

	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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 15

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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 2 de 15

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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 15

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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 15

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 mayo** 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
TOTAL	2625

Cuadro No. 1

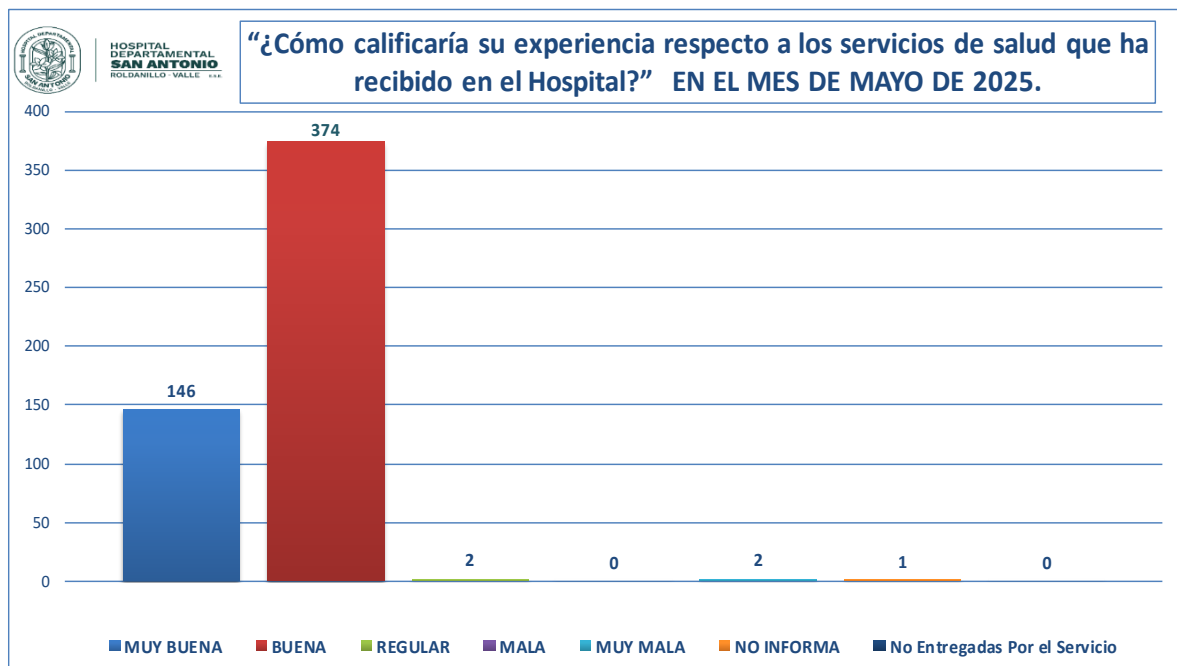
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 15

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de mayo 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 MAYO 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. 146
- Buena: 374
- Regular: 2
- Mala: 0
- Muy mala: 2
- 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 15

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – MAYO 2026.



Análisis del Indicador de Satisfacción Global – mayo 2026

En la gráfica correspondiente al mes de mayo de 2006, se evidencia que el **99% 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 observaciones y recomendaciones. Estas serán analizadas y tenidas en cuenta

	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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 15

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: Los usuarios manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando la calidad del servicio y la disponibilidad de especialistas. Como oportunidad de mejora, se sugiere fortalecer servicios complementarios, como el acceso a fotocopias, y continuar promoviendo la oferta de especialidades médicas para beneficio de la comunidad.

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Las sugerencias reflejan una percepción positiva sobre la atención y la calidad del servicio. Sin embargo, los usuarios recomiendan mejorar las condiciones de aseo, aumentar la disponibilidad de asientos en la sala de espera y fortalecer la oferta de especialistas para complementar la atención institucional.

Análisis – Área de PYMS (Promoción y Mantenimiento de la Salud): Los usuarios resaltan la amabilidad y buena atención del personal. Entre las oportunidades de mejora se encuentra garantizar la continuidad del mismo médico en las zonas rurales, fortalecer la valoración integral de los pacientes y ampliar la asignación de citas o jornadas con especialistas para las veredas, favoreciendo el acceso a los servicios de salud.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: No se evidencian sugerencias por parte de los usuarios para este servicio, lo que puede interpretarse como conformidad con la atención recibida durante el período evaluado.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias se orientan al fortalecimiento de la dotación e infraestructura del servicio, mediante la adquisición de ventiladores, colchonetas, caminadoras, implementos para terapia física y materiales lúdicos para la atención de la población infantil, con el fin de optimizar los procesos terapéuticos.

Análisis – Área de Rayos X: No se evidencian sugerencias por parte de los usuarios para este servicio, reflejando ausencia de observaciones o inconformidades reportadas durante el período evaluado.

Análisis – Área de Odontología: No se evidencian sugerencias por parte de los usuarios para este servicio, lo que indica satisfacción general o ausencia de observaciones registradas.

Análisis – Área de Consulta Externa: Las principales sugerencias están relacionadas con la reducción de los tiempos de espera, especialmente 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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 15

atención por ortopedia. Los usuarios solicitan optimizar la oportunidad en la asignación de citas y la atención médica especializada para mejorar la experiencia del servicio.

Análisis – Área de Hospitalización: No se evidencian sugerencias por parte de los usuarios para este servicio, evidenciando una percepción favorable o ausencia de observaciones durante el período evaluado.

Conclusión General Institucional

En términos generales, los usuarios expresan satisfacción con la calidad de la atención y el trato recibido en los diferentes servicios. Las principales oportunidades de mejora se concentran en el fortalecimiento de la infraestructura y dotación, la reducción de tiempos de espera en consulta especializada, la ampliación de la cobertura de especialistas, especialmente en áreas rurales, y el mejoramiento de algunas condiciones locativas y de comodidad para los usuarios. Estas observaciones constituyen insumos valiosos para la implementación de acciones de mejora continúa orientadas a fortalecer la calidad y oportunidad de los servicios prestados.

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
TOTAL	2584	TOTAL	32	TOTAL	9

Tabla No. 2

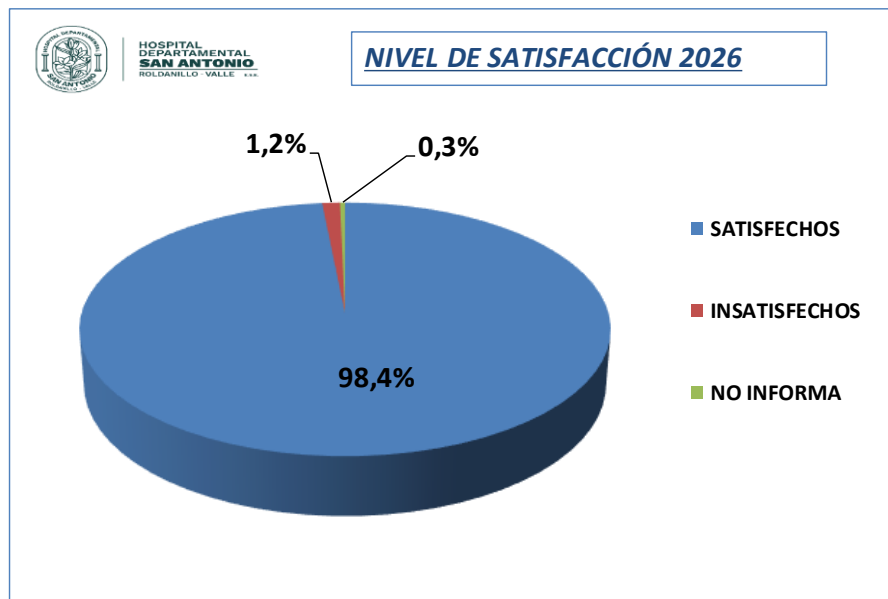
En la **Tabla No. 2** se observa el **consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y aquellos que no informan** su percepción sobre la satisfacción global de los servicios prestados por la institución.

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 **98,4%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **1,2%** manifestó algún grado de **insatisfacción**."

	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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 15

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.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES MAYO 2026.

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

	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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 15

MAYO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO							
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
MES: MAYO 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	100	100%	0	0%	0	0%	0
LABORATORIO	100	97	97%	2	2%	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	98	98%	2	2%	0	0%	0
TOTAL	525	520	99%	4	1%	1	0%	0

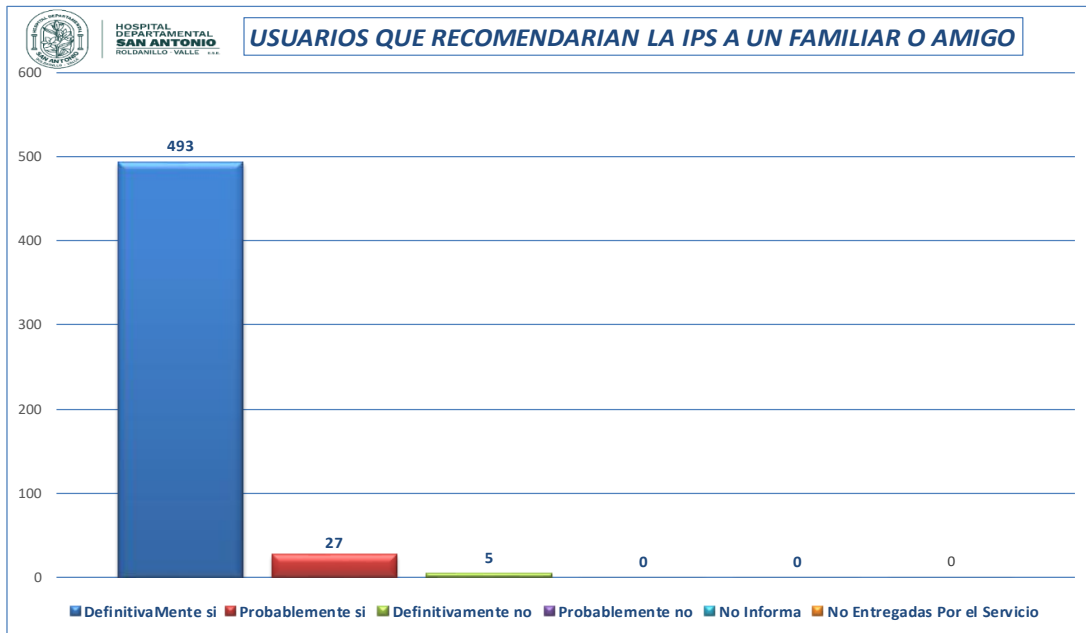
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **520 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **4 expresaron insatisfacción**, **1 de ellos no respondieron a la pregunta**.

• **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – MAYO 2026.**

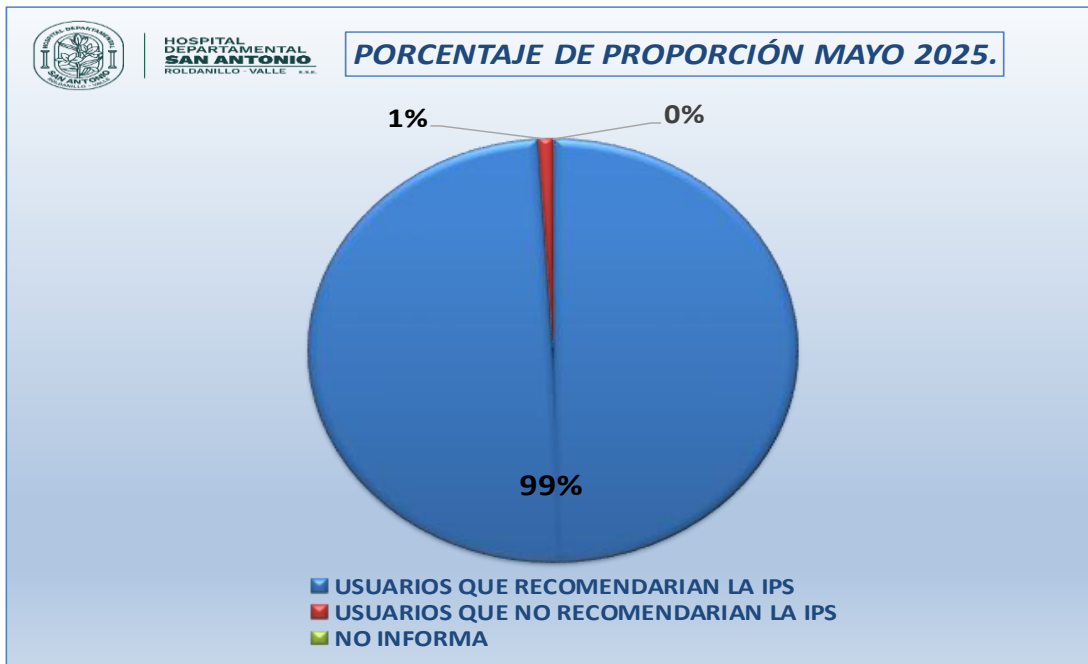
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 493
- Probablemente si: 27
- Definitivamente no: 5
- Probablemente no: 0
- 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
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 15



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN MAYO 2026.



	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 MAYO 2026	TRD: PÁGINA: 12 de 15

Análisis de la gráfica: Porcentaje de Proporción – Mayo 2025

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

- **99%** manifestó que **recomendaría la IPS**.
- **1%** indicó que **no recomendaría la IPS**.
- **0%** 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.

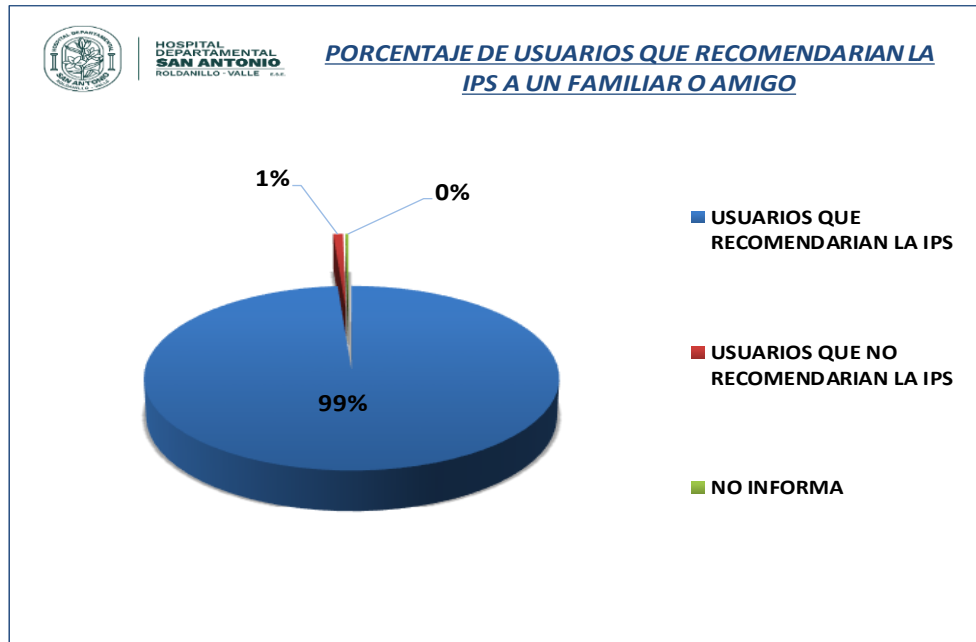
Durante mayo de 2026, la IPS alcanzó un nivel de recomendación del 99%, lo que demuestra un elevado grado de satisfacción y confianza por parte de los usuarios. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la calidad y la atención humanizada. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, orientadas a identificar y corregir las causas de insatisfacción 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
TOTAL	2595	TOTAL	23	TOTAL	7

	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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 15

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 2595 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un **1%** (23 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 MAYO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 15

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
		FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2026	TRD: PÁGINA: 15 de 15

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