



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



Teniente Coronel (RA)
Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN ABRIL DE 2023

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (601) 348 68 68

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) [g](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3



INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DEL 2023

Teniente Coronel (RA)

Ricardo Arturo Hoyos Lanziano

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL



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, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red.



TABLA DE CONTENIDO

1. Ficha Técnica	5
2. Estadísticas	10

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

Página | 5

1. 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, lo cual 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. Página 6																			
	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 2021:																			
	<table><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>14.356</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>9.931</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>303.472</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>886.405</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>97.196</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>72.596</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>8.427</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.392.383</td></tr></table>		Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	14.356	Cirugía	9.931	Consulta Externa	303.472	Laboratorio	886.405	Imágenes	97.196	Urgencias	72.596	Banco de sangre	8.427	Total	1.392.383
	Servicio	N° Usuarios atendidos																		
	Hospitalización	14.356																		
	Cirugía	9.931																		
	Consulta Externa	303.472																		
	Laboratorio	886.405																		
	Imágenes	97.196																		
	Urgencias	72.596																		
	Banco de sangre	8.427																		
Total	1.392.383																			
Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2021-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																			



PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un 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																
	Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual).																	
	Número de pacientes	1.392.383																
	Error muestral (10%)	0.04																
		0.35																
	Tamaño de muestra (n)	672																
	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 2021 se define así:																	
<table><tr><td>Servicio</td><td>Encuestas a realizar</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>125</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>9</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>172</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>200</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></table>			Servicio	Encuestas a realizar	Hospitalización	125	Cirugía	9	Consulta Externa	172	Laboratorio	200	Imágenes	88	Urgencias	71	Banco de sangre	7
Servicio	Encuestas a realizar																	
Hospitalización	125																	
Cirugía	9																	
Consulta Externa	172																	
Laboratorio	200																	
Imágenes	88																	
Urgencias	71																	
Banco de sangre	7																	



	Total	672	Página 8
ERROR MUESTRAL	10%		
ESTANDAR DE LA META	97%		
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	Mensual		
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.



2. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Abril 2023

Servicios Encuestados																	
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,64	98,36	98,48	98,00	100,00	100,00	99,75	100,00	99,15	60,00	57,88	97,75		
		Atención Enfermería	15%	97,97	98,94	98,86	100,00	100,00	N/A	99,25	100,00	99,29					
		Infraestructura	10%	94,48	98,59	96,02	85,00	88,89	100,00	99,00	100,00	95,25					
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	92,00	100,00	97,33					
		Asignación citas	10%	86,05	N/A	90,91	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	88,48					
		Atención Global	40%	100,00	98,59	97,73	99,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,29					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	40,00	39,88			
		Recomendaría	50%	99,00	99,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,50					
					675,14	693,48	682,00	580,00	588,89	500,00	689,00	700,00					
	% por servicio				96	99	97	97	98	100	98	100					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023

En el mes de Abril, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, el cual 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, Hospitalización y Hospitalización Pediatría.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 57,88%, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 88,48%; Infraestructura 95,25%.

De acuerdo con el resultado obtenido de la variable asignación de citas, los usuarios manifestaron inconvenientes para acceder a la asignación de citas médicas tanto de forma presencial en la central de citas médicas, como a través del contact center (telefónico) dificultades derivadas por el incremento de solicitudes que ingresaron a los canales en mención, por no contar agendas disponibles de especialidades con mayor demanda, así mismo la solicitud de 01 agente de terminación anticipada de contrato y permiso para citas medicas de una agente en estado de gestación.

Con respecto a la variable de infraestructura, los usuarios manifiestan inconformidad con las aglomeraciones que presentan en las áreas de laboratorio, Imágenes diagnósticas, consulta externa, cirugía programada. Para lo cual se ofició a las áreas involucradas con el fin de realizar acciones de mejora.

Para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 39.88%, lo cual arroja como resultado total del dominio para el mes de Abril de 97,75% por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.



Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Abril	Atención Médica	20%	98,64	98,36	98,48	98,00	100,00	100,00	99,75	100,00	99,15

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023.

En la tabla 2. Los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de Abril con un 99,15%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Abril	Atención Enfermería	15%	97,97	98,94	98,86	100,00	100,00	NA	99,25	100,00	99,29

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2023

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de Abril del 99,29%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Abril	Infraestructura	10%	94,48	98,59	96,02	85,00	88,89	100,00	99,00	100,00	95,25

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023.

En la tabla 2.3 La variable atención infraestructura obtuvo una calificación para el mes de Abril del 95,25%, quedando por debajo del estándar de la meta. Los usuarios calificaron como insatisfecha la variable de infraestructura en las áreas de Laboratorio 85,00%, Cirugía Programa 88,89%; Consulta Externa 94,48%, Imágenes diagnósticas 96,02% y siendo las que se encuentran por debajo del estándar de la meta respectivamente, encontrando que:

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

Respecto a esta variable, se evidencia que los aspectos a mejorar en las áreas de laboratorio, imágenes diagnósticas y consulta externa, de acuerdo con el resultado de las encuestas aplicadas durante el mes de abril, continúa siendo la necesidad de ampliar las salas de espera para evitar, Para lo cual se ofició a las áreas involucradas con el fin de realizar acciones de mejora.



Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	92,00	100,00	97,33

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023.

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de Abril del 97,33%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Asignación citas	10%	86,05	NA	90,91	NA	NA	NA	NA	NA	88,48

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023.

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas alcanzó una calificación general de 88,48%, el cual no superó el estándar de la meta, debido a que el área de consulta externa obtuvo una calificación de 86,05% y el área de imágenes diagnósticas obtuvo una calificación del 90,91%.

Para el atributo: “¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?”

Para el mes analizado se mantuvo un importante número de llamadas entrantes al Contact center lo que viene superando la capacidad de respuesta, en el momento se cuenta con 18 agentes para asignación de citas por consulta externa así como por imágenes diagnósticas y 01 funcionario de planta para atender la demanda de la cola de información general. Igualmente durante el mes se presentaron varias novedades como caídas de internet, fallas en los equipos y la terminación anticipada de 01 agente, además de permisos e incapacidad médica para una agente en estado de embarazo y el traslado de los agentes, computadores y puestos de trabajo al recibo 7 por trabajos de ampliación del Contact center, sin embargo de las 29.096 llamadas que ingresaron el porcentaje de abandono disminuyó a 29% (8.524) en comparación a los meses anteriores.

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Global	40%	100,00	98,59	97,73	99,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,29

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2023.



En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,29% en el mes de abril, manteniendo un cálculo positivo.

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	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Regresaría	50%	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2023.

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de Abril de 2023, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 99,88% 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	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Recomendaría	50%	99,00	99,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,50

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2023

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de Abril de 2023, la variable *¿recomendaría el servicio?* obtuvo una calificación del 99,50%.

Atentamente,

Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario