

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 15</b>

**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	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 15</b>

## 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	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 15</b>

## OBJETIVO

Evaluar la satisfacción global y la proporción de los usuarios que recomendarían la IPS durante el mes de marzo 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		
<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Cuantitativa	
<b>Técnica</b>	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio de salud.	
<b>Número de Encuestas</b>	525	
<b>Distribución de la Muestra</b>	<b>Servicios</b>	<b>No. Encuestas Entregadas</b>
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
URGENCIAS	100	
<b>Lugar de Aplicación de las Encuestas</b>	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
<b>Fecha de recolección de la Información.</b>		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 15</b>

## 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 marzo** 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.

<b>CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2026</b>	
<b>MES</b>	<b>No. Usuarios</b>
ENERO	525
FEBRERO	525
MARZO	525
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>1575</u></b>

Cuadro No. 1

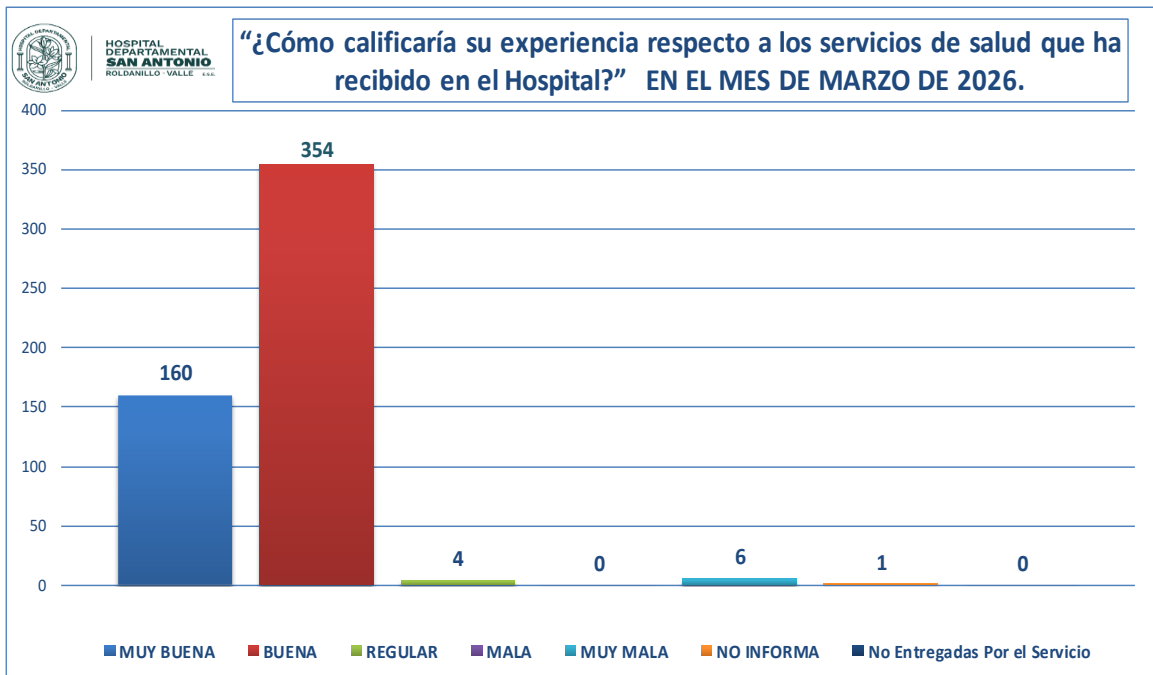
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 15</b>

Dentro del **Cuadro No.1**, correspondiente al mes de marzo 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 MARZO DE 2026.

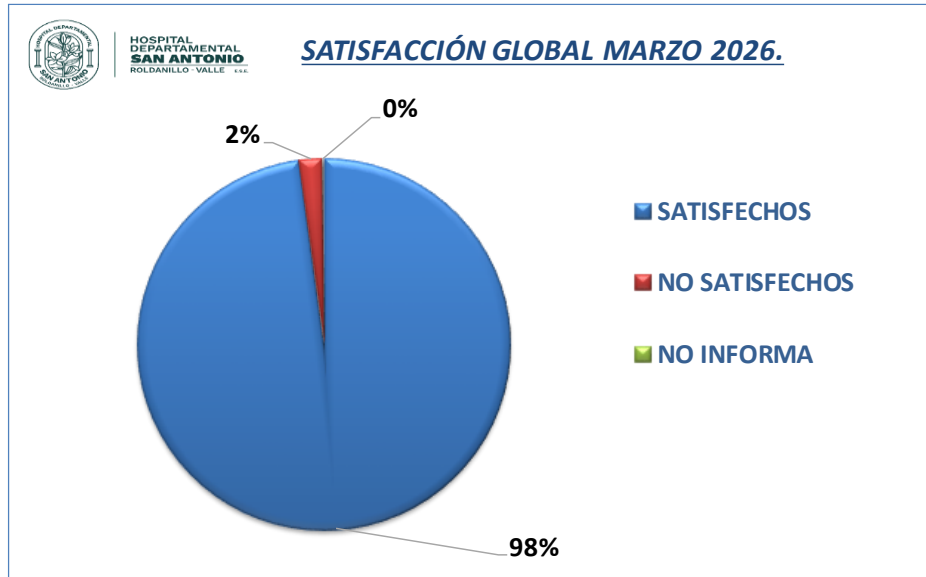
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

- Muy buena. 160
- Buena: 354
- Regular: 4
- Mala: 0
- Muy mala: 6
- No informa: 1
- No entregadas por el servicio: 0



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

## GRAFICA PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL – MARZO 2026.



### Análisis del Indicador de Satisfacción Global – marzo 2026

En la gráfica correspondiente al mes de marzo 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 **2% 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 2% de usuarios no satisfechos representan una oportunidad para fortalecer la humanización, la comunicación y la atención oportuna, garantizando que la percepción positiva se mantenga y continúe mejorando en el tiempo.

Así mismo, en la **pregunta No. 12** de la encuesta de satisfacción, en la cual se solicita a los usuarios sugerencias para mejorar el servicio, se recibieron diversas observaciones y recomendaciones. Estas serán analizadas y tenidas en cuenta

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 15</b>

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 del servicio de urgencias resaltan de manera positiva la calidad humana, la atención y el compromiso del personal, destacando que, pese a la alta demanda de pacientes, el equipo brinda soluciones oportunas y un buen servicio. Sin embargo, también se identifican oportunidades importantes de mejora relacionadas con la capacidad instalada y los recursos disponibles, especialmente en la necesidad de aumentar el número de camillas, sillas, monitores y personal asistencial, así como mejorar el estado de algunos colchones y fortalecer las medidas de bioseguridad. Adicionalmente, se evidencian demoras en los procesos de remisión y la necesidad de contar con más especialistas y equipos médicos para evitar traslados a otros departamentos. En general, las sugerencias reflejan satisfacción con la atención recibida, acompañada de solicitudes orientadas a fortalecer la infraestructura, los recursos y la oportunidad del servicio.

**Análisis – Área de Consulta Externa:** En conclusión, general, los usuarios del servicio de consulta externa manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, destacando la calidad humana, la ética profesional y el buen servicio brindado por el personal. La mayoría de las opiniones resaltan experiencias positivas y expresan felicitaciones por la atención prestada. No obstante, se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas con la atención telefónica para la asignación de citas y la necesidad de fortalecer el talento humano en el área de consulta externa, con el fin de disminuir los tiempos de espera y las filas, especialmente en la entrega de historias clínicas. En términos generales, las sugerencias reflejan una percepción favorable del servicio, acompañada de recomendaciones orientadas a optimizar la oportunidad y accesibilidad en la atención.

**Análisis - Área de Odontología:** Durante la evaluación del servicio de odontología no se evidencian sugerencias, observaciones ni recomendaciones de mejora para el área, lo que indica conformidad con las condiciones y procesos actualmente establecidos.

**Análisis – Área de Hospitalización:** Las sugerencias evidencian oportunidades de mejora en el servicio de odontología y hospitalización, principalmente relacionadas con la comodidad e infraestructura para pacientes y familiares, como mayor disponibilidad de sillas, cortinas divisorias, agua caliente en los baños y colchones más cómodos y especializados. Así mismo, se identifican aspectos por fortalecer en la atención del personal médico y de urgencias, especialmente en amabilidad, trato humanizado y disponibilidad de especialistas y personal de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 8 de 15</b>

enfermería. También se resaltan observaciones frente a la calidad de la alimentación y el manejo de autorizaciones. No obstante, varios usuarios reconocen y destacan el excelente trato, la calidad humana y la buena atención brindada por parte del personal de hospitalización y enfermería, así como la recomendación positiva del servicio.

**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. Por un lado, los usuarios señalan la necesidad de mejorar la amabilidad y actitud del personal encargado de la toma de muestras. 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.

**Análisis – Área de Promoción y Mantenimiento de la Salud:** Las opiniones recopiladas reflejan una percepción positiva frente al servicio de promoción y mantenimiento de la salud, destacando que, hasta el momento, los usuarios consideran que la atención y el servicio brindado son buenos, evidenciando satisfacción general con la prestación del servicio.

**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.

**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.

**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.

En términos generales, los usuarios manifiestan una percepción favorable frente a los servicios de salud evaluados, destacando la buena atención, el trato humanizado y la calidad del servicio brindado por parte del personal asistencial. Sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la infraestructura y comodidad para pacientes y acompañantes, la disponibilidad de recursos y personal, la atención en algunos servicios específicos como urgencias, así como aspectos administrativos y de alimentación. A pesar de estas observaciones, prevalece una percepción positiva y de recomendación hacia los servicios prestados, evidenciando satisfacción general con la atención recibida.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  MARZO 2026</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 15

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>1553</b>	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

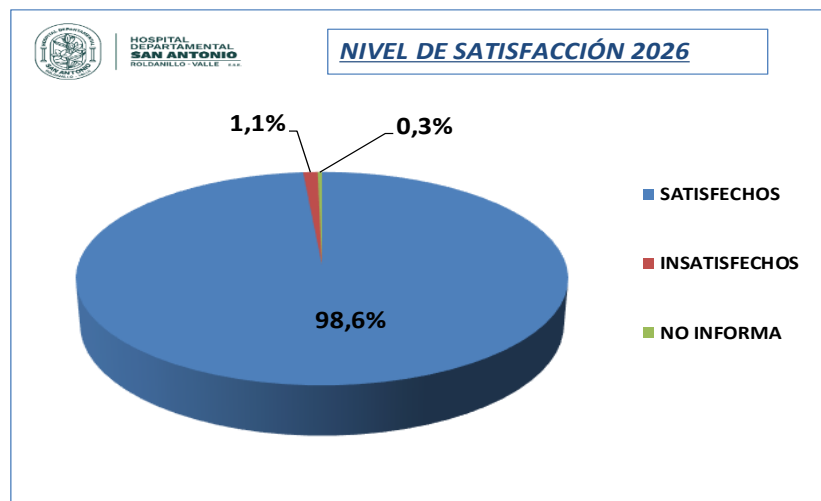
Tabla No. 2

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

Así mismo, en el siguiente gráfico, muestra el **porcentaje de satisfacción global registrado en lo que va del año 2026**. En él se evidencia que el **98,6%** de los usuarios encuestados se encuentran **satisfechos** con los servicios recibidos, mientras que el **1,1%** manifestó algún grado de **insatisfacción**."

Este resultado refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención brindada por la institución, lo cual evidencia el compromiso del personal de salud con la calidad en la prestación del servicio. No obstante, el 1,1% de insatisfacción indica la importancia de seguir fortaleciendo los procesos de mejora continua para lograr una experiencia aún más favorable para todos los usuarios.


### SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2026.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 10 de 15</b>

## CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES MARZO 2026.

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

MARZO	 HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO								
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS								
	MES: MARZO 2026								
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS		USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS		NO INFORMA	
	#	%	#	%	#	%	#	%	
APOYO TERAPEUTICO	55	100%	55	100%	0	0%	0	0%	0
ODONTOLOGÍA	20	100%	20	100%	0	0%	0	0%	0
CONSULTA EXTERNA	80	99%	79	99%	1	1%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y M.S	100	100%	100	100%	0	0%	0	0%	0
LABORATORIO	100	94%	94	94%	5	5%	1	1%	0
RX	20	0%	20	0%	0	0%	0	0%	0
CX Y PARTOS	20	100%	20	100%	0	0%	0	0%	0
HOSPITALIZACIÓN	30	97%	29	97%	1	3%	0	0%	0
URGENCIAS	100	97%	97	97%	3	3%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>98%</b>	<b>514</b>	<b>98%</b>	<b>10</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>0</b>

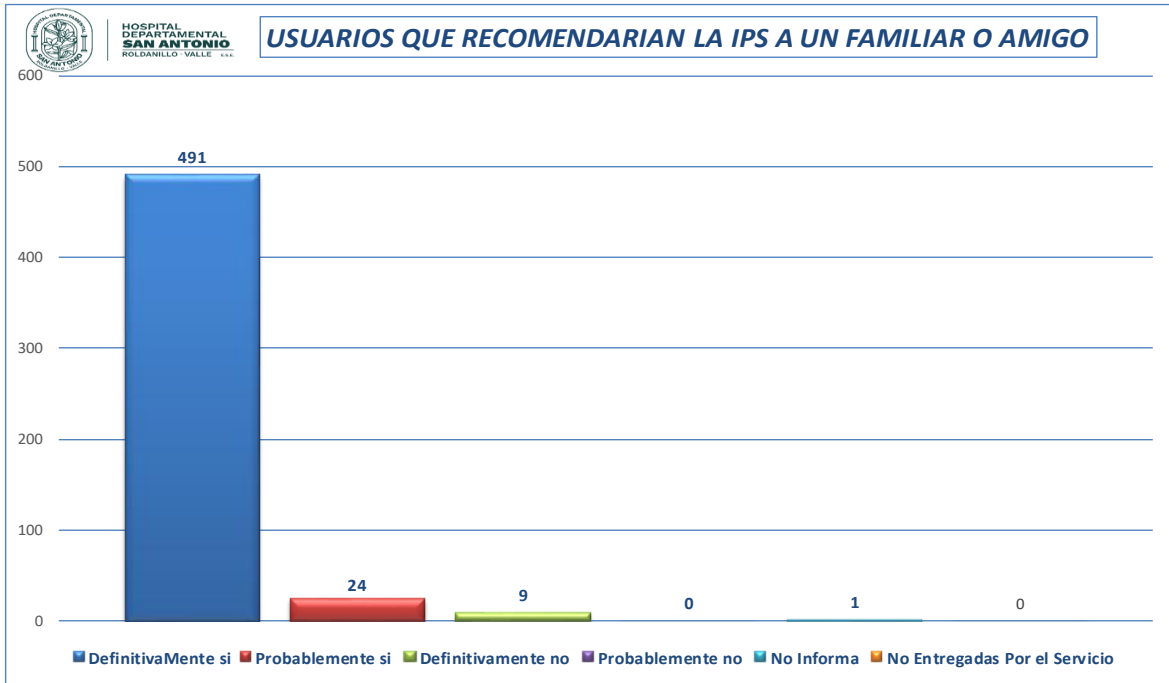
En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos, se registró un total de **525 encuestas entregadas y aplicadas** en todos los servicios de la institución, de las cuales **514 usuarios manifestaron estar satisfechos**, **10 expresaron insatisfacción**, **1 de ellos no respondieron a la pregunta**.

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

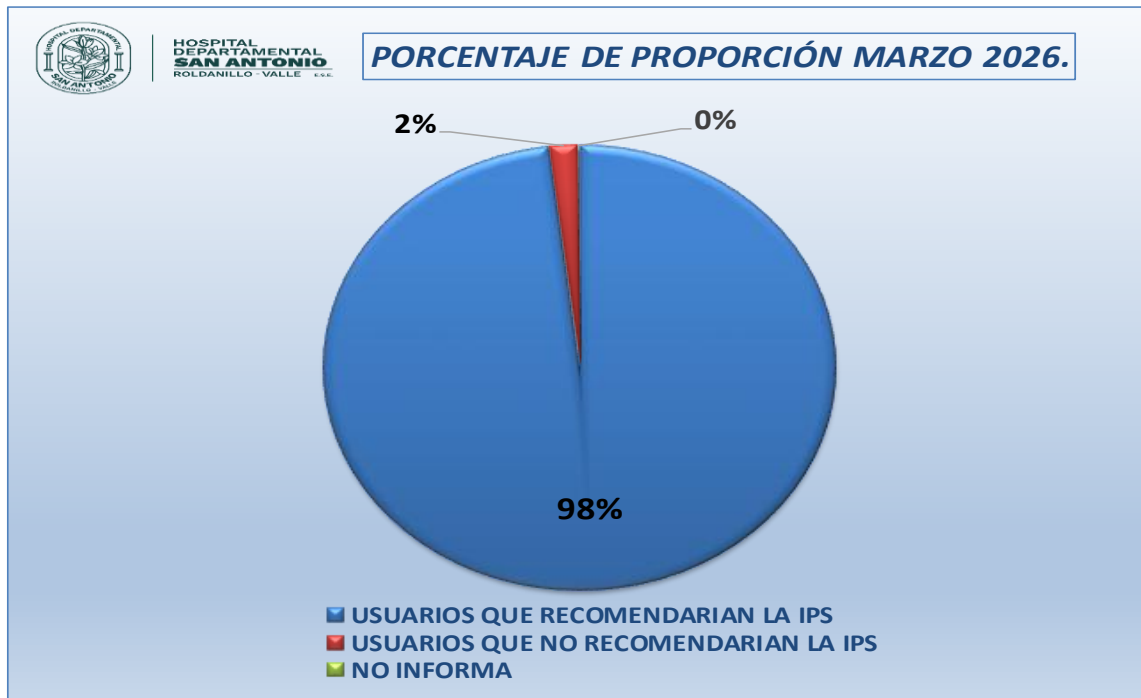
✓ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- Definitivamente si: 491
- Probablemente si: 24
- Definitivamente no: 9
- 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	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 11 de 15</b>



**PORCENTAJE DE PROPORCIÓN MARZO 2026.**



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 12 de 15</b>

### Análisis de la gráfica: Porcentaje de Proporción – Marzo 2025

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

- **98%** manifestó que **recomendaría la IPS.**
- **2%** 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.

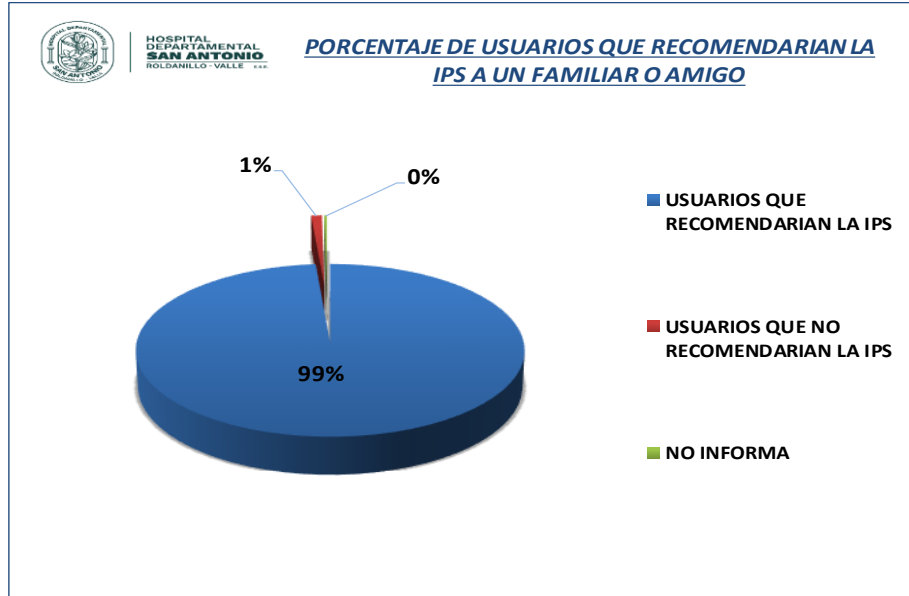
Durante marzo de 2026, la IPS alcanzó un nivel de recomendación del **98%**, lo que demuestra un elevado grado de satisfacción y confianza por parte de los usuarios. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la calidad y la atención humanizada. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, orientadas a identificar y corregir las causas de insatisfacción reportadas por el 2% 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 RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN 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
<b>TOTAL</b>	<b>1555</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 15</b>

## 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 1555 usuarios) manifestaron que sí recomendarían la institución, mientras que un **1%** (16 usuarios) respondieron negativamente.

Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios con la calidad de los servicios prestados por la institución, así como la confianza generada en torno a la atención médica, el trato del personal y la eficiencia de los procesos.

El porcentaje alcanzado demuestra que la mayoría de los pacientes han tenido experiencias positivas durante su paso por la IPS, al punto de estar dispuestos a recomendarla a familiares o amigos, lo cual es un indicador clave de percepción positiva y fidelización.

Este indicador debe continuar siendo monitoreado periódicamente, y aunque el porcentaje de no recomendación es bajo, resulta fundamental analizar sus causas para identificar oportunidades de mejora que permitan mantener y superar el nivel de satisfacción alcanzado.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>MARZO 2026</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 15

## PLAN DE MEJORA

En general, los usuarios expresaron **alto nivel de satisfacción con la atención recibida**, resaltando la amabilidad, profesionalismo y calidad humana del personal asistencial, con comentarios muy positivos.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora comunes y específicas:

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

Las sugerencias de los usuarios demuestran un **alto nivel de satisfacción** con la atención del hospital, destacando la calidez humana y el profesionalismo del personal en todos los servicios. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora comunes en **procesos administrativos, tiempos de espera, disponibilidad de recurso humano, infraestructura y comunicación con el usuario**.

La implementación de este plan permitirá **consolidar la excelencia técnica y humana que ya reconoce la comunidad**, garantizando que la experiencia de cada paciente sea ágil, segura y cada vez más cercana, fortaleciendo así la confianza y la recomendación del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

## CONCLUSIÓN

Las encuestas de satisfacción tienen como objetivo evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, brindándoles la oportunidad de expresar sus observaciones, comentarios y sugerencias. La recolección, análisis y tabulación de estos datos permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes procesos de la institución.

Gracias a esta información, cada área encargada de la prestación de servicios puede diseñar e implementar planes de mejora enfocados en optimizar la experiencia del usuario, garantizando mayores niveles de satisfacción. De esta manera, la institución refuerza su compromiso con la calidad, la eficiencia y la

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

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