



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION AÑO 2023

Período: ENERO

AÑO 2023

Elaboró:

ANYELI PARRA

TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

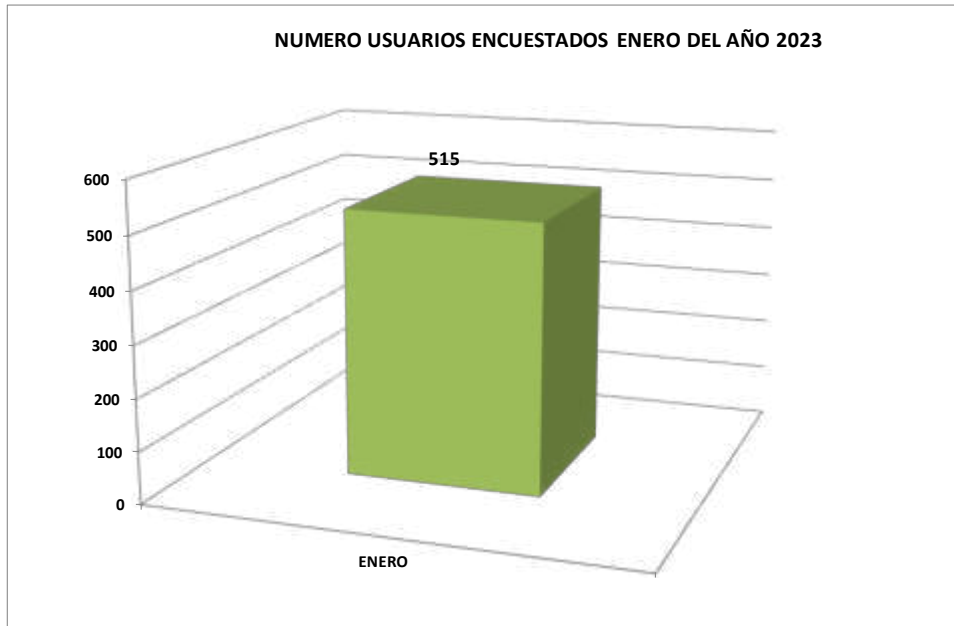
Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios del mes de Enero año 2023, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCION GLOBAL

Número de usuarios encuestados en el mes de Enero del año 2023

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2023	
MES	No. Usuarios
ENERO	515
TOTAL	515

NUMERO USUARIOS ENCUESTADOS ENERO DEL AÑO 2023

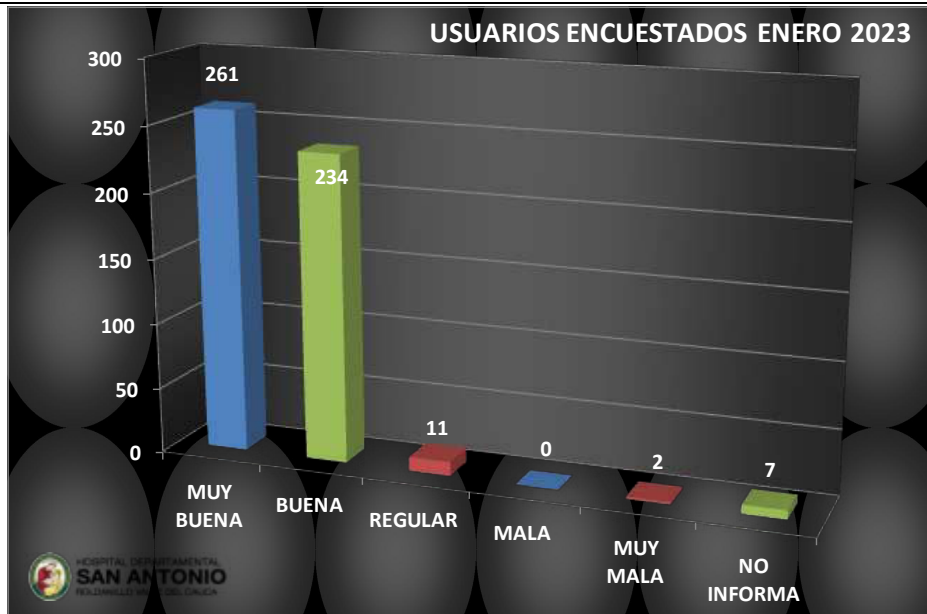


USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

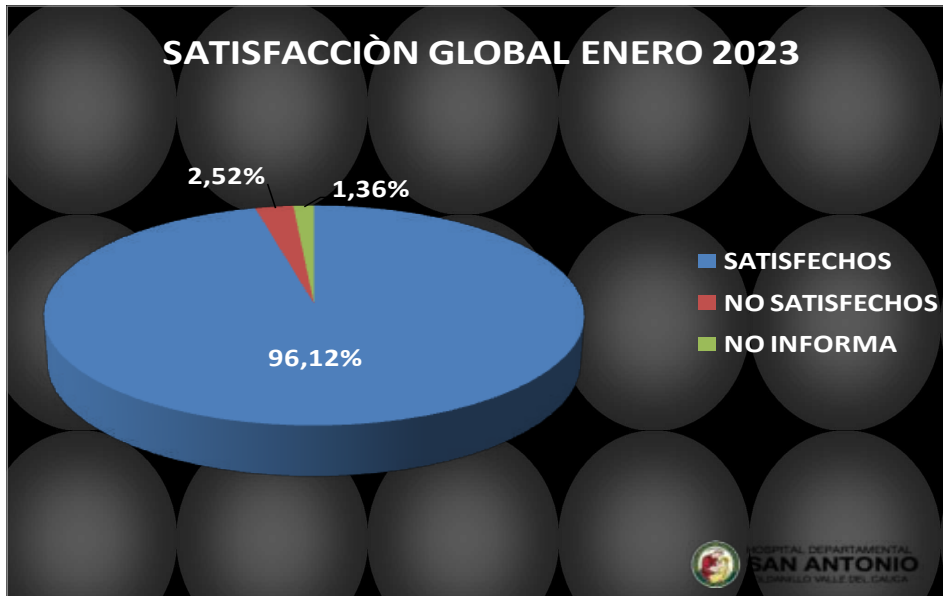
SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	495
TOTAL	495

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	13
TOTAL	13

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	7
TOTAL	7




PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL



En el indicador de satisfacción global podemos observar que el 96.12% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentandose ademas un 2.52% de insatisfaccion respecto a su experincia en los servicios recibidos en el hospital y un 1.36% de los usuarios encuestados no informan. Se encuestó un total de 515 usuarios para un 98% de la aplicación de la encuesta programadas, ya que 10 encuestas no fueron aplicadas por que el servicio de fonoaudiologia no se encontraba disponible el mes de enero de 2023.

SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2023

ENERO		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: ENERO 2023					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	94	94%	4	4%
	INTERNACIÓN	30	29	97%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
LABORATORIO	100	92	92%	6	6%	
APOYO TERAPEUTICO	45	45	0%	0	0%	
PYP	100	97	97%	1	1%	
C.EXTERNA	80	79	99%	1	1%	
RX	20	19	95%	1	5%	
TOTAL	515	495	96%	13	3%	

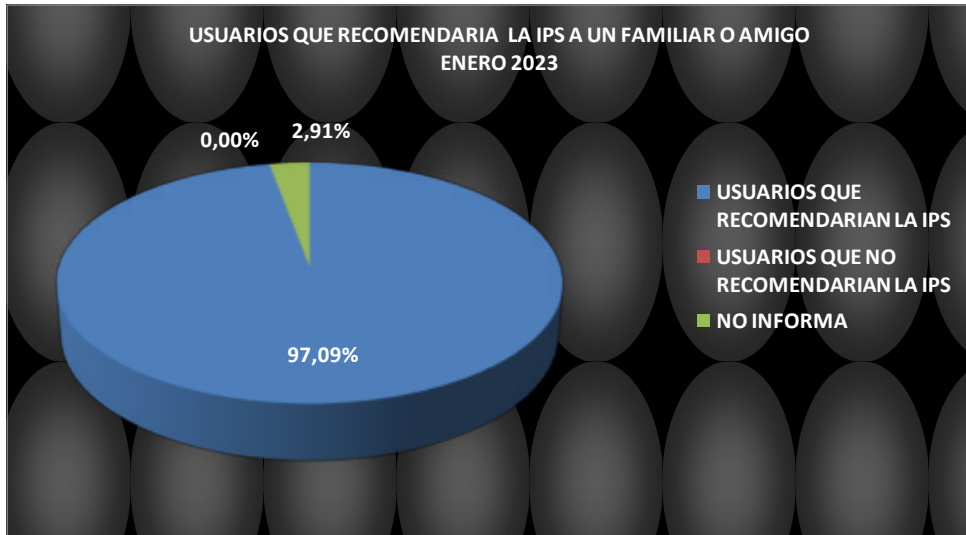
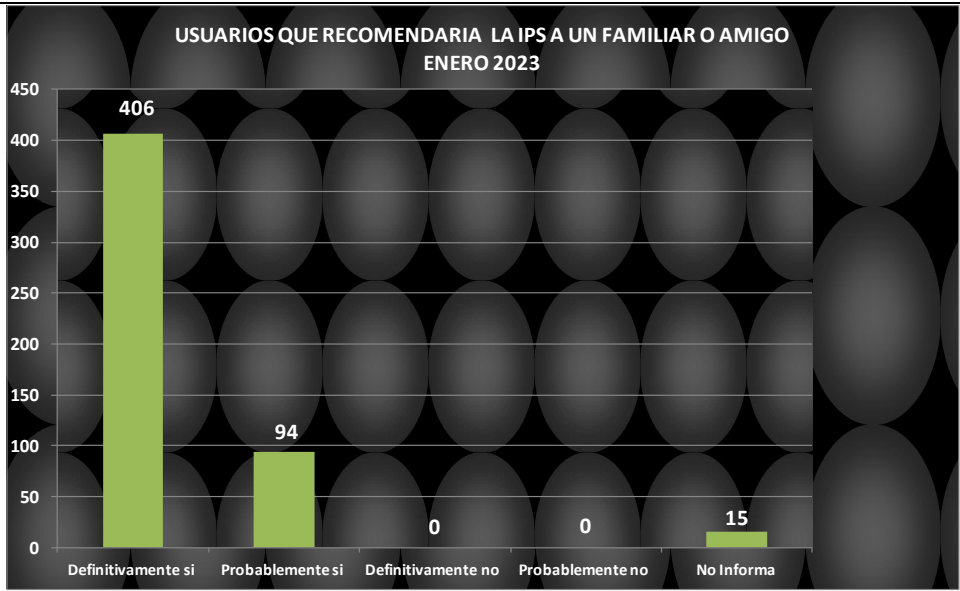
Nota: 7 usuarios de los servicios de urgencias, hospitalización, laboratorio y pyp no informan en la encuesta arrojando un total de 515 encuestas aplicadas en el mes de enero 2023.

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO ENERO DEL 2023

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	500
TOTAL	500

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
TOTAL	0

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	15
TOTAL	15



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	261	234	11	0	2	7	406	94	0	0	15
TOTAL	261	234	11	0	2	7	406	94	0	0	15

ANYELI PARRA
Trabajo Social-SIAU - HDSA