos e insatisfechos

Durante el segundo semestre del año 2026 (julio a diciembre), el comportamiento de la satisfacción de los usuarios evidencia una **tendencia positiva y estable** en la percepción de los servicios prestados por la institución.

En la categoría de **usuarios satisfechos**, se registran cifras altas y constantes a lo largo del periodo: 513 en julio, 518 en agosto, 520 en septiembre, 515 en octubre, 517 en noviembre y 516 en diciembre, para un total de **3.099 usuarios satisfechos**. El mes de septiembre presenta el mayor número de satisfacción, lo que refleja una adecuada continuidad en la calidad de la atención durante el semestre.

Respecto a los **usuarios insatisfechos**, los registros son considerablemente bajos en comparación con los satisfechos, con un total de **43 usuarios**. Se observa un mayor número en julio y octubre (10 usuarios cada mes), una disminución significativa en agosto (2 usuarios) y cifras moderadas en los demás meses, lo que indica que las inconformidades son puntuales y no representan una tendencia creciente.

En cuanto a la categoría “**No informa**”, se registran **8 usuarios** en total, concentrados principalmente en los primeros meses del semestre (julio, agosto y septiembre), y sin reportes en los meses de octubre a diciembre, lo cual evidencia una mejora en la recolección de la información y una mayor participación de los usuarios.

El análisis del segundo semestre de 2026 muestra un **alto nivel de satisfacción global**, con una proporción mínima de usuarios insatisfechos y una adecuada gestión de la información. Estos resultados reflejan un buen desempeño institucional; no obstante, se recomienda continuar con el seguimiento a las causas de insatisfacción identificadas, especialmente en los meses con mayores reportes, para fortalecer los procesos de mejora continua y mantener los estándares de calidad del servicio.

	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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024	
	TRD:	
		PÁGINA: 10 de 14

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025.

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

SEGUNDO SEMESTRE	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS							
	MES: SEGUNDO SEMESTRE 2025							
UNIDAD FUNCIONAL		USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	NO INFORMA	NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO		
#		#	%	#	%			
APOYO TERAPEUTICO	330	328	99%	2	1%	0	0%	0
ODONTOLOGÍA	120	120	100%	0	0%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	480	470	98%	9	2%	1	0%	0
PROMOCIÓN Y.M.S	600	595	99%	1	0%	4	1%	0
LABORATORIO	600	582	97%	16	3%	2	0%	0
RX	120	120	0%	0	0%	0	0%	0
CX Y PARTOS	120	120	100%	0	0%	0	0%	0
HOSPITALIZACIÓN	180	174	97%	6	3%	0	0%	0
URGENCIAS	600	590	98%	9	2%	1	0%	0
TOTAL	3150	3099	98%	43	1%	8	0%	0

El cuadro consolidado del segundo semestre de 2025 evidencia un **alto nivel de satisfacción global** por parte de los usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo. En total, se registraron **3.150 usuarios encuestados**, de los cuales **3.099 (98 %) manifestaron estar satisfechos, 43 (1 %) insatisfechos y 8 (0 %) no informaron**, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva de los servicios prestados.

Por unidad funcional, se destaca lo siguiente:

- Apoyo Terapéutico:** De 330 usuarios encuestados, el **99 %** se encuentra satisfecho y solo el **1 %** manifiesta insatisfacción, evidenciando una valoración muy favorable del servicio.
- Odontología:** Presenta un **100 % de satisfacción**, sin reportes de insatisfacción ni de usuarios que no informan, lo que resalta la calidad y aceptación del servicio.
- Consulta Externa:** Registra un **98 % de satisfacción**, con un **2 % de usuarios insatisfechos** y un **1 % que no informa**, lo cual indica un buen desempeño con oportunidades de mejora puntuales.

	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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 11 de 14

- **Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyMS):** Muestra un **99 % de satisfacción**, con mínimos reportes de insatisfacción y no información.
- **Laboratorio Clínico:** Alcanza un **97 % de satisfacción**, siendo una de las áreas con mayor número de usuarios insatisfechos (3 %), lo que sugiere la necesidad de revisar aspectos operativos para mejorar la oportunidad y experiencia del servicio.
- **Rayos X (RX):** Registra **100 % de satisfacción**, sin reportes negativos, lo que evidencia un desempeño sobresaliente.
- **Cirugía y Partos:** Presenta un **100 % de satisfacción**, sin inconformidades reportadas, reflejando una percepción muy positiva del servicio.
- **Hospitalización:** Cuenta con un **97 % de satisfacción** y un **3 % de insatisfacción**, lo que indica oportunidades de mejora relacionadas con la experiencia del usuario durante la estancia hospitalaria.
- **Urgencias:** Registra un **98 % de satisfacción**, con un **2 % de insatisfacción**, manteniéndose dentro de rangos favorables pese a la alta demanda del servicio.

