



INFORME DE SATISFACCIÓN TERCER 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 TERCER 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><tr><th>Servicio</th><th>N° Usuarios atendidos</th></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>17375</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>13175</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>250000</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>350000</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>127129</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>102435</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>10291</td></tr><tr><td>Total</td><td>870405</td></tr></table> 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><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 tamaño de muestra alto este valor será del</td></tr></table>	Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	17375	Cirugía	13175	Consulta Externa	250000	Laboratorio	350000	Imágenes	127129	Urgencias	102435	Banco de sangre	10291	Total	870405	Z α =	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
Servicio	N° Usuarios atendidos																						
Hospitalización	17375																						
Cirugía	13175																						
Consulta Externa	250000																						
Laboratorio	350000																						
Imágenes	127129																						
Urgencias	102435																						
Banco de sangre	10291																						
Total	870405																						
Z α =	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																						



PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA		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 Julio.

Servicios Encuestados														
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%	93.00	88.00	89.00	98.00	100.00	100.00	83.30	93.0	60.00	52.88	92.28
		Atención Enfermería	15%	98.00	80.00	94.00	100.00	100.00	NA	87.50	93.3			
		Infraestructura	10%	88.00	85.00	84.00	92.00	100.00	100.00	100.00	92.7			
		Alimentación	5%	NA	64.00	NA	NA	NA	NA	100.00	82.0			
		Medicamentos	10%	48.00	75.00	NA	NA	100.00	NA	75.00	74.5			
		Atención Global	40%	84.00	88.00	90.00	91.00	100.00	100.00	100.00	93.3			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.7	40.00	39.40	
		Recomendaría	50%	95.00	86.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.3			

Fuente : Encuestas de satisfacción III trimestre (Julio) 2019 AIUS

Total encuestas aplicadas: 202

En el mes de Julio 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: las variables del subdominio de percepción del usuario que más presentan satisfacción en los diferentes servicios son atención global y atención enfermería con un 93.3%, esto se evidencia en las observaciones que manifiestan los usuarios ya que las enfermeras atienden a sus llamados, están prestas a su cuidado y brindan información tanto a pacientes como a familiares, por otra parte 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 75.5% y alimentación con un 82%, lo anterior se puede analizar en aspectos como la demora en dispensación de los medicamentos y la presentación con respecto a la alimentación suministrada al paciente. Seguido encontramos con un porcentaje del 92.7 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, a pesar de ser provisional el cambio del espacio físico donde se presta el servicio de laboratorio los usuarios manifiestan que se debería mejorar su comodidad frente a lo anteriormente expuesto es importante mencionar que en el momento de la aplicación de la encuesta el funcionario de atención al usuario realizó la retroalimentación frente a la adecuación que se viene adelantando en mencionado servicio.

La variable de atención médica registra un 93.0% de satisfacción ya que los usuarios indican que los profesionales de la diferentes especialidades les brindan una atención agradable, respetuosa así como también les informan sobre la continuidad de sus tratamientos.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 99.7 en la variable de regresaría al servicio y un 97.3 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 estas dos variables.

Tabla 1.1 Consolidado encuestas de satisfacción Agosto.

Servicios Encuestados														
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	91.00	90.00	98.00	100.00	100.00	100.00	96.3	60.00	56.02	95.77
		Atención Enfermería	15%	96.00	89.00	100.00	100.00	83.00	NA	93.80	93.6			
		Infraestructura	10%	84.00	90.00	86.00	98.00	100.00	100.00	100.00	94.0			
		Alimentación	5%	NA	96.00	NA	NA	NA	NA	100.00	98.0			
		Medicamentos	10%	64.00	79.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	85.8			
		Atención Global	40%	90.00	96.00	69.00	93.00	100.00	100.00	100.00	92.6			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.6	40.00	39.74	
		Recomendaría	50%	98.00	100.00	97.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.1			

Total encuestas aplicadas: 205

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre (Agosto) 2019 AIUS

En el mes de Agosto se aplicaron 205 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 alimentación con un 98% ya que como plan de mejora se realizó la contratación del personal de nutrición en el área de urgencias y atención médica con un 96.3% se ve reflejado en las observaciones de los usuarios al recibir una comunicación asertiva con todo lo relacionado a su diagnóstico.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: medicamentos con un 85,8% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento y atención global con un 92,6% ya que los usuarios sugieren mejorar aspectos como el aseo y mantenimiento de los baños, la demora en la atención en call center, demora en la asignación de citas y la cantidad de elementos mobiliarios (sillas) no son suficientes para cumplir la demanda de los usuarios atendidos, a pesar de ser provisional el cambio del espacio físico donde se presta el servicio de laboratorio los usuarios manifiestan que se debería mejorar su comodidad frente a lo anteriormente expuesto es importante mencionar que en el momento de la aplicación de la encuesta el funcionario de atención al usuario realizó la retroalimentación frente a adecuación que se viene adelantando en mencionado servicio.

Para finalizar en el subdominio de fidelización se visualiza un porcentaje de 99.6 en la variable de regresaría al servicio y un 99.1 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 estas dos variables.



Tabla 1.2 Consolidado encuestas de satisfacción Septiembre.

Servicios Encuestados														
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	93.00	92.00	99.00	100.00	100.00	100.00	97.4	60.00	55.78	95.45
		Atención Enfermería	15%	93.00	86.00	93.00	100.00	83.00	NA	100.00	92.5			
		Infraestructura	10%	83.00	92.00	87.00	91.00	100.00	100.00	100.00	93.3			
		Alimentación	5%	NA	96.00	NA	NA	NA	NA	100.00	98.0			
		Medicamentos	10%	62.00	71.00	NA	NA	100.00	NA	100.00	83.3			
		Atención Global	40%	88.00	92.00	87.00	86.00	100.00	100.00	100.00	93.3			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.0	40.00	39.68	
		Recomendaría	50%	97.00	100.00	93.00	98.75	100.00	100.00	100.00	98.4			

Fuente : Encuestas de satisfacción III trimestre Septiembre 2019 AIUS

Total encuestas realizadas: 202

En el mes de Septiembre 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 alimentación con un 98% ya que como plan de mejora se realizó la contratación del personal de nutrición en el área de urgencias y atención médica con un 97.4% se ve reflejado en las observaciones de los usuarios al recibir una comunicación asertiva con todo lo relacionado a su diagnóstico.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: medicamentos con un 83,3% manifestado por los usuarios en la demora en la entrega de medicamentos ya que esto dilata su tratamiento, atención global e infraestructura con un 93,3% ya que los usuarios sugieren mejorar aspectos como el aseo y mantenimiento de los baños, la demora en la atención en call center, demora en la asignación de citas y la cantidad de elementos mobiliarios (sillas) no son suficientes para cumplir la demanda de los usuarios atendidos, a pesar de ser provisional el cambio del espacio físico donde se presta el servicio de laboratorio los usuarios manifiestan que se debería mejorar su comodidad frente a lo anteriormente expuesto es importante mencionar que en el momento de la aplicación de la encuesta el funcionario de atención al usuario realizó la retroalimentación frente a la adecuación que se viene adelantando en mencionado servicio.

Nota: Es importante mencionar que al analizar las variables, atención médica, alimentación, medicamentos y atención global para los meses de Agosto y Septiembre no se evidencian cambios significativos encontrando se mantienen los niveles de satisfacción para los meses anteriormente mencionados.

1.3 Consolidado encuestas de satisfacción tercer 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%	95.00	91.00	90.00	98.00	100.00	100.00	94.40	95.5	60.00	55.14	94.80
		Atención Enfermería	15%	96.00	85.00	98.00	100.00	89.00	NA	93.80	93.6			
		Infraestructura	10%	85.00	89.00	86.00	91.00	100.00	100.00	100.00	93.0			
		Alimentación	5%	NA	90.00	NA	NA	NA	100.00	100.00	95.0			
		Medicamentos	10%	58.00	75.00	NA	NA	100.00	NA	91.70	81.2			
		Atención Global	40%	88.00	92.00	82.00	90.00	100.00	100.00	100.00	93.1			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	99.00	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.7	40.00	39.66	
		Recomendaría	50%	97.00	97.00	97.00	99.00	100.00	100.00	100.00	98.6			

Fuente : Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

Durante el tercer trimestre se aplicaron 609 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 95.5% y alimentación con un 95%.

Dentro de las variables que presentan menos satisfacción se encuentran: medicamentos con un 81.2% e infraestructura con un 93%, 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 pesar de ser provisional el cambio del espacio físico donde se presta el servicio de laboratorio los usuarios manifiestan que se debería mejorar su comodidad, frente a lo anteriormente expuesto es importante mencionar que en el momento de la aplicación de la encuesta el funcionario de atención al usuario realizó la retroalimentación frente a la adecuación que se viene adelantando en mencionado servicio lo cual permitirá brindar el confort que el usuario requiere.

A continuación se analizan los resultados obtenidos durante el tercer 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
Julio	Atención Médica	20%	93.00	88.00	89.00	98.00	100.00	100.00	83.30
Agosto			95.00	91.00	90.00	98.00	100.00	100.00	100.00
Septiembre			98.00	93.00	92.00	99.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III 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 durante los meses del tercer trimestre obtienen el 100% de satisfacción, de igual forma se evidencia que el servicio de hospitalización para el mes de julio obtuvo una calificación de 83.30% lo cual corresponde a la falta de información oportuna y a la calidad en la atención, sin embargo para los meses de agosto y septiembre el servicio mejora su calificación obteniendo el 100%, para mejorar dicha variable se realizó campañas de humanización y sensibilización al cliente interno con el fin de brindar una comunicación asertiva en el momento de la atención a los usuarios que acuden diariamente a la entidad.

