



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE
ROLDANILLO
Empresa Social del Estado**

INFORME SATISFACCION AÑO 2023

Período **ABRIL**

AÑO 2023

Elaboró:

ANYELI PARRA

TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE

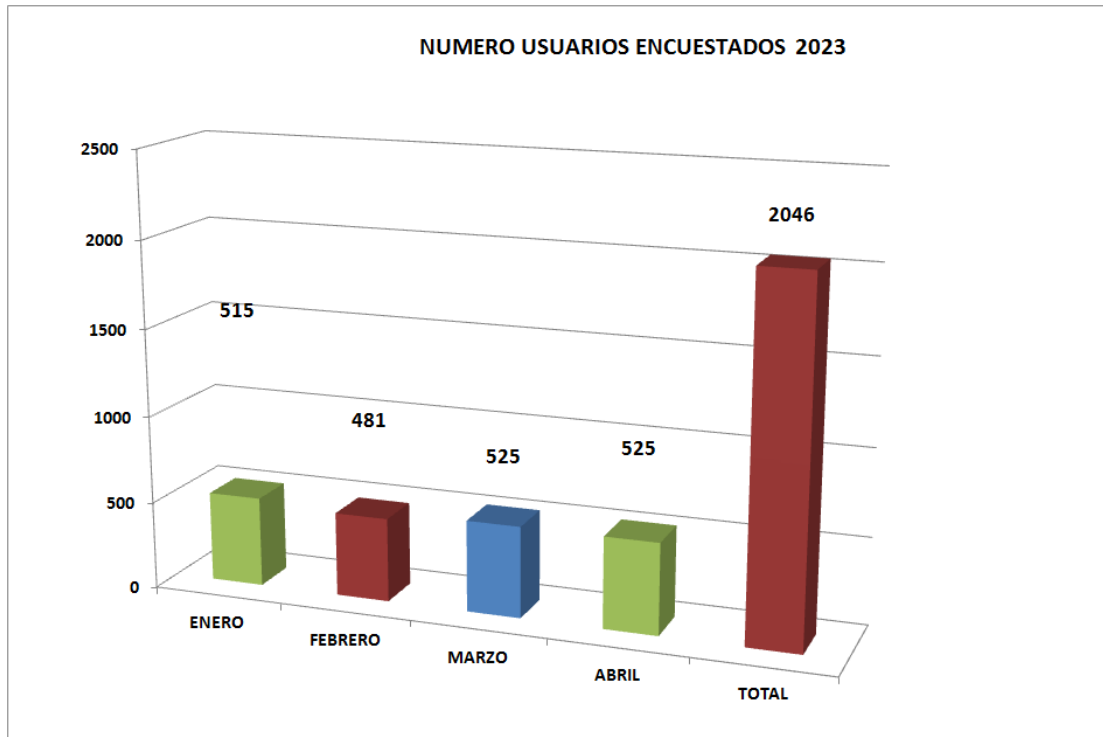
OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios del mes de ABRIL 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 ABRIL del año 2023

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2023	
MES	No. Usuarios
ENERO	515
FEBRERO	481
MARZO	525
ABRIL	525
TOTAL	2046

