



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
Empresa Social del Estado

## INFORME ENCUESTAS DE SASTISFACCÌÒN

Período: ENERO-  
DICIEMBRE

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 DICIEMBRE 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 Diciembre 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 Diciembre del año 2021

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2021	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	515
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
JULIO	525
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	510
<b>TOTAL</b>	<b>6275</b>

En la tabla anterior se observa el resultado de enero a diciembre del año 2021, donde cumplió con el 99.6% de los usuarios encuestados. Se realizó un total de 6275 encuestas de 6300 que se debían aplicar durante el año 2021, como podemos observar en el mes de febrero y diciembre 25 encuestas no fueron entregadas por el servicio de apoyo terapéutico, esto a causa de que algunos servicios de esta área no se encontraban disponibles (fonoaudiología, nutrición y terapia respiratoria). 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 durante el año 2021.

## NUMERO DE USUARIOS 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
SEPTIEMBRE	499
OCTUBRE	501
NOVIEMBRE	487
DICIEMBRE	488
<b>TOTAL</b>	<b>5970</b>

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	36
FEBRERO	16
MARZO	39
ABRIL	23
MAYO	25
JUNIO	17
JULIO	31
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	24
NOVIEMBRE	38
DICIEMBRE	19
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	1
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

## RESOLUCION 256 MES DICIEMBRE 2021

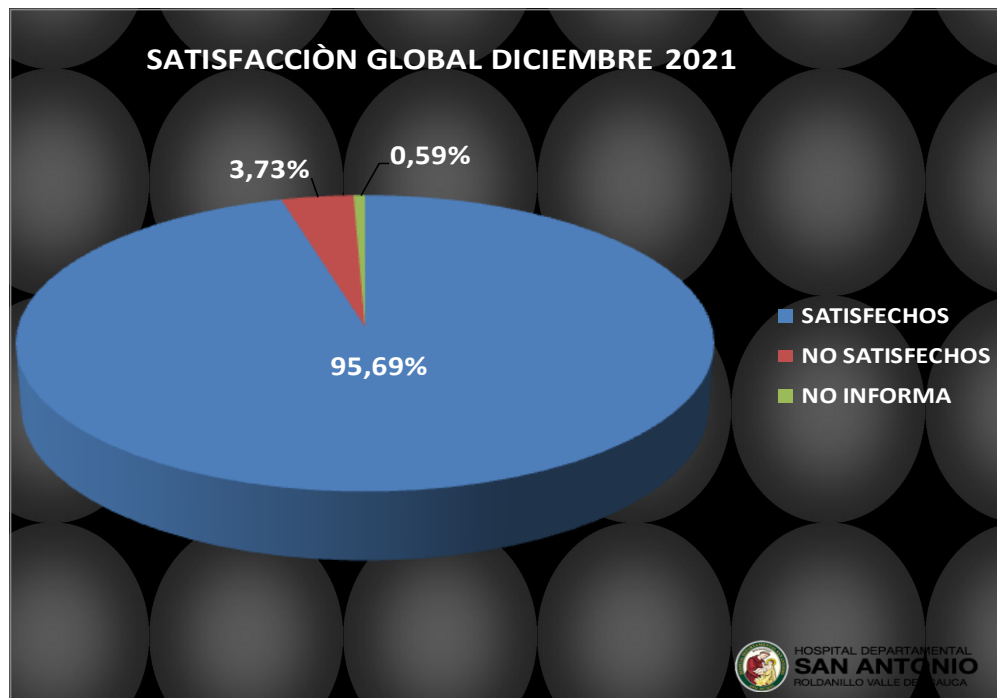
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Tipo de registro	Consecutivo de registro	Tipo de identificación de la entidad reportadora	Número de identificación de la entidad reportadora	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios 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": "¿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?"
3	13507	NI	891900343	244	244	15	3	1	3	381	128	1	0	0

## NIVEL DE SALTISFACCION DE ENERO A DICIEMBRE 2021



El nivel de satisfacción de los 6275 usuarios encuestados de enero a diciembre del año 2021 arroja un total de 5970 usuarios satisfechos, es decir el 95.14 %, se cuantifica un 4.80% de insatisfacción y usuarios que no respondieron o no informan en la encuesta fue del 0.06 %.

## NIVEL DE SATISFACCION MES DE DICIEMBRE 2021




Seguidamente en la tabla anterior se observa que en el mes de diciembre de 2021 el nivel de satisfacción se encuentra sobre el 95.69% y el 3.73% de usuarios manifestaron su insatisfacción con la prestación de servicios, 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.
- 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.
- Más personal en facturación de laboratorio clínico por la demanda de paciente.
- Oportunidad en la asignación de citas para terapia física y fonoaudiología están a una cada 15 días.
- Agilizar el proceso de salidas en urgencias.
- Mejorar la comunicación entre médico y paciente.
- Más empatía por parte de los trabajadores del hospital.
- Atención priorizada para adultos mayores.
- Mejorar los tiempos de atención son muy largos.
- Mejorar el nivel de estrés de los trabajadores.
- 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).
- Lectura oportuna de las radiografías

Las anteriores sugerencias fueron trasladadas a las dependencias o áreas encargadas para su análisis y plan de mejoramiento.


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

## NIVEL DE SATISFACCION POR AREA O SERVICIO


<b>DICIEMBRE</b>		<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: DICIEMBRE 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	87	87%	13	13%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
	LABORATORIO	100	97	97%	3	3%
APOYO TERAPEUTICO	40	38	95%	2	5%	
PYP	100	100	100%	0	0%	
C.EXTERNA	80	80	100%	0	0%	
RX	20	19	95%	1	5%	
<b>TOTAL</b>	510	491	96%	19	4%	

<b>CUARTO TRIMESTRE</b>		<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: CUARTO TRIMESTRE 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	60	60	100%	0	0%
	URGENCIAS	300	265	88%	35	12%
	INTERNACIÓN	90	90	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	60	60	100%	0	0%
	LABORATORIO	300	283	94%	17	6%
APOYO TERAPEUTICO	150	138	92%	12	8%	
PYP	300	300	100%	0	0%	
C.EXTERNA	240	228	95%	12	5%	
RX	60	55	92%	5	8%	
<b>TOTAL</b>	1560	1479	95%	81	5%	

**SEGUNDO SEMESTRE**

		<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>			
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
SEGUNDO SEMESTRE 2021					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	120	119	99%	1	1%
URGENCIAS	600	536	89%	64	11%
INTERNACIÓN	180	180	100%	0	0%
CIRUGIA Y PARTOS	120	120	100%	0	0%
LABORATORIO	600	561	94%	39	7%
APOYO TERAPEUTICO	315	303	96%	12	4%
PYP	600	600	100%	0	0%
C.EXTERNA	480	459	96%	21	4%
RX	120	112	93%	8	7%
<b>TOTAL</b>	<b>3135</b>	<b>2990</b>	<b>95%</b>	<b>145</b>	<b>5%</b>

**CONSOLIDADO ANUAL**

		<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>			
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
CONSOLIDADO AÑO 2021					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	240	233	97%	7	3%
URGENCIAS	1200	1064	89%	136	11%
INTERNACIÓN	360	357	99%	3	1%
CIRUGIA Y PARTOS	240	237	99%	3	1%
LABORATORIO	1200	1115	93%	85	7%
APOYO TERAPEUTICO	635	623	98%	12	2%
PYP	1200	1197	100%	3	0%
C.EXTERNA	960	932	97%	28	3%
RX	240	215	90%	25	10%
<b>TOTAL</b>	<b>6275</b>	<b>5973</b>	<b>95%</b>	<b>302</b>	<b>5%</b>

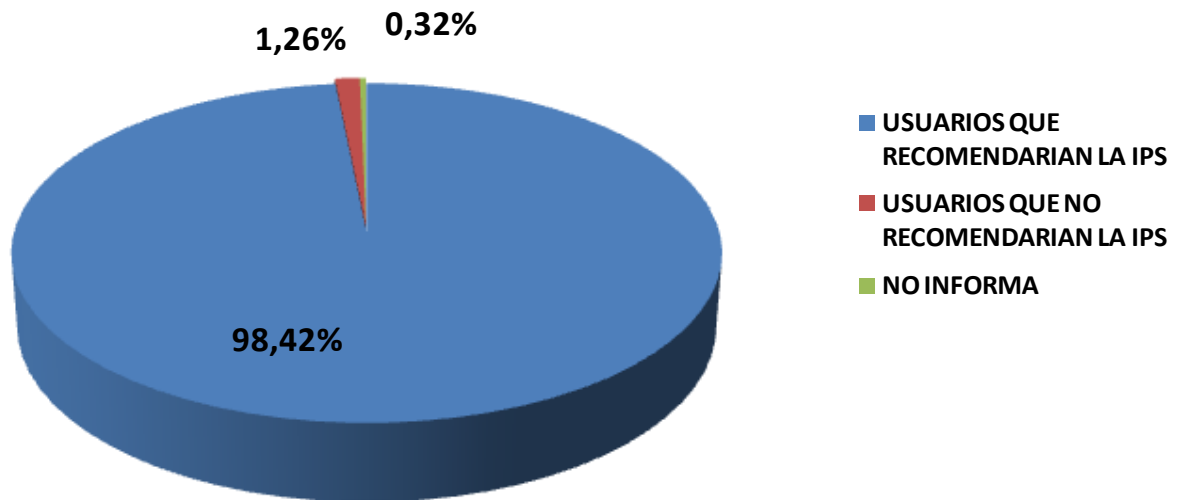
## PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DICIEMBRE DEL AÑO 2021

