

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

La suscrita Trabajadora Social – Coordinadora de SIAU del Hospital Departamental San Rafael Empresa Social del Estado de Zarzal Valle:

CERTIFICA

Que durante los nueve (12) meses de la vigencia 2024 (de enero 1 de 2024 a 31 de diciembre de 2024) se recibieron 232 PQRSF (Peticiónes, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicidades) a través de los diferentes canales de recepción creados para este propósito (buzones de sugerencia, página web, oficina SIAU, correo electrónico, chat de WhatsApp), se respondieron 232 requerimientos y el tiempo promedio de respuesta de este periodo de los doce meses fue de 12.6 días.

En la siguiente tabla se puede verificar la información mencionada anteriormente:

PQRSF			
MES	RECIBIDOS	RESUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Enero	27	27	5.2 días
Febrero	38	38	5.1 días
Marzo	19	19	3.2 días
Abril	21	21	2 días
Mayo	14	14	5.6 días
Junio	38	38	14.6 días
Julio	23	23	7.3 días
Agosto	8	8	8 días
Septiembre	5	5	2 días
Octubre	18	18	11.1 días
Noviembre	5	5	7.5 días
Diciembre	16	16	8.4 días
TOTAL	232	232	12.6 días

Se expide en Zarzal Valle del Cauca a los 30 días del mes de diciembre de 2024.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
Gerente
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

ISABEL CRISTINA ARIA PARRA
Trabajadora Social
Coordinadora SIAU
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

Proporción de satisfacción de los usuarios

ENERO

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

Para el mes de enero se realizaron en total 247 encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD: PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100	UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje	
RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META: 95%

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
Enero	95%	247	252	98.0%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

	Calificación "Muy buena" y "Buena"		
URGENCIAS	89	94	94,6%
HOSPITALIZACION	64	64	100%
CONSULTA EXTERNA	94	94	100%
TOTAL	247	252	98,2 %

FEBRERO

OBJETIVO

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

Para el mes de febrero se realizaron en total **237** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

INDICADOR DE "SATISFACCION GLOBAL"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO:	UNIDAD	DE
(Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha	Porcentaje	MEDIDA:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

recibido a través de su IPS?" / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

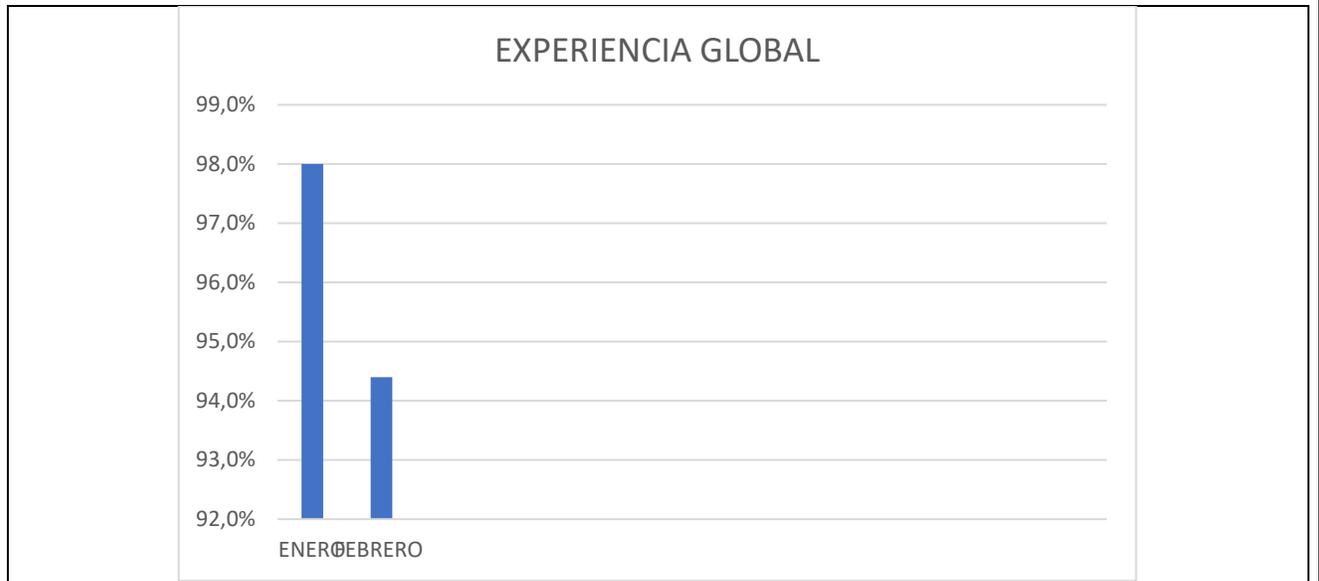
META:94,4 %

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
FEBRERO	95%	237	251	94.4%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	83	94	88,2%
HOSPITALIZACION	60	64	93,7%
CONSULTA EXTERNA	94	94	100%
TOTAL	237	252	94 %

MARZO

OBJETIVO

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

Para el mes de febrero se realizaron en total **332** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

INDICADOR DE "SATISFACCION GLOBAL"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

FÓRMULA DE CÁLCULO:

(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

UNIDAD Porcentaje **DE** **MEDIDA:**

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

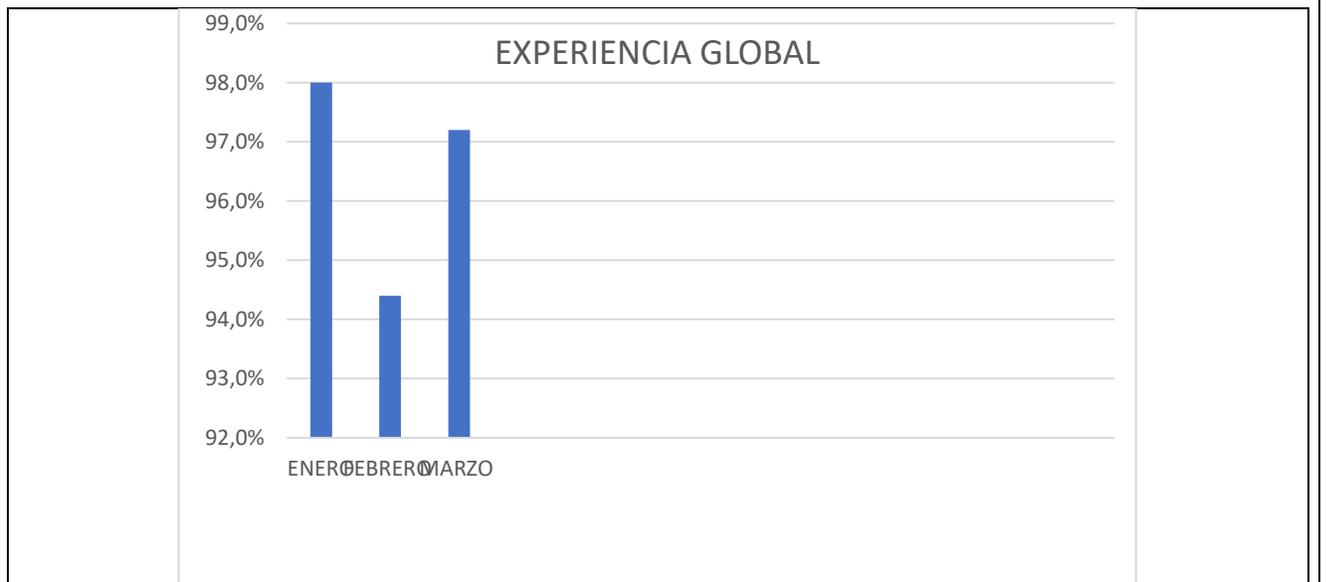
META: 97,2 %

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
MARZO	97%	244	251	97.2%	



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	91	94	96,8%
HOSPITALIZACION	63	64	98,4%
CONSULTA EXTERNA	90	94	95,7%
TOTAL	244	251	97,2%

ABRIL

OBJETIVO

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

Para el mes de abril se realizaron en total **244** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

INDICADOR DE "SATISFACCION GLOBAL"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

AREA O SERVICIO: No aplica

NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

FÓRMULA DE CÁLCULO:

(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

UNIDAD
Porcentaje

DE

MEDIDA:

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

META: 95 %

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	95%	244	227	93.0%	

11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	88	94	93,6%
HOSPITALIZACION	56	64	87,5%
CONSULTA EXTERNA	83	94	88,2%
TOTAL	227	251	97,2%

MAYO

OBJETIVO

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

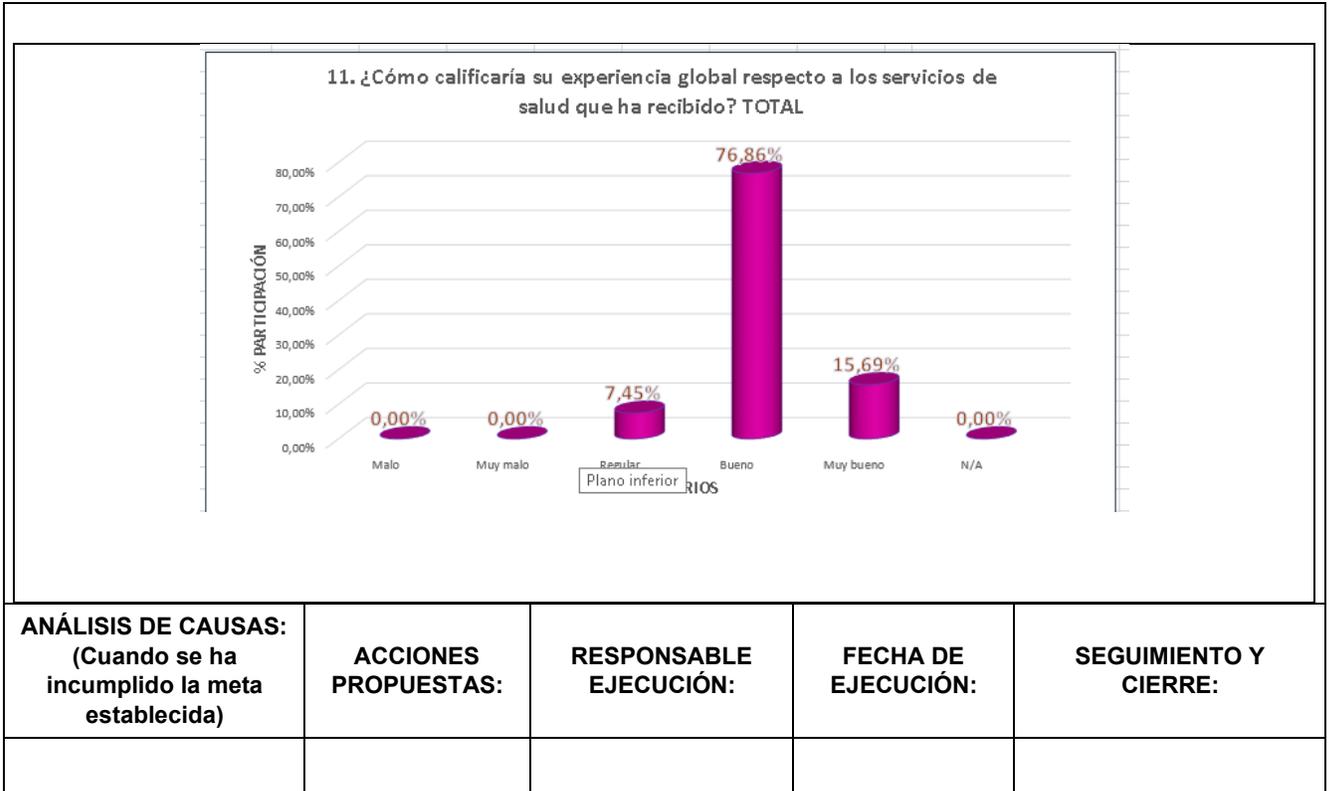
Para el mes de junio se realizaron en total **376** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

INDICADOR DE "SATISFACCION GLOBAL"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

		PÁGINA 1 DE 1			
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS					
FÓRMULA DE CÁLCULO:					
(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100		UNIDAD	DE	MEDIDA:	
		Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual		META: 97,2 %	
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
MAYO	97%	376	376	100%	



SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	137	144	95,1%
HOSPITALIZACION	77	86	89,5%
CONSULTA EXTERNA	131	146	89,7%
TOTAL	345	376	91,7%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

JUNIO

1. OBJETIVO

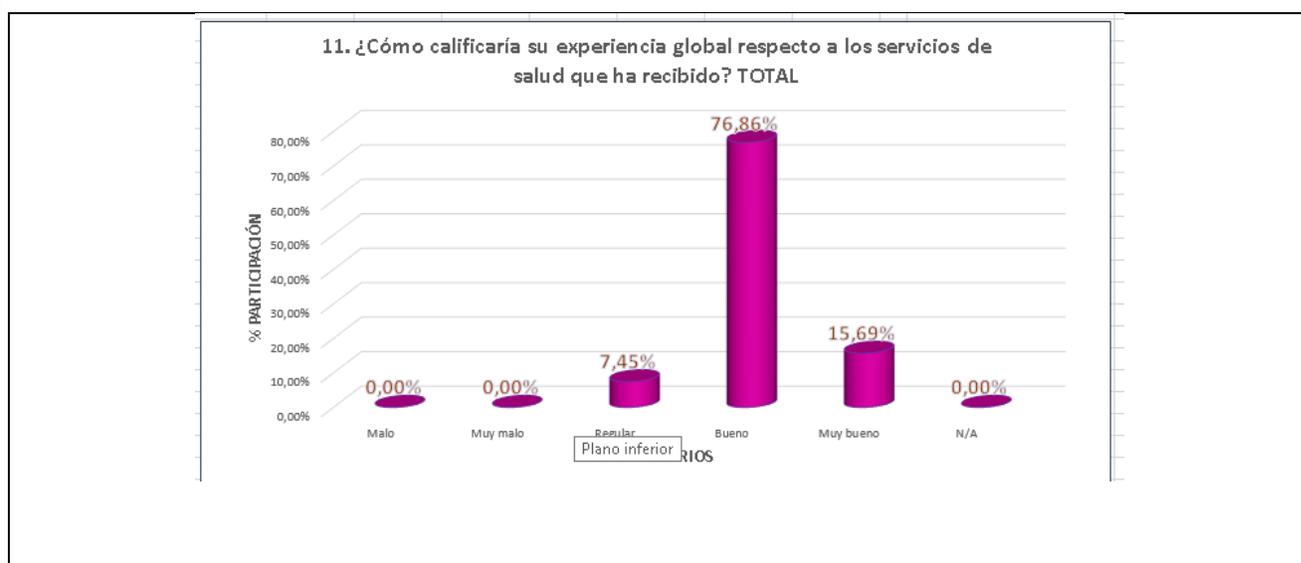
Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE hasta el mes de junio por la prestación de servicios ofertados por la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de junio se realizaron en total **376** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

2. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06
			VERSION: 01
			FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:
			PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
AREA O SERVICIO: No aplica			
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS			
FÓRMULA DE CÁLCULO:			
(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100	UNIDAD Porcentaje	DE	MEDIDA:
RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META:97,2 %	
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN			
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256			
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024			

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
JUNIO	97%	376	376	100%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.1 SATISFACCION POR SERVICIO

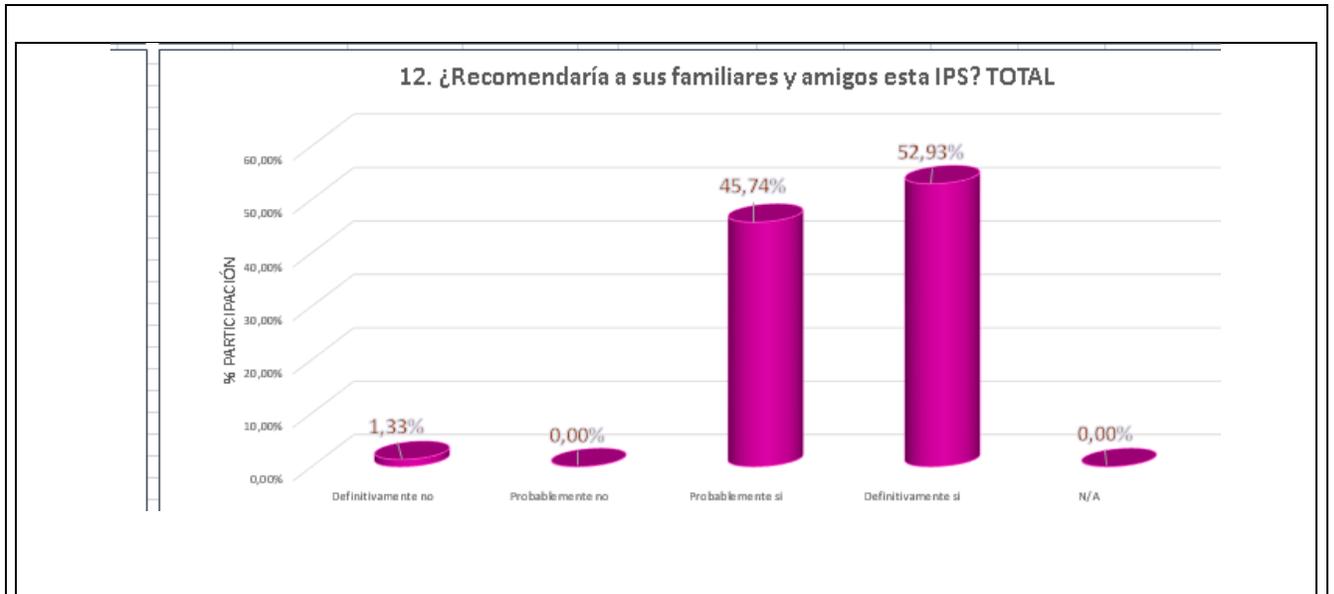
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	137	144	95,1%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

HOSPITALIZACION	77	86	89,5%
CONSULTA EXTERNA	131	146	89,7%
TOTAL	345	376	91,7%

3. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06		
			VERSION: 01		
			FECHA: 26/10/2020		
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:	PÁGINA 1 DE 1		
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual	META: 97,2%		
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
JUNIO	97%	376	376	100%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

4. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

4.1 Consulta externa:

- mucha demora en el momento de facturar.
- muchos somos citados a una misma hora, el internista se demora mucho en atender a los pacientes.
- mejorar el aspecto de algunos consultorios, hay algunas goteras.

