



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN TERCER 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 TERCER 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	5
3. Estadísticas	10



1. PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención 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), en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red y la experiencia de atención



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 2020: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>N° Atenciones</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td><td>12.714</td></tr> <tr> <td>Cirugía</td><td>7.230</td></tr> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>165.983</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>840.755</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>88.627</td></tr> <tr> <td>Urgencias</td><td>14.628</td></tr> <tr> <td>Banco de sangre</td><td>8.278</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>1.138.215</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2020 – SUITE VISION 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 border="1"> <tbody> <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> </tbody> </table>	Servicio	N° Atenciones	Hospitalización	12.714	Cirugía	7.230	Consulta Externa	165.983	Laboratorio	840.755	Imágenes	88.627	Urgencias	14.628	Banco de sangre	8.278	Total	1.138.215	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
Servicio	N° Atenciones																						
Hospitalización	12.714																						
Cirugía	7.230																						
Consulta Externa	165.983																						
Laboratorio	840.755																						
Imágenes	88.627																						
Urgencias	14.628																						
Banco de sangre	8.278																						
Total	1.138.215																						
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 7.230 atenciones en 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 606 encuestas a realizar en el periodo evaluado (trimestral).	
	Número de atenciones	1.138.215
	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 2020 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	96%
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefonica
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: 8 preguntas
	Banco de sangre: 8 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas
	Cirugía: 9 preguntas
	Urgencias: 16 preguntas
	Hospitalización 16 preguntas
	Consulta Externa: 12 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.



Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Agosto.

Servicios Encuestados														
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%	94,00	95,00	92,00	93,00	100,00	100,00	97,22	95,89	60,00	53,90	93,90
		Atención Enfermería	15%	99,00	98,00	100,00	90,00	100,00	NA	93,75	96,79			
		Infraestructura	10%	85,00	96,00	91,00	73,00	100,00	100,00	100,00	92,14			
		Alimentación	5%	NA	94,00	NA	NA	NA	NA	100,00	97,0			
		Asignación citas	10%	51,00	NA	64,00	NA	NA	NA	NA	57,5			
		Atención Global	40%	99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,71			
	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			
					628,00	683,00	646,00	556,00	600,00	500,00	690,97			
% por servicio				89,71	97,57	92,29	92,67	100	100	98,71				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En el mes de agosto se aplicaron 606 encuestas a los usuarios de la institución, donde se califica 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.

Respecto a este mes, se observa una disminución con relación a los resultados obtenidos de la medición del subdominio percepción del usuario en comparación con el mes anterior, ya que el resultado para este fue de 53.90 %, en comparación con el mes anterior se evidencia que los servicios que obtuvieron la menor calificación por parte de los usuarios encuestados fueron asignación de citas con un 57.5% en razón a fallas constantes con la planta telefónica del Hospital CISCO en el área de consulta externa, lo que no permitió la comunicación con el usuario, si bien es cierto la llamada entraba a través del IVR de manera efectiva, pero a mitad de conversación esta se caía, en otros casos se escuchaba interferencia lo que no permitió fluyera de manera correcta el proceso de asignación de citas por este canal, dicha novedad fue reportada al área de informática del Homil por la responsable de consulta externa. (Véase tabla 5 variable asignación citas).

Con el proceso de asignación de citas en el área de Imágenes Diagnosticas el resonador presentó fallas alrededor de 2 semanas lo que retraso el proceso de agendamiento, teniendo en cuenta que este es el único equipo que trabaja 24 horas 7 días a la semana atendiendo los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización, que si cesa su funcionamiento retarda el proceso de asignación lo que impacta de forma negativa no solo la satisfacción del usuario sino que alarga el tiempo de agendamiento de un mes a otro, afectando así la percepción de los usuarios. Por otro lado el servicio solo contaba con una persona para la asignación de citas por correo, WhatsApp y teléfono quien se encontraba en estado de gestación y quien debía



cubrir también otras actividades administrativas por lo cual no se encontraba de tiempo completo ejerciendo esta función. (Véase tabla 5 variable asignación citas).

La variable Infraestructura con 92.14% con principal afectación en el área de laboratorio clínico se dio por inconformidad en el espacio destinado para sala de espera de esta área, toda vez que no es lo suficientemente amplia, no cuenta con adecuada ventilación y no permite conservar las medidas de distanciamiento dado que hay demasiada afluencia de público; Desde el área de atención al usuario se contactó al Señor Mayor Gutierrez para tratar el tema del aforo quien en consecuencia informó que desde las 06:15 horas se abre la puerta de entrada para consulta externa y laboratorio y solo se permite la entrada del paciente sin acompañantes, esta función está controlada por un guarda de seguridad y se reforzó con un infante de marina. Desde atención al usuario se solicitó mediante oficio al área de mantenimiento se informara las mejoras realizadas al servicio durante los 2 últimos años. (Véase tabla 3 variable Infraestructura).

Con respecto a la variable atención médica con 95.89% el mayor impacto se vio reflejado en el área de Imágenes diagnosticas por inconformidad con los tiempos de espera para la realización del examen asociado al no cumplimiento del horario asignado para la tomas de los estudios y en laboratorio clínico donde la mayor inconformidad se dio por demoras en el llamado para el paso a cubículo para toma de muestras y en atención de enfermería por demoras en la recepción de documentos en la ventanilla. (Véase tabla 1 atención medica) y (Véase tabla 2 atención enfermería).

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 total del 93.90 %, para el mes de agosto 2021.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Septiembre.

Servicios Encuestados														
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%	95,00	94,00	94,00	95,00	100,00	100,00	91,70	95,67	60,00	55,91	95,91
		Atención Enfermería	15%	100,00	98,00	100,00	80,00	100,00	NA	89,60	94,6			
		Infraestructura	10%	96,00	99,00	96,00	73,00	100,00	100,00	100,00	94,86			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,0			
		Asignación citas	10%	71,00	NA	77,00	NA	NA	NA	NA	74,0			
		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			
					662,00	691,00	667,00	548,00	600,00	500,00	681,30			
% por servicio				94,6	98,7	95,3	91,3	100	100	97,3				



Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En el mes de septiembre se aplicaron 606 encuestas a los usuarios de la institución, donde se califica 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 al mes anterior, el resultado fue de 55.91 %, identificando que el servicio que obtuvo la menor calificación fue asignación citas con un 74%, donde para el área de consulta externa- Callcenter se siguieron presentando las mismas novedades del mes anterior, las cuales también fueron informadas al responsable de Informatica, sin embargo cabe resaltar que para el 17 de septiembre se llevó a cabo la implementación de la renovación y mantenimiento del sistema de comunicaciones incluyendo la instalación y configuración de elementos para la interoperabilidad del Hospital Militar, entrando en vivo el nuevo Contac center llamado GENESYS el cual atenderá no solo la demanda de consulta externa sino también la de imágenes diagnósticas y atenderá dudas e inquietudes de los usuarios en temas diferentes a la asignación de citas, cabe resaltar que esta variable obtuvo un aumento en la respectiva calificación con respecto al mes anterior. (Véase tabla 5 variable asignación de citas).

Se observa que para la variable de infraestructura el resultado fue 94.86%, esta presentó un leve aumento con relación al mes anterior; teniendo en cuenta que aunque se relacionan las dos más bajas con respecto al mes anterior las mismas tuvieron un leve aumento, el área mayormente involucrada fue laboratorio clínico principalmente por inconformidad en el espacio destinado para sala de espera y aspectos de ventilación, se recibió respuesta del área de mantenimiento con ID 160961 donde informa algunas mejoras realizadas al servicio como fueron: limpieza, verificación de fisuras, impermeabilización, pintura, mantenimiento a las divisiones en vidrio de los cubículos de toma de muestras e instalación de samblastic en la puerta principal para evitar incidentes con los pacientes entre otras.

La variable atención medica obtuvo un resultado de 95.67% con mayor afectación en el área de Hospitalización esto debido a la inconformidad de un usuario hospitalizado al cual por parte medica no se le había definido cirugía, sin embargo se revisó historia clínica y el mismo día de la aplicación de la encuesta 08 de septiembre se le realizó una Colangiorensonancia y 02 días después el paciente fue intervenido quirúrgicamente, con respecto a la variable Atención de enfermería con 94.6%, la inconformidad de los usuarios de manera general se dio por el ruido excesivo que se escucha en la noche por parte del personal de turno así como la mala actitud de personal de auxiliares. (Véase tabla 2 variable atención de enfermería)

Para el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables de *“regresaría y recomendaría el servicio”* con 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 total de 95.91 %.



1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Tercer trimestre 2021.

Servicios Encuestados													
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	96,00	96,00	95,00	96,00	100,00	100,00	96,30	97,0	56,28	96,28
		Atención Enfermería	15%	100,00	98,00	100,00	90,00	100,00	NA	92,40	96,7		
		Infraestructura	10%	94,00	97,00	96,00	82,00	100,00	100,00	100,00	95,6		
		Alimentación	5%	NA	97,00	NA	NA	NA	NA	100,00	98,5		
		Asignación citas	10%	71,00	NA	79,00	NA	NA	NA	NA	75,0		
		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	
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0		
												96,28	
				661,00	688,00	670,00	568,00	600,00	500,00	688,70			
% por				94.43	98.29	95.71	94.67	100	100	98.4			

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

Para el tercer 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 tercer trimestre de 2021 se calculó mediante un promedio simple de los meses de julio (99%) agosto (93.9%) y septiembre (95.91%) dando como resultado total el 96.28% de satisfacción del mencionado trimestre.

Se visualiza que la percepción frente a la satisfacción en los servicios de menor a mayor se ubica así: en la variable asignación de citas para consulta externa fue del 71% e imágenes diagnósticas con 79% para un total de 75%. (véase tabla 5 variable asignación citas). En la variable de infraestructura área de laboratorio el resultado fue 82% esto debido a que el usuario se siente insatisfecho por falta de ventilación y problemas en el espacio de la sala de espera ya que es muy limitado para un total de 95.6% (Véase tabla 3 Variable Infraestructura).

Para el último trimestre de la vigencia 2021, se analizarán las variables frente a cada atributo por servicio, que 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
Julio	Atención Médica	20%	99,00	100,00	99,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,57
Agosto			94,00	95,00	92,00	93,00	100,00	100,00	97,22	95,89
Septiembre			95,00	94,00	94,00	95,00	100,00	100,00	91,70	95,67

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

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 septiembre obtuvo la calificación más baja con un 91.70%, identificando que para mencionado mes, el atributo con menor porcentaje en la calificación fue:

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

Esta se dio en razón a una baja calificación de un usuario que le retrasó el procedimiento quirúrgico durante su estancia hospitalaria, pero se realizó la verificación al caso y fue intervenido quirúrgicamente a los dos días luego de realizar un examen pre quirúrgico el mismo día que fue encuestado. Así mismo se presentó una inconformidad por demora en parte médica en atender al llamado.

Desde el área de atención al usuario se le informara por escrito a la subdirección médica de los resultados de satisfacción variable atención medica con el fin que se puedan adoptar acciones de mejora que contribuyan a la satisfacción de nuestros usuarios.

Tabla 2. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Julio	Atención Enfermería	15%	100,00	99,00	99,00	100,00	100,00	N/A	93,80	98,63
Agosto			99,00	98,00	100,00	90,00	100,00	N/A	93,75	96,79
Septiembre			100,00	98,00	100,00	80,00	100,00	NA	89,60	94,60

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

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 septiembre obtuvo la calificación más baja con 89.60%, identificando que, para mencionado mes, los atributos con menor porcentaje en la calificación fueron:



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

El Área de Atención al Usuario socializará con el Departamento los resultados de la variable de atención de Enfermería con el fin de tomar acciones de mejora con el personal así mismo desde el área de Humanización se viene trabajando en la realización del diplomado en Humanización en salud con el fin de sensibilizar el personal.

Tabla 3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Julio	Infraestructura	10%	99,00	98,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,29
Agosto			85,00	96,00	91,00	73,00	100,00	100,00	100,00	92,14
Septiembre			96,00	99,00	96,00	73,00	100,00	100,00	100,00	94,86

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En la tabla 3 Los usuarios para los meses de agosto y septiembre de 2021 calificaron la variable de infraestructura con el porcentaje más bajo para el área de laboratorio clínico con el 73.00% donde se encontró:

¿La sala de espera del área ofrece confort, comodidad, amplitud, presentación aseo y señalización?

Respecto a esta variable, se evidencia que los aspectos a mejorar en el Área de Laboratorio clínico de acuerdo con el resultado de las encuestas aplicadas en los meses de agosto y septiembre se relacionan con el distanciamiento social en la sala de espera por el espacio reducido y la ventilación dentro del mismo.

Por lo anterior estos resultados serán socializados con el Jefe de la Unidad de Apoyo Logístico y el jefe del área del laboratorio para implementar estrategias que permitan mantener un distanciamiento social y evaluar la posibilidad de mejorar la ventilación.

Tabla 4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Julio	Alimentación	5%	N/A	97,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	98,50
Agosto			N/A	94,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	97,00
Septiembre			NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.



En la tabla 4: Es importante indicar que esta variable se mide en dos Servicios Hospitalización y Urgencias, siendo este último el que obtuvo la menor calificación con un 94.00 % en el mes de Agosto dado a que los usuarios percibieron le faltó sabor a la alimentación.

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?”*

Es importante aclarar que durante el mes de Agosto el área de atención al usuario realizó una socialización de resultados anteriores con el área de alimentación y nutrición y se realizó un ejercicio aleatorio de temperatura y presentación en las dietas que fueron suministradas a los pacientes. Se realizará una nueva socialización de resultados con el fin de buscar medidas encaminadas a mejorar estos aspectos.

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
Julio	Asignación citas	10%	91,00	N/A	97,00	N/A	N/A	N/A	N/A	94,00
Agosto			51,00	N/A	64,00	N/A	N/A	N/A	N/A	57,50
Septiembre			71,00	NA	77,00	NA	NA	NA	NA	74,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En la tabla 5 Para la variable de asignación citas se observa que durante el mes de agosto obtuvo un porcentaje de calificación de 57.50%, y para septiembre del 74% para el atributo: *“¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?”*,

Es importante tener en cuenta que las observaciones que más expresan los usuarios frente a los aspectos a mejorar son: demora en la comunicación a través del Call center, oportunidad en asignación de citas y demoras en las respuestas a los correos electrónicos para asignación de citas sin embargo se hace la aclaración que cuando no hay disponibilidad de agendas los correos son respondidos informando al usuario de la no disponibilidad de agenda y se pasa a lista de espera, una vez se habilita la agenda se llama o se envía correo con la asignación de la cita, para los meses de agosto y septiembre se presentaron novedades con las especialidades de endocrinología y neumología por la no disponibilidad del especialista dado por la terminación de contrato de uno de ellos, salida a vacaciones e inicio de incapacidad medica de los profesionales lo que impacto de manera negativa el proceso de agendamiento en esas especialidades.

Por otro lado también se presentaron fallas en la disponibilidad del fluido eléctrico en el área de Callcenter por inundaciones, apagones y problemas en la subestación de energía así como también fallas a nivel general del proveedor de comunicaciones ETB en la zona de Chapinero.

Durante el periodo que comprende el cuarto trimestre se realizará seguimiento a las variables descritas, teniendo en cuenta que a partir del 17 de septiembre del año en curso, se dio inicio a la renovación y mantenimiento del sistema de comunicaciones incluyendo la instalación y configuración de elementos para la



interoperabilidad en el sistema de Contac Center con el fin que los usuarios accedan de manera fácil y rápida sin necesidad de desplazamientos a la Entidad, con lo cual se espera pueda disminuir el tiempo de respuesta a las llamadas telefónicas que ingresan y requerimientos realizados a través de los correos electrónicos dispuesto para tal fin y se realizará seguimiento al proceso de aplicación de encuestas para lograr detectar fallas o encuestas con calificaciones muy bajas con el fin de realizar las intervenciones a que den lugar.

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
Julio	Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Agosto			99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,71
Septiembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En la tabla 6 Se identifica que durante los meses correspondientes al tercer trimestre de 2021 y promediando los resultados obtenidos, la variable de atención global presento una calificación 99.9 %.

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
Julio	Regresaría	98%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Agosto			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Septiembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En la tabla 7 se evidencia que los usuarios durante el tercer 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
Julio	Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Agosto			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Septiembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción III trimestre de 2021.

En la tabla 8 se observa que para el tercer 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