

	<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 17</p>
<p>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</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	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.



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de octubre 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
	ODONTOLOGIA	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 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 octubre 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
TOTAL	5248

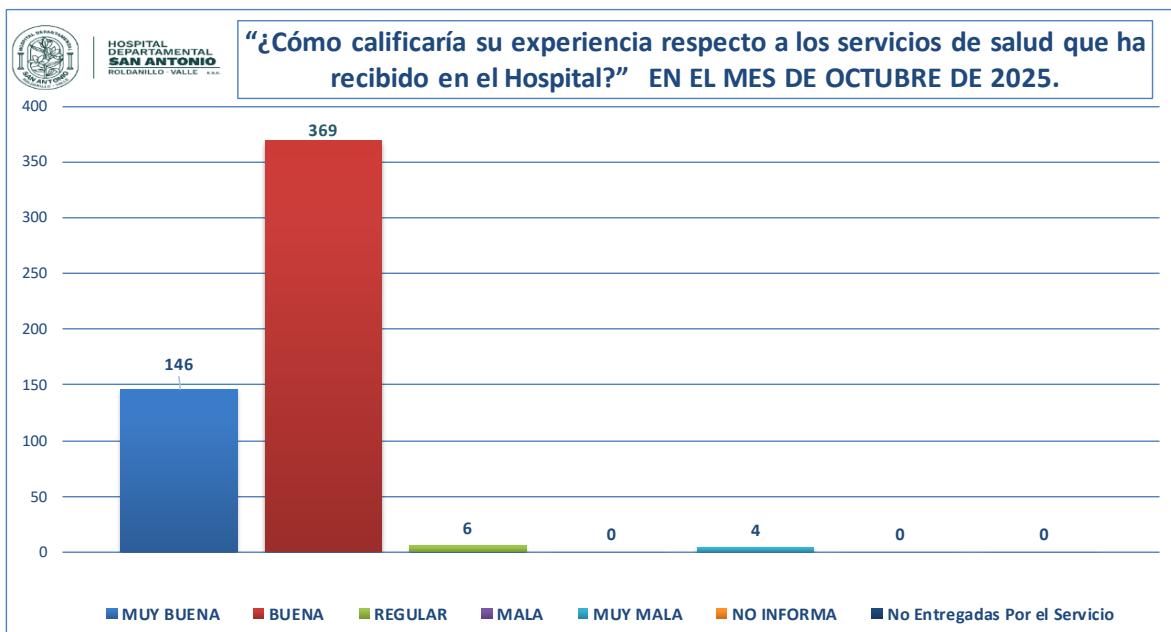
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	TRD: PÁGINA: 5 de 17

Cuadro No. 1

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de octubre 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 OCTUBRE 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: 146
 - Buena: 369
 - Regular: 6
 - 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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	TRD: PÁGINA: 6 de 17

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – OCTUBRE DE 2025.



Análisis del Indicador de Satisfacción Global – octubre 2025

En la gráfica correspondiente al mes de septiembre 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 17

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: Se destacan valores como el respeto, el trato cálido, la dedicación y la mejora continua, lo que genera confianza y satisfacción en las familias atendidas. No obstante, también se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas principalmente con aspectos de infraestructura y tiempos de atención. Entre las sugerencias más frecuentes se encuentran la necesidad de sillas o sofás más cómodos para los acompañantes, contar con agua caliente en los baños, mejorar el estado de las sillas de ruedas, disponer de más camillas y asegurar espacios con mayor privacidad y cuartos adecuados para la administración de medicamentos. Adicionalmente, algunos usuarios mencionan demoras que podrían optimizarse.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Las sugerencias del servicio de laboratorio clínico reflejan que, aunque los usuarios perciben un buen servicio en términos generales, existen oportunidades importantes para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente. Entre las recomendaciones más destacadas se encuentran la implementación de un sistema para agendar citas por Internet, lo cual facilitaría el acceso y optimizaría los tiempos de atención.

