

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

La suscrita Trabajadora Social – Coordinadora de SIAU del Hospital Departamental San Rafael Empresa Social del Estado de Zarzal Valle:

CERTIFICA

Que durante los tres (3) meses de la vigencia 2025 (de abril 1 de 2025 a 30 de junio de 2025) se recibieron 82 PQRSF (Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los diferentes canales de recepción creados para este propósito (buzones de sugerencia, página web, oficina SIAU, correo electrónico, chat de WhatsApp), se respondieron 82 requerimientos y el tiempo promedio de respuesta de este periodo de los tres meses fue de 9.3 días.

En la siguiente tabla se puede verificar la información mencionada anteriormente:

PQRSF			
MES	RECIBIDOS	RESUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Abril	31	31	8.1
Mayo	16	16	11.1
Junio	35	35	8.8
TOTAL	82	82	9.3

Se expide en Zarzal Valle del Cauca a los 1 días del mes de julio de 2025.

JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
Gerente
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

ISABEL CRISTINA ARIA PARRA
Trabajadora Social
Coordinadora SIAU
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

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

Proporción de satisfacción de los usuarios

ABRIL

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”

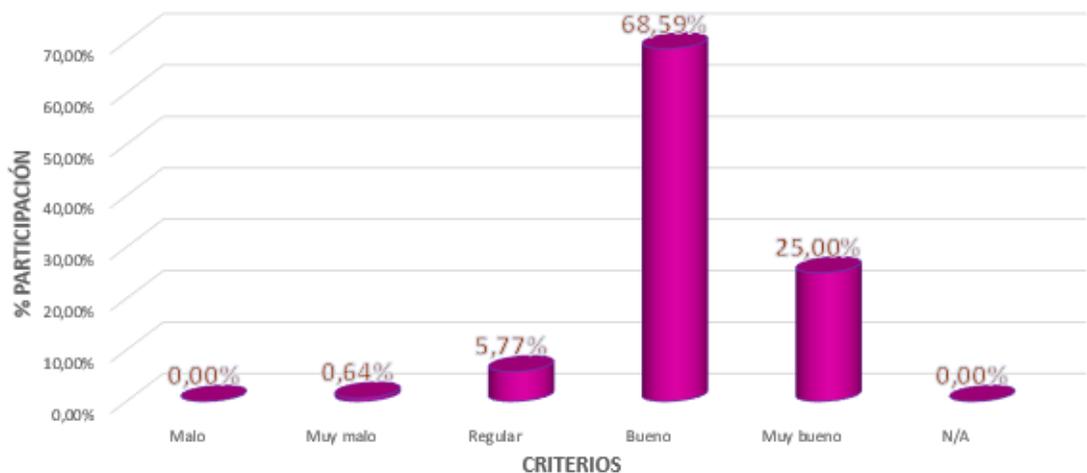
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06	
			VERSION: 01	
			FECHA: 26/10/2020	
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:	
			PÁGINA 1 DE 1	
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				
AREA O SERVICIO: No aplica				
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS				
FÓRMULA DE CÁLCULO: (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 Porcentaje	DE 	MEDIDA:
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 relación con el hospital San Rafael,	Se propone el desarrollo continuo de las encuestas para el mes siguiente (mayo)	Personal de SIAU	A partir del 2 de mayo	Todo el mes de mayo

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

<p>puesto que la mayoría de los usuarios son de esta EPS.</p>	<p>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.</p>			
---------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

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%

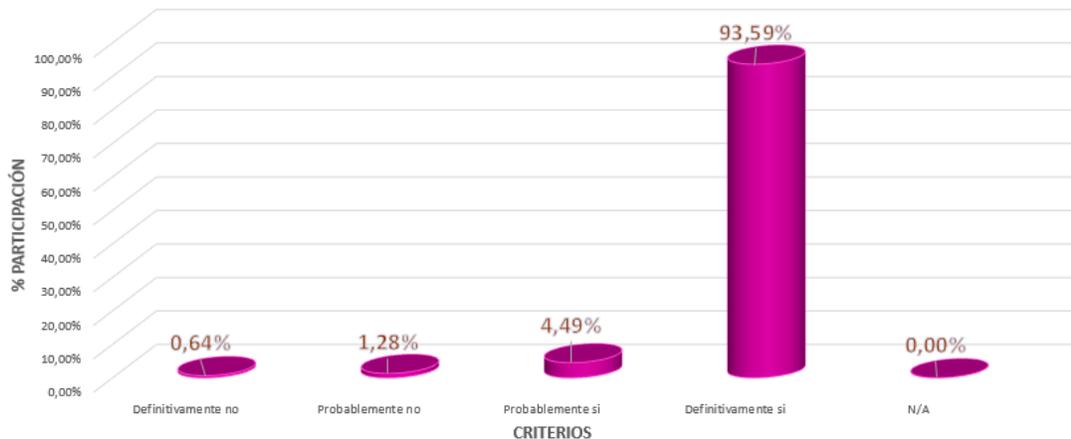
3. INDICADOR "RECOMENDARIA SU IPS"

	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

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

		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	Personal de SIAU	A partir del 2 de mayo	Todo el mes de mayo

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

	digitación de los datos.			
--	--------------------------	--	--	--

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

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
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

vasea. 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

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
- ✚ Felicitaciones 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

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

- ✚ 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

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
- ✚ Ojalan puedan continuar con las remodelaciones

4.4 LABORATORIO:

- ✚ Que el espacio sea más amplio cuando se tenga mucha gente

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

- ✚ 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

MAYO

1. OBJETIVO

Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE hasta el mes de **MAYO** 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 **MAYO** se realizaron en total **436** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias. De las cuales, **311** 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.

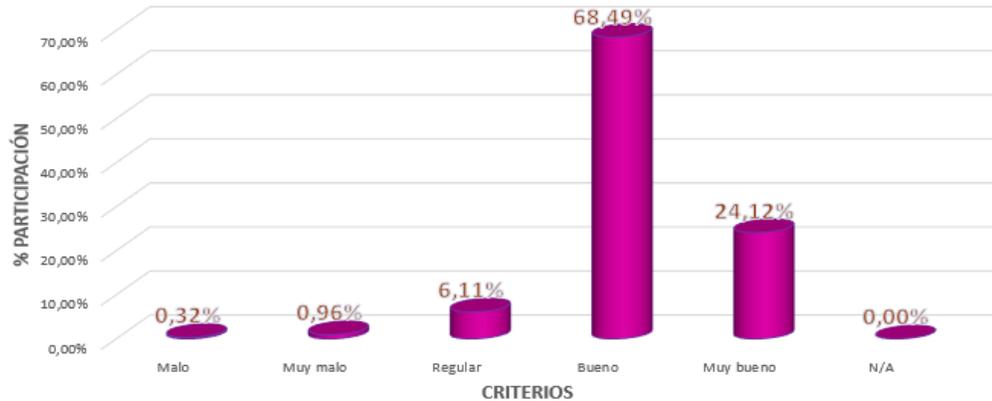
5. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	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:
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	UNIDAD Porcentaje	DE MEDIDA:

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

recibido a través de su IPS?" / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100					
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	311	82,4%	Se observa la falta de un 10,6% (66 encuestas) para alcanzar la meta del 95% o más, lo que en su mayoría corresponde al servicio de Hospitalización cuyo flujo de pacientes 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:
La fecha tuvo una diferencia del 10,6% de cumplimiento, una situación que se debe en gran parte al fujo de pacientes ubicados en el área de hospitalización.	Se propone plantear otro tipo de estrategias donde se puedan captar a las personeras que ingresaron de forma reciente al servicio de hospitalización.	SIAU	A partir del mes de junio	Se desarrolla a partir del mes de junio.

2.2 SATISFACCION POR SERVICIO

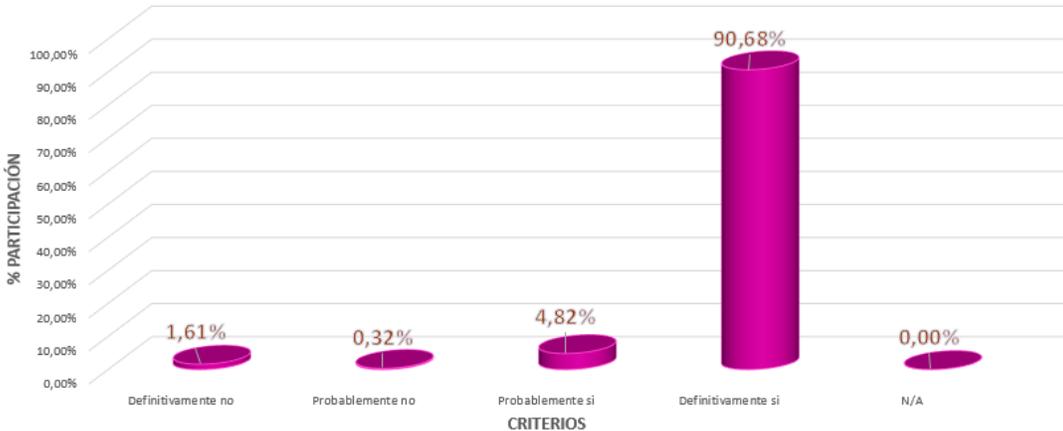
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE NUESTRA INSTITUCION	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------------

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

	Calificación "Muy buena" y "Buena"		
URGENCIAS	135	143	94,4%
HOSPITALIZACION	42	44	95,4%
CONSULTA EXTERNA	111	124	89,5%
TOTAL	288	311	92,6%

6. 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 Porcentaje	DE
		MEDIDA:
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%	377	311	82,4%	Se observa la falta de un 10,6% (66 encuestas) para alcanzar la meta del 95% o más, lo que en su mayoría corresponde al servicio de Hospitalización cuyo flujo de pacientes fue menor.												
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL																	
 <table border="1"> <caption>12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL</caption> <thead> <tr> <th>CRITERIOS</th> <th>% PARTICIPACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definitivamente no</td> <td>1,61%</td> </tr> <tr> <td>Probablemente no</td> <td>0,32%</td> </tr> <tr> <td>Probablemente si</td> <td>4,82%</td> </tr> <tr> <td>Definitivamente si</td> <td>90,68%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table>						CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN	Definitivamente no	1,61%	Probablemente no	0,32%	Probablemente si	4,82%	Definitivamente si	90,68%	N/A	0,00%
CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN																
Definitivamente no	1,61%																
Probablemente no	0,32%																
Probablemente si	4,82%																
Definitivamente si	90,68%																
N/A	0,00%																
ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:													
La fecha tuvo una diferencia del 10,6% de cumplimiento, una situación que se debe en gran parte al flujo de pacientes ubicados en el área de hospitalización.	Se propone plantear otro tipo de estrategias donde se puedan captar a las personas que ingresaron de forma reciente al	SIAU	A partir del mes de junio	Se desarrolla a partir del mes de junio.													

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

	servicio de hospitalización.			
--	------------------------------	--	--	--

3.2 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	140	143	97,9%
HOSPITALIZACION	40	44	90,9%
CONSULTA EXTERNA	117	124	94,3%
TOTAL	297	311	95,4%

7. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.5 HOSPITALIZACION:

- ✚ Ojalá traigan más especialistas
- ✚ Hay que mejorar el aseo
- ✚ La televisión no funciona y no hay con que entretener a los niños
- ✚ Modernizar las instalaciones del área de hospitalización
- ✚ Mejorar la comunicación con las EPS para las remisiones
- ✚ Que sean más claros en las indicaciones que dan los médicos

4.6 URGENCIAS:

- ✚ En urgencias los médicos deberían estar más pendientes de los pacientes cuando fui se pusieron a vender ropa y zapatos y no estaban atentos
- ✚ Las consultas con los especialistas son demoradas y hace mucho frio
- ✚ Que sea más rápido para la administración de medicamentos, la toma de signos es rápido pero lo otro no
- ✚ Sería bueno que asignara más médicos para urgencia porque se demora mucho la atención
- ✚ En la parte de afuera poner sillas más cómodas porque me ha sucedido que me ha tocado esperar afuera y siento es incomoda

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

- ✚ Hace 5 o 6 meses el otro niño se tumbó de la moto iba con el papa se raspo la cabecita y el codito el vigilante no nos dejó entrar porque no teníamos el registro civil en la mano y nos fuimos a Roldanillo y de uno la atendieron
- ✚ Cuando sean niños que sean prioritarios y que estén más pendiente de los medicamentos
- ✚ Estar pendiente del papel higiénico de los baños
- ✚ Que contraten más personal de enfermería en la administración de medicamentos es demorado y cuando tienen muchos pacientes más
- ✚ Que continúen como van, a veces los usuarios son los groseros
- ✚ Lo único es que prioricen cuando son adultos mayores
- ✚ Muy buena la atención me parece que ha mejorado el hospital y buen trato
- ✚ Felicitarlos, yo soy paciente viejo y ahora el cambio me ha parecido maravilloso, con las instalaciones.

4.7 CONSULTA EXTERNA:

- ✚ La fila de anexos es muy larga y demorada
- ✚ Poner turnos en las filas para facturación de citas y anexo y pantalla para ver los turnos
- ✚ La asignación de citas por medio de WhatsApp debería ser respondidas más rápido y la fila de estadística congestionada
- ✚ Mejorar las instalaciones físicas
- ✚ Mejorar los baños
- ✚ Informar sobre la hora hasta que reparten fichas de laboratorio
- ✚ Hacen falta más sillas de espera para las personas adultas
- ✚ Dar fichas para cita por los adultos mayores
- ✚ Poner más personal en citas y en facturación, el personal es muy distraído y no atienden bien
- ✚ Mejorar el personal que ayuda ubicar a los pacientes
- ✚ Todo me ha parecido muy bien
- ✚ Alguien que coordine cuando se vaya a pedir la cita por ejemplo una cita aparte es decir como una fila aparte para saber en qué fila se para

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

- ✚ Los baños deberían mejorarlos por ejemplo a veces la puerta no cierra no se protege la privacidad
- ✚ Mejorar el aspecto del hospital luces y paredes
- ✚ Ojalá puedan contratar más especialistas para no tener que ir a otros lados
- ✚ El médico internista Luis Tacam se demora 4 horas en atender no me dio la orden que esperaba porque yo venía a control con otro médico, pero no me asignaron la cita con el
- ✚ En las citas de control lo citan a una hora y lo llaman mucho tiempo después
- ✚ El área de estadística es muy mala en cuanto a historias clínicas deberían entregarlas a familiares

JUNIO

1. OBJETIVO

Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE hasta el mes de **JUNIO** 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 **JUNIO** se realizaron en total **505** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias. De las cuales, **370** 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.

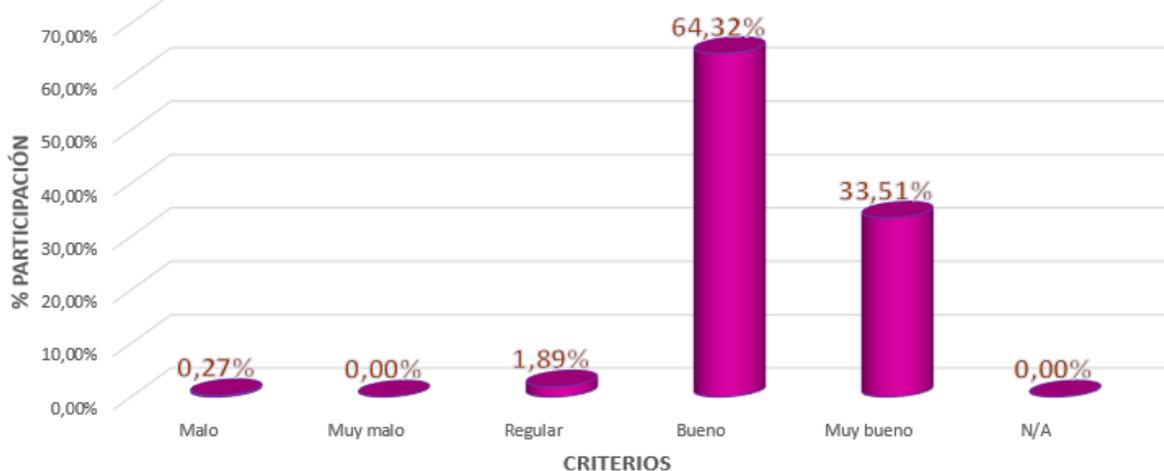
8. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	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		

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

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	98,1%	Se observa la falta de un 1,9% (7 encuestas) para alcanzar la meta del 100%, lo que en su mayoría corresponde al servicio de Hospitalización, sin embargo, se encuentra por encima del 90% cumpliendo con lo estipulado.

