



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

**INFORME ANUAL AÑO 2019 ENCUESTAS DE
SASTISFACCIÓN**

Fecha: 22 de Enero 2020

Período: ANUAL

AÑO 2019

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU
TRABAJO SOCIAL SIAU

OBJETIVO

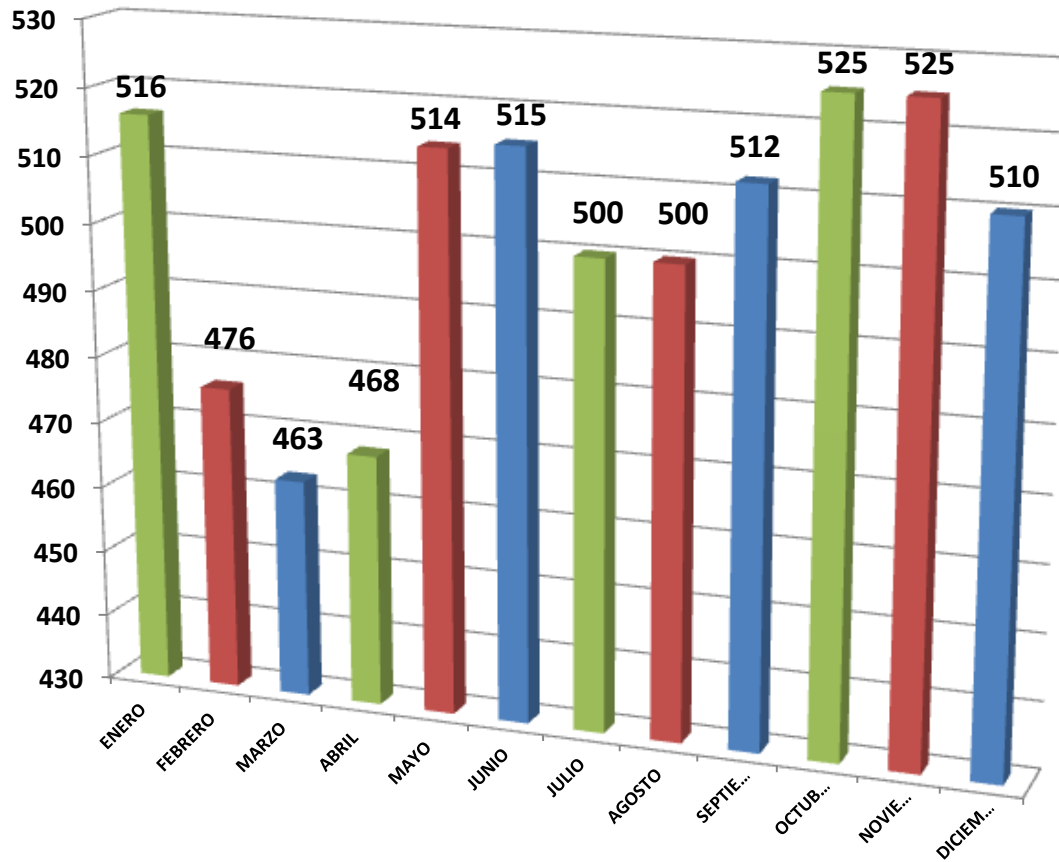
Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios anual del año 2019, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCIÓN GLOBAL

Número de usuarios encuestados en el año 2019

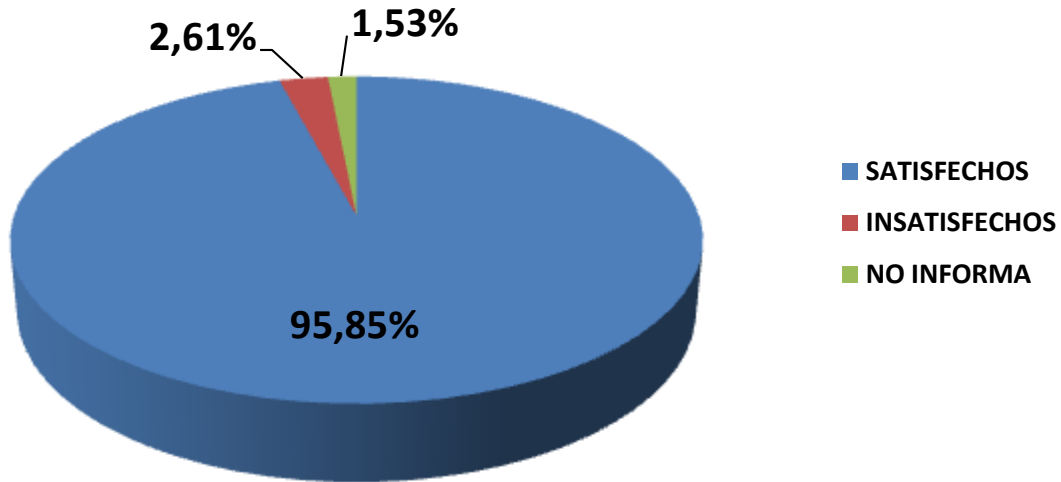
USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2019	
MES	No. Usuarios
ENERO	516
FEBRERO	476
MARZO	463
ABRIL	468
MAYO	514
JUNIO	515
JULIO	500
AGOSTO	500
SEPTIEMBRE	512
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	510
TOTAL	6.024

NUMERO USUARIOS ENCUESTADOS EN EL AÑO 2019



En el año 2019 se encuestaron 6024 usuarios (el 95,6% de la población a encuestar); de un total de 6300; donde el 4,38% de las encuestas no fueron entregadas por algunos servicios argumentando situaciones como: en el mes de Diciembre la demanda de usuarios en este servicio disminuyo por la temporada Decembrina y pérdida de las encuestas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN AÑO 2019



En el indicador de satisfacción global podemos observar que el 95,85% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose además un 2,61% de insatisfacción respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital; seguidamente el 1,53% de los usuarios no informa en la encuesta, y un total de 4,38% de las encuestas no fueron entregadas por el servicio anteriormente mencionadas.

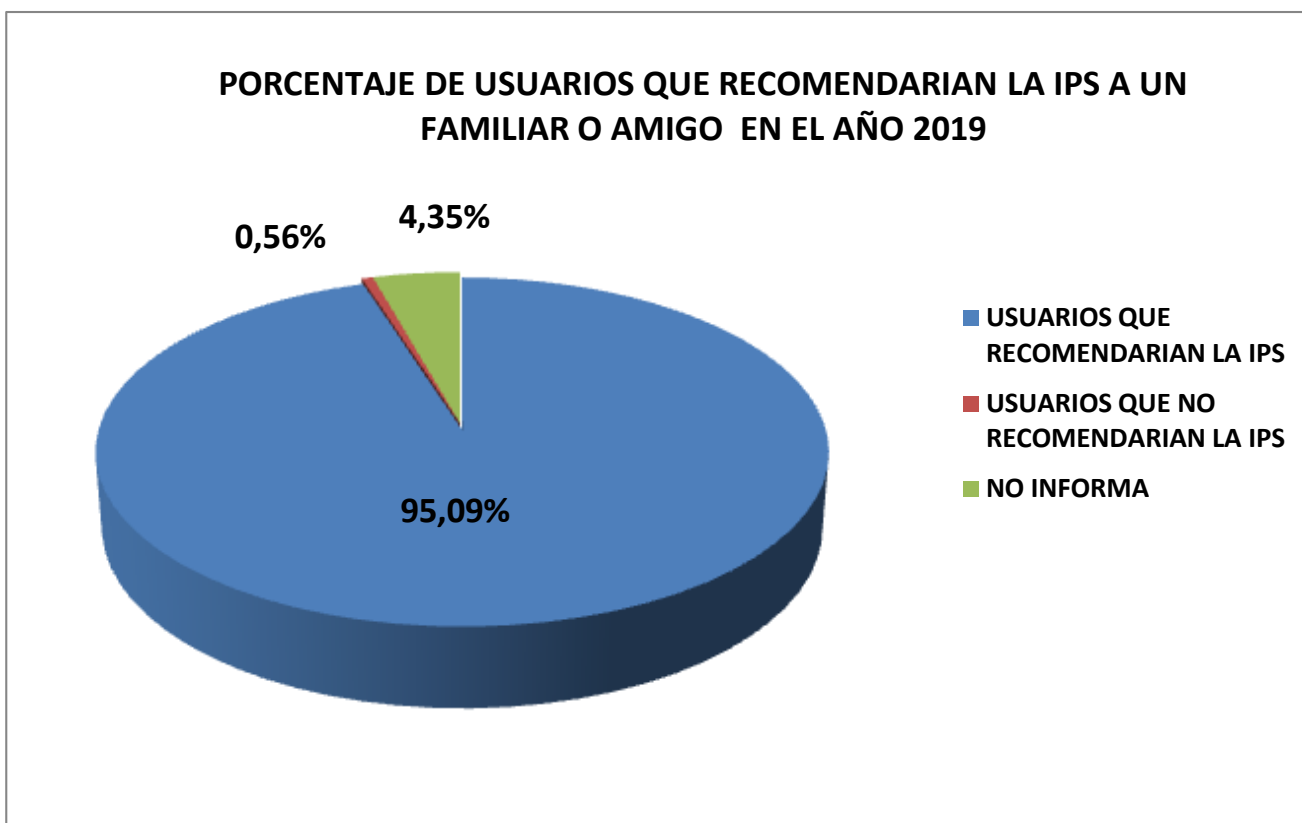
Para un total de 6300 encuestas entregadas a los diferentes servicios de la institución; recibiendo solo 6024 encuestas en el año 2019.

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

SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2019			
MES	SATISFECHOS	NO SASTISTECHOS	NO INFORMA
ENERO	96,12%	2,13%	1,74%
FEBRERO	98,11%	1,47%	0,42%
MARZO	95,25%	2,59%	2,16%
ABRIL	90,81%	7,05%	2,14%
MAYO	97,28%	2,53%	0,19%

JUNIO	95,73%	4,08%	0,19%
JULIO	97%	2,2%	0,8%
AGOSTO	95,6%	3,2%	1,2%
SEPTIEMBRE	95%	1,7%	2,5%
OCTUBRE	95,05%	4,57%	0,38%
NOVIEMBRE	95,05%	4,38%	0,57%
DICIEMBRE	95,10%	2,35%	2,55%

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



En el año 2019 los usuarios que recomendarían la IPS (Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo) está en un 95,09% de los usuarios encuestados; el 0,56% no recomendarían la IPS y el 4,35% no informan.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Sistema de Informacion y Atencion al Usuario – SIAU

ANYELI PARRA

Trabajo social-SIAU.