

	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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 12

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



SERVIR CON EXCELENCIA

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 2 de 12

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo analizar los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario aplicada en el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, institución de Primer y Segundo Nivel de Complejidad, con el fin de evaluar la percepción de los pacientes y sus familiares sobre la calidad de los servicios prestados.

La encuesta abarca aspectos clave como atención médica, tiempos de espera, infraestructura, trato del personal, acceso a los servicios y satisfacción general. La recopilación de estos datos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, garantizando así una atención más eficiente, humanizada y centrada en las necesidades de la comunidad.

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E, evidenciando la importancia que representa para la institución identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la institución. A partir de la Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud establece dos indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto nivel de satisfacción en los servicios de salud para con los usuarios. Esta herramienta institucional es clave para obtener una opinión de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, por medio de las encuestas de satisfacción.

A través de este informe, se presentan los hallazgos obtenidos, el análisis de los principales indicadores de satisfacción y las recomendaciones que contribuirán a la mejora continua de la calidad hospitalaria.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 3 de 12

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el **II trimestre del 2026**, de los usuarios del Hospital, mediante el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y estrategias para optimizar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

FICHA TÉCNICA

La presente ficha da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
Naturaleza de la Investigación	Cuantitativa	
Técnica	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
Grupo Objetivo	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio de salud.	
Número de Encuestas	525	
Distribución de la Muestra	Servicios	No. Encuestas Entregadas
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
	URGENCIAS	100
Lugar de Aplicación de las Encuestas	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
Fecha de recolección de la Información.		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 12

CONSOLIDADO MENSUAL

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas mensualmente a los usuarios que hacen uso de los diferentes servicios de la institución. El propósito de estas encuestas es evaluar la percepción de los pacientes y sus acompañantes sobre la calidad de la atención recibida, identificando fortalezas y aspectos a mejorar en la prestación del servicio.

A través del análisis de estos resultados, la institución busca implementar estrategias de mejora continua, garantizando una atención humanizada, eficiente y acorde con las necesidades de la comunidad.

Indicadores

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la institución.
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

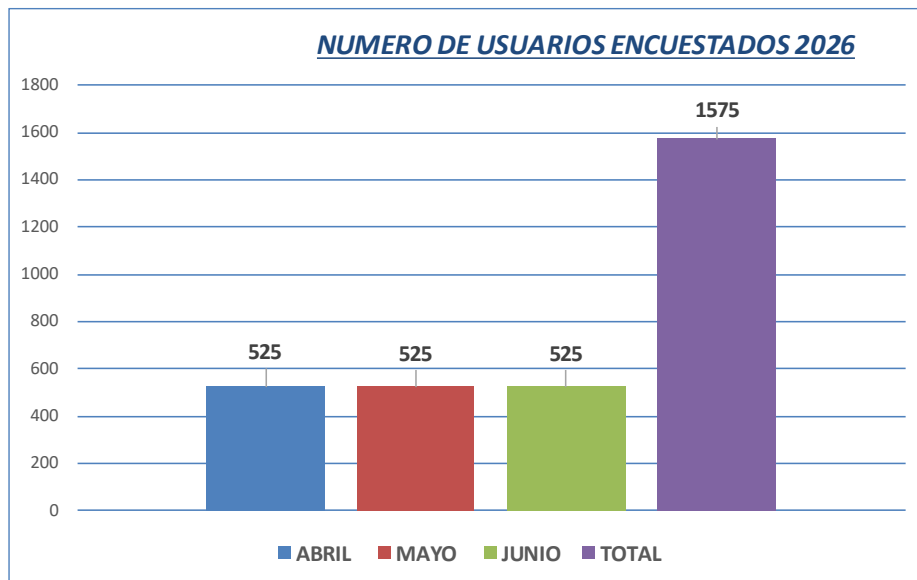
1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

A continuación, se visualiza a través de la tabla y la gráfica el consolidado mensual con su porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se realizaron en los transcurrido del segundo trimestre del presente año en los diferentes servicios de la institución; este consolidado permite identificar tendencias, fortalezas y áreas de mejora en la atención, facilitando la toma de decisiones para optimizar la experiencia del usuario y garantizar un servicio más eficiente y humanizado. Además, el análisis de estos datos contribuye a la implementación de estrategias de mejora continua dentro de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2026	
MES	No. Usuarios
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
<u>TOTAL</u>	<u>1575</u>

Cuadro No. 1

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 12



Grafica No. 1

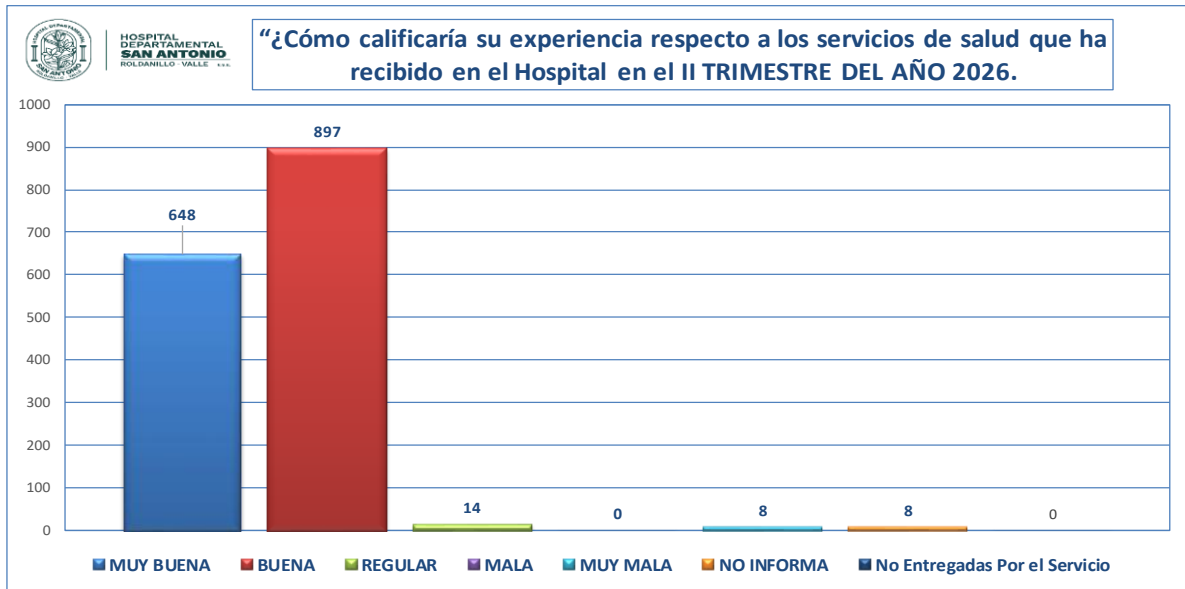
Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al segundo trimestre del año 2026, se puede observar que, de las **1575 encuestas** entregadas en los diferentes servicios de la institución, **fueron aplicadas 1575**, permitiendo obtener una muestra representativa para el análisis de la satisfacción de los usuarios.

CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

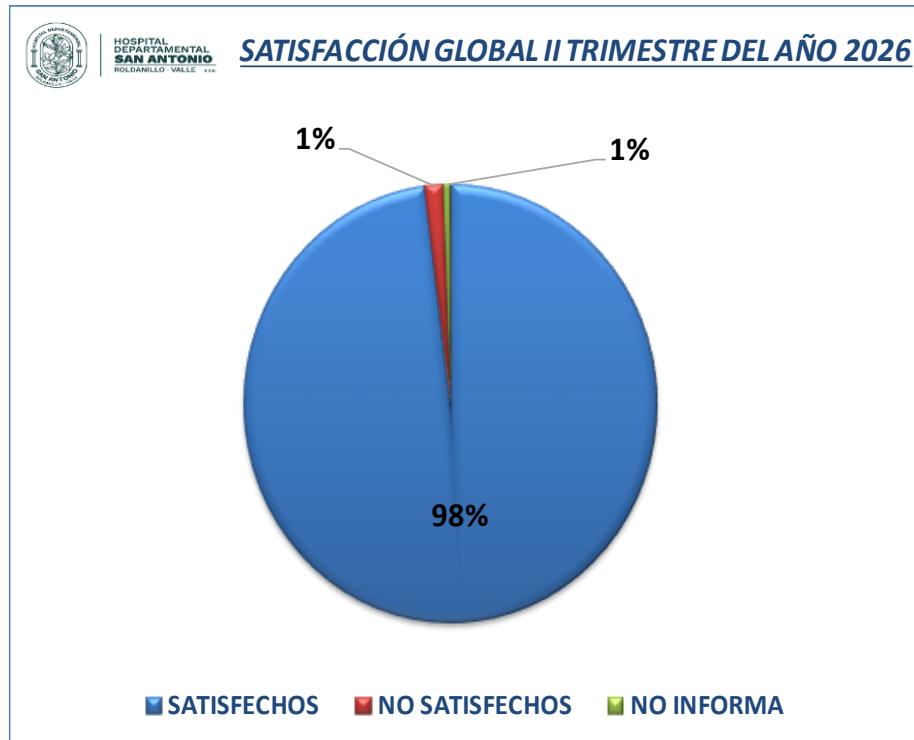
- En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, para el segundo trimestre (abril, mayo y junio) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

- Muy buena: 648
- Buena: 897
- Regular: 14
- Mala: 0
- Muy mala: 8
- No informa: 8
- 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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 6 de 12



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE DEL AÑO 2026.