4.2 Urgencias:

- demora en el triage y al momento de ser atendidos.
- mejorar las instalaciones físicas ya que muchas camillas se encuentran deterioradas
- mucha demora en el área de triage y en el momento de aplicar los medicamentos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

- por un lado, muy buena la atención, pero por otro el doctor a veces se demora en revalorar al paciente.

4.3 Hospitalización:

- toda la atención ha sido muy buena.
- mejorar las habitaciones algunas se encuentran en mal estado.
- como sugerencia decorar un poco la fuente y espacios donde los pacientes puedan estar.
- primero felicitar a las enfermeras y doctores por su excelente.

4.4 Laboratorio

- mucha demora en el momento de facturar, no tienen en cuenta la prioridad.
- mucha demora en el momento de facturar y largas filas de espera.
- adecuar mejor el área de facturación de laboratorio, puesto que hay usuarios adultos mayores que no tienen donde sentarse y no tienen fila prioritaria.

JULIO

5. OBJETIVO

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

Para el mes de junio se realizaron en total **376** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

6. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100	UNIDAD	DE
	Porcentaje	
		MEDIDA:
RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META: 97,2 %
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN		

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
JULIO	97%	376	376	100%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.2 SATISFACCION POR SERVICIO

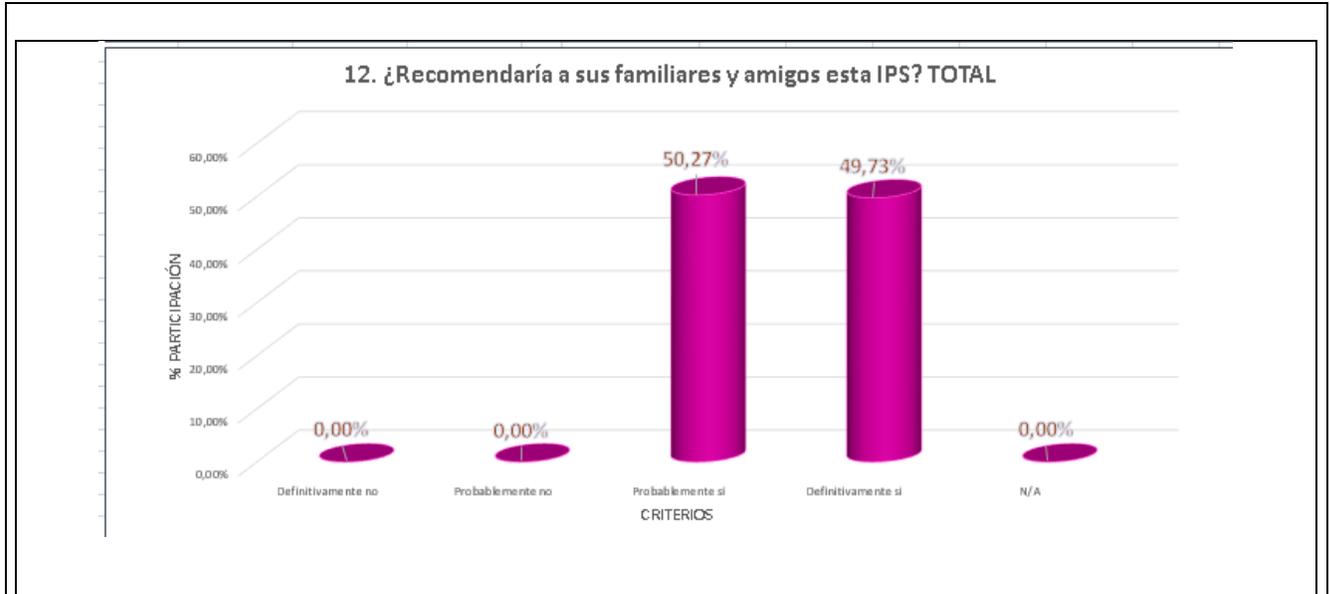
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	144	144	100%
HOSPITALIZACION	86	86	100%
CONSULTA EXTERNA	146	146	100%
TOTAL	345	376	91,7%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

7. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100	UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje	
RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META: 97,2%
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN		
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256		
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024		

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
JULIO	97%	376	376	100%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

8. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

4.5 Consulta externa:

- mucha demora en el momento de facturar.
- Mucha fila al momento de facturar

4.6 Urgencias:

- demora en el triage y al momento de ser atendidos.
- No tiene en cuenta los preferenciales en el triage

4.7 Hospitalización:

- Las instalaciones físicas no son favorables, la atención si
- mejorar instalaciones físicas.

4.8 Laboratorio

- El tiempo de facturación es muy extenso
- Aun la falta a lo físico.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

- Que pasa con la fila preferencial como sugerencia dar fichas.

AGOSTO

9. OBJETIVO

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

Para el mes de abril se realizaron en total **376** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

10. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06	
			VERSION: 01	
			FECHA: 26/10/2020	
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:	
			PÁGINA 1 DE 1	
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				
AREA O SERVICIO: No aplica				
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS				
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100		UNIDAD Porcentaje	DE	MEDIDA:
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual	META:95 %	
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN				
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256				

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
AGOSTO	95%	376	376	99.7%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.3 SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO

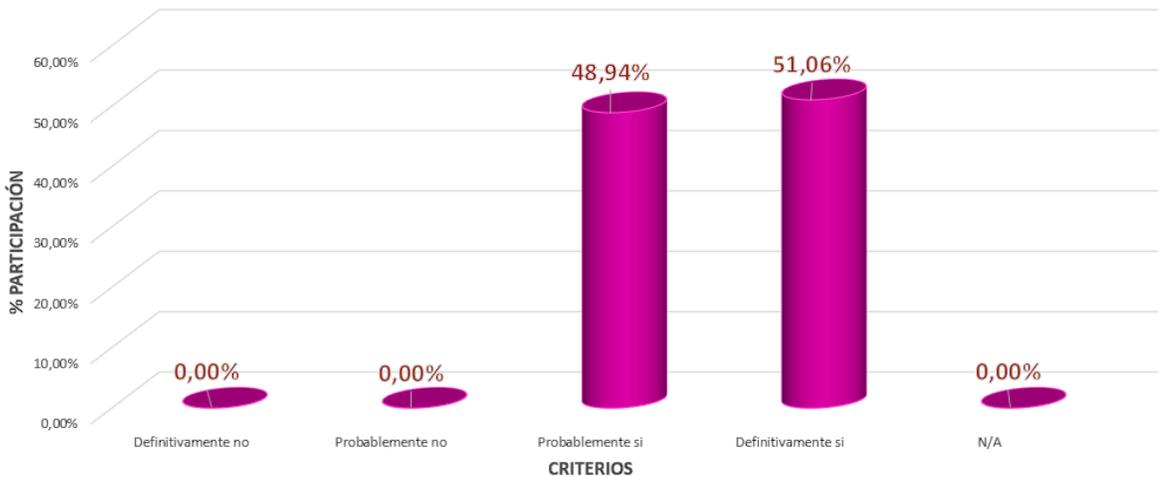
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

URGENCIAS	140	144	97,2%
HOSPITALIZACION	74	86	86,0%
CONSULTA EXTERNA	131	146	89,7%
TOTAL	345	379	91,0%

11. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06		
			VERSION: 01		
			FECHA: 26/10/2020		
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:		
			PÁGINA 1 DE 1		
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual	META: 95%		
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
AGOSTO	95%	376	376	99.7%	

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

12. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

4.9 Consulta externa:

- atención de urgencia debería a mejorar también mejorar el proceso de facturación.
- mejorar la atención en facturación y más detallada la información.

4.10 Urgencias:

- mucha demora al momento de ingresar.
- mucha demora al hacer atendido en el momento de triage se hace la admisión.
- mucha demora, pero excelente atención

4.11 Hospitalización:

- mejorar las instalaciones físicas.
- mejorar las instalaciones físicas
- camillas y salas deterioradas

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

4.12 Laboratorio

- eso de la web es para gente joven.
- mejorar la atención de facturación.
- deberían tener prioridad con los adultos mayores y los papeles para la toma de exámenes son enredados.
- dar prioridad al adulto mayor porque no se le tiene prioridad para nada y descargar los exámenes ni el medico es capaz.
- más amabilidad por el personal de estadística.

SEPTIEMBRE

13. OBJETIVO

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

Para el mes de abril se realizaron en total **377** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

14. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
PÁGINA 1 DE 1		
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO:		
(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha	UNIDAD Porcentaje	DE
		MEDIDA:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

recibido a través de su IPS?" / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

META: 95 %

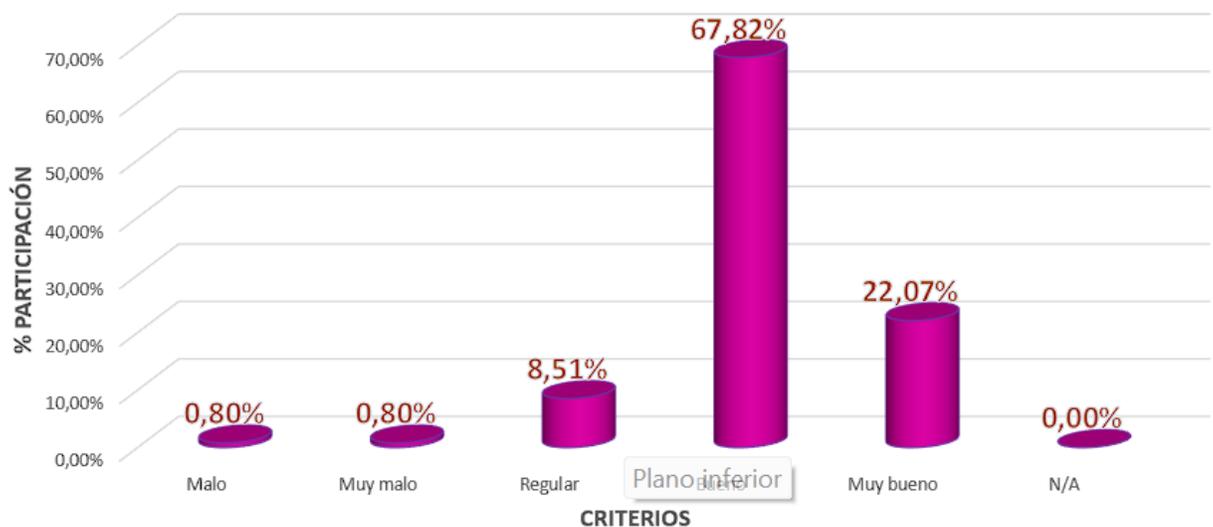
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	ME TA	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
SEPTIEMBRE	95 %	376	376	100%	

11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.4 SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificacion "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	129	144	89,5%
HOSPITALIZACION	76	86	88,3%
CONSULTA EXTERNA	133	146	91,0%
TOTAL	338	379	89,1%

15. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD: PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100	UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
---	--

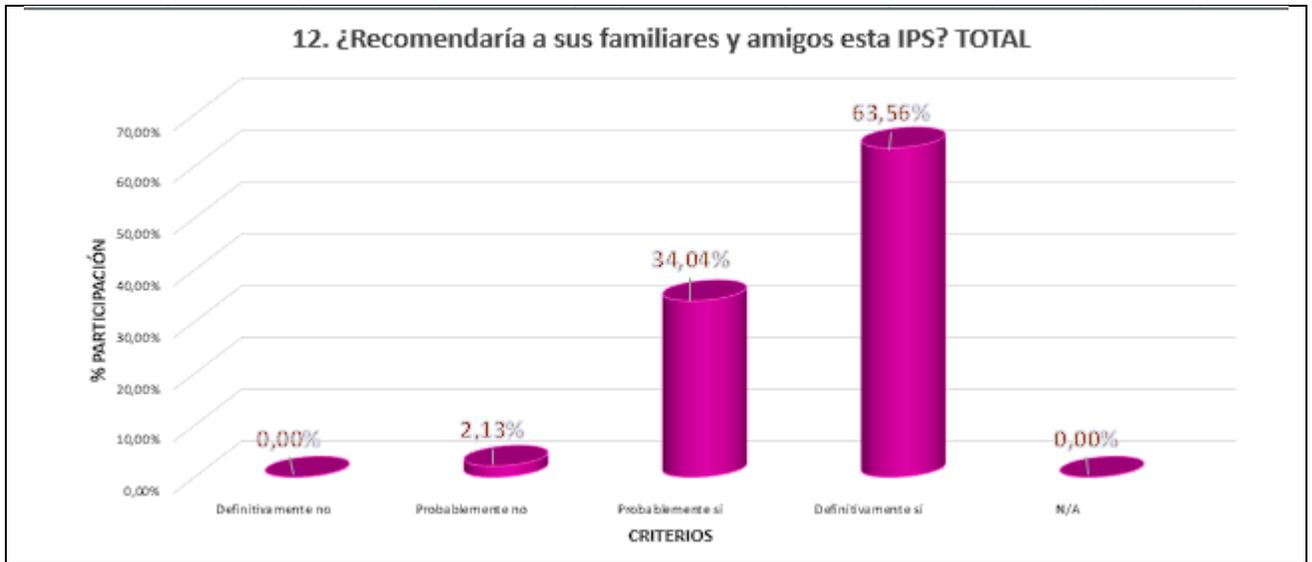
RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META: 95%
---------------------------------------	----------------------------	------------------

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	MET A	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
SEPTIEMBRE	95%	376	376	100%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

--	--	--	--	--

16. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

4.13 Consulta externa:

- podrían mejorar las unidades sanitarias y el tiempo de espera para ser atendidos es muy lenta.
- muy demorado el proceso de facturación.
- mejorar la atención en facturación y más detallada la información.
- atención en urgencia debería, mejorar también el proceso de facturación.
- mejorar la atención en urgencia.
- aumentar el personal para el proceso de facturación.
- los tiempos de espera para pasar a la consulta son muy lentos se demoran mucho.
- Mejoras en la elaboración de exámenes médicos y no hacer esperar tanto tiempo para dar las citas médicas.
- Mejorar la atención en la toma de exámenes.
- Mejorar la atención de las enfermeras.

4.14 Urgencias:

- atender más rápido los pacientes.
- a la hora de canalizar los pacientes lo hacen sentados cuando se supone que lo deben acostar en la camilla.
- Que envíen más médicos especialistas porque nos toca desplazarnos para otros lados.
- el hospital podría mejorar la atención por parte de los médicos.
- las personas en caja de ingreso se demora mucho y solo atiende una, podría poner un dispensador de agua.
- mucha demora para la aplicación de medicamentos.
- que hagan llamados más oportunos y rápidos tanto en el ingreso como a la hora de salida o después de administrar los medicamentos.
- se demoran mucho los llamados para la valoración de los médicos.
- a veces se les olvida poner o quitar los medicamentos, deben mejorar la atención al paciente.
- deben mejorar la atención al paciente es mucho tiempo de espera para aplicar el medicamento.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

- deben mejorar los procesos y ser más diligentes con los pacientes.
- mejorar el servicio de consulta externa, filas para facturar, más rapidez urgencia si ha mejorado.
- deben dar mejor atención en el área de urgencia en general y tener más agilidad en la caja debe haber más personas para atender.
- los médicos deben ser más amables.
- que la atención sea más rápida.

4.15 Hospitalización:

- realizar mejoramiento de las habitaciones.
- que cambien las cosas oxidadas.
- sería bueno que adaptaron los baños para personas con discapacidad y agua caliente.
- el techo del baño está dañado.
- deberían tener ventiladores o aire acondicionados ya que el calor puede empeorar la condición.
- mejorar las instalaciones físicas del área de hospitalización, ya que hace mucho calor y algunos inmuebles se ven acabados.
- en el área de pediatría deberían mejorar sus instalaciones hace mucho calor y se ve muy deteriorado.
- hace mucho calor.
- seguir mejorando la infraestructura y atención es buena pero no está de más seguir mejorando.
- ha mejorado mucho la atención por el personal de enfermería, pero aún falta mejorar la infraestructura del área de hospitalización.

4.16 Laboratorio

- más amabilidad por el personal de estadística.
- la atención muy buena.
- el tiempo de espera al momento de ser atendido es muy extenso.
- que haya prioridad al momento de facturar los exámenes para adultos mayor y mujeres gestantes.
- deberían tener prioridad por adultos mayores y los papeles para la toma de exámenes son enredados.
- dar prioridad al adulto mayor porque no se tiene prioridad para nada y para descargar los exámenes ni el medico es capaz.
- mejorar la atención en facturación.
- envíen a un médico para el rural.
- muy demorado el personal de las oficinas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

- las citas médicas son muy demoradas.
- el tiempo de espera o poner una ventanilla para mujeres embarazadas o adultos mayores.
- que sea más rápido el proceso de facturación.
- mejorar el tiempo de espera en la fila de facturación.
- debería haber una fila preferencial.
- debería haber más facturadores, ya que el proceso de facturación es muy lento y mejorar los baños.
- en cuanto a las instalaciones le falta mejorar.
- mejorar en cuanto a los especialistas.
- para las filas hay que esperar mucho tiempo de pie sería bueno que dieran turnos.
- los baños y banco están en mal estado.
- ha mejorado las instalaciones, pero falta algunas áreas como hospitalización, baños, etc.

OCTUBRE

17. OBJETIVO

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

Para el mes de octubre se realizaron en total **377** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

18. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

FÓRMULA DE CÁLCULO:

(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

UNIDAD
 Porcentaje

DE

MEDIDA:

