



INFORME DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2020

Coronel (RA)

Guillermo Alfredo Vega Torres

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa (E)

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 CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

Coronel (R A)

Guillermo Alfredo Vega Torres

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa (E)



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 border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>N° Usuarios atendidos</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 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° Usuarios atendidos	Hospitalización	17375	Cirugía	13175	Consulta Externa	250000	Laboratorio	350000	Imágenes	127129	Urgencias	102435	Banco de sangre	10291	Total	870405	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° Usuarios atendidos																						
Hospitalización	17375																						
Cirugía	13175																						
Consulta Externa	250000																						
Laboratorio	350000																						
Imágenes	127129																						
Urgencias	102435																						
Banco de sangre	10291																						
Total	870405																						
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:	
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 Octubre.

3

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugia programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	96,00	98,00	94,00	99,00	100,00	100,00	97,20	97,7	60,00	58,45	98,45
		Atención Enfermería	15%	97,00	93,00	99,00	100,00	100,00	NA	95,80	97,5			
		Infraestructura	10%	96,00	99,00	96,00	90,00	100,00	100,00	100,00	97,3			
		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	99,00	97,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,1			
	Fidelización 40%	Regresaria	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			
					682,00	689,00	686,00	588,00	600,00	500,00	684,70			
% por servicio				97,42857143	98,43	98	98	100	100	97,81428571				

En el mes de octubre 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 Diagnósticas, Cirugía programada, Banco de Sangre y Hospitalización.

Resultado por variables (atención médica, atención enfermería, infraestructura, alimentación, asignación citas, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede inferir que: en la mayoría de las variables del subdominio de percepción del usuario presentan una satisfacción superior al 91%.

Es importante mencionar que el Hospital Militar Central atendiendo las recomendaciones emitidas por el Gobierno Nacional para hacer frente al COVID-19, ha puesto en marcha como plan de contingencia la atención por la modalidad de tele consulta, esto con el fin de prestar una atención oportuna y de calidad garantizando el derecho a los servicios de salud de nuestros usuarios.

Por otra parte, las variables que presentan menos satisfacción, con un porcentaje del 95.9%, es alimentación esto se debe a que los usuarios manifiestan que los alimentos les llegan con temperatura no adecuada o en ocasiones no corresponden a la dieta de acuerdo a su diagnóstico, seguido de la variable Asignación Citas con un porcentaje de 97.0 lo anterior teniendo en cuenta lo manifestado por los participantes, los cuales refieren que los canales para la asignación no funcionan adecuadamente principalmente el call center.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se observa que los usuarios lo califican con un porcentaje de 100%, en la variable de regresaría y recomendaría el servicio ya que tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Noviembre.

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	98,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,1	60,00	58,57	98,57
		Atención Enfermería	15%	99,00	98,00	100,00	100,00	100,00	NA	95,80	98,8			
		Infraestructura	10%	96,00	100,00	93,00	90,00	100,00	100,00	91,70	95,8			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	91,70	95,9			
		Asignación citas	10%	94,00	NA	99,00	NA	NA	NA	NA	96,5			
		Atención Global	40%	99,00	100,00	100,00	98,00	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			
	% por servicio				686,00	698,00	690,00	586,00	600,00	500,00	679,20			
				98	99,71	98.57142857	97.66666667	100	100	97.02857143				

En el mes de Noviembre 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.

Resultado por variables (atención médica, atención enfermería, infraestructura, alimentación, asignación citas, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede evidenciar que: la percepción de los usuarios para el mes de noviembre superó el 95 % en la mayoría de las variables.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentra: infraestructura 95.8%, seguido de alimentación con un 95.9 % ambas del servicio de hospitalización, cabe resaltar que dentro de las principales razones por las cuales los usuarios dan esta calificación a estos servicios se encuentran que el mantenimiento de duchas y lavamanos de las habitaciones no es el adecuado, así como que la presentación y temperatura de los alimentos no corresponde a las necesidades de los usuarios hospitalizados, respectivamente.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables de regresaría y recomendaría el servicio ya que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Diciembre.

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	98,00	100,00	100,00	100,00	99,3	60,00	58,49	98,17
		Atención Enfermería	15%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	NA	100,00	99,8			
		Infraestructura	10%	96,00	100,00	93,00	85,00	100,00	100,00	100,00	96,3			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	87,50	93,8			
		Asignación citas	10%	93,00	NA	99,00	NA	NA	NA	NA	96,0			
		Atención Global	40%	99,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,7			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	89,00	100,00	100,00	98,4	40,00	39,69	
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0			
Fuente : Encuestas de satisfacción III trimestre Julio 2020 AIUS														
Total encuestas aplicadas:				686,00	700,00	690,00	582,00	589,00	500,00	687,50				
% por servicio				98	100,00	98,57142857	97	98,16666667	100	98,21428571				



En el mes de septiembre 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.