Asimismo, se sugiere mejorar la eficiencia en los procesos de consulta externa y facturación, ya que los usuarios reportan demoras significativas en estos puntos. También se propone la instalación de un micrófono o sistema de llamado que permita una comunicación más clara y organizada con los pacientes.

En conjunto, los comentarios evidencian un servicio bien valorado, pero con oportunidades para fortalecer la agilidad, accesibilidad y claridad en la atención.

Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Las sugerencias recopiladas evidencian la necesidad de fortalecer el servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad de profesionales y el acceso oportuno a la atención. Los usuarios expresan su interés en que se retome la oferta de especialistas que se tenía anteriormente y solicitan mayor priorización de las zonas rurales y veredas para garantizar una atención equitativa.

Asimismo, se identifica la importancia de reducir los tiempos de espera y ampliar los servicios disponibles en los puestos de salud, con el fin de acercar la atención a las comunidades y mejorar la cobertura. En conjunto, las observaciones destacan la necesidad de optimizar la oportunidad, accesibilidad y continuidad del

	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 17

servicio para responder de manera más efectiva a las necesidades de la población.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: Las sugerencias del servicio de cirugía y partos muestran un fuerte reconocimiento hacia el personal asistencial, destacando su calidad humana, buen trato y profesionalismo, factores que generan confianza y satisfacción en los pacientes y sus familias. Sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con aspectos de infraestructura, organización y comunicación.

Entre las recomendaciones más frecuentes se encuentran la necesidad de aumentar el número de sillas para la estancia de acompañantes, mejorar la privacidad en las áreas donde los pacientes deben usar bata, y garantizar mejores condiciones en los baños, incluyendo limpieza continua y disponibilidad de papel higiénico. También se mencionan situaciones relacionadas con la cancelación de procedimientos después de largos períodos de espera, lo cual afecta la experiencia del paciente y su bienestar.

Adicionalmente, se sugiere mejorar la calidad de la comunicación por parte de algunos profesionales, así como revisar la cantidad de alimentos suministrados a los pacientes.

En conjunto, los comentarios reflejan un servicio altamente apreciado por su calidez y atención, pero con aspectos operativos y de infraestructura que, al fortalecerse, permitirían ofrecer una experiencia más cómoda, segura y respetuosa para todos los usuarios.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias del servicio de Apoyo Terapéutico reflejan una percepción mayoritariamente positiva, donde los usuarios destacan la buena atención brindada por el personal y expresan satisfacción con la calidad del servicio. La única oportunidad de mejora identificada se relaciona con la ventilación del área, señalando la necesidad de optimizarla para mayor comodidad. En general, los comentarios evidencian un servicio bien valorado, con alta calidad humana y profesional, y ajustes mínimos requeridos para perfeccionar la experiencia del usuario.

Análisis - Área de Rayos X: La principal sugerencia del servicio de Rayos X señala la importancia de evitar la realización de mantenimiento durante las horas de atención al público, ya que esto genera tiempos de espera prolongados y afecta la oportunidad del servicio. Esta recomendación resalta la necesidad de programar las labores de mantenimiento en horarios no laborales para garantizar continuidad, agilidad y una mejor experiencia para 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: 9 de 17

Análisis - Área de Odontología: En el servicio de Odontología no se registran sugerencias por parte de los usuarios, lo que indica un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. La ausencia de observaciones sugiere que el servicio cumple adecuadamente con las expectativas de los pacientes en aspectos de calidad, oportunidad y trato humanizado.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las sugerencias del servicio de consulta externa reflejan dos aspectos principales. Por un lado, los usuarios expresan la necesidad de fortalecer la capacidad del servicio mediante la disponibilidad de más médicos y especialistas, así como mejorar los procesos de solicitud y asignación de citas para facilitar el acceso y reducir los tiempos de espera.

Por otro lado, se destaca el reconocimiento positivo hacia algunos profesionales, particularmente el ginecólogo Dr. Cuevas, a quien los usuarios describen como amable, respetuoso y comprometido con brindar una atención de calidad. Este tipo de elogios evidencia la presencia de un talento humano que genera confianza y satisfacción en los pacientes.

