

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 5</b>

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO 2025

**FECHA:** Zarzal, 31 DE MARZO 2025

**ELABORADO POR:** Isabel Cristina Arias Parra – Trabajadora social

**PARA:** Sr. Carlos Varela - Jefe Estadística HDSR

### 1. OBJETIVO

Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE hasta el mes de **MARZO** por la prestación de servicios ofertados por la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de marzo se realizaron en total **330** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

### 2. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

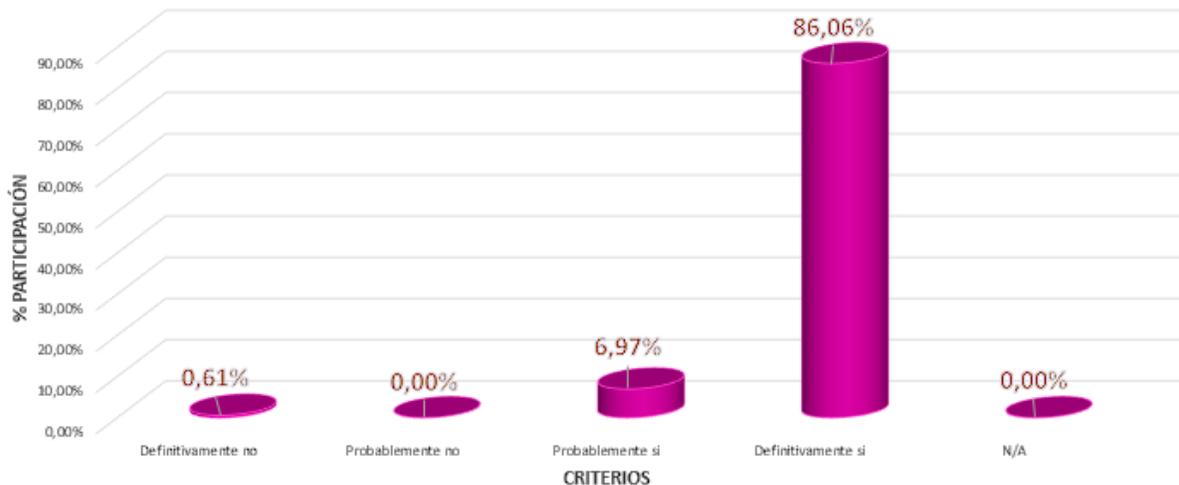
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-06</b>
		<b>VERSION: 01</b>
	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>	<b>FECHA: 26/10/2020</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA 1 DE 1</b>
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
<b>AREA O SERVICIO:</b> No aplica		
<b>NOMBRE INDICADOR:</b> Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>  (Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “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 la pregunta) * 100	<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje	
<b>RESPONSABLES:</b> Coordinador SIAU	<b>FRECUENCIA:</b> Mensual	<b>META:</b> 95 %
<b>COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR:</b> INCREMENTO X REDUCCIÓN		

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
MARZO	95%	330	376	87,7%	

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.1 SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificacion "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO

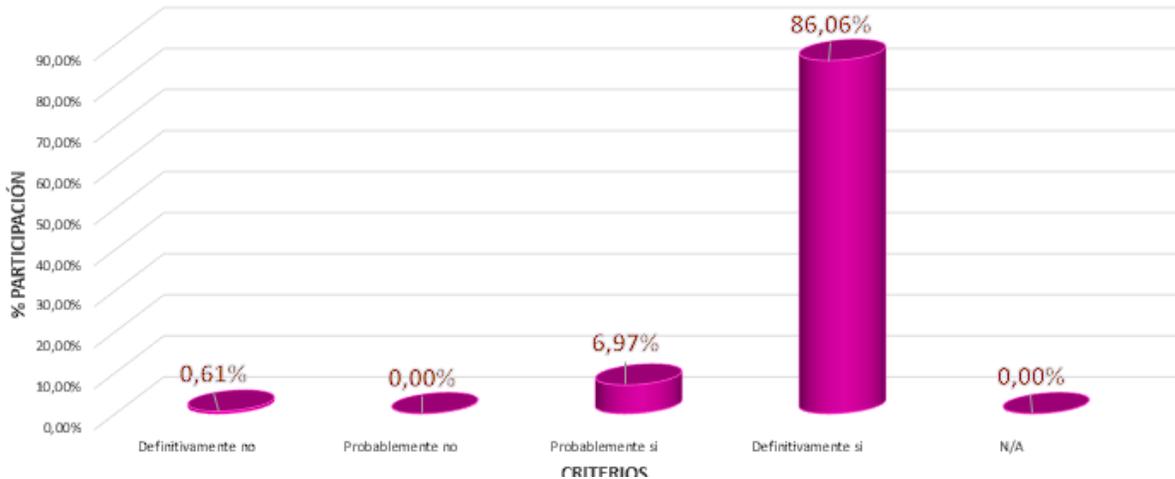
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 5</b>

URGENCIAS	129	144	89,5%
HOSPITALIZACION	69	86	80%
CONSULTA EXTERNA	132	146	90%
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>379</b>	<b>87%</b>

### 3. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>		<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-06</b>		
			<b>VERSION: 01</b>		
			<b>FECHA: 26/10/2020</b>		
	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA 1 DE 1</b>		
<b>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>					
<b>AREA O SERVICIO: No aplica</b>					
<b>NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</b>					
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b> (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b> Porcentaje			
<b>RESPONSABLES: Coordinador SIAU</b>		<b>FRECUENCIA: Mensual</b>	<b>META: 95%</b>		
<b>COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN</b>					
<b>CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256</b>					
<b>CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>META</b>	<b>VARIABLE 1 NUMERADOR</b>	<b>VARIABLE 2 DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>MARZO</b>	<b>95%</b>	330	376	87%	

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

#### 4. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

##### 4.1 Consulta externa:

- deberían tener mas especialista.
- Las filas de estadística son muy largas.
- Las filas son muy demoradas de estadística para solicitar historias clínicas.
- Compleja la comunicación con el personal de citas o facturación.
- Ojala sigan mejorando el hospital.
- Se debe mejorar la atención al usuario.
- Mejorar la atención al usuario es muy difícil comunicarse con el personal.
- Ha mejorado mucho la parte administrativa del hospital.
- Mejorar los baños están en mal estado
- Falta humanizar mas al personal del hospital
- Las filas son muy largas y demoradas.
- Se demoran mucho para dar las citas con especialista.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 5</b>

- **Espacio en el área de facturación es insuficiente.**
- **Hay mala atención en el área de estadística por parte del personal.**
- **Tener mas prioridad para los niños en urgencia.**
- **Pagos por transferencia.**
- **Hay poquitos doctores para tantos pacientes.**
- **Abrir mas agendad para que las citas no se demoren tanto tiempo.**
- **Capacitación del servicio al cliente a las cajeras de laboratorio.**

#### **4.2 Urgencias:**

- **La atención es muy lenta las enfermeras y los médicos demoran mucho faltan camillas para pacientes adultos.**
- **Tener prioridad con los pacienets menores de edad.**
- **Hace mucho calor, no hay aire.**
- **Que sea mas rápida la atención por parte de las enfermeras.**
- **Que sea mas rápido la atención del medico después de pasar por el triage.**
- 

#### **4.3 Hospitalización:**

- **poner sala de espera para los acompañantes de los pacientes de urgencia.**
- **Poner una mejor área para los acompañantes que espera afuera.**
- **mejorar el aspecto de las habitaciones.**
- **Mejorar las instalaciones físicas hace falta un botón o algo para llamar de una manera rápida a la enfermera.**
- **Los paredes tienen mucha humedad.**

#### **4.4 Laboratorio**

- **Han mejorado mucho pero son permisivos con la bulla.**
- **En Roldanillo no hay filas.**
- **Mejorar las filas, las cajeras se demoran mucho.**
- **Mejorar la atención en la cajas.**
- **Mejorar las filas.**
- **Filas muy largas.**

---

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social