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	509
FEBRERO	510
MARZO	498
ABRIL	521
MAYO	519
JUNIO	520
JULIO	525
AGOSTO	523
SEPTIEMBRE	513
OCTUBRE	522
NOVIEMBRE	507
DICIEMBRE	509
<b>TOTAL</b>	<b>6176</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
SEPTIEMBRE	12
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	2
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

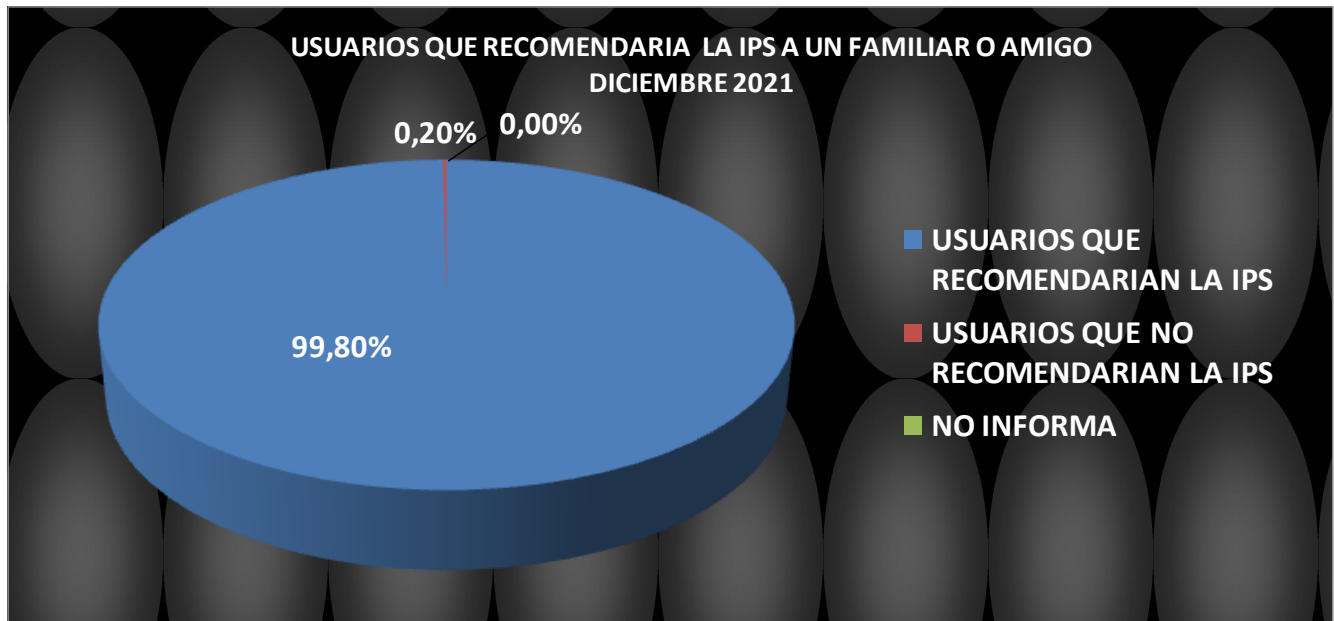
### PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE ENERO A DICIEMBRE 2021





Durante los meses de enero a diciembre del año 2021 se observa que 98.42% de los usuarios que utilizaron los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio recomendaría la IPS a un familiar o amigo, un 1.26 % no recomendaría la IPS y el 0.32% no informa.

En el mes de diciembre el 99.80% recomendarían la institución a un familiar o amigo y el 0.20% no .



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 Información y Atención al Usuario – SIAU

**ANYELI PARRA**

Trabajo Social -SIAU