

	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 FEBRERO DE 2026

FECHA: Zarzal, 28 de febrero del 2026

ELABORADO POR: Leidy Vannesa osorio– Trabajadora social

PARA: Sr. Carlos Varela - jefe Estadística HDSR

1. OBJETIVO

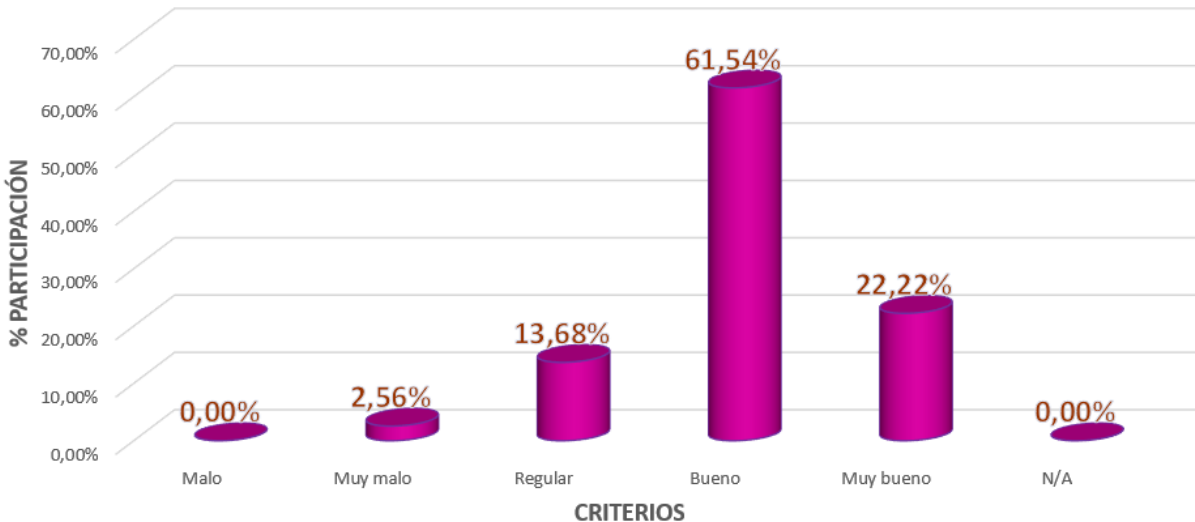
Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la E.S.E hasta el mes de **FEBRERO** por la prestación de servicios ofertados en la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de **ENERO** se realizaron en total **377** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias. De las cuales, **234** respecto a la calificación global de la satisfacción y recomendación de la IPS por parte de la población, corresponde a los servicios de 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 REDUCCIÓN X																			
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256																			
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025																			
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES														
Febrero	95%	377	234	62,06%	Falto un 37,9% para completar el 100% en la aplicación de las encuestas.														
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL <table><caption>Data for Figure 11: Service Quality Criteria</caption><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>2,56%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>13,68%</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>61,54%</td></tr><tr><td>Muy bueno</td><td>22,22%</td></tr><tr><td>N/A</td><td>0,00%</td></tr></tbody></table>						CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN	Malo	0,00%	Muy malo	2,56%	Regular	13,68%	Bueno	61,54%	Muy bueno	22,22%	N/A	0,00%
CRITERIOS	% PARTICIPACIÓN																		
Malo	0,00%																		
Muy malo	2,56%																		
Regular	13,68%																		
Bueno	61,54%																		
Muy bueno	22,22%																		
N/A	0,00%																		
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 7

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	84	110	76,36%
HOSPITALIZACION	32	38	84,21%
CONSULTA EXTERNA	80	86	93,0%
TOTAL	192	234	82,050%

3. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

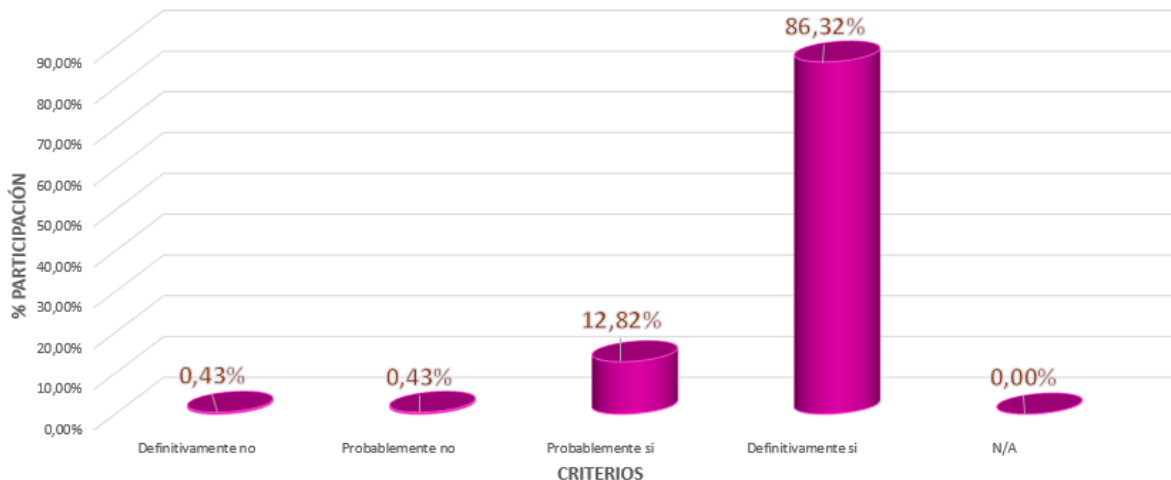
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06
			VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		FECHA: 26/10/2020
			TRD:
		PÁGINA 2 DE 2	
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
AREA O SERVICIO: No aplica			
NOMBRE INDICADOR: Proporción 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

