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

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 03 de Abril 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 Marzo 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 Marzo se realizaron en total **252** 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 MARZO DE 2019

Durante el mes de Marzo se realizó un total de **122** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	4	3,28
	BUENO	41	33,61
	MUY MALO	8	6,56
	MALO	27	22,13
	REGULAR	42	34,43
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	6	4,92
	BUENO	108	88,52
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	0,82
	REGULAR	7	5,74
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
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
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	1	0,82
	BUENO	103	84,43
	MUY MALO	1	0,82
	MALO	3	2,46
	REGULAR	14	11,48
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>

	TOTAL	<b>122</b>	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	27	22,13
	BUENO	87	71,31
	MUY MALO	1	0,82
	MALO	1	0,82
	REGULAR	6	4,92
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>122</b>	100,00
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	27	22,13
	BUENO	87	71,31
	MUY MALO	1	0,82
	MALO	1	0,82
	REGULAR	6	4,92
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>122</b>	100,00
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	1	0,82
	BUENO	60	49,18
	MUY MALO	6	4,92
	MALO	6	4,92
	REGULAR	49	40,16
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>122</b>	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	2	1,64
	BUENO	75	61,48
	MUY MALO	7	5,74
	MALO	7	5,74
	REGULAR	31	25,41
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>122</b>	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL	MUY BUENO	5	4,10
	BUENO	100	81,97
	MUY MALO	1	0,82

SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MALO	1	0,82
	REGULAR	15	12,30
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	2	1,64
	BUENO	110	90,16
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	1,64
	REGULAR	8	6,56
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	2	1,64
	BUENO	83	68,03
	MUY MALO	5	4,10
	MALO	10	8,20
	REGULAR	22	18,03
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>
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	122	100,00
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	9	7,38
	BUENO	79	64,75
	MUY MALO	2	1,64
	MALO	2	1,64
	REGULAR	30	24,59
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>

<b>RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS</b>	DEFINITIVAMENTE SI	41	33,61
	PROBABLEMENTE SI	60	49,18
	DEFINITIVAMENTE NO	14	11,48
	PROBABLEMENTE NO	7	5,74
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100,00</b>

### INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO DE 2019 SERVICIO DE URGENCIAS

Durante el mes de Marzo se realizaron un total de **65** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	3	4,62
	BUENO	32	49,23
	MUY MALO	4	6,15
	MALO	5	7,69
	REGULAR	21	32,31
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	10	15,38
	BUENO	50	76,92
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	5	7,69
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCION	MUY BUENO	1	1,54

BRINDADA POR EL CONDUCTOR	BUENO	35	53,85
	MUY MALO	3	4,62
	MALO	0	0,00
	REGULAR	4	6,15
	NO APLICA	22	33,85
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	4	6,15
	BUENO	48	73,85
	MUY MALO	1	1,54
	MALO	1	1,54
	REGULAR	11	16,92
	NO APLICA	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>	
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	7	0,00
	BUENO	50	49,23
	MUY MALO	0	3,08
	MALO	1	10,77
	REGULAR	7	36,92
	NO APLICA	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>	
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	32	49,23
	MUY MALO	2	3,08
	MALO	7	10,77
	REGULAR	24	36,92
	NO APLICA	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>	
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	1	1,54
	BUENO	52	80,00
	MUY MALO	1	1,54
	MALO	0	0,00
	REGULAR	8	12,31
	NO APLICA	3	4,62

	TOTAL	<b>65</b>	100,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	2	3,08
	BUENO	54	83,08
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,54
	REGULAR	8	12,31
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>65</b>	100,00
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	1	1,54
	BUENO	41	63,08
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	23	35,38
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>65</b>	100,00
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	0	0,00
	BUENO	44	67,69
	MUY MALO	2	3,08
	MALO	2	3,08
	REGULAR	17	26,15
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>65</b>	100,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	1	1,54
	BUENO	57	87,69
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,54
	REGULAR	6	9,23
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	<b>65</b>	100,00
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	13	20,00
	BUENO	26	40,00
	MUY MALO	6	9,23
	MALO	4	6,15

	REGULAR	5	7,69
	NO APLICA	11	16,92
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	MUY BUENO	1	1,54
	BUENO	38	58,46
	MUY MALO	8	12,31
	MALO	3	4,62
	REGULAR	5	7,69
	NO APLICA	10	15,38
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
<b>RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS</b>	DEFINITIVAMENTE SI	11	16,92
	PROBABLEMENTE SI	31	47,69
	DEFINITIVAMENTE NO	9	13,85
	PROBABLEMENTE NO	14	21,54
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

### INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION



Durante el mes de Marzo se realizaron un total de **65** encuestas de satisfacción al usuario.

<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b># DE ENCUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	3	4,62
	BUENO	35	53,85
	MUY MALO	3	4,62
	MALO	3	4,62





	REGULAR	21	32,31
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	7	10,77
	BUENO	52	80,00
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	3,08
	REGULAR	4	6,15
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	7	10,77
	BUENO	48	73,85
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	7	10,77
	NO APLICA	3	4,62
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	14	21,54
	BUENO	49	75,38
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,54
	REGULAR	1	1,54
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	14	21,54
	BUENO	47	72,31
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	4	6,15
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
PERCEPCIÓN INSTALACIONES	MUY BUENO	3	4,62
	BUENO	34	52,31

FISICAS	MUY MALO	2	3,08
	MALO	1	1,54
	REGULAR	24	36,92
	NO APLICA	1	1,54
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	2	3,08
	BUENO	48	73,85
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	12	18,46
	NO APLICA	3	4,62
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	8	12,31
	BUENO	47	72,31
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	7	10,77
	NO APLICA	3	4,62
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	9	13,85
	BUENO	52	80,00
	MUY MALO	2	3,08
	MALO	1	1,54
	REGULAR	1	1,54
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	1	1,54
	BUENO	37	56,92
	MUY MALO	5	7,69
	MALO	6	9,23
	REGULAR	16	24,62
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

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

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	12	18,46
	BUENO	48	73,85
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	3,08
	REGULAR	3	4,62
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	7	10,77
	BUENO	50	76,92
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	6	9,23
	NO APLICA	2	3,08
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	10	15,38
	BUENO	49	75,38
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	6	9,23
	NO APLICA	0	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	25	38,46
	PROBABLEMENTE SI	31	47,69
	DEFINITIVAMENTE NO	6	9,23
	PROBABLEMENTE NO	3	4,62
	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

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

## **SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE**

### • **CONSULTA EXTERNA**



- ✓ Aumentar eficiencia, cajeros y orden en facturación
- ✓ Queja con farmacia por medicamentos
- ✓ Faltan sillas
- ✓ Mejorar la atención y el trato especialmente las que dan las citas
- ✓ Más agilidad
- ✓ Respetar las horas de las citas
- ✓ Mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Aseo de los baños
- ✓ Ayuda por parte del gobierno para el mejoramiento del hospital
- ✓ Privacidad en la entrega de resultados de exámenes

### • **URGENCIAS**

- ✓ Mal servicio en urgencias por parte del Dr. Sarria
- ✓ Mejoramiento de las instalaciones
- ✓ Prioridad por el adulto mayor y los niños
- ✓ Atención más personal y rápida
- ✓ Pedirle a los profesionales de salud ejemplo por el silencio
- ✓ Mejor trato de los médicos y auxiliares, tener más empatía
- ✓ Que hayan más especialistas para que no manden remisiones
- ✓ Capacidad de más consultorios

### • **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ Mejoramiento de las instalaciones y los baños
- ✓ Presencia de gatos y muchos zancudos en el área
- ✓ Falta tv cable en la habitación
- ✓ Mejoramiento en el aseo del área

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

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
MUY BUENO	9	7,38	1	1,54	10	15,38
BUENO	79	64,75	38	58,46	49	75,38
MUY MALO	2	1,64	8	12,31	0	0,00
MALO	2	1,64	3	4,62	0	0,00
REGULAR	30	24,59	5	7,69	6	9,23
NO APLICA	0	0,00	10	15,38	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	100,00	<b>65</b>	100,00	<b>65</b>	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	33,61	11	16,92	25	38,46
PROBABLEMENTE SI	60	49,18	31	47,69	31	47,69
DEFINITIVAMENTE NO	14	11,48	9	13,85	6	9,23
PROBABLEMENTE NO	7	5,74	14	21,54	3	4,62
NO APLICA	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	100,00	<b>65</b>	100,00	<b>65</b>	100,00

**REALIZADO POR:**

Katherine García Aguirre  
Coordinadora del SIAU