
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 11</b>

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU**



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO  
ROLDANILLO - VALLE**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN          I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 11</b>


## 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 **primer semestre del año 2024**, 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 E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 11</b>

## 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		
<b>Naturaleza de la Investigación</b>	Cuantitativa	
<b>Técnica</b>	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado.	
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio de salud.	
<b>Número de Encuestas</b>	525	
<b>Distribución de la Muestra</b>	<b>Servicios</b>	<b>No. Encuestas Entregadas</b>
	APOYO TERAPEUTICO	55
	ODONTOLOGÍA	20
	CONSULTA EXTERNA	80
	PYMS	100
	LABORATORIO	100
	RX	20
	CX Y PARTOS	20
	HOSPITALIZACIÓN	30
URGENCIAS	100	
<b>Lugar de Aplicación de las Encuestas</b>	Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.	
<b>Fecha de recolección de la Información.</b>		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 11/03/2024</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 11</b>

## 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

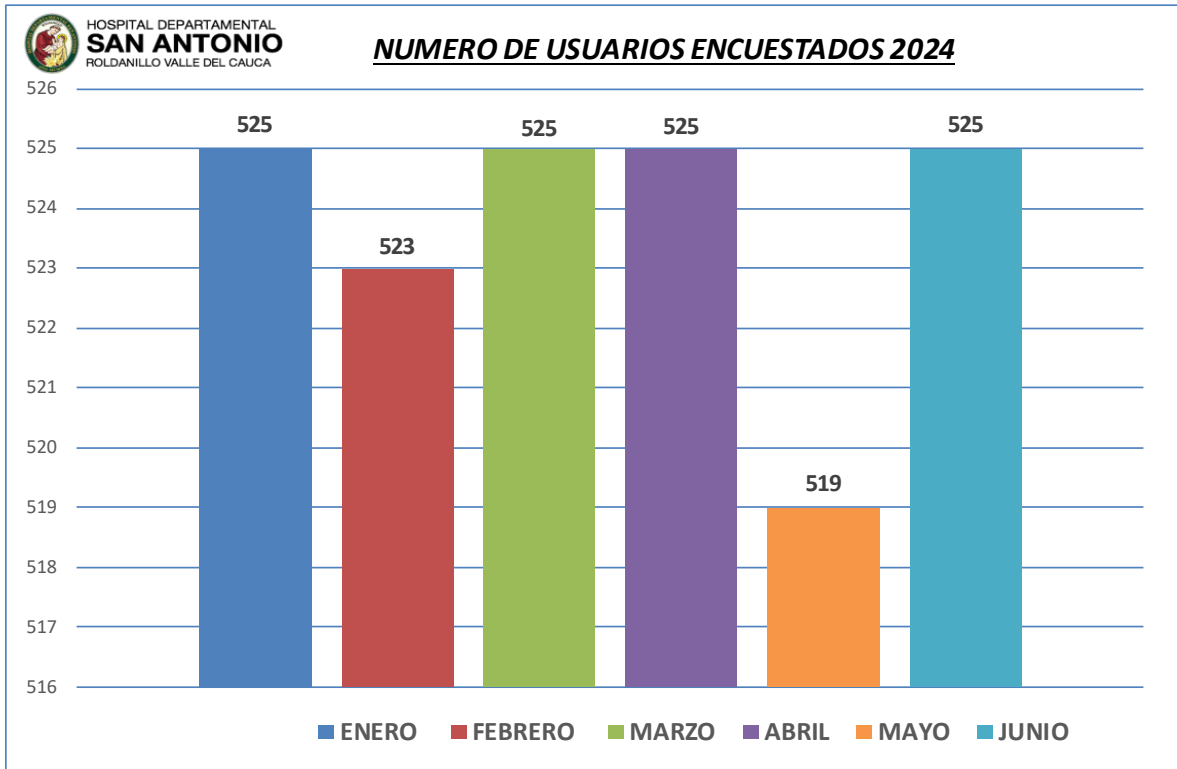
### 1. CONSOLIDADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

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 **primer semestre** del presente año en los diferentes servicios de la institución.

<b>CONSOLIDADO NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2024</b>	
<b>MES</b>	<b>No. Usuarios</b>
ENERO	525
FEBRERO	523
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	519
JUNIO	525
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>3142</u></b>

Cuadro No. 1

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 11</b>




Grafica No. 1

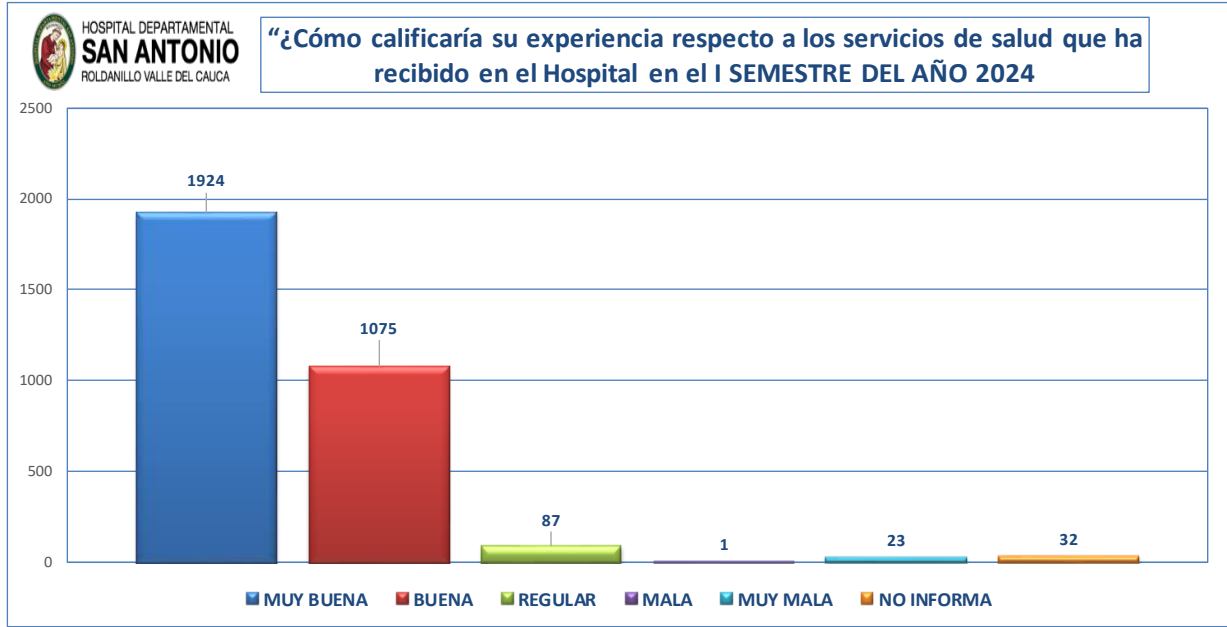
- Dentro del cuadro No. 1 – Grafica No. 1, en el primer semestre del año 2024, podemos observar que se aplicaron un total de 3142 encuestas en los diferentes servicios de la institución.

### CONSOLIDADO DE USUARIOS ENCUESTADOS EN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024.

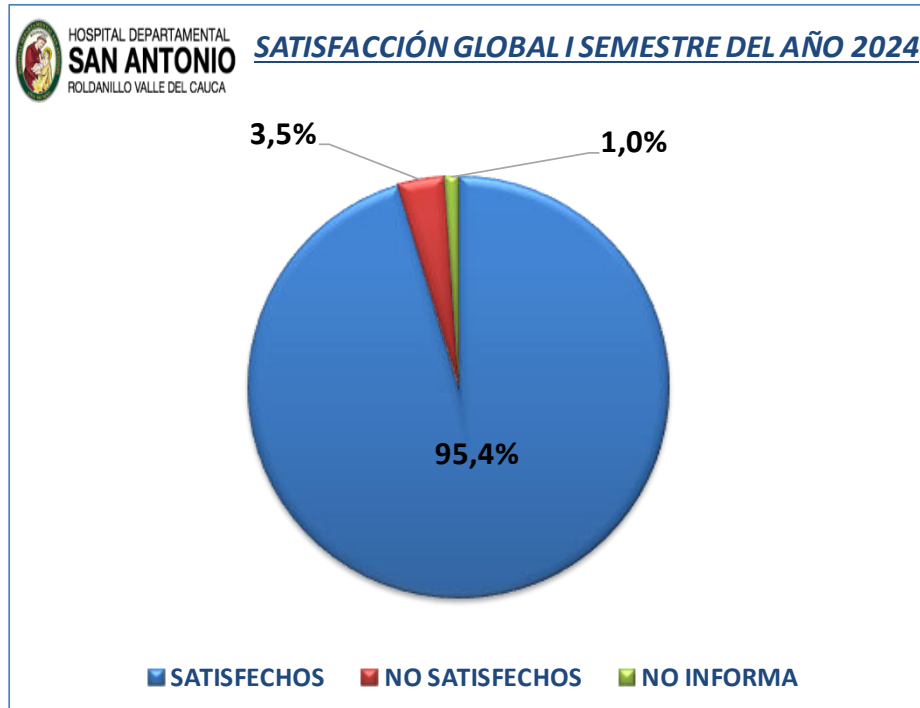
- En la siguiente grafica podemos observar los resultados a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”, para el primero trimestre (enero, febrero y marzo) de todos los servicios donde se aplica la encuesta quedando de la siguiente manera:
  - Muy buena: 1924
  - Buena: 1075
  - Regular: 87
  - Mala: 1


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 11</b>

- Muy mala: 23
- No informa: 32
- No entregadas por el servicio: 8




**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE DEL AÑO 2024.**



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 11</b>

## DESCRIPCIÓN

En la gráfica anterior en el indicador de satisfacción global en el **primer semestre del año 2024** podemos observar que el 95,4% se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios de la institución; presentándose además un 3,5% de insatisfacción, respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital y un 1,0% que no informan a la pregunta; encuestándose un total de 3142 usuarios para el 99,7% 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: para el servicio de urgencias hacen la sugerencia de mejorar la calidad humana y el trato hacia los pacientes, mejorar los tiempos de atención, tener más personal para atender, adquirir más sillas y camillas por la cantidad de gente; de manera general están muy satisfechos por la prestación del servicio, hacen las recomendaciones; por favor más personal, más espacio para acomodar las personas, no hay sillas; sugieren que siempre el servicio sea igual con amabilidad, interés por el paciente que no sea solo por días, más rápidas a la hora de atender, los resultados de los exámenes de laboratorio tardan mucho; Dentro del área de laboratorio clínico hacen la sugerencia de tener en cuenta a los pacientes para atención preferencial ya que por ejemplo a las embarazadas no las priorizan; tener un poco más de paciencia al momento de explicarle al usuario los trámites administrativos; en el servicio de promoción y mantenimiento de la salud, sobre todo en el área de la sede del Hospital “Clínica Santa Ana” donde se atienden los pacientes de la NUEVA EPS refieren los pacientes que hace mucho calor en casi todo el área, y también recomiendan tener sillas de ruedas en todos los puestos de salud; Apoyo Terapéutico: Sugieren que las el paquete de las terapias sean facturadas en su totalidad, y que mejore el servicio de facturación; en el área de cirugía y partos hacen referencia que falta separadores como “cortinas” para las camillas de la sala de partos y que hace falta donde poner las pertenencias de las maternas; rayos X solicitan enviar los resultados por correo electrónico, demora en el proceso de facturación, sugieren enviar los resultados de los rayos x al correo electrónico; Para el área de Hospitalización: Hay muchas moscas, los colchones están en mal estado, mejorar la comunicación del personal de turno con los familiares de los pacientes y finalmente en el área de consulta externa hacen la sugerencia para el servicio de facturación, mucha demora en la atención y en el llamado para facturar, no priorizan las embarazadas y los adultos mayores, y mejorar la oportunidad de las especialidades; también es importante resaltar que dentro de las encuestas dejan comentarios satisfactorios para el personal en general,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 11</b>

### CONSOLIDADO USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS


SATISFECHOS		INSATISFECHOS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	489	ENERO	22	ENERO	14
FEBRERO	500	FEBRERO	22	FEBRERO	1
MARZO	505	MARZO	7	MARZO	13
ABRIL	497	ABRIL	25	ABRIL	3
MAYO	503	MAYO	15	MAYO	1
JUNIO	505	JUNIO	20	JUNIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>2999</b>	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

Tabla No. 2


- En la tabla No. 2 se observa el consolidado de los usuarios satisfechos con un total para el primer semestre del año de **2999** usuarios satisfechos, **111** usuarios insatisfechos y **32** que no informan la satisfacción global de los servicios de salud.

### CONSOLIDADO POR ÁREAS DEL I SEMESTRE DEL AÑO 2024.

En la siguiente tabla se evidencia, el porcentaje de satisfacción global del primer trimestre del presente año por áreas del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

<b>PRIMER SEMESTRE</b>	 HOSPITAL DEPARTAMENTAL <b>SAN ANTONIO</b> ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO ROLDANILLO</b>			
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS				
	<b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>				
	<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>
	APOYO TERAPEUTICO	<b>330</b>	320	97%	1 0%
	ODONTOLOGÍA	<b>120</b>	116	97%	2 2%
	CONSULTA EXTERNA	<b>480</b>	457	95%	19 4%
	PROMOCIÓN Y.M.S	<b>600</b>	577	96%	16 3%
	LABORATORIO	<b>600</b>	548	91%	41 7%
RX	<b>120</b>	117	0%	1 1%	
CX Y PARTOS	<b>120</b>	115	96%	5 4%	
HOSPITALIZACIÓN	<b>180</b>	175	97%	5 3%	
URGENCIAS	<b>600</b>	574	96%	21 4%	
<b>TOTAL</b>	<b>3150</b>	<b>2999</b>	<b>95%</b>	<b>111</b> <b>4%</b>	