Tabla 3. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Julio	Atención Enfermería	15%	98.00	80.00	94.00	100.00	100.00	NA	87.50
Agosto			96.00	89.00	100.00	100.00	83.00	NA	93.80
Septiembre			93.00	86.00	93.00	100.00	83.00	NA	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 3 se observa que para la variable de atención de enfermería, el servicio de laboratorio obtuvo el 100% de satisfacción y el servicio de cirugía programada que para el mes julio obtiene el 100%, sin embargo para los meses de agosto y septiembre se evidencia una disminución en la satisfacción quedando calificado sobre el 83 %, para mejorar dicha variable, se realiza campaña de humanización y revisión de protocolos donde se reitera la importancia de dar una información completa y verificar la disponibilidad de salas de cirugía para los diferentes procedimientos

Tabla 4. Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Julio	Infraestructura	10%	88.00	85.00	84.00	92.00	100.00	100.00	100.00
Agosto			84.00	90.00	86.00	98.00	100.00	100.00	100.00
Septiembre			83.00	92.00	87.00	91.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 4 se analiza que los servicios de cirugía programada, banco de sangre y hospitalización, mantienen en el tercer trimestre una calificación del 100%, por otro lado, el servicio de consulta externa presenta un porcentaje del 83% en el mes de septiembre toda vez que los usuarios sugieren mejorar los elementos mobiliarios (sillas) para cubrir con la demanda de pacientes citados en este servicio. Para ello la oficina de atención al usuario elabora oficio a la subdirección Administrativa, con el fin de solicitar la adquisición de muebles para la comodidad de los usuarios que acuden a Consulta Externa en espera de que le sean asignadas las citas médicas y las consultas por las diferentes especialidades



Tabla 5. Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Julio	Alimentación	5%	NA	64.00	NA	NA	NA	NA	100.00
Agosto			NA	96.00	NA	NA	NA	NA	100.00
Septiembre			NA	96.00	NA	NA	NA	NA	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 5 se evidencia que el servicio de hospitalización llega al 100% de satisfacción mientras que el servicio de urgencias en el mes de julio presenta una disminución del 64% con respecto a los meses de agosto y septiembre, esto se debe a que dicho servicio reestructuró realizando la contratación de personal de nutrición, para brindar una mejor atención a los usuarios. Donde se evalúa la calidad y textura de los alimentos de acuerdo al requerimiento de cada paciente por parte de profesionales en estos temas.

Tabla 6. Medición de variable medicamentos.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Julio	Medicamentos	10%	48.00	75.00	NA	NA	100.00	NA	75.00
Agosto			64.00	79.00	NA	NA	100.00	NA	100.00
Septiembre			62.00	71.00	NA	NA	100.00	NA	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS.

En la tabla 6. Se observa que el servicio de cirugía programada obtuvo el 100%, para los meses de agosto y septiembre el servicio de hospitalización obtuvo un 100%, consulta externa presenta un porcentaje inferior debido a la demora y/o falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. 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 da mayor flexibilidad en la entrega de medicamentos (se guarda 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 (capacitación en el Sena) con el fin de mejorar la comunicación con los usuarios que acuden diariamente a este servicio

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
Julio	Atención Global	40%	84.00	88.00	90.00	91.00	100.00	100.00	100.00
Agosto			90.00	96.00	69.00	93.00	100.00	100.00	100.00
Septiembre			88.00	92.00	87.00	86.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 7 se observa que los servicios de cirugía programada y hospitalización obtuvieron el 100% en el trimestre y en el servicio de imágenes diagnosticas se presenta una disminución en la satisfacción del 69% debido a la demora en la atención en el servicio por la alta demanda del servicio y por el mantenimiento de algunos equipos. Por otra parte se puede analizar que 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, lo que generó malestar entre los usuarios y como plan de mejora se realizan mesas de trabajo con los diferentes jefes de servicio en aras de buscar agilizar los procesos.

Tabla 8. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización
Julio	Regresaría	50%	98.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Agosto			100.00	100.00	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Septiembre			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 8 se analiza que los usuarios manifiestan 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
Julio	Recomendaría	50%	95.00	86.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Agosto			98.00	100.00	97.00	99.00	100.00	100.00	100.00
Septiembre			97.00	100.00	93.00	98.75	100.00	100.00	100.00

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2019 AIUS

En la tabla 9 se observa en los servicios de laboratorio clínico, cirugía programada, banco de sangre, hospitalización, imágenes diagnósticas y consulta externa que obtienen un porcentaje por encima del 93%, mientras que en el mes de julio el servicio de urgencias presenta un 86% teniendo en cuenta que los usuarios desconocen la importancia de la clasificación del triage de acuerdo su patología, lo cual genera molestias por la demora en la atención del servicio. Por lo anterior se informa a los usuarios sobre los mecanismos electrónicos para imprimir resultados de laboratorio clínico y la reclasificación del Triage cuando el paciente refiere que su situación clínica esta desmejorada durante el tiempo de espera, así mismo, se cuenta con personal de atención al usuario de urgencias el cual orienta y colabora al usuario en los procesos que se realizan en el área.

Atentamente,

Capitán. Carolina Silva Henao

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

Elaboró: OPS. Alejandra Paramero
OPS. Ana María Rodríguez