	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 ENERO 2026	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
		FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	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
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	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 enero 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
	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 ENERO 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 enero 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
<u>TOTAL</u>	<u>525</u>

Cuadro No. 1

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de enero de 2026, se puede observar que, de las **525 encuestas** entregadas en los diferentes servicios de la

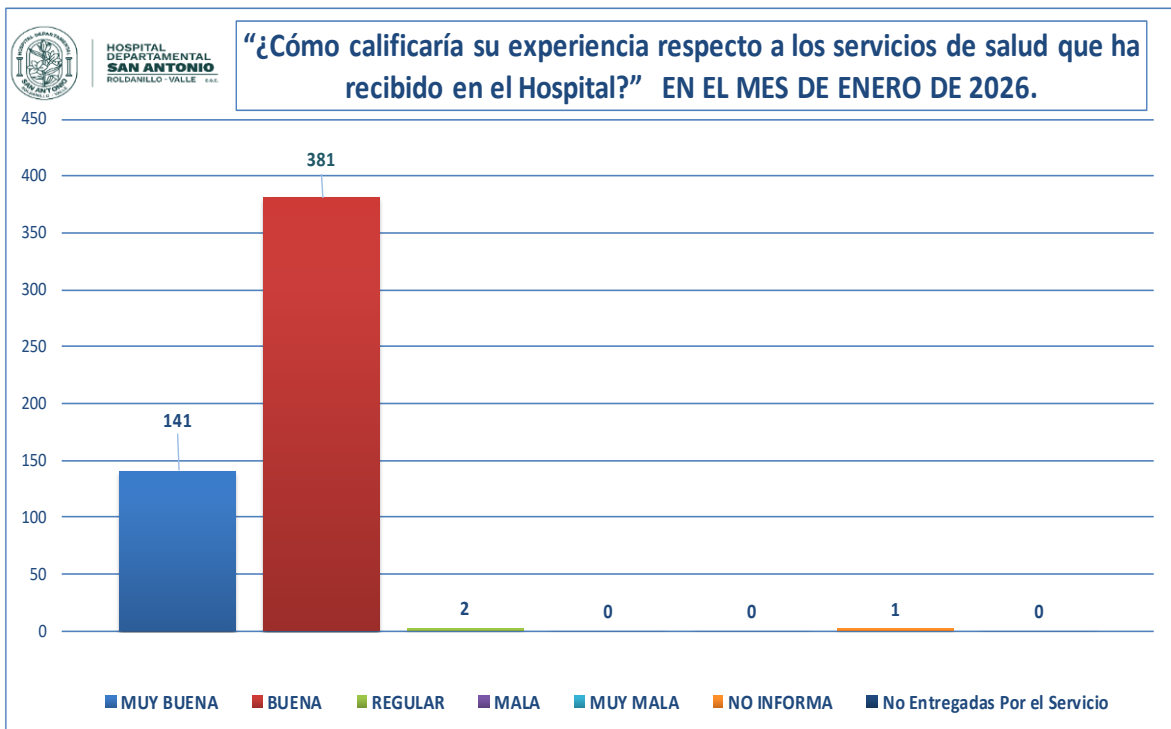
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	TRD: PÁGINA: 5 de 16

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 ENERO DE 2026.

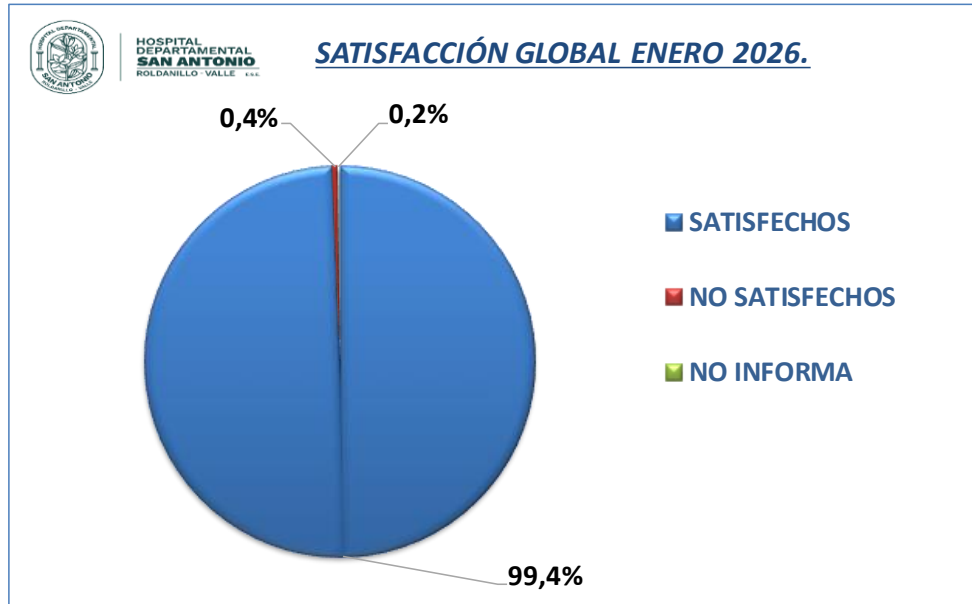
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

- Muy buena. 141
- Buena: 381
- Regular: 2
- Mala: 0
- Muy mala: 0
- No informa: 1
- No entregadas por el servicio: 0



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

GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – ENERO 2026.




Análisis del Indicador de Satisfacción Global – enero 2026

En la gráfica correspondiente al mes de enero de 2006, se evidencia que el **99,4% 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 **0,4% 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 0,4% de usuarios no satisfechos y el pequeño grupo que no brindó respuesta representan una oportunidad para fortalecer la humanización, la comunicación y la atención oportuna, garantizando que la percepción positiva se mantenga y continúe mejorando en el tiempo.

Así mismo, en la **pregunta No. 12** de la encuesta de satisfacción, en la cual se solicita a los usuarios sugerencias para mejorar el servicio, se recibieron diversas 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 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	TRD: PÁGINA: 7 de 16

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 recopiladas evidencian una **necesidad clara de fortalecimiento en la capacidad operativa del servicio de urgencias**, especialmente en lo relacionado con **recurso humano, infraestructura y dotación de equipos**. Los usuarios perciben **congestión en la atención**, lo cual se asocia principalmente a la **insuficiencia de personal**, tanto en atención general como en la administración de medicamentos. Así mismo, se identifica una **limitación en el número de camillas y equipos disponibles**, afectando la comodidad y oportunidad en la atención de los pacientes.

En conjunto, estas observaciones reflejan que, aunque el servicio es valorado, existen oportunidades importantes de mejora en la capacidad de respuesta, orientadas a:

- Reducir tiempos de espera
- Optimizar la atención oportuna

Análisis – Área de Laboratorio Clínico: Las sugerencias del servicio de laboratorio clínico se centran principalmente en aspectos de trato humano y priorización en la atención, más que en limitaciones estructurales. Por un lado, los usuarios señalan la necesidad de mejorar la amabilidad y actitud del personal encargado de la toma de muestras, lo que indica que la experiencia del servicio no solo depende de la calidad técnica, sino también de la calidez en la atención. Por otro lado, se resalta la importancia de fortalecer la atención a pacientes prioritarios, lo que sugiere posibles oportunidades de mejora en la organización de turnos o aplicación de criterios de prioridad.

En conjunto, estas observaciones reflejan que el servicio puede optimizarse mediante ajustes en la atención al usuario y en la gestión del flujo de pacientes, contribuyendo a una experiencia más humana, equitativa y eficiente.

Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud: Las sugerencias del servicio de promoción y mantenimiento de la salud reflejan, en términos generales, una **percepción altamente positiva por parte de los usuarios**, destacando la **calidad del servicio y la buena atención recibida**.

No obstante, también se identifica una observación puntual relacionada con la **actitud de algunos miembros del personal**, sugiriendo la necesidad de fortalecer la **amabilidad y el trato respetuoso de manera homogénea en todo el equipo de salud**. En conjunto, los comentarios indican que el servicio se

	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 ENERO 2026	TRD: PÁGINA: 8 de 16

encuentra bien valorado y cumple con las expectativas de los usuarios, pero presenta una **oportunidad de mejora en la estandarización del trato humanizado**, con el fin de garantizar una experiencia positiva y consistente en todos los puntos de atención.

Análisis – Área de Cirugía y Partos: Las sugerencias del servicio de cirugía y partos reflejan una **percepción positiva en cuanto a la calidad de la atención**, destacando que el servicio es valorado favorablemente por los usuarios. Sin embargo, se identifica una **oportunidad de mejora en aspectos básicos de infraestructura y dotación**, específicamente en la disponibilidad de insumos como el papel higiénico en los baños. Este tipo de elemento, aunque sencillo, influye directamente en la comodidad, dignidad y experiencia integral del usuario. En conjunto, los comentarios indican que el servicio mantiene un buen nivel asistencial, pero puede fortalecerse mediante ajustes en detalles logísticos y de mantenimiento, contribuyendo a una atención más completa y satisfactoria.

Análisis – Área de Apoyo Terapéutico: Las sugerencias de los usuarios del servicio de Apoyo Terapéutico señalan oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la dotación y el ambiente físico del área. Se identifica la necesidad de adquirir electrodos y contar con un reloj de mayor visibilidad, lo cual contribuiría a una mejor organización y desarrollo de las terapias.

Análisis - Área de Rayos X: La principal oportunidad de mejora en el servicio de rayos X es reducir los tiempos de espera, ya que los usuarios han reportado demoras superiores a una hora para ser llamados a la toma de radiografías. Optimizar la gestión de turnos y la comunicación con los pacientes podría mejorar significativamente la experiencia y satisfacción del servicio.

Análisis - Área de Odontología: En el servicio de Odontología no se registraron sugerencias por parte de los usuarios, lo cual puede interpretarse como una percepción favorable del servicio prestado y una adecuada satisfacción con la atención recibida. Se recomienda continuar fortaleciendo las buenas prácticas actuales y mantener los estándares de calidad para garantizar la continuidad de esta percepción positiva.

Análisis – Área de Consulta Externa: En general, los usuarios valoran positivamente la atención recibida y las mejoras en las instalaciones del hospital. Sin embargo, señalan la necesidad de aumentar la puntualidad en la atención y de contar con más facturadores durante periodos de mayor afluencia para optimizar el flujo de pacientes y mantener la calidad del servicio.

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

Análisis – Área de Hospitalización: Los usuarios del servicio de hospitalización valoran la atención recibida, pero sugieren mejoras en la comodidad de las habitaciones, incluyendo más sillas, mayor disponibilidad de sábanas y cobijas, y la instalación de agua caliente en los baños, con el fin de optimizar su experiencia durante la estadía.

En conclusión, el hospital es percibido como una institución con servicios de calidad, personal comprometido y atención confiable, pero requiere continuar trabajando en la humanización, oportunidad, eficiencia administrativa y adecuación de la infraestructura, con el fin de seguir elevando la satisfacción de los usuarios y consolidar una atención integral y humanizada.

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	522	ENERO	2	ENERO	1
TOTAL	522	TOTAL	2	TOTAL	1

Tabla No. 2

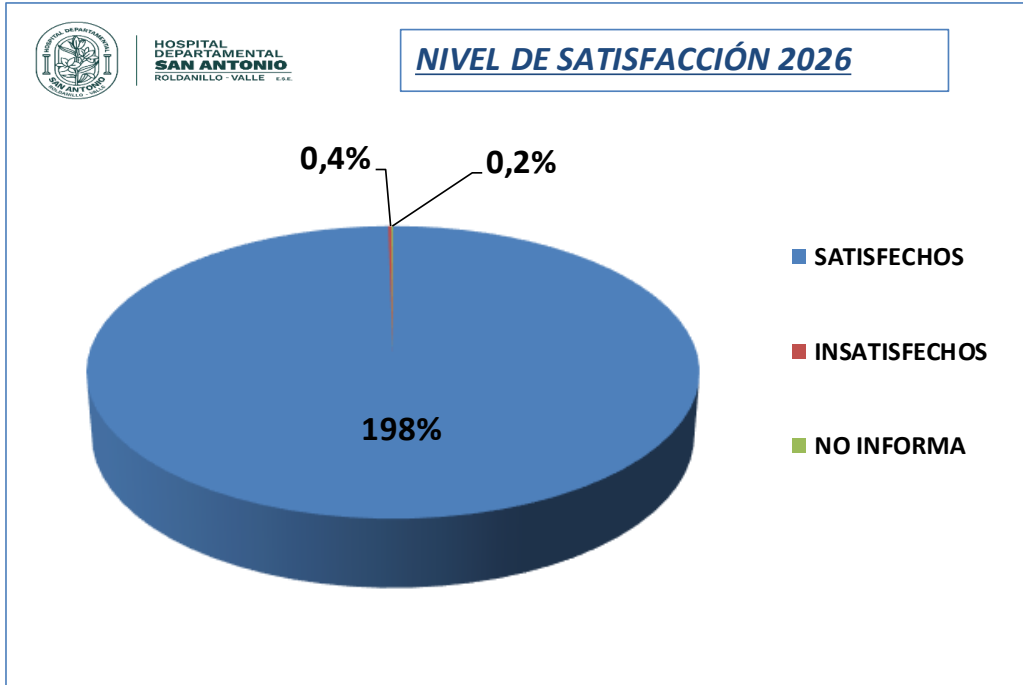
En la **Tabla No. 2** se observa el **consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y aquellos que no informan** su percepción sobre la satisfacción global de los servicios prestados por la institución.

