

	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 12

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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 12

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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 3 de 12

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el **III trimestre 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 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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 12

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

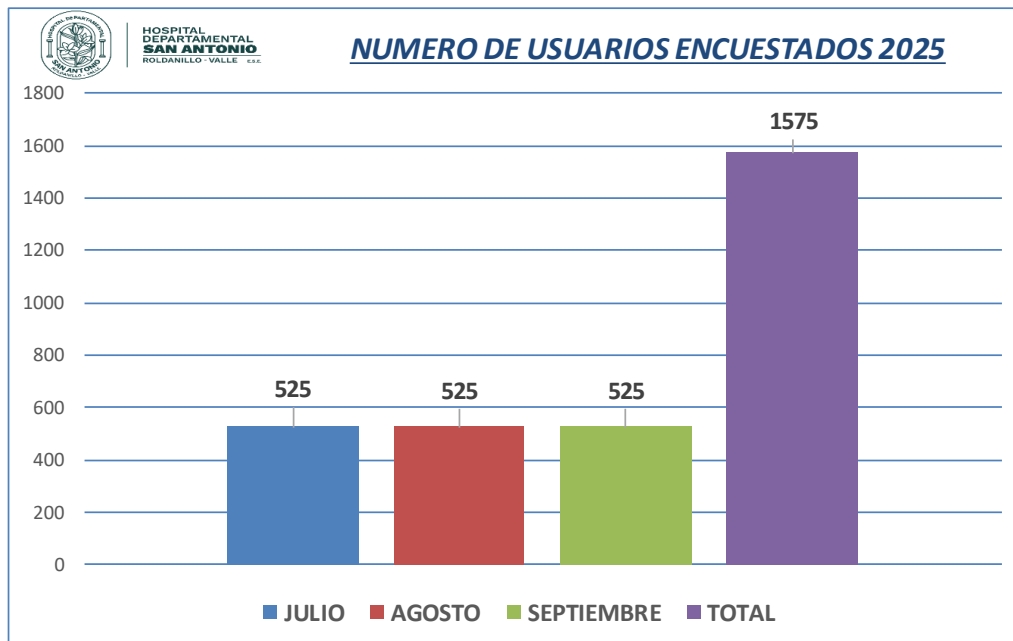
1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 tercer trimestre 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
<u>TOTAL</u>	<u>1575</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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 12



Grafica No. 1

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al tercer trimestre del año 2025, se puede observar que, de las **1575 encuestas** entregadas en los diferentes servicios de la institución, **fueron aplicadas 1575**, permitiendo obtener una muestra representativa para el análisis de la satisfacción de los usuarios.

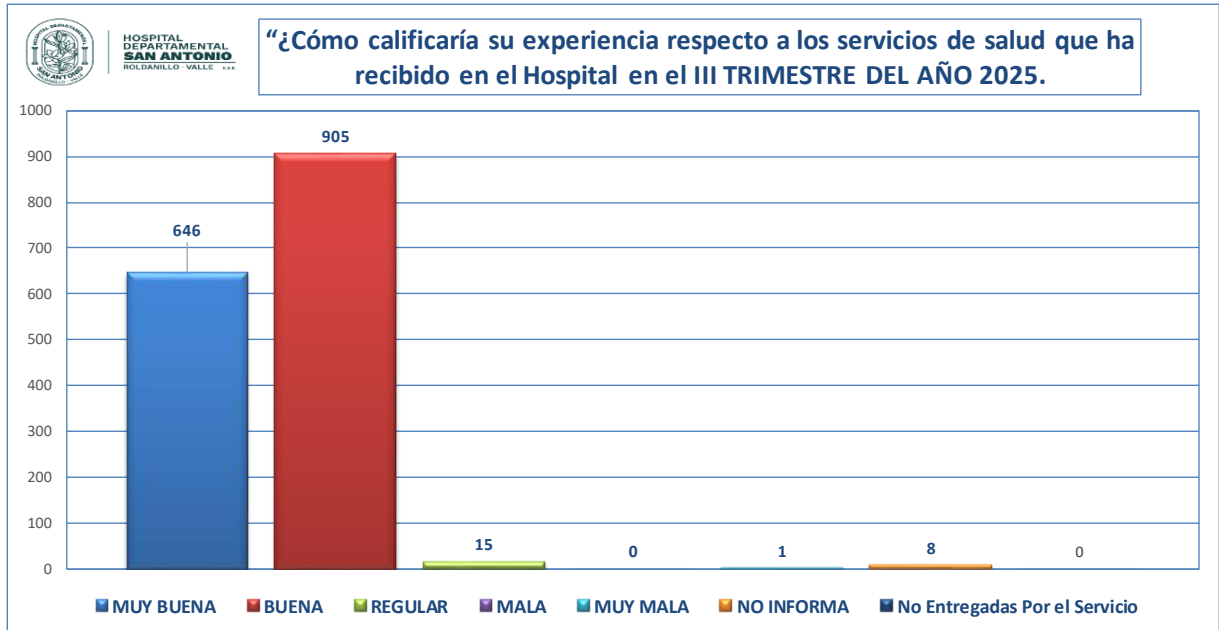
CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

- 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 y septiembre) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

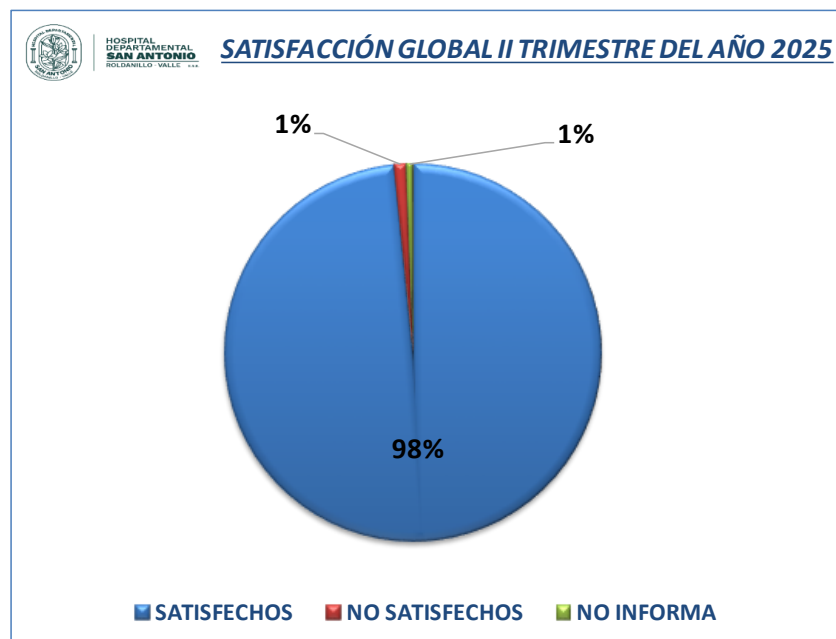
- Muy buena: 646
- Buena: 905
- Regular: 15
- Mala: 0
- Muy mala: 1
- No informa: 8

	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 12

- No entregadas por el servicio: 0



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DEL AÑO 2025.



	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 12

ANÁLISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL TERCER TRIMESTRE 2025

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada durante el tercer trimestre del año 2025, se evidencia un **índice de satisfacción global del 98%**, lo cual refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por el Hospital. Este dato cobra relevancia si se considera el total de **1.575 usuarios encuestados**, lo que brinda representatividad y confiabilidad a los resultados.

Por otro lado, se registra un **1% de insatisfacción**, el cual, aunque bajo, indica la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua para garantizar la excelencia en la atención.

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.

	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 12

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
TOTAL	1551	TOTAL	16	TOTAL	8

Tabla No. 2

Análisis de la Satisfacción de Usuarios (Julio – Septiembre): La tabla presenta los resultados de la evaluación de satisfacción de usuarios durante los meses de **julio, agosto y septiembre**, clasificados en tres categorías: **satisfechos, insatisfechos y no informa**.

CATEGORIA	TOTAL USUARIOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL GENERAL
Satisfechos	1551	98,5%
Insatisfechos	16	1,0%
No informa	8	0,5%
Total General	1575	100,0%

El nivel de satisfacción global es **alto (98,5%)**, lo que refleja una percepción positiva del servicio por parte de la mayoría de los usuarios. Solo un porcentaje pequeño (1%) manifestó insatisfacción, y el 0,5% no brindó respuesta.

Comportamiento mensual:

- **Julio:** 513 usuarios satisfechos, 10 insatisfechos y 2 no informan: Aunque es el mes con menor número de satisfechos, también es el que presenta más reportes de insatisfacción (10 casos).
- **Agosto:** 518 usuarios satisfechos, 2 insatisfechos y 5 no informan: Se observa una mejora notable en la disminución de usuarios insatisfechos.

	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 12

- **Septiembre:** 520 usuarios satisfechos, 4 insatisfechos y 1 no informa: Mantiene la tendencia positiva en satisfacción, con el mayor número de usuarios conformes durante el trimestre.

Tendencia general:

- La satisfacción aumenta ligeramente cada mes, pasando de 513 a 520 usuarios.
- La insatisfacción disminuye de 10 en julio a 4 en septiembre.
- Los casos de “no informa” se mantienen bajos y sin impacto significativo.

Durante el trimestre analizado, la mayoría de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los servicios recibidos, evidenciando una percepción positiva y una mejora continua.

El bajo número de usuarios insatisfechos sugiere una **buena calidad en la atención y cumplimiento de expectativas**, aunque es recomendable revisar los motivos de insatisfacción reportados en julio para mantener la tendencia favorable.

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

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

TERCER TRIMESTRE	 HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO - VALLE	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
	MES: TERCER TRIMESTRE 2025								
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA		NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO
		#	#	%	#	%	#	%	
	APOYO TERAPEUTICO	165	163	99%	2	1%	0	0%	0
	ODONTOLOGÍA	60	60	100%	0	0%	0	0%	0
	CONSULTA EXTERNA	240	234	98%	5	2%	1	0%	0
	PROMOCIÓN Y M.S	300	296	99%	0	0%	4	1%	0
LABORATORIO	300	290	97%	8	3%	2	1%	0	
RX	60	60	0%	0	0%	0	0%	0	
CX Y PARTOS	60	60	100%	0	0%	0	0%	0	
HOSPITALIZACIÓN	90	89	99%	1	1%	0	0%	0	
URGENCIAS	300	299	100%	0	0%	1	0%	0	
TOTAL	1575	1551	98%	16	1%	8	1%	0	

	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 12

En el consolidado de resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en todos los servicios de la institución, se obtuvo un total de **1.575 encuestas diligenciadas**.

De este total:

- **1.551 usuarios** manifestaron estar **satisfechos** con la atención recibida.
- **16 usuarios** manifestaron estar **insatisfechos**.

Estos resultados corresponden a la pregunta: "**¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?**", permitiendo evidenciar un alto nivel de satisfacción general en la percepción de los usuarios.

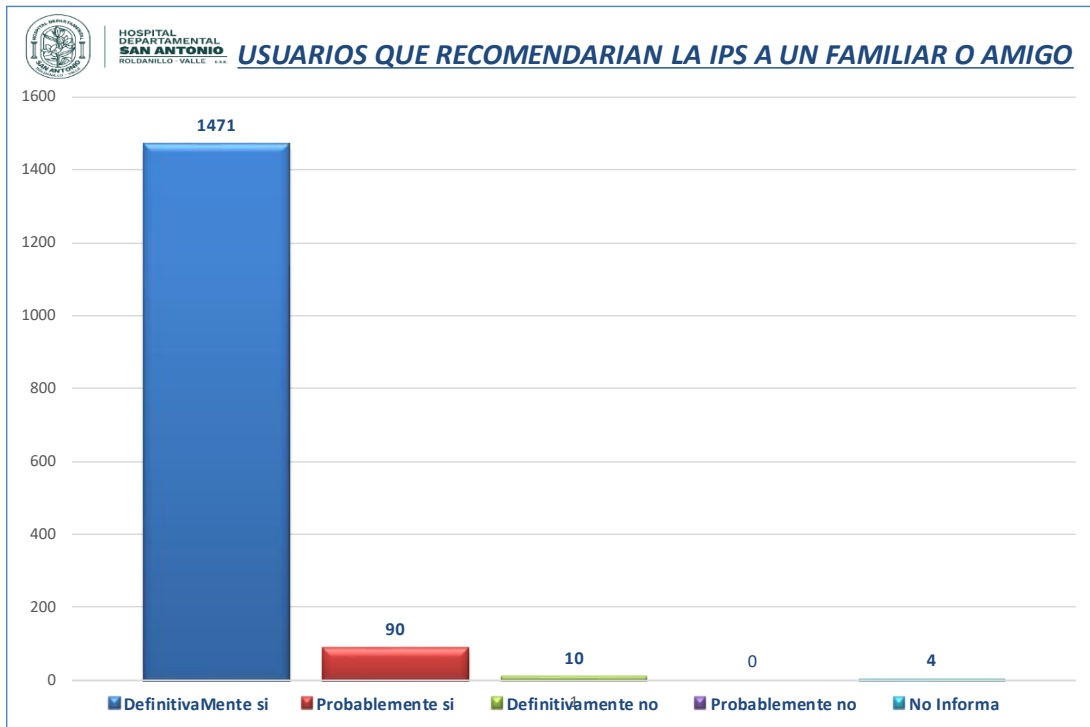
2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

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
TOTAL	1561	TOTAL	10	TOTAL	4

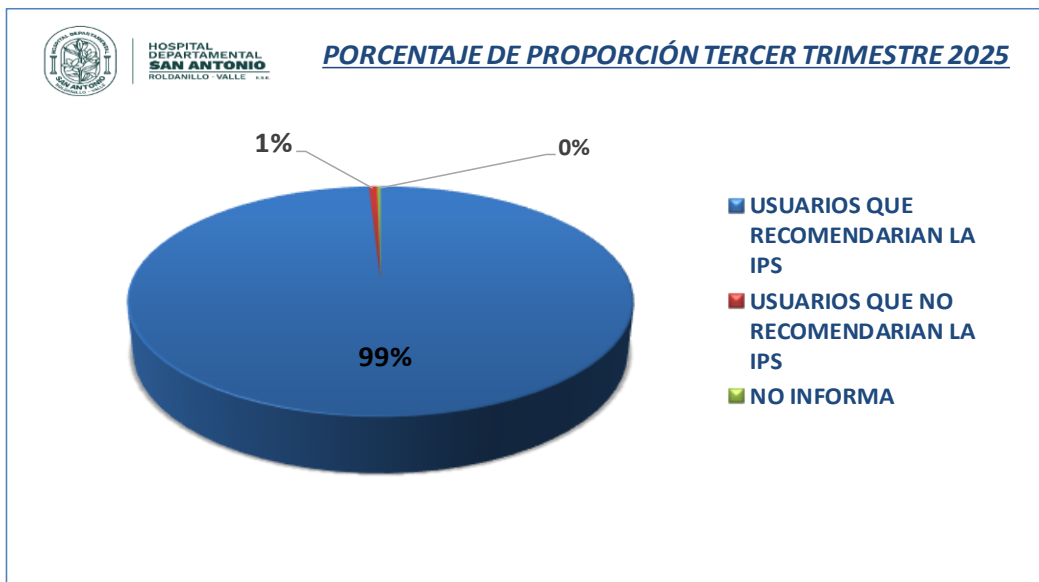
➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta "¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 1471
- Probablemente si: 90
- Definitivamente no: 10
- Probablemente no: 0
- No informa: 4
- 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 12



ANÁLISIS DE INDICADOR PORCENTAJE DE PROPORCIÓN TERCER TRIMESTRE AÑO 2025.



	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 III TRIMESTRE DEL AÑO 2025	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 12

De acuerdo con la información obtenida en la gráfica, durante el tercer trimestre del año 2025 se encuestaron **1.575 usuarios** de la institución. Los resultados muestran que **el 99% (1.561 personas)** manifestaron que **sí recomendarían** la IPS a un familiar o amigo, mientras que solo **el 1% (10 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, 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