

	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 10

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JULIO DE 2025

FECHA: Zarzal, 31 de julio 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 **JULIO** 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 **JULIO** se realizaron en total **512** 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 %

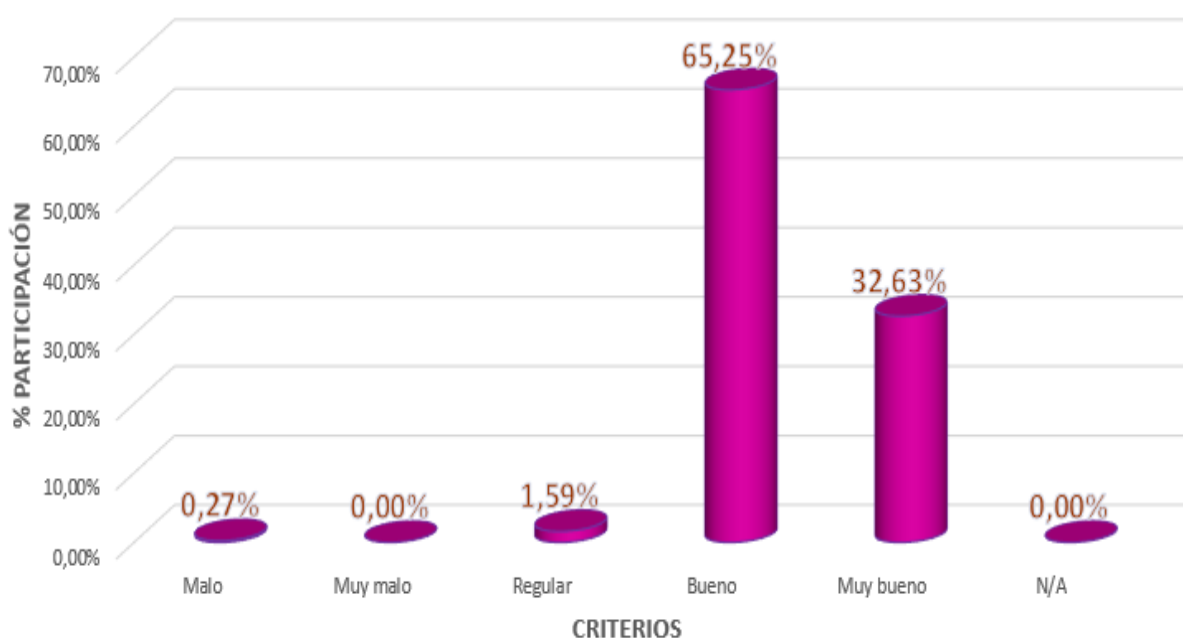
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	377	370	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



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: SI-AU-OD-03
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 3 de 10

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	144	144	100%
HOSPITALIZACION	85	86	98,8%
CONSULTA EXTERNA	140	147	95,2%
TOTAL	369	377	97,8%

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 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		

	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 10

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	377	370	100%	Se alcanzó un total del 100% en la aplicación de las encuestas

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

CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN
Definitivamente no	0,00%
Probablemente no	1,06%
Probablemente si	6,63%
Definitivamente si	92,31%
N/A	0,00%

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

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	142	144	98,6%
HOSPITALIZACION	86	86	100%
CONSULTA EXTERNA	145	147	98,6%
TOTAL	373	377	98,9%

	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 10

4. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.1 HOSPITALIZACION:

Aspectos positivos:

- ✚ Me ha ido muy bien, me han parecido unas bellezas, muy buena atención
- ✚ Todo muy bien, faltan como arreglitos, pero uno sabe que es poco a poco, de resto maravilloso
- ✚ Me he sentido muy bien atendido, todo muy bien
- ✚ Yo les digo que vivo lejos y las funcionarias me colaboran, estuve hospitalizada y todo fue bueno.

Aspectos negativos:

- ✚ La atención de los enfermeros es muy demorada
- ✚ Los enfermeros no ponen cuidado de como el niño tenga el bracito con los medicamentos que le ponen. Ahora tenía el brazo todo descolgado y hasta se descanaliza
- ✚ Me han traído jugos dulces y yo soy diabético
- ✚ A mi niña se le daño la vena y se demoraron dos horas para quitársela y volvérsela a poner. En la alimentación le dan todo lo que a un niño no le deberían de dar. No todas, pero a veces a las enfermeras uno les habla e ignoran
- ✚ Las paredes tienen hongo, una infraestructura inadecuada para una persona con discapacidad en cuanto los baños sufrimos mucho (2), pero la atención médica muy buena
- ✚ Hay doctores que le hablan a uno como golpeadito como autoritario, las enfermeras si para que muy formales.
- ✚ Sería bueno separar los baños de mujeres y hombres, un letrero, así como se tiene en urgencias

4.2 URGENCIAS

Aspectos positivos:

- ✚ La atención del personal de área de urgencia es excelente, en el momento que hemos requerido el servicio de urgencias han sido muy amables desde el portero, personal médico, administrativo, enfermer@s, los de servicios general nos ha brindado una
- 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
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/07/2025
		TRD: PÁGINA: 6 de 10

excelente atención, calidez, y nos mantienen informados del estado de salud de nuestra familia de manera clara.

- ✚ Me atendieron muy bien, atentos
- ✚ Todo ha mejorado y lo nuevo en vigilancia también muy bueno
- ✚ Pediatría quedo muy bien, bien decorado
- ✚ A mi si todo me ha parecido bien, siempre me han atendido bien
- ✚ Yo estaba acompañando a mi papá como es un adulto mayor y tenía la presión alta todo fue rápido
- ✚ Estuve acompañando a mi hijo, me pareció todo muy bien
- ✚ Pediatría quedo muy lindo, se siente otro ambiente
- ✚ Yo vine acompañar a mi mamá todo me pareció bien

Aspectos negativos:

- ✚ Mejorar un poquito el tiempo de espera y la privacidad del paciente
- ✚ Disminuir tiempos de espera para administración de medicamentos y revaloración por el médico
- ✚ A mí me pareció muy grosero fue las muchachas que piden los documentos, llegue con mi suegra, ni saludan ni nada solo piden documento
- ✚ Tanto la jefe como los demás le aplicaron medicamentos, pero de una me le dieron salida que no tenía nada y ya se encuentra en hospitalización
- ✚ Alguien me chuzo mucho y me quedo doliendo, una morenita y la verdad me da miedo. Ella me dice que es uno, pero la verdad no me ha dicho eso, pero lo demás todo muy bueno
- ✚ Otra silla como más cómoda para el acompañante, como un asiento más cómodo, de resto todo muy limpio y aseado
- ✚ Revisar con los porteros lo de los acompañantes, mi mamá tiene un malestar en el pecho y el vigilante de hoy a no querer dejarme entrar para estar pendiente de ella
- ✚ Urgencias pediátrico estaba colapsado y mi hijo con dolor en el pie, llegaron dos médicos muy acelerados como despachando muy rápido y la miro muy por encima y dijo que no tenía nada y le dijo a mi hija que eres muy floja y solo le puso una venda por tres días. A los tres días se le quito y la traje nuevamente, en el triage me dijeron que no tenía nada y me la lleve, y mi hija tenía dos fisuras, eso fue el 10 de junio

	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: 7 de 10

- ✚ La atención por urgencias si es pésima, yo digo que con los adultos mayores deberían tener prioridad
- ✚ Mas que todo, urgencias, uno va a urgencias y uno se muere (sin justificación)

4.3 CONSULTA EXTERNA:

Aspectos positivos:

- ✚ Ha habido buena atención últimamente
- ✚ Pa que ahora no hay tanta demora, como la otra vez tanta demora que había
- ✚ Ha habido mejora a como estaba antes, y esperamos que siga mejorando como con lo de la vista
- ✚ No sé qué palabras hay para explicar esa amabilidad esa atención del doctor cano es una persona muy buena agradable excelente, demasiado humano y lindo para atenderlo, igual que el anestesiólogo cortes y jefe Luz Karime y el doctor Solarte muchas cosas que decir por ellos, pero cosas buenas y no es que desacredite los otros, pero hay mucha calidad humana.
- ✚ Las instalaciones están excelentes, en cuanto al personal médico son excelentes, pero deberían tener más médicos que puedan realizar MIPRES.
- ✚ Todo bien, yo vengo seguido porque tengo una cirugía de colon, estoy en exámenes en citas médicas
- ✚ Uno ve todos los días la mejoría y la humanidad del personal
- ✚ Considero que todo bien ha mejorado mucho son más, como cosas físicas
- ✚ Todo ha estado bien han mejorado
- ✚ El Hospital si ha mejorado mucho, de pronto mejorar el piso, pero ahora como cambiaron el servicio de portería mayor seguridad
- ✚ Mirar bien las filas prioritarias de resto bien
- ✚ Todo bien, pero en el sentido de las citas más que todo con especialistas, de resto todo bien
- ✚ Algunos días es menos congestionado, pero uno sabe que, si está lleno debo de esperar, me considero una clienta satisfecha, uno sabe que a veces debe de esperar y venir con tiempo
- ✚ Esto ha mejorado mucho, me ha parecido excelente todo

	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: 8 de 10

- ✚ Pienso que ha mejorado mucho, lo que esta es como malo la cita con internista porque me dijeron que volviera pa final de mes, pero no hay
- ✚ Yo soy de la Paila, todo me ha parecido bien allá

Aspectos negativos:

- ✚ Le falta una manito de pintura al hospital
- ✚ Con médico general bueno, pero con especialista en espera que lo mejoren porque muchos años y meros pañitos de agua tibia, no maquillan sino como lo principal
- ✚ Organizar las filas para pedir citas y facturar, gestionar mejor el tiempo en que avanza la fila.
- ✚ Los tiempos de espera para entrega de facturación son pésimos e igual para dar citas con especialistas el servicio de urgencias es precario e igual que la atención
- ✚ Los baños tienen que mejorar, uno para orinar debe sostener con la mano (4 comentarios sobre esto)
- ✚ Algunas de las sillas de espera en consulta externa deterioradas
- ✚ Que fueran como más cómodas las sillas para esperar
- ✚ Yo voy más que todo a la Paila vengo para citas de especialistas, pero voy es a la Paila y a veces se llena y una sola persona para facturar, entonces es de paciencia
- ✚ En estos días una doctora yo le dije que necesitaba un control por lo que estaba así y simplemente me mando unos exámenes de rutina
- ✚ El servicio de odontología me parece muy lento para dar una cita, me hicieron venir varias veces para nada porque la señora disque no estaba
- ✚ En una ocasión hubo un problema que no hubo un ecógrafo, después me llamaron, pero me la hicieron en Roldanillo

4.3 LABORATORIO CLINICO:

Aspectos positivos:

- ✚ Todo ha estado muy bien, muy buena la atención
- ✚ Muy bien todo, tengo muy buena atención

	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: 9 de 10

- ✚ En laboratorio a veces somos muchas personas la atención por las cajas es bien, pero sería bueno que hubiera otro auxiliar o persona para que ayude a facturar cuando venga muchas personas
- ✚ Todo bien, lo único maluco es la facturación
- ✚ Cuando hay demasiada gente, a veces hace lento para facturar y uno entiende de pronto que hubiera otra persona
- ✚ Todo ha sido bien, para que voy a decir cosas que no son
- ✚ Muy buena la atención como en todo lado toca esperar
- ✚ Tener en cuenta que hay pacientes que a veces tratan muy mal a las funcionarias, en todas partes hay que esperar

Aspectos negativos:

- ✚ Demasiado tiempo espera para la facturación
- ✚ Eso de las fichas es un desorden
- ✚ Tiene que haber un refuerzo en el filtro de facturación, no tiene sentido que se demore más en facturación
- ✚ En la fila de laboratorio la cuestión de las fichas queda mal repartida, madruga uno a las 5:30 a.m. para la ficha y le toca una bien lejos. No tienen un orden para entregar las fichas
- ✚ Me parece feo que toda la gente por allí regada esperando en la fila, en Roldanillo no es así, hay bancas para que la gente espere. Todo en orden porque van llamando a las personas, de resto la atención es muy buena
- ✚ Ojalá pusieran algo para llamar con los números porque eso no se escucha, que pusieran un sistema o con un micrófono para llamar
- ✚ La gente llega temprano, a las 7 y ya no hay ficha, muy demorado todo
- ✚ Revisar las filas preferenciales, yo estoy embarazada y a veces es mucho tiempo y uno se pone maluco
- ✚ Tenía la ficha número 3, y perdí el tiempo porque me dijeron que tenía que facturar allá, entonces hay mucha falta de información, la única es esa, en todo lado hay que esperar
- ✚ Lo único es que conmigo no tienen consideración porque yo tengo certificado de discapacidad y no tienen preferencial
- ✚ Eso siempre ha sido malo, anteriormente me atendían muy mal, la señora Sandra un día se me río en la cara

	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: 10 de 10

- ✚ Deberían de tener una preferencia con los adultos mayores
- ✚ Que cambien la forma de facturar, yo pienso que deberían ser tres personas porque vienen muchas a facturar
- ✚ Por favor colocar turnero

DIANA CAROLINA LLANOS VASQUEZ
Trabajadora Social de SIAU