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 **99%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **0,4%** manifestó algún grado de **insatisfacción**."

Este resultado refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención brindada por la institución, lo cual evidencia el compromiso del personal de salud con la calidad en la prestación del servicio. No obstante, el 0,4% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	TRD: PÁGINA: 10 de 16


SATISFACCIÓN GLOBAL 2026.



CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES ENERO 2026.


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

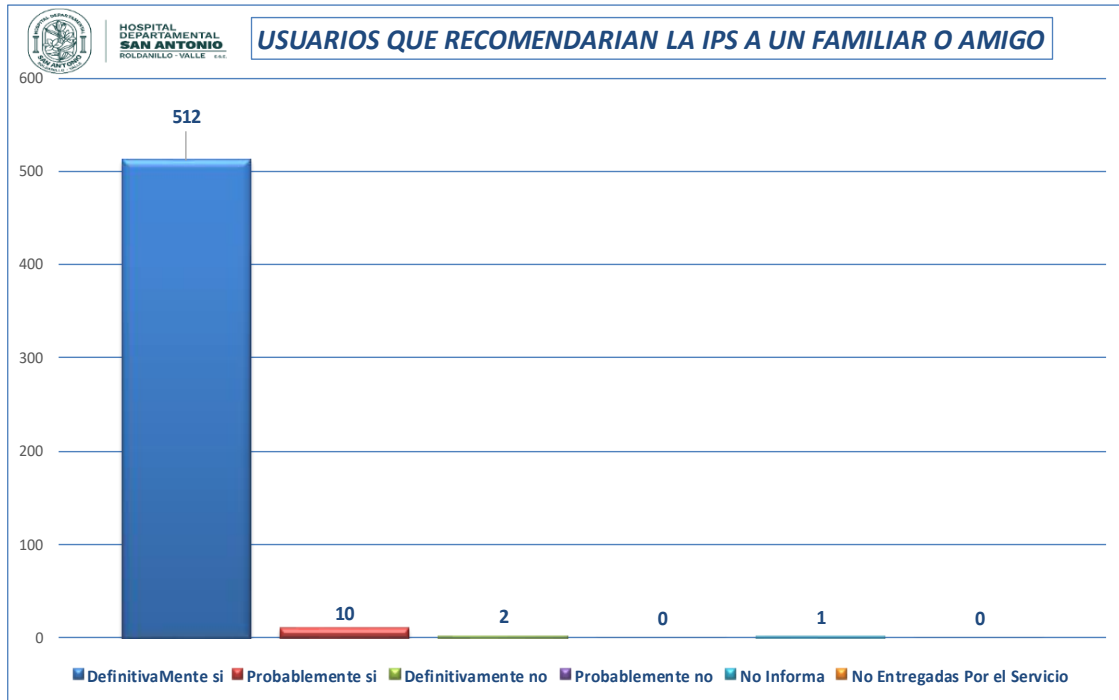
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 16

ENERO			HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO						
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
	MES: ENERO 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	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	100	100%	0	0%	0	0%	0	
TOTAL	525	522	99%	2	0%	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 **522 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **2 expresaron insatisfacción**, **1 de ellos no respondieron a la pregunta**.

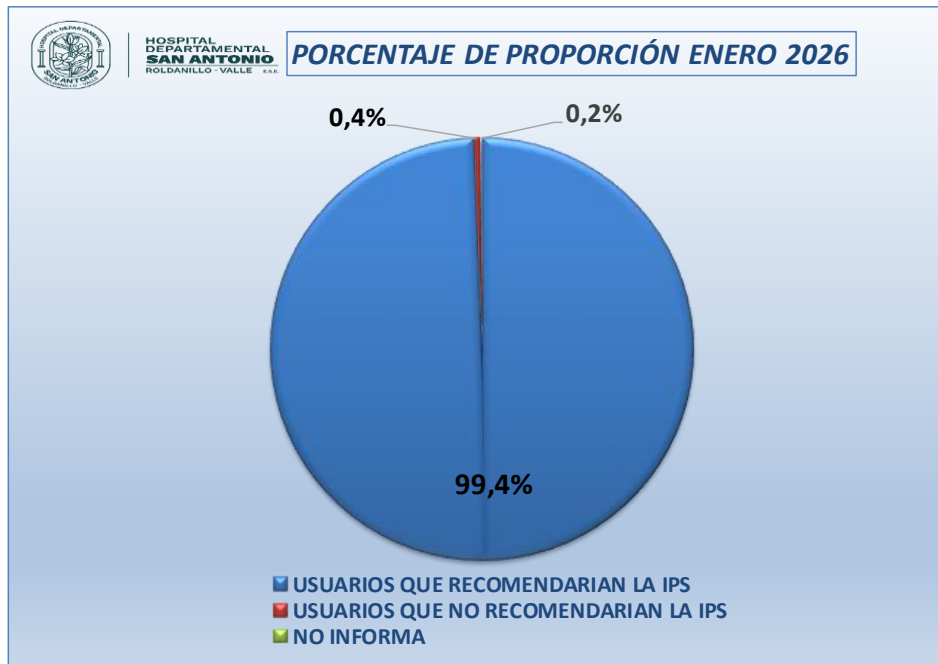
- **CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS – ENERO 2026.**
- ✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:
 - Definitivamente si: 512
 - Probablemente si: 10
 - Definitivamente no: 2
 - Probablemente no: 0
 - No informa: 1
 - No entregadas por el servicio: 0

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 11/03/2024
	INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ENERO 2026	TRD: PÁGINA: 12 de 16



PORCENTAJE DE PROPORCIÓN ENERO 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 ENERO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 16



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

La gráfica correspondiente representa el resultado del indicador de **porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo**, un importante reflejo de la percepción general sobre la calidad del servicio.

Durante el mes de enero de 2026, el **99,4%** de los encuestados afirmaron que recomendarían la institución, lo cual evidencia un alto nivel de satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos. Este resultado indica que la gran mayoría de los usuarios perciben una atención adecuada, resolutive y profesional.

Por su parte, el **0,4%** de los encuestados manifestó que no recomendaría la institución, aunque es un porcentaje muy bajo, representa una oportunidad para investigar las razones específicas y tomar acciones de mejora.

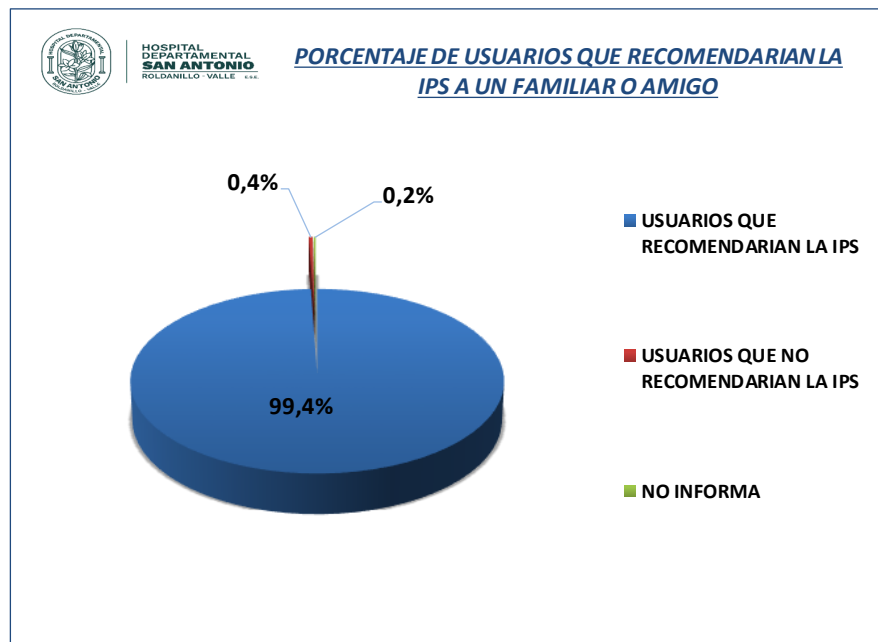
En conclusión, estos resultados destacan una valoración muy positiva por parte de los usuarios y respaldan el compromiso institucional con la mejora continua en la calidad de atención. No obstante, se recomienda seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación y escucha activa para captar a profundidad las razones de no respuesta y continuar mejorando la experiencia del usuario.

	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 ENERO 2026	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 16

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
TOTAL	522	TOTAL	2	TOTAL	1

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 mes de enero, el **99,4%** de los encuestados (equivalente a 522 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un 0,4% (2 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

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

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.

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

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