
	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 JUNIO

FECHA: Zarzal, 04 de Julio 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 Junio 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 Junio se realizaron en total **153** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

	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	

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

Durante el mes de Junio se realizó un total de **116** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	4	3,4%
	BUENO	70	60,3%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	5	4,3%
	REGULAR	37	31,9%
	TOTAL	116	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	2	1,7%
	BUENO	107	92,2%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	1	0,9%
	REGULAR	6	5,2%
	TOTAL	116	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	0	0,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	6	5,2%
	BUENO	99	85,3%
	MUY MALO	0	0,0%

	MALO	0	0,0%
	REGULAR	11	9,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	7	6,0%
	BUENO	104	89,7%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	1	0,9%
	REGULAR	4	3,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	4	3,4%
	BUENO	106	91,4%
	MUY MALO	3	2,6%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	3	2,6%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	6	5,2%
	BUENO	94	81,0%
	MUY MALO	1	0,9%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	15	12,9%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	17	14,7%
	BUENO	94	81,0%
	MUY MALO	1	0,9%
	MALO	2	1,7%

	REGULAR	2	1,7%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	23	19,8%
	BUENO	91	78,4%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	2	1,7%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	11	9,5%
	BUENO	77	66,4%
	MUY MALO	1	0,9%
	MALO	11	9,5%
	REGULAR	16	13,8%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	0	0,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	116	100,0%
	TOTAL	116	100,0%
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	0	0,0%
	MUY MALO	0	0,0%

	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	116	100,0%
	TOTAL	116	100,0%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	88	75,9%
	MUY MALO	2	1,7%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	26	22,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	36	31,0%
	PROBABLEMENTE SI	64	55,2%
	DEFINITIVAMENTE NO	14	12,1%
	PROBABLEMENTE NO	2	1,7%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	116	100,0%

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

Durante el mes de Junio se realizaron un total de **21** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	2	9,5%
	BUENO	8	38,1%



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

PÁGINA: 6 de 14

	MUY MALO	2	9,5%
	MALO	6	28,6%
	REGULAR	3	14,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	19	90,5%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	2	9,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	2	9,5%
	BUENO	6	28,6%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	2	9,5%
	NO APLICA	11	52,4%
	TOTAL	21	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	17	81,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	4	19,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD,	MUY BUENO	3	14,3%
	BUENO	17	81,0%
	MUY MALO	0	0,0%

	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	

PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MALO	1	4,8%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	9	42,9%
	MUY MALO	2	9,5%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	10	47,6%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	1	4,8%
	BUENO	20	95,2%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	3	14,3%
	BUENO	15	71,4%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	3	14,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	3	14,3%
	BUENO	14	66,7%
	MUY MALO	1	4,8%
	MALO	0	0,0%



	REGULAR	3	14,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	1	4,8%
	BUENO	9	42,9%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	11	52,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	14	66,7%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	7	33,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	4	19,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	17	81,0%
	TOTAL	21	100,0%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	2	9,5%
	BUENO	10	47,6%
	MUY MALO	2	9,5%
	MALO	1	4,8%
	REGULAR	6	28,6%

	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	4	19,0%
	PROBABLEMENTE SI	6	28,6%
	DEFINITIVAMENTE NO	11	52,4%
	PROBABLEMENTE NO	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	21	100,0%

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION

Durante el mes de Junio se realizaron un total de 16 encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	16	100,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	16	100,0%
	MUY MALO	0	0,0%

	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	8	50,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	8	50,0%
	TOTAL	16	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	3	18,8%
	BUENO	13	81,3%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	13	81,3%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	2	12,5%
	REGULAR	1	6,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	11	68,8%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%

	REGULAR	5	31,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	16	100,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	100	625,0%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	4	25,0%
	BUENO	12	75,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	8	50,0%
	BUENO	8	50,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	4	25,0%
	BUENO	7	43,8%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	5	31,3%

	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	6	37,5%
	BUENO	10	62,5%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
	SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	4
BUENO		11	68,8%
MUY MALO		0	0,0%
MALO		0	0,0%
REGULAR		1	6,3%
NO APLICA		0	0,0%
TOTAL		16	100,0%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	15	93,8%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	1	6,3%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y	DEFINITIVAMENTE SI	7	43,8%

AMIGOS ESTA IPS	PROBABLEMENTE SI	9	56,3%
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0,0%
	PROBABLEMENTE NO	0	0,0%
	TOTAL	16	100,0%

SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE

- **CONSULTA EXTERNA**

- ✓ Más atención al adulto mayor
- ✓ Más atención
- ✓ Mejoramiento de las instalaciones

- **URGENCIAS**

- ✓ Es muy demorada la atención
- ✓ Más personal capacitado
- ✓ Mejorar las instalaciones

- **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ Mejoramiento de las instalaciones
- ✓ Atención con calidad
- ✓ Manejo de arreglo de agua
- ✓ Privacidad en la atención

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
MUY BUENO	0	0,0%	2	9,5%	0	0,0%
BUENO	88	75,9%	10	47,6%	15	93,8%
MUY MALO	2	1,7%	2	9,5%	0	0,0%
MALO	0	0,0%	1	4,8%	0	0,0%
REGULAR	26	22,4%	6	28,6%	1	6,3%
NO APLICA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	116	100,0%	21	100,0%	16	100,0%

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
DEFINITIVAMENTE SI	36	31,0%	4	7	43,8%	61,5%
PROBABLEMENTE SI	64	55,2%	6	9	56,3%	35,9%
DEFINITIVAMENTE NO	14	12,1%	11	0	0,0%	2,6%
PROBABLEMENTE NO	2	1,7%	0	0	0,0%	0,0%
NO APLICA	0	0,0%	0	0	100,0%	100,0%
TOTAL	116	100,0%	21	16	43,8%	61,5%

REALIZADO POR:

Katherine García Aguirre
Coordinadora del SIAU