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

META: 95 %

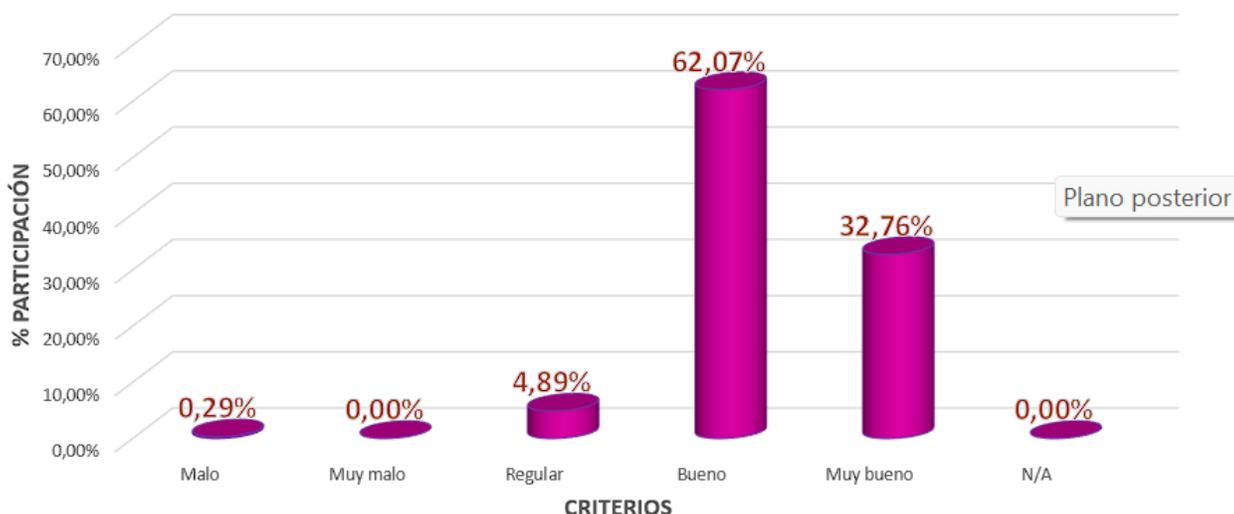
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
OCTUBRE	95%	376	348	92%	

11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS:
(Cuando se ha incumplido la meta establecida)

ACCIONES PROPUESTAS:

RESPONSABLE EJECUCIÓN:

FECHA DE EJECUCIÓN:

SEGUIMIENTO Y CIERRE:

2.5 SATISFACCION POR SERVICIO

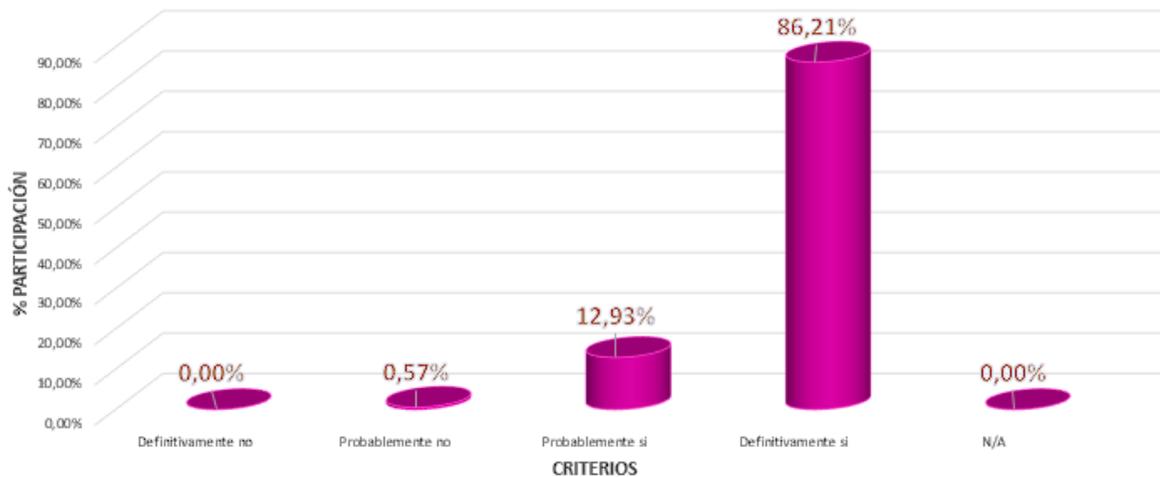
SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificación "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	119	130	91.5%
HOSPITALIZACION	79	82	96%
CONSULTA EXTERNA	132	136	97%
TOTAL	330	348	95%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

19. INDICADOR “RECOMENDARIA SU IPS”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-06		
			VERSION: 01		
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		FECHA: 26/10/2020		
			TRD:		
			PÁGINA 1 DE 1		
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual	META: 95%		
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
OCTUBRE	95%	376	348	92%	

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? TOTAL



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

20. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS

4.17 HOSPITALIZACION:

- mejorar en urgencia la atención de los pacientes ya que a veces llegan personas en estado grave y casi no las atiende.
- los baños están en mal estado.
- hacer limpieza en las zonas en pediatra.
- ojalá contrataran más especialista.
- las gatos se suben a los platos de comida.

4.18 Urgencias:

- informar sobre los servicios del hospital a las juntas de accionar comunal para estar informados.
- se demoran mucho a la hora de aplicar medicamento.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

- podría mejorar la intención ya que a veces hay que esperar mucho para el triage.
- tener control a la hora de tomar los exámenes.
- podría mejorar el estado de los baños.
- la atención a veces es muy demorada.
- todo maravilloso.
- a veces los doctores deben estar más pendientes de los pacientes.
- que sea más rápido la atención.
- felicitaciones por su mejoramiento, un gran ser humano el enfermero Alejandro.
- los médicos estaban recochando con otra persona y nos hizo esperar mucho.
- se presentó negligencia por parte de las enfermeras a la hora de aplicar los medicamentos ya tenía un dolor en el brazo a causa de que no me quisieron cambiar el catéter.

4.19 Consulta externa:

- mejorar el servicio de urgencia especialmente el de facturación.
- demora al momento de contestar wapp en citas.
- los baños están en mal estado.
- el servicio de odontología es muy malo como es posible que a un paciente le toque esperar dos años para asistir al servicio.
- mejorar la atención por parte de los médicos.
- que los médicos cumplan con los horarios de las citas.
- hay que esperar mucho para que den una cita médica.
- mejoras en el personal de las citas médicas.
- se demoran mucho los anexos para las citas médicas.
- poner una fila preferencial en estadística.
- contratar a más especialistas.
- las listas de espera son muy demoradas.

