



INFORME DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2021

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Diaz

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN CUARTO 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><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><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></table>		Servicio	N° Usuarios atendidos	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
	Servicio	N° Usuarios atendidos																		
	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																			
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 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 7.230 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 647 encuestas a realizar en el periodo evaluado (trimestral).	
	Número de pacientes	1.138.215
	Error muestral (10%)	0.04
		0.35
	Tamaño de muestra (n)	647
	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	100
	Cirugía	9
	Consulta Externa	172
	Laboratorio	200
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	647

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 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: 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.

3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Octubre.

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%	98,45	99,06	99,24	99,00	100,00	100,00	99,67	99,35	60,00	59,26	99,26
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	NA	99,50	99,67			
		Infraestructura	10%	99,42	100,00	98,86	94,50	100,00	100,00	94,00	98,11			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	99,00	99,50			
		Asignación citas	10%	95,35	NA	96,59	NA	NA	NA	NA	95,97			
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00	
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
					693,22	699,06	693,69	593,00	600,00	500,00	692,17			
% por servicio				99	100	99	99	100	100	99				

Análisis

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

En el mes de Octubre se aplicaron 647 encuestas a los usuarios de la institución, donde se califica la atención recibida 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.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario se obtuvo una calificación de 59.26%, encontrando como variable más baja: Asignación de citas con 95.97%, con respecto al trimestre anterior se observó un aumento en la percepción del usuario, sin embargo se siguieron presentando, caída de llamadas, llamadas mudas por fallas técnicas y llamadas abandonadas esto debido a falta de personal suficiente para atender la demanda. (véase tabla 2.5 variable asignación citas).

Para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 100%, lo cual arroja como resultado total del dominio para el mes de octubre de 99.26% por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución

Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Noviembre.

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%	99,22	99,06	99,24	98,83	100,00	100,00	99,67	99,43	60,00	59,00	99,00
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	99,50	99,52			
		Infraestructura	10%	98,84	100,00	99,43	98,50	100,00	100,00	100,00	99,54			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00			
		Asignación citas	10%	88,95	NA	93,18	NA	NA	NA	NA	91,07			
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
	Fidelización 40%	Regresaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00	
		Recomendaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
% por servicio				687,01	699,06	691,85	597,33	600,00	500,00	699,17				
				98,14	99,87	98,84	99,56	100	100	99,88				

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

En el mes de Noviembre se aplicaron 647 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 excelentes, 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, dado que el resultado para este mes fue de 59.00 %, se evidencia que los servicios que obtuvieron la menor calificación por parte de los usuarios encuestados fueron "asignación de citas" con un 91.7%, Consulta externa con un 88.95% dado que se siguieron presentando las mismas fallas técnicas ya conocidas además el personal del Contac Center estuvo realizando funciones de agendamiento de citas en espera porque se encontraba colapsado, lo que afectó el correcto desempeño en el call center; y en imágenes Diagnosticas un porcentaje de 93.18 en razón a que se tiene falta de personal para cubrir la demanda. (Véase tabla 2.5 variable asignación de 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 total del 99.00 %, para el mes de noviembre 2021.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Diciembre.

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%	99,42	98,83	98,86	99,50	100,00	100,00	99,67	99,5	60,00	59,73	99,73
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	98,75	99,8			
		Infraestructura	10%	99,42	99,30	98,86	98,50	100,00	100,00	100,00	99,4			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,0			
		Asignación citas	10%	98,26	NA	98,86	NA	NA	NA	NA	98,6			
		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			
					697,10	698,13	696,58	598,00	600,00	500,00	698,42			
% por servicio				99,6	99,7	99,5	99,7	100	100	99,8				

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

En el mes de Diciembre se aplicaron 647 encuestas a los usuarios de la institución, donde se califica c 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 presentó un aumento del Subdominio Percepción del Usuario con respecto al mes anterior, el resultado para este mes fue de 59.73 %, identificando que el servicio que obtuvo la menor calificación fue asignación citas con un 98.6 % sobrepasando la meta, esto debido a que se logró detectar que la falla técnica del call center se debía a un PC con reporte de daños en el DATACENTER que una vez fue reemplazado mejoró significativamente la atención de usuarios por este canal, además se reorganizó el personal del call center con horarios nocturnos para satisfacer la demanda de correo electrónico y así disponer del total de los agentes durante el día en atención de llamadas telefónicas, sumado a ello se logró la contratación de 03 agentes más para el servicio y quedan pendiente 04 cupos más. (Véase tabla 2.5 medición variable asignación citas).

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 99.73 %.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Cuarto 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%	99,03	98,98	99,11	99,11	100,00	100,00	99,67	99,4	59,35	99,35	
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	99,67	99,83	100,00	NA	99,25	99,8			
		Infraestructura	10%	99,23	99,77	99,05	97,17	100,00	100,00	98,00	99,0			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	99,67	99,8			
		Asignación citas	10%	94,19	NA	96,67	NA	NA	NA	NA	95,4			
		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	100,00	100,0		40,00
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0		
												99,35		
% por				692,45	698,75	694,50	596,11	600,00	500,00	696,59				
				98,92	99,82	99,21	99,35	100	100	99,5				

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

Para el cuarto trimestre se aplicaron 1941 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 cuarto trimestre de 2021 se calculó mediante un promedio simple de los meses de octubre (99.26%) noviembre (99.00%) y diciembre (99.73%) dando como resultado total el 99.35% 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 94.19% e imágenes diagnosticas con 96.67% para un total de 95.43%. En la variable de infraestructura área de laboratorio el resultado fue 97.17% esta variable se vio mayormente afectada en el mes de octubre en razón a inconformidad de los usuarios por falta de ventilación y control del aforo, esto fue solucionado desde el mes de noviembre haciendo un ajuste de horarios en la central de citas, la cual empezó a funcionar desde las 09:00 horas para evitar el volumen de usuarios dado que de 6 a 9 am se atiende laboratorio clínico, lo que ha venido mejorando la percepción de los usuarios. (Véase tabla 1.3).

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 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Atención Médica	20%	98,45	99,06	99,24	99,00	100,00	100,00	99,67	99,35
Noviembre			99,22	99,06	99,24	98,83	100,00	100,00	99,67	99,43
Diciembre			99,42	98,83	98,86	99,50	100,00	100,00	99,67	99,47

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

En la tabla 2. Los usuarios califican la variable de atención médica, en la cual se identifica que el servicio de Urgencias obtuvo la calificación más baja con 98.83%, identificando que para mencionado mes, el atributo con menor porcentaje fue:

¿El personal Médico tratante le brindo atención oportuna y dio respuesta a sus inquietudes durante la estancia hospitalaria? Los usuarios manifestaron tener inconformidad con el tiempo de espera para la atención del TRIAGE, mencionada novedad fue informada durante el trimestre a la Jefe Miriam Lucia Avila quien se encontraba encargada del servicio quien a su vez informó tener inconvenientes con la falta de personal de enfermeras Jefes que se encontraba realizando dicha función.

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

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	NA	99,50	99,67
Noviembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	99,50	99,92
Diciembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	98,75	99,79

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

En la tabla 2.1 Los usuarios califican la variable de atención enfermería, en la cual se identifica que el servicio de Hospitalización para el mes de noviembre obtuvo la calificación más baja 98.75%, identificando que, para mencionado mes la calificación supera la meta, los atributos con menor porcentaje en la calificación fue

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

La mayor inconformidad estuvo enmarcada en la demora para salir de la hospitalización, en relación a que el personal de guardianas protectoras son quienes realizan esta función la cual corresponde a reclamar los medicamentos de la farmacia de los pacientes con orden de salida, registro de citas de control pos operatorio en central de citas para quienes lo ameriten entre otras. Esta novedad se comunicó al Departamento de enfermería quienes tomaron la acción de mejora además de manifestar que los egresos durante el día de todos los pisos son varios, sin embargo para acortar los tiempos de espera en la farmacia se habilitó una ventanilla para la entrega de medicamentos del personal con egreso para facilitar el proceso de salida.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Infraestructura	10%	99,42	100,00	98,86	94,50	100,00	100,00	94,00	98,11
Noviembre			99,42	99,30	98,86	98,50	100,00	100,00	100,00	99,44
Diciembre			99,00	99,00	99,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,43

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

En la tabla 2.3 Los usuarios para el mes de octubre de 2021 calificaron la variable de infraestructura con el porcentaje más bajo para el área de laboratorio clínico con el 94.50% 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 el mes de octubre se relacionan con control de aforo. Por lo anterior desde el mes de Noviembre se realizó un ajuste en el horario de asignación de citas en consulta externa de tal modo que de 6 a 9 am los usuarios puedan acudir al laboratorio sin que se presente tanta congestión de público dado que la central de citas inicia atención sobre las 09:00 am una vez haya terminado laboratorio clínico.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	99,00	99,50
Noviembre			NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00
Diciembre			NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00

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

En la tabla 2.4: Es importante indicar que esta variable se mide en dos Servicios Urgencias y Hospitalización, siendo este último el que obtuvo la calificación en octubre con un 99.00 % en el mes de octubre, para los meses de noviembre y diciembre la calificación fue superior con el 100%.

El atributo que presento calificación durante la hospitalización: *“la alimentación durante la estancia en hospitalaria. ¿Cómo considera fue su presentación y temperatura al momento de ser entregada?”*

Un usuario manifestó haber recibido un menú con una sopa salada, inmediatamente se procedió a comunicar la novedad a la empresa de alimentación.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Asignación citas	10%	95,35	NA	96,59	NA	NA	NA	NA	95,97
Noviembre			88,95	NA	93,18	NA	NA	NA	NA	91,07
Diciembre			98,26	NA	98,86	NA	NA	NA	NA	98,56

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

En la tabla 2.5 Para la variable de asignación citas se observa que durante el mes de noviembre obtuvo un porcentaje de calificación de 88.95%, y para octubre del 95.35% para el atributo: *“¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?”*

Es importante tener en cuenta que las observaciones que más expresaron los usuarios en los meses de octubre y noviembre son: demora en la comunicación a través del Call center, se cae la llamada, y demoras en las respuestas del operador e interrupción en la llamada, dado que se siguieron presentando las mismas fallas técnicas ya conocidas, sumado a ello el personal del Contac Center estuvo realizando funciones de agendamiento de citas en espera porque se encontraba colapsada la demanda insatisfecha, lo que afectó el correcto desempeño en el call center. Sin embargo para el mes de Diciembre luego de lograr detectar la falla técnica y de realizar ajustes en las funciones y horarios del personal sumado a ello la contratación de 03 agentes más, se logró evidenciar aumento significativo en la calificación.

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Noviembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Diciembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2.6 Se identifica que durante los meses correspondientes al cuarto trimestre de 2021 y promediando los resultados obtenidos, la variable de atención global presento una calificación 100 %.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Regresaría	98%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Noviembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Diciembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 3 se evidencia que los usuarios durante el cuarto trimestre de 2021 manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presentaron en algunos servicios en relación a la variable *¿regresaría al servicio?*

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Noviembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Diciembre			100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 3.1 se observa que para el cuarto 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