Los resultados del segundo semestre de 2025 reflejan un **desempeño institucional sólido**, con niveles de satisfacción superiores al 97 % en todas las unidades funcionales. Las inconformidades identificadas son mínimas y se concentran principalmente en servicios de alta demanda como laboratorio clínico, hospitalización y urgencias. Se recomienda fortalecer las acciones de mejora continua en estas áreas, con el fin de mantener y potenciar la percepción positiva de los usuarios y consolidar una atención integral, humanizada y de calidad.



2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025.

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
JULIO	520	JULIO	2	JULIO	3
AGOSTO	520	AGOSTO	5	AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	521	SEPTIEMBRE	3	SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	519	OCTUBRE	5	OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	522	NOVIEMBRE	3	NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	521	DICIEMBRE	4	DICIEMBRE	0
TOTAL	3123	TOTAL	22	TOTAL	5

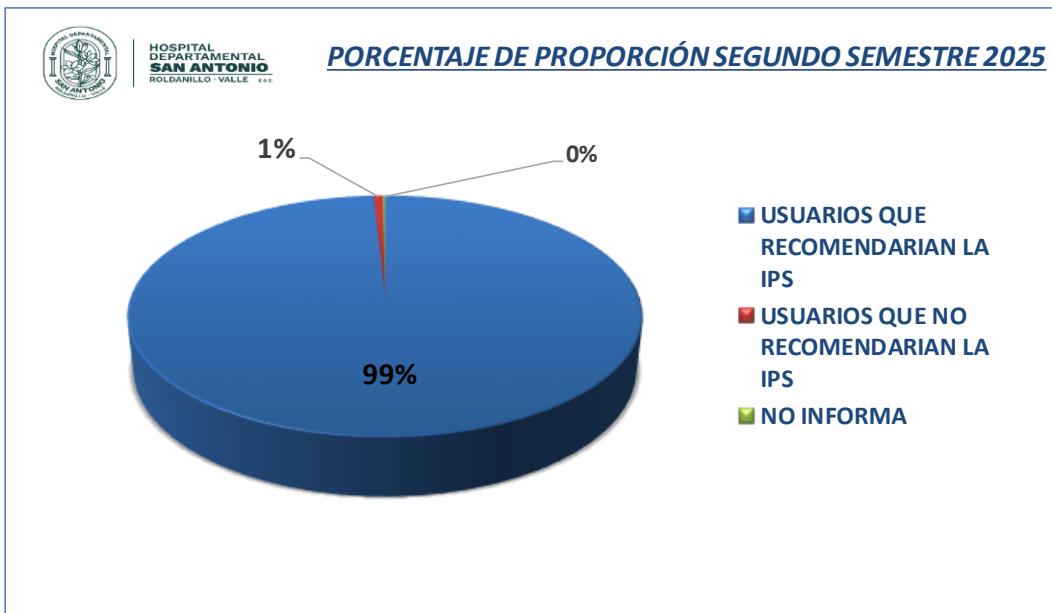
- En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 2939
- Probablemente si: 184
- Definitivamente no: 22
- Probablemente no: 0
- No informa: 5
- No entregadas por el servicio: 0





ANÁLISIS DE INDICADOR PORCENTAJE DE PROPORCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.



De acuerdo con la información obtenida en la gráfica, durante el segundo semestre del año 2025 se encuestaron **3.150 usuarios** de la institución. Los resultados muestran que **el 99% (3.123 personas)** manifestaron que **sí recomendarían** la IPS a un familiar o amigo, mientras que solo **el 1% (22 personas)** indicó que **no la recomendaría**. Estos datos evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción hacia los servicios prestados, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios perciben una experiencia positiva y de calidad. El elevado porcentaje de usuarios dispuestos a recomendar la IPS confirma la buena reputación y aceptación que tiene la institución entre sus pacientes. Sin embargo, aunque el indicador “usuarios que recomendarían la IPS” presenta una ponderación muy favorable, es importante analizar los casos del 1% que no recomendaría el servicio, con el fin de identificar las causas y generar estrategias de mejora que permitan mantener y fortalecer la percepción positiva de la comunidad usuaria.

CONCLUSIÓN

Las encuestas de satisfacción tienen como objetivo principal conocer la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como recopilar sus observaciones, comentarios y sugerencias. La recolección,

	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 II SEMESTRE DEL AÑO 2025	TRD: PÁGINA: 14 de 14

análisis y tabulación de esta información permite a cada una de las áreas responsables identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas o preventivas. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales y se busca alcanzar el máximo nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU