



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V01



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019

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:	
	Servicio	Encuestas a realizar
	Hospitalización	12
	Cirugía	9
	Consulta Externa	172
	Laboratorio	241
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	606



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



TABULACIÓN, ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE DATOS

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

Percepción de la atención: 100%

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

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

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

Alimentación:	5%
---------------	----

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

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

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

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

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

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



3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Octubre.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98.00	94.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00	98.6	60.00	55.42	95.32
		Atención Enfermería	15%	97.00	93.00	100.00	100.00	100.00	NA	93.80	97.3			
		Infraestructura	10%	84.00	90.00	94.00	86.00	100.00	100.00	100.00	93.4			
		Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	75.00	87.5			
		Medicamentos	10%	67.00	96.00	NA	NA	67.00	NA	100.00	82.5			
		Atención Global	40%	88.00	92.00	96.00	88.00	100.00	100.00	100.00	94.9			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.91	
		Recomendaría	50%	98.00	100.00	100.00	98.75	100.00	100.00	100.00	99.5			

En el mes de Octubre se aplicaron 199 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: las variables del subdominio de percepción del usuario que más presentan satisfacción en los diferentes servicios son atención médica con un 98.6% y atención enfermería con un 97.3%, 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.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: con un porcentaje del 93.4 la variable de infraestructura donde los usuarios sugieren mejorar aspectos como el aseo y mantenimiento de los baños, la cantidad de elementos mobiliarios (sillas) no son suficientes para cumplir la demanda de los usuarios atendidos, alimentación con un 87.5% evidenciado en la presentación y estado de la alimentación suministrada al paciente y por ultimo encontramos a medicamentos con un 82.5%, lo anterior se puede analizar en aspectos como la demora en dispensación de los medicamentos.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 100 en la variable de regresaría al servicio y un 99.5 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 variable.



Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Noviembre.

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Total	Peso Poderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	95.00	90.00	98.00	97.00	100.00	100.00	100.00	97.1	60.00	55.63	95.23
		Atención Enfermería	15%	97.00	89.00	100.00	99.00	100.00	NA	93.80	96.5			
		Infraestructura	10%	89.00	88.00	100.00	76.00	100.00	67.00	100.00	88.6			
		Alimentación	5%	NA	92.00	NA	NA	NA	NA	87.50	89.8			
		Medicamentos	10%	67.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	89.8			
		Atención Global	40%	91.00	83.00	100.00	88.00	100.00	100.00	100.00	94.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.60	
		Recomendaría	50%	97.00	92.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.0			

En el mes de Noviembre 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 97.1% y atención de enfermería 96.5 % 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: infraestructura con un 88,6% ya que los usuarios sugieren mejorar aspectos como el aseo y mantenimiento de los baños, la cantidad de elementos mobiliarios (sillas) no son suficientes para cumplir la demanda de los usuarios atendidos y las variables alimentación y medicamentos se encuentran con un 89.8% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento.

Por otra parte 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.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 100 en la variable de regresaría al servicio y un 98 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 Diciembre.

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	98.00	98.00	98.00	100.00	100.00	91.70	97.7	60.00	56.69	96.69
		Atención Enfermería	15%	98.00	91.00	93.00	100.00	83.00	NA	75.00	90.0			
		Infraestructura	10%	98.00	94.00	97.00	91.00	100.00	100.00	100.00	97.1			
		Alimentación	5%	NA	92.00	NA	NA	NA	NA	100.00	96.0			
		Medicamentos	10%	66.00	88.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	88.5			
		Atención Global	40%	95.00	100.00	97.00	91.00	100.00	100.00	100.00	97.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	40.00	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0			

En el mes de Diciembre 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 97.7% 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.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: medicamentos con un 88,5% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento, atención enfermería con un 90,0% ya que los usuarios sugieren mejorar al momento de brindar información clara, amable y oportuna así como dar información de derechos y deberes de los usuarios.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción cuarto trimestre 2019.

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%	97.00	94.00	98.00	98.00	100.00	100.00	96.30	97.6	60.00	56.59	96.39
		Atención Enfermería	15%	97.00	91.00	98.00	100.00	100.00	NA	87.50	95.6			
		Infraestructura	10%	87.00	90.00	97.00	85.00	100.00	89.00	91.50	91.4			
		Alimentación	5%	NA	96.00	NA	NA	NA	NA	100.00	98.0			
		Medicamentos	10%	67.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	89.8			
		Atención Global	40%	91.00	92.00	82.00	90.00	100.00	100.00	100.00	93.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	98.00	97.00	99.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.0	40.00	39.80	
		Recomendaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0			



Durante el cuarto trimestre se aplicaron 603 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 evidenciar que: las variables del subdominio de percepción del usuario que más presentan satisfacción en los diferentes servicios son atención médica con un 97.6% y atención enfermería con un 95.6% 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.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: medicamentos con un 89.8% e infraestructura con un 91.4%, lo anterior se puede analizar en aspectos como la demora en dispensación de los medicamentos y donde los usuarios sugieren mejorar aspectos como el aseo y mantenimiento de los baños, la cantidad de elementos mobiliarios (sillas) no son suficientes para cumplir la demanda de los usuarios atendidos.

A continuación se analizan los resultados obtenidos durante el cuarto trimestre del año 2019 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
Octubre	Atención Médica	20%	98.00	94.00	100.00	98.00	100.00	100.00	100.00
Noviembre			95.00	90.00	98.00	97.00	100.00	100.00	100.00
Diciembre			98.00	98.00	98.00	98.00	100.00	100.00	96.30

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 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 noviembre se evidencia un porcentaje de 90 debido a al trato recibido y la falta de información. Esto se debe a que no fue realizado la socialización al cliente interno por parte del funcionario encargado.

Tabla 3. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Octubre	Atención Enfermería	15%	97.00	93.00	100.00	100.00	100.00	NA	93.80
Noviembre			97.00	89.00	100.00	99.00	100.00	NA	93.80
Diciembre			98.00	91.00	93.00	100.00	83.00	NA	75.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 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 y hospitalización se mantienen por encima del 92% en los meses de octubre y noviembre, sin embargo en el mes de diciembre



obtiene una calificación del 75% ya que los usuarios refieren desconocer los derechos y deberes. Lo anterior debido a que en el mes no fue realizada el procesos de socialización y sensibilización al cliente interno por parte del funcionario encargado

Tabla 4. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Octubre	Infraestructura	10%	84.00	90.00	94.00	86.00	100.00	100.00	100.00
Noviembre			89.00	88.00	100.00	76.00	100.00	67.00	100.00
Diciembre			98.00	94.00	97.00	91.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS

En la tabla 4 se analiza que los servicios de cirugía programada y hospitalización, mantienen una calificación del 100%, por otro parte, el servicio de laboratorio obtiene un porcentaje del 76 y banco de sangre una calificación del 67% en el mes de octubre 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 envía por medio de oficio dirigido a la subdirección Administrativa, recabando la solicitud de adquisición de muebles para la comodidad de los usuarios que acuden a dichos servicios y deben esperar en sala para ser llamados para ser atendidos.

Tabla 5. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Octubre	Alimentación	5%	NA	100.00	NA	NA	NA	NA	75.00
Noviembre			NA	92.00	NA	NA	NA	NA	87.50
Diciembre			NA	92.00	NA	NA	NA	NA	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS

En la tabla 5, se evidencia en el servicio de hospitalización se presenta una disminución de 75% 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
Octubre	Medicamentos	10%	67.00	96.00	NA	NA	67.00	NA	100.00
Noviembre			67.00	92.00	NA	NA	100.00	NA	100.00
Diciembre			66.00	88.00	NA	NA	100.00	NA	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS.

En la tabla 6. Se observa que el servicio hospitalización obtuvo un 100% mientras que el servicio de cirugía programada obtuvo el 100% para los meses de noviembre y diciembre, en el mes de octubre se evidencia un 67% ya que no fue entregado el medicamento para su recuperación posoperatoria. El servicio de consulta externa presenta un porcentaje del 66 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
Octubre	Atención Global	40%	88.00	92.00	96.00	88.00	100.00	100.00	100.00
Noviembre			91.00	83.00	100.00	88.00	100.00	100.00	100.00
Diciembre			95.00	100.00	97.00	91.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS

En la tabla 7 se observa que los servicios de cirugía programada, hospitalización y banco de sangre obtuvieron el 100%, en el servicio laboratorio se presenta una disminución en la satisfacción del 88% para el mes de octubre en relación con los meses de noviembre y diciembre, para el servicio de consulta externa para el mismo mes evidencia un porcentaje de 88, de igual forma realizando la relación entre los meses que componen el cuarto trimestre el servicio de urgencias para el mes de noviembre presentó medición del 83%, siendo la más baja para el presente trimestre.

Se puede analizar que dentro de la 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, y demora en atención de la consulta por parte del médico, 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
Octubre	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Noviembre			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Diciembre			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS

En la tabla 8 se evidencia que los usuarios durante el cuarto trimestre de 2019 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
Octubre	Recomendaría	50%	98.00	100.00	100.00	98.75	100.00	100.00	100.00
Noviembre			97.00	92.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Diciembre			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción IV trimestre 2019 AIUS

En la tabla 9 se observa que para el mes de octubre los servicios de consulta externa, imágenes diagnósticas, laboratorio, cirugía programada, banco de sangre y hospitalización que obtienen un porcentaje por encima del 97%, es importante mencionar que para el mes de noviembre el servicio de urgencias presentó una disminución en la satisfacción quedando con un 92%, identificando que el mayor motivo por el cual se produjo la disminución es el desconocimiento en la clasificación en triage, por qué son ubicados en los diferentes niveles de atención, así como también en la revaloración por la especialidad, lo cual erróneamente hace que el usuario sienta que se presentan demoras en la atención.

Es importante mencionar que para disminuir la no satisfacción por este motivo, el Servicio de Urgencias cuenta con personal idóneo para orientar al paciente frente a situaciones como las referidas anteriormente.

Atentamente,

Teniente. Katherine Fuentes Pinzón

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

Elaboró: OPS. Alejandra Paramero
OPS. Ana María Rodríguez