



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO  
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION AÑO 2022

Período: JUNIO

AÑO 2022

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO  
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU  
TRABAJO SOCIAL

### OBJETIVO Y ALCANCE

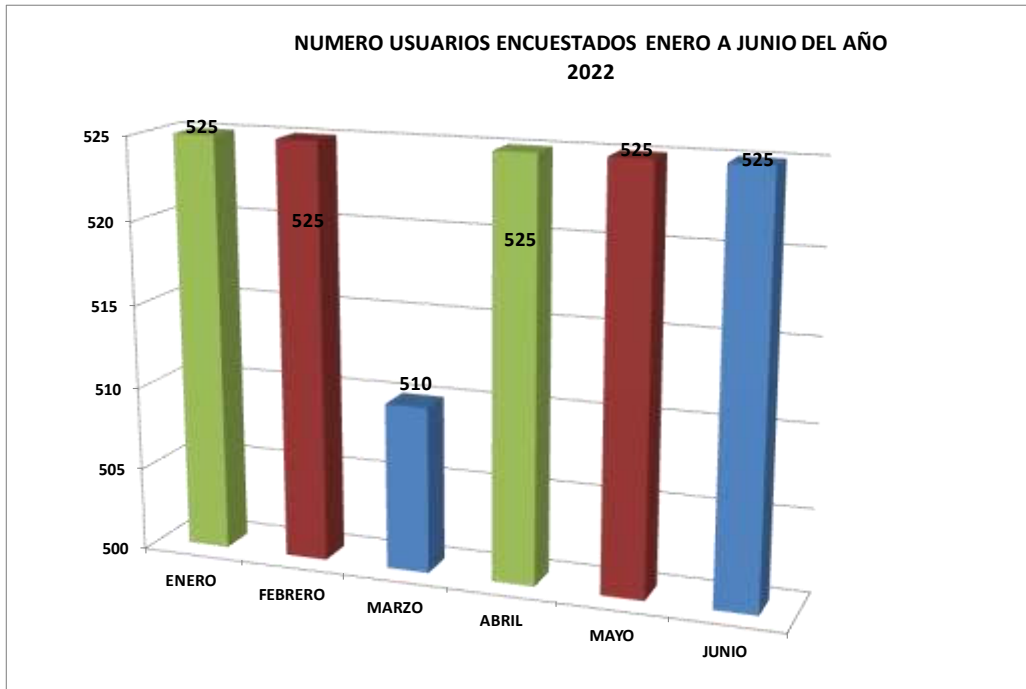
#### OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios durante el mes de JUNIO del año 2022, 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 mes de JUNIO del año 2022

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS DEL AÑO 2022	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	525
MARZO	510
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
<b>TOTAL</b>	<b>3135</b>

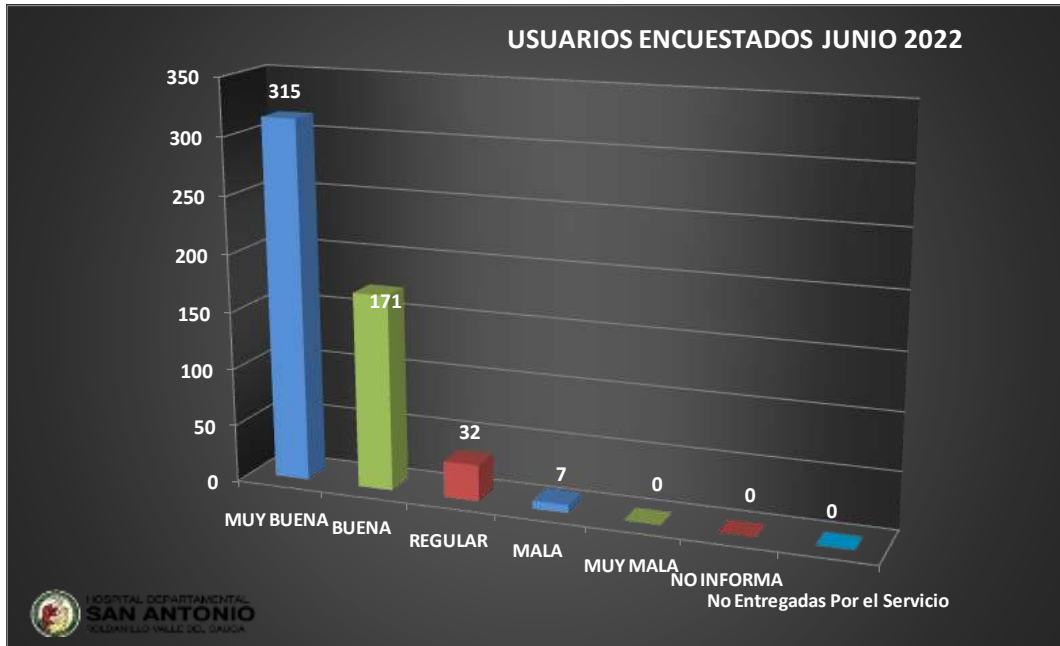


**USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS DE ENERO A JUNIO DE 2022**

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	468
FEBRERO	501
MARZO	484
ABRIL	465
MAYO	491
JUNIO	486
<b>TOTAL</b>	<b>2895</b>

