

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 JUNIO DEL 2024

INFORME DE SATISFACCIÓN
MES DE JUNIO DE 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

PRESENTACIÓN	3
TABLA DE CONTENIDO	4
1.	5
2.	8
Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción junio 2024.	10
Tabla 2. Medición variable atención médica	11
Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.	11
Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura	11
Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.	11
Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.	12
Tabla No 2.6 Medición de variable atención global.	12
Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.	12
Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.	13

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. 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 5 de 12

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

**PROCEDIMIENTO
CALCULO DEL TAMAÑO DE
LA MUESTRA**

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:

Servicio	Nº 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

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 fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

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 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

	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	
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	Consulta Externa: 12 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	
	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 junio 2024.

Servicios Encuestados																	
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugia programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	59,28	99,28		
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	100,00					
		Infraestructura	10%	98,26	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,78					
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	100,00	100,00					
		Asignación citas	10%	89,53	N/A	96,59	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93,06					
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00			
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
					687,79	700,00	696,59	600,00	600,00	500,00	700,00	700,00					
	% por servicio				98,26	100,00	99,51	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción junio de 2024

En el mes de junio, 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,

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 12

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

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 59,28 %, encontrando como la variable más baja: **Asignación de citas con 93,06 %**.

Durante la recolección de la información los usuarios manifiestan dificultad para obtener respuestas por los canales de comunicación que han sido dispuestos para la asignación de citas, en cuanto a tiempo de respuesta y oportunidad de citas.

Sin embargo se han generado las estrategias necesarias para que el proceso de atención de citas médicas sea más satisfactorio para el usuario a través de los diferentes medios dispuestos por la entidad como son: página web, correo electrónico, contac center, presencial.

Se generó en las pantallas de información del Hospital en la malla de información a través de comunicaciones estratégicas la presentación a los pacientes de los diferentes medios de acceso al sistema como medio de publicidad.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado **total del dominio de satisfacción para el mes de junio, se obtuvo un 98,28% de satisfacción en los usuarios encuestados**, lo cual evidencia que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada por 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
Junio	Atención Médica	20%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de junio con un 100,00%, 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
Junio	Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción junio 2024

Hospital Militar Central

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

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de junio del 100,00%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Junio	Infraestructura	10%	98,26	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,78

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

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de junio del 99,78%, cumpliendo con el estándar de la meta.

A nivel de infraestructura se evidencian aspectos por mejorar en cuanto a ventilación inadecuada, sobre todo en horas de la mañana en donde el flujo de personas aumenta en el área de consulta externa para solicitud de citas de forma presencial y toma de laboratorios clínicos.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Junio	Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de junio del 100 %, 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	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Junio	Asignación citas	10%	89,53	N/A	96,59	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93,06

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

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas mide el servicio de consulta externa e imágenes diagnósticas, para este mes, alcanzó una calificación general de 93,06%, como se evidencia en la tabla, teniendo en cuenta que el área de imágenes diagnósticas obtuvo una calificación de 96,59% y el área de consulta externa 89, 53%.

Hospital Militar Central

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

Si bien se identifica una mejora en la percepción de satisfacción de esta variable, durante la recolección de información, los usuarios manifiestan dificultad para la asignación de citas, no obstante, se sigue motivando a hacer uso de los canales que se han dispuesto para programación de citas, así como mantenerse atentos a las piezas comunicativas que se encuentran en salas de espera y página web del hospital con información relevante para facilitar los trámites que requieren, así como la jornada de actualización de datos que ha promovido el uso del portal del paciente.

Hecho que se genera también por las altas demandas de autorizaciones a consulta especializada o procedimientos generados por las Direcciones de Sanidad al remitir los pacientes desde diferentes lugares de Colombia y no prestando el servicio en el territorio generando desplazamiento a los usuarios ante esta red de prestación de servicios y una alta demanda, que ha generado contratación de especialistas extras a la ofertado a el inicio de la vigencia como ortopedia, endocrinología pediátrica, otorrinolaringología, neumología, coordinaciones realizadas con subdirección médica para fortalecer la prestación del servicio de salud.

Tabla No 2.6 Medición de variable atención global.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Junio	Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción junio 2024.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 100,00% en el mes de junio, manteniendo un cálculo positivo.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Junio	Regresaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción junio 2024.

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de junio de 2024, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 100,00 % 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
Junio	Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de junio de 2024, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 100,00%.

Atentamente,



Jefe Jacqueline Urrea Camargo

Servidor Misional Sanidad Militar
Área de Atención al Usuario
Hospital Militar Central