4.20 Laboratorio

- faltan los especialistas.
- mejorar el centro de salud.
- mejorar el aseo de los baños.
- se debe colocar más cuidado al hospital.
- mejorar la atención de facturación del laboratorio
- los baños a veces están sin agua.
- el servicio de urgencias es muy demorado.
- más cajas de facturación y auxiliares para la toma de los exámenes.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

- poner más personas para la factura.
- mejorar los baños porque están mal estado.
- mejorar la atención de los médicos.
- traer más especialistas.
- felicitaciones por su servicio.
- las filas avanzan muy lento.
- por lo menos dos ágiles de facturación de laboratorio.
- las filas son muy largas podrían asignar otra caja de facturación.
- que cambien las facturadas por su arrogancia más que todo laboratorio.

NOVIEMBRE

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2024

FECHA: Zarzal, 30 de noviembre del 2024

ELABORADO POR: Isabel Cristina Arias Parra – Trabajadora social

PARA: Sr. Carlos Varela - jefe Estadística HDSR

21. OBJETIVO

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

Para el mes de noviembre se realizaron en total **40** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

22. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

FÓRMULA DE CÁLCULO:

(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

UNIDAD DE MEDIDA:
 Porcentaje

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

META: 95 %

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	MET A	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
NOVIEMBRE	95%	376	40	10%	



ANÁLISIS DE CAUSAS:
 (Cuando se ha incumplido la meta establecida)

ACCIONES PROPUESTAS:

RESPONSABLE EJECUCIÓN:

FECHA DE EJECUCIÓN:

SEGUIMIENTO Y CIERRE:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

Para el mes de noviembre se comenzó a implementar las encuestas de manera virtual, se obtuvieron inconvenientes al momento de guardar la información suministrada por el usuario, así mismo la conexión a internet no fue de gran ayuda por algunas áreas del Hospital San Rafael.	-Reunión con el ingeniero, para la realización de las correcciones del sistema operativo en el cual se realiza las encuestas. -Realización de encuestas de manera manual durante el mes de diciembre.	SIAU	DICIEMBRE	PRINCIPIOS DEL MES DE ENERO
--	--	------	-----------	-----------------------------

2.6 SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificacion "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	11	11	100%
HOSPITALIZACION	2	2	100%
CONSULTA EXTERNA	26	27	96%
TOTAL	39	40	97%

23. INDICADOR "RECOMENDARIA SU IPS"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

				FECHA: 26/10/2020	
		FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		TRD:	
				PÁGINA 1 DE 1	
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO					
AREA O SERVICIO: No aplica					
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador SIAU		FRECUENCIA: Mensual		META: 95%	
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256					
CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
NOVIEMBRE	95%	376	40	10%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:
Para el mes de noviembre se comenzó a implementar las encuestas de manera virtual, se obtuvieron inconvenientes al momento de guardar la información suministrada por el usuario, así mismo la conexión a internet no fue de gran ayuda por algunas áreas del Hospital San Rafael.	-Reunión con el ingeniero, para la realización de las correcciones del sistema operativo en el cual se realiza las encuestas. -Realización de encuestas de manera manual durante el mes de diciembre.	SIAU	DICIEMBRE	PRINCIPIOS DEL MES DE ENERO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	CERTIFICADO	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

24. SUGERENCIAS A LOS SERVICIOS:

Debido con el contratiempo mencionado anteriormente, no se logró completar todo el informe ya que no se obtuvo la información suficiente, sobre las observaciones que realizan los usuarios, puesto que el software que se implementó no arrojó la información suficiente.

DICIEMBRE

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE DE 2024

FECHA: Zarzal, 31 de diciembre del 2024

ELABORADO POR: Isabel Cristina Arias Parra – Trabajadora social

PARA: Sr. Carlos Varela - Jefe Estadística HDSR

25. OBJETIVO

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

Para el mes de diciembre se realizaron en total **81** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

26. INDICADOR DE “SATISFACCION GLOBAL”

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	FECHA: 26/10/2020
		TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		
FÓRMULA DE CÁLCULO:		
(Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha	UNIDAD Porcentaje	DE MEDIDA:



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

recibido a través de su IPS?" / Número de usuarios que respondieron la pregunta) * 100

RESPONSABLES: Coordinador SIAU

FRECUENCIA: Mensual

META:95 %

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
Diciembre	95%	376	81	21%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

--	--	--	--	--

2.7 SATISFACCION POR SERVICIO

SERVICIO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCION Calificacion "Muy buena" y "Buena"	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE SATISFACCION POR SERVICIO
URGENCIAS	3	3	100%
HOSPITALIZACION	7	8	87.5%
CONSULTA EXTERNA	68	70	97.1%
TOTAL	78	81	96 %

27. INDICADOR "RECOMENDARIA SU IPS"

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSION: 01
		FECHA: 26/10/2020
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	TRD:
		PÁGINA 1 DE 1
PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
AREA O SERVICIO: No aplica		
NOMBRE INDICADOR: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
 VALLE DEL CAUCA
 NIT: 891900441-1

CÓDIGO: DE-PL-FO-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 08/01/2021

CERTIFICADO

TRD:

PÁGINA: 1 de 1

FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta:” ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”/ Número de usuarios que respondieron la pregunta)*100	UNIDAD	DE	MEDIDA:
	Porcentaje		

RESPONSABLES: Coordinador SIAU	FRECUENCIA: Mensual	META: 95%
---------------------------------------	----------------------------	------------------

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolucion 0256

CONSOLIDADO MENSUAL AÑO 2024

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
DICIEMBRE	95%	376	81	21%	



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	CERTIFICADO	TRD:
		PÁGINA: 1 de 1

--	--	--	--	--

4.21 HOSPITALIZACION:

- muy bien todas felicitaciones.
- mejorar las instalaciones del baño puertas y servicio sanitario.
- mejorar las instalaciones como los baños.

4.2.2 CONSULTA EXTERNA:

- ser más conscientes de que la persona tiene y no despacharla sin darle la atención, ser más claros en las indicaciones que se le da al paciente.
- mejorar la parte de los baños de consulta externa.
- poner aire en el área de los consultorios de odontología.
- mejorar la atención de los pacientes habilitar aire por odontología.
- deberían poner más señalización para los consultorios.
- deberían a ver más señalización.
- las citas se demoran mucho más las de ecografías.

Se expide en Zarzal Valle del Cauca a los 29 días del mes de agosto de 2024.

JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
Gerente
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

ANGELICA MARIA CARVAJAL RADA
Trabajadora Social
Coordinadora SIAU
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal