



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN SEGUNDO 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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN SEGUNDO 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 y urgencias) y en hospitalización (cirugía programada y hospitalización).



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><th>Servicio</th><th>N° Usuarios atendidos</th></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> 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 fórmula: $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ <table><tr><td>Zα=</td><td>1,96 el cual es un valor fijo</td></tr><tr><td>p=</td><td>Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un</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	Z α =	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
Servicio	N° Usuarios atendidos																						
Hospitalización	17375																						
Cirugía	13175																						
Consulta Externa	250000																						
Laboratorio	350000																						
Imágenes	127129																						
Urgencias	102435																						
Banco de sangre	10291																						
Total	870405																						
Z α =	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:	
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 Abril.

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	100,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	99,1	60,00	57,70	97,70	
		Atención Enfermería	15%	100,00	99,00	99,00	100,00	100,00	NA	97,90	99,3				
		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	91,70	95,4				
		Asignación citas	10%	85,00	NA	86,00	NA	NA	NA	NA	85,5				
		Atención Global	40%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,9				
	Fidelización 40%	Regresaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0	40,00	40,00		
		Recomendaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0				
					683,00	697,00	682,00	592,00	600,00	500,00	681,30				
				% por servicio	98	100	97	99	100	100	97				

En el mes de abril 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 57.70%, encontrando como variables más bajas: Asignación de citas con 85.5%, alimentación con 95.4% (véase análisis tablas 5 variable asignación citas y tabla 4 variable alimentación); para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 100%, lo cual arroja como resultado total del dominio de 97.70%

Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Mayo.

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	97,00	96,00	100,00	100,00	97,20	98,3	60,00	58,47	98,47
		Atención Enfermería	15%	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	NA	93,80	98,8			
		Infraestructura	10%	100,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	91,70	98,1			
		Alimentación	5%	NA	99,00	NA	NA	NA	NA	100,00	99,5			
		Asignación citas	10%	89,00	NA	91,00	NA	NA	NA	NA	90,0			
		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			
					687,00	696,00	685,00	596,00	600,00	500,00	682,70			
% por servicio				98.14	99.43	97.86	99.33	100	100	97.53				



En el mes de mayo 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 un aumento 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 58.47 %, teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que el servicio que obtuvo la menor calificación por parte de los usuarios encuestados fue asignación de citas con un 90.0 % (véase análisis tabla 5 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 98.47 %, para el mes de mayo 2021.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Junio.

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	94,40	98,3	60,00	58,83	98,83
		Atención Enfermería	15%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	95,80	99,1			
		Infraestructura	10%	99,00	99,00	99,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,3			
		Alimentación	5%	NA	94,00	NA	NA	NA	NA	100,00	97,0			
		Asignación citas	10%	93,00	NA	96,00	NA	NA	NA	NA	94,5			
		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			
					689,00	693,00	694,00	595,00	600,00	500,00	690,20			
% por servicio				98,4	99,0	99,1	99,2	100	100	98,6				

En el mes de junio 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 presente mes se identifica que se sigue presentando un leve aumento del Subdominio Percepción del Usuario con respecto a los meses anteriores, ya que el resultado para este fue de 58.83 %, identificando que el servicio que obtuvo la menor calificación fue asignación citas con un 94.5 %, cabe resaltar que esta variable obtuvo un aumento en la respectiva calificación. (véase 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.

Por lo anterior para el presente mes el dominio obtuvo una calificación de 98.83 %.



1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Segundo trimestre 2021.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Resultado Subdominio	Resultad Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,30	100,00	98,00	96,67	100,00	100,00	97,20	98,6	58,33	98,33
		Atención Enfermería	15%	99,67	99,33	99,67	100,00	100,00	NA	95,83	99,1		
		Infraestructura	10%	99,67	98,67	98,33	97,67	100,00	100,00	94,47	98,4		
		Alimentación	5%	NA	97,33	NA	NA	NA	NA	97,23	97,3		
		Asignación citas	10%	89,00	NA	91,00	NA	NA	NA	NA	90,0		
		Atención Global	40%	99,67	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	
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0		

98,33

	686,30	695,33	687,00	594,33	600,00	500,00	684,73
% por	98,04	99,33	98,14	99,06	100	100	97,8

Para el segundo 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 segundo trimestre de 2021 se calculó mediante un promedio simple de los meses de abril (97.70%) mayo (98.47%) y junio (98.83%) dado como resultado el 98.33% de satisfacción para mencionado trimestre.

Se evidencia que la percepción frente a la satisfacción en los servicios, de menor a mayor se ubica así: Asignación de citas 90%, en las variables consulta externa con 89% e imágenes diagnósticas con 91% (Véase análisis tabla 5) y Alimentación con 97.30%, en las variables urgencias con 97.33% y hospitalización con 97.3% (véase análisis tabla 4).

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

Para la vigencia 2021, se analizarán 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 Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Abril	Atención Médica	20%	99,00	100,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	99,14
Mayo			98,00	100,00	97,00	96,00	100,00	100,00	97,20	98,03
Junio			98,00	100,00	99,00	97,00	100,00	100,00	94,40	98,07

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 junio 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.”

Así mismo se evidencia que esta misma situación se presentó para el trimestre anterior en el mes de marzo.

Teniendo en cuenta lo anterior el Área Atención al Usuario programa reunión con Doctor Eduardo Medina Jefe de la Unidad Hospitalaria con el fin de socializar resultados y que se puedan tomar acciones correctivas al interior de la unidad con el personal médico.

Tabla 2. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Abril	Atención Enfermería	15%	100,00	99,00	99,00	100,00	100,00	N/A	97,90	99,32
Mayo			100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	N/A	93,80	98,80
Junio			99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	95,80	99,13

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 mayo obtuvo la calificación más baja con 93.8%, 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 de Enfermería dió respuesta a sus llamados de manera oportuna durante su estancia hospitalaria.

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



Como bien se evidencia para el presente trimestre se demuestra una leve mejoría, sin embargo, para el mes de mayo el servicio de hospitalización presentó un ligero descenso con la variable ya señalada, el área de atención al usuario con el fin de generar estabilidad en los resultados de la variable solicitará el seguimiento de las estrategias adoptadas por el Departamento para evidenciar el proceso realizado el cual tiene como objetivo mejorar el resultado de esta variable.

Así mismo en documento anexo se presentarán las evidencias que dan cumplimiento a las acciones de mejora propuestas frente a la observación del trimestre anterior, las cuales consistieron en la publicación de la pieza publicitaria y video institucional con la información de horario de visitas de pacientes hospitalizados, así como la difusión de deberes y derechos del paciente y la sensibilización en ética al personal de enfermería grupo "Guardianas Protectoras".

Tabla 3. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Abril	Infraestructura	10%	100,00	99,00	99,00	95,00	100,00	100,00	91,70	97,81
Mayo			100,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	91,70	98,10
Junio			99,00	99,00	99,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,29

En la tabla 3. Los usuarios para los meses de abril y mayo 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?"

El aspecto a mejorar que predomina es la limpieza y presentación en las áreas del servicio de hospitalización. Para la cual desde el área de atención al usuario se citará reunión con la supervisora de la empresa de aseo Elite con el fin de socializar resultados y que se diseñen estrategias que permitan mejorar este aspecto.

Por otra parte, para el mes de abril el servicio de laboratorio presenta el mismo porcentaje del mes anterior, sin embargo, se evidencia una leve caída para el mes de junio, los principales aspectos que inciden en esta calificación son: Ampliación de la sala de espera y ventilación en el servicio de laboratorio en el área de toma de muestras, se presentará informe de los resultados del trimestre al área de mantenimiento para los fines pertinentes y se les solicitará las mejoras realizadas al servicio durante los últimos 2 años.



Tabla 4. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Abril	Alimentación	5%	N/A	99,00	N/A	N/A	N/A	N/A	91,70	95,35
Mayo			N/A	99,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	99,50
Junio			NA	94,00	NA	NA	NA	NA	100,00	97,00

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 % en el mes de abril. Esta misma variable para el servicio de urgencias en el mes de junio presenta un leve descenso con respecto a los dos meses anteriores.

El atributo que presento calificación más baja en ambos servicios fue: *“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 aplico 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 la temperatura ya que no cumple con las expectativas de los usuarios encuestados.

Teniendo en cuenta lo anterior desde el Área de Atención al Usuario se coordinarán espacios en los cuales se pueda retroalimentar al servicio de nutrición y se presentarán propuestas de mejora para ser analizadas por este servicio quienes verificarán su viabilidad.

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
Abril	Asignación citas	10%	85,00	N/A	86,00	N/A	N/A	N/A	N/A	85,50
Mayo			89,00	N/A	91,00	N/A	N/A	N/A	N/A	90,00
Junio			93,00	NA	96,00	NA	NA	NA	NA	94,50

En la tabla 5. Para la variable de asignación citas se observa que durante el mes de abril esta obtuvo el menor porcentaje en calificación, con un 85%, para el atributo: *“¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?, igualmente cabe resaltar que para esta variable se presentó un leve aumento en la calificación de la misma para los meses de mayo con un 90% y junio con 94.5%.*

Es importante tener en cuenta que las observaciones que más expresan los usuarios frente a los aspectos a mejorar son: demora en la atención de Call center, asignación de citas, oportunidad de citas, dificultad en la comunicación y demoras de las respuestas por correo electrónico.

Durante el periodo que comprende el tercer trimestre se realizará seguimiento a las principales demoras de los canales, correo electrónico y Call center, solicitando estadísticas de los tiempos de respuestas y las acciones de mejora del servicio consulta externa con el fin de mejorar la calificación para el siguiente periodo a evaluar.



Dando respuesta a las mejoras propuestas en el periodo anterior el área de atención al usuario indago y no existe un comité específico para este servicio en el Hospital Militar Central, sin embargo, para dar respuesta al resultado obtenido, se dispuso de un funcionario de planta de la oficina de atención al usuario con destinación exclusiva para atender el conmutador de la entidad, esto con el fin de brindar información, transferir llamadas y descongestionar la línea telefónica.

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
Abril	Atención Global	40%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86
Mayo			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Junio			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 segundo trimestre de 2021 y promediando los resultados obtenidos, la variable de atención global presento una calificación 99.95 %.

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
Abril	Regresaría	98%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Mayo			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Junio			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 segundo trimestre de 2021 manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presentan 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
Abril	Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Mayo			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Junio			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 segundo trimestre de 2021 la variable recomendaría el servicio obtuvo una calificación del 100%.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Atentamente,

Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario