

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 16

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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 2 de 16

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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JUNIO 2026	VERSIÓN: 01
		FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 16

OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de mayo 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.		

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 16

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 junio** 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
MAYO	525
JUNIO	525
TOTAL	3150

Cuadro No. 1

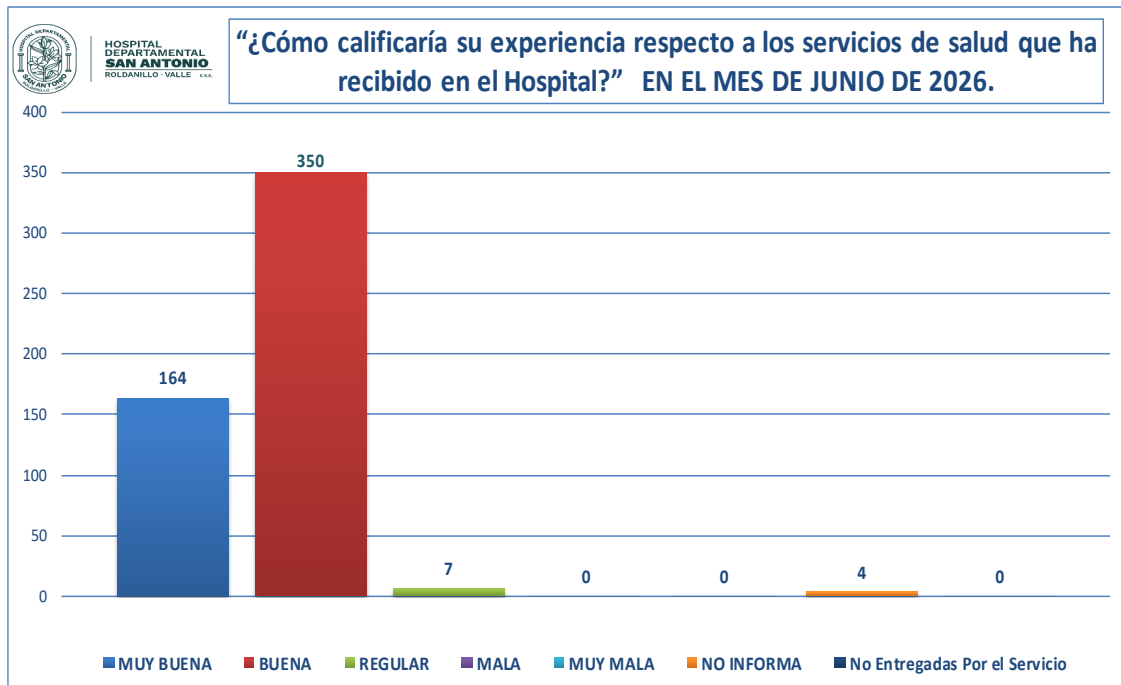
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 16

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de junio 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 JUNIO 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. 164
- Buena: 350
- Regular: 7
- Mala: 0
- Muy mala: 0
- No informa: 4
- 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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 16

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – JUNIO 2026.



Análisis del Indicador de Satisfacción Global – junio 2026

En la gráfica correspondiente al mes de junio de 2006, se evidencia que el **98% 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 **1% 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 1% 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

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 16

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 de los usuarios evidencian el reconocimiento de la disposición y el compromiso del personal en la atención brindada. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de la infraestructura física, el incremento de la capacidad instalada para brindar mayor comodidad a los usuarios y sus acompañantes, la modernización de los recursos tecnológicos, el fortalecimiento del talento humano y la optimización de la capacidad resolutoria de los servicios de apoyo diagnóstico, con el propósito de mejorar la oportunidad y la calidad de la atención en el servicio de urgencias.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Durante el periodo evaluado, las encuestas de satisfacción del servicio de laboratorio clínico no evidenciaron sugerencias por parte de los usuarios, lo que indica que no se identificaron oportunidades de mejora manifestadas directamente en este aspecto durante la evaluación realizada.

Análisis – Área de PYMS (Promoción y Mantenimiento de la Salud): Las sugerencias y comentarios de los usuarios reflejan una percepción positiva frente a la labor desarrollada por el equipo de Promoción y Mantenimiento de la Salud, destacando el trato humanizado y la calidad de la atención brindada por algunos profesionales. Asimismo, se evidencia la solicitud de la comunidad para fortalecer la continuidad del personal promotor en determinados sectores, en consideración al vínculo y la confianza generados con la población atendida.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: Durante el periodo evaluado, las encuestas de satisfacción del servicio de Cirugía y Partos no evidenciaron sugerencias por parte de los usuarios, por lo que no se identificaron oportunidades de mejora manifestadas directamente a través de este mecanismo de evaluación.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias de los usuarios evidencian una percepción favorable respecto a la calidad del servicio prestado, destacando la atención recibida. No obstante, se identifica como oportunidad de mejora la optimización de los tiempos para la autorización y asignación de citas, con el fin de fortalecer la oportunidad en la prestación del servicio y mejorar la experiencia de los usuarios.

Análisis – Área de Rayos X: Las sugerencias de los usuarios evidencian la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la calidad y disponibilidad

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 16

de las imágenes diagnósticas, así como optimizar las herramientas tecnológicas utilizadas para su visualización y gestión. Estos aspectos representan oportunidades de mejora orientadas a garantizar una mayor eficiencia, interoperabilidad y satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio.

Análisis – Área de Odontología: Durante el periodo evaluado, en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del servicio de odontología no se evidenciaron sugerencias de mejora, lo que refleja que, en general, los usuarios no manifestaron observaciones o necesidades adicionales relacionadas con la prestación del servicio.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las sugerencias evidencian que, en términos generales, los usuarios manifiestan satisfacción con la atención recibida; sin embargo, identifican oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los tiempos de espera para la asignación de citas, la facturación y la atención médica. Así mismo, resaltan la importancia de fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, garantizando respuestas claras y la resolución de inquietudes, así como implementar estrategias que prioricen la atención de menores de edad y amplíen la disponibilidad de agendas para consultas con especialistas.

Análisis – Área de Hospitalización: Durante el periodo evaluado, en las encuestas de satisfacción del servicio de Hospitalización no se registraron sugerencias por parte de los usuarios, por lo que no se identificaron oportunidades de mejora manifestadas directamente para este servicio durante la evaluación realizada.

Conclusión General

El análisis de las sugerencias recopiladas en las encuestas de satisfacción evidencia que, en términos generales, los usuarios manifiestan una percepción favorable frente a la calidad de los servicios prestados y destacan aspectos como el trato humanizado, la atención del personal y el compromiso institucional. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los tiempos de espera para la asignación, autorización y atención de citas, el fortalecimiento de la comunicación entre el personal y los usuarios, la ampliación de la disponibilidad de agendas para consultas especializadas, la mejora de algunos procesos administrativos y el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas de apoyo a la atención. Asimismo, en varios servicios no se registraron sugerencias, lo que indica que durante el periodo evaluado los usuarios no manifestaron observaciones adicionales sobre su prestación. En conjunto, estas observaciones constituyen un insumo importante para la

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 16

formulación de acciones de mejoramiento continuo orientadas a fortalecer la oportunidad, la eficiencia y la calidad de la atención brindada.

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	517	FEBRERO	5	FEBRERO	3
MARZO	514	MARZO	10	MARZO	1
ABRIL	511	ABRIL	11	ABRIL	3
MAYO	520	MAYO	4	MAYO	1
JUNIO	514	JUNIO	7	JUNIO	4
TOTAL	3098	TOTAL	39	TOTAL	13

Tabla No. 2

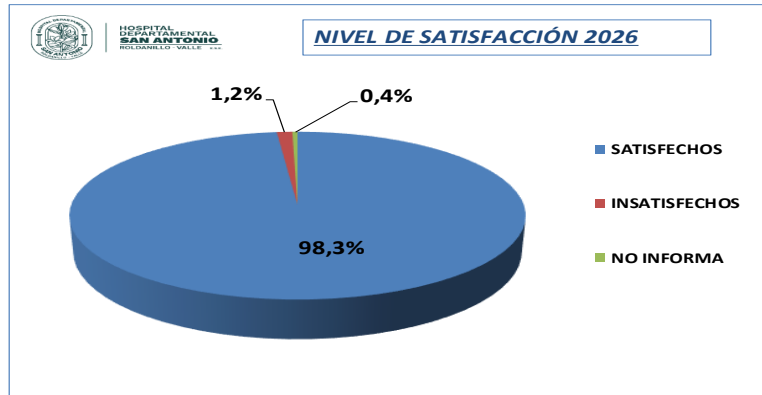
En la **Tabla No. 2** se observa el **consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y aquellos que no informan** su percepción sobre la satisfacción global de los servicios prestados por la institución.

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 **98,3%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **1,2%** 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 1,2% 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.

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 16



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES JUNIO 2026.

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

JUNIO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO - VALLE		HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO					
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
MES: JUNIO 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	80	100%	0	0%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y M.S	100	98	98%	0	0%	2	2%	0
LABORATORIO	100	94	94%	5	5%	1	1%	0
RX	20	20	0%	0	0%	0	0%	0
CX Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	0	0%	0
HOSPITALIZACIÓN	30	30	100%	0	0%	0	0%	0
URGENCIAS	100	97	97%	2	2%	1	1%	0
TOTAL	525	514	98%	7	1%	4	1%	0

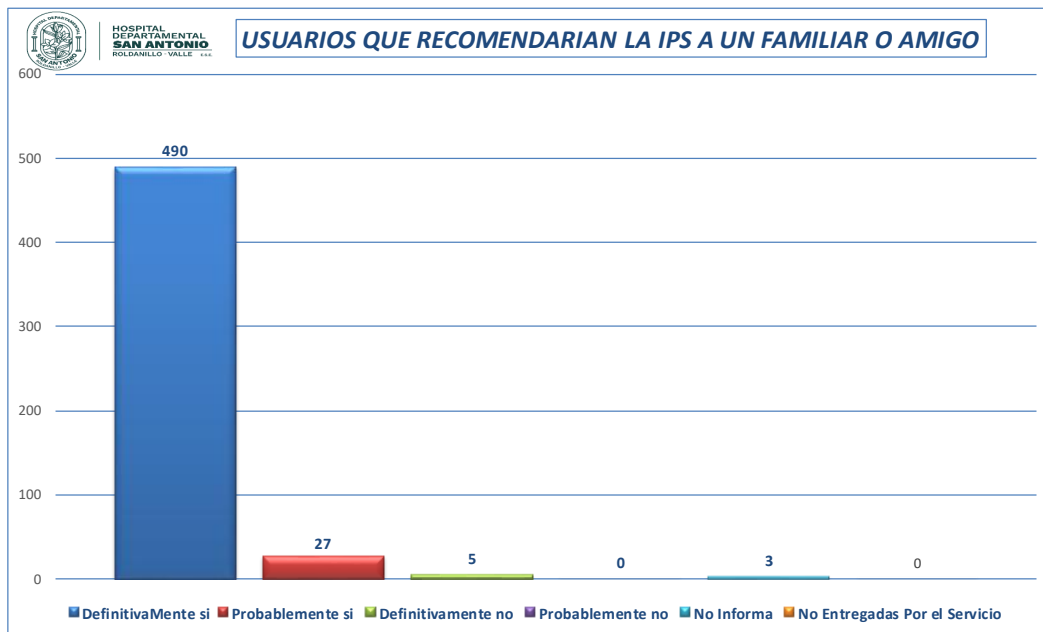
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **514 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **7 expresaron insatisfacción**, **4 de ellos no respondieron a la pregunta**.

- **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – JUNIO 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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 16

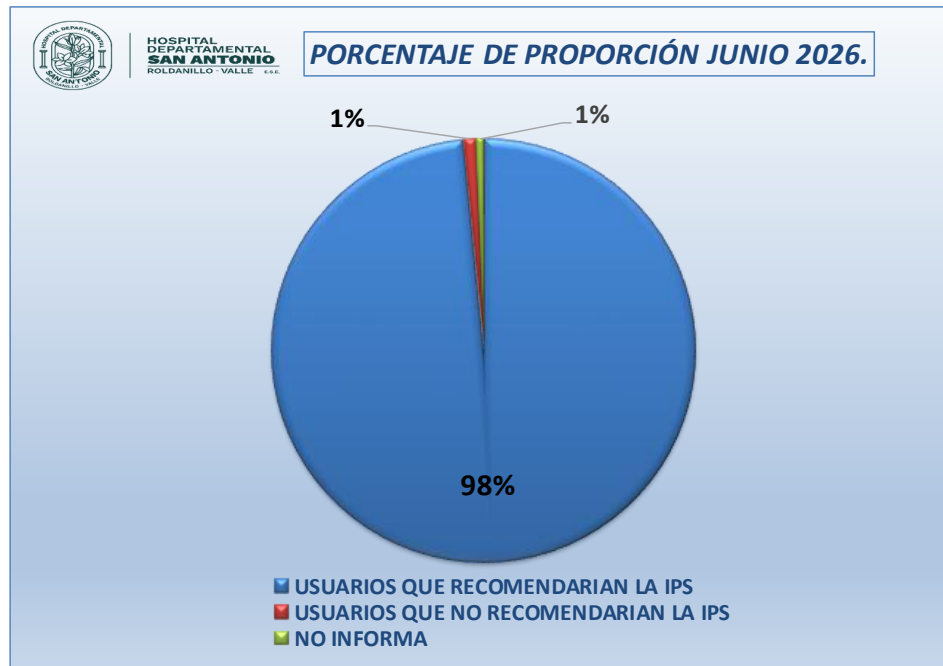
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 490
- Probablemente si: 27
- Definitivamente no: 5
- Probablemente no: 0
- No informa: 3
- No entregadas por el servicio: 0



