



INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2020

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER 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 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:																			
<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 Enero.

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%	100.00	95.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00	99.0	60.00	58.53	98.53
		Atención Enfermería	15%	99.00	96.00	100.00	100.00	100.00	NA	98.80	99.0			
		Infraestructura	10%	98.00	98.00	100.00	89.00	100.00	100.00	100.00	97.9			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00	100.0			
		Medicamentos	10%	88.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	75.00	90.8			
		Atención Global	40%	97.00	100.00	100.00	94.00	100.00	100.00	100.00	98.7			
	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			

En el mes de enero 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, en los servicios de: 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 inferir que: en la mayoría de las variables del subdominio de percepción del usuario presentan una satisfacción superior al 97% el cual se evidencia en las observaciones que manifiestan los usuarios ya que tanto enfermeras como personal médico atienden a sus llamados, están prestos a su cuidado, brindan información tanto a pacientes como a familiares e información sobre la continuidad de tratamientos, la alimentación e infraestructura son aspectos en los cuales se realizó una mejora gracias a las mesas de trabajo con los jefes de área.

Dentro de la variable que presenta menos satisfacción se encuentra: con un porcentaje del 90.8 la variable de medicamentos donde los usuarios manifiestan la demora en dispensación de los medicamentos y la falta de oportunidad en la aplicación de medicamentos durante la estancia hospitalaria.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 100 en la variable 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 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Febrero.

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	88.00	98.00	98.00	100.00	100.00	91.70	95.8	60.00	52.60	91.63
		Atención Enfermería	15%	95.00	85.00	100.00	100.00	100.00	NA	75.00	92.5			
		Infraestructura	10%	90.00	92.00	97.00	88.00	100.00	100.00	75.00	91.7			
		Alimentación	5%	NA	88.00	NA	NA	NA	NA	50.00	69.0			
		Medicamentos	10%	72.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	75.50	84.9			
		Atención Global	40%	98.00	92.00	90.00	90.00	100.00	100.00	75.00	92.1			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.03	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	99.00	67.00	100.00	100.00	95.1			

En el mes de febrero 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: las variables del subdominio de percepción del usuario que más presentan satisfacción en los diferentes servicios son atención médica con un 95.8% y atención de enfermería 92.5 % teniendo en cuenta lo referido por los usuarios quienes mencionan que los profesionales de la diferentes especialidades como el personal asistencial (enfermería), les brindan una atención agradable, respetuosa así como también les informan sobre la continuidad de sus tratamientos de manera completa.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: alimentación con un 69% ya que los usuarios sugieren mejorar la presentación de la alimentación, la variedad de los mismos y el cumplimiento de especificaciones para cuidar su salud de acuerdo a las indicaciones brindadas por parte de los especialistas tratantes y medicamentos se encuentra con un 84.9% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento y la falta de oportunidad en la aplicación de medicamentos durante la estancia hospitalaria.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 100 en la variable de regresaría al servicio y un 95.1 en la variable de recomendaría el servicio, teniendo en cuenta los resultados de las variables mencionadas el área de atención al usuario como acción de mejora implementó un seguimiento telefónico con los usuarios no conformes para conocer a profundidad su percepción frente a esta última variable.

Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Marzo.

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%	98.00	97.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00	99.0	60.00	57.39	97.02
		Atención Enfermería	15%	98.00	96.00	96.00	100.00	100.00	NA	91.70	97.0			
		Infraestructura	10%	94.00	92.00	91.00	88.00	100.00	100.00	100.00	95.0			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	91.70	95.9			
		Medicamentos	10%	75.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	83.30	89.6			
		Atención Global	40%	90.00	100.00	100.00	93.00	100.00	100.00	100.00	97.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	89.00	100.00	100.00	98.4	40.00	39.63	
		Recomendaría	50%	100.00	99.00	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.7			

En el mes de marzo se aplicaron 206 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: las variables del subdominio de percepción del usuario que más presentan satisfacción en los diferentes servicios son atención médica con un 99% y enfermería con un 97% ya que los usuarios indican que los profesionales de la diferentes especialidades y las enfermeras les brindan una atención agradable, respetuosa así como también les informan sobre la continuidad de sus tratamientos de manera completa. La atención global obtiene un 97.6 ya que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

La variable que presenta meno satisfacción se encuentra: medicamentos con un 88,5% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento y la falta de oportunidad en la aplicación de medicamentos durante la estancia hospitalaria.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción Primer trimestre 2020.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98.00	93.00	99.00	98.00	100.00	100.00	97.60
		Atención Enfermería	15%	97.00	92.00	99.00	100.00	100.00	NA	80.40
		Infraestructura	10%	94.00	94.00	96.00	88.00	100.00	100.00	85.70
		Alimentación	5%	NA	95.00	NA	NA	NA	NA	100.00
		Medicamentos	10%	79.00	97.00	NA	NA	100.00	NA	100.00
		Atención Global	40%	96.00	97.00	97.00	93.00	100.00	100.00	100.00
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
		Recomendaría	50%	100.00	95.00	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00



Durante el trimestre se aplicaron 610 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 96.6%, Urgencias 96.3%, Imágenes Diagnosticas 98.4%, Laboratorio 96.5%, Cirugía programada 97.7%, Banco de sangre 100% y Hospitalización 93.2%.

El resultado del primer trimestre se calculó mediante un promedio simple de los meses de enero (98.53%) febrero (91.63%) y marzo (97.02%) dado como resultado el 95.7 % 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 que presenta mayor satisfacción es atención médica con un 97.9%, esto se debe a que este personal atiende a sus llamados, están prestos a su cuidado, brindan información tanto a pacientes como a familiares e indican sobre la continuidad de tratamientos.

Otras variables que presentan una satisfacción superior al 95% son alimentación ya que por las mesas de trabajo realizadas con los supervisores de contrato se logró el mejoramiento con respecto a la presentación, temperatura y entrega a tiempo a los pacientes 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 presenta satisfacción en los diferentes servicios son medicamentos con un 79% en el servicio de consulta externa lo anterior se puede analizar en aspectos como la demora en dispensación o entrega de los medicamentos y por esta razón se continua estableciendo mesas de trabajo con el personal de la farmacia y los supervisores del contrato con el fin de dar solución en entregas oportunas e inmediatas de los medicamentos. Con respecto a la variable de atención de enfermería en el servicio de hospitalización se registra un porcentaje de 80.4 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 se reanudó las capacitaciones en humanización enfocadas en derechos y deberes, así como también comunicación asertiva y curso virtual en el Sena, así mismo se informar a la unidad de talento humano para que desde el área de bienestar intervengan con estos funcionarios y poder tomar acciones de mejora.

Otra de las variables es la infraestructura que a pesar de que en el servicio de laboratorio clínico recién remodelado los usuarios manifiestan que debería tener mayor ventilación y capacidad para más sillas en sala de espera con una calificación del 88, razón la cual apenas pase el periodo de contingencia, se evaluara la solicitud de la sala de espera para su adecuación.

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
Enero	Atención Médica	20%	100.00	95.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			95.00	88.00	98.00	98.00	100.00	100.00	91.70
Marzo			98.00	97.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción I 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 urgencias en el mes de febrero se evidencia un porcentaje de 88 debido a al trato recibido y la falta de información. Esto se debe a que el proceso de socialización y sensibilización al cliente interno se inició a finales del mes de febrero

Tabla 3. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Atención Enfermería	15%	99.00	96.00	100.00	100.00	100.00	NA	98.80
Febrero			95.00	85.00	100.00	100.00	100.00	NA	75.00
Marzo			98.00	96.00	96.00	100.00	100.00	NA	91.70

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS

En la tabla 3 se observa que, para la variable de atención de enfermería, los servicios de cirugía programada y laboratorio mantuvieron el 100% de calificación y en los servicios de consulta externa e imágenes diagnosticas se mantienen por encima del 95, sin embargo, en el mes de febrero el servicio de urgencias obtiene una calificación del 85% ya que los usuarios refieren desconocer los derechos y deberes. Esto se debe a que el proceso de socialización y sensibilización al cliente interno se inició a finales del mes de febrero.

Tabla 4. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Infraestructura	10%	98.00	98.00	100.00	89.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			90.00	92.00	97.00	88.00	100.00	100.00	75.00
Marzo			94.00	92.00	91.00	88.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS

En la tabla 4 se analiza que los servicios de cirugía programada y cirugía programada, mantienen una calificación del 100%, por otro parte, los servicios de laboratorio, hospitalización y consulta externa obtienen un porcentaje por debajo del 90 toda vez que los usuarios sugieren mejorar los elementos mobiliarios (sillas) para cubrir con la demanda de pacientes que acuden a dichos servicios. Para ello la oficina de atención al usuario apenas pase el periodo de contingencia, evaluará la solicitud de la sala de espera para su adecuación.

Tabla 5. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	100.00
Febrero			NA	88.00	NA	NA	NA	NA	50.00
Marzo			NA	100.00	NA	NA	NA	NA	91.70

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS

En la tabla 5, se evidencia en el servicio de hospitalización se presenta una disminución de 50% en el mes de febrero, esto se debe a la presentación y variedad en las comidas, con el fin de mejorar se establece mesa de trabajo con el servicio de nutrición donde se evaluó la calidad y textura de los alimentos de acuerdo al requerimiento de cada paciente por parte de profesionales tratantes.

Tabla 6. Medición de variable medicamentos.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Medicamentos	10%	88.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	75.00
Febrero			72.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	75.50
Marzo			75.00	100.00	NA	NA	100.00	NA	83.30

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS.

En la tabla 6. Se observa que el servicio cirugía programada obtuvo un 100% mientras que el servicio de urgencias obtuvo el 100% para los meses de enero y marzo. El servicio de hospitalización cuenta con un porcentaje del 75% para los meses de enero y febrero ya que no se aplicaba con oportunidad el medicamento durante la estancia hospitalaria.

Por otra parte, el servicio de consulta externa presenta un porcentaje del 72 frente a la variable de medicamentos debido a la demora y/o falta de oportunidad en la dispensación de los mismos. Con el fin de mejorar se estableció un plan de mejora realizando alistamiento de medicamentos frecuentes, entregas a domicilio en Bogotá (cruce PQRSDF) y para pacientes crónicos de fuera de la ciudad se brinda mayor flexibilidad en la entrega de medicamentos (se dispone en bodega por un tiempo prudencial con el fin de que el paciente pueda acercarse a la dispensación del medicamento que requiere).

Se capacita al personal del área de farmacia, en conjunto con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en comunicación asertiva, trato humanizado, con el fin de mejorar los canales de comunicación con los usuarios que diariamente visitan la institución y el área en mención.

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
Enero	Atención Global	40%	97.00	100.00	100.00	94.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			98.00	92.00	90.00	90.00	100.00	100.00	75.00
Marzo			90.00	100.00	100.00	93.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción I 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 febrero en relación con los meses de enero y marzo.

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 Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Marzo			100.00	100.00	100.00	100.00	89.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS

En la tabla 8 se evidencia que los usuarios durante el primer 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 Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Enero	Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Febrero			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Marzo			100.00	99.00	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción I trimestre 2020 AIUS

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

Atentamente,

Teniente. Katherine Fuentes Pinzón

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

Elaboró:

OPS. Ana María Rodríguez