

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

**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	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 11</b>

## 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	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 11</b>

## OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el **I 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		
<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Cuantitativa	
<b>Técnica</b>	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio de salud.	
<b>Número de Encuestas</b>	525	
<b>Distribución de la Muestra</b>	<b>Servicios</b>	<b>No. Encuestas Entregadas</b>
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
URGENCIAS	100	
<b>Lugar de Aplicación de las Encuestas</b>	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
<b>Fecha de recolección de la Información.</b>		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 11</b>

## 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

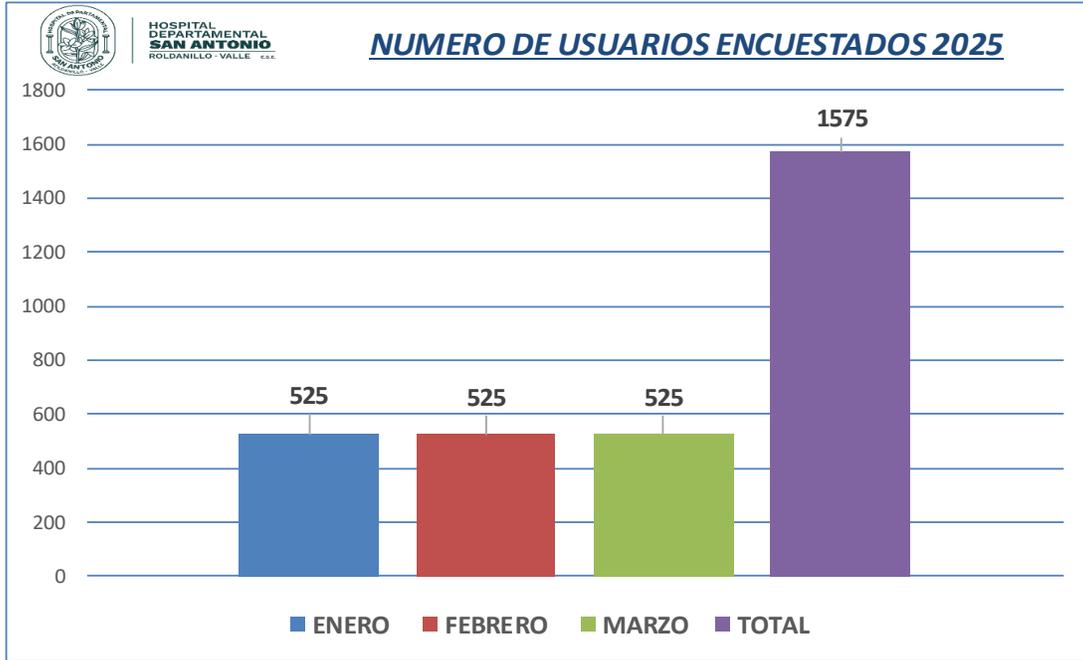
### 1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 primer 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.

<b>CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2025</b>	
<b>MES</b>	<b>No. Usuarios</b>
ENERO	525
FEBRERO	525
MARZO	525
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>1575</u></b>

Cuadro No. 1

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 11



Grafica No. 1

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al primer 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.

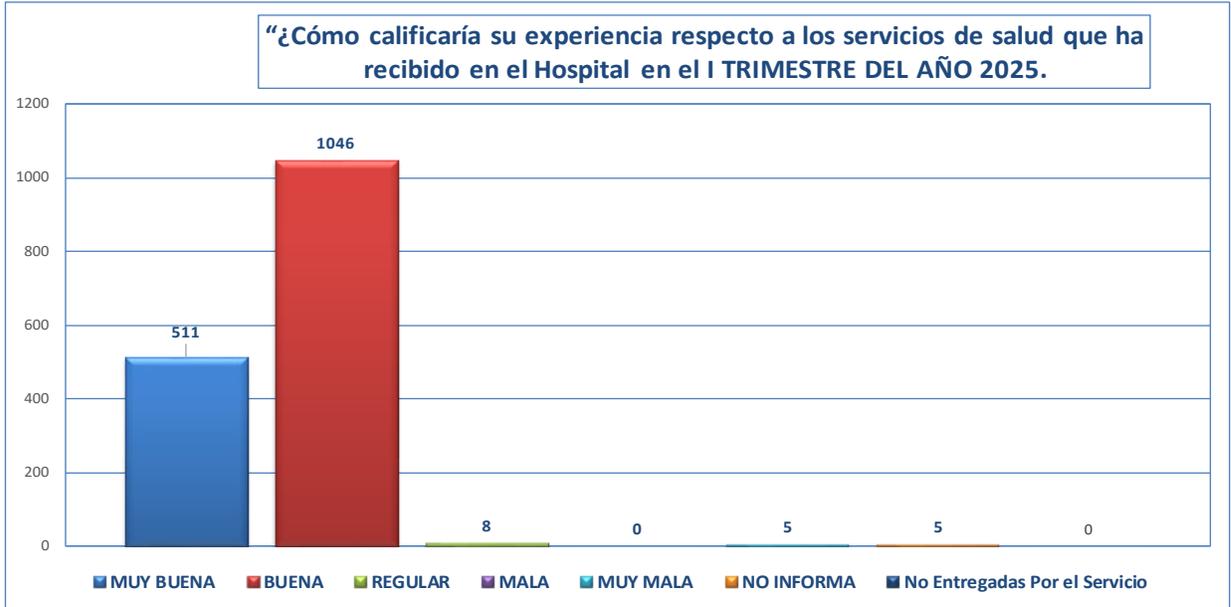
### CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

