

	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 MAYO

FECHA: Zarzal, 06 de Junio 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 Mayo 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 Mayo se realizaron en total **146** 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 MAYO DE 2019

Durante el mes de Mayo se realizó un total de **68** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	1	1,5%
	BUENO	30	44,1%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	10	14,7%
	REGULAR	26	38,2%
	TOTAL	68	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	1	1,5%
	BUENO	67	98,5%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
TOTAL	68	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%
	NO APLICA	68	100,0%
TOTAL	68	100,0%	
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	1	1,5%
	BUENO	55	80,9%
	MUY MALO	0	0,0%

	MALO	3	4,4%
	REGULAR	9	13,2%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	4	5,9%
	BUENO	62	91,2%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	2	2,9%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	1	1,5%
	BUENO	32	47,1%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	6	8,8%
	REGULAR	28	41,2%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	52	76,5%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	12	17,6%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	60	88,2%
	MUY MALO	4	5,9%
	MALO	0	0,0%

	REGULAR	4	5,9%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	56	82,4%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	4	5,9%
	REGULAR	5	7,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	61	89,7%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	4	5,9%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
TOTAL	68	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	68	100,0%
	TOTAL	68	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	68	100,0%
	TOTAL	68	100,0%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	4	5,9%
	BUENO	53	77,9%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	1	1,5%
	REGULAR	9	13,2%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	28	41,2%
	PROBABLEMENTE SI	34	50,0%
	DEFINITIVAMENTE NO	3	4,4%
	PROBABLEMENTE NO	3	4,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	68	100,0%

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

Durante el mes de Mayo se realizaron un total de **39** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	5	7,4%
	BUENO	26	38,2%



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	1	1,5%
	MALO	1	1,5%
	REGULAR	6	8,8%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	4	5,9%
	BUENO	32	47,1%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	2	2,9%
	REGULAR	1	1,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
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%
	NO APLICA	39	57,4%
	TOTAL	39	57,4%
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	6	8,8%
	BUENO	31	45,6%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	1	1,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD,	MUY BUENO	5	7,4%
	BUENO	31	45,6%
	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	1,5%
	REGULAR	2	2,9%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	25	36,8%
	MUY MALO	2	2,9%
	MALO	1	1,5%
	REGULAR	8	11,8%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	35	51,5%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	1	1,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	2	2,9%
	BUENO	29	42,6%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	3	4,4%
	REGULAR	5	7,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	6	8,8%
	BUENO	32	47,1%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	0	0,0%

	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	4	5,9%
	BUENO	29	42,6%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	5	7,4%
	REGULAR	1	1,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	5	7,4%
	BUENO	32	47,1%
	MUY MALO	1	1,5%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	1	1,5%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	1	1,5%
	BUENO	5	7,4%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	33	48,5%
	TOTAL	39	57,4%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	3	4,4%
	BUENO	32	47,1%
	MUY MALO	2	2,9%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	2	2,9%

	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	1	1,5%
	PROBABLEMENTE SI	35	51,5%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	1,5%
	PROBABLEMENTE NO	2	2,9%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	57,4%

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION

Durante el mes de Mayo se realizaron un total de **39** encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	32	82,1%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	1	2,6%
	REGULAR	6	15,4%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	MUY BUENO	2	5,1%
	BUENO	37	94,9%
	MUY MALO	0	0,0%

	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL CONDUCTOR	MUY BUENO	1	2,6%
	BUENO	0	0,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	38	97,4%
	TOTAL	39	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	MUY BUENO	4	10,3%
	BUENO	35	89,7%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD, PROCESOS Y TRATAMIENTO)	MUY BUENO	6	15,4%
	BUENO	32	82,1%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	1	2,6%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
PERCEPCIÓN INSTALACIONES FISICAS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	27	69,2%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%



	REGULAR	12	30,8%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
ATENCIÓN BRINDADA POR EL FACTURADOR	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	37	94,9%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	2	5,1%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	39	100,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY BUENO	2	5,1%
	BUENO	37	94,9%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	38	97,4%
	MUY MALO	1	2,6%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%



	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	0	0,0%
	BUENO	39	100,0%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	0	0,0%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
	SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	2
BUENO		34	87,2%
MUY MALO		0	0,0%
MALO		0	0,0%
REGULAR		3	7,7%
NO APLICA		0	0,0%
TOTAL		39	100,0%
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	2	5,1%
	BUENO	34	87,2%
	MUY MALO	0	0,0%
	MALO	0	0,0%
	REGULAR	3	7,7%
	NO APLICA	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%
RECOMENDARIA A FAMILIARES Y	DEFINITIVAMENTE SI	24	61,5%

	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	

AMIGOS ESTA IPS	PROBABLEMENTE SI	14	35,9%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	2,6%
	PROBABLEMENTE NO	0	0,0%
	TOTAL	39	100,0%

SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE

- **CONSULTA EXTERNA**

- ✓ Los servicios en general han mejorado en un 100%
- ✓ Falta más iluminación

- **URGENCIAS**

- ✓ No hay respeto y privacidad en el área por parte de los acompañantes
- ✓ La atención en general es muy buena

- **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ No se presentaron observaciones 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
MAYO DE 2019
EXPERIENCIA GLOBAL

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
MUY BUENO	4	5,9%	3	4,4%	2	5,1%
BUENO	53	77,9%	32	47,1%	34	87,2%
MUY MALO	1	1,5%	2	2,9%	0	0,0%
MALO	1	1,5%	0	0,0%	0	0,0%
REGULAR	9	13,2%	2	2,9%	3	7,7%
NO APLICA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	68	100,0%	39	57,4%	39	100,0%

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
DEFINITIVAMENTE SI	28	41,2%	1	1,5%	24	61,5%
PROBABLEMENTE SI	34	50,0%	35	51,5%	14	35,9%
DEFINITIVAMENTE NO	3	4,4%	1	1,5%	1	2,6%
PROBABLEMENTE NO	3	4,4%	2	2,9%	0	0,0%
NO APLICA	0	0,0%	0	0,0%	0	100,0%
TOTAL	68	100,0%	39	57,4%	39	61,5%

REALIZADO POR:

Katherine García Aguirre
 Coordinadora del SIAU