Resultado por variables (atención médica, atención enfermería, infraestructura, alimentación, asignación citas, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede evidenciar que: las variables con mayor satisfacción.

Las variables que presentan menos satisfacción son alimentación con una calificación de 93.8 % y Asignación citas con un 96.0 %, lo anterior teniendo en cuenta a que los usuarios manifiestan que los alimentos les llegan con temperatura no adecuada o en ocasiones no corresponden a la dieta de acuerdo a su diagnóstico, así como también refieren que los canales para la asignación no funcionan adecuadamente principalmente el call center, respectivamente.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables de regresaría y recomendaría el servicio ya que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Cuarto trimestre 2020.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,00	99,00	97,00	98,00	100,00	100,00	99,10	98,7
		Atención Enfermería	15%	99,00	96,00	100,00	100,00	100,00	NA	97,20	98,7
		Infraestructura	10%	96,00	99,00	94,00	89,00	100,00	100,00	97,20	96,5
		Alimentación	5%	NA	99,00	NA	NA	NA	NA	97,10	98,1
		Asignación citas	10%	94,00	NA	99,00	NA	NA	NA	NA	96,5
		Atención Global	40%	99,00	99,00	100,00	98,00	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
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,0

Fuente : Encuestas de satisfacción IV trimestre 2020 AIUS

Total encuestas aplicadas:

	1372,00	692,00	690,00	585,00	600,00	500,00	690,60
% por	196	98,86	98,57142857	97,5	100	100	98,65714286

Durante el 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, por lo anterior se evidencia que la percepción de satisfacción en los servicios, de menor a mayor se ubica así: Laboratorio 98%, Consulta Externa y Urgencias con un 99.0%, finalizando con los servicios Imágenes Diagnosticas 100%, Cirugía programada 100%, Banco de sangre 100% y Hospitalización 100%.

El resultado del cuarto trimestre se calculó mediante un promedio simple de los meses de octubre (98.45%) noviembre (98.57%) y diciembre (98.17%) dado como resultado el 98.39% de satisfacción para mencionado trimestre.

Resultado por variables (atención médica, atención enfermería, infraestructura, alimentación, asignación citas, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede inferir que:

El personal atiende a sus llamados, están prestos a su cuidado, brindan información tanto a pacientes como a familiares e información sobre la continuidad de tratamientos y la variable de atención global por la orientación e información brindada acerca de los trámites administrativos a seguir.



Con respecto a las variables asignación citas e infraestructura se identifica que comparten la calificación con un porcentaje de 96.5, el cual de acuerdo a las observaciones que manifiestan los usuarios se identifican que los canales de asignación principalmente correo electrónico y call center no funcionan adecuadamente, por otra parte en la variable infraestructura los participantes manifestaron que el mantenimiento a baños y duchas de las habitaciones no es el adecuado ocasionando accidentes con los pacientes que se encuentran hospitalizados.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje positivo en las variables ya que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución al igual que recomendarían el servicio.

A continuación, se analizan los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre del año 2020 por variable:

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%	96,00	98,00	94,00	99,00	100,00	100,00	97,20	97,7
Noviembre			98,00	100,00	98,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,1
Diciembre			99,00	100,00	98,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,3

En la tabla 2. Los usuarios califican la variable de atención médica en donde los servicios de cirugía programada y banco de sangre obtienen el 100% de satisfacción, mientras que en el servicio de hospitalización se evidencia un calificación del 96% para el mes de Octubre esto se debe a la falta de oportunidad en la asignación de citas, así como también a las fallas constantes que ha presentado la línea de call center y el correo electrónico del servicio de consulta externa.

Tabla 3. 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%	97,00	98,00	99,00	100,00	100,00	100,00	95,80	98,3
Noviembre			98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,80	99,0
Diciembre			99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,8

En la tabla 3 se observa que, para la variable de atención de enfermería, los servicios de cirugía programada, laboratorio e imágenes diagnosticas mantuvieron el 100% de calificación, sin embargo, para el servicio de hospitalización durante los meses de octubre y noviembre no superaron el 96 %, esto como consecuencia de la falta de orientación e información de manera oportuna y clara, no conocimiento en derechos y deberes y falta de oportunidad en llamados durante su estancia y de acuerdo a lo manifestado por los usuarios, el trato hacia el paciente y su familia no es humanizado. Se continúa realizando campaña de socialización en derechos y deberes vía correo institucional al cliente interno y a través de las redes sociales para el cliente externo.

Tabla 4. Medición variable Infraestructura



Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total
Octubre	Infraestructura	10%	96,00	99,00	96,00	90,00	100,00	100,00	100,00	97,3
Noviembre			96,00	100,00	93,00	90,00	100,00	100,00	91,70	95,8
Diciembre			96,00	100,00	93,00	85,00	100,00	100,00	100,00	96,3

En la tabla 4 se analiza que los servicios de cirugía programada y banco de sangre, mantienen una calificación del 100%, por otro parte, los servicios de laboratorio una calificación del 85 para el mes de diciembre hospitalización un porcentaje del 91 para el mes de noviembre, respectivamente toda vez que los usuarios sugieren mejorar los elementos mobiliarios (sillas, lavamanos, duchas.) para cubrir con la demanda de pacientes que acuden a dichos servicios. Razón por la cual como acción de mejora y una vez superada la contingencia sanitaria la oficina de atención al usuario socializará con las áreas encargadas la solicitud de la ampliación de la sala de espera para el caso del Laboratorio Clínico.

Tabla 5. 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%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	91,70	95,85
Noviembre			N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	91,70	95,85
Diciembre			N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	87,50	93,8

En la tabla 5, la variable de alimentación evidencia un porcentaje positivo con una calificación del 100% para el servicio urgencias, el servicio de hospitalización durante el cuarto trimestre no supero el 92%, la principal sugerencia de los usuarios esta orientada hacia el mejoramiento en cuanto a la temperatura de los alimentos, así como también a que se suministre la alimentación acorde a su diagnostico.

Una vez conocidas las observaciones de los usuarios se realizara mesa de trabajo con el jefe del servicio de nutrición así como también con el supervisor del contrato, esto con el fin de identificar planes que contribuyan a mejorar la percepción de los usuarios.

Tabla 6. 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%	94,00	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	97,00
Noviembre			94,00	N/A	99,00	N/A	N/A	N/A	N/A	96,50
Diciembre			93,00	N/A	99,00	N/A	N/A	N/A	N/A	96,0

En la tabla 6. Se observa que se encuentra sobre el 93% la percepción de los usuarios, es importante resaltar que el Hospital Militar central durante el periodo de contingencia habilitó diferentes canales los cuales permitieron seguir prestando el servicio dentro de las que se encuentran asignación de cita a través de teleconsulta, sin embargo de acuerdo a lo manifestado por los usuarios en ocasiones no logran asignar su consulta por falta de agenda.

En la tabla No 7. 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%	99,00	99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,57
Noviembre			99,00	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	99,57
Diciembre			99,00	99,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,6



En la tabla 7 se observa que los servicios de cirugía programada, banco de sangre y hospitalización obtuvieron el 100%, respectivamente.

Cabe resaltar que el servicio de hospitalización mejoro con respecto al trimestre anterior, y esto se ve reflejado en la calificación de los usuarios a mencionado servicio.

Así mismo a pesar que los servicios en general obtuvieron una calificación por encima del 90%, se identifica que, dentro de las observaciones presentadas por los usuarios y las cuales son las más sentidas por estos se encuentran las siguientes: la falta de oportunidad en atención de call center, la demora en atención urgencias, demora en la atención de la consulta por parte del médico, demora en la realización de exámenes diagnósticos y oportunidad en los llamados hacia las enfermeras durante la estancia hospitalaria.

El análisis anteriormente enunciado se obtuvo a partir de las observaciones que fueron recogidas a través del instrumento de satisfacción, las cuales generan malestar entre los usuarios. Como plan de mejora el Área de Atención al Usuario junto con los diferentes jefes de servicio, realizan periódicamente mesas de trabajo en las cuales se analizan los procesos que en la actualidad se están ejecutando así como las acciones que permitan minimizar los tiempos para brindar respuesta satisfactoria a los usuarios y que esto contribuya al mejoramiento de la percepción de los usuarios del Hospital Militar Central.

8. 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

En la tabla 8 se evidencia que los usuarios durante el cuarto trimestre de 2020 manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presenten en algunos servicios.

Tabla 9. 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 : Encuestas de satisfacción IV trimestre 2020 AIUS

En la tabla 9 se observa que para el cuarto trimestre de 2020 la variable recomendaría el servicio obtuvo una calificación del 100%.

Atentamente,

Katherine Fuentes

Teniente. Katherine Fuentes Pinzón

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

Elaboró: OPS. Ana María Rodríguez
OPS. Alejandra Paramero