

ANEXO 6.

FORMATO DE INFORME



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

INFORME DE SATISFACCIÓN JULIO DE 2023

INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE JULIO 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 el servicio de hospitalización (cirugía programada, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), relacionado con la prestación de los servicios de salud de nuestra red.

TABLA DE CONTENIDO

1. Ficha Técnica	5
2. Estadísticas.....	11

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

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.																		
	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 2022: <table><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>15.823</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>12.818</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>380.778</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>815.362</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>111.603</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>69.241</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>7.368</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.412.993</td></tr></table> Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2022-SUITE VISION Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula:	Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	15.823	Cirugía	12.818	Consulta Externa	380.778	Laboratorio	815.362	Imágenes	111.603	Urgencias	69.241	Banco de sangre	7.368	Total	1.412.993
Servicio	N° Usuarios atendidos																		
Hospitalización	15.823																		
Cirugía	12.818																		
Consulta Externa	380.778																		
Laboratorio	815.362																		
Imágenes	111.603																		
Urgencias	69.241																		
Banco de sangre	7.368																		
Total	1.412.993																		

PROCEDIMIENTO
CALCULO DEL TAMAÑO DE
LA MUESTRA

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

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 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	1.412.993
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 2022 se define así:

Servicio	Encuestas a realizar
Hospitalización	125
Cirugía	9

	Consulta Externa	172
	Laboratorio	200
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	672
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	

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

	Hospitalización 16 preguntas	
	Consulta Externa: 12 preguntas	
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	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	
	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	100%

	Global	
	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 Julio 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%	97,09	98,12	98,86	95,67	100,00	100,00	99,25	100,00	98,62	60,00	58,63	98,43		
		Atención Enfermería	15%	97,97	99,30	100,00	99,50	100,00	NA	99,50	98,00	99,18					
		Infraestructura	10%	88,66	97,18	97,16	82,50	100,00	100,00	97,00	100,00	95,31					
		Alimentación	5%	NA	98,59	NA	NA	NA	NA	99,00	100,00	99,20					
		Asignación citas	10%	91,86	NA	96,59	NA	NA	NA	NA	NA	94,23					
		Atención Global	40%	100,00	100,00	98,86	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	40,00	39,80			
		Recomendaría	50%	99,00	99,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				99,13	
					674,58	692,19	689,47	573,17	600,00	500,00	694,75	698,00					
	% por servicio				96	99	98	96	100	100	99	100					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio de 2023

En el mes de Julio, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, los cuales califican 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 Diagnósticas, 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 58,63%, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 94,23%; Infraestructura 95,31%.

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) y por el correo electrónico, dificultades derivadas por el incremento de solicitudes que ingresaron a los canales en mención, por no contar agendas disponibles de especialidades con mayor demanda.

Con respecto a la variable de infraestructura, los usuarios manifiestan inconformidad con las aglomeraciones que se presentan en las áreas de laboratorio, consulta externa; por ello, el personal de la empresa de seguridad realiza 3 filas al ingreso de consulta externa: la Primera fila, para el laboratorio clínico iniciando el ingreso a las 06:30 am, la segunda fila para asignación de citas en la central de citas permitiendo el ingreso después que baja la atención en laboratorio y la tercera fila para el personal que asiste a cumplir cita médica en los recibos de consulta externa. Esto con el fin de mejorar la organización y controlar las aglomeraciones que se puedan generar.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39.80%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de Julio, se obtuvo un 98,43% de satisfacción en los usuarios encuestados, lo cual evidencia 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	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Atención Médica	20%	97,09	98,12	98,86	95,67	100,00	100,00	99,25	100,00	98,62

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

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de Julio con un 98,62%, 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	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Atención Enfermería	15%	97,97	99,30	100,00	99,50	100,00	NA	99,50	98,00	99,18

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio 2023

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de Julio del 99,18%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Infraestructura	10%	88,66	97,18	97,16	82,50	100,00	100,00	97,00	100,00	95,31

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

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de Julio del 95,31%, estando por debajo del estándar de la meta. Los usuarios calificaron esta variable insatisfecha en las áreas de: Laboratorio con 82,50% y Consulta Externa 88,66%; siendo las que se encuentran por debajo del estándar de la meta respectivamente; y las cuales son medibles con respecto a la siguiente pregunta:

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

Evidenciando que los aspectos a mejorar en las áreas de laboratorio y consulta externa, de acuerdo con el resultado de las encuestas aplicadas durante el mes de julio, continúa siendo la necesidad de ampliar las salas de espera para evitar aglomeraciones, de lo cual ya existe propuesta. Igualmente se continúan implementando los controles de ingreso que realiza el personal de seguridad.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Alimentación	5%	NA	98,59	NA	NA	NA	NA	99,00	100,00	99,20

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

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de Julio del 99,20%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Asignación citas	10%	91,86	NA	96,59	NA	NA	NA	NA	NA	94,23

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

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas alcanzó una calificación general de 94,23%, el cual no superó el estándar de la meta, debido a que el área de consulta externa obtuvo una calificación de 91,86% y el área de imágenes diagnosticas obtuvo una calificación del 96,59%.

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 14 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 de julio se presentaron novedades en la implementación de la nueva plataforma de Contact Center (Mitrol), como lo fueron: caídas de internet (12, 20, 21 y 22 de julio), llamadas mudas (ingreso de llamada sin escucha), Caída Salud.Sis, 4 agentes sin contratar, incapacidad médica para una agente en estado de embarazo. Para el presente mes, de las 33.551 llamadas que ingresaron el porcentaje de abandono aumentó a 37% (12.361).

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Julio	Atención Global	40%	100,00	100,00	98,86	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio 2023.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,80% en el mes de julio, 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	Hospitalizacion Pediatria	Total
Julio	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio 2023.

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de Julio 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	Hospitalizacion Pediatria	Total
Julio	Recomendaría	50%	99,00	99,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,13

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio de 2023

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de Julio de 2023, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 99,13%.

Atentamente,



Mayor María Claudia Fernanda Gómez Zerdas

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