
	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: 1 de 17

**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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 17

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	TRD:
		PÁGINA: 3 de 17


OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de noviembre de 2025, de los usuarios del Hospital, mediante el análisis de la de 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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 17

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
- **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 noviembre 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
TOTAL	5773

Cuadro No. 1

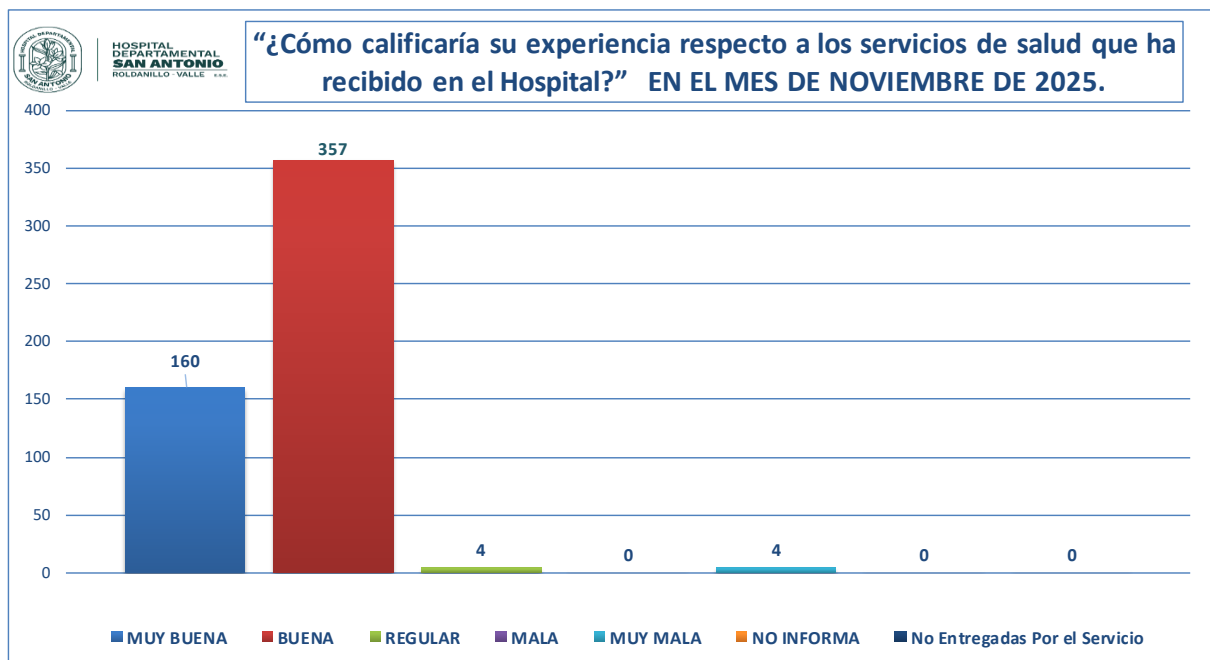
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 17


Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de noviembre 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 NOVIEMBRE DE 2025.

