



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

**INFORME TERCER TRIMESTRE ENCUESTAS DE
SASTISFACCIÓN**

Fecha: 23 de Octubre de 2019

Período: Tercer
Trimestre

AÑO 2019

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO
ANYELI PARRA BARRIOS

COORDINADORA SIAU
TRABAJADORA SOCIAL

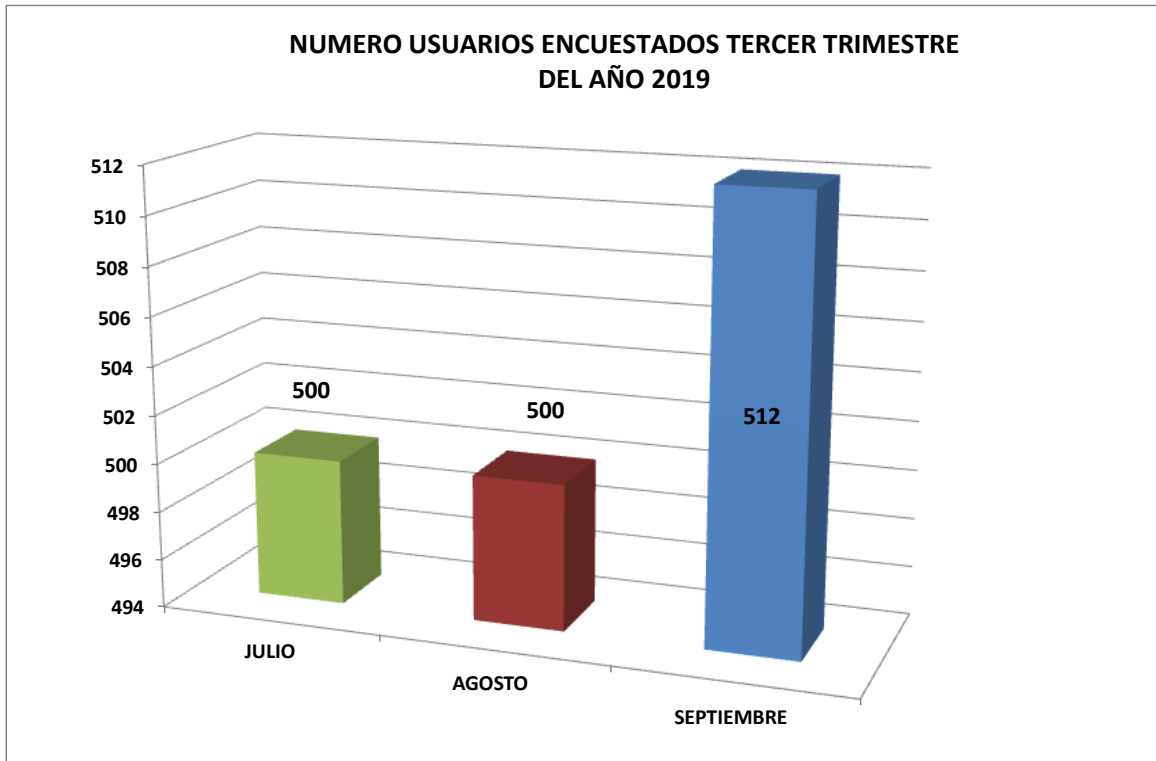
OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios del Tercer Trimestre del año 2019, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCIÓN GLOBAL

Número de usuarios encuestados en el Tercer Trimestre del año 2019

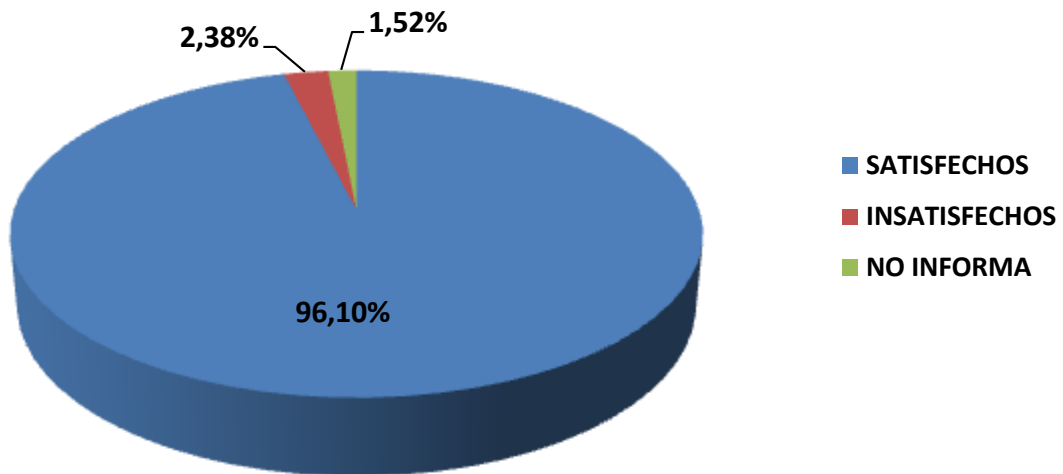
NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019	
MES	No. Usuarios
JULIO	500
AGOSTO	500
SEPTIEMBRE	512
TOTAL	1512



En este indicador el resultado en el Tercer Trimestre del año 2019 se cumplió con el 96,10% de los usuarios encuestados. Se realizó un total de 1512 encuestas; En algunos servicios no fueron aplicadas 63 encuestas.

Arrojando un total de 1453 usuarios satisfechos, se cuantifica un 2,38% de insatisfacción y usuarios que no respondieron o no informan en la encuesta fue del 1,52%. Para un total del 100% de los encuestados.

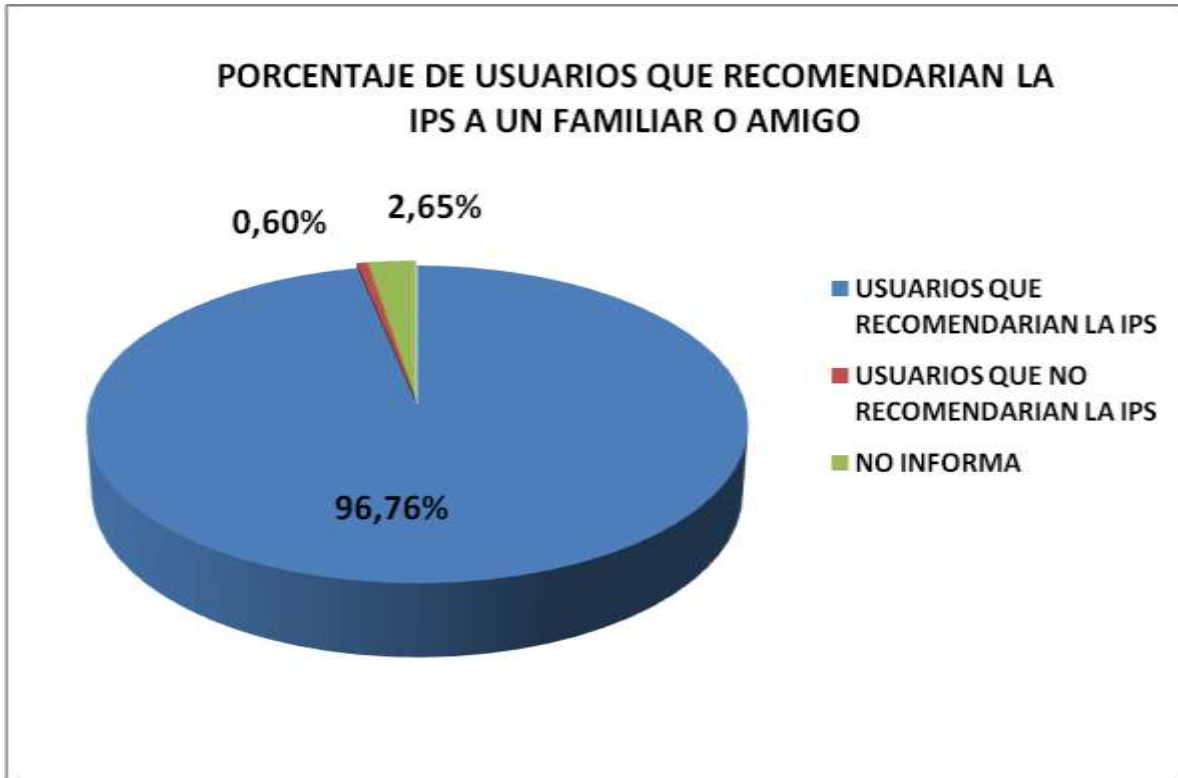
NIVEL DE SATISFACCIÓN



En el siguiente cuadro se desglosa el porcentaje de satisfacción global de usuarios de la IPS por cada mes del Tercer Trimestre del año.

SATISFACCIÓN GLOBAL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019			
MES	SATISFECHOS	NO SAFISTECHO	NO INFORMA
JULIO	97%	2,2%	0,8%
AGOSTO	95,6%	3,2%	1,2%
SEPTIEMBRE	95%	1,7%	2,5%

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019



En el Tercer Trimestre del año 2019 los usuarios que recomendarían la IPS (Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo) está en un 96,76% de los usuarios encuestados; el 0,60% no recomendarían la IPS y el 2,65% no informan.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

ANYELI PARRA BARRIOS

Trabajadora Social HDSA

