



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

INFORME CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
SIAU - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DICIEMBRE DE 2023
ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E, evidenciando la importancia que representa para la institución identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la institución. A partir de la Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud establece dos indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto nivel de satisfacción en los servicios de salud para con los usuarios. Esta herramienta institucional es clave para obtener una opinión de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, por medio de las encuestas de satisfacción.

OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global y proporción de los usuarios que recomendarían la IPS en el **cuarto trimestre del 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.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

FICHA TÉCNICA

La presente ficha da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

FICHA TÉCNICA - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
Naturaleza de la Investigación	Cuantitativa	
Técnica	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
Grupo Objetivo	Usuarios que solicitaron la prestación de los	
Número de Encuestas	525 por mes	
Distribución de la Muestra	Servicios	No. Encuestas Entregadas
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
URGENCIAS	100	
Lugar de Aplicación de las Encuestas	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
Fecha de recolección de la Información		



PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

CONSOLIDADO MENSUAL

En este informe se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios que utilizan los diferentes servicios de la institución. Se debe tener presente que según la Resolución 0256 establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

Indicadores

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la institución.
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

A continuación, se visualiza a través de la tabla y la gráfica el consolidado mensual con su porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se realizaron en el cuarto trimestre del año 2023 en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2023	
MES	No. Usuarios
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	1575

Cuadro No. 1

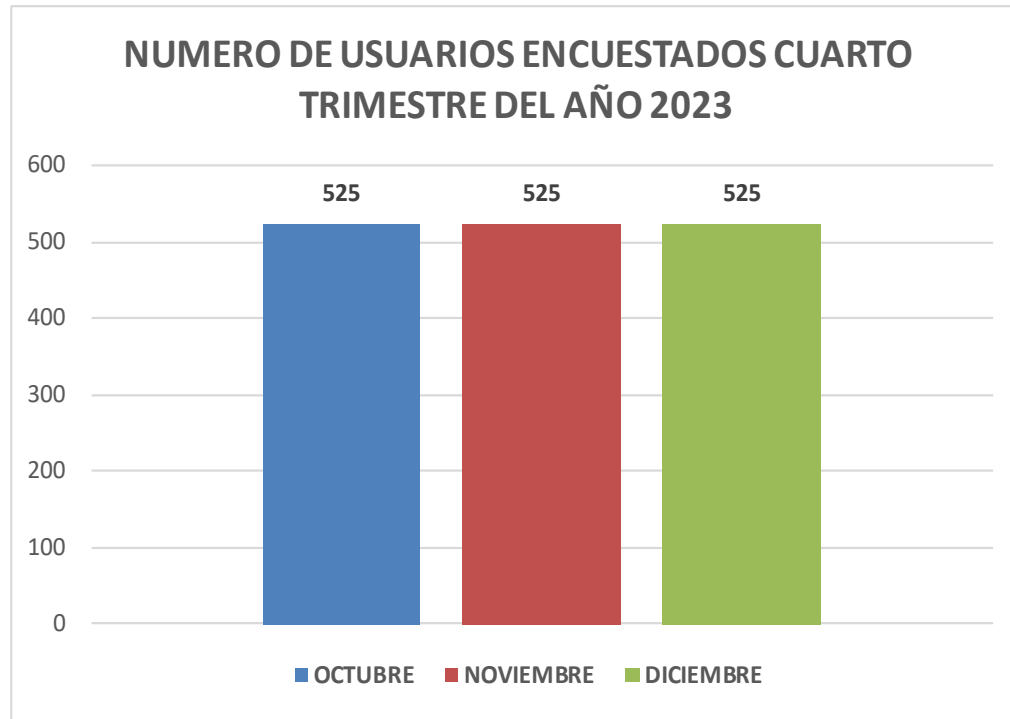


HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario



Grafica No. 1

- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, en el cuarto trimestre del año 2023, podemos observar que se aplicaron un total de 1575 encuestas en los diferentes servicios de la institución.



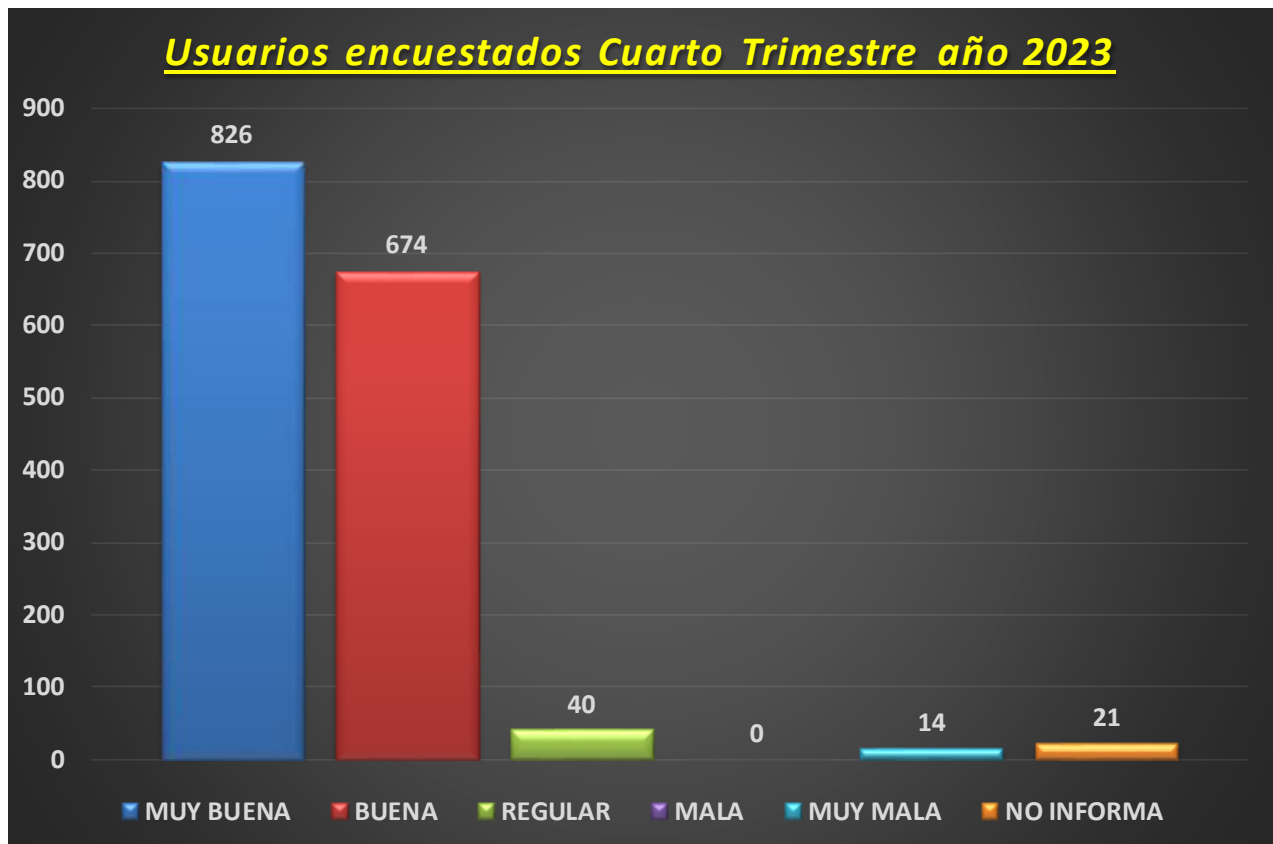
PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

USUARIOS ENCUESTADOS CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, para el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) del año 2023, quedando de la siguiente manera:

- *Muy buena:*826
- *Buena:* 674
- *Regular:* 40
- *Mala:* 0
- *Muy mala:* 14
- *No informa:* 21