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2025

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
Febrero	95%	377	234	62,06%	Falto un 37,9% para completar el 100% en la aplicación de las encuestas.

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:
---	----------------------	------------------------	---------------------	-----------------------

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	108	110	98%
HOSPITALIZACION	38	38	100%
CONSULTA EXTERNA	86	86	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

TOTAL	232	234	100%
--------------	-----	-----	------

4. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES A LOS SERVICIOS

4.1 CONSULTA EXTERNA:

Aspectos positivos:

- ✚ El personal es amable y colaborador.
- ✚ Buena atención en general dentro del hospital.
- ✚ El hospital ha mejorado mucho.
- ✚ En el servicio de crónicos la atención es muy buena.
- ✚ Buena atención por parte del personal del área de citas.
- ✚ En control prenatal la atención es excelente.
- ✚ La atención ha sido rápida en algunos casos.
- ✚ Satisfacción general con los servicios recibidos.
- ✚ Buena atención a usuarias embarazadas.
- ✚ Comparado con experiencias anteriores en la Nueva EPS, la atención ha sido más rápida.

Aspectos a mejorar:

- ✚ Demoras en la asignación de citas.
- ✚ Problemas con la contratación y autorizaciones de la EPS (especialmente EMSSANAR y Nueva EPS).
- ✚ Largas listas de espera.
- ✚ Mucho tiempo de espera y necesidad de hacer filas.
- ✚ Atención regular y demorada en citas con médicos.
- ✚ Cambiar o mejorar el horario de los internistas.
- ✚ Exceso de ruido que dificulta escuchar al médico.
- ✚ Mejorar la orientación que brindan algunos vigilantes.
- ✚ Mejorar las bancas, ya que representan un peligro.
- ✚ Mayor apoyo y organización en procesos relacionados con la EPS EMSSANAR.

	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

- ✚ Dificultad para acceder a citas odontológicas por falta de contrato con la EPS.

4.2 URGENCIAS

Aspectos positivos:

- ✚ Muy positivo el cambio realizado en el área de urgencia.
- ✚ El servicio de pediatría ha mejorado muchísimo.
- ✚ El cuidado y la formalidad de las enfermeras es muy buena.
- ✚ Buen trato hacia los pacientes y explicación clara a los niños.
- ✚ Buena atención por parte del Dr. Quintero y del personal de enfermería.
- ✚ Atención rápida en algunos casos.
- ✚ El área de pediatría quedó muy bien organizada y agradable.
- ✚ El área de maternidad y su atención son muy buenas.
- ✚ Amabilidad del personal en general.

Aspectos a mejorar:

- ✚ Mucha demora por parte de enfermería para administrar medicamentos.
- ✚ Retrasos en la administración de medicamentos.
- ✚ Demora en el triage.
- ✚ Mucha demora para ser llamado a consulta médica.
- ✚ Demoras en la gestión y entrega de remisiones.
- ✚ Falta de contratación con EMSSANAR para consulta externa.
- ✚ Necesidad de contratar más médicos en el área de urgencias.
- ✚ Tiempos prolongados de espera en general.

4.3 HOSPITALIZACIÓN:

Aspectos positivos:

- ✚ Excelente calidad humana del personal.
- ✚ Muy buena atención en general.

	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

- ✚ Excelente atención por parte del doctor Roldán.
- ✚ Satisfacción con la posibilidad de que la pareja pueda acompañar durante el parto y ser parte del proceso.

Aspectos a mejorar:

- ✚ Mejorar la infraestructura

4.4. LABORATORIO CLINICO:

Aspectos para mejorar:

- ✚ Estoy esperando el convenio con el hospital y de la eps para la toma de unos exámenes que tengo pendientes y los necesito urgente pero la eps no me ha dado respuesta para ver si me los dan en otro lado me dicen que van a hacer de nuevo convenio con el hospital para tomármelos pero sigo esperando

Leidy Vannesa Osorio
 Líder de procesos de SIAU
 Trabajadora Social