



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2021

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Diaz

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01 -FT-05_V01

INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2021

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Diaz

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. Ficha Técnica	4
3. Estadísticas	10



1. PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo primordial realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre, urgencias, hospitalización y cirugía programada).



2. Ficha Técnica

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio y permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente.
	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.
DOMINIO	Experiencia de la atención: Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución.
SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.
VARIABLES Y ATRIBUTOS	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.
	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.
	Alimentación: Presentación, temperatura.
	Medicamentos: Disponibilidad.



	Atención global: El resultado final de la atención.																			
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																			
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio.																			
	La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2018:																			
	<table><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>17375</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>13175</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>250000</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>350000</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>127129</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>102435</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>10291</td></tr><tr><td>Total</td><td>870405</td></tr></table>		Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	17375	Cirugía	13175	Consulta Externa	250000	Laboratorio	350000	Imágenes	127129	Urgencias	102435	Banco de sangre	10291	Total	870405
	Servicio	N° Usuarios atendidos																		
	Hospitalización	17375																		
	Cirugía	13175																		
	Consulta Externa	250000																		
	Laboratorio	350000																		
	Imágenes	127129																		
	Urgencias	102435																		
	Banco de sangre	10291																		
Total	870405																			
Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2018																				
Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula:																				
$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$																				
Zα=	1,96 el cual es un valor fijo																			
p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un																			



PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA		tamaño de muestra alto este valor será del 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5																	
	q=	1-p, para este ejercicio será de 0,5																	
	d=	Es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral.																	
	N=	total de la población de la cual se extraerá la muestra																	
	Con una afluencia de 13.175 pacientes de cirugía, que corresponden al servicio de menor número de sujetos por servicios y ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 600 encuestas a realizar en el periodo evaluado (trimestral).																		
	Número de pacientes	870405																	
	Error muestral (10%)	0.04																	
		0.35																	
	Tamaño de muestra (n)	600																	
	Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2019 se define así:																		
<table><tr><td>Servicio</td><td>Encuestas a realizar</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>12</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>9</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>172</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>241</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>88</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>71</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>7</td></tr><tr><td>Total</td><td>606</td></tr></table>		Servicio	Encuestas a realizar	Hospitalización	12	Cirugía	9	Consulta Externa	172	Laboratorio	241	Imágenes	88	Urgencias	71	Banco de sangre	7	Total	606
Servicio	Encuestas a realizar																		
Hospitalización	12																		
Cirugía	9																		
Consulta Externa	172																		
Laboratorio	241																		
Imágenes	88																		
Urgencias	71																		
Banco de sangre	7																		
Total	606																		



ERROR MUESTRAL	10%
ESTANDAR DE LA META	95%
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica
PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Trimestral
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Laboratorio clínico: 6 preguntas
	Banco de sangre: 5 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 8 preguntas
	Cirugía: 6 preguntas
	Urgencias: 14 preguntas
	Hospitalización 10 preguntas
	Consulta Externa: 7 preguntas
	Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.
	Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
	Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas



TABULACIÓN, ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.
- Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.
- Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.
- Se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que conforman cada subdominio para definir los porcentajes de satisfacción.

Percepción de la atención: 100%

Atención Médica:	20%
------------------	-----

Atención de enfermería:	15%
-------------------------	-----

Infraestructura:	10%
------------------	-----

Alimentación:	5%
---------------	----

Medicamentos:	10%
---------------	-----

Atención global:	40%
-------------------------	------------

Percepción de la atención	60%
--------------------------------------	------------

Fidelización	40%
---------------------	------------

Satisfacción Global	100%
--------------------------------	-------------

- Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización.
- De acuerdo al comportamiento interno de los resultados de la medición de los atributos se establecen las acciones necesarias en las áreas para fortalecer, mejorar y/o mantener la experiencia de la atención.

3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Enero.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	99.00	99.00	99.00	96.00	100.00	100.00	97.20	98.6	60.00	58.86	98.86
		Atención Enfermería	15%	99.00	98.00	99.00	100.00	100.00	NA	97.90	99.0			
		Infraestructura	10%	99.00	99.00	100.00	93.00	100.00	100.00	100.00	98.7			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	91.70	95.9			
		Asignación citas	10%	94.00	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	97.0			
		Atención Global	40%	99.00	100.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.4			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	40.00	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0			
					690.00	696.00	695.00	589.00	600.00	500.00	686.80			
% por servicio				99	99	99	98	100	100	98				

En el mes de enero se aplicaron 606 encuestas a los usuarios de la institución, en la cual califican la atención por medio de una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: consulta externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnosticas, Cirugía programada, Banco de Sangre y Hospitalización.

Encontrando que para el subdominio de Percepción del Usuario se obtuvo una calificación de 58.86%, encontrando como variable más baja alimentación con 95.9% (véase análisis tabla 4 medición variable alimentación); para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 100%, lo cual arroja como resultado total del dominio de 98.86%

Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Febrero.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98.00	100.00	99.00	97.00	100.00	100.00	97.20	98.7	60.00	58.82	98.82
		Atención Enfermería	15%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	NA	97.90	99.7			
		Infraestructura	10%	100.00	100.00	98.00	92.00	100.00	100.00	100.00	98.6			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	91.70	95.9			
		Asignación citas	10%	94.00	NA	98.00	NA	NA	NA	NA	96.0			
		Atención Global	40%	99.00	100.00	98.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.4			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	40.00	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0			
					691.00	700.00	693.00	588.00	600.00	500.00	686.80			
% por servicio				99	100.00	99	98	100	100	98				



En el mes de febrero se aplicaron 606 encuestas a los usuarios de la institución, en la cual califican la atención por medio de una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente, se evidencia la percepción de satisfacción en los servicios así: Consulta externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnosticas, Cirugía programada, Banco de sangre y Hospitalización.

Para este mes se identifica una leve disminución con respecto a los resultados obtenidos de la medición del Subdominio Percepción del Usuario con respecto al mes anterior ya que el resultado para este fue de 58.82 %, teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que los servicios que obtuvieron la menor calificación por parte de los usuarios encuestados fueron alimentación con un 95.9 % y asignación de citas con un 96 % (véase análisis tabla 4 medición variable Alimentación y tabla 5. medición variable asignación citas).

Para el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables de regresaría y recomendaría el servicio manteniéndose sobre el 100 % por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Obteniendo para el dominio un resultado del 98.82 %, para el mes de febrero 2021.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Marzo.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	99.00	100.00	99.00	98.00	100.00	100.00	94.40	98.6	60.00	57.97	97.97		
		Atención Enfermería	15%	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00	NA	87.50	97.8					
		Infraestructura	10%	100.00	99.00	99.00	95.00	100.00	100.00	91.70	97.8					
		Alimentación	5%	NA	99.00	NA	NA	NA	NA	100.00	99.5					
		Asignación citas	10%	82.00	NA	90.00	NA	NA	NA	NA	86.0					
		Atención Global	40%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	40.00			
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0					
						681.00	697.00	688.00	593.00	600.00	500.00	673.60				
						% por servicio	97.3	99.6	98.3	98.8	100	100	96.2			

En el mes de marzo se aplicaron 606 encuestas a los usuarios de la institución, en la cual califican la atención por medio de una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente, se evidencia la percepción de satisfacción en los servicios así: consulta externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnosticas, Cirugía programada, Banco de sangre y Hospitalización.

Para el mes de marzo 2021 se identifica que se sigue presentando la disminución del Subdominio Percepción del Usuario con respecto a los meses anteriores ya que el resultado para este fue de 57.97 %, identificando que los servicios que obtuvieron la menor calificación fueron asignación citas con un 86.0 % (véase tabla 6. medición variable asignación citas). De igual forma cabe resaltar que la variable alimentación aumento su puntuación obteniendo una calificación del 99.5 %.

Para el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables de regresaría y recomendaría el servicio manteniéndose sobre el 100 % por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Por lo anterior para el presente mes el dominio obtuvo una calificación de 97.97 %.



1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Primer trimestre 2021.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98.67	99.67	99.00	97.00	100.00	100.00	96.27	98.7	60.00	58.55	98.55
		Atención Enfermería	15%	99.67	99.00	99.67	100.00	100.00	NA	94.43	98.8			
		Infraestructura	10%	99.67	99.33	99.00	93.33	100.00	100.00	97.23	98.4			
		Alimentación	5%	NA	99.67	NA	NA	NA	NA	94.40	97.0			
		Asignación citas	10%	90.00	NA	96.00	NA	NA	NA	93.0				
		Atención Global	40%	99.33	100.00	98.33	99.67	100.00	100.00	100.00	99.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	40.00	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0			

98.55

	687.34	697.67	692.00	590.00	600.00	500.00	682.33
% por	98.19	99.67	98.86	98.33	100	100	97.5

Para el primer trimestre se aplicaron 1818 encuestas a los usuarios de la institución, en la cual califican la atención por medio en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente.

El resultado del primer trimestre de 2021 se calculó mediante un promedio simple de los meses de enero (98.86%) febrero (98.82%) y marzo (97.97%) dado como resultado el 98.55% de satisfacción para mencionado trimestre.

Se evidencia que la percepción frente a la satisfacción en los servicios, de menor a mayor se ubica así: Hospitalización 97.5%, en las variables atención enfermería con un 94.43 % y alimentación con 94.40% (véase análisis tabla 2 y tabla 4)

A continuación, se analizan los resultados obtenidos durante el primer trimestre del año 2021 por variable:

Para la vigencia 2021, se analizaran las variables frente a cada atributo por servicio, lo cual permita realizar un análisis de la información detallado, con el fin de promover acciones de mejora que contribuyan a mantener la satisfacción en el usuario de los servicios evaluados, encontrando:

Tabla 1. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Atención Médica	20%	99.00	99.00	99.00	96.00	100.00	100.00	97.20	98.60
Febrero			98.00	100.00	99.00	97.00	100.00	100.00	97.20	98.53
Marzo			99.00	100.00	99.00	98.00	100.00	100.00	94.40	98.40

En la tabla 1. Los usuarios califican la variable de atención médica, en la cual se identifica que el servicio de Hospitalización para el mes de marzo obtuvo calificación más baja con 94.40%, identificando que para mencionado mes, los atributos con menor porcentaje en la calificación fueron:



“El personal Médico le brindo información durante su estancia hospitalaria de forma clara y suficiente de su estado de salud.

El personal Médico tratante le brindo atención oportuna y dio respuesta a sus inquietudes durante la estancia hospitalaria.”

Teniendo en cuenta lo anterior desde el Area de Atención al Usuario se coordinarán espacios en los cuales se pueda retroalimentar al servicio que obtuvo la menor calificación en la presente variable, con el fin de socializar las principales observaciones obtenidas por medio de los resultados de la medición, así como también se presentara la relación con los requerimientos que ingresan a la entidad como PQRSDf, que tengan relación con los atributos enunciados anteriormente.

Tabla 2. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Atención Enfermería	15%	99.00	98.00	99.00	100.00	100.00	N/A	97.90	98.98
Febrero			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	N/A	97.90	99.65
Marzo			100.00	99.00	100.00	100.00	100.00	N/A	87.50	97.75

En la tabla 2. Los usuarios califican la variable de atención enfermería, en la cual se identifica que el servicio de Hospitalización para el mes de marzo obtuvo calificación más baja con 87.50%, identificando que para mencionado mes, los atributos con menor porcentaje en la calificación fueron:

“El personal de enfermería brindó información referente a la atención intrahospitalaria (Horario de visitas, horario de atención del médico).

El personal "Guardianas Protectoras" le brindo información de los trámites requeridos para su egreso así como deberes y derechos.”

Como actividades que se realizaran desde el Area de Atención al Usuario se establece que para el mes de abril de 2021 con referencia al atributo que concierne a las Guardianas Protectoras, se llevaran a cabo socializaciones con el fin de sensibilizar a mencionado personal con referencia a la importancia de informar a los pacientes hospitalizados sobre sus deberes y derechos, así como también frente a los tramites que se deben realizar al momento del egreso hospitalario.

Para el personal de enfermería que suministra la información con referencia a horarios de visita y horarios de atención del médico, se realizará socialización de la pieza publicitaria que contiene mencionada información, esto con el fin que el cliente interno (personal de la entidad) pueda transmitir la información a los usuarios que lo requieran.

Cabe resaltar que desde el momento que los entes de control levantaron la alerta roja para el sector hospitalario, el Hospital Militar Central a través del Area de Atención al Usuario, ha difundido mencionada información con el cliente externo principalmente con los representantes de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL y con las diferentes veedurías.



Tabla 3. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Infraestructura	10%	99.00	99.00	100.00	93.00	100.00	100.00	100.00	98.71
Febrero			100.00	100.00	98.00	92.00	100.00	100.00	100.00	98.57
Marzo			100.00	99.00	99.00	95.00	100.00	100.00	91.70	97.81

En la tabla 3. Los usuarios para el mes de marzo de 2021 calificaron con un 91.70 % al servicio de hospitalización en la variable de infraestructura para el atributo de “¿encontró comodidad, señalización, confort, limpieza y presentación en las áreas?”

Dentro de los aspectos a mejorar, los usuarios que participaron en la medición de la satisfacción del primer trimestre de 2021 manifestaron que se debe mejorar el confort para los acompañantes permanentes en hospitalización, de igual forma señalan que el mantenimiento de los baños en las habitaciones no es el adecuado con referencia a duchas y sanitarios.

Para abordar estas observaciones, el Área de Atención al Usuario solicitará programación para la realización de mesa de trabajo en el mes de abril, con las áreas involucradas (mantenimiento y compras), con el fin de socializar y generar acciones que mejoren las condiciones de los acompañantes así como también de los pacientes en el servicio de hospitalización.”

Tabla 4. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Alimentación	5%	N/A	100.00	N/A	N/A	N/A	N/A	91.70	95.85
Febrero			N/A	100.00	N/A	N/A	N/A	N/A	91.70	95.85
Marzo			N/A	99.00	N/A	N/A	N/A	N/A	100.00	99.50

En la tabla 4: Es importante indicar que esta variable se mide en dos Servicios Urgencias y Hospitalización, siendo este último el que obtuvo la menor calificación con un 91.70 %. Para el atributo: “la alimentación durante la estancia en hospitalaria. ¿Cómo considera fue su presentación y temperatura al momento de ser entregada?”

De acuerdo a lo indicado por los participantes a los cuales se les aplicó el instrumento se identifica que la mayoría expresa como lo más relevante frente a este atributo y como aspectos a mejorar, el sabor de la comida y los cambios que se presentan en la dieta suministrada por el servicio tratante al paciente de acuerdo con su diagnóstico.

Teniendo en cuenta lo anterior desde el Área de Atención al Usuario se coordinarán espacios en los cuales se pueda retroalimentar a los servicios involucrados en esta variable, con el fin de presentar las principales observaciones obtenidas por medio de los resultados de la medición, así como también se presentará la relación con los requerimientos que ingresan a la entidad como PQRSDf, por el atributo enunciado anteriormente.



Tabla 5. Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Asignación citas	10%	97.00	N/A	100.00	N/A	N/A	N/A	N/A	98.50
Febrero			94.00	N/A	98.00	N/A	N/A	N/A	N/A	96.00
Marzo			82.00	N/A	90.00	N/A	N/A	N/A	N/A	86.00

En la tabla 5. Para la variable de asignación citas se observa que durante el mes de marzo esta obtuvo el menor porcentaje en calificación, con un 82%, para el atributo: “¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?”

Desde el Area de Atención al Usuario para el mes de abril se solicitará la participación en los comités de obligatorio cumplimiento de la entidad con el fin de socializar los motivos que generan no conformidad en los usuarios, con el fin que cada servicio valide los medios de asignación que más presentan debilidades y se propongan las acciones de mejora correspondientes.”

En la tabla No 6. Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Atención Global	40%	99.00	100.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.43
Febrero			99.00	100.00	98.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.43
Marzo			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

En la tabla 6. Se identifica que durante los meses correspondientes al primer trimestre de 2021 y promediando los resultados obtenidos, la variable de atención global presento un calificación 99.62 %.

Tabla 7. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Regresaría	98%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Marzo			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

En la tabla 7 se evidencia que los usuarios durante el primer trimestre de 2021 manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presenten en algunos servicios.

Tabla 8. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Enero	Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Marzo			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

En la tabla 8 se observa que para el primer trimestre de 2021 la variable recomendaría el servicio obtuvo una calificación del 100%.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario