INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

SERVIR CON EXCELENCIA

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.

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de abril de 2026, 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
	ODONTOLOGÌA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÒN	30
	URGENCIAS	100
Lugar de Aplicación de las Encuestas	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
Fecha de recolección de la Información.		

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 SATISFACCIÒN 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 abril** 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.

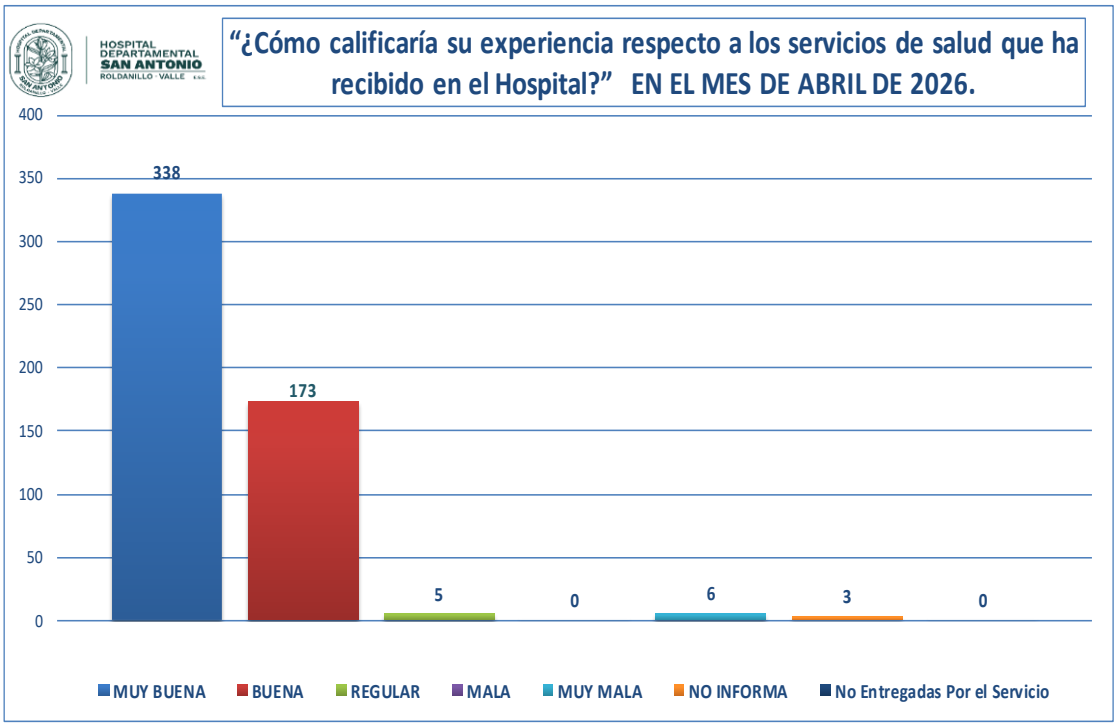
CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2026	
MES	**No. Usuarios**
ENERO	525
FEBRERO	525
MARZO	525
ABRIL	525
TOTAL	**2100**

Cuadro No. 1

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de abril de 2026, 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 ABRIL DE 2026.

- ✓ 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. 338
    - Buena: 173
    - Regular: 5
    - Mala**:** 0
    - Muy mala: 6
    - No informa: 3
    - No entregadas por el servicio: 0



GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – ABRIL 2026.

Análisis del Indicador de Satisfacción Global – abril 2026

La gráfica de satisfacción global correspondiente al mes de abril de 2026 evidencia un resultado altamente favorable para la institución. Del total de usuarios encuestados:

- El **97%** manifestó estar **satisfecho** con la atención y los servicios recibidos.
- El **2%** indicó estar **no satisfecho**.
- El **1%** restante **no informó** su percepción.

Estos resultados reflejan un **alto nivel de aceptación y percepción positiva** por parte de los usuarios, lo que demuestra el compromiso institucional con la calidad en la atención y la prestación de los servicios de salud.

Aunque el porcentaje de insatisfacción es mínimo, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, identificación de oportunidades y seguimiento a las observaciones de los usuarios, con el fin de mantener y superar los niveles actuales de satisfacción.

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% de usuarios no satisfechos 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 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: Las sugerencias expresadas por los usuarios del servicio de urgencias evidencian, en términos generales, una percepción positiva frente a la atención brindada por el personal asistencial, destacándose comentarios relacionados con la amabilidad, disposición y esfuerzo del equipo de trabajo para ofrecer una atención de calidad pese a las limitaciones existentes. No obstante, los usuarios identifican oportunidades de mejora principalmente en aspectos de infraestructura, dotación y capacidad operativa del servicio. Entre las necesidades más frecuentes se encuentran el fortalecimiento de las condiciones de confort térmico mediante aire acondicionado y ventiladores, la disponibilidad de más equipos y soportes para líquidos intravenosos, así como la adecuación de sillas para acompañantes y familiares. De igual manera, se resalta la importancia de fortalecer el recurso humano y optimizar los procesos diagnósticos, especialmente en la disponibilidad de paraclínicos e imágenes básicas, con el fin de evitar retrasos en la atención y en la realización de procedimientos o exámenes que actualmente no se prestan de manera oportuna.

En conclusión, aunque existe un alto reconocimiento hacia la calidad humana y el compromiso del personal de urgencias, las sugerencias recopiladas permiten identificar acciones de mejora orientadas a fortalecer la capacidad instalada, optimizar los tiempos de atención y mejorar la comodidad y experiencia de los usuarios y sus familias.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las opiniones y sugerencias manifestadas por los usuarios del servicio de consulta externa reflejan, en términos generales, una percepción positiva frente a la atención recibida, destacándose aspectos como la oportunidad en la prestación del servicio, la claridad en la atención y la calidad humana y profesional del personal médico. Asimismo, se evidencian felicitaciones y reconocimientos específicos hacia algunos profesionales de la salud por la excelente atención brindada.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el trato humanizado en algunos casos particulares y el cumplimiento de los

horarios asignados, donde los usuarios solicitan mayor puntualidad y adherencia a los tiempos programados para la atención. En conclusión, el servicio de consulta externa mantiene una percepción favorable por parte de los usuarios, resaltando la calidad de la atención y el compromiso del talento humano; sin embargo, es importante continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la atención humanizada y la puntualidad, con el fin de mejorar continuamente la experiencia y satisfacción de los pacientes.

Análisis - Área de Odontología: De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del servicio de odontología, no se evidenciaron sugerencias, inconformidades ni observaciones por parte de los usuarios durante el periodo evaluado.

Análisis – Área de Hospitalización: Las sugerencias y comentarios emitidos por los usuarios del servicio de hospitalización reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención recibida, destacándose el reconocimiento y agradecimiento hacia el personal asistencial por su compromiso, calidad humana y dedicación en el cuidado de los pacientes. Asimismo, se evidencian felicitaciones específicas al personal de enfermería por el excelente desempeño en sus funciones. No obstante, los usuarios identifican algunas necesidades de fortalecimiento relacionadas con la dotación y comodidad del servicio, como la disponibilidad de más sábanas y sillas para acompañantes. De igual manera, se plantea la importancia de ampliar la capacidad resolutiva institucional y el acceso a especialistas, con el fin de disminuir la necesidad de remisiones hacia otras ciudades y brindar una atención más integral y oportuna.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Las sugerencias expresadas por los usuarios del servicio de laboratorio clínico evidencian una percepción mixta frente a la atención recibida. Por una parte, se reconocen aspectos positivos relacionados con la atención brindada; sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora enfocadas principalmente en la capacidad operativa y la atención humanizada. Los usuarios manifiestan la necesidad de ampliar el personal encargado de facturación, considerando el alto volumen de pacientes atendidos, con el propósito de agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera. Asimismo, se presentan observaciones relacionadas con el trato brindado por uno de los funcionarios, señalando la importancia de fortalecer las competencias en atención humanizada, empatía y comunicación con los usuarios.

Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Las opiniones y sugerencias manifestadas por los usuarios del servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud reflejan una percepción positiva frente a la atención

recibida, destacándose especialmente la buena atención brindada por el personal de enfermería, así como la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

La mayoría de los usuarios expresan satisfacción con la atención recibida y no presentan sugerencias relevantes de mejora; sin embargo, algunos comentarios evidencian la necesidad de fortalecer la disponibilidad de especialistas, con el fin de ampliar la cobertura y capacidad de atención integral a los pacientes.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: De acuerdo con la información recopilada en las encuestas de satisfacción del servicio de apoyo terapéutico, no se evidenciaron sugerencias, inconformidades ni observaciones por parte de los usuarios durante el periodo evaluado.

Lo anterior refleja una percepción favorable frente a la atención brindada, evidenciando satisfacción con la calidad del servicio, la atención del personal y el cumplimiento de las expectativas de los pacientes.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del servicio de cirugía y partos, no se evidenciaron sugerencias, inconformidades ni observaciones por parte de los usuarios durante el periodo evaluado.

Lo anterior permite evidenciar una percepción favorable frente a la atención recibida, destacándose el adecuado desempeño del servicio, la calidad en la atención brindada y el cumplimiento de las expectativas de los pacientes y sus familias.

Análisis - Área de Rayos X: De acuerdo con la información obtenida en las encuestas de satisfacción del servicio de Rayos X, no se evidenciaron sugerencias, inconformidades ni observaciones por parte de los usuarios durante el periodo evaluado. Este resultado refleja una percepción positiva frente a la atención brindada, evidenciando satisfacción con la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y el desempeño del personal encargado del área.

En términos generales, las sugerencias y comentarios recopilados evidencian una percepción favorable frente a la atención y los servicios prestados por la institución, destacándose el reconocimiento hacia la calidad humana, el compromiso y la atención brindada por el personal asistencial. Asimismo, en varios servicios no se registraron sugerencias ni inconformidades, lo que refleja altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS	
MES	**No. Usuarios**
ENERO	522
FEBRERO	517
MARZO	514
ABRIL	511
TOTAL	**2064**

INSATISFECHOS	
MES	**No. Usuarios**
ENERO	2
FEBRERO	5
MARZO	10
ABRIL	11
TOTAL	**28**

NO INFORMA	
MES	**No. Usuarios**
ENERO	1
FEBRERO	3
MARZO	1
ABRIL	3
TOTAL	**8**

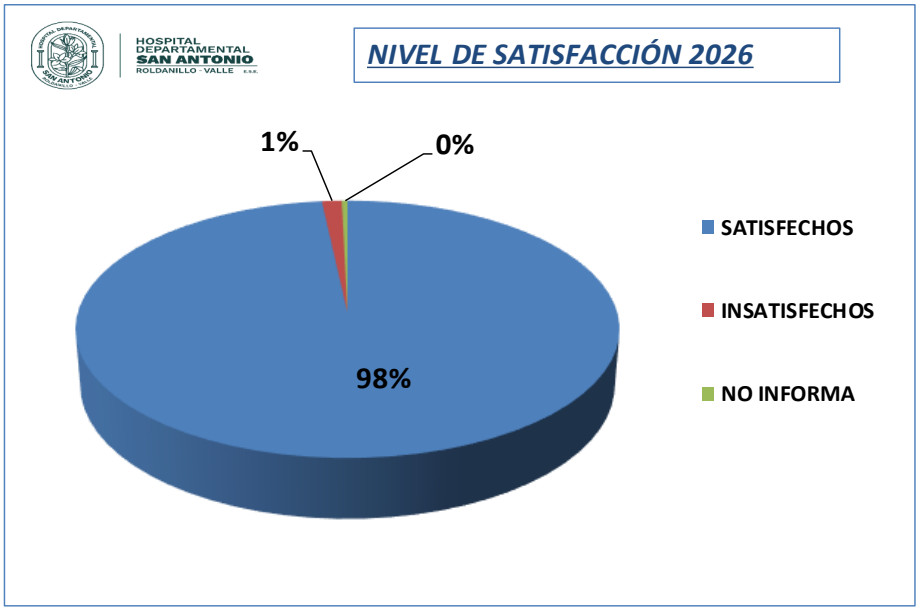
Tabla No. 2

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.

Así mismo, en el siguiente gráfico, muestra el **porcentaje de satisfacción global registrado en lo que va del año 2026**. En él se evidencia que el **98,6%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **1,1%** 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 1,1% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2026.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES ABRIL 2026.

En la siguiente tabla se presenta el porcentaje de satisfacción global correspondiente al mes de abril de 2026, 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.

ABRIL

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO

CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS

MES: ABRIL 2026

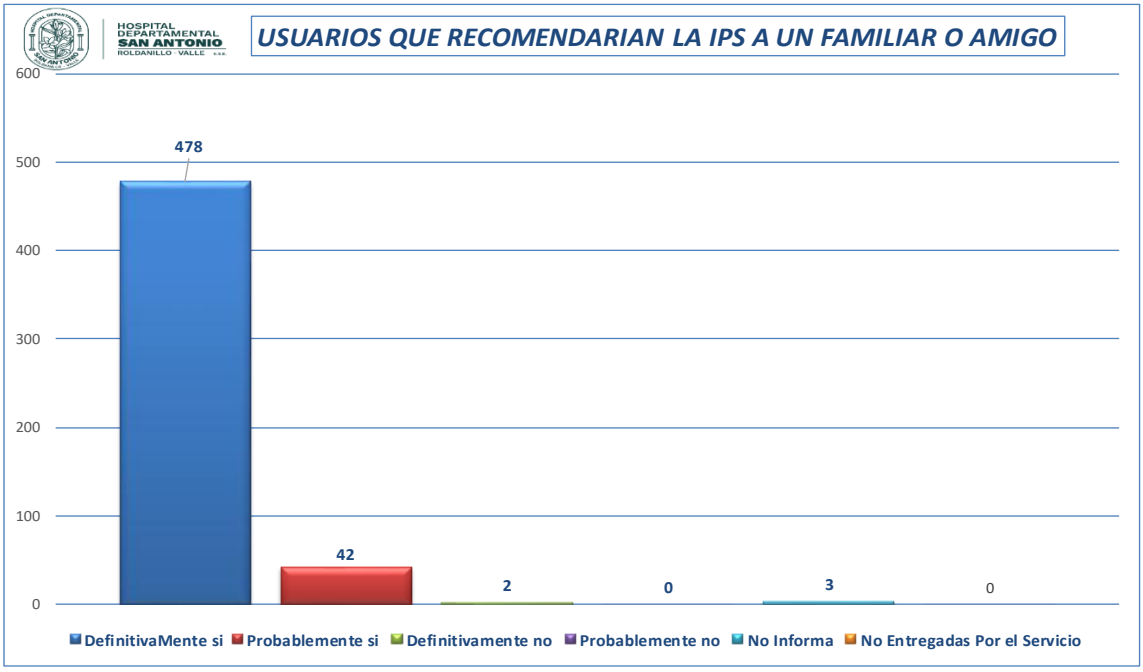
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA		NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO
	#	#	%	#	%	#	%	
APOYO TERAPEUTICO	**55**	55	100%	0	0%	0	0%	0
ODONTOLOGÍA	**20**	19	95%	1	5%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	**80**	73	91%	4	5%	3	4%	0
PROMOCIÓN Y M.S	**100**	100	100%	0	0%	0	0%	0
LABORATORIO	**100**	99	99%	1	1%	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**	29	97%	1	3%	0	0%	0
URGENCIAS	**100**	96	96%	4	4%	0	0%	0
TOTAL	**525**	**511**	**97%**	**11**	**2%**	**3**	**1%**	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 **511 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **11 expresaron insatisfacción, 3 de ellos no respondieron a la pregunta**.

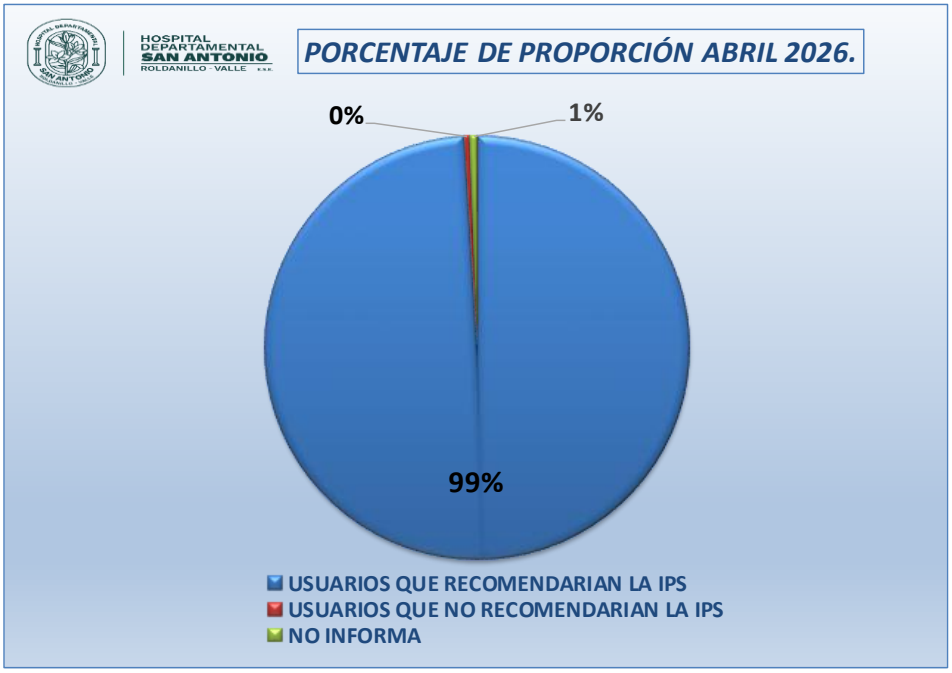
- **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – ABRIL 2026.**

✓ 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: 478
- Probablemente si: 42
- Definitivamente no: 2
- Probablemente no: 0
- No informa: 3
- No entregadas por el servicio: 0



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN ABRIL 2026.



Análisis de la gráfica: Porcentaje de Proporción – abril 2026

La gráfica evidencia un alto nivel de satisfacción y aceptación de los servicios prestados por la institución durante el mes de abril de 2026. Del total de usuarios encuestados:

- **99%** manifestó que **recomendaría la IPS**.
- **0%** indicó que **no recomendaría la IPS**.
- **1%** no suministró información o se abstuvo de responder.

Estos resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, evidenciando confianza en los servicios y una alta probabilidad de recomendación de la institución a familiares y conocidos. El porcentaje de usuarios que no recomendarían la IPS es mínimo, lo que sugiere que las situaciones de insatisfacción son aisladas y deben ser analizadas de manera puntual para identificar oportunidades de mejora.

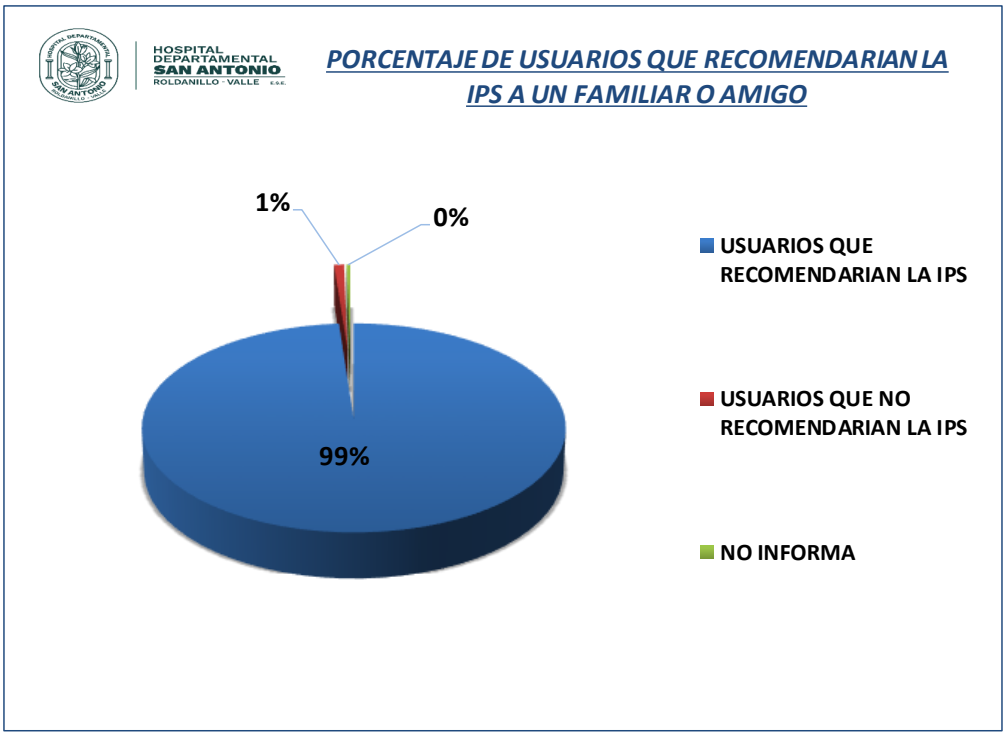
Durante abril de 2026, la IPS alcanzó un nivel de recomendación del **99%**, lo que demuestra un elevado grado de satisfacción y confianza por parte de los usuarios. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la calidad y la atención humanizada. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias

de mejoramiento continuo, orientadas a identificar y corregir las causas de insatisfacción de los usuarios, con el fin de mantener y mejorar los niveles de percepción positiva del servicio.

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	518	FEBRERO	5	FEBRERO	2
MARZO	515	MARZO	9	MARZO	1
ABRIL	520	ABRIL	2	ABRIL	3
TOTAL	**2075**	**TOTAL**	**18**	**TOTAL**	**7**

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN 2026.



Análisis del porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo – Año 2026

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 2026, el **99%** de los encuestados (equivalente a 2075 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un 1% (18 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.

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 del personal.
- **Tiempos de atención:** solicitudes de mayor agilidad en procesos clínicos y administrativos (facturación, entrega de resultados, asignación de citas).
- **Infraestructura y dotación:** Optimizar la comodidad de las habitaciones aumentando sillas, asegurando suficiente ropa de cama y garantizando agua caliente en los baños, con seguimiento periódico de la satisfacción de los pacientes.

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.

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