



# INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE DE 2018

**BRIGADIER GENERAL MÉDICO  
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ  
DIRECTORA GENERAL  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



MINDEFENSA



## INFORME DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

BRIGADIER GENERAL MÉDICO  
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ  
Directora General  
Hospital Militar Central



MINDEFENSA



## PRESENTACIÓN

### RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2018

El Hospital Militar Central en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora continua realiza encuestas de satisfacción con los usuarios, pacientes y familiares para medir la percepción de los usuarios en referencia a la prestación de servicios de alta complejidad en este centro hospitalario. Motivo por el cual, el presente informe es referente para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección para establecer planes de mejora en pro de fortalecer la prestación del servicio centrado en el paciente y su familia.

Por lo anterior, la ficha técnica presenta la información de la realización de las encuestas correspondientes al cuarto trimestre de 2018.

| HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ficha Técnica IV Trimestre de 2018                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NOMBRE DEL ESTUDIO                                           | Medición de la Satisfacción del usuarios acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones del HOMIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| QUIEN REALIZA EL ESTUDIO                                     | Área de Atención al Usuario – HOMIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TECNICA DE RECOLECCIÓN                                       | Encuesta estructurada – presencial y telefónica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| UNIVERSO                                                     | Pacientes que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| DISEÑO MUESTRAL                                              | Muestreo Aleatorio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA                                         | <p>La población del estudio está conformada por todos los pacientes de los diversos servicios del hospital militar.</p> <p>Con base en los datos otorgados por el área de soporte donde se reporta una proporción de satisfacción esperada del 95%, un error de estimación del 2,5% y dada la formula mencionada a continuación (22): con una afluencia de 13175 pacientes de cirugía que corresponde al servicio con el menor número de sujetos por servicios y dada la formula mencionada a continuación (Machin, Campbell, Tan, &amp; Tan, 2011):</p> $n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}$ <p>Donde <math>N</math> es el tamaño de la población, <math>d</math> es el error de estimación y <math>p</math> es la proporción de satisfacción especificada y ajustando por una tasa de pérdida del 15% se tiene un mínimo de 344 pacientes a recolectar en el año, lo que implica una recolección mensual promedio de 29 pacientes para cada uno de los servicios evaluados: hospitalización, intervenciones quirúrgicas, urgencias, consulta externa, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas</p> |
| ERROR MUESTRAL                                               | Error muestra del 10%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SERVICIOS ENCUESTADOS                                        | Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa, Cirugía (post - venta), Imágenes Diagnosticas, Banco de Sangre y Laboratorio Clínico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| FECHA DE RECOLECCIÓN                                         | Octubre, Noviembre y Diciembre ( 4988 encuestas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ESTRUCTURA DE PREGUNTAS                                      | Total cuestionarios: 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                              | Banco de Sangre: 5 preguntas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



MINDEFENSA



|                                                                                                                     |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                     | Imágenes Diagnosticas: 8 preguntas |
|                                                                                                                     | Cirugía Post-Venta: 6 preguntas    |
|                                                                                                                     | Laboratorio Clínico: 6 preguntas   |
|                                                                                                                     | Urgencias: 14 preguntas            |
|                                                                                                                     | Hospitalizados: 10 preguntas       |
|                                                                                                                     | Consulta Externa: 7 preguntas      |
| <b>Opción de respuesta:</b> excelente (4.5-5), Bueno (3.5-4.5), Regular (2.5-3.5), Malo (1.5-2.5 ) y pésimo (1.5-0) |                                    |
| Fuente: Hospital Militar Central – Diciembre - AIUS/2018                                                            |                                    |



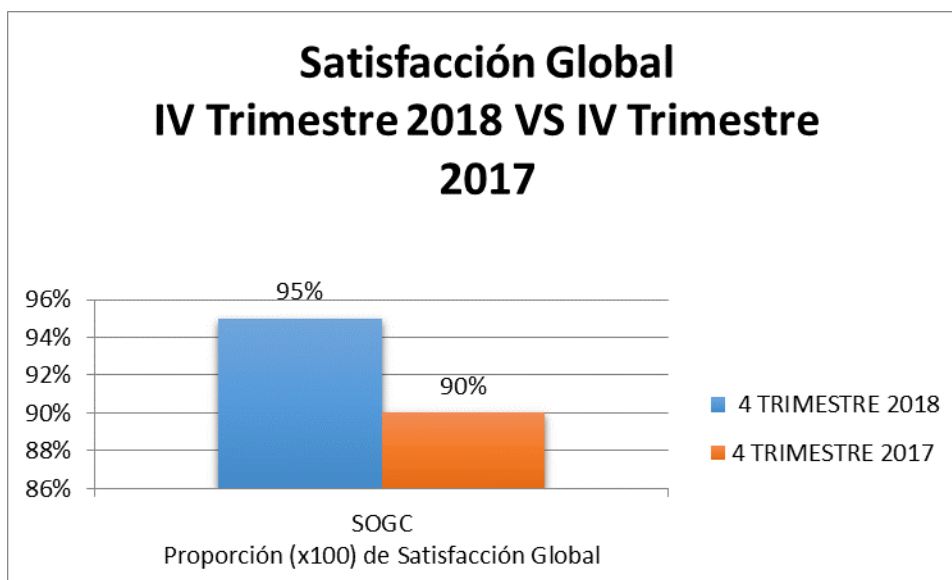
MINDEFENSA



## DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 1. INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS

Grafica N°1. Satisfacción Global (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



Cuadro N° 1. Consolidado Global Trimestral (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO                    |                                                         | FRECUENCIA DE MEDICION | 4 TRIMESTRE 2018 | 4 TRIMESTRE 2017 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| <b>SOGC</b><br>Proporción (x100) de Satisfacción Global | Número total de pacientes que se consideran satisfechos | Trimestral             | 95%              | 90%              |

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

#### Análisis

Se evidencia la mejora en la percepción de los usuarios en referencia a la prestación de los servicios de salud en las áreas de consulta externa especializada, hospitalización, realización y programación de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad y de urgencias. Medición que evidencia el cumplimiento de acciones de mejora permanentes en temas de calidad, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios asistenciales, establecidas por la Dirección del Hospital en el periodo correspondiente al cuarto trimestre de la actual vigencia.

Se realizaron 4988 encuestas a usuarios de los cuales 4.741 usuarios, manifestaron estar conformes con la prestación del servicio en las áreas citadas.