- 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 tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

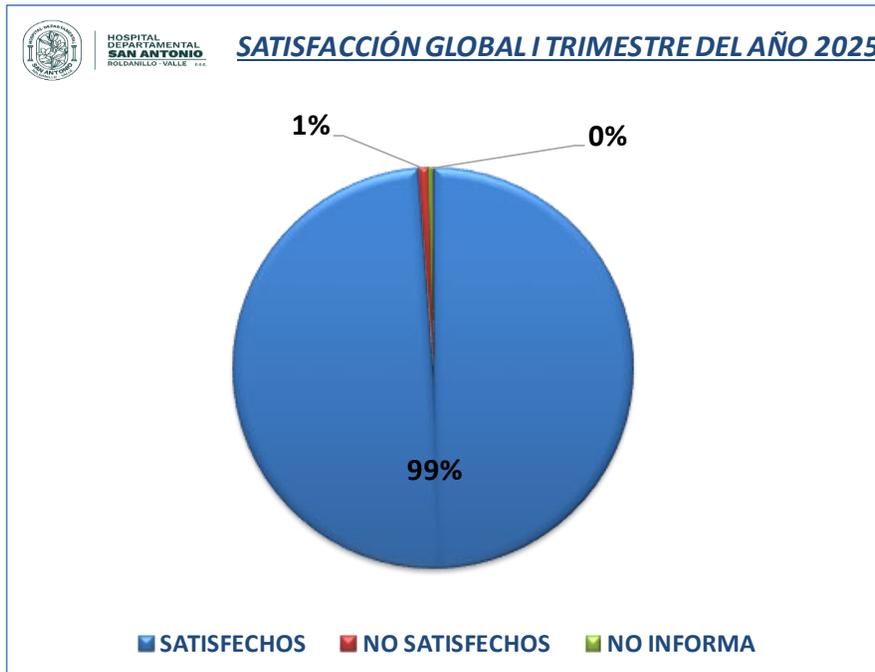
- Muy buena: 511
- Buena: 1046
- Regular: 8
- Mala: 0
- Muy mala: 5

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

- No informa: 5
- No entregadas por el servicio: 0



**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE DEL AÑO 2025.**



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 11</b>

## ANÁLISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL PRIMER TRIMESTRE 2025

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada durante el primer trimestre del año 2025, se evidencia un **índice de satisfacción global del 99%**, 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
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 11

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>1557</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Tabla No. 2

- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos con un total para el primer trimestre del año 2025 fue de **1557** usuarios satisfechos, **13** usuarios insatisfechos y **5** no informan la satisfacción global de los servicios de salud.

## CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

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

PRIMER TRIMESTRE		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO						
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS							
	MES: PRIMER TRIMESTRE							
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA	
	#	#	%	#	%	#	%	
APOYO TERAPEUTICO	165	165	100%	0	0%	0	0%	0
ODONTOLOGÍA	60	60	100%	0	0%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	240	239	100%	1	0%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y M.S	300	300	100%	0	0%	0	0%	0
LABORATORIO	300	290	97%	5	2%	5	2%	0
RX	60	59	0%	1	2%	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	295	98%	5	2%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>1575</b>	<b>1557</b>	<b>99%</b>	<b>13</b>	<b>1%</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojo un total **1575** encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, 1542 usuarios satisfechos, 13 insatisfechos, a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 11

## 2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL PRIMER 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
ENERO	522	ENERO	2	ENERO	1
FEBRERO	517	FEBRERO	3	FEBRERO	5
MARZO	519	MARZO	5	MARZO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1558</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

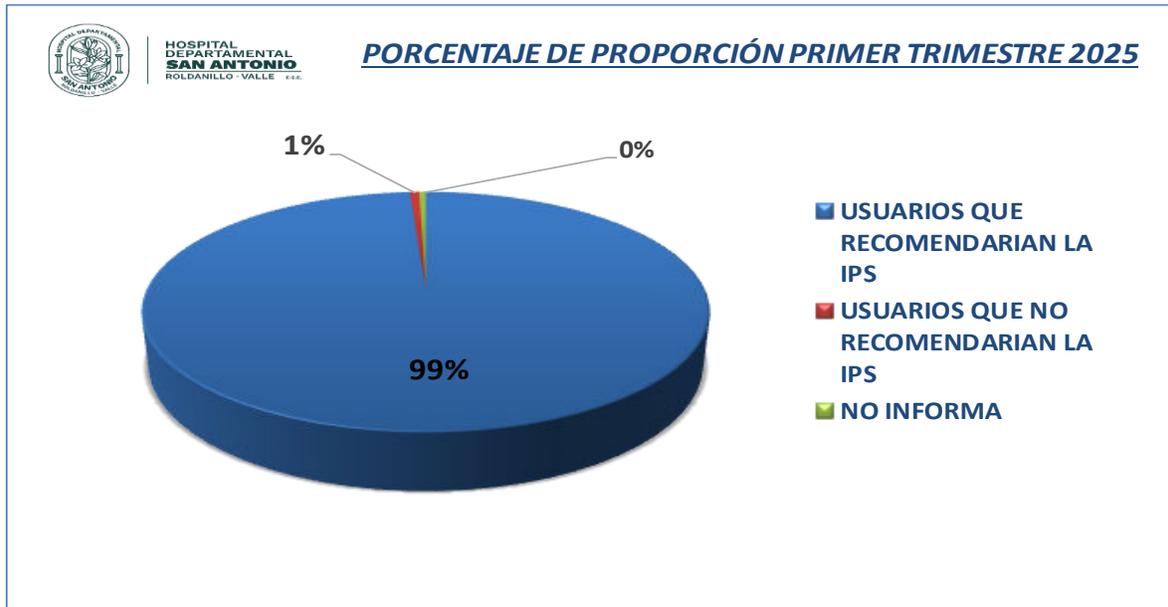
➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 1513
- Probablemente si: 45
- Definitivamente no: 10
- Probablemente no: 0
- No informa: 7
- No entregadas por el servicio: 0



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I TRIMESTRE DEL AÑO 2025</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 11</b>

## ANÁLISIS DE INDICADOR PORCENTAJE DE PROPORCIÓN PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025.



En la anterior gráfica, se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el primer trimestre del año 2025 de las 1575 personas encuestadas el 99% (1558) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 1% (10) que no recomendaría la IPS; de acuerdo con los datos obtenidos se puede percibir que aunque el ítem “usuarios que recomendarían la IPS” cuenta con una ponderación significativa, se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción del usuario, esto con el fin de implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.

Este resultado demuestra que la gran mayoría de los usuarios reconoce la calidad y confianza en los servicios prestados por la institución, lo cual impacta de forma directa en la **reputación, fidelización del paciente y posicionamiento institucional**.

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

No obstante, aunque la cifra es altamente favorable, se considera necesario seguir implementando **estrategias enfocadas en el mejoramiento continuo**, con el objetivo de lograr una experiencia aún más positiva para todos los usuarios. Esto implica:

- **Aumentar la percepción de seguridad y calidad en los procesos.**
- **Fortalecer la confiabilidad y credibilidad en la atención.**
- **Capacitar al personal en atención centrada en el usuario.**
- **Evaluar continuamente las necesidades y expectativas del paciente.**

El indicador de recomendación es clave para medir no solo la satisfacción actual, sino también la intención de fidelización y el impacto de la atención prestada en la comunidad. Por ello, mantener y mejorar estos niveles permitirá seguir construyendo una **institución sólida, cercana al usuario y reconocida por su excelencia en la atención en salud.**

## 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