

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 7

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO DE 2025

FECHA: Zarzal, 3 de septiembre 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 E.S.E hasta el mes de **AGOSTO** 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 **AGOSTO** se realizaron en total **504** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias. De las cuales, **377** 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 2
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: Trabajadora social SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META:95 %

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 2 de 7

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN																			
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256																			
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025																			
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES														
AGOSTO	95%	377	377	100%	Se alcanzó un total del 100% en la aplicación de las encuestas														
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL <table><thead><tr><th>CRITERIOS</th><th>% PARTICIPACIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td>Malo</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>Muy malo</td><td>0,27%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>0,53%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>82,23%</td></tr><tr><td>Muy bueno</td><td>16,98%</td></tr><tr><td>N/A</td><td>0,00%</td></tr></tbody></table>						CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN	Malo	0,00%	Muy malo	0,27%	Regular	0,53%	Bueno	82,23%	Muy bueno	16,98%	N/A	0,00%
CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN																		
Malo	0,00%																		
Muy malo	0,27%																		
Regular	0,53%																		
Bueno	82,23%																		
Muy bueno	16,98%																		
N/A	0,00%																		
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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 3 de 7

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	142	144	98,6%
HOSPITALIZACION	85	86	98,8%
CONSULTA EXTERNA	147	147	100%
TOTAL	374	377	99,2%

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
			FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:
PÁGINA 2 DE 2			

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%
---------------------------------------	----------------------------	------------------

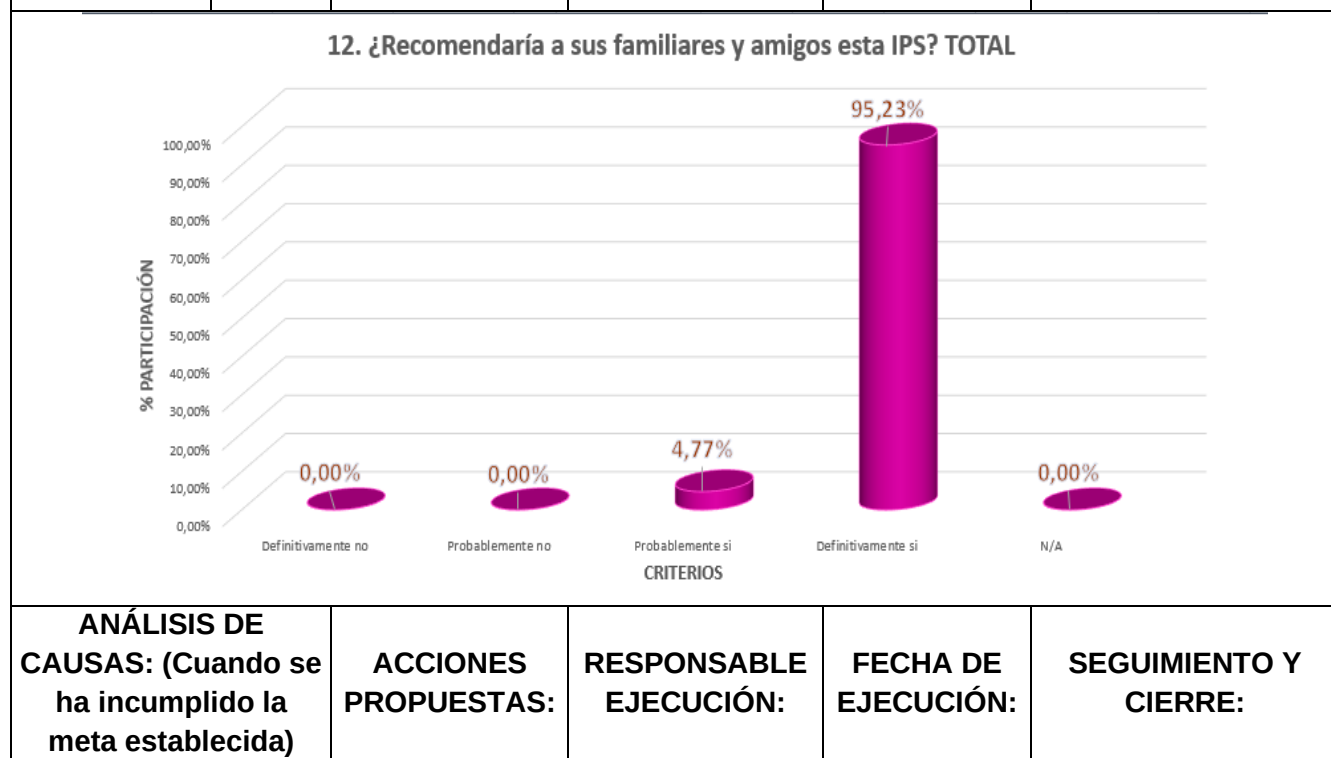
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 4 de 7

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
AGOSTO	95%	377	377	100%	Se alcanzó un total del 100% en la aplicación de las encuestas



3.1 RECOMENDACIÓN POR SERVICIO

SERVICIO	RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS "Definitivamente si" y "Probablemente si"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN POR SERVICIO
URGENCIAS	144	144	100%
HOSPITALIZACION	86	86	100%
CONSULTA EXTERNA	147	147	100%
TOTAL	377	377	100%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 5 de 7

4. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.1 HOSPITALIZACION:

Aspectos positivos:

- ✚ Me ha parecido muy buena la atención de humanidad
- ✚ Todo bien gracias a Dios la atención me parece muy bueno
- ✚ Que cuando un paciente requiera un acompañante lo dejen quedar después de la cirugía para que lo acompañen
- ✚ El mejor hospital
- ✚ El hospital ha mejorado mucho no es tan malo como la gente habla

Aspectos negativos:

- ✚ Revisar lo de los acompañantes porque a veces es de noche y el vigilante dice que se debe de salir y por ejemplo a nosotras nos pasó y somos de Caicedonia

4.2 URGENCIAS

Aspectos positivos:

- ✚ Que continúen así, mejorando
- ✚ Tuve que venir con mi bebé por urgencias todo me pareció excelente la atención humana
- ✚ Todo fue muy rápido

Aspectos negativos:

- ✚ Cuando llegue me demoraron mucho. En el cambio de turno en vez de hacerlo rápido se reunieron en un consultorio y ahí echando lengua
- ✚ Hay veces que no me toman la presión, temperatura ni dicen que medicamento está tomando
- ✚ Atención pésima en triage, la atención de una enfermera negrita gordita
- ✚ Yo soy acompañante de mi madre de pronto es como ayuda para el cambio de pañales la atención si ha sido muy buena y lo hacen con vocación, pero son como cositas
- ✚ En pediatría es muy bonito todo, pero hace mucho calor, debería tener, así como en urgencias tener un sillón así para cuando le apliquen los medicamentos hasta algo más cómodo, pero a veces no hay camillas, y que son cositas porque la atención es muy buena
- ✚ Tener como más paciencia con el adulto mayor, yo estuve acompañante con mi mama Lucia Balderrama, tener como más paciencia

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 6 de 7

4.3 CONSULTA EXTERNA:

Aspectos positivos:

- ✚ Siento que son muy humanos y dispuestos la chica de orientación es muy paciente y amable
- ✚ Que sigan así
- ✚ La atención ha sido muy buena, que continúen mejorando las instalaciones uno sabe que es un proceso, pero sería chévere ver todo mejorado, el hospital ha mejorado mucho.

Aspectos negativos:

- ✚ Tener más especialistas porque antes tenía urología y ya no
- ✚ Las asignaciones de las citas son muy malucas porque le dicen a uno que abren agenda un día tal y uno viene ese día o esos días que ellas dicen y que no hay agenda
- ✚ Mejorar los baños
- ✚ Llevo más de dos meses esperando cita para dermatología
- ✚ Considero que los procesos administrativos son muy lentos y pues uno entiende, pero en mi caso yo trabajo, pero uno escribe al wsp se demoran en responder y si responden a los días para dar la cita, pero si responden le dan la cita el día y hora, pero uno muchas veces no puede en el horario que le dan, entonces considero que se debe mejorar los canales de comunicación
- ✚ No deben de dar las citas con tanta anticipación porque viene uno después y que no hay cupo
- ✚ Algunas veces es mucha demora para llamarlo o atenderlo a uno
- ✚ Uno llega allá y muchas veces están con el celular o llegan de otras áreas a quitarle el tiempo a los que están facturando
- ✚ A mi papa en estos días le despacharon con formula y no me quisieron dar los medicamentos en la eps porque no tenía la fecha ni la firma del médico
- ✚ Es cuando mandan citas prioritarias y esas prioritarias no existen porque no las dan
- ✚ Lo más duro es que hago fila para una cita y cuando llego me dicen que ya no hay y también lo de laboratorio que uno no alcanza ficha
- ✚ Con una de citas es muy cortante y no me da solución, el viernes me paso. Como cuando estaba la morena alta con corte de hombre quien es super amable
- ✚ Colocar fichas para sacar las citas porque uno haciendo fila preguntan y de una lo atienden primero
- ✚ Agilizar más las cuestiones de las citas para programar la cirugía
- ✚ Tener una casilla para personas que vienen de otro lado y que a veces se complica llegar puntual, yo vengo de la paila

4.3 LABORATORIO CLINICO:

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: (602) 2038216 - 2038217, Urgencias (602) 2038225

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: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 30/07/2025
	INFORME DE GESTIÓN	TRD: PÁGINA: 7 de 7

Aspectos positivos:

- ✚ Ha estado más organizado

Aspectos negativos:

- ✚ Organización y prioridad para los adultos mayores y mujeres en embarazo
- ✚ Mejor atención
- ✚ Allá uno llega a las 430 de la mañana y lleno de gente, llega gente que pide hasta 5 fichas deberían tener un tope
- ✚ El problema es allá cuando uno factura que yo digo me toca la ficha 14 y me dan por ahí la 50. Yo conté y dije eso, pero me toco la más lejos, porque están entregando muchas fichas por persona
- ✚ Colocar un fichero
- ✚ Fila preferencial
- ✚ Con lo de las fichas hay que madrugar muchísimo, y a veces uno llega y ya no hay
- ✚ Tener mejor distribución de la información a través del personal que está brindando la atención.

DIANA CAROLINA LLANOS VASQUEZ

Trabajadora Social de SIAU