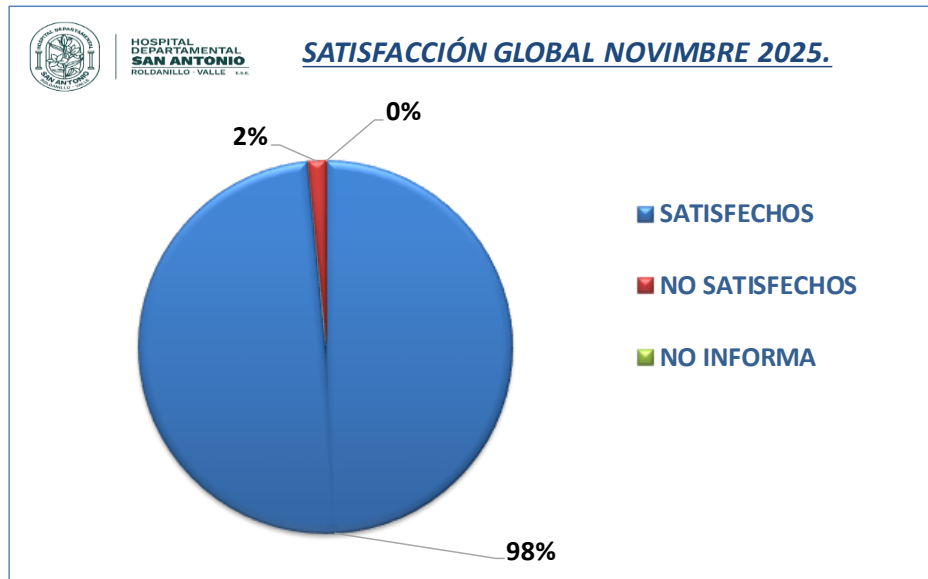
- ✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

- Muy buena. 160
- Buena: 357
- Regular: 4
- 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 17

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – NOVIEMBRE 2025.




Análisis del Indicador de Satisfacción Global – noviembre 2025

En la gráfica correspondiente al mes de noviembre 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 observaciones y recomendaciones. Estas serán analizadas y tenidas en cuenta


	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: 7 de 17

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: De manera general, los usuarios expresan una percepción mayoritariamente positiva frente a la atención recibida en el servicio de urgencias, destacando la rapidez en la atención, el buen trato y el agradecimiento al personal de salud. Sin embargo, también se evidencian oportunidades de mejora importantes relacionadas con el fortalecimiento del recurso humano, especialmente en enfermería, solicitando mayor número de profesionales y mayor atención directa al paciente. Así mismo, se identifican necesidades en la dotación e infraestructura, como la falta y no disponibilidad de sillas de ruedas, insuficiencia de camillas, sillas para acompañantes y el mantenimiento de puertas en mal estado. En conclusión, aunque el servicio es valorado favorablemente, es necesario reforzar el talento humano, mejorar la disponibilidad de equipos y realizar adecuaciones locativas para garantizar una atención más segura, digna y humanizada.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Las sugerencias de los usuarios evidencian inconformidad principalmente con los tiempos de espera, especialmente en el proceso de facturación, el cual es percibido como lento aun cuando la afluencia de personas es baja. Se identifica la necesidad de mejorar la agilidad y eficiencia en este proceso para optimizar la atención. Así mismo, los usuarios manifiestan preocupación por la exactitud y el cuidado en la entrega de resultados, en particular en las pruebas de embarazo, lo que resalta la importancia de fortalecer los controles y la verificación de resultados. Finalmente, se solicita una atención prioritaria para poblaciones vulnerables como mujeres embarazadas y bebés. En conclusión, el servicio de laboratorio clínico requiere mejoras en la oportunidad, seguridad y priorización de la atención, con el fin de brindar un servicio más eficiente, confiable y humanizado.

Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Las sugerencias de los usuarios reflejan una percepción positiva frente a la atención brindada por el personal auxiliar, destacando su amabilidad, profesionalismo y calidad humana, especialmente en procedimientos como la toma de citologías, donde se resalta de manera particular la buena atención recibida. No obstante, también se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la suficiencia del talento humano, señalando la necesidad de contar con más auxiliares, así como con la oportunidad en la atención médica debido a la demora en la atención por parte del médico. Adicionalmente, se identifican limitaciones en recursos tecnológicos y administrativos, como la falta de impresora y computador, que dificultan el proceso de registro y afectan la fluidez del servicio en el puesto de salud El Retiro. En conclusión, aunque el servicio es bien valorado por la calidad del personal auxiliar,


	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: 8 de 17

se requiere fortalecer el recurso humano, optimizar los tiempos de atención médica y mejorar la dotación tecnológica para garantizar una atención oportuna, eficiente y humanizada.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: Las sugerencias de los usuarios reflejan una percepción altamente positiva frente al servicio de cirugía y partos, destacando la excelente atención recibida, el buen trato del personal y la calidad humana en la prestación del servicio. Así mismo, se resalta la buena presentación de las instalaciones, las cuales son valoradas como agradables y adecuadas. En conclusión, el servicio de cirugía y partos es ampliamente recomendado por los usuarios, evidenciando un alto nivel de satisfacción y un adecuado cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y humanización en la atención.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias de los usuarios evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente al servicio de apoyo terapéutico, destacando la excelente atención brindada por los profesionales y reconociendo la calidad del servicio, el cual incluso es comparado favorablemente con otras instituciones. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la dotación y el mantenimiento de los equipos, señalando la necesidad de reemplazar equipos dañados, adquirir nuevos dispositivos como bicicletas estáticas y garantizar la disponibilidad suficiente de insumos de apoyo terapéutico, tales como electrodos. Así mismo, los usuarios manifiestan la importancia de mejorar la agilidad en los procesos de facturación, informar oportunamente cuando el profesional no pueda asistir y considerar la ampliación del tiempo de consulta para una atención más integral. En conclusión, aunque el servicio es altamente valorado por su excelencia, resulta necesario fortalecer los procesos administrativos, la comunicación con el usuario y la dotación de equipos, con el fin de optimizar la oportunidad, continuidad y calidad de la atención.

Análisis - Área de Rayos X: Las sugerencias de los usuarios evidencian la necesidad de realizar ajustes principalmente en aspectos operativos, administrativos y de bienestar dentro del servicio de Rayos X. Se identifica la importancia de programar los mantenimientos en horarios laborales que no afecten la continuidad de la atención, así como de mejorar las condiciones de confort para los usuarios mediante la instalación de un dispensador de agua. Adicionalmente, se resalta la necesidad de que el personal porte identificación institucional visible, lo cual fortalece la confianza, la seguridad y la percepción de orden en el servicio. En conclusión, aunque no se evidencian inconformidades directas con la atención clínica, es fundamental implementar mejoras en la organización, el bienestar del usuario y la imagen institucional para optimizar la 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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 17

Análisis - Área de Odontología: De acuerdo con la información recopilada, no se registraron sugerencias por parte de los usuarios para el servicio de odontología. Esto indica una percepción favorable y un adecuado nivel de satisfacción frente a la atención brindada, sin identificarse, al momento de la evaluación, oportunidades de mejora expresadas por los usuarios.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las sugerencias de los usuarios reflejan una percepción mixta frente al servicio de consulta externa. Por un lado, se reconoce una mejora general en el servicio y se destaca la buena atención brindada por el personal. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad en la atención, evidenciándose inconformidad con los tiempos de asignación de citas, la puntualidad de los profesionales y la diferencia entre la hora programada y el momento real de atención. Así mismo, se señala la necesidad de fortalecer los canales de comunicación, ya que las líneas telefónicas no responden de manera oportuna. En conclusión, aunque el servicio muestra avances significativos y es bien valorado por los usuarios, se requiere optimizar la gestión de agendas, mejorar la puntualidad del talento humano y fortalecer los medios de comunicación para garantizar una atención más oportuna, eficiente y satisfactoria.

Análisis – Área de Hospitalización: En términos generales, los usuarios expresan un profundo agradecimiento y reconocimiento al personal del servicio de hospitalización por su excelente atención, calidad humana y compromiso con el bienestar de los pacientes.

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.

	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: 10 de 17

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	522	ENERO	2	ENERO	1
FEBRERO	518	FEBRERO	4	FEBRERO	3
MARZO	517	MARZO	7	MARZO	1
ABRIL	515	ABRIL	6	ABRIL	4
MAYO	520	MAYO	4	MAYO	1
JUNIO	522	JUNIO	2	JUNIO	1
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
TOTAL	5697	TOTAL	59	TOTAL	19

Tabla No. 2

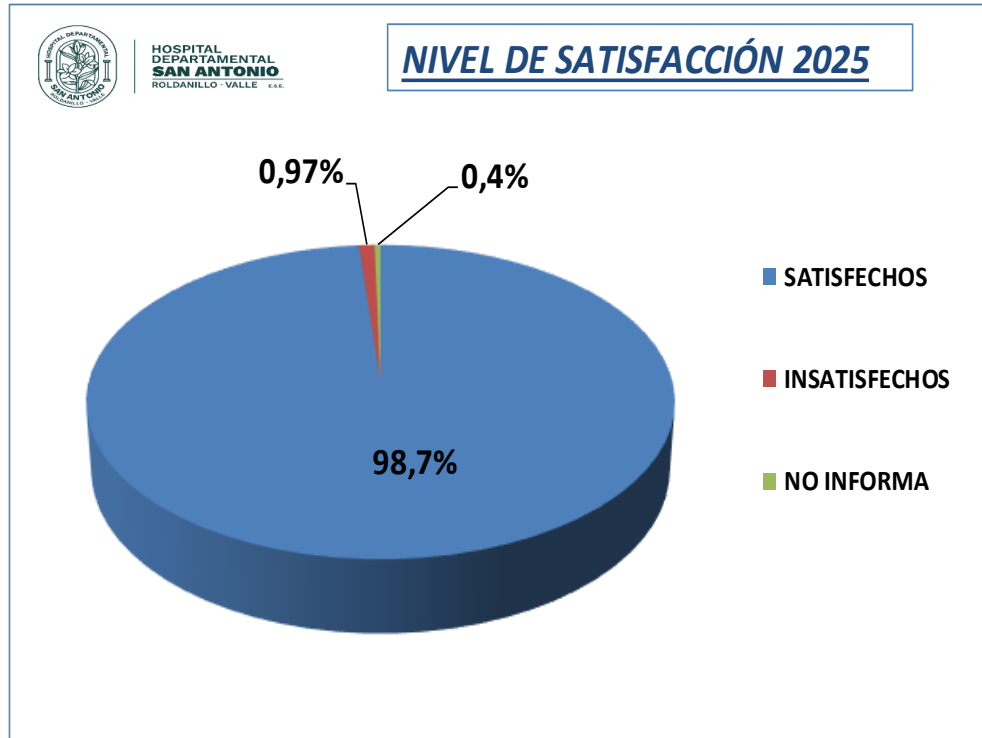
En la **Tabla No. 2** se observa el **consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y aquellos que no informan** su percepción sobre la satisfacción global de los servicios prestados por la institución.

Asimismo, en el siguiente gráfico, muestra el **porcentaje de satisfacción global registrado en lo que va del año 2025**. En él se evidencia que el **98,7%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que solo el **0,97%** 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 0,97% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.


	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: 11 de 17

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025.




CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES NOVIEMBRE 2025.

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de satisfacción global correspondiente al mes de noviembre 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 17

NOVIEMBRE


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
MES: NOVIEMBRE 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%	0
ODONTOLOGÍA	20	20	100%	0	0%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	80	79	99%	1	1%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y.M.S	100	100	100%	0	0%	0	0%	0
LABORATORIO	100	98	98%	2	2%	0	0%	0
RX	20	20	0%	0	0%	0	0%	0
CX Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	0	0%	0
HOSPITALIZACIÓN	30	28	93%	2	7%	0	0%	0
URGENCIAS	100	97	97%	3	3%	0	0%	0
TOTAL	525	517	98%	8	2%	0	0%	0

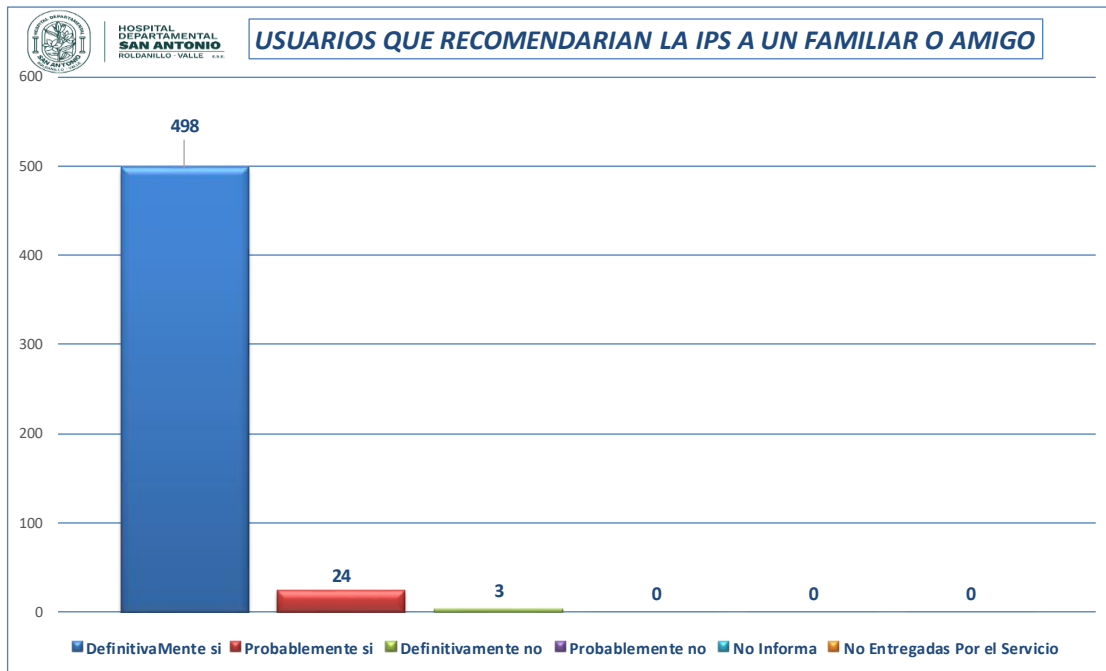
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **517 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **8 expresaron insatisfacción**.

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

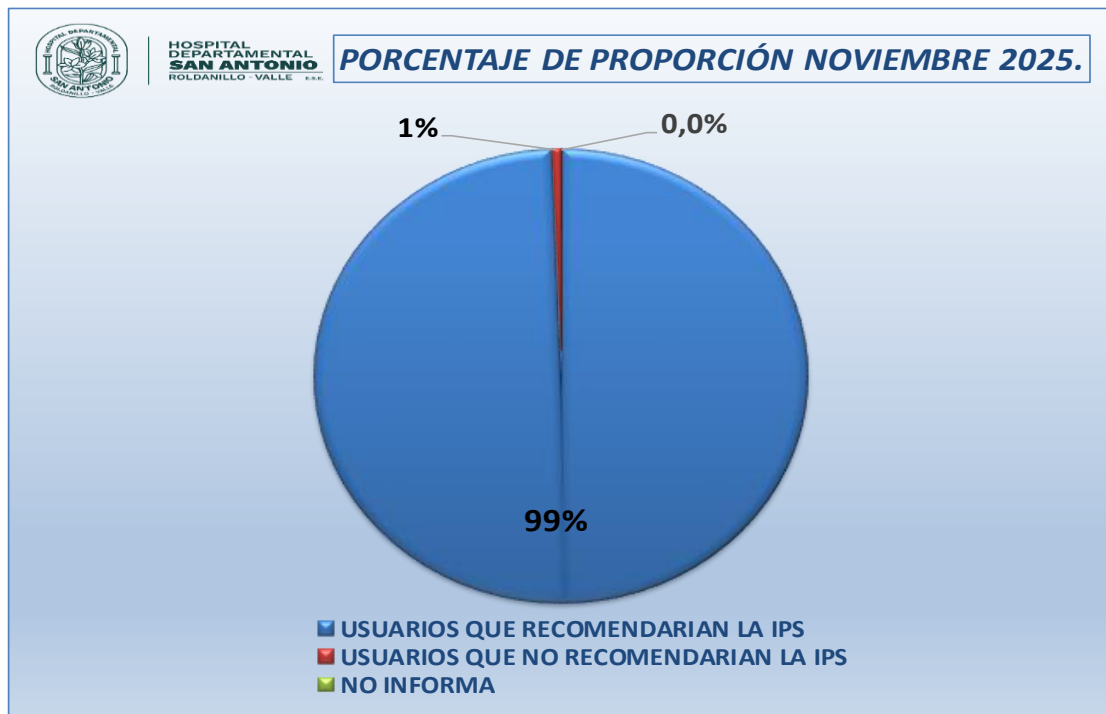
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 498
- Probablemente si: 24
- Definitivamente no: 3
- 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 17



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN NOVIEMBRE 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	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 17

Análisis del porcentaje de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo – noviembre 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 octubre 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, resolutive 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.

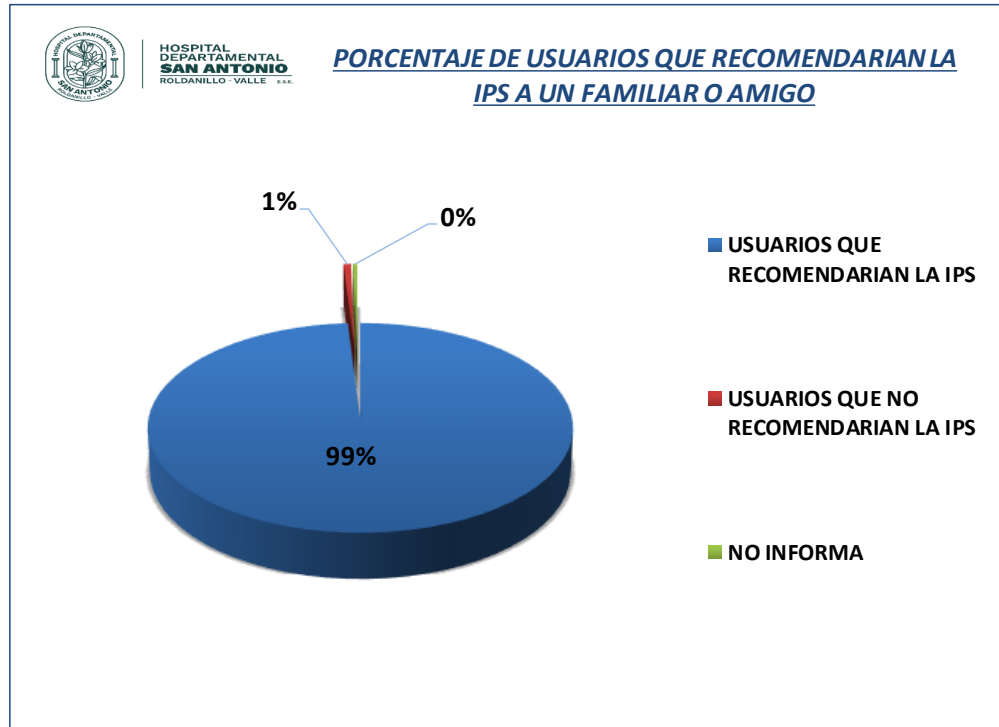
En conclusión, estos resultados destacan una valoración muy positiva por parte de los usuarios y respaldan el compromiso institucional con la mejora continua en la calidad de atención. No obstante, se recomienda seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación y escucha activa para captar a profundidad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

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	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
TOTAL	5719	TOTAL	37	TOTAL	19

	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: 15 de 17

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN 2025.




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 **99,0%** de los encuestados (equivalente a 5.719 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un 1,0% (37 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.

	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: 16 de 17

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).
- **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.

	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: 17 de 17

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