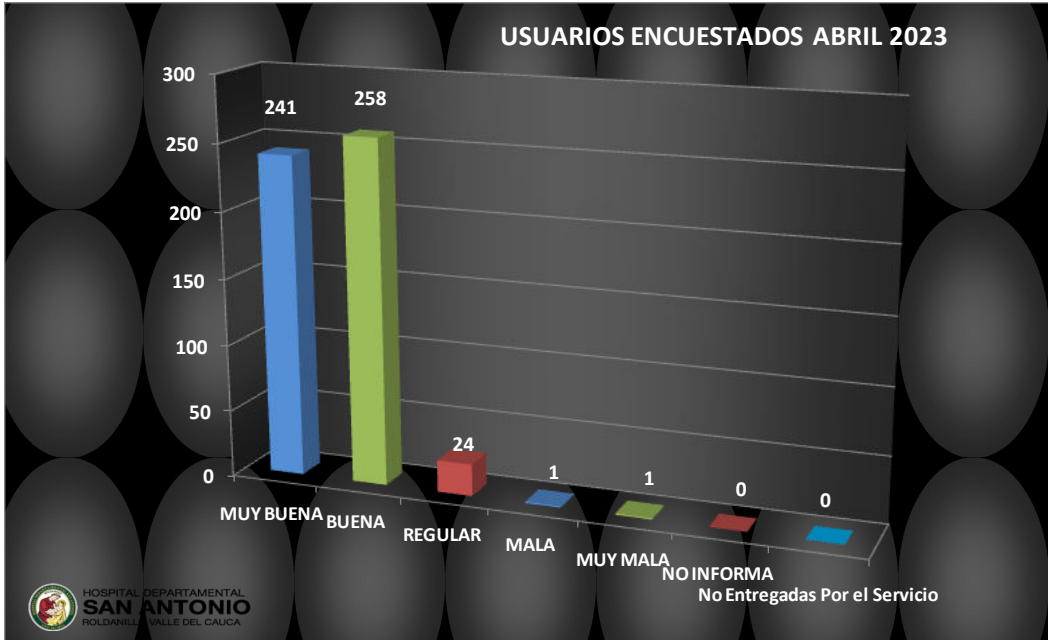


Podemos observar que para los meses de enero a abril del año 2023 se aplicaron un total de 2046 encuestas.

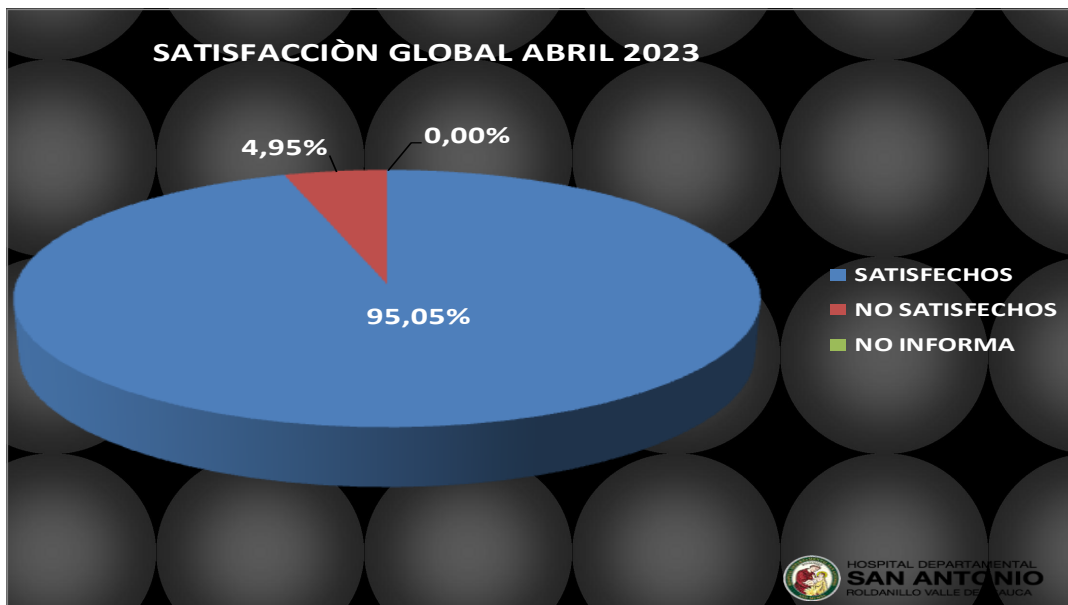
USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	495	ENERO	13	ENERO	7
FEBRERO	461	FEBRERO	12	FEBRERO	8
MARZO	494	MARZO	31	MARZO	0
ABRIL	499	ABRIL	26	ABRIL	0
TOTAL	1949	TOTAL	82	TOTAL	15

USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES DE ABRIL 2023



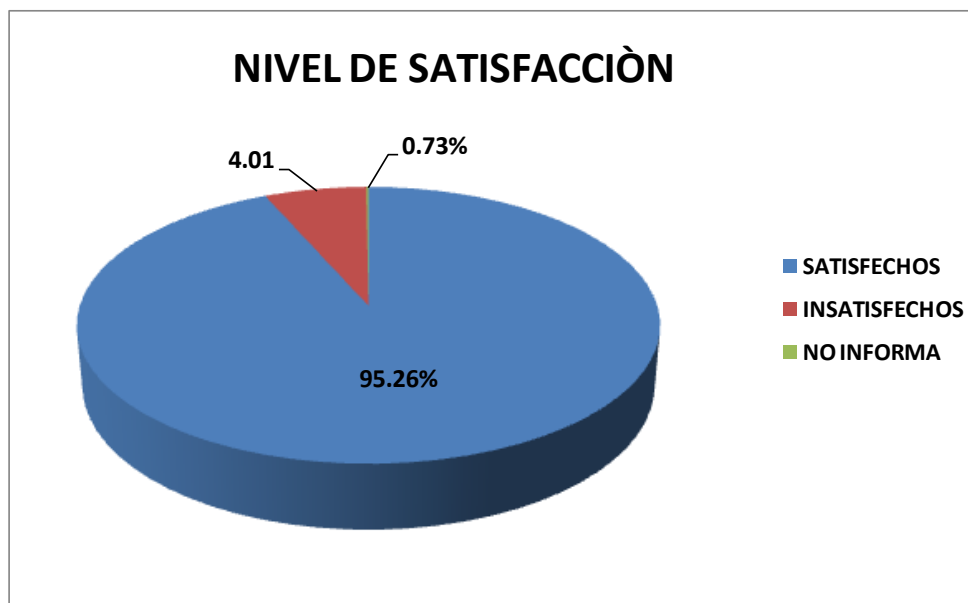
PORCENTAJE DE SATISFACCION ABRIL 2023




En el indicador de satisfacción del mes de abril podemos observar que el 95.05% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose además un 4.95 % de insatisfacción respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital. Se encuestó un total de 525 usuarios para un 100% de la aplicación de la encuesta programada para el mes de marzo.

En la siguiente tabla se observa el porcentaje de satisfacción global de enero a abril de 2023 con un 95.26% de satisfacción, un 4.01% de insatisfacción y un 0.73% no informa.

SATISFACCION GLOBAL 2023



SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2023

ABRIL		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: ABRIL 2023					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	88	88%	12	12%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
	LABORATORIO	100	96	96%	4	4%
APOYO TERAPEUTICO	55	51	93%	4	7%	
PYP	100	100	100%	0	0%	
C.EXTERNA	80	74	93%	6	8%	
RX	20	20	100%	0	0%	
TOTAL	525	499	95%	26	5%	

Nota: 15 usuarios de los servicios de laboratorio, consulta externa y pyp no informan en la encuesta arrojando un total de 2046 encuestas aplicadas entre los meses de enero a abril 2023, 44 no se diligenciarion por los servicios de apoyo terapeutico y odontologia.

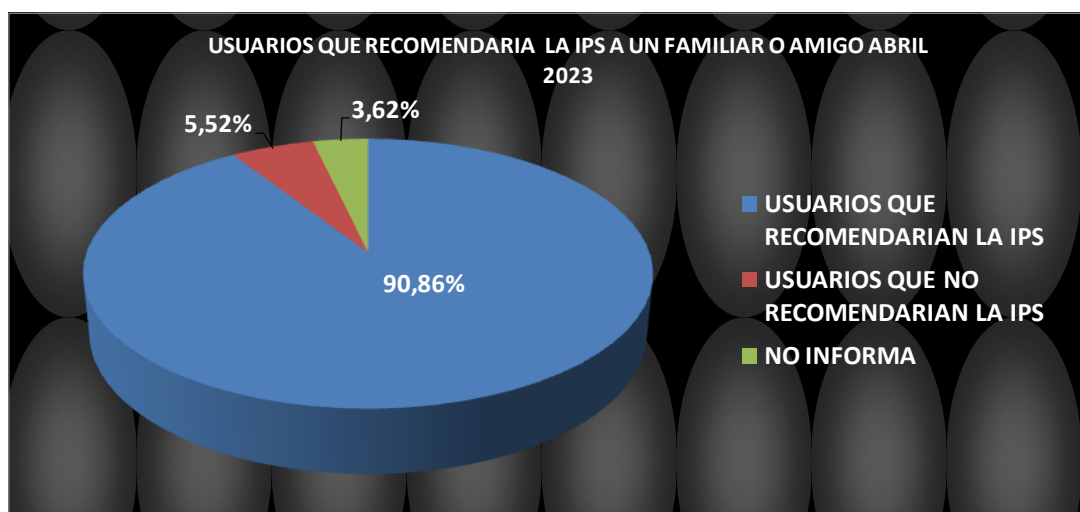
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO MARZO DEL 2023

