



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO
2020

Período: ENERO A
DICIEMBRE DEL
AÑO 2020

AÑO 2020

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU
TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE

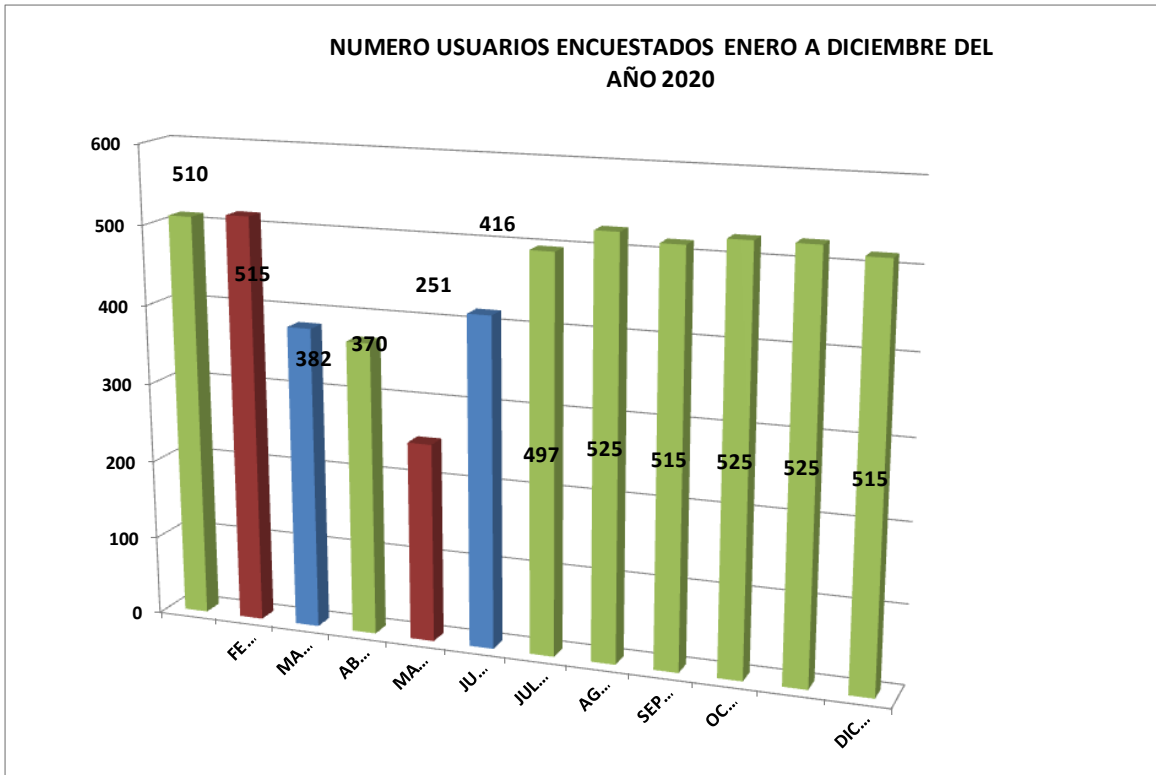
OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios desde el mes de Enero a Diciembre del año 2020, 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 mes de Enero a Diciembre del año 2020:

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS DE ENERO A DICEIMBRE DEL AÑO 2020	
MES	No. Usuarios
ENERO	510
FEBRERO	515
MARZO	382
ABRIL	370
MAYO	251
JUNIO	416
JULIO	497
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	515
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	515
TOTAL	5546



SATISFACCIÓN GLOBAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2020

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	488
FEBRERO	489
MARZO	373
ABRIL	358
MAYO	242
JUNIO	408
JULIO	487
AGOSTO	512
SEPTIEMBRE	487
OCTUBRE	506
NOVIEMBRE	487
DICIEMBRE	497
TOTAL	5334


INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	22
FEBRERO	26
MARZO	9
ABRIL	12
MAYO	9
JUNIO	8
JULIO	10
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	28
OCTUBRE	19
NOVIEMBRE	38
DICIEMBRE	18
TOTAL	212

PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL




En el indicador de satisfacción global podemos observar que el 96,18% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose además un 3.82% de insatisfacción respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital. Se encuestó un total de 5546 usuarios para un 88% de usuarios encuestados. No se aplicó el total de las encuestas (6300) en estos 12 meses, teniendo en cuenta que en el mes de marzo del año en curso se inicia el aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Ministerio de Salud y la Presidencia de la República a causa de la pandemia por COVID-19. Podemos observar que a partir de los meses de julio y agosto, la demanda de usuarios en nuestra institución se normaliza teniendo en cuenta todas las medidas de bioseguridad y distanciamiento social para la prestación de los servicios de salud.


SATISFACCION PÒR AREA DE SERVICIO MES DE DICIEMBRE 2020

DICIEMBRE		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: DICIEMBRE 2020					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	93	93%	7	7%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
	LABORATORIO	100	90	90%	10	10%
	APOYO TERAPEUTICO	45	44	98%	1	2%
	TOTAL	515	497	97%	18	3%


SATISFACCION POR ÀREA DE SERVICIO CURATO TRIMESTRE (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) AÑO 2020

CUARTO TRIMESTRE		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: CUARTO TRIMESTRE 2020					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	60	60	100%	0	0%
	URGENCIAS	300	268	89%	32	11%
	INTERNACIÓN	90	89	99%	1	1%
	CIRUGIA Y PARTOS	60	60	100%	0	0%
	LABORATORIO	300	266	89%	34	11%
	APOYO TERAPEUTICO	155	154	99%	1	1%
	TOTAL	1565	1490	95%	75	5%

SATISFACCIÓN POR ÀREA DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020

SEGUNDO SEMESTRE		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	SEGUNDO SEMESTRE 2020					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	110	110	100%	0	0%
	URGENCIAS	600	555	93%	45	8%
	INTERNACIÓN	180	164	91%	16	9%
	CIRUGIA Y PARTOS	120	119	99%	1	1%
	LABORATORIO	600	555	93%	45	8%
APOYO TERAPEUTICO	292	291	100%	1	0%	
PYP	600	600	100%	0	0%	
C.EXTERNA	480	475	99%	5	1%	
RX	120	107	89%	13	11%	
TOTAL	3102	2976	96%	126	4%	

CONSOLIDADO ANUAL DE SATISFACCION POR AREA DE SERVICIOS AÑO 2020

CONSOLIDADO ANUAL		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	CONSOLIDADO AÑO 2020					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	190	190	100%	0	0%
	URGENCIAS	1092	1013	93%	79	7%
	INTERNACIÓN	353	330	93%	23	7%
	CIRUGIA Y PARTOS	240	239	100%	1	0%
	LABORATORIO	1101	1023	93%	78	7%
APOYO TERAPEUTICO	482	480	100%	2	0%	
PYP	1011	1011	100%	0	0%	
C.EXTERNA	837	832	99%	5	1%	
RX	240	216	90%	24	10%	
TOTAL	5546	5334	96%	212	4%	