En conjunto, los comentarios señalan un servicio con fortalezas en el trato profesional, pero con oportunidades importantes para mejorar la disponibilidad de especialistas y la gestión de las citas.

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.



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
TOTAL	5180

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	2
FEBRERO	4
MARZO	7
ABRIL	6
MAYO	4
JUNIO	2
JULIO	10
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	10
TOTAL	51

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
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.

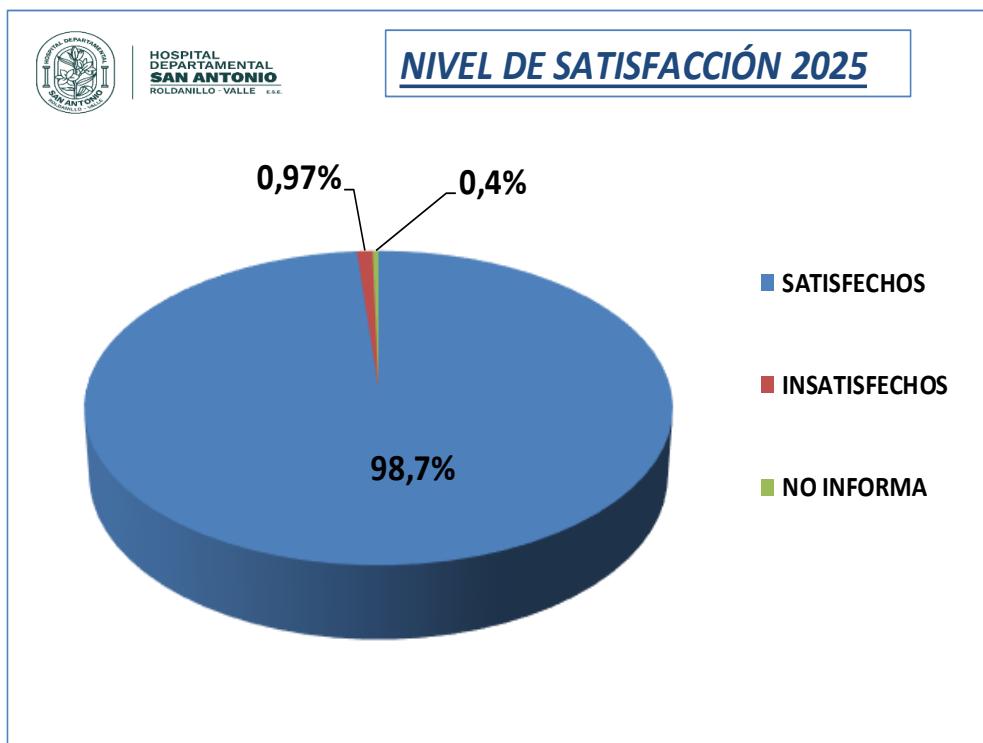
Asimismo, en el siguiente gráfico, muestra el **porcentaje de satisfacción global registrado en lo que va del año 2025**. En él se evidencia que el **98,7%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que solo el **0,9%** manifestó algún grado de **insatisfacción**.

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 0,9% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES OCTUBRE 2025.

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

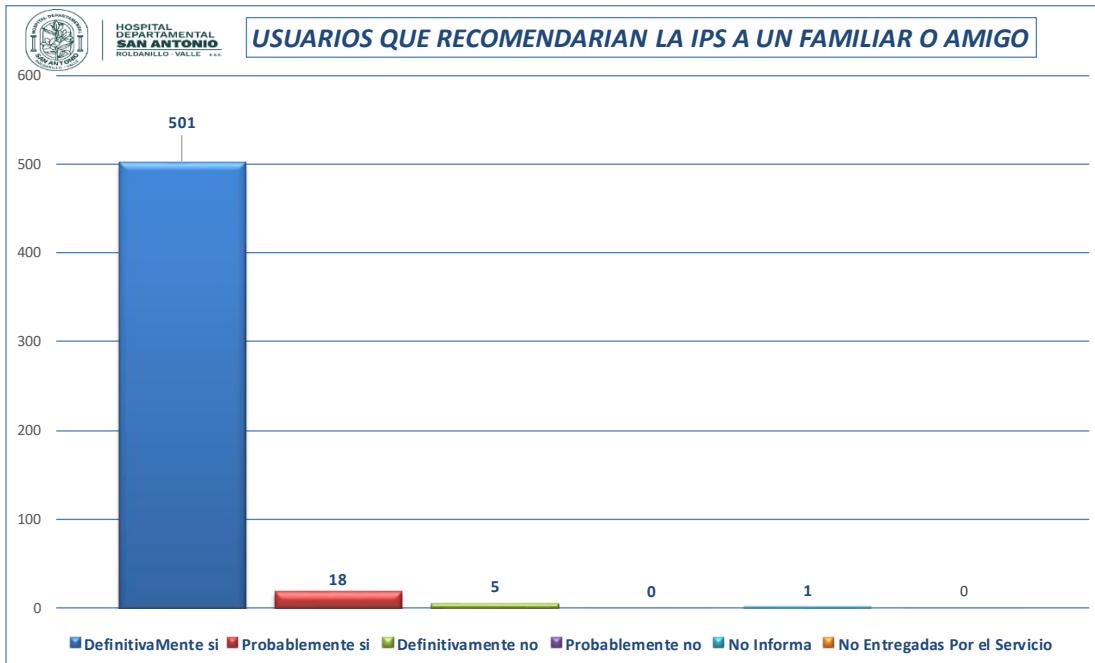
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	FECHA: 11/03/2024	
	TRD:	
	PÁGINA: 12 de 17	

OCTUBRE	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS							
	MES: OCTUBRE 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	79	99%	1	1%	0	0%
	PROMOCIÓN Y.M.S	100	100	100%	0	0%	0	0%
	LABORATORIO	100	95	95%	5	5%	0	0%
	RX	20	20	0%	0	0%	0	0%
	CX Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	0	0%
	HOSPITALIZACIÓN	30	29	97%	1	3%	0	0%
	URGENCIAS	100	97	97%	3	3%	0	0%
	TOTAL	525	515	98%	10	2%	0	0%

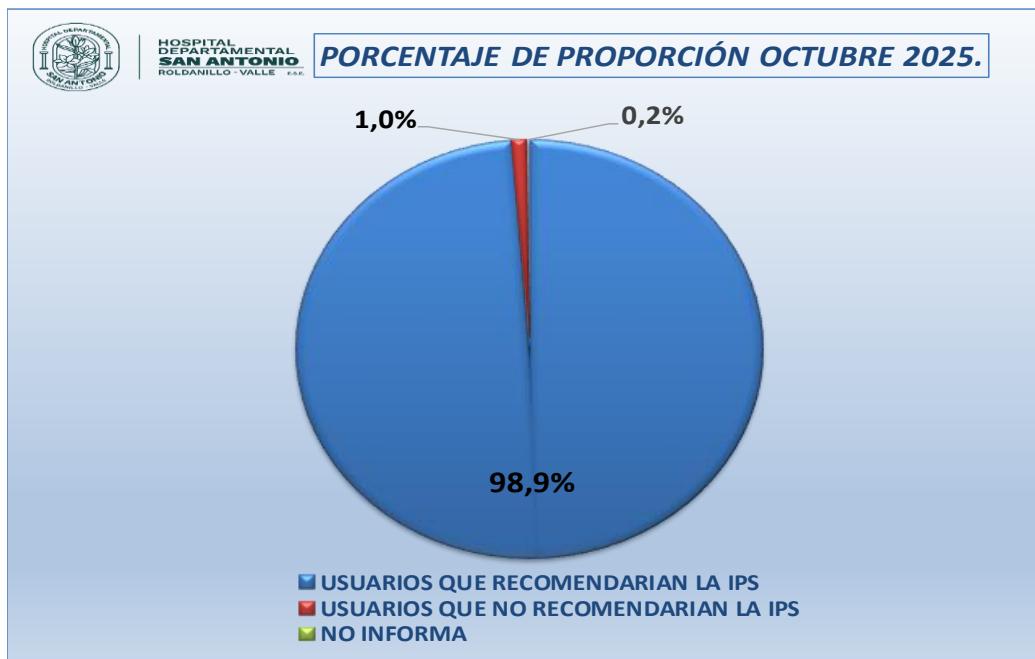
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **515 usuarios manifestaron estar satisfechos, 10 expresaron insatisfacción**.

- **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS - OCTUBRE 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: 501
 - Probablemente si: 18
 - Definitivamente no: 5
 - Probablemente no: 0
 - No informa: 1
 - 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: 13 de 17



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN OCTUBRE 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 – octubre 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 septiembre de 2025, el **98,9%** 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.

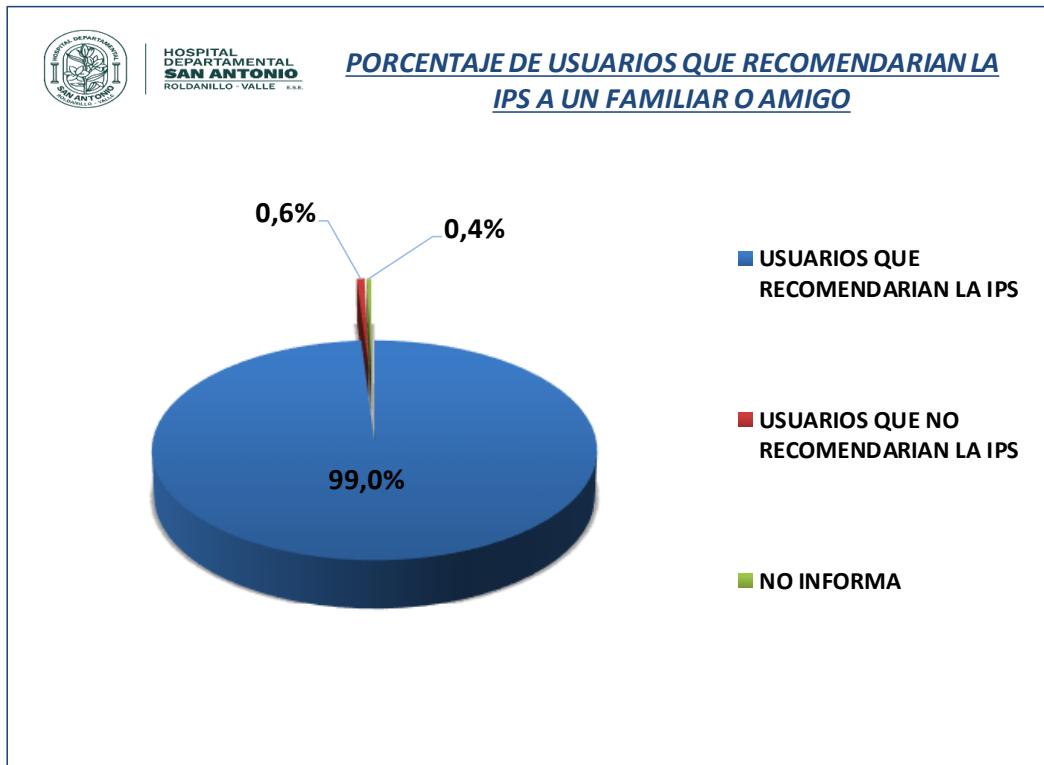
CONSOLIDADO PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO

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
TOTAL	5197	TOTAL	34	TOTAL	19



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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 5.197 personas) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un **0,6%** (34 personas) 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

	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:	

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).
- **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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	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