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	500
FEBRERO	456
MARZO	495
ABRIL	477
TOTAL	1928

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	3
MARZO	30
ABRIL	29
TOTAL	62

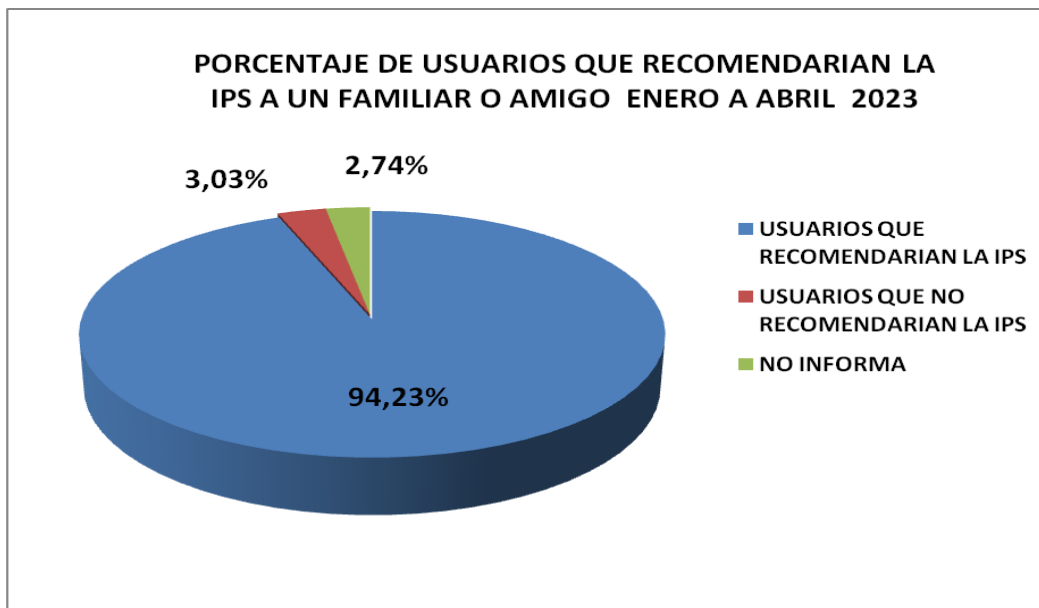
NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	15
FEBRERO	22
MARZO	0
ABRIL	19
TOTAL	56

PORCENTAJE DE PROPORCION EN ABRIL 2023



En el mes de abril 2023 el porcentaje de usuarios que recomendarían el HDSA es un 90.86% y un 5.52% no lo recomendaría , seguidamente un 3.62% de usuarios no

respondieron a la pregunta.



Se puede observar en la gráfica anteriores que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución Hospital Departamental San Antonio en los **meses de ENERO a ABIRL 2023** es de **94.23%**, seguidos por un **3.03%** que no recomendarían, y un **2.74%** que no informan, 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.

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
FEBRERO	229	232	10	0	2	8	354	102	2	1	22
MARZO	237	257	28	1	2	0	391	104	0	30	0
ABRIL	241	258	24	1	1	0	363	114	0	29	19
TOTAL	968	981	73	2	7	15	1514	414	2	60	56

ANYELI PARRA
Trabajo Social-SIAU - HDSA