



INFORME DE SATISFACCIÓN ABRIL DE 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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 MES DE ABRIL DEL 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. Ficha Técnica	5
3. Estadísticas	10



1. PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias) y en hospitalización (cirugía programada, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red.



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 2021: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th><th>N° Usuarios atendidos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td><td>14.356</td></tr> <tr> <td>Cirugía</td><td>9.931</td></tr> <tr> <td>Consulta Externa</td><td>303.472</td></tr> <tr> <td>Laboratorio</td><td>886.405</td></tr> <tr> <td>Imágenes</td><td>97.196</td></tr> <tr> <td>Urgencias</td><td>72.596</td></tr> <tr> <td>Banco de sangre</td><td>8.427</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>1.392.383</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2021-SUITE VISION Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente 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	14.356	Cirugía	9.931	Consulta Externa	303.472	Laboratorio	886.405	Imágenes	97.196	Urgencias	72.596	Banco de sangre	8.427	Total	1.392.383	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	14.356																						
Cirugía	9.931																						
Consulta Externa	303.472																						
Laboratorio	886.405																						
Imágenes	97.196																						
Urgencias	72.596																						
Banco de sangre	8.427																						
Total	1.392.383																						
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
	Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual).	
	Número de pacientes	1.392.383
	Error muestral (10%)	0.04
		0.35
	Tamaño de muestra (n)	672
ERROR MUESTRAL	Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2021 se define así:	
	Servicio	Encuestas a realizar
	Hospitalización	125
	Cirugía	9
	Consulta Externa	172
	Laboratorio	200
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	672
	10%	



ESTANDAR DE LA META	96.5%
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica
PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Mensual
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Laboratorio clínico: 8 preguntas
	Banco de sangre: 8 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas
	Cirugía: 9 preguntas
	Urgencias: 16 preguntas
	Hospitalización 16 preguntas
	Consulta Externa: 12 preguntas
TABULACIÓN, ANÁLISIS E	Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.
	Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
	Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
	Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.



INTERPRETACIÓN DE DATOS

- 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 Abril 2022

Servicios Encuestados																	
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,64	98,83	98,86	97,33	100,00	100,00	98,75	100,00	99,05	60,00	57,46	97,44		
		Atención Enfermería	15%	97,97	98,24	95,45	98,00	100,00	NA	96,25	100,00	97,99					
		Infraestructura	10%	98,26	97,18	92,61	90,00	100,00	100,00	98,00	100,00	97,01					
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	99,00					
		Asignación citas	10%	78,49	NA	87,50	NA	NA	NA	NA	NA	83,00					
		Atención Global	40%	99,42	97,18	100,00	97,00	100,00	100,00	99,00	96,00	98,58					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94	40,00	39,98			
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94					
					672,78	691,43	674,42	581,33	600,00	500,00	689,00	696,00					
	% por servicio				96	99	96	97	100	100	98	99					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En el mes de Abril se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, el cual califica la atención recibida por medio de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnosticas, Cirugía programada, Banco de Sangre, Hospitalización y Hospitalización Pediatría.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 57.46%, encontrando como variable más baja: Asignación de citas con 83%, con respecto al mes anterior se observó que se presentó una disminución en la percepción de los usuarios.

De acuerdo al resultado obtenido de la variable de asignación de citas, los usuarios manifestaron que se presenta falta de personal en las ventanillas de la central de citas, lo que conlleva a que los tiempos de espera sean más largos y se congestione la sala de espera, en el Contac Center se caen las llamadas y/o no se escuchan, desde el pasado mes de febrero se volvieron a presentar fallas técnicas que se han reportado a la unidad de informática del HOMIL, también se han presentado fallas de la plataforma Genesys a nivel sudamerica lo que ha impactado de forma negativa el servicio, aunado a esto se presentaron demoras para dar respuesta a los correos electrónicos en imágenes diagnósticas debido a la cantidad que se traía represada ya que solo hasta el mes de abril se logró establecer una funcionaria para dedicarse exclusivamente a esta función.

Para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 39.98 %, lo cual arroja como resultado total del dominio para el mes de abril de 97.44% por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.



Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Médica	20%	98,64	98,83	98,86	97,33	100,00	100,00	98,75	100,00	99,05

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2. Los usuarios calificaron la variable de atención médica, con un 99,05%, donde se puede identificar que los servicios han mantenido una calificación positiva superando el estándar de la meta, es importante mencionar que los usuarios se vienen sintiendo más satisfechos con la atención médica en el servicio de urgencias, así mismo el servicio de hospitalización aumentó la calificación con respecto al mes anterior la cual fue de 98.00%

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Enfermería	15%	97,97	98,24	95,45	98,00	100,00	NA	96,25	100,00	97,99

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2.1 la variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de abril del 97,99 %, donde se evidencian dos servicios por debajo del estándar de la meta; imágenes diagnosticas muestra una calificación de 95,45%, esto debido a falta de mejor actitud, sentido de humanización y mejor trato por parte del personal de enfermería hacia los usuarios, con respecto a hospitalización el 96,25% también se dio por falta de calidez y sentido de humanización por este personal.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Infraestructura	10%	98,26	97,18	92,61	90,00	100,00	100,00	98,00	100,00	97,01

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2.3 en el mes de abril, los usuarios calificaron la variable de infraestructura para las áreas de imágenes diagnósticas y laboratorio en 92,61% y 90,00% respectivamente, encontrando que:



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

Respecto a esta variable, se evidencia que los aspectos a mejorar en estas dos áreas de acuerdo con el resultado de las encuestas aplicadas durante el mes, continúa siendo la necesidad de ampliar la sala de espera para evitar aglomeraciones.

A pesar de haber modificado el horario de atención en la central de citas de 9 de la mañana en adelante para evitar se supere el aforo con el personal que viene a laboratorio clínico a toma de muestras, aun se sigue presentando congestión de personas en sala de espera, se planteará esta situación al Subdirector Administrativo para encontrar otras alternativas de solución.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	99,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2.4: la variable de alimentación en los servicios de Urgencias, Hospitalización adulto y Hospitalización Pediatría, en el mes de abril logró una calificación general del 99,00%, superando el estándar de la meta; el servicio de hospitalización obtuvo la calificación del 97.00% manteniendo valoración respecto al mes anterior.

El atributo que presento calificación durante la hospitalización: *“la alimentación durante la estancia hospitalaria. ¿Cómo considera fue su presentación y temperatura al momento de ser entregada?”*

Urgencias tuvo un incremento para este mes llegando al 100% de favorabilidad sin embargo en hospitalización se volvieron a quejar de la temperatura, e hicieron observaciones a que desean un menú más variado. Durante el mes de mayo se programará nuevamente una auditoría aleatoria de los platos para verificar temperatura y variación de menú.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Asignación citas	10%	78,49	NA	87,50	NA	NA	NA	NA	NA	83,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2.5 la variable asignación de citas alcanzó una calificación general de 83,00%, siendo la única que no logró el estándar de meta, y obteniendo el puntaje más bajo de lo que va corrido del año.

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



Los usuarios manifestaron falta de personal en las ventanillas de la central de citas lo que conlleva a que los tiempos de espera sean más largos y se congestione la sala de espera, en el contac center se caen las llamadas y/o no se escuchan, desde el pasado mes de febrero se volvieron a presentar fallas técnicas que se han reportado a la unidad de informática del HOMIL, también se han presentado fallas de la plataforma Genesys a nivel Sudamérica lo que ha impactado de forma negativa el servicio, aunado a esto se presentaron demoras para dar respuesta a los correos electrónicos en imágenes diagnósticas debido a la cantidad que se traía represada ya que solo hasta el mes de abril se logró establecer una funcionaria para dedicarse exclusivamente a esta función.

Los usuarios, manifestaron principalmente que debe haber más agilidad en la asignación de citas en los diferentes canales.

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Global	40%	99,42	97,18	100,00	97,00	100,00	100,00	99,00	96,00	98,58

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 98,58% en el mes de abril, manteniendo un cálculo positivo.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.

En la tabla 3 se evidencia que los usuarios durante el mes de abril del 2022, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presentaron en algunos servicios en relación a la variable *¿regresaría al servicio?*

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,94

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2022.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



En la tabla 3.1 se observa que para el mes de abril del 2022, la variable *¿recomendaría el servicio?* obtuvo una calificación del 99.94%.

Atentamente,

Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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