	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	CÓDIGO: IN-SI-OD-01
		VERSIÓN: 01
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	FECHA: 11/03/2024
		TRD: PÁGINA: 9 de 11

En el consolidado de encuestados, satisfechos e insatisfechos arrojó un total 3142 encuestas entregadas y aplicadas en todos los servicios de la institución, **2999** usuarios satisfechos, **111** insatisfechos, **32** de ellos no informan a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital?”. Y **8** encuestas que no fueron entregadas por los servicios en el primer semestre del 2024.

## 2. CONSOLIDADO DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS EN EL I SEMESTRE DEL AÑO 2024.

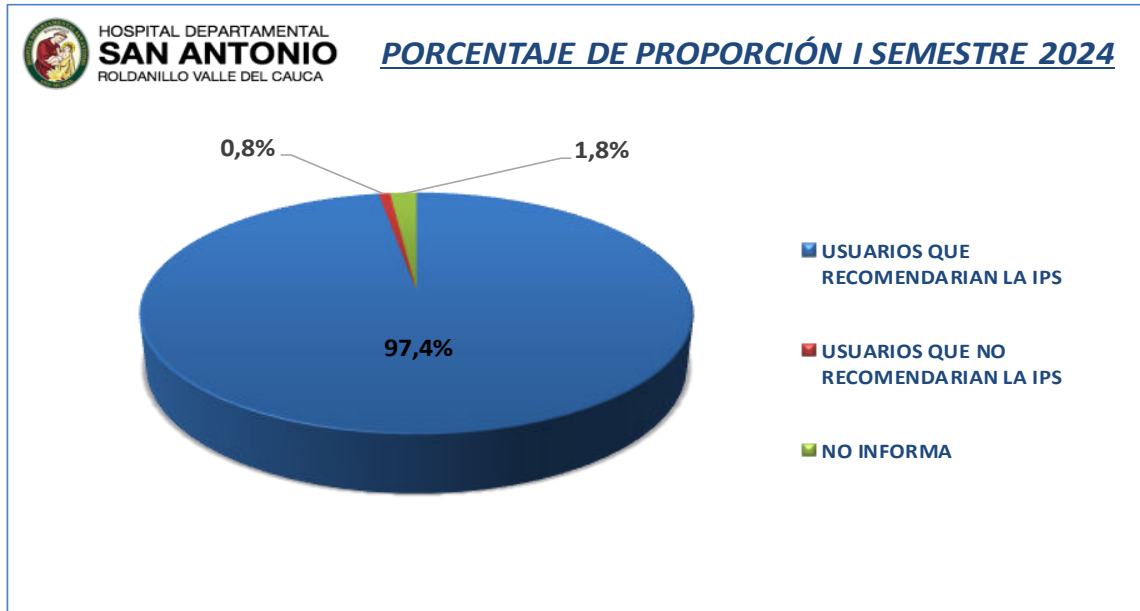
USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS		USUARIOS QUE NO RECOMENDARÍAN LA IPS		NO INFORMA	
MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios	MES	No. Usuarios
ENERO	504	ENERO	3	ENERO	18
FEBRERO	513	FEBRERO	2	FEBRERO	8
MARZO	512	MARZO	0	MARZO	13
ABRIL	512	ABRIL	5	ABRIL	8
MAYO	506	MAYO	5	MAYO	8
JUNIO	512	JUNIO	10	JUNIO	3
<b>TOTAL</b>	<b>3059</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

- 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: 2675
  - Probablemente si: 384
  - Definitivamente no: 19
  - Probablemente no: 6
  - No informa: 58
  - No entregadas por el servicio: 8


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 10 de 11</b>



**PORCENTAJE DE PROPORCIÓN I SEMESTRE AÑO 2024.**



En la anterior gráfica, se puede observar que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución, durante el primero semestre del año 2024 de las 3142 personas encuestadas el 97,4% (2999) respondieron que si

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> <b>I SEMESTRE DEL AÑO 2024</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 11 de 11</b>

recomendarían la IPS a un familiar o a un amigo, el 0,8% (111) que no recomendaría la IPS, seguidamente 1,8% (32) 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 – Líder SIAU