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN JUNIO 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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 16



Análisis de la gráfica: Porcentaje de Proporción – junio 2025

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

- **98%** manifestó que **recomendaría la IPS.**
- **1%** 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 junio de 2026, la IPS alcanzó un nivel de recomendación del 98%, 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

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 16

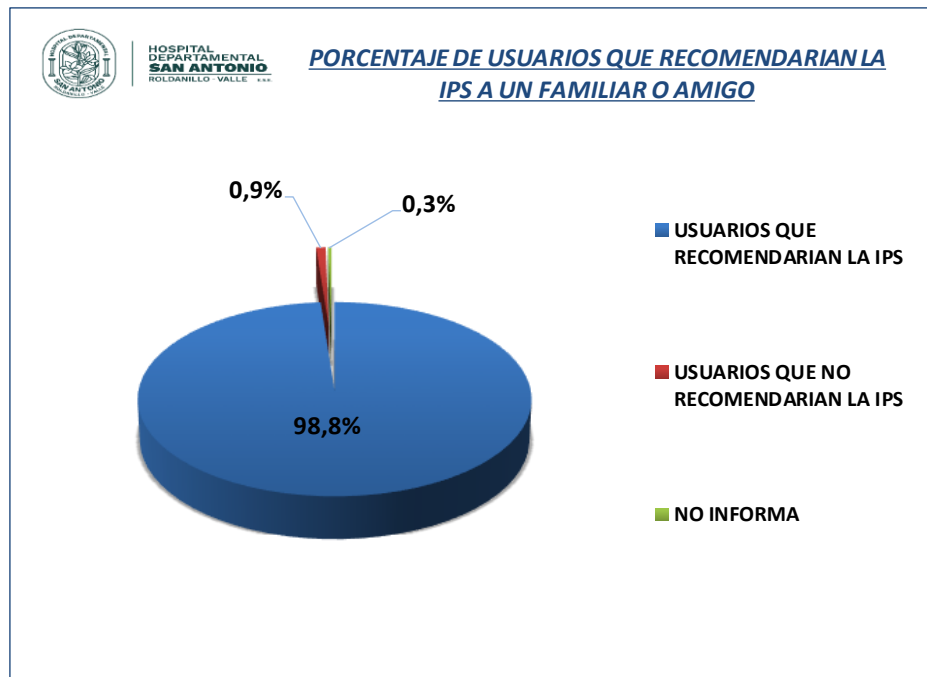
humanizada. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, orientadas a identificar y corregir las causas de insatisfacción reportadas por el 1% de los usuarios, con el fin de mantener y mejorar los niveles de percepción positiva del servicio.

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
MAYO	520	MAYO	5	MAYO	0
JUNIO	517	JUNIO	5	JUNIO	3
TOTAL	3112	TOTAL	28	TOTAL	10

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN 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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 16



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 **98,8%** de los encuestados (equivalente a 3112 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un 0,9% (28 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

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 15 de 16

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 en:

1. **Reducir los tiempos de espera** en la atención de consulta externa, especialmente en la especialidad de ortopedia.
2. **Fortalecer la disponibilidad y acceso a especialistas**, tanto en la sede principal como en las zonas rurales, para mejorar la oportunidad de la atención.
3. **Garantizar la continuidad del personal médico** en las áreas rurales, favoreciendo el seguimiento y la confianza de los usuarios.
4. **Mejorar las condiciones de comodidad** en las salas de espera mediante la disposición de más asientos para los usuarios.
5. **Fortalecer las condiciones de aseo y limpieza** en las diferentes áreas de atención para brindar espacios más confortables y seguros.
6. **Ampliar la dotación del servicio de Apoyo Terapéutico**, incorporando equipos, implementos de terapia física y material lúdico para la atención infantil.
7. **Mantener y fortalecer la calidad de la atención humanizada**, aspecto que fue ampliamente reconocido por los usuarios en varios servicios.
8. **Evaluar el fortalecimiento de servicios complementarios** que faciliten la experiencia del usuario durante su atención en la institución.
9. **Continuar promoviendo los servicios y especialidades disponibles**, con el fin de mejorar el conocimiento y aprovechamiento de la oferta institucional por parte de la comunidad.

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

	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 JUNIO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 16 de 16

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