En el cuadro anterior podemos observar que en el año 2020 el 96% de los usuarios

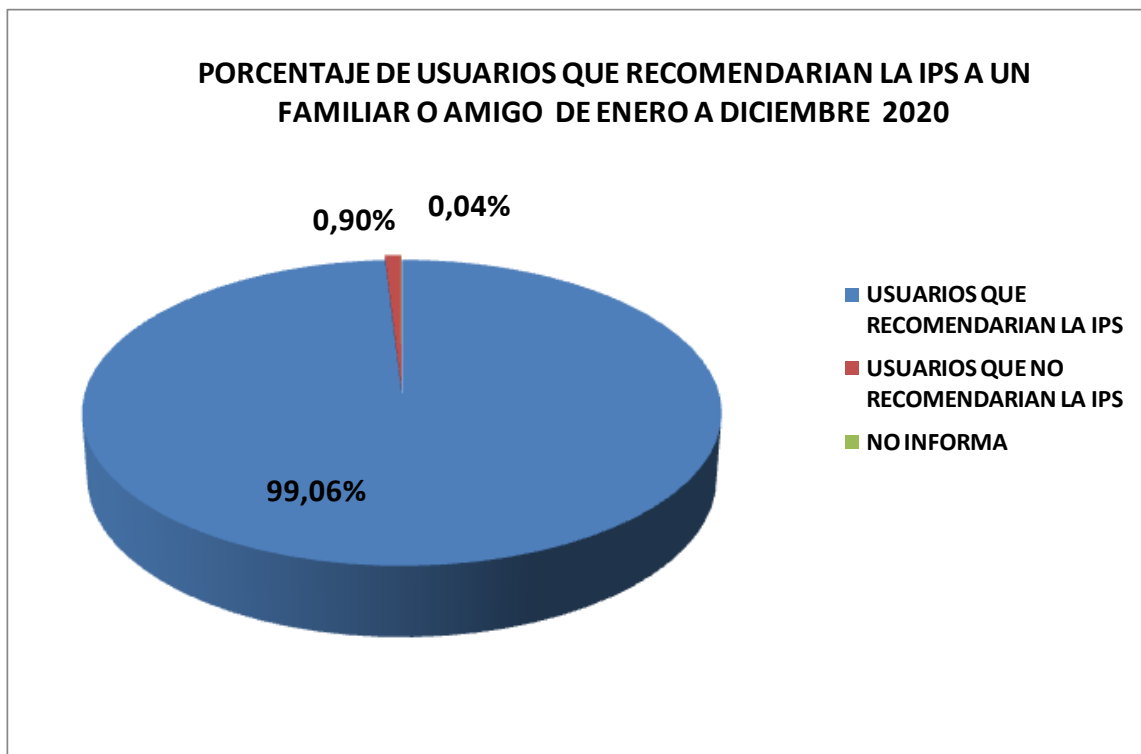
encuestados manifestaron satisfacción con el servicio recibido, un 4% presento de insatisfacción. Los servicios con mayor insatisfacción por la prestación del servicio podemos observar que se encuentra el área de urgencias seguido del área del laboratorio. Inconformidades que se trasladan a estos servicios para sus planes de mejoramiento.

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO ENTRE LOS MESES DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2020

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	509
FEBRERO	509
MARZO	381
ABRIL	368
MAYO	251
JUNIO	413
JULIO	495
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	506
OCTUBRE	523
NOVIEMBRE	500
DICIEMBRE	514
TOTAL	5494

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	1
FEBRERO	6
MARZO	1
ABRIL	2
MAYO	0
JUNIO	1
JULIO	2
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	2
NOVEIMBRE	25
DICIEMBRE	1
TOTAL	50

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	2
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	2



En la imagen anterior podemos observar que el 99.06% recomendarían la IPS a un familiar o amigo, el 0.90% de los usuarios no recomendarían la IPS, y un 0.04% de los usuarios no informan en la encuesta. Al momento de tabular las encuestas se puede evidenciar además algunas sugerencias y felicitaciones de los usuarios por los servicios prestados

INDICADORES

3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
MES	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
ENERO	242	246	15	1	3	3	388	121	1	0	0
FEBRERO	232	257	20	2	4	0	391	118	5	0	1
MARZO	222	151	9	0	0	0	302	79	1	0	0
ABRIL	191	167	12	0	0	0	291	77	1	1	0
MAYO	99	143	9	0	0	0	169	82	0	0	0
JUNIO	145	263	5	0	3	0	339	74	1	0	2
JULIO	121	366	2	6	2	0	407	88	2	0	0
AGOSTO	120	392	4	0	9	0	381	144	0	0	0
SEPTIEMBRE	258	229	20	5	3	0	392	114	5	4	0
OCTUBRE	196	310	18	1	0	0	374	149	2	0	0
NOVIEMBRE	243	244	24	8	6	0	359	141	9	16	0
DICIEMBRE	238	259	17	1	0	0	413	101	1	0	0
TOTAL	2307	3027	155	24	30	3	4206	1288	28	21	3

ELIANA BERMUDEZ TORO
Coordinadora del Sistema de
Información y Atención al Usuario-SIAU
HDSA

Elaboro ANYELI PARRA
Trabajo Social-SIAU – HDSA