



INFORME DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2020

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

INFORME DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

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><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>17375</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>13175</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>250000</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>350000</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>127129</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>102435</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>10291</td></tr><tr><td>Total</td><td>870405</td></tr></table>		Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	17375	Cirugía	13175	Consulta Externa	250000	Laboratorio	350000	Imágenes	127129	Urgencias	102435	Banco de sangre	10291	Total	870405
	Servicio	N° Usuarios atendidos																		
	Hospitalización	17375																		
	Cirugía	13175																		
	Consulta Externa	250000																		
	Laboratorio	350000																		
	Imágenes	127129																		
	Urgencias	102435																		
	Banco de sangre	10291																		
Total	870405																			
Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2018																				
Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula:																				
$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$																				
Zα=	1,96 el cual es un valor fijo																			
p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un																			



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

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



TABULACIÓN, ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE DATOS

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

Percepción de la atención: 100%

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

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

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

Alimentación:	5%
---------------	----

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

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

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

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

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

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

3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción 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%	95.00	99.00	96.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.6	60.00	57.54	97.43
		Atención Enfermería	15%	94.00	88.00	100.00	100.00	100.00	NA	93.80	96.0			
		Infraestructura	10%	82.00	96.00	93.00	100.00	100.00	100.00	100.00	95.9			
		Alimentación	5%	NA	92.00	NA	NA	NA	NA	100.00	96.0			
		Medicamentos	10%	60.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	90.0			
		Atención Global	40%	93.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.0			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.7	40.00	39.89	
		Recomendaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.7			

En el mes de abril se aplicaron 118 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, medicamentos, 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 92% esto se debe a que el personal médico atiende las necesidades de los usuarios, están prestos a su cuidado, brindan información tanto a pacientes como a familiares e información sobre la continuidad de tratamientos.

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 la variable que presenta menos satisfacción, con un porcentaje del 60%, es medicamentos teniendo en cuenta que los usuarios manifiestan la demora en dispensación de los medicamentos y demora en los envíos a domicilio como las razones que generan más inconformidad.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se observa que los usuarios lo califican con un porcentaje de 99.7%, 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 Mayo.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Poderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	94.00	95.00	91.00	89.00	100.00	100.00	100.00	95.6	60.00	56.78	96.73
		Atención Enfermería	15%	92.00	92.00	100.00	88.00	100.00	NA	100.00	95.3			
		Infraestructura	10%	90.00	94.00	93.00	71.00	100.00	100.00	100.00	92.6			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00	100.0			
		Medicamentos	10%	71.00	79.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	87.5			
		Atención Global	40%	91.00	100.00	97.00	90.00	100.00	100.00	100.00	96.9			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.94	
		Recomendaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.7			

En el mes de mayo se aplicaron 202 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, medicamentos, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede evidenciar que:

La percepción de los usuarios para el mes de mayo superó el 90 %, en la atención de los diferentes servicios de la institución.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentra: medicamentos con un 87.5%, esto se evidencio a la demora en la dispensación de medicamentos, entrega de medicamentos incompletos y falta de oportunidad en envíos a domicilio debido a la emergencia sanitaria, como consecuencia de la falta de claridad en la ejecución del plan de contingencia que se adoptó por parte de la institución.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 100% 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 Junio.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Poderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	95.00	99.00	94.00	97.00	100.00	100.00	91.70	96.7	60.00	56.78	96.72
		Atención Enfermería	15%	91.00	92.00	97.00	99.00	100.00	NA	68.80	91.3			
		Infraestructura	10%	96.00	94.00	92.00	85.00	100.00	100.00	75.00	91.7			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00	100.0			
		Medicamentos	10%	74.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	93.5			
		Atención Global	40%	98.00	100.00	93.00	96.00	100.00	100.00	75.00	94.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.94	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00	99.7			

En el mes de junio se aplicaron 202 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, medicamentos, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede evidenciar que:

La percepción de los usuarios para el mes de junio superó el 90 %, en la atención de los diferentes servicios de la institución.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Segundo 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%	95.00	98.00	94.00	93.00	100.00	100.00	97.20	96.7
		Atención Enfermería	15%	93.00	91.00	99.00	93.00	100.00	NA	87.50	93.9
		Infraestructura	10%	89.00	94.00	93.00	79.00	100.00	100.00	91.70	92.4
		Alimentación	5%	NA	98.00	NA	NA	NA	NA	100.00	99.0
		Medicamentos	10%	68.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	90.0
		Atención Global	40%	94.00	100.00	97.00	93.00	100.00	100.00	91.70	96.5
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	99.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.9
		Recomendaría	50%	99.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.9
	% por servicio				637.00 91.00	773.00 96.63	583.00 97.17	558.00 93.00	700.00 100.00	500.00 100.00	768.10 96.01

Durante el trimestre se aplicaron 522 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, se evidencia la percepción de satisfacción en los servicios así: consulta externa 91%, Urgencias 96.6%, Imágenes Diagnosticas 97.1%, Laboratorio 93%, Cirugía programada 100%, Banco de sangre 100% y Hospitalización 96%.

El resultado del primer trimestre se calculó mediante un promedio simple de los meses de abril (97.43%) mayo (96.73%) y junio (97.72%) dado como resultado el 96.9 % de satisfacción.

Resultado por variables (atención médica, atención enfermería, infraestructura, alimentación, medicamentos, atención global, recomendaría el servicio y regresaría al servicio), se puede inferir que: La variable de alimentación evidencia una satisfacción favorable del 99% esto se debe a las mesas de trabajo realizadas con los supervisores de contrato para mejoramiento con respecto a la presentación, temperatura y entrega a tiempo a los pacientes.

De igual forma otras variables que presentan una satisfacción superior al 92% son atención médica ya 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.

Por otra parte las variables del subdominio de percepción del usuario que menos presentan satisfacción en los diferentes servicios son: medicamentos (servicio de consulta externa) con un 68% , lo anterior se puede analizar en aspectos como la demora en dispensación o entrega de los medicamentos, es de aclarar que en los meses

de abril y junio no se realizaron mesas de trabajo presencial, lo anterior siguiendo las recomendaciones emanadas del Gobierno Nacional, sin embargo en el mes de mayo se realizó mesa de trabajo ya que se presentó un aumento en los casos con el fin de dar solución.

Con respecto a la variable de atención de enfermería en el servicio de hospitalización se registra un porcentaje de 87.50 el cual se evidencia en las observaciones que manifiestan los usuarios que el personal de enfermería no brinda en su totalidad información, humanización y atención oportuna, como acción de mejora la institución potencia los canales virtuales como correo electrónico en el cual continuamente se están socializando con los funcionarios de toda la entidad los derechos y deberes así como también aspectos relevantes como la comunicación asertiva y la atención humanizada, esto con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad.

Otra variable es la de infraestructura, en el servicio de laboratorio clínico calificada con el 79%, teniendo en cuenta que los usuarios manifiestan que debería tener mayor ventilación y capacidad para más sillas en sala de espera, razón por la cual como acción de mejora y una vez superada la contingencia sanitaria se evaluara la solicitud de la ampliación de la sala de espera.

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 primer 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
Abril	Atención Médica	20%	95.00	99.00	96.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Mayo			94.00	95.00	91.00	89.00	100.00	100.00	100.00
Junio			95.00	99.00	94.00	97.00	100.00	100.00	91.70

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 2. se identifica que 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 laboratorio clínico se evidencia un porcentaje de 89 en el mes de mayo esto se debe a la falta de información en cuanto a la toma de examen, tiempo en salir resultados.

Tabla 3. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Abril	Atención Enfermería	15%	94.00	88.00	100.00	100.00	100.00	NA	93.80
Mayo			92.00	92.00	100.00	88.00	100.00	NA	100.00
Junio			91.00	92.00	97.00	99.00	100.00	NA	68.80

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 3 se observa que, para la variable de atención de enfermería, el servicio de cirugía programada

mantuvo el 100% de calificación, sin embargo, en el mes de junio se ve una disminución correspondiente al 68.80 en el servicio de hospitalización por información no brindada de manera oportuna y clara, no conocimiento en derechos y deberes y falta de oportunidad en llamados durante su estancia. Se continúa realizando campaña de socialización en derechos y deberes vía correo institucional.

Tabla 4. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Abril	Infraestructura	10%	82.00	96.00	93.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Mayo			90.00	94.00	93.00	71.00	100.00	100.00	100.00
Junio			96.00	94.00	92.00	85.00	100.00	100.00	75.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

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 y hospitalización un porcentaje del 71 y 75 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 evaluara la solicitud de la ampliación de la sala de espera.

Tabla 5. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Abril	Alimentación	5%	NA	92.00	NA	NA	NA	NA	100.00
Mayo			NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00
Junio			NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 5, la variable de alimentación evidencia un porcentaje positivo superior al 90%.

Tabla 6. Medición de variable medicamentos.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Abril	Medicamentos	10%	60.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	100.00
Mayo			71.00	79.00	NA	NA	100.00	NA	100.00
Junio			74.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	100.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 6. Se observa que los servicios de cirugía programada y hospitalización obtuvieron un 100.

Esta variable en el servicio de consulta externa cuenta con un porcentaje desfavorable, esto se evidencio en la demora de la dispensación de medicamentos, entrega de medicamentos incompletos y falta de oportunidad en envíos a domicilio debido a la emergencia sanitaria, como consecuencia de la falta de claridad en la ejecución del plan de contingencia que se adoptó por parte de la institución.

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
Abril	Atención Global	40%	93.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Mayo			91.00	100.00	97.00	90.00	100.00	100.00	100.00
Junio			98.00	100.00	93.00	96.00	100.00	100.00	75.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 7 se observa que los servicios de cirugía programada y banco de sangre obtuvieron el 100%, mientras que en el servicio de hospitalización se presenta una disminución en la satisfacción del 75% para el mes de junio en relación con los meses de abril y mayo.

Se puede analizar que, dentro de las causas más preponderantes, se encuentran: la demora en asignación de citas, 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. Las causas anteriormente mencionadas generaron malestar entre los usuarios, frente a lo analizado es importante mencionar que como plan de mejora se realizan mesas de trabajo con los diferentes jefes de servicio analizando los procesos que en la actualidad se están realizando y como se pueden mejorar para minimizar los tiempos en brindarle respuesta satisfactoria a los usuarios.

8. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Abril	Regresaría	98%	98.00	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
Junio			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 8 se evidencia que los usuarios durante el segundo 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
Abril	Recomendaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Mayo			98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Junio			100.00	100.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00

Fuente : Encuestas de satisfacción II trimestre 2020 AIUS

En la tabla 9 se observa que los usuarios durante el segundo trimestre de 2020 recomendarían el servicio.

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