	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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 12

ANÁLISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL SEGUNDO TRIMESTRE 2026

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada durante el segundo trimestre del año 2026, se evidencia un **índice de satisfacción global del 98%**, lo cual refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por el Hospital. Este dato cobra relevancia si se considera el total de **1.575 usuarios encuestados**, lo que brinda representatividad y confiabilidad a los resultados.

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

En relación con la **pregunta No. 12** de la encuesta de satisfacción, correspondiente a las sugerencias para mejorar los servicios, se evidencia que la mayoría de los usuarios expresan comentarios positivos orientados al reconocimiento de la calidad humana, el profesionalismo, la amabilidad y el compromiso del talento humano de la institución, lo que constituye una fortaleza y refleja el impacto favorable de la atención humanizada brindada.

Así mismo, se observa que en varios servicios no se registraron sugerencias durante los periodos evaluados, lo que indica una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida. No obstante, las observaciones formuladas permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la optimización de los tiempos de espera para la asignación, autorización y atención de citas, el fortalecimiento de la infraestructura física y la dotación de algunos servicios, la ampliación de la disponibilidad de especialistas y agendas médicas, el mejoramiento de los procesos administrativos y de apoyo diagnóstico, así como el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y la capacidad operativa institucional.

En términos generales, las sugerencias recopiladas constituyen un insumo valioso para el proceso de mejoramiento continuo, ya que orientan la formulación de acciones encaminadas a fortalecer la oportunidad, accesibilidad, eficiencia, seguridad y calidad de los servicios, manteniendo como eje transversal la atención humanizada y la satisfacción de 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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 12

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ABRIL	511	ABRIL	11	ABRIL	3
MAYO	520	MAYO	4	MAYO	1
JUNIO	514	JUNIO	7	JUNIO	4
TOTAL	1545	TOTAL	22	TOTAL	8

Tabla No. 2

En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos con un total para el segundo trimestre del año 2026 fue de **1545** usuarios satisfechos, **22** usuarios insatisfechos y **8** no informan la satisfacción global de los servicios de salud.

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

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

SEGUNDO TRIMESTRE

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
MES: SEGUNDO TRIMESTRE								
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA		NO ENTREGADAS POR EL SERVICIO
	#	#	%	#	%	#	%	
APOYO TERAPEUTICO	165	165	100%	0	0%	0	0%	0
ODONTOLOGÍA	60	59	98%	1	2%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	240	233	97%	4	2%	3	1%	0
PROMOCIÓN Y M.S	300	298	99%	0	0%	2	1%	0
LABORATORIO	300	290	97%	8	3%	2	1%	0
RX	60	60	0%	0	0%	0	0%	0
CX Y PARTOS	60	60	100%	0	0%	0	0%	0
HOSPITALIZACIÓN	90	89	99%	1	1%	0	0%	0
URGENCIAS	300	291	97%	8	3%	1	0%	0
TOTAL	1575	1545	98%	22	1%	8	1%	0

Análisis general – Consolidado por áreas del segundo trimestre de 2026.

Durante el segundo trimestre de 2026 se aplicaron un total de **1.575** encuestas de satisfacción a los usuarios de los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, con **1.545** usuarios satisfechos, equivalentes al **98%** del total de

	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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 12

encuestados, mientras que **22 usuarios (1%)** manifestaron insatisfacción y **8 usuarios (1%)** no emitieron respuesta frente a este aspecto. No se registraron encuestas dirigidas a servicios no prestados por la institución.

Al analizar el comportamiento por áreas, se observa que **Apoyo Terapéutico** alcanzó un **100% de satisfacción**, seguido por **Promoción y Mantenimiento de la Salud (99%)**, **Laboratorio Clínico (97%)**, **Urgencias (97%)**, **Consulta Externa (97%)**, **Hospitalización (99%)**, **Odontología (98%)** y **Cirugía y Partos (100%)**, lo que refleja una percepción altamente favorable de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida.

En cuanto al volumen de encuestas, los servicios con mayor participación fueron Promoción y **Mantenimiento de la Salud y Urgencias, con 300 encuestas cada uno, seguidos por Laboratorio Clínico (300) y Consulta Externa (240)**, lo que demuestra una adecuada representatividad de los servicios con mayor demanda institucional en el segundo trimestre del año 2026.

Los resultados obtenidos evidencian que la institución mantiene un desempeño favorable en la prestación de los servicios de salud, destacándose el compromiso del talento humano, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. No obstante, el porcentaje de usuarios insatisfechos, aunque bajo, representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la disponibilidad de recursos, la infraestructura y algunos procesos administrativos, de acuerdo con las observaciones registradas en las encuestas.

