

	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: 1 de 6

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2025

FECHA: Zarzal, 31 de enero del 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 **ENERO** 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 enero se realizaron en total **350** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

2. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

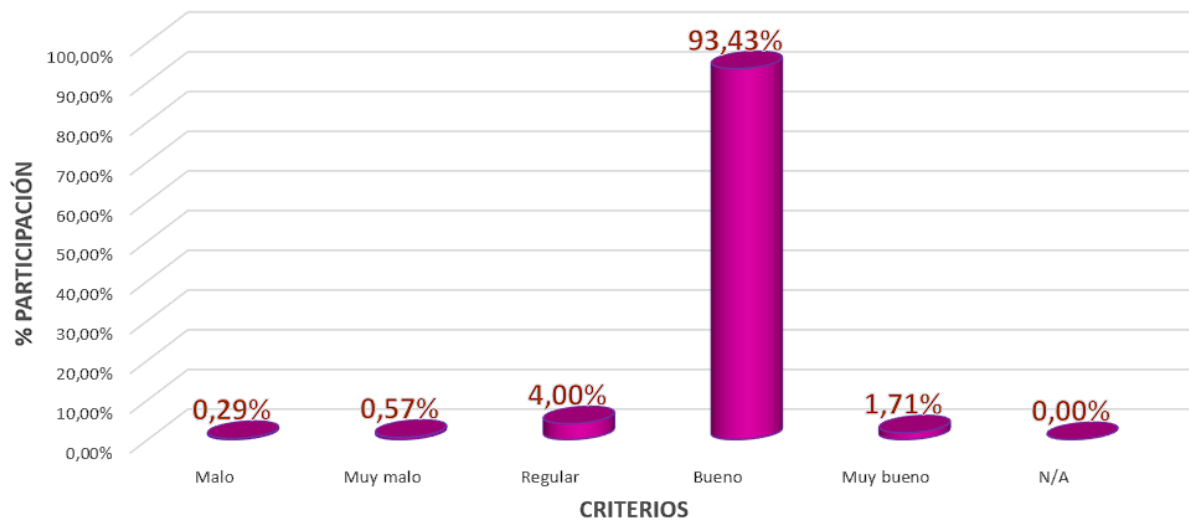
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD: PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción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

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ENERO	95%	376	350	93%	

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:

	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: 3 de 6

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
URGENCIAS	127	141	90%
HOSPITALIZACION	73	73	100%
CONSULTA EXTERNA	133	136	97%
TOTAL	333	350	

3. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		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%

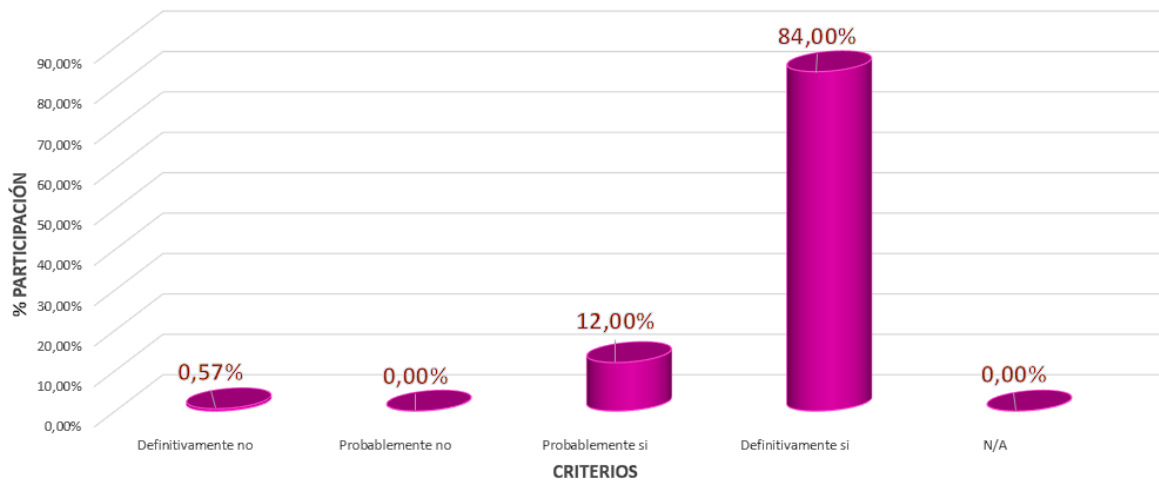
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ENERO	95%	376	350	93%	

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 HOSPITALIZACION :

- ✚ me ha tocado comprar algunos medicamentos porque no los tiene el hospital.
- ✚ la alimentacion se ve buena, pero en particular a mi no me gusta pero todo muy bien.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	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: 5 de 6

- ✚ muy buena la atencion, pero hay cosas que mejorar tanto en lo físico.
- ✚ mas ventilacion en las habitaciones.

4.2 Urgencias:

- ✚ felicito al doctor santrich es un ser humano maravilloso tener en cuenta que no todos los doctores no tiene la misma disposicion pero en especial un medico que siempre me dice que no tiene nada y yo con mi dolor de columna (michael Carvajal)
- ✚ se dañó el aire mucho calor.
- ✚ el aire acondicionado o ventiladores.
- ✚ tener en cuenta el triage, mucha demora.

4.3 Consulta externa:

- ✚ mas información sobre ubicación de los consultorios.
- ✚ aveces se demora mucho para facturar.
- ✚ El personal nuevo debe estar mas tiempo en inducción.
- ✚ atencion sea mas ligera, tanto como en c ext, como en urgencias.
- ✚ mejorar el sistema o mas personal para la atención.
- ✚ deberian haber mas sillas.
- ✚ tratar de no citar tanto paciente al mismo tiempo, el sitio no es ventilado.
- ✚ mas distibución de las bancas.
- ✚ bancas mas comodas.
- ✚ aveces demoran mucho para el llamado, se colocan muchos pacientes a la misma hora por lo cual hay mucha acumulación.
- ✚ tiene instalaciones son muy lindas pero con 3 o 4 personas que no brinde una buena atencion adecuada habla mucho del hospital, ejemplo mi experiencia de hace 4 años no fue nada humanizada, cabe resaltar que los dr trejos y rada son excelentes seres humanos, hoy por ejemplo citan a todos casi a una misma hora para ecografias y ahi personas que se encuentran en ayunas y son as 11:03 minnutos y no nos han atendido .
- ✚ a veces citan todos a una misma hora.
- ✚ seria ideal mejorar la puntualidad en la atencion de las citas programas.

4.4 Laboratorio:

- ✚ la fila de laboratorio es demasiado demorada.
- ✚ La fila de laboratorio es demasiado demorada.
- ✚ mas rapidez en la facturación.
- ✚ fila para adulto mayor, caja preferencial.
- ✚ Habilitar mas puntos para facturar exámenes.
- ✚ Habilitar nuevamente las fichas.

	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: 6 de 6

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social