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:

2.3 SATISFACCION POR SERVICIO

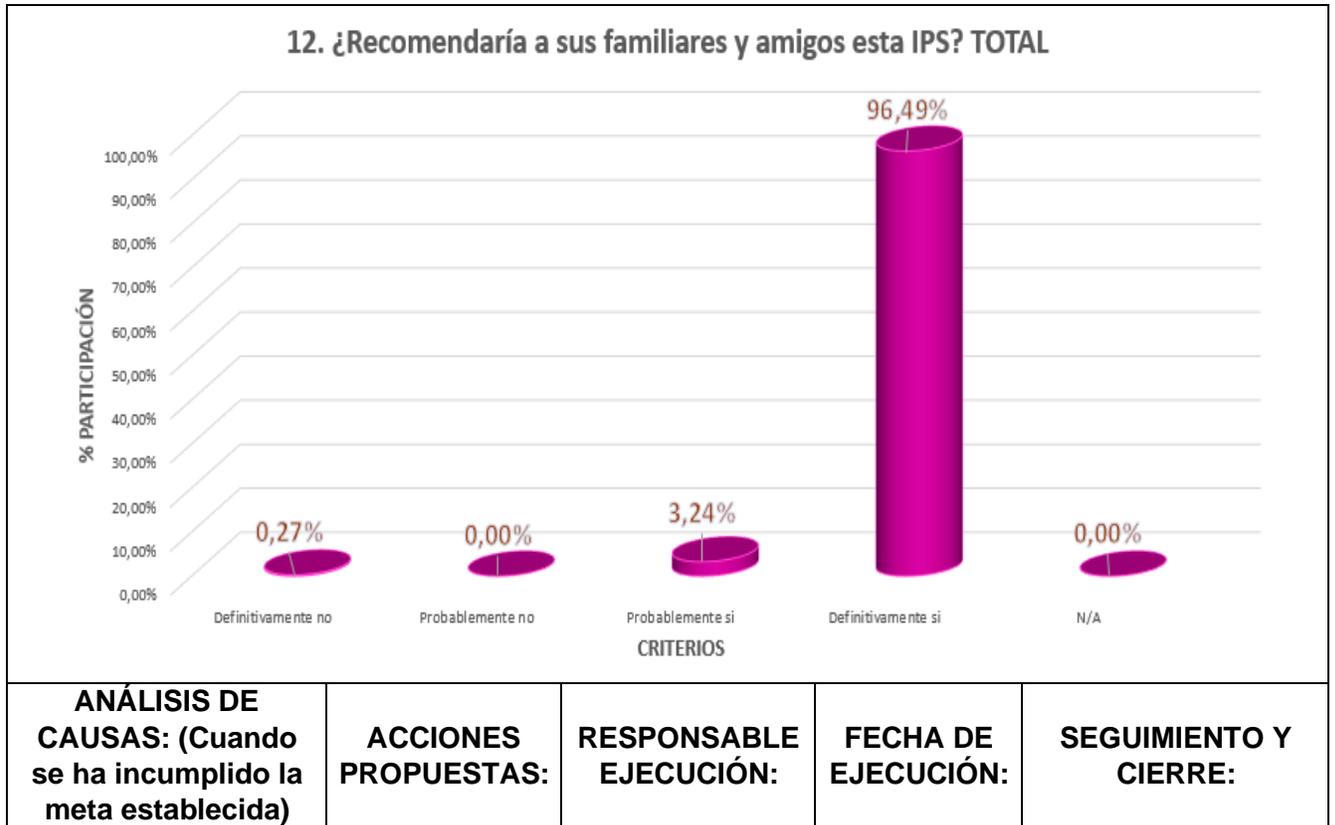
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	144	144	100%
HOSPITALIZACION	79	80	98,7%
CONSULTA EXTERNA	139	146	95,2%
TOTAL	362	370	97,8%

9. INDICADOR "RECOMENDARIA SU IPS"

		CÓDIGO: GC-SO-FO-06
--	--	----------------------------

	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
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1			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, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	377	370	98,1%	Se observa la falta de un 1,9% (7 encuestas) para alcanzar la meta del 100%, lo que en su mayoría corresponde al servicio de Hospitalización, sin embargo, se encuentra por encima del 90% cumpliendo con lo estipulado.



