

ANEXO 6.

FORMATO DE INFORME



Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
Adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DEL 2024

Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

PRESENTACIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. Ficha Técnica:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio, lo cual permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente.
	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.
DOMINIO	Experiencia de la atención: Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución.
SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.
VARIABLES Y ATRIBUTOS	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 14

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

	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.																		
	Alimentación: Presentación, temperatura.																		
	Asignación de citas: canales de asignación.																		
	Atención global: El resultado final de la atención.																		
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																		
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio.																		
	La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2022: <table><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>15.823</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>12.818</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>380.778</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>815.362</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>111.603</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>69.241</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>7.368</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.412.993</td></tr></table> Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2022-SUITE VISION Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula: $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$	Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	15.823	Cirugía	12.818	Consulta Externa	380.778	Laboratorio	815.362	Imágenes	111.603	Urgencias	69.241	Banco de sangre	7.368	Total	1.412.993
Servicio	N° Usuarios atendidos																		
Hospitalización	15.823																		
Cirugía	12.818																		
Consulta Externa	380.778																		
Laboratorio	815.362																		
Imágenes	111.603																		
Urgencias	69.241																		
Banco de sangre	7.368																		
Total	1.412.993																		

**PROCEDIMIENTO
CALCULO DEL TAMAÑO DE
LA MUESTRA**

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 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5
q=	1-p, para este ejercicio será de 0,5
d=	Es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral.
N=	total de la población de la cual se extraerá la muestra
Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual).	
Número de pacientes	1.412.993
Error muestral (10%)	0.04
	0.35
Tamaño de muestra (n)	672

Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2022 se define así:

Servicio	Encuestas a realizar
Hospitalización	125
Cirugía	9
Consulta Externa	172
Laboratorio	200

	Imágenes	88	
	Urgencias	71	
	Banco de sangre	7	
	Total	672	
ERROR MUESTRAL	10%		
ESTANDAR DE LA META	97%		
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central		
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción		
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica		
PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual		
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Mensual		
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario		
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.		
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7		
	Laboratorio clínico: 8 preguntas		
	Banco de sangre: 8 preguntas		
	Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas		
	Cirugía: 9 preguntas		
	Urgencias: 16 preguntas		
	Hospitalización 16 preguntas		

	Consulta Externa: 12 preguntas	
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.	
	Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.	
	Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas	
	Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.	
	Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.	
	Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.	
	se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que conforman cada subdominio para definir los porcentajes de satisfacción.	
	Percepción de la atención: 100%	
	Atención Médica:	20%
	Atención de enfermería:	15%
	Infraestructura:	10%
	Alimentación:	5%
	Asignación de citas:	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.

2. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Enero 2024.

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%	96,51	99,77	98,86	100	100	100	99,75	100	99,36	60,00	58,74	98,60
		Atención Enfermería	15%	99,42	99,3	98,86	100	100	N/A	100	100	99,65			
		Infraestructura	10%	97,09	100	98,86	96,5	100	100	97	100	98,68			
		Alimentación	5%	N/A	100	N/A	N/A	N/A	N/A	98	100	99,33			
		Asignación citas	10%	90,7	N/A	90,91	N/A	N/A	N/A	N/A	90,81				
		Atención Global	40%	98,26	100	98,86	99	100	100	100	99,52				
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100	100	100	100	100	100	99	100	99,88	40,00	39,86	
		Recomendaría	50%	99,42	100	100	98	100	100	98	100	99,43			
					681,40	699,07	686,35	593,50	600,00	500,00	691,75	700			
% por servicio				97,34	99,87	98,05	98,92	100,00	100,00	98,82	100,00				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024

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

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,74 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 90,81%.

De acuerdo con el resultado obtenido de la variable asignación de citas, y a pesar de que el resultado viene mejorando en los últimos meses, todavía los usuarios manifiestan inconvenientes para acceder de forma más efectiva a la asignación de citas médicas tanto de forma presencial como a través del contact center (telefónico) y por el correo electrónico, esto en razón al aumento de demanda y novedades con algunas agendas de especialidades médicas que aún no están totalmente disponibles por procesos de contratación de inicio de año.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39.86%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de Enero, se obtuvo un 98,60% de satisfacción en los usuarios encuestados, lo cual evidencia que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Atención Médica	20%	96,51	99,77	98,86	100	100	100	99,75	100	99,36

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024.

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de Enero con un 99,36%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Atención Enfermería	15%	99,42	99,30	98,86	100	100	NA	100	100	99,65

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero 2024

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de Enero del 99,65%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Nuevamente se observa que en el área imágenes Diagnosticas se siguen presentando casos de trato deshumanizado por parte de las enfermeras que atienden las ventanillas de citas, estos casos se vienen reportando al encargado de humanización de la Entidad para su intervención.

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
Enero	Infraestructura	10%	97,09	100	98,86	96,50	100	100	97	100	98,68

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024.

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de Enero del 98,68%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Se realiza revisión por servicios y se logra evidenciar que los usuarios siguen manifestando inconformidades por el cambio de atención en la central de citas, toda vez que ello hace que tengan que esperar afuera de consulta externa donde no hay sillas ni techo para resguardarse del sol o la lluvia, como también la aglomeración de

Hospital Militar Central

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

personas y la falta de ventilación en las salas de espera principalmente en central de citas y laboratorio clínico.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Alimentación	5%	NA	100	NA	NA	NA	NA	98	100	99,33

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024.

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de Enero del 99,33%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Asignación citas	10%	90,70	NA	90,91	NA	NA	NA	NA	NA	90,81

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024.

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas alcanzó una calificación general de 90,81%, el cual no superó el estándar de la meta, debido a que el área de consulta externa obtuvo una calificación de 90,70%.

Para el atributo: "¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?"

Este atributo califica los 3 canales de atención para asignación de citas (telefónico, presencial o correo electrónico), siendo el de mayor uso el telefónico a través del Contact Center, que para el mes de Enero contó con 14 agentes para asignación de citas así como por imágenes diagnósticas, de los cuales 02 estaban en inducción, es importante precisar que desde el pasado mes de diciembre se comenzó atender la demanda de imágenes diagnosticas a través del canal telefónico lo que aumentó significativamente el volumen de llamadas, y el cual mantiene un importante número de llamadas entrantes que para el presente mes fue de 15.373 llamadas entrantes de las cuales 12.967 fueron para asignación de citas.

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 Pediátrica	Total
Enero	Atención Global	40%	98,26	100	98,86	99	100	100	100	100	99,52

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero 2024.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,52% en el mes de Enero, 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 Pediátrica	Total
Enero	Regresaría	50%	100	100	100	100	100	100	99	100	99,88

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero 2024.

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de Enero de 2024, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 99,88% en relación a la variable ¿regresaría al servicio?

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediátrica	Total
Enero	Recomendaría	50%	99,42	100	100	98	100	100	98	100	99,43

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024.

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de Enero de 2024, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 99,43%.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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

Hospital Militar Central

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

Página 14 de 14

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