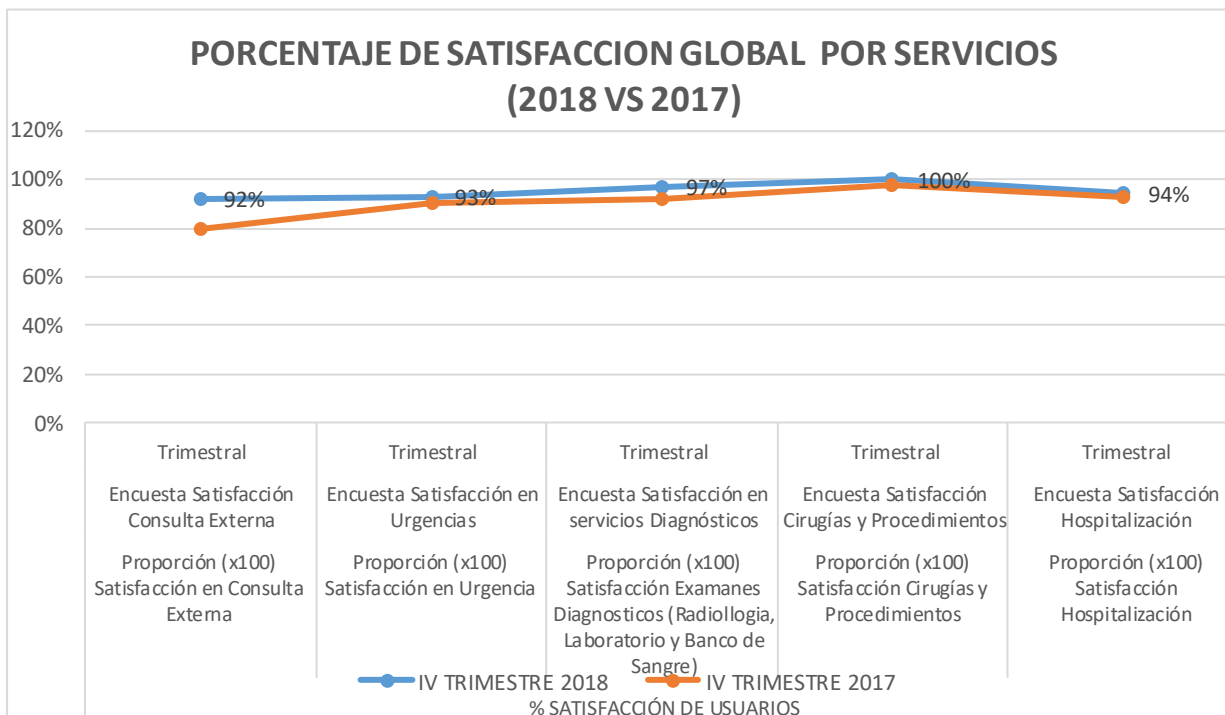


MINDEFENSA



## 2. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN POR SERVICIO

Grafica N°2. Satisfacción global por servicios Trimestral (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



Cuadro N° 2. Consolidado Trimestral por Servicios (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| UBICACIÓN DE ELABORACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN |                                                 | IV TRIMESTRE 2018 | IV TRIMESTRE 2017 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| % SATISFACCIÓN DE USUARIOS                            | Encuesta Satisfacción Consulta Externa          | 92%               | 80%               |
|                                                       | Encuesta Satisfacción en Urgencias              | 93%               | 90%               |
|                                                       | Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos | 97%               | 92%               |
|                                                       | Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos | 100%              | 98%               |
|                                                       | Encuesta Satisfacción Hospitalización           | 94%               | 93%               |

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS



MINDEFENSA



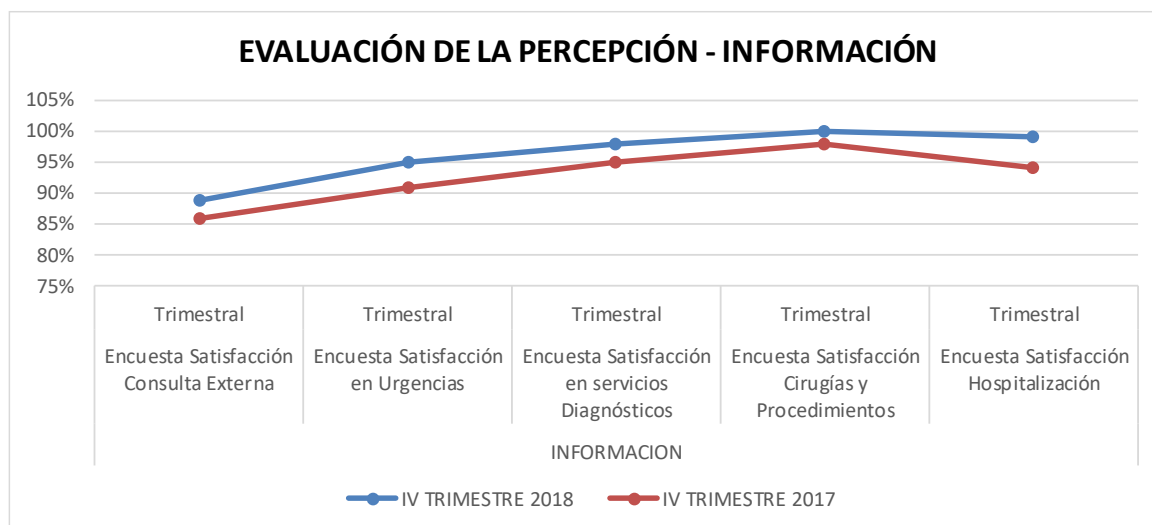
## Análisis

Se observa en la satisfacción global por servicio para el cuarto trimestre de 2018 comparado con el mismo periodo de la vigencia 2017 un aumento en la percepción en general por los usuarios frente a la prestación de los servicios asistenciales y administrativos recibidos. Como resultado del mejoramiento de la infraestructura física, estandarización de procedimientos que facilitan la atención en temas de información, así como en orientación, optimización de la capacidad instalada, fortalecimiento en la interacción con el usuario mediante canales digitales y la optimización del talento humano, mediante capacitaciones en temas de humanización.

