
	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 ENERO

FECHA: Zarzal, 05 de Febrero 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 Enero 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 Enero se realizaron en total **235** 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 ENERO DE 2019

Durante el mes de Enero se realizó un total de **127** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	8	6,3
	BUENO	45	35,4
	MUY MALO	17	13,4
	MALO	17	13,4
	REGULAR	40	31,5
	TOTAL		127
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	21	16,5
	BUENO	91	71,7
	MUY MALO	3	2,4
	MALO	4	3,1
	REGULAR	8	6,3
	NO APLICA	0	0,0
TOTAL		127	100,0
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	11	8,7
	BUENO	41	32,3
	MUY MALO	2	1,6
	MALO	0	0,0
	REGULAR	2	1,6
	NO APLICA	71	55,9
TOTAL		127	100,0
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	29	22,8
	BUENO	82	64,6
	MUY MALO	3	2,4
	MALO	0	0,0
	REGULAR	10	7,9
	NO APLICA	3	2,4

	TOTAL	127	100,0
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	35	27,6
	BUENO	76	59,8
	MUY MALO	5	3,9
	MALO	1	0,8
	REGULAR	10	7,9
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	4	3,1
	BUENO	62	48,8
	MUY MALO	6	4,7
	MALO	6	4,7
	REGULAR	49	38,6
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	10	7,9
	BUENO	78	61,4
	MUY MALO	13	10,2
	MALO	5	3,9
	REGULAR	17	13,4
	NO APLICA	4	3,1
	TOTAL	127	100,0
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	21	16,5
	BUENO	89	70,1
	MUY MALO	4	3,1
	MALO	1	0,8
	REGULAR	7	5,5
	NO APLICA	5	3,9
	TOTAL	127	100,0
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL	MUY BUENO	38	29,9

SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	BUENO	68	53,5
	MUY MALO	5	3,9
	MALO	2	1,6
	REGULAR	14	11,0
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	19	15,0
	BUENO	62	48,8
	MUY MALO	7	5,5
	MALO	27	21,3
	REGULAR	12	9,4
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	20	15,7
	BUENO	86	67,7
	MUY MALO	4	3,1
	MALO	2	1,6
	REGULAR	7	5,5
	NO APLICA	8	6,3
	TOTAL	127	100,0
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	12	9,4
	BUENO	35	27,6
	MUY MALO	1	0,8
	MALO	0	0,0
	REGULAR	12	9,4
	NO APLICA	67	52,8
	TOTAL	127	100,0
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	20	15,7
	BUENO	82	64,6
	MUY MALO	2	1,6
	MALO	0	0,0
	REGULAR	23	18,1

	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	38	29,9
	PROBABLEMENTE SI	66	52,0
	DEFINITIVAMENTE NO	10	7,9
	PROBABLEMENTE NO	13	10,2
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	127	100,0

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

Durante el mes de Enero se realizaron un total de **63** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	4	6,35
	BUENO	22	34,92
	MUY MALO	10	15,87
	MALO	5	7,94
	REGULAR	22	34,92
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	11	17,46
	BUENO	50	79,37
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	2	3,17
	NO APLICA	0	0,00

	TOTAL	63	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	5	7,94
	BUENO	20	31,75
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,59
	REGULAR	2	3,17
	NO APLICA	35	55,56
	TOTAL	63	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	13	20,63
	BUENO	43	68,25
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	7	11,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	17	26,98
	BUENO	41	65,08
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	5	7,94
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	6	9,52
	BUENO	20	31,75
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	5	7,94
	REGULAR	32	50,79
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	5	7,94
	BUENO	41	65,08
	MUY MALO	3	4,76
	MALO	2	3,17

	REGULAR	6	9,52
	NO APLICA	6	9,52
	TOTAL	63	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	14	22,22
	BUENO	40	63,49
	MUY MALO	1	1,59
	MALO	1	1,59
	REGULAR	7	11,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	21	33,33
	BUENO	30	47,62
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	3,17
	REGULAR	10	15,87
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	10	15,87
	BUENO	23	36,51
	MUY MALO	3	4,76
	MALO	9	14,29
	REGULAR	18	28,57
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	10	15,87
	BUENO	43	68,25
	MUY MALO	3	4,76
	MALO	0	0,00
	REGULAR	3	4,76
	NO APLICA	4	6,35
	TOTAL	63	100,00
	MUY BUENO	1	1,59
	BUENO	12	19,05

SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY MALO	1	1,59
	MALO	1	1,59
	REGULAR	5	7,94
	NO APLICA	43	68,25
	TOTAL	63	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	6	9,52
	BUENO	40	63,49
	MUY MALO	1	1,59
	MALO	0	0,00
	REGULAR	16	25,40
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	12	19,05
	PROBABLEMENTE SI	42	66,67
	DEFINITIVAMENTE NO	8	12,70
	PROBABLEMENTE NO	1	1,59
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	63	100,00

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION



Durante el mes de Enero se realizaron un total de **45** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	3	6,67
	BUENO	22	48,89

	MUY MALO	2	4,44
	MALO	0	0,00
	REGULAR	18	40,00
	NO PALICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	6	13,33
	BUENO	33	73,33
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	0	0,00
	REGULAR	5	11,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	6	13,33
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	0	0,00
	NO APLICA	39	86,67
	TOTAL	45	100,00
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	12	26,67
	BUENO	23	51,11
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	1	2,22
	REGULAR	5	11,11
	NO APLICA	3	6,67
	TOTAL	45	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	17	37,78
	BUENO	24	53,33
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	4	8,89
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00

PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	3	6,67
	BUENO	14	31,11
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	2	4,44
	REGULAR	25	55,56
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	6	13,33
	BUENO	24	53,33
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	0	0,00
	REGULAR	5	11,11
	NO APLICA	9	20,00
	TOTAL	45	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	8	17,78
	BUENO	35	77,78
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	0	0,00
	REGULAR	1	2,22
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	16	35,56
	BUENO	26	57,78
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	3	6,67
	NO APLICACION	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	11	24,44
	BUENO	24	53,33
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	3	6,67
	REGULAR	6	13,33

	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	12	26,67
	BUENO	25	55,56
	MUY MALO	1	2,22
	MALO	1	2,22
	REGULAR	3	6,67
	NO APLICA	3	6,67
	TOTAL	45	100,00
	SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	8
BUENO		21	46,67
MUY MALO		0	0,00
MALO		0	0,00
REGULAR		6	13,33
NO APLICA		10	22,22
TOTAL		45	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	5	11,11
	BUENO	30	66,67
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	10	22,22
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	45	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	15	33,33
	PROBABLEMENTE SI	21	46,67
	DEFINITIVAMENTE NO	7	15,56
	PROBABLEMENTE NO	1	2,22
	NO APLICA	1	2,22

	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	

	TOTAL	45	100,00
--	--------------	-----------	---------------

SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE

• CONSULTA EXTERNA



- ✓ Es el colmo tener que reclamar los medicamentos de la SOS en Roldanillo
- ✓ Mejoramiento de las instalaciones
- ✓ Atención más rápida
- ✓ Puntualidad por parte del personal médico
- ✓ Mejoramiento del sistema
- ✓ Más rapidez en la facturación
- ✓ El portero de hospitalización es muy altanero
- ✓ Más especialistas y equipo médico
- ✓ Mejoramiento de la calidad del servicio
- ✓ Mejorar las filas
- ✓ Respetar la fila del adulto mayor
- ✓ No dejar en lista de espera para las citas con especialistas

• URGENCIAS

- ✓ Más médicos en el servicio
- ✓ Mejorar la infraestructura
- ✓ Atención más ágil
- ✓ Tener especialistas fijos
- ✓ Que haya más medicamentos
- ✓ Tener debidas sabanas y almohadas
- ✓ Mejoramiento de las camillas
- ✓ Que los médicos dejen el celular a un lado
- ✓ Más respeto por los funcionarios

• HOSPITALIZACIÓN

- ✓ No tardarse para atender los médicos
- ✓ Atención del facturador descortés
- ✓ Mejorar la atención de las enfermeras
- ✓ Mejorar las instalaciones, equipos médicos, comida y cantidad.
- ✓ Mejorar la atención preferencial
- ✓ Aire o ventiladores en el área de maternidad
- ✓ Más puntualidad a la hora de la cirugía
- ✓ Renovación de baños como de higiene

	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
ENERO DE 2019
EXPERIENCIA GLOBAL**

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
MUY BUENO	20	15,7	6	9,52	5	11,11
BUENO	82	64,6	40	63,49	30	66,67
MUY MALO	2	1,6	1	1,59	0	0,00
MALO	0	0,0	0	0,00	0	0,00
REGULAR	23	18,1	16	25,40	10	22,22
NO APLICA	0	0,0	0	0,00	0	0,00
TOTAL	127	100,0	63	100,00	45	100,00

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
DEFINITIVAMENTE SI	38	29,9	12	19,05	15	33,33
PROBABLEMENTE SI	66	52,0	42	66,67	21	46,67
DEFINITIVAMENTE NO	10	7,9	8	12,70	7	15,56
PROBABLEMENTE NO	13	10,2	1	1,59	1	2,22
NO APLICA	0	0,0	0	0,00	1	100,00
TOTAL	127	100,0	63	100,00	45	33,33

REALIZADO POR:

Katherine García Aguirre
Coordinadora del SIAU