
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 32-04-01	

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL

FECHA: Zarzal, 06 de Mayo del 2019

ELABORADO POR: Katherine García Aguirre
OPERADORA CONTRATISTA- AGREMIACIÓN SINDICAL

PARA: Sr. Wilson Sánchez Jefe Estadística HDSR

1. OBJETIVO

Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE en el mes de Abril por la prestación de servicios ofertados por la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad de un servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de Abril se realizaron en total **125** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

2. INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA MES DE ABRIL DE 2019

Durante el mes de Abril se realizó un total de **84** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	33	39,29
	MUY MALO	16	19,05
	MALO	7	8,33
	REGULAR	33	39,29
	TOTAL	84	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	19	22,62
	BUENO	59	70,24
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,19
	REGULAR	5	5,95
	TOTAL	84	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	0	0,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	10	11,90
	BUENO	66	78,57
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,19
	REGULAR	7	8,33
	TOTAL	84	100,00

ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	22	26,19
	BUENO	53	63,10
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	9	10,71
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	30	35,71
	MUY MALO	6	7,14
	MALO	1	1,19
	REGULAR	47	55,95
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	8	9,52
	BUENO	53	63,10
	MUY MALO	1	1,19
	MALO	1	1,19
	REGULAR	21	25,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	29	34,52
	BUENO	46	54,76
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,19
	REGULAR	8	9,52
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y	MUY BUENO	26	30,95
	BUENO	51	60,71
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00

TRATAMIENTO	REGULAR	7	8,33
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	14	16,67
	BUENO	40	47,62
	MUY MALO	12	14,29
	MALO	0	0,00
	REGULAR	18	21,43
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	0	0,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	84	100,00
	TOTAL	84	100,00
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	0	0,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	84	100,00
	TOTAL	84	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	9	10,71
	BUENO	54	64,29
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,19
	REGULAR	20	23,81
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00

RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	41	48,81
	PROBABLEMENTE SI	29	34,52
	DEFINITIVAMENTE NO	10	11,90
	PROBABLEMENTE NO	4	4,76
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	84	100,00

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2019 SERVICIO DE URGENCIAS

Durante el mes de Abril se realizaron un total de **18** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	15	83,33
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	5,56
	REGULAR	2	11,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	17	94,44
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	5,56
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
ATENCION	MUY BUENO	0	0,00

BRINDADA POR EL CONDUCTOR	BUENO	0	0,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	18	100,00
	TOTAL	18	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	17	94,44
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	5,56
	NO APLICA	0	0,00
TOTAL	18	100,00	
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	17	94,44
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	5,56
	NO APLICA	0	0,00
TOTAL	18	100,00	
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	6	33,33
	MUY MALO	2	11,11
	MALO	1	5,56
	REGULAR	9	50,00
	NO APLICA	0	0,00
TOTAL	18	100,00	
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	18	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00

	TOTAL	18	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	13	72,22
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	5,56
	REGULAR	4	22,22
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	17	94,44
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	5,56
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	18	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	18	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	1	5,56
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00

	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	17	94,44
	TOTAL	18	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	16	88,89
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	2	11,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	0	0,00
	PROBABLEMENTE SI	16	88,89
	DEFINITIVAMENTE NO	2	11,11
	PROBABLEMENTE NO	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	18	100,00



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION

Durante el mes de Abril se realizaron un total de **23** encuestas de satisfacción al usuario.



NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00

	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	1	4,35
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	22	95,65
	TOTAL	100	434,78
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	22	95,65
	MUY MALO	0	0,00

	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	4,35
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
	MUY BUENO	0	0,00

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 32-04-01	

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	23	100,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	23	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	0	0,00
	PROBABLEMENTE SI	23	100,00
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0,00
	PROBABLEMENTE NO	0	0,00
	TOTAL	23	100,00

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 32-04-01	

SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE

- **CONSULTA EXTERNA**



- ✓ Más personal en facturación y anexos
- ✓ Falta mantenimiento
- ✓ Organización en la atención
- ✓ Remodelación del hospital
- ✓ Mejor aseo
- ✓ Mejorar la agilidad y calidad
- ✓ Respetar la fila preferencial
- ✓ Ser más solidario
- ✓ Demora al entregar los medicamentos
- ✓ Cátedra de humanización al personal
- ✓ Mas especialistas con mayores horarios

- **URGENCIAS**

- ✓ No se presentaron sugerencias este mes

- **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ No se presentaron sugerencias este mes

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 32-04-01	

**CONSOLIDADO RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
MARZO DE 2019
EXPERIENCIA GLOBAL**

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
MUY BUENO	9	10,71	0	0,00	0	0,00
BUENO	54	64,29	16	88,89	23	100,00
MUY MALO	0	0,00	0	0,00	0	0,00
MALO	1	1,19	0	0,00	0	0,00
REGULAR	20	23,81	2	11,11	0	0,00
NO APLICA	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	84	100,00	18	100,00	23	100,00

**CONSOLIDADO RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
MARZO DEL 2019
RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS**

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
DEFINITIVAMENTE SI	41	48,81	0	0,00	0	0,00
PROBABLEMENTE SI	29	34,52	16	88,89	23	100,00
DEFINITIVAMENTE NO	10	11,90	2	11,11	0	0,00
PROBABLEMENTE NO	4	4,76	0	0,00	0	0,00
NO APLICA	0	0,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	84	100,00	18	100,00	23	100,00

REALIZADO POR:

Katherine García Aguirre
Coordinadora del SIAU