### 3. EVALUACION DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR DOMINIO

#### 3.1 Dominio/ categoría Información

Grafica N°3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



Cuadro N° 3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA |                                                 | FRECUENCIA DE MEDICION | IV TRIMESTRE 2018 | IV TRIMESTRE 2017 |
|------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|
| INFORMACION                        | Encuesta Satisfacción Consulta Externa          | Trimestral             | 89%               | 86%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en Urgencias              | Trimestral             | 95%               | 91%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos | Trimestral             | 98%               | 95%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos | Trimestral             | 100%              | 98%               |



MINDEFENSA



|  |                          |              |            |     |     |
|--|--------------------------|--------------|------------|-----|-----|
|  | Encuesta Hospitalización | Satisfacción | Trimestral | 99% | 94% |
|--|--------------------------|--------------|------------|-----|-----|

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

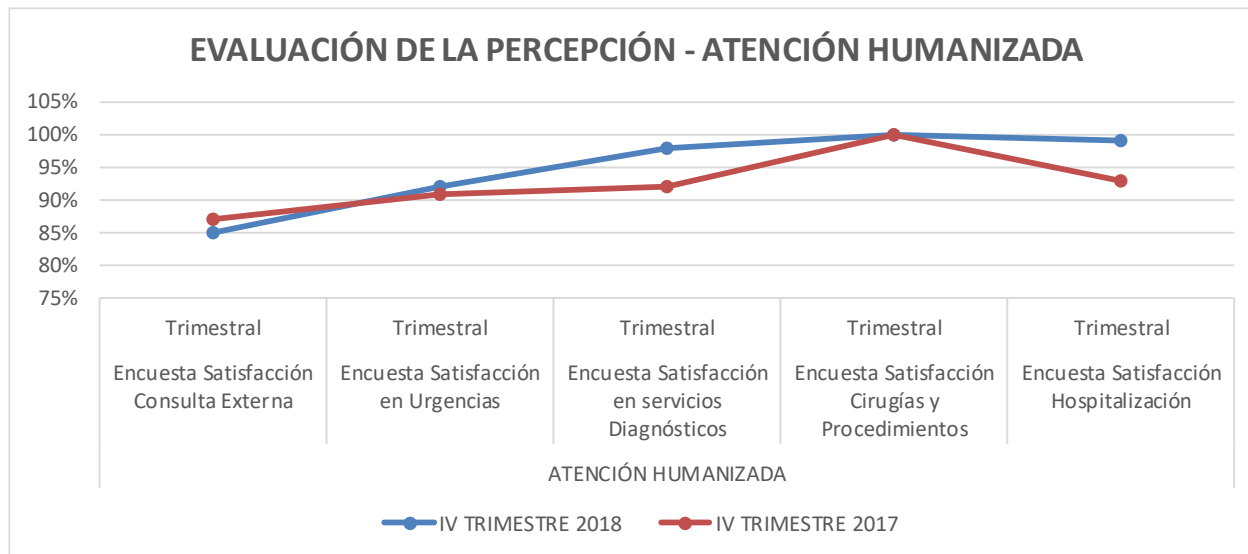
## Análisis

El dominio información agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el proceso de comunicación y orientación durante la atención brindada, en el cual se escucha la percepción de los usuarios en referencia al personal asistencial y administrativo del Hospital, mediante la identificación de necesidades, sentimientos y opiniones de los usuarios, paciente y/o familiares. Comunicación que permite transmitir de manera clara, objetiva y oportuna la información de acuerdo a la condición de cada ser humano, que requiere como usuario y/o paciente durante la atención brindada en el Hospital.

En la tabla y grafica se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, un aumento en la percepción de los usuarios en referencia a la información obtenida en todos los servicios evaluados en referencia al proceso de atención y asesoría del funcionamiento general de los servicios en el ámbito de la salud.