3.3 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	79	80	98,7%
CONSULTA EXTERNA	146	146	100%
TOTAL	369	370	99,7%

10. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.8 HOSPITALIZACION:

- ✚ Por el personal de enfermería la atención es muy mala porque debemos como acompañante solicitar el termómetro para estar pendiente de la temperatura. No están pendientes en el suministro de medicamento, debemos preguntar

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

por los medicamentos, por parte del pediatra, muy buena la atención, pero por los médicos de turno muy malo, no nos dan información y tampoco pendiente del suministro de los medicamentos. ya puse en conocimiento la superintendencia de salud por la negligencia médica que presente en el área de hospitalización, la nutricionista el día de ayer me envió una leche que el pediatra retiro porque él no está para tomar eso

- ✚ Acompañe a mi hijo pediatra quedo muy bonito
- ✚ Como reemplazar las sillas rima por unas más cómodas, es decir, tipo muebles para que el acompañante se sienta cómodo
- ✚ Emma y Francly me han parecido muy buenas y atentas, la excepción con ellas. pensar más seguido en el aseo para recoger platos, cambio de sabanas y pendiente del baño
- ✚ Mejorar un poquito la planta física, el baño no tiene chapa

4.2 URGENCIAS:

- ✚ Estaba con mi hijo en urgencia lo lleve al área de los niños y todo hermoso
- ✚ Todo excelente
- ✚ Más camillas en pediatría
- ✚ Pediatría todo fue muy rápido
- ✚ Lo único es demorado pasar con el médico y enfermera
- ✚ Pediatría me pareció muy lindo como quedo
- ✚ Todo muy bien, no tengo queja, organizada, limpio y la atención bien
- ✚ Vine con mi hijo porque estaba convulsionando todo fue muy rápido y en la madrugada salimos remitidos con el
- ✚ Como que lo único es para pasar del médico a la enfermera para medicamentos
- ✚ Estaba con mi hijo en urgencias me pareció excelente la atención
- ✚ No tengo queja, felicitaciones muy colaboradoras. Las instalaciones las mejoraron mucho
- ✚ Todo fue muy bueno
- ✚ Las enfermeras son muy amables

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

✚ Han mejorado mucho, aunque hay cosas que faltan

4.3 CONSULTA EXTERNA:

- ✚ Mejorar los baños de otra área
- ✚ Lo único es como el tiempo de espera para sacar la cita y los días para que la den
- ✚ Ha mejorado mucho, uno debe tener paciencia
- ✚ Lo único es como para que lo llamen a uno para la toma de exámenes o darle cita, yo llevo esperando tiempo con el internista o el de las vistas
- ✚ Las filas son muy largas y demoradas
- ✚ Revisar o mirar una alternativa para mirar las citas por wasap o virtual como era antes
- ✚ Organizar mejor las filas, este hospital ha mejorado, pero falta como mayor organización en las filas
- ✚ Se demoran mucho para facturar
- ✚ Mejor atención por algún personal
- ✚ Una fila especial para reclamar las historias clínicas
- ✚ Revisar como la línea de wasap para las citas porque yo le pido el favor a mis hijas y no sé por qué, pero no responde entonces tiene que venir uno y la fila larga
- ✚ Yo vivo en la paila, pero a veces con medico general se demora mucho entonces por eso vengo para acá
- ✚ Las chicas de facturación a veces atienden mal
- ✚ Tienen que ser más empáticos y humanizados
- ✚ Las citas de control con el médico internista son muy demoradas y con el neurólogo también, hace tiempo que debía tenerla y apenas me la dieron
- ✚ Ha mejorado este hospital, muy buena la atención, faltan cositas, pero va mejorando
- ✚ Mi mama en estos días me estaba haciendo el favor de unos anexos porque yo tenía mucha gripa, pero le dijeron que no podían porque era para mí, pero fueron educados

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

- ✚ Tener un espacio solo para sacar electros

4.3 LABORATORIO CLINICO:

- ✚ Los baños muy feos
- ✚ Agilizar el tiempo de facturación
- ✚ Deberían tener más personal y también algo que clasifique el número que se vea que sea más notable
- ✚ A mí las fichas me han parecido bueno
- ✚ Todo muy bien, pero la facturación muy demorada y la fila preferencial también
- ✚ Mirar el sistema no sé qué es, pero la demora para facturación
- ✚ Faltan más sillas mientras se espera
- ✚ No se mucha gente no es capaz de escuchar
- ✚ Considero que falta como más asientos para que la gente espere, muy poquitas fichas
- ✚ Dividir las filas primero como atender los viejitos
- ✚ Hace falta un televisor que aparezca la ficha
- ✚ Poner más personal que atienda uno madruga y sabe que tiene que esperar, pero muy demorado, es maluco
- ✚ La atención muy bien
- ✚ Poner más personal son muy poquitas para tantas personas que atiende

Se expide en Zarzal Valle del Cauca a los 01 días del mes de julio de 2025.

JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
Gerente
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA
Trabajadora Social
Coordinadora SIAU
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal