



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
Empresa Social del Estado

**INFORME PRIMER TRIMESTRE ENCUESTAS DE  
SASTISFACCION**

Período: Primer  
Trimestre

AÑO 2021

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO  
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU  
TRABAJO SOCIAL

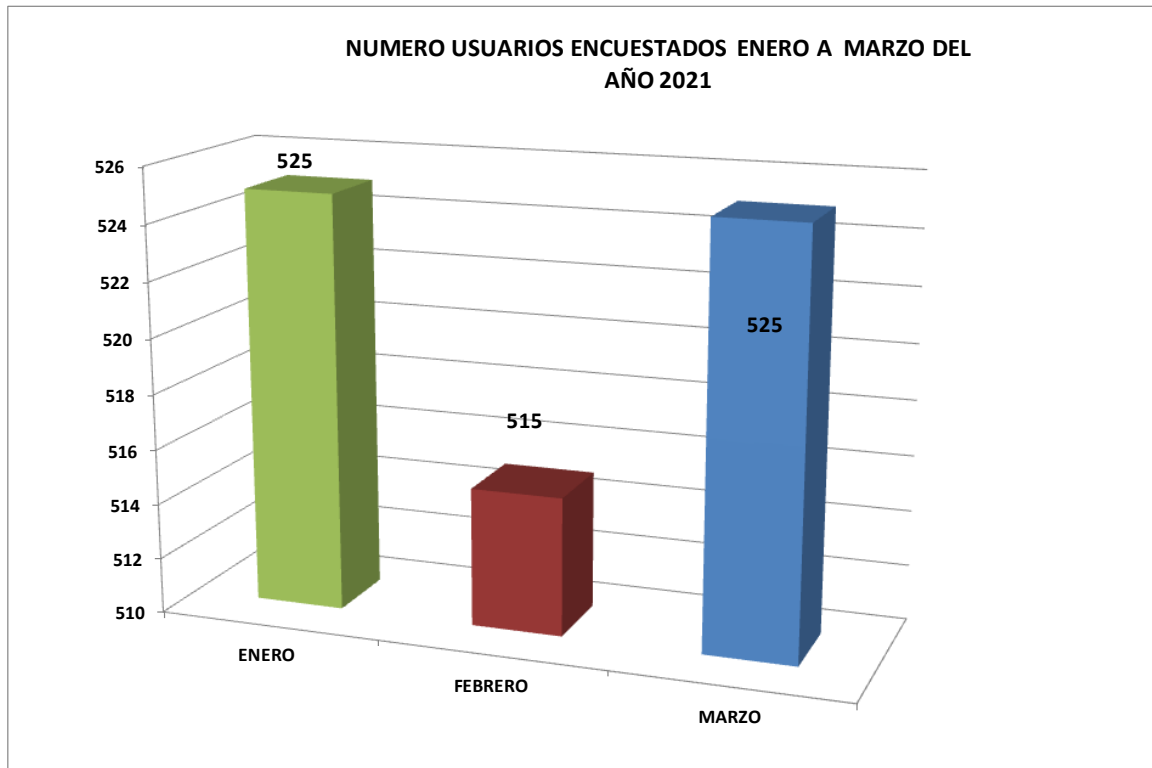
**OBJETIVO**

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios del Primer Trimestre del año 2021, 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.

**SATISFACCION GLOBAL**

Número de usuarios encuestados en el primer trimestre del año 2021

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2021	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	515
MARZO	525
<b>TOTAL</b>	<b>1565</b>

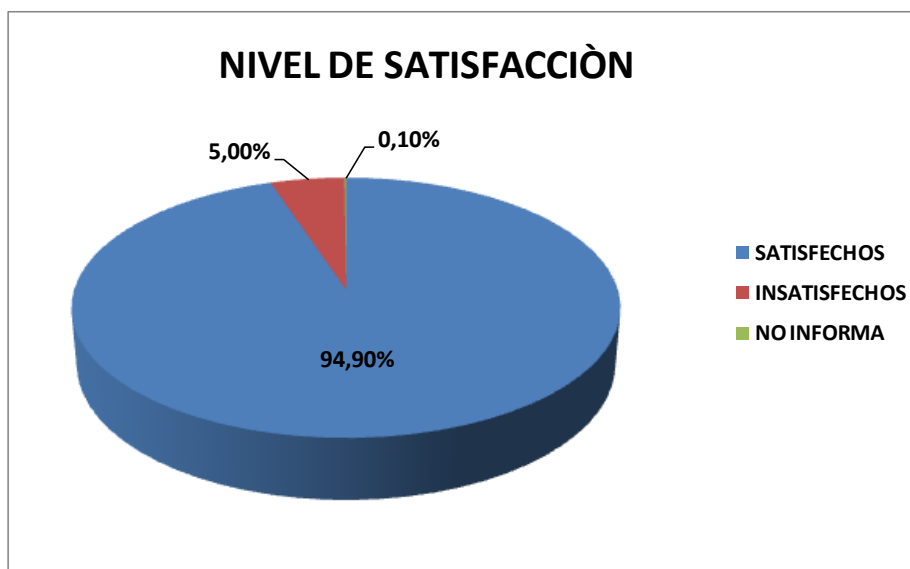


En este indicador se observa el resultado del primer trimestre del año 2021, donde cumplió con el 99.4% de los usuarios encuestados. Se realizó un total de 1565 encuestas de 1575 que se debían aplicar, como podemos observar en el mes de febrero 10 encuestas no fueron entregadas por el servicio. Cabe resaltar que a pesar de la situación que vive actualmente el país a causa del virus COVID-19, se ha logrado la aplicación de las encuestas de satisfacción.

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	489
FEBRERO	498
MARZO	486
<b>TOTAL</b>	<b>1473</b>


INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	36
FEBRERO	16
MARZO	39
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	1
MARZO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



El nivel de satisfacción de los 1565 usuarios encuestados en el primer trimestre del año 2021 arroja un total de 1473 usuarios satisfechos, es decir el 94,9%, se cuantifica un 5% de insatisfacción y usuarios que no respondieron o no informan en la encuesta fue del 0.10%. Seguidamente se evidencia que el nivel de satisfacción se encuentra sobre el 90%, esto quiere decir que los usuarios que prestan los servicios de salud del Hospital departamental San Antonio se encuentran complacidos y con agrado por la atención recibida. .

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

MARZO			<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>			
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: MARZO 2021					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%	
URGENCIAS	100	81	81%	19	19%	
INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%	
CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%	
LABORATORIO	100	87	87%	13	13%	
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	
PYP	100	100	100%	0	0%	
C.EXTERNA	80	80	100%	0	0%	
RX	20	13	65%	7	35%	
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>486</b>	<b>93%</b>	<b>39</b>	<b>7%</b>	

**PRIMER TRIMESTRE**

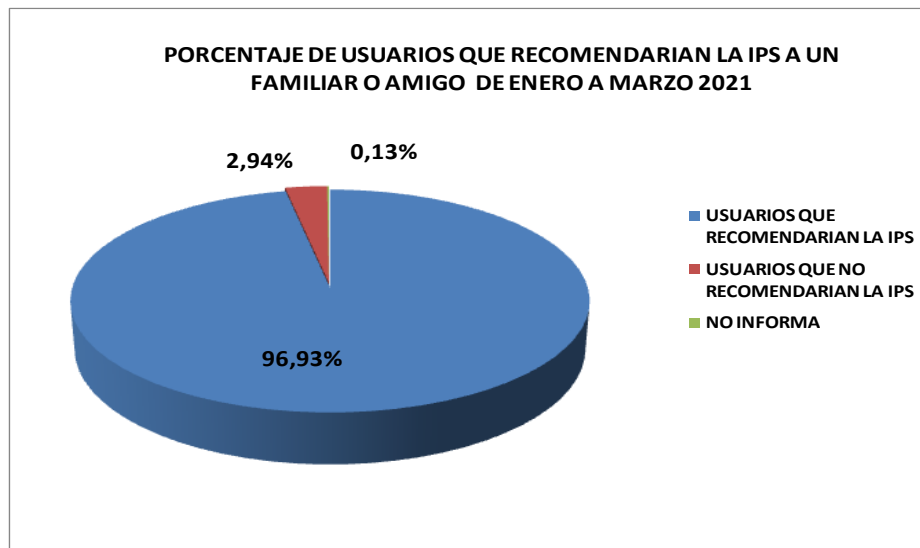


**HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO**

CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS  
PRIMER TRIMESTRE 2021

UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	60	60	100%	0	0%
URGENCIAS	300	251	84%	49	16%
INTERNACIÓN	90	87	97%	3	3%
CIRUGIA Y PARTOS	60	60	100%	0	0%
LABORATORIO	300	272	91%	28	9%
APOYO TERAPEUTICO	155	155	100%	0	0%
PYP	300	298	99%	2	1%
C.EXTERNA	240	240	100%	0	0%
RX	60	50	83%	10	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1565</b>	<b>1473</b>	<b>94%</b>	<b>92</b>	<b>6%</b>

**PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2021**



En el primer trimestre del año 2021 los usuarios que recomendarían la IPS (Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo) está en un 96.93% de los usuarios encuestados, 1517 usuarios recomendarían la IPS; el 2.94% (46 usuarios) no recomendarían la IPS y el 0,13% (2 usuario) no informan.

**ELIANA BERMUDEZ TORO**

Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

**ANYELI PARRA**

Trabajo Social -SIAU