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	57
FEBRERO	24
MARZO	26
ABRIL	60
MAYO	34
JUNIO	39
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

En el siguiente cuadro se visualiza el número de usuarios encuestados que respondieron a la pregunta cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital durante el mes de JUNIO 2022? :



### PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL JUNIO 2022

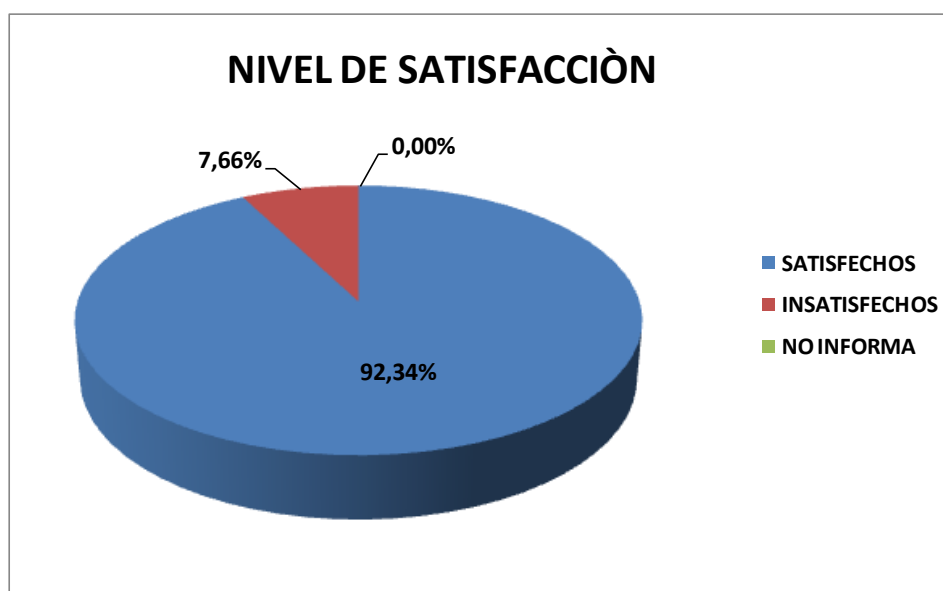


En el indicador de satisfacción del mes de **JUNIO 2022** podemos observar que el **92.57%** se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose


ademas un **7.43%** de insatisfacción respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital durante el mes de JUNIO. Se encuestó un total de 525 usuarios para un 100% de la aplicación de la encuesta programada. La satisfacción global del mes de JUNIO 2022, partiendo de las manifestaciones de los afiliados encuestados, se ha mantenido estable en comparación al bimestre anterior (abril-mayo 2022) logrando para el periodo actual una satisfacción del **92.57%**.

La satisfacción global de **ENERO a JUNIO** del año 2022 como se observa en la siguiente gráfica, podemos analizar que de **3135** usuarios encuestados, **2895** se encuentran satisfechos con los servicios de salud prestados arrojando un **92.34%** de satisfacción, seguidamente el **7.66%** se encuentran insatisfechos con la prestación de servicios el HDSA, es decir **240** usuarios.

La satisfacción global, partiendo de las manifestaciones de los usuarios encuestados, se ha mantenido estable en comparación al bimestre anterior (abril-mayo 2022) logrando para el periodo actual una satisfacción del **92.30%**



## SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2022

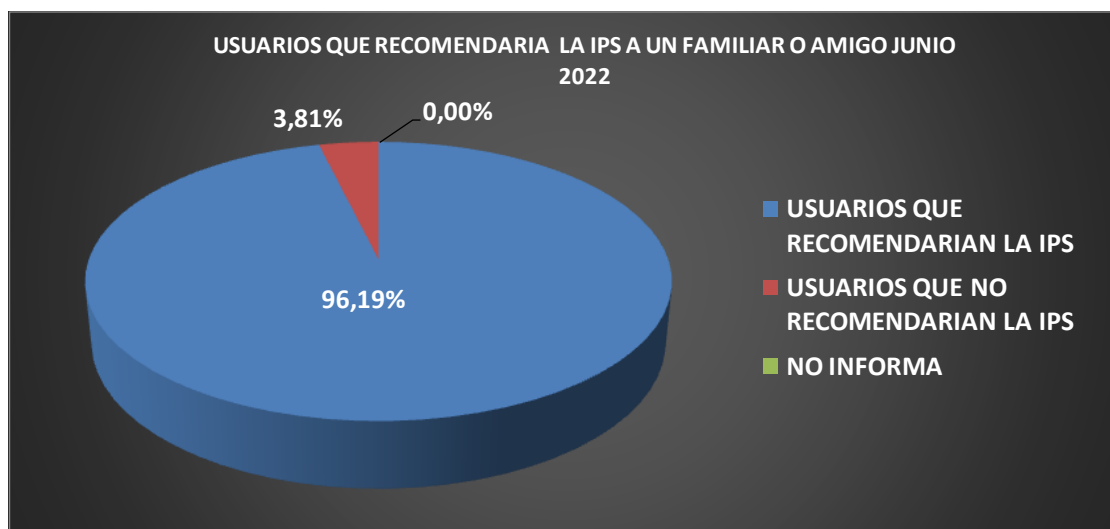
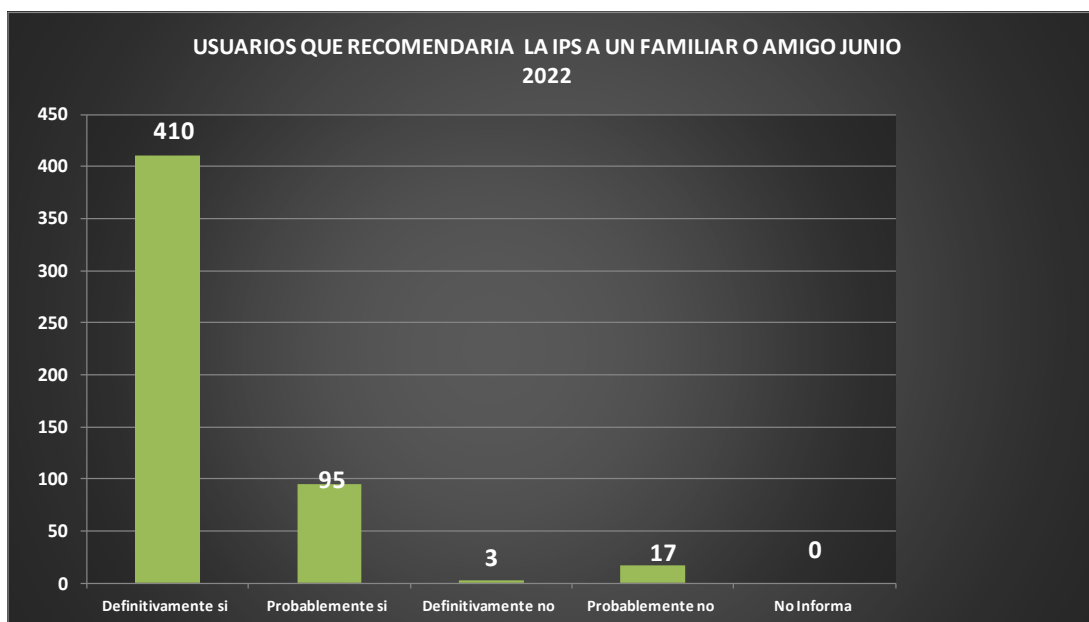
JUNIO		<b>HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: JUNIO 2022					
	<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>		<b>USUARIOS INSATISFECHOS</b>	
		<b>#</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	82	82%	18	18%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
LABORATORIO	100	96	96%	4	4%	
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	
PYP	100	100	100%	0	0%	
C.EXTERNA	80	67	84%	13	16%	
RX	20	16	80%	4	20%	
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>486</b>	<b>93%</b>	<b>39</b>	<b>7%</b>	

### PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO JUNIO DEL 2022

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	504
FEBRERO	522
MARZO	509
ABRIL	498
MAYO	508
JUNIO	505
<b>TOTAL</b>	<b>3046</b>

