



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
Empresa Social del Estado

**INFORME ENCUESTAS DE SASTISFACCION**

Período: ENERO-  
AGOSTO

AÑO 2021

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO  
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU  
TRABAJO SOCIAL

**JUSTIFICACION**

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población usuaria temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

Finalmente, en esta dependencia se desarrolla la labor de trabajo social, desde la que se orienta y acompaña al usuario en diversos trámites que requieren gestión Inter-institucional, se gestiona la identificación de pacientes, así como la ubicación institucional de pacientes abandonados y la orientación para la protección de la población vulnerable.

En este Informe correspondiente al mes de Agosto de 2021, se presentan los resultados de la Satisfacción.

**OBJETIVO**

Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital de Enero a Agosto año 2021, siendo este fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

## SATISFACCIÓN GLOBAL

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

Se aplica un número determinado de encuestas, mediante la utilización de la herramienta diseñada para este fin.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Número de usuarios encuestados de Enero a Agosto del año 2021

| NUMERO DE USUARIOS<br>ENCUESTADOS AÑO 2021 |              |
|--|--------------|
| MES  | No. Usuarios |
| ENERO                                      | 525          |
| FEBRERO                                    | 515          |
| MARZO                                      | 525          |
| ABRIL                                      | 525          |
| MAYO                                       | 525          |
| JUNIO                                      | 525          |
| JULIO                                      | 525          |
| AGOSTO                                     | 525          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>4190</b>  |

En la tabla anterior se observa el resultado de enero a agosto del año 2021, donde cumplió con el 99.76% de los usuarios encuestados. Se realizó un total de 4190 encuestas de 4200 que se debían aplicar, como podemos observar en el mes de febrero 10 encuestas no fueron entregadas por el servicio de apoyo terapéutico. 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.

## NUMERO DE USAURIOS SATISFECHOS Y/O INSATISFECHOS AÑO 2021

| SATISFECHOS  |              |
|--------------|--------------|
| MES          | No. Usuarios |
| ENERO        | 489          |
| FEBRERO      | 498          |
| MARZO        | 486          |
| ABRIL        | 502          |
| MAYO         | 500          |
| JUNIO        | 508          |
| JULIO        | 494          |
| AGOSTO       | 518          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3995</b>  |

| INSATISFECHOS |              |
|---------------|--------------|
| MES           | No. Usuarios |
| ENERO         | 36           |
| FEBRERO       | 16           |
| MARZO         | 39           |
| ABRIL         | 23           |
| MAYO          | 25           |
| JUNIO         | 17           |
| JULIO         | 31           |
| AGOSTO        | 7            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>194</b>   |

| NO INFORMA   |              |
|--------------|--------------|
| MES          | No. Usuarios |
| ENERO        | 0            |
| FEBRERO      | 1            |
| MARZO        | 0            |
| ABRIL        | 0            |
| MAYO         | 0            |
| JUNIO        | 0            |
| JULIO        | 0            |
| AGOSTO       | 0            |
| <b>TOTAL</b> | <b>1</b>     |

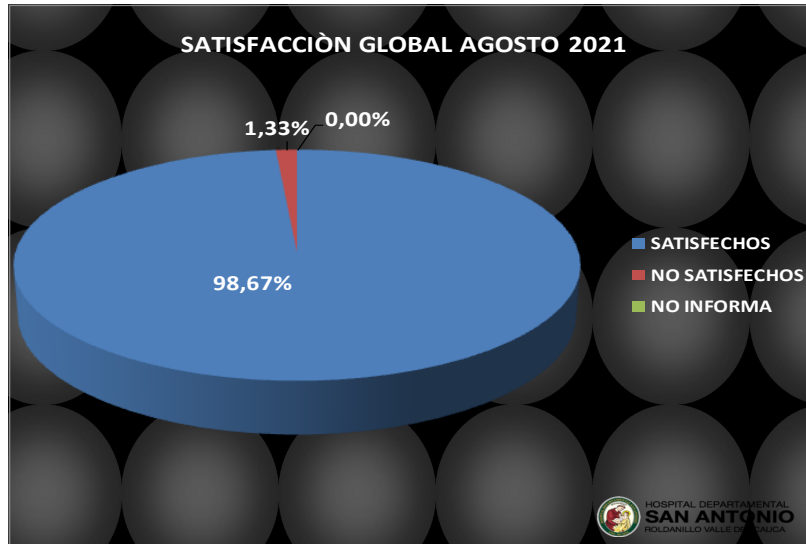
## NIVEL DE SALTISFACCION DE ENERO A AGOSTO 2021



El nivel de satisfacción de los 4190 usuarios encuestados de enero a agosto del año 2021 arroja un total de 3995 usuarios satisfechos, es decir el 95.35. %, se cuantifica un 4.63% de insatisfacción y usuarios que no respondieron o no informan en la encuesta fue del 0.02 %.