Grafica No. 2



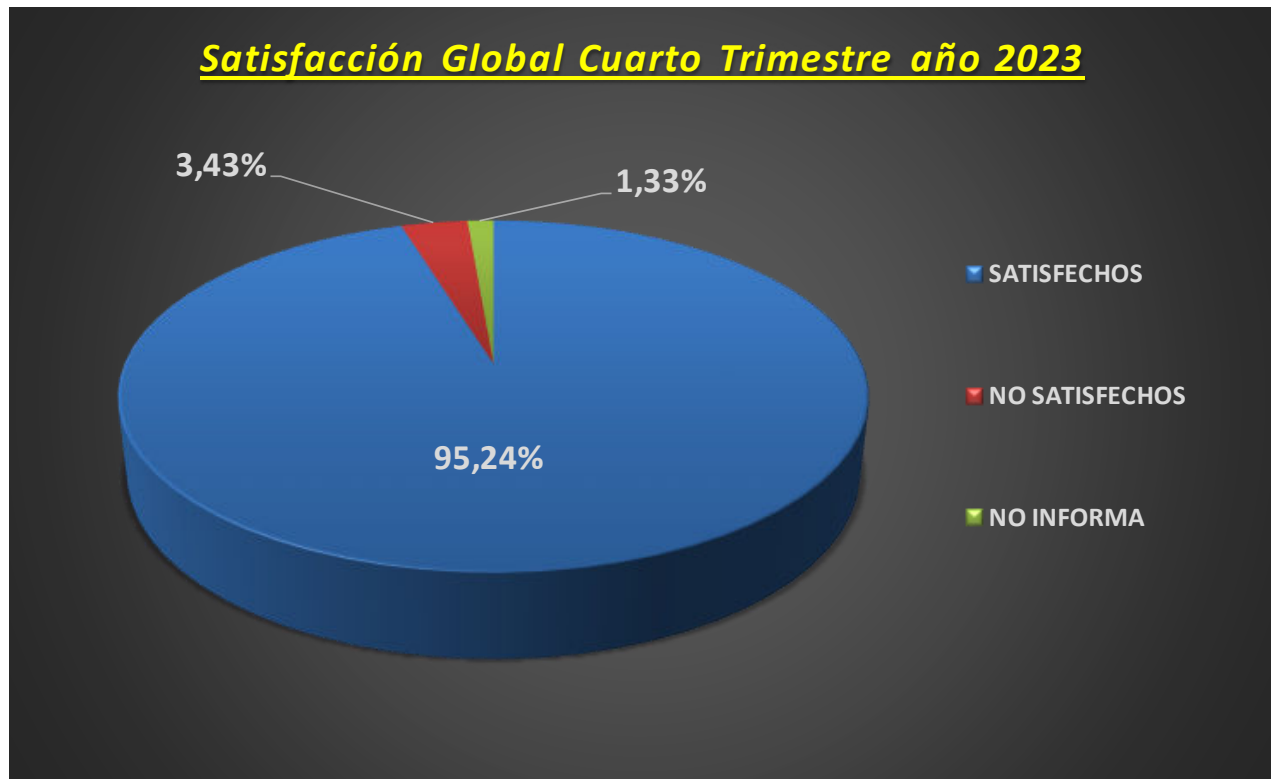
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023



Grafica No. 3

- En la grafica No. 3 en el indicador de satisfaccion global del cuarto trimestre del año 2023 podemos observar que el 95,24% se encuentran satisfechos con la prestacion de los diferentes servicios de la institucion; presentandose ademas un 3,43% de insatisfaccion respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital y un 1,33% no informan su satisfaccion; encuestandose un total de 1575 usuarios para un 100% de la aplicaci3n de la encuesta programada para el cuarto trimesttre del a1o.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6**

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
OCTUBRE	505	OCTUBRE	16	OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	494	NOVIEMBRE	21	NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	501	DICIEMBRE	17	DICIEMBRE	7
TOTAL	1500	TOTAL	54	TOTAL	21

Tabla No. 2

- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos con un total para el cuarto trimestre del año de 1500 usuarios satisfechos, 54 usuarios insatisfechos y 21 que no informan la satisfacción global de los servicios.

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

En la siguiente tabla se evidencia, el porcentaje de satisfacción global del cuarto trimestre del año 2023 en las diferentes áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

CUARTO TRIMESTRE		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: CUARTO TRIMESTRE 2023					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	60	58	97%	2	3%
	URGENCIAS	300	282	94%	14	5%
	INTERNACIÓN	90	82	91%	4	4%
	CIRUGIA Y PARTOS	60	54	90%	5	8%
	LABORATORIO	300	287	96%	10	3%
APOYO TERAPEUTICO	165	160	97%	5	3%	
PYP	300	294	98%	5	2%	
C.EXTERNA	240	226	94%	9	4%	
RX	60	57	95%	0	0%	
TOTAL	1575	1500	95%	54	3%	

Nota: 21 usuarios no informan en la encuesta de satisfacción arrojando un total de 1575 encuestas aplicadas en el segundo trimestre del año 2023.



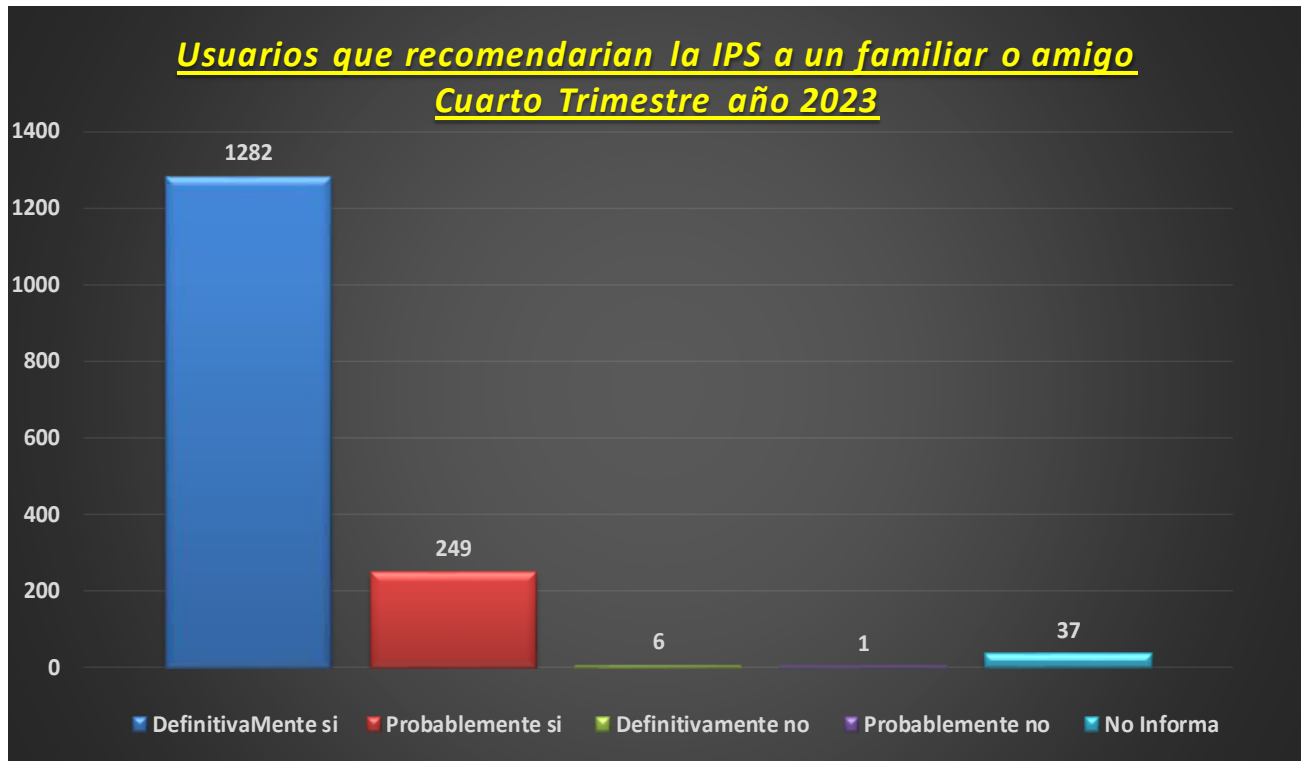
PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

2. PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
OCTUBRE	513	OCTUBRE	5	OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	505	NOVIEMBRE	2	NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	513	DICIEMBRE	12	DICIEMBRE	0
TOTAL	1531	TOTAL	19	TOTAL	25

- En esta grafica se observa el número de cada ítem que recomendarían la IPS a un familiar o amigo.



Grafica No. 5



PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023



Grafica No. 6

- En la anterior gráfica, se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el cuarto trimestre del año 2023 de las 1575 personas encuestadas el 97,21% (1531) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 0,44% (7) que no recomendaría la IPS, seguidamente 2,35% (37) no informar en la encuesta sí o no recomendarían la ISP; de acuerdo con los datos obtenidos se puede percibir que aunque el ítem **“usuarios que recomendarían la IPS”** cuenta con una ponderación significativa, se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción del usuario, esto con el fin de 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.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Cuarto Trimestre del año 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Líder Proceso SIAU - Sistema de Información y Atención al Usuario

CONCLUSIÓN

Las encuestas de satisfacción tienen como fin 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 en la institución.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro - SIAU

Fecha. 02 de enero de 2024.