

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 1 de 9

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2025

FECHA: Zarzal, 2 de mayo del 2025

ELABORADO POR: Diana Carolina Llanos Vásquez – 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 **ABRIL** por la prestación de servicios ofertados en la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de **ABRIL** se realizaron en total **212** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias. De las cuales, **156** respecto a la calificación global de la satisfacción y recomendación de la IPS por parte de la población, corresponde a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

2. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO:	UNIDAD DE MEDIDA:	
(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	Porcentaje	
RESPONSABLES: Trabajadora social SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META:95 %

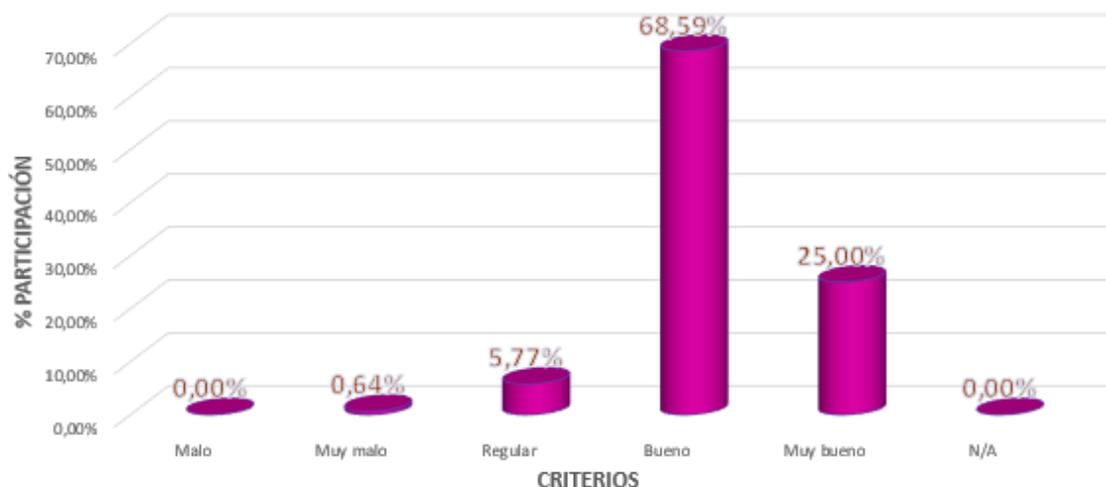
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO REDUCCIÓN X

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	377	156	41,3%	Se observa una disminución en la cantidad de encuestas aplicadas debido al cierre de convenio con Emssanar, donde la población fue menor.

11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:
El incumplimiento de la meta se debe a la situación de convenio con Emssanar que se vio interrumpida en	Se propone el desarrollo continuo de las encuestas para el mes siguiente	Personal de SIAU	A partir del 2 de mayo	Todo el mes de mayo

relación con el hospital San Rafael, puesto que la mayoría de los usuarios son de esta EPS.	(mayo) aprovechando que el convenio fue reestablecido. Asimismo, se propone retomar el desarrollo de encuestas digitales a través de la plataforma del hospital para mayor captación de la población y facilidad en la digitación de los datos.			
---	---	--	--	--

2.1 SATISFACCION POR SERVICIO

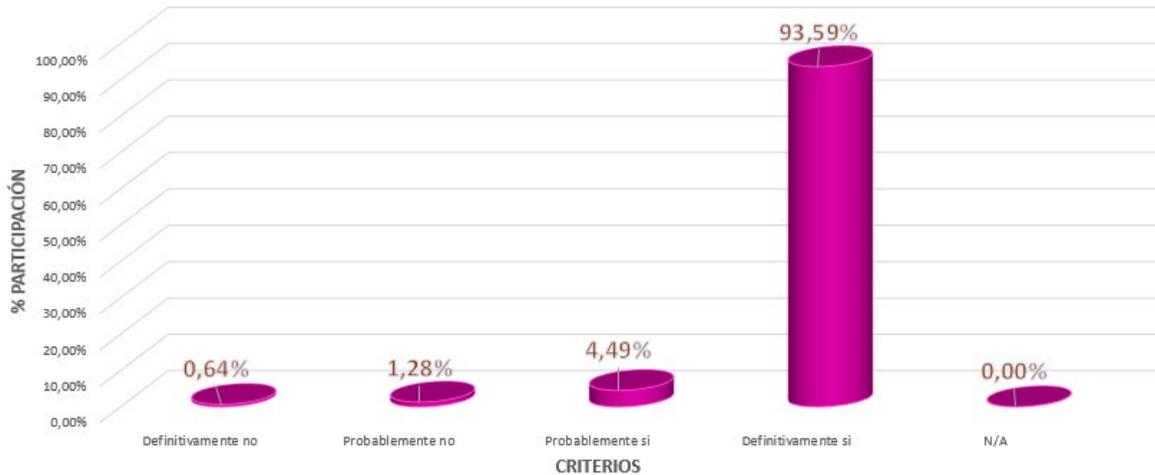
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	49	54	90,7%
HOSPITALIZACION	18	19	94,7%
CONSULTA EXTERNA	79	83	95%
TOTAL	146	156	93,5%

3. INDICADOR "RECOMENDARIA SU IPS"

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020

		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:	
				PÁGINA 1 DE 1	
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (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			UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje		
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual		META: 95%	
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO REDUCCIÓN X					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	376	156	41,3%	Se observa una disminución en la cantidad de encuestas aplicadas debido al cierre de convenio con Emssanar, donde la población fue menor.

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:
El incumplimiento de la meta se debe a la situación de convenio con Emsannar que se vio interrumpida en relación con el hospital San Rafael, puesto que la mayoría de los usuarios son de esta EPS.	Se propone el desarrollo continuo de las encuestas para el mes siguiente (mayo) aprovechando que el convenio fue reestablecido. Asimismo, se propone retomar el desarrollo de encuestas digitales a través de la plataforma del hospital para mayor captación de la población y facilidad en la digitación de los datos.	Personal de SIAU	A partir del 2 de mayo	Todo el mes de mayo

3.1 RECOMENDACIÓN POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Definitivamente si" y "Probablemente si"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN POR SERVICIO
URGENCIAS	53	54	98%
HOSPITALIZACION	19	19	100,0%
CONSULTA EXTERNA	81	83	97,5%
TOTAL	153	156	98%

4. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.1 HOSPITALIZACION:

Atención por parte del personal:

- ✚ Los médicos deberían tener más paciencia a la hora de brindar la atención
- ✚ Es muy bueno lo que están haciendo en la estructura, pero deben mejorar la calidad humana.
- ✚ Estoy muy agradecido por la buena atención brindada

Infraestructura, instalaciones y dotaciones:

- ✚ Que el desayuno no sea solo pan y huevo, es muy poquito y no hay una persona responsable a cargo de la dieta de los pacientes
- ✚ Que alarguen la visitas
- ✚ Hacen falta ventiladores por el calor
- ✚ Mucho polvo y las paredes están en mal estado
- ✚ Adecuar los baños para las personas adultas que sean más altos y poner donde sostenerse, el baño permanece mojado en el suelo puede ser por alguna fuga, los sifones de las duchas están tapados y el inodoro casi no vasa. El aseo del baño y las baldosas están sucias deberían hacer mejor el aseo, hay una cucaracha en el baño hace más de tres días

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021	
	TRD: PÁGINA: 7 de 9	

4.2 URGENCIAS:

Tiempo de espera:

- ✚ En el triage y para llamar al médico bien, pero aplicar los médicos se demoran mucho
- ✚ La atención de las enfermeras es un poco demorada
- ✚ Que la atención sea más rápida
- ✚ Demora en la espera de ser llamado por el médico
- ✚ Mejorar el tiempo de espera y en la toma de medicamento revisar por si ya se acaba

Atención por parte del personal:

- ✚ Enseñarles a los médicos nuevos todos los procedimientos, a saber, cuándo dar las incapacidades y ser más empáticos con los pacientes
- ✚ Que el personal de urgencia atienda con paciencia y amor por lo que hacen
- ✚ Felicidades continúen así la atención me pareció muy buena

Infraestructura, instalaciones y dotaciones:

- ✚ Podrían proporcionar cobijas o mantillas para el frío, porque hace mucho frío
- ✚ Mejorar la atención a los usuarios y los baños no están aseados
- ✚ Podrían brindar alimentos para los que lleven muchas horas en urgencia
- ✚ Podrían tener en cuenta el estado de las madres lactantes que también necesitan apoyo dentro de las instalaciones de urgencia

4.3 CONSULTA EXTERNA:

Tiempo de espera:

- ✚ La fila para reclamar historias clínicas, para facturación y asignación de citas se demora mucho, poner más personal
- ✚ En las filas de estadística son muy largas no se tiene en cuenta las condiciones de salud de las personas como dislexia de cadera
- ✚ Que los médicos sean más puntuales
- ✚ Que las filas sean más organizadas

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 8 de 9

Atención por parte del personal:

- ✚ Más calidad humana al momento de ser atendido
- ✚ La calidad de atención de profesional debe ser más humanizada
- ✚ Seguir mejorando las instalaciones físicas
- ✚ Mejorar la atención con los usuarios
- ✚ Cuando en citas la manda con especialista le dicen que lo llaman y no
- ✚ Antes los empleados eran muy patanes para la atención ya ha mejorado mucho
- ✚ Hay médicos que no tienen una atención más capacitada
- ✚ No hay humanización por parte de un médico de ginecología
- ✚ No mover a los médicos de área porque se pierde el proceso,
- ✚ Mejorar la atención en algunas áreas

Infraestructura, instalaciones y dotaciones:

- ✚ Ojalá puedan seguir mejorando el hospital
- ✚ Deberían arreglar los baños y las puertas no tienen seguridad
- ✚ Podrían traer más especialista. Amplíen más los servicios especializados porque nos toca viajar a otros lados
- ✚ Que el hospital tenga un mejor aspecto físico en pintura
- ✚ Mejorar el orden en las filas se desorganiza mucho
- ✚ Más sillas para los pacientes
- ✚ Organizar el parqueadero
- ✚ Ojalán puedan continuar con las remodelaciones

4.4 LABORATORIO:

- ✚ Que el espacio sea más amplio cuando se tenga mucha gente
- ✚ No ha mejorado mucho le falta en el espacio de odontología la sala necesita ventiladores porque casi no hay aire
- ✚ Más ventanillas en la facturación o que los equipos sean como más rápidos
- ✚ La última vez que asistía obtuve un trato no muy amable, al punto de que me quedo faltando un examen que debía ser tomado aquí y no en CIC, siento que las indicaciones por parte de la auxiliar que me atendió no fueron claras

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 9 de 9

DIANA CAROLINA LLANOS VASQUEZ

Trabajadora Social de SIAU