El dato anual con el que cuenta la E.S.E Hospital Departamental San Antonio con corte de enero al mes de agosto de satisfacción es del 98.67% e insatisfacción de un 1.33%. Se evidencia que la ESE Hospital Departamental San Antonio ha mejorado en la atención y servicio en las diferentes áreas de la institución para ello se está generando estrategias y se está cualificando al personal para mantener en este grado de satisfacción en la institución.

## NIVEL DE SATISFACCION MES DE AGOSTO 2021



Seguidamente en la tabla anterior se observa que en el mes de agosto de 2021 el nivel de satisfacción se encuentra sobre el 98.67%, 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. Adicional a ello presentan algunas sugerencias en las encuestas como lo son:


- Mejorar la atención en el área de urgencias con un trato más humanizado.
- Disminuir los tiempos de espera en la sala de facturación.
- Mejorar los colchones en el área de hospitalización.
- Falta Instalar duchas de agua tibia en el área de hospitalización
- Falta televisor en área de hospitalización de pediatría
- Enviar a través de correo electrónico los resultados de los exámenes de laboratorio y lecturas de rayos x.
- Responder el teléfono para la asignación de las citas.
- Implementar estrategias de atención que eviten aglomeraciones
- Mas amabilidad por parte de portería
- Colocar dispensador agua en servicio de urgencias.
- Mejorar la atención de urgencias en cuanto la adquisición de sillas para que los pacientes esperen afuera y carpas para que no se mojen mientras esperan.
- Mejorar las camillas de urgencias.
- Cambiar pesas y mancuernas de terapia física para mejorar el servicio
- Asignar terapias físicas mas seguidas sin tanto tiempo una de la otra
- Entregar la lectura de rayos x de tórax.
- Que el personal de enfermería se presente con su nombre.
- Vasos para tomar medicamentos.

Se presentan algunas felicitaciones por la mejoría que ha presentado la infraestructura del hospital, y con ello la atención amable de una parte del talento humano de la institución

(psicología, terapia física, hospitalización).

En el siguiente cuadro se desglosa el porcentaje de satisfacción global de usuarios de la IPS por cada servicio del agosto del año 2021.

### NIVEL DE SATISFACCION POR AREA O SERVICIO

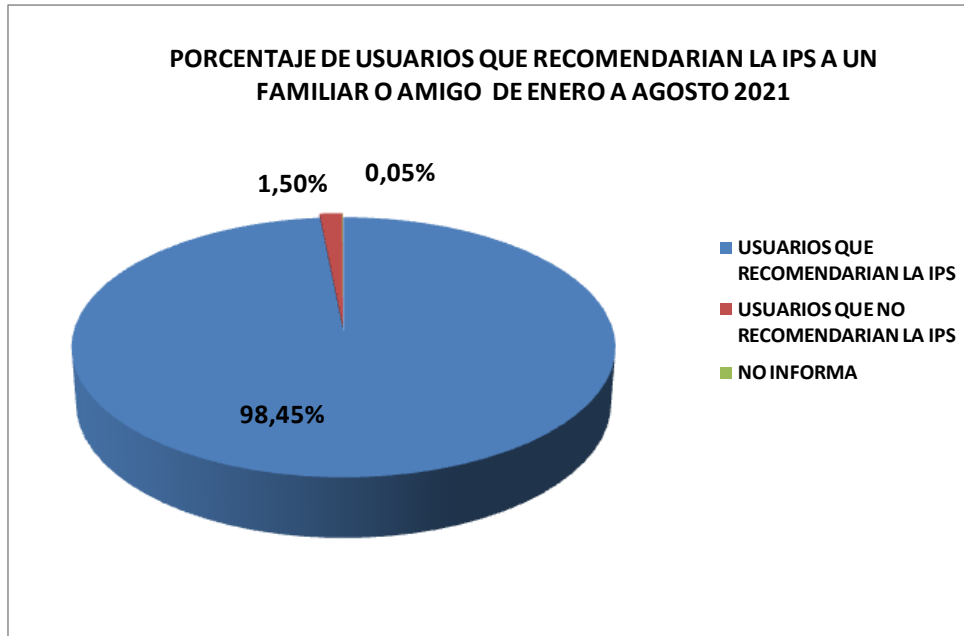
|                   |   |  |                             |          |                               |          |
|-------------------|---|--|-----------------------------|----------|-------------------------------|----------|
| <b>AGOSTO</b>     |  | <b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b> |                             |          |                               |          |
|                   | CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS                           |  |                             |          |                               |          |
|                   | MES: AGOSTO 2021  |  |                             |          |                               |          |
|                   | <b>UNIDAD FUNCIONAL</b>   | <b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>            | <b>USUARIOS SATISFECHOS</b> |          | <b>USUARIOS INSATISFECHOS</b> |          |
|                   |   | <b>#</b>                               | <b>#</b>                    | <b>%</b> | <b>#</b>                      | <b>%</b> |
|                   | ODONTOLOGIA   | 20                                     | 20                          | 100%     | 0                             | 0%       |
|                   | URGENCIAS   | 100                                    | 99                          | 99%      | 1                             | 1%       |
|                   | INTERNACIÓN   | 30                                     | 30                          | 100%     | 0                             | 0%       |
|                   | CIRUGIA Y PARTOS  | 20                                     | 20                          | 100%     | 0                             | 0%       |
|                   | LABORATORIO   | 100                                    | 100                         | 100%     | 0                             | 0%       |
| APOYO TERAPEUTICO | 55  | 55                                     | 100%                        | 0        | 0%                            |          |
| PYP               | 100   | 100                                    | 100%                        | 0        | 0%                            |          |
| C.EXTERNA         | 80  | 74                                     | 93%                         | 6        | 8%                            |          |
| RX                | 20  | 20                                     | 100%                        | 0        | 0%                            |          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>525</b>  | <b>518</b>                             | <b>99%</b>                  | <b>7</b> | <b>1%</b>                     |          |

### PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO AGOSTO DEL AÑO 2021

| USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS |              |
|-----------------------------------|--------------|
| MES                               | No. Usuarios |
| ENERO                             | 509          |
| FEBRERO                           | 510          |
| MARZO                             | 498          |
| ABRIL                             | 521          |
| MAYO                              | 519          |
| JUNIO                             | 520          |
| JULIO                             | 525          |
| AGOSTO                            | 523          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>4125</b>  |

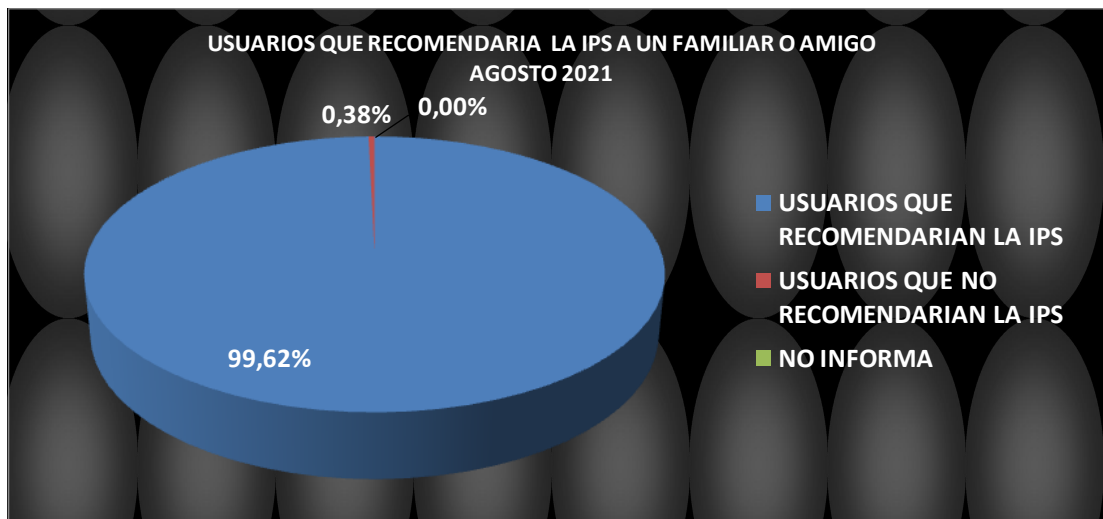
| USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS |              |
|--------------------------------------|--------------|
| MES                                  | No. Usuarios |
| ENERO                                | 16           |
| FEBRERO                              | 3            |
| MARZO                                | 27           |
| ABRIL                                | 4            |
| MAYO                                 | 6            |
| JUNIO                                | 5            |
| JULIO                                | 0            |
| AGOSTO                               | 2            |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>63</b>    |

| NO INFORMA   |              |
|--------------|--------------|
| MES          | No. Usuarios |
| ENERO        | 0            |
| FEBRERO      | 2            |
| MARZO        | 0            |
| ABRIL        | 0            |
| MAYO         | 0            |
| JUNIO        | 0            |
| JULIO        | 0            |
| AGOSTO       | 0            |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>     |



Durante los meses de enero a agosto del año 2021 se observa que 98.45% de los usuarios que utilizaron los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio recomendaría la IPS a un familiar o amigo, un 1.50 % no recomendaría la IPS y el 0.05% no informa.

En el mes de Agosto el 99.62% recomendarían la institución a un familiar o amigo y el 0.38% no recomendaría la institución.



El fin de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

**ELIANA BERMUDEZ TORO**

Sistema de Informacion y Atencion al Usuario – SIAU

**ANYELI PARRA**

Trabajo Social -SIAU