### 1.2 Dominio/ categoría Atención Humanizada

Grafica N°4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



Cuadro N° 4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA | FRECUENCIA DE MEDICION | IV TRIMESTRE 2018 | IV TRIMESTRE 2017 |
|------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|
|------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|



MINDEFENSA



|                     |                                                 |            |      |      |
|---------------------|-------------------------------------------------|------------|------|------|
| ATENCIÓN HUMANIZADA | Encuesta Satisfacción Consulta Externa          | Trimestral | 85%  | 87%  |
|                     | Encuesta Satisfacción en Urgencias              | Trimestral | 92%  | 91%  |
|                     | Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos | Trimestral | 98%  | 92%  |
|                     | Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos | Trimestral | 100% | 100% |
|                     | Encuesta Satisfacción Hospitalización           | Trimestral | 99%  | 93%  |

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

## Análisis

El dominio Atención Humanizada agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el trato cálido, comprensivo, respetuoso y oportuno, así como atención, así como la accesibilidad de los usuarios a los servicios en el Hospital.

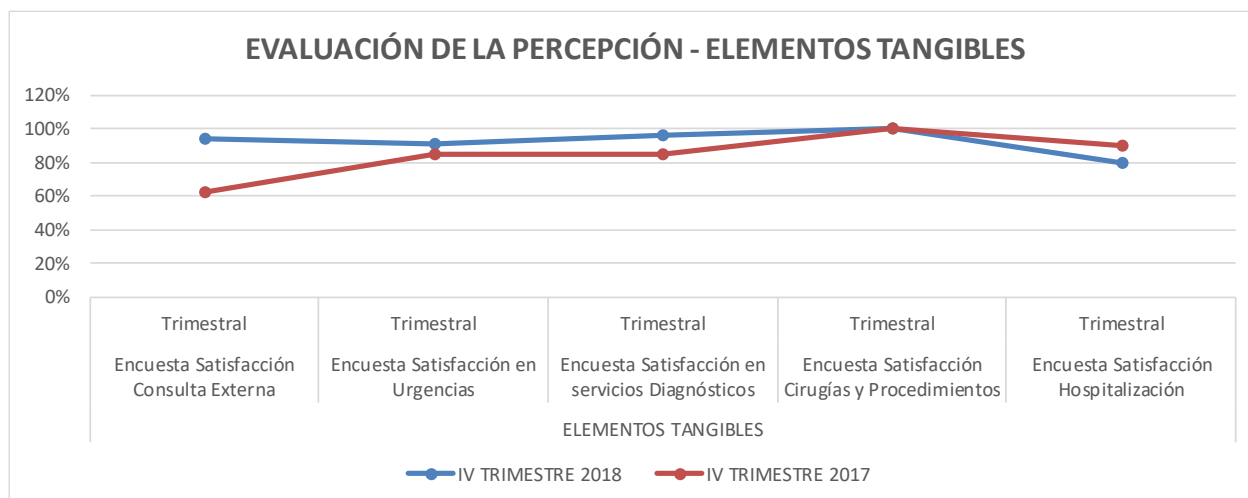
En la tabla y grafica se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, un aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios en referencia al trato recibido en los servicios de apoyo diagnostico 98%, Hospitalización 99% y Cirugías y Procedimientos 100%. De igual forma se observa un descenso en la percepción en los servicios de Consulta externa, para lo cual se continua con el refuerzo de capacitaciones en temas como: Capacitación en el tema de Derechos y Deberes a Usuarios, Capacitación en el tema de Prácticas Humanizantes.

## Dominio/ categoría Elementos Tangibles

Grafica N°5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



MINDEFENSA



Cuadro N° 5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA |                                                 | FRECUENCIA DE MEDICION | IV TRIMESTRE 2018 | IV TRIMESTRE 2017 |
|------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|
| ELEMENTOS TANGIBLES                | Encuesta Satisfacción Consulta Externa          | Trimestral             | 94%               | 62%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en Urgencias              | Trimestral             | 91%               | 85%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos | Trimestral             | 96%               | 85%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos | Trimestral             | 100%              | 100%              |
|                                    | Encuesta Satisfacción Hospitalización           | Trimestral             | 80%               | 90%               |

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

## Análisis

El dominio elementos tangibles agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar los momentos de verdad (experiencias agradables o desagradables), durante la asistencia a los servicios, en el cual, el usuario entra en contacto con el servicio y crea una percepción sobre la calidad del servicio en temas como: atención, comunicación, oportunidad, espacios acogedores, iluminación e infraestructura.

En la tabla y grafica se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, un leve aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios en referencia a los elementos tangibles en todos los servicios evaluados como lo evidencia la tabla.

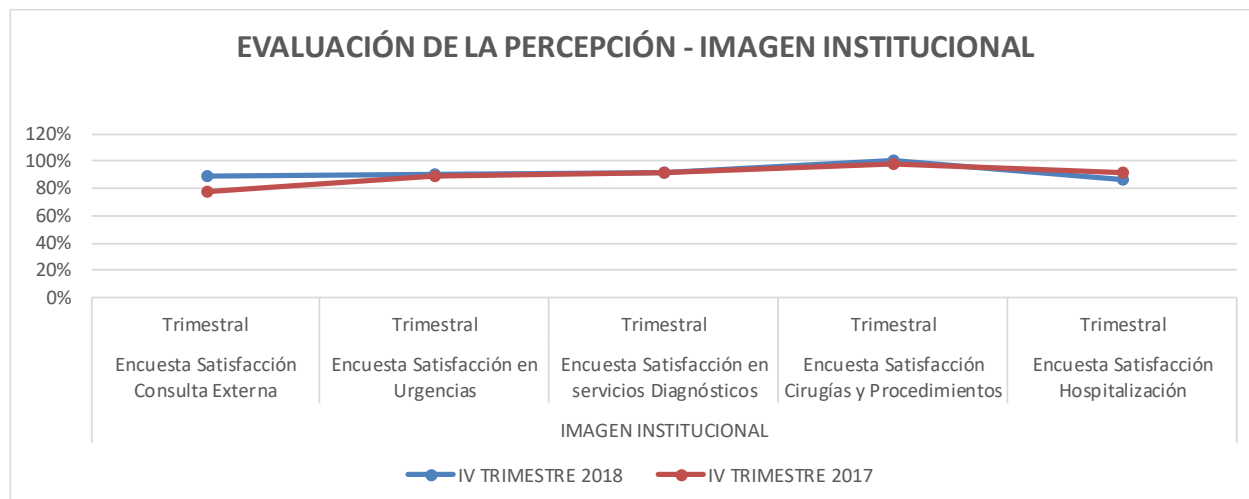
### 1.3 Dominio/ categoría Imagen Institucional



MINDEFENSA



Grafica N°6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)



Cuadro N° 6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

| DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA |                                                 | FRECUENCIA DE MEDICION | IV TRIMESTRE 2018 | IV TRIMESTRE 2017 |
|------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------|
| IMAGEN INSTITUCIONAL               | Encuesta Satisfacción Consulta Externa          | Trimestral             | 89%               | 78%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en Urgencias              | Trimestral             | 90%               | 89%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos | Trimestral             | 92%               | 91%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos | Trimestral             | 100%              | 98%               |
|                                    | Encuesta Satisfacción Hospitalización           | Trimestral             | 87%               | 92%               |

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

## Análisis

El dominio imagen institucional agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el proceso de la prestación del servicio en general, mediante la articulación inter y multidisciplinaria para la atención del usuario en forma integral y humanizada, que se ajuste a las realidades cambiantes del entorno en el contexto de la salud a los usuarios que asisten al Hospital, así como en la labor de los funcionarios públicos, militares en comisión y el personal en formación en el cumplimiento de las funciones Institucionales.

En la tabla se observa un que se mantiene alta la precepción global de los usuarios en referencia a los servicios recibidos en las instalaciones del Hospital.



MINDEFENSA



**TE Jessei Katherine Fuentes Pinzón**  
Coordinadora Área de Atención al Usuario

Elaboro

Natalia Patricia Nieto R  
Profesional de Defensa