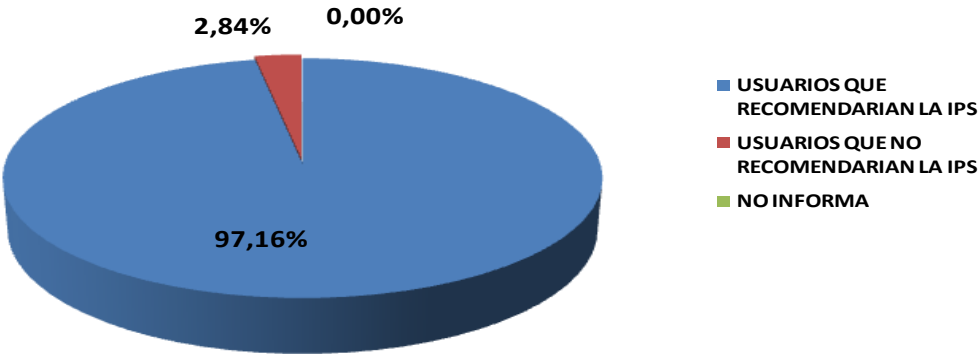
USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	21
FEBRERO	3
MARZO	1
ABRIL	27
MAYO	17
JUNIO	20
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

Se puede observar en las gráficas siguientes que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución Hospital Departamental San Antonio en el **mes de JUNIO** de 2022 es de **96.19%**, seguidos por un **3.81%** que no recomendarían la institución.



El **porcentaje global** de enero a junio año 2022 de la proporción de usuarios que recomendarían la institución es de un **97.16%**, seguido de un **2.84%** que no la recomendaría, es necesario implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.

**PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE ENERO A JUNIO AÑO 2022**



## 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?"
<b>ENERO</b>	328	140	54	3	0	0	344	160	4	17	0
<b>FEBRERO</b>	267	234	23	1	0	0	396	126	2	1	0
<b>MARZO</b>	227	257	24	2	0	0	404	105	1	0	0
<b>ABRIL</b>	261	204	39	19	2	0	355	143	8	19	0
<b>MAYO</b>	229	262	21	2	11	0	353	155	2	15	0
<b>JUNIO</b>	315	171	32	7	0	0	410	95	3	17	0
<b>TOTAL</b>	<b>1627</b>	<b>1268</b>	<b>193</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2262</b>	<b>784</b>	<b>20</b>	<b>69</b>	<b>0</b>

### SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 3135 encuestas realizadas entre los meses de enero a junio 2022, se contó con la manifestación de 145 encuestados que de manera voluntaria las describieron, las cuales se identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

-“Felicitaciones por el servicio de terapia física, muy atentas y humanas”



- “Gracias por la prestación de los servicios”
- “Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”
- “Satisfecho con los servicios prestados”
- “Han mejorado mucho los servicios y las instalaciones”.

Por otra parte, el comentario más reiterativo en cerca de la mitad de las manifestaciones presentadas corresponde a la sugerencia: Mayor agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Entre otras manifestaciones identificadas, se encuentran asociadas la actitud y trato de los funcionarios hacia los usuarios, el acceso a las líneas ofertadas y poco personal para el proceso de atención.

Entre las sugerencias manifestadas en las encuestas encontramos:

### **HOSPITALIZACION:**

- Tapar las goteras en el área de hospitalización.
- Cambiar los colchones muy duros.
- Aumentar la cantidad de comida.
- Mejorar las cobijas y las sábanas.
- Acosan mucho en la hora de la alimentación al recoger la loza.
- Colocar duchas de agua caliente.
- Mejorar la atención en el triage.

### **TERAPIA FISICA:**

-Las citas para las terapias físicas las dan muy lejos unas de otras, retrasan la recuperación.

### **URGENCIAS :**

- Que no estén tan pegadas 7 horas en el celular, y no tanta demora a la hora del desayuno.
- Más personal de enfermería pero sobre todo calidad humana, mejores profesionales menos celulares en los consultorios.
- No me gusto la atención del dr llanos, porque no reviso la paciente la cual es adulta mayor solo mando exámenes y ni siquiera comento los resultados solo la dejo en la camilla toda la noche.
- Mucho tiempo de espera para la atención.
- Tardan mucho para poner el medicamento.
- Se solicita amabilidad y respeto a la hora de atender a los pacientes.
- Más camillas.
- Mejorar las instalaciones.
- Priorizar la atención a pesar del cambio de turno.
- Faltan mejores jefes muy malitas no saben qué hacer.

- Estar más pendientes de los pacientes.
- Las remisiones muy demoradas.

**LABORATORIO:**

- Sería muy bueno más personal en la por la cuestión de más madrugada así se aceleraría más la atención.
- Que dieran citas para sacar exámenes de laboratorio.

**CONSULTA EXTERNA:**

- Sugiero que deberían tener más especialistas para no tener que acudir fuera del pueblo.
- Demora en facturación, hacen perder las citas.
- Mejorar las filas largas para entrega de historia clínica

---

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

---

ANYELI PARRA  
Trabajo Social-SIAU - HDSA