En términos generales, el consolidado del segundo trimestre confirma que la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo mantiene **altos estándares de satisfacción (98%)**, reflejando el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad, al tiempo que proporciona información relevante para orientar la toma de decisiones y el desarrollo de acciones de mejora continua.

	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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 12

2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ABRIL	520	ABRIL	2	ABRIL	3
MAYO	520	MAYO	5	MAYO	0
JUNIO	517	JUNIO	5	JUNIO	3
TOTAL	1557	TOTAL	12	TOTAL	6

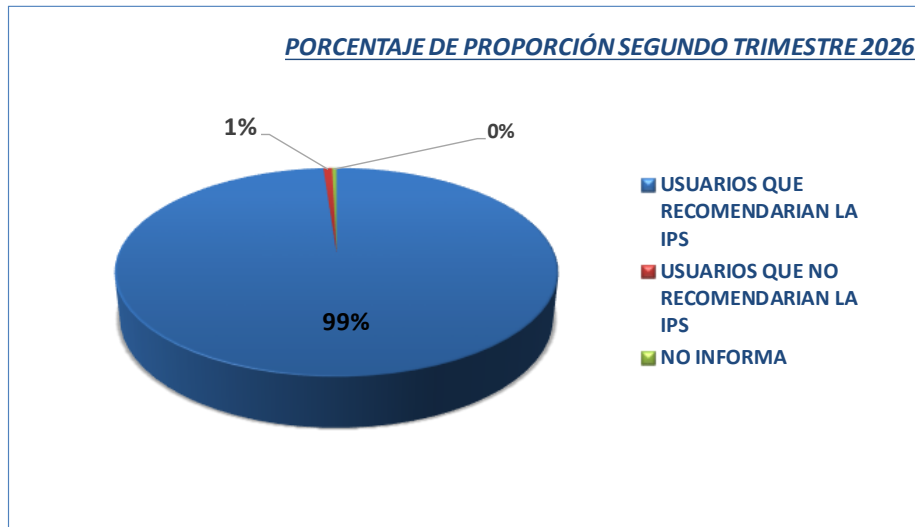
➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 1461
- Probablemente si: 96
- Definitivamente no: 12
- Probablemente no: 0
- No informa: 6
- 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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 12

ANÁLISIS DE INDICADOR PORCENTAJE DE PROPORCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026.



De acuerdo con la información obtenida en la gráfica, durante el segundo trimestre del año 2026 se encuestaron **1.575 usuarios** de la institución. Los resultados muestran que **el 99% (1.557 personas)** manifestaron que **sí recomendarían** la IPS a un familiar o amigo, mientras que solo **el 1% (12 personas)** indicó que **no la recomendaría**. Estos datos evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción hacia los servicios prestados, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios perciben una experiencia positiva y de calidad. El elevado porcentaje de usuarios dispuestos a recomendar la IPS confirma la buena reputación y aceptación que tiene la institución entre sus pacientes. Sin embargo, aunque el indicador “usuarios que recomendarían la IPS” presenta una ponderación muy favorable, es importante analizar los casos del 1% que no recomendaría el servicio, con el fin de identificar las causas y generar estrategias de mejora que permitan mantener y fortalecer la percepción positiva de la comunidad usuaria.

	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 II TRIMESTRE DEL AÑO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 12

CONCLUSIÓN

El análisis de las encuestas de satisfacción correspondientes al periodo abril, mayo y junio, evidencia una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución. De manera reiterativa, los usuarios destacan la calidad humana, el profesionalismo, el compromiso y la disposición del talento humano, aspectos que reflejan el fortalecimiento de la atención centrada en el usuario y el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud con calidad.

Si bien en varios servicios no se registraron sugerencias o inconformidades, las observaciones formuladas constituyen una oportunidad para fortalecer el proceso de mejoramiento continuo. Entre los principales aspectos identificados se encuentran la optimización de los tiempos de espera para la asignación y atención de citas, el fortalecimiento de la infraestructura y dotación de algunos servicios, la ampliación de la capacidad resolutoria y de la oferta de especialistas, el mejoramiento de los procesos administrativos y de apoyo diagnóstico, así como la modernización de herramientas tecnológicas y el fortalecimiento de la oportunidad en la prestación de los servicios.

En este sentido, los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios y constituyen un insumo fundamental para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el seguimiento a los procesos institucionales, reafirmando el compromiso de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo con la mejora continua, la humanización de la atención y la prestación de servicios de salud seguros, oportunos y de calidad.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro – Líder SIAU