



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

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

INFORME 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 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: Mes de diciembre de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador 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 mes de DICIEMBRE 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: Mes de diciembre de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador 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: Mes de diciembre de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador 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 los transcurrido del año incluyendo el mes de diciembre de 2023 en los diferentes servicios de la institución.

CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2023	
MES	No. Usuarios
ENERO	515
FEBRERO	481
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
JULIO	525
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	6246

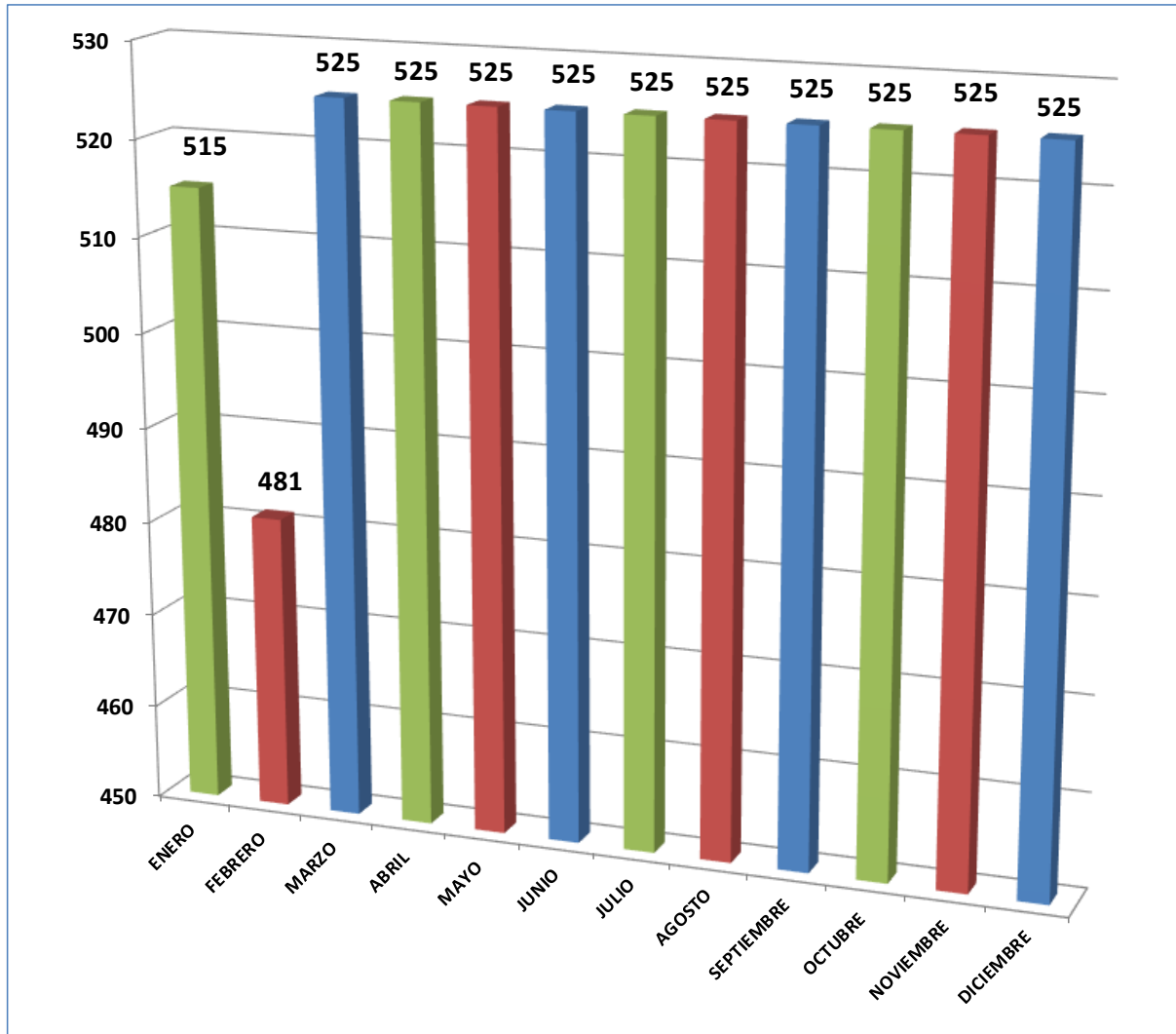
Cuadro No. 1



PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS AÑO - 2023



Grafica No. 1

- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, del año 2023, podemos observar que se aplicaron un total de 6246 encuestas en los diferentes servicios de la institución.



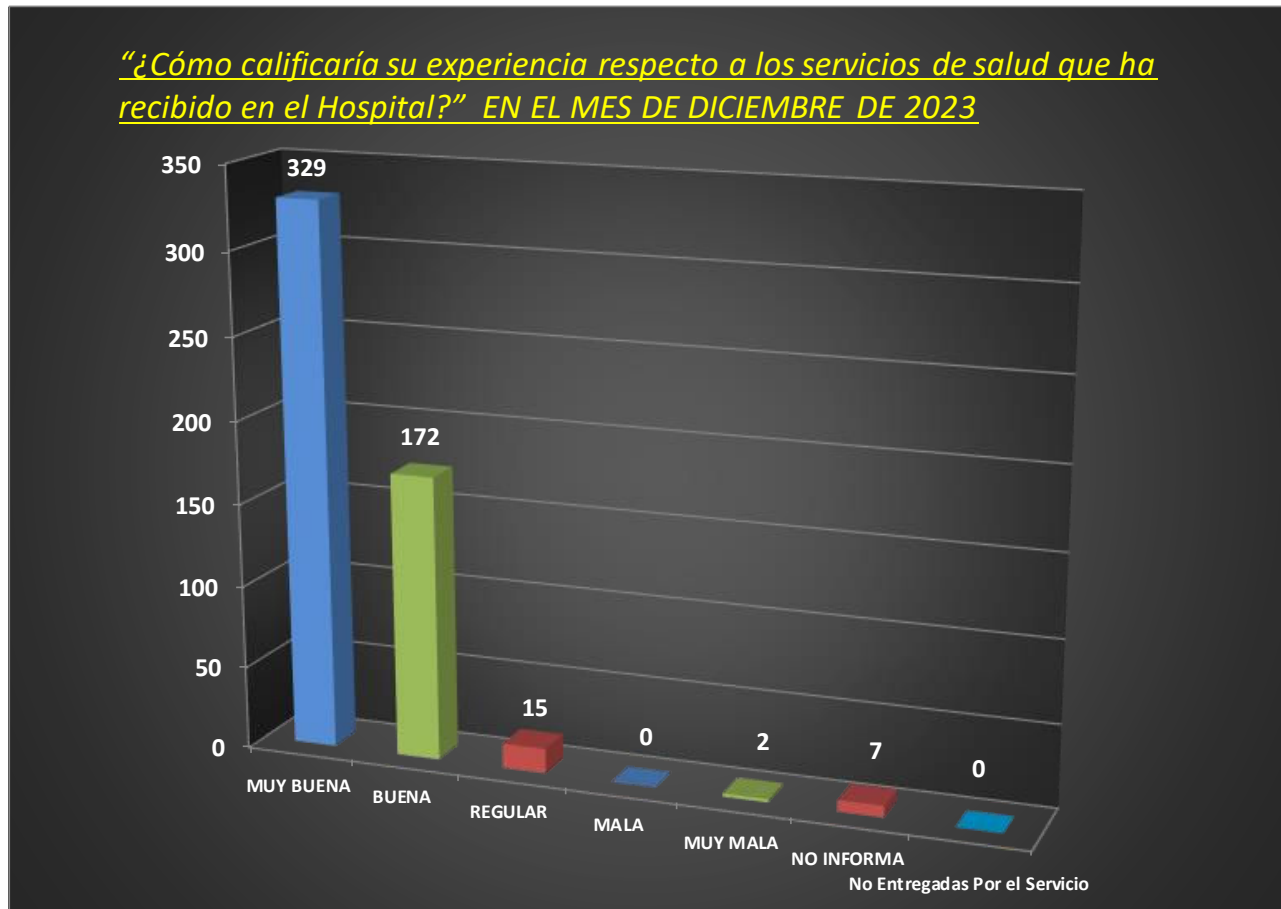
PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES DICIEMBRE DE 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?”, de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:

- Muy buena: 329
- Buena: 172
- Regular: 15
- Mala: 0
- Muy mala: 2
- No informa: 7
- No entregadas por el servicio: 0



Grafica No. 2



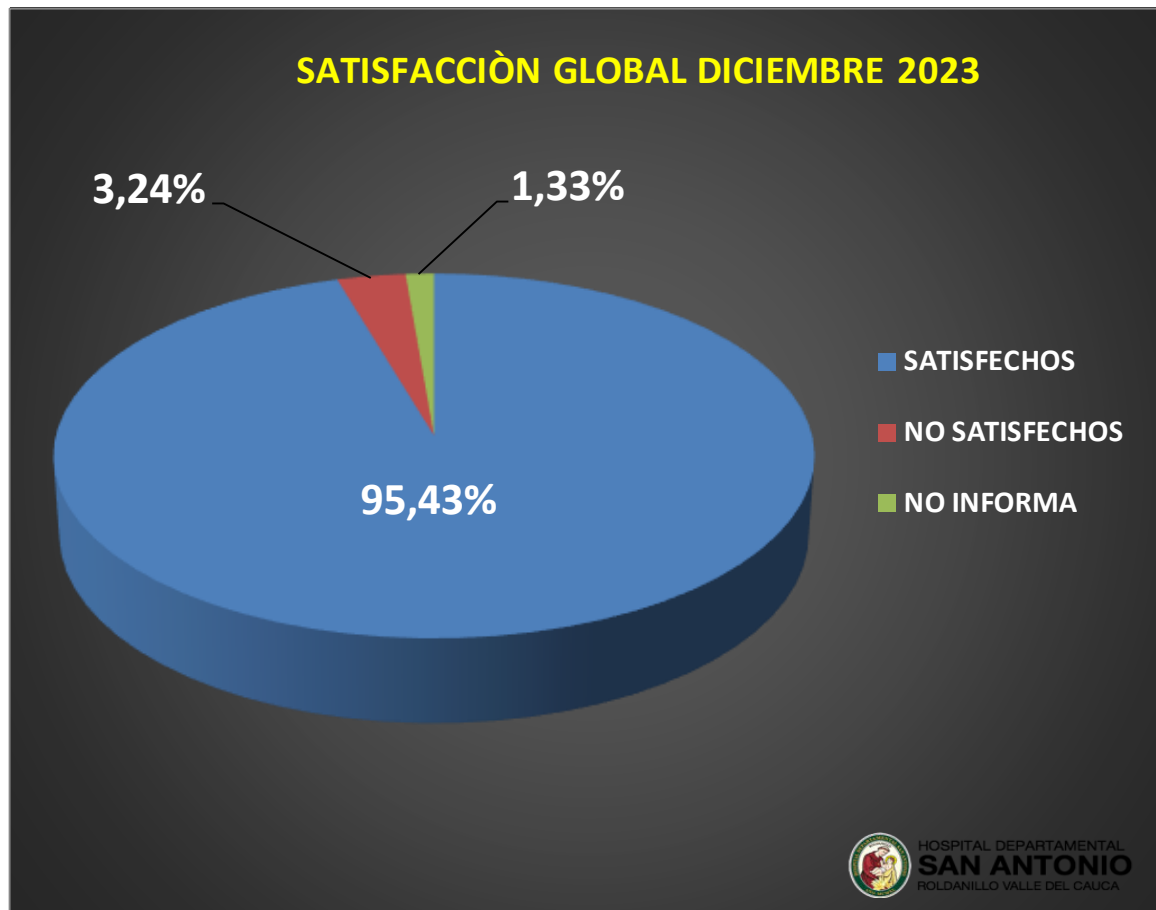
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 891900343-6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES DE DICIEMBRE 2023



Grafica No. 3

En la gráfica No. 3 en el indicador de satisfacción global en el mes de diciembre podemos observar que el 95,43% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios de la institución; presentándose además un 3,24% de insatisfacción, respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital y un 1,33% no informan su satisfacción; encuestándose un total de 525 usuarios para el 100% de las encuestas aplicadas. En el campo de la encuesta de satisfacción en la pregunta No. 12 Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio? Los usuarios manifestaron lo siguiente: en el área de Laboratorio Clínico los usuarios manifiestan brindar la información completa, que los facturadores sean mas amables; en el servicio de Urgencias manifiestan que la atención sea más oportuna y rápida, mejorar las camillas y las sillas de ruedas y que mejoren los tiempos de la atención del TRIAGE; en el área de PYP solicitan tener sillas de ruedas en los puestos de salud.



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

ELABORÓ: Eliana Bermúdez Toro – Coordinador 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
ENERO	495	ENERO	13	ENERO	7
FEBRERO	461	FEBRERO	12	FEBRERO	8
MARZO	494	MARZO	31	MARZO	0
ABRIL	499	ABRIL	26	ABRIL	0
MAYO	500	MAYO	20	MAYO	5
JUNIO	495	JUNIO	22	JUNIO	8
JULIO	512	JULIO	11	JULIO	2
AGOSTO	517	AGOSTO	6	AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	520	SEPTIEMBRE	5	SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	505	OCTUBRE	16	OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	494	NOVIEMBRE	21	NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	501	DICIEMBRE	17	DICIEMBRE	7
TOTAL	5993	TOTAL	200	TOTAL	53

Tabla No. 2

- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos, insatisfechos y que no informan la satisfacción global de los servicios y en el siguiente grafico se muestra el porcentaje de satisfacción global en el periodo comprendido de **enero a diciembre de 2023 con un porcentaje del 95,95% de satisfacción, un 3,20% de insatisfacción y un 0,85% que no informan.**

SATISFACCIÓN GLOBAL 2023





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

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL MES DE DICIEMBRE DE 2023

En la siguiente tabla se evidencia, el porcentaje de satisfacción global del mes de diciembre de 2023 de las áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

DICIEMBRE			HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO			
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: DICIEMBRE 2023					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	97	97%	1	1%
	INTERNACIÓN	30	29	97%	1	3%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
	LABORATORIO	100	93	93%	7	7%
APOYO TERAPEUTICO	55	52	95%	3	5%	
PYP	100	98	98%	2	2%	
C.EXTERNA	80	74	93%	3	4%	
RX	20	18	90%	0	0%	
TOTAL	525	501	95%	17	3%	

Tabla No. 3

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojé un total 525 encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, 518 usuarios satisfechos insatisfechos y **7** de ellos no informan a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”.



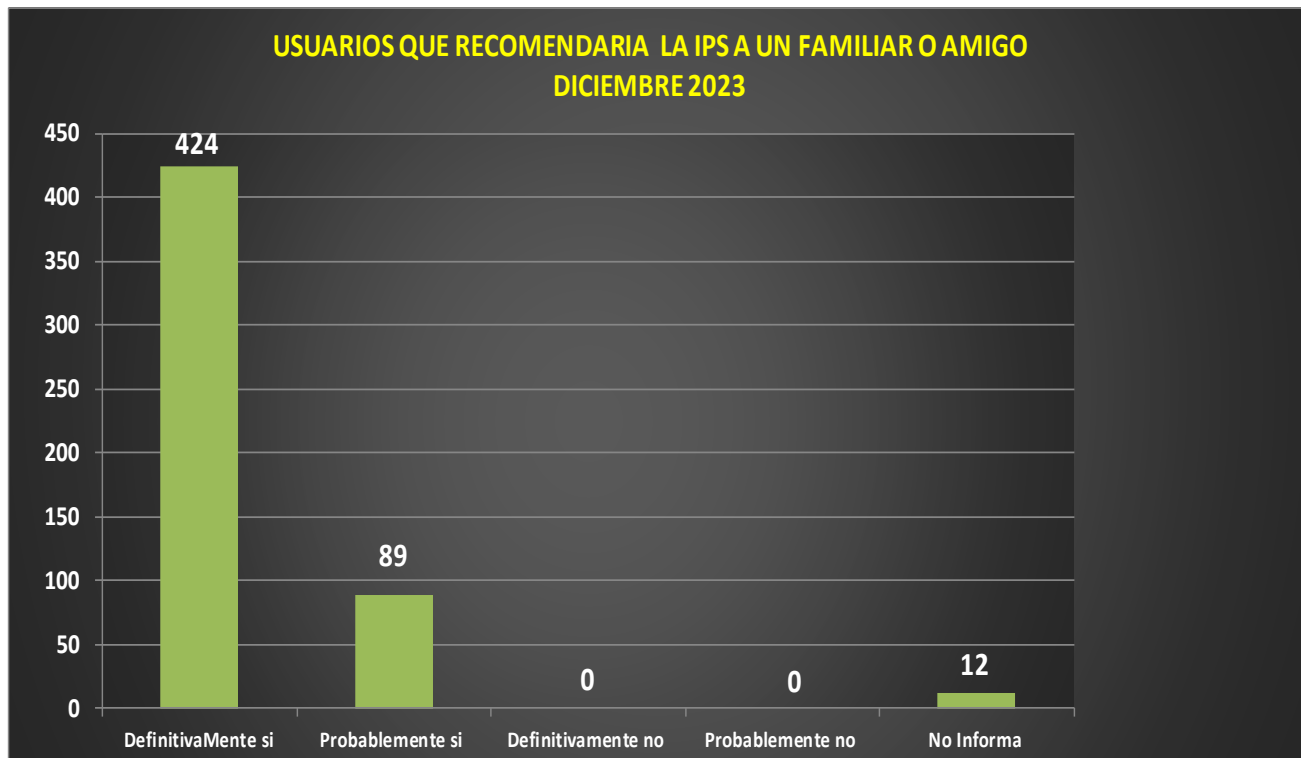
PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS - DICIEMBRE 2023

➤ En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, quedando de la siguiente manera:

- *Definitivamente si:* 424
- *Probablemente si:* 89
- *Definitivamente no:* 0
- *Probablemente no:* 0
- *No informa:* 12



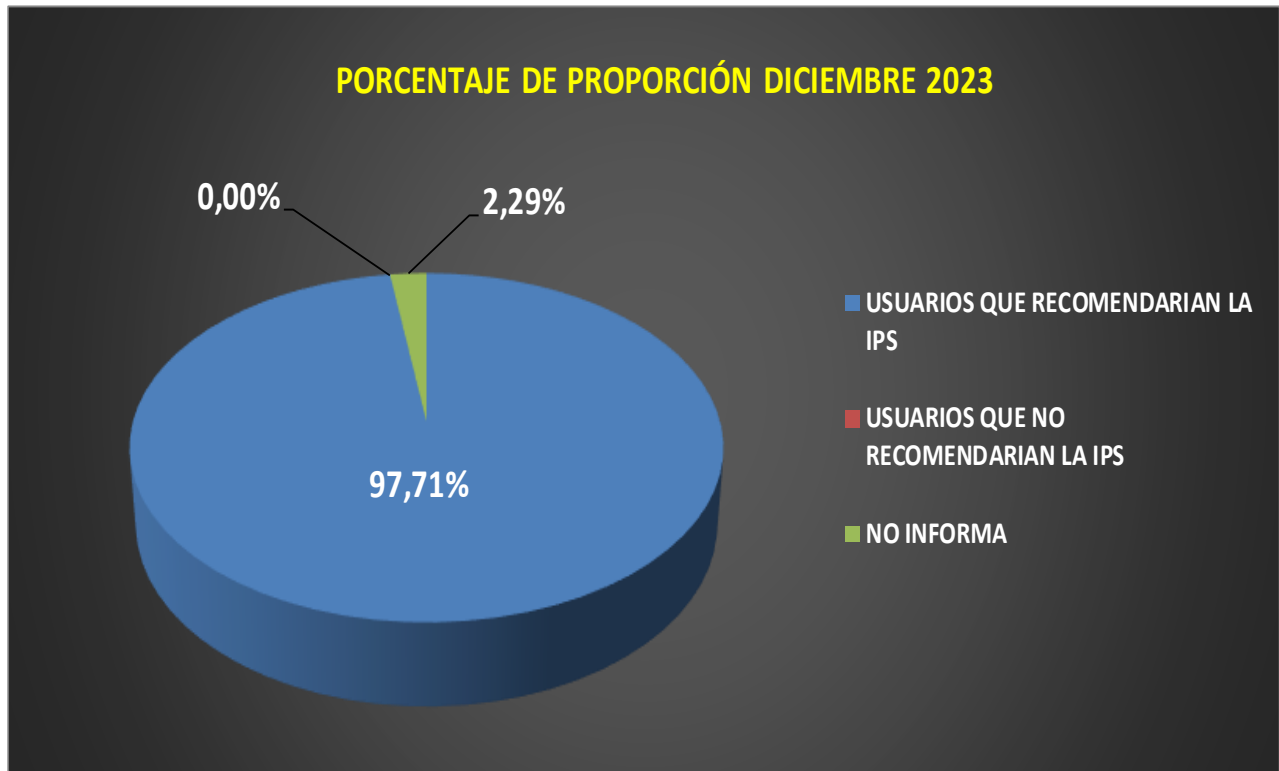
Grafica No. 5



PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN DICIEMBRE 2023



Grafica No. 6

- En la anterior gráfica muestra que, durante el mes de diciembre de 2023, se obtuvo un porcentaje de proporción del 97,71% de “usuarios que recomendarían a un familiar o amigo esta IPS”; seguidamente de 2,29% que no informan a la pregunta; obteniendo un total del 100% de las respuestas de las encuestas.



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	500	ENERO	0	ENERO	15
FEBRERO	456	FEBRERO	3	FEBRERO	22
MARZO	495	MARZO	30	MARZO	0
ABRIL	477	ABRIL	29	ABRIL	19
MAYO	513	MAYO	8	MAYO	4
JUNIO	499	JUNIO	14	JUNIO	12
JULIO	517	JULIO	2	JULIO	6
AGOSTO	516	AGOSTO	1	AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	525	SEPTIEMBRE	0	SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	513	OCTUBRE	5	OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	505	NOVIEMBRE	2	NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	513	DICIEMBRE	0	DICIEMBRE	12
TOTAL	6029	TOTAL	94	TOTAL	123

Tabla No. 4

PORCENTAJE DE PROPORCIÓN AÑO 2023





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

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERÍODO DE ANÁLISIS: Mes de diciembre de 2023

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

- En la gráfica anterior se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante los meses de enero a diciembre del año 2023 de las personas encuestadas el 96,53% (6029) respondieron que si recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 1,50% (94) que no recomendaría la IPS, seguidamente 1,97% (123) 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.

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

Líder Proceso SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario

Elaboro: Eliana Bermúdez Toro - SIAU
Fecha. 02 de enero de 2024.