INFORME ANUAL 2023 DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

CONTENIDO

Ficha de aplicación de encuesta ……... 3

Ficha técnica……..…….....4

Objetivo General …….…….…….….5

Alcance……..….…..5

Presentación de gráficas y tablas……..…...6

FICHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2		70	11	17
	PEDIATRÍA	3	A	137	21	26
	PEDIATRÍA	4	B	90	13	26
	MADRE CANGURO	4		57	9	N/A
	GINECOLOGÍA	5	A-B	595	89	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	A	291	44	44
	PEDIATRÍA QUIRÚRGICAS	6	B	64	10	22
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	7	A-B	128	19	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	8	A-B	166	25	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	9	A-B	121	18	44
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	10	A-B	136	20	44
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	11	A	64	10	20
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	12	A	38	6	20
TOTAL					295	395

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	BANCO DE SANGRE	1		509	76	N/A
	REHABILITACIÓN	1		98	15	2
	LABORATORIO (consulta externa)	1		71	11	N/A
	RADIO TERAPIA	1		59	9	1
	RADIOLOGÍA (consulta externa)	1		56	8	1
	ONCOLOGÍA	6		10	2	20
TOTAL					121	24

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
CONSULTA EXTERNA-CIRUGIA AMBULATORIA - VACINACION PAI	CONSULTA EXTERNA	1		2893	434	22
	CIRUGIA AMBULATORIA	1		120	18	18
	VACUNACIÓN PAI	1		744	112	N/A
TOTAL					564	40

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTO	1		1575	236	58
	URGENCIAS PEDIATRIA	1		567	85	21
	TRIAGE DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1		1212	182	
TOTAL					503	79

FICHA TÉCNICA

- → **NOMBRE DEL ESTUDIO:** Medición de la Satisfacción del Usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.
- → **QUIEN REALIZA EL ESTUDIO:** SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.
- → **Encuesta estructurada -** presencial.
- → **UNIVERSO:** Pacientes o familiares que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la entidad.
- → **DISEÑO MUESTRA:** Muestreo Aleatorio.
- → **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 17796 personas.
- → **FORMULA ESTADÍSTICA UTILIZADA:**

$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868}$ **= 1483** $ni = 8055 = \frac{Z^2 * p*q}{e^2}$ **NC = 91% =0.91 = p * q = 0.25** **e = (μ - x̄) = 0.01** $ni = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 1.795^2 * 0.5 * = 8055$ **N = 9869** $FC = ni\left[\frac{N - ni}{N - 1}\right] = 8.055\left[\frac{9869 - 8055}{9868}\right] = 1483$	**ni =** tamaño de muestra inicial **nf =** tamaño de muestra final **N =** tamaño de población (tamaño promedio mensual del primer semestre (9869)) **NC =** Nivel de confianza (91%) **p =** probabilidad de éxito (0.5) **q =** probabilidad de fracaso (0.5) **e =** error (1%) **FC =** factor de corrección **μ =** media poblacional **x̄ =** media poblacional **Z =** limite bajo la curva normal

- → **ERROR MUESTRA :** Error muestra del 1%
- → **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales y Psicólogos Sociales, informadores y personal asistencial.

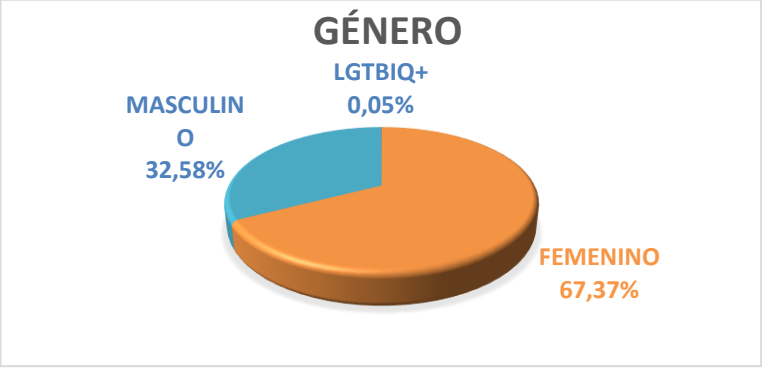
- → **FECHA DE RECOLECCIÓN:** De 1 de Enero a 31 de Diciembre de 2023.

Objetivo General: Definir lineamientos de atención que permitan apoyar las actividades para evaluar la prestación del Servicio de Salud brindado a los Usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, obteniendo la información necesaria para mantener en un alto nivel la satisfacción del Usuario.

Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para la toma de decisiones y elaboración de los planes de mejoramiento respectivos. En mención de lo anterior, y según las observaciones plasmadas por los Usuarios a la hora de responder la encuesta de satisfacción del Usuario, a continuación presentamos los siguientes resultados:

Para la elaboración de este informe, se realizaron unas gráficas en las cuales se incluye: pregunta, áreas (Hospitalización, Consulta Externa, Urgencias y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico) según sea el caso.

1. Género

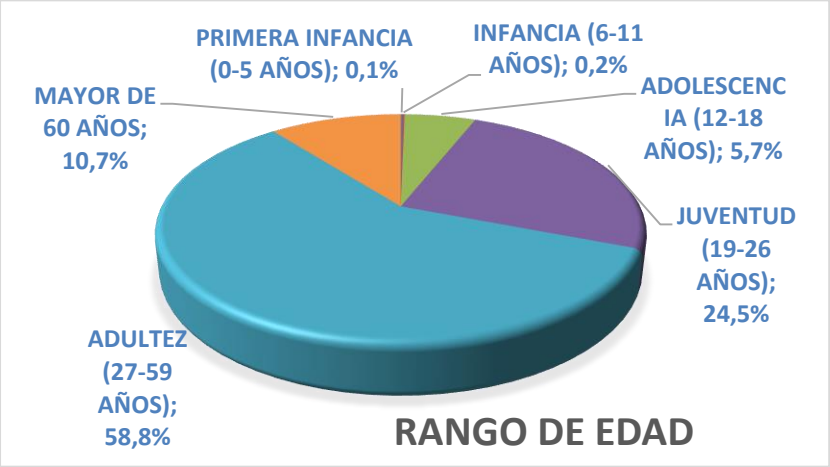


	Cuenta de Género
FEMENINO	11989
MASCULINO	5798
LGTBIQ+	9
Total general	**17796**

Durante la vigencia 2023 se evidencia que el 67,37% de usuarios encuestados son del género "Femenino", el 32,58% de usuarios pertenecen al género "masculino" y el 0,05% hacen parte de la comunidad LGTBIQ+.

2. Rangos de edad

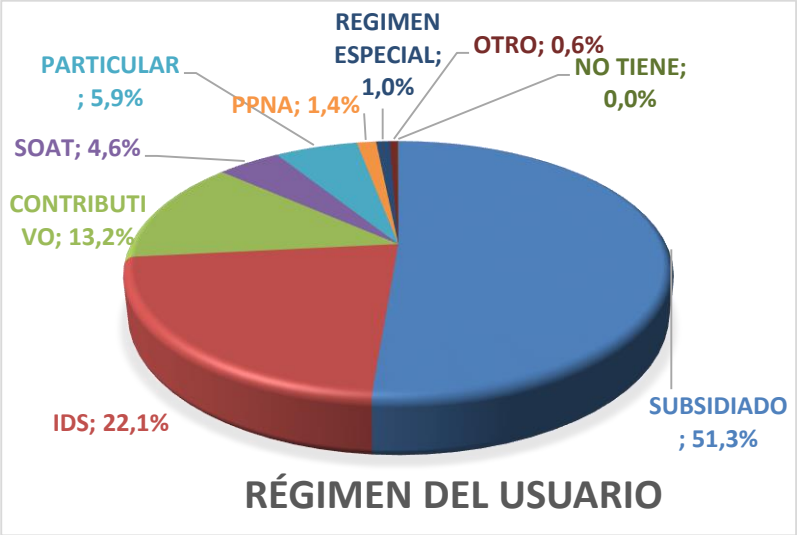
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	9553
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	4056
MAYOR DE 60 AÑOS	1723
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	930
INFANCIA (6-11 AÑOS)	31
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	20
Total general	**17796**



Según los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2023 se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: "Adultez (27-59 años)" con 58,8%, seguido de "Juventud (19–26 años)" con 24,5% y "Mayor de 60 años" con un 10,7%.

3. Régimen del usuario

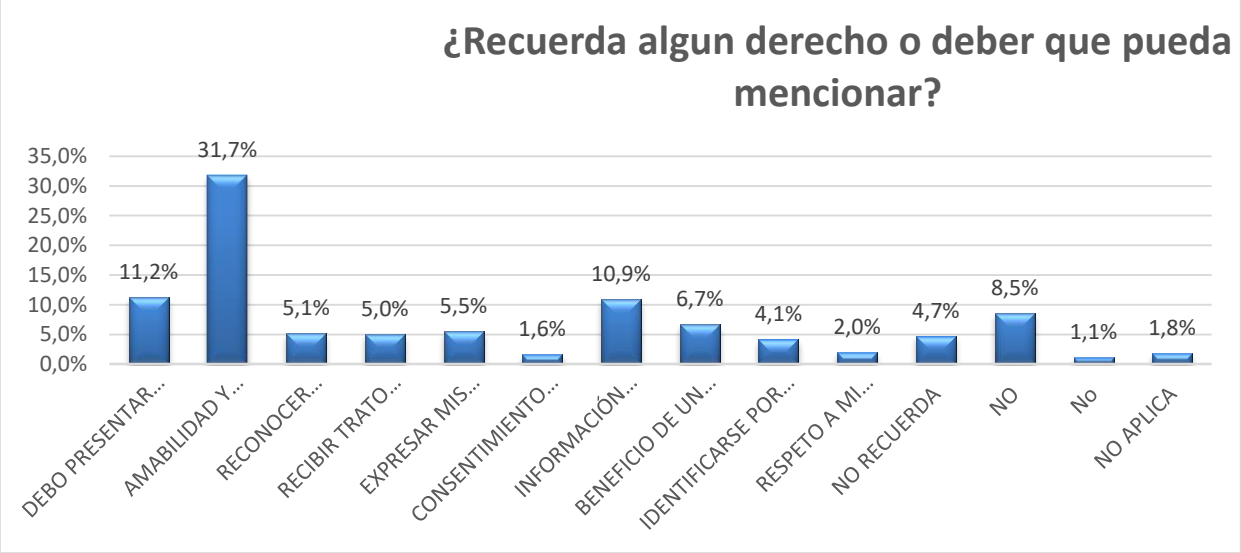
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	9127
IDS	3927
CONTRIBUTIVO	2347
PARTICULAR	1055
SOAT	811
PPNA	246
REGIMEN ESPECIAL	172
OTRO	103
NO TIENE	8
Total general	**17796**



Durante el año 2023 se evidenció que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 51,3%, seguido de IDS con 22,1% y Contributivo con 13,2%.

4. ¿Recuerda algún deber o derecho que le hayan socializado que pueda mencionar?

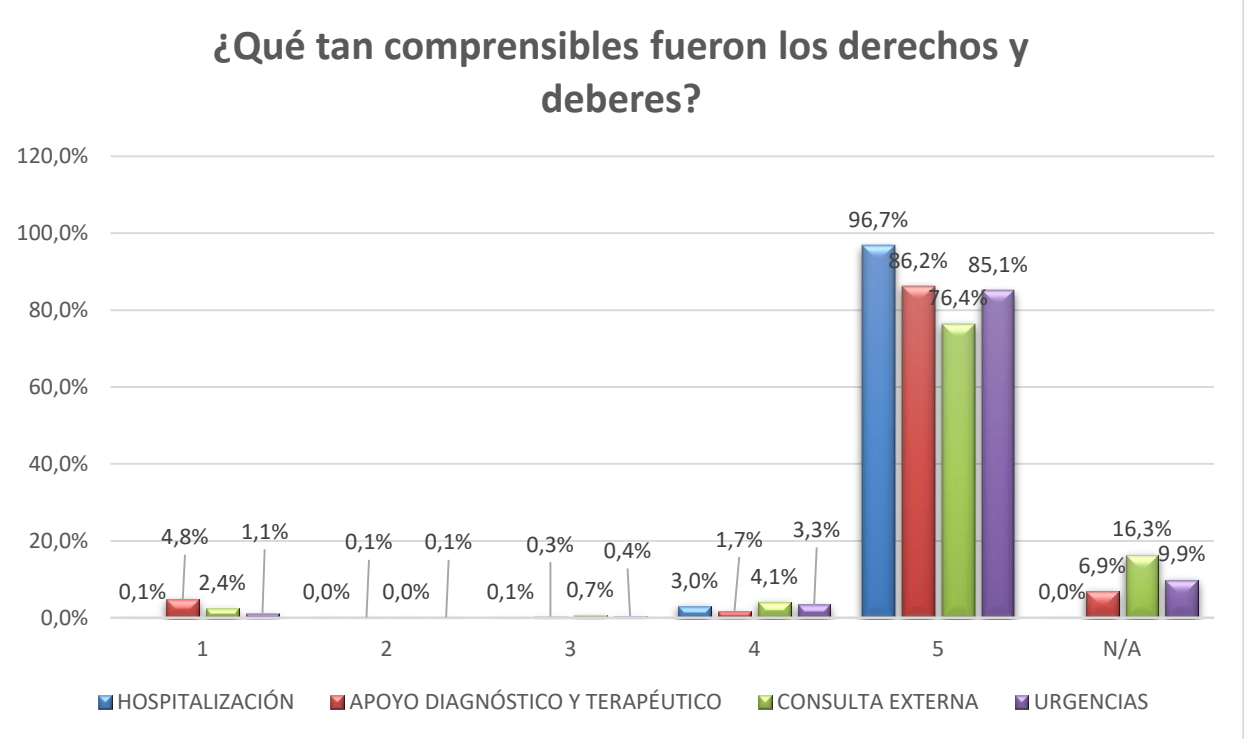
¿Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?															
	Deberes			Derechos											
SERVICIO	DEBO PRESENTAR DOCUMENTACIÓN REAL	AMABILIDAD Y RESPETO.	RECONOCER NORMAS Y REGLAMENTOS.	RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN.	EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES.	CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTI	INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL.	BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO	IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE.	RESPETO A MI CONCICIÓN SOCIO-ECONÓMICA, CULTURAL E IDEOLÓ	NO RECUERDA	NO	NO SABE	NO APLICA	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	332	745	408	203	363	97	467	470	237	141	75	1	1	0	3540
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	208	496	46	81	20	12	80	68	114	22	201	82	3	19	1452
CONSULTA EXTERNA	536	2886	140	315	103	91	503	277	172	103	380	895	101	266	6768
URGENCIAS	924	1517	312	297	494	84	882	379	211	88	186	538	85	39	6036
TOTAL	DEBO PRESENTAR DOCUMENTACIÓ	AMABILIDAD Y RESPETO.	RECONOCER NORMAS Y REGLAMENTOS.	RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI	EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDAD	CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y	INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL.	BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE,	IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO	RESPETO A MI CONCICIÓN SOCIO-	NO RECUERDA	NO	No	NO APLICA	TOTAL
	2000	5644	906	896	980	284	1932	1194	734	354	842	1516	190	324	17796
	11,2%	31,7%	5,1%	5,0%	5,5%	1,6%	10,9%	6,7%	4,1%	2,0%	4,7%	8,5%	1,1%	1,8%	100%



De acuerdo a la gráfica, se evidencia que durante el año 2023, los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 31,7%, seguido de “Debo presentar documentación real” con un 11,2% e “Información clara y confidencial” con un 10,9%.

5. Responder a la pregunta: ***¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	5	0	5	105	3424	1	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,1%	0,0%	0,1%	3,0%	96,7%	0,0%	100,0%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	70	1	5	24	1252	100	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4,8%	0,1%	0,3%	1,7%	86,2%	6,9%	100,0%
CONSULTA EXTERNA	160	2	49	278	5173	1106	6768
CONSULTA EXTERNA	2,4%	0,0%	0,7%	4,1%	76,4%	16,3%	100,0%
URGENCIAS	64	7	27	202	5139	597	6036
URGENCIAS	1,1%	0,1%	0,4%	3,3%	85,1%	9,9%	100,0%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**O APLIC**	**TOTAL**
	299	10	86	609	14988	1804	17796
	1,7%	0,1%	0,5%	3,4%	84,2%	10,1%	100,0%

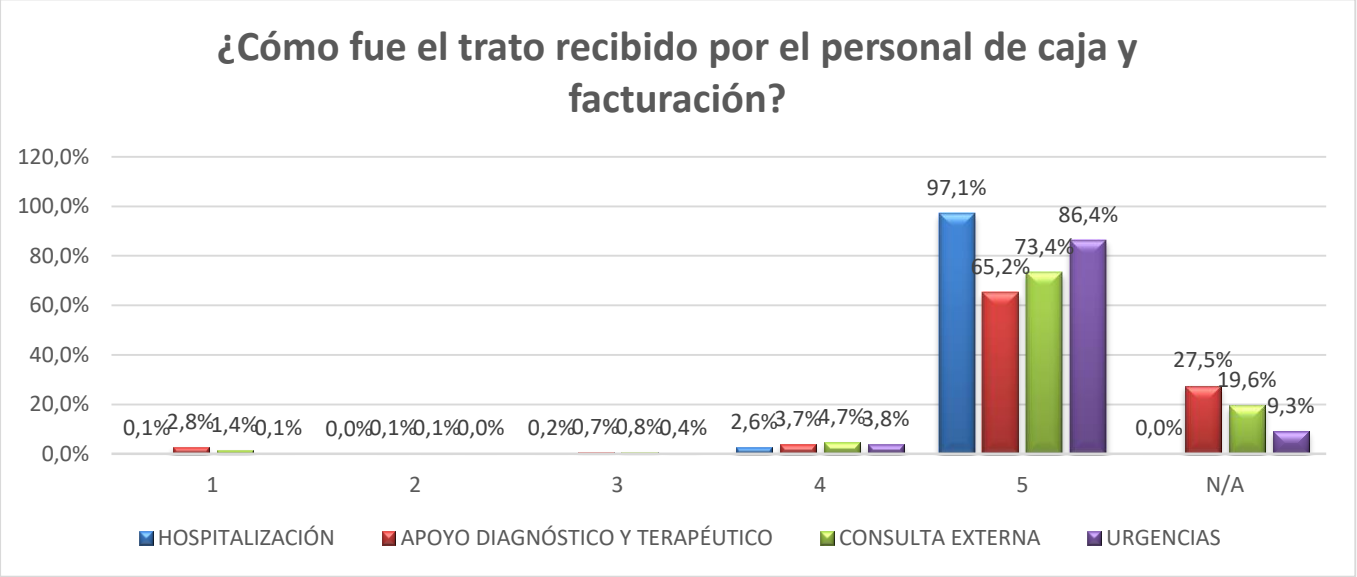


Durante el año 2023 el 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; el 88,4% de usuarios del área de Urgencias; el 87,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 80,5% de usuarios del área de Consulta Externa aportaron las calificaciones más altas siendo “4 y 5” a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?

“No aplica” y “1” respondieron algunos usuarios de las diferentes áreas quienes manifestaron que no se les socializaron los derechos y deberes.

6. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por el personal de caja y facturación?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de caja y facturación?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	4	0	6	92	3437	1	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,1%	0,0%	0,2%	2,6%	97,1%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	1	10	54	947	399	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2,8%	0,1%	0,7%	3,7%	65,2%	27,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	93	5	54	320	4967	1329	6768
CONSULTA EXTERNA	1,4%	0,1%	0,8%	4,7%	73,4%	19,6%	100%
URGENCIAS	7	3	23	230	5213	560	6036
URGENCIAS	0,1%	0,0%	0,4%	3,8%	86,4%	9,3%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	145	9	93	696	14564	2289	17796
	0,8%	0,1%	0,5%	3,9%	81,8%	12,9%	100%



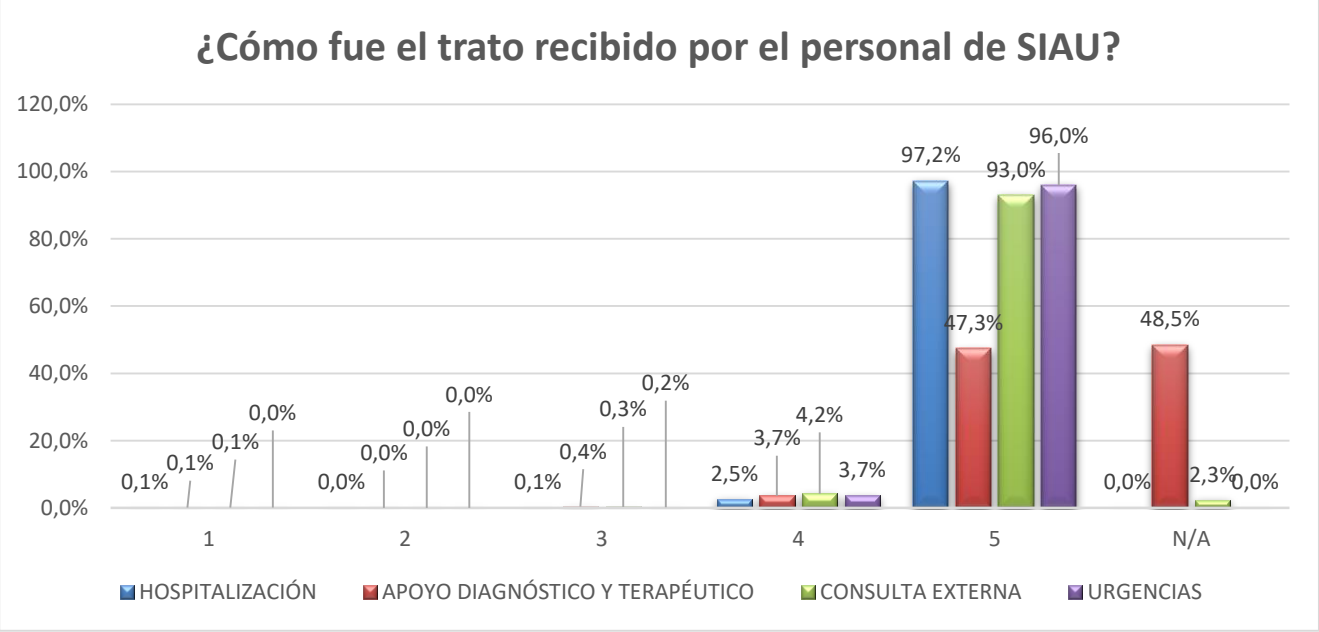
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización un 99,7% de

usuarios; en el área de Urgencias un 90,2%; en el área de Consulta Externa un 78,1% y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 68,9%.

En este punto se resalta que la respuesta “No aplica” corresponde a algunos servicios (Banco de sangre, Imagenología, Radioterapia y Vacunación PAI), en los cuales los usuarios no deben pasar por caja y facturación para acceder al servicio.

7. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por el personal del SIAU?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	4	1	2	90	3442	1	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,1%	0,0%	0,1%	2,5%	97,2%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	6	53	687	704	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,1%	0,0%	0,4%	3,7%	47,3%	48,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	6	1	22	286	6295	158	6768
CONSULTA EXTERNA	0,1%	0,0%	0,3%	4,2%	93,0%	2,3%	100%
URGENCIAS	3	0	11	226	5795	1	6036
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	3,7%	96,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	15	2	41	655	16219	864	17796
	0,1%	0,0%	0,2%	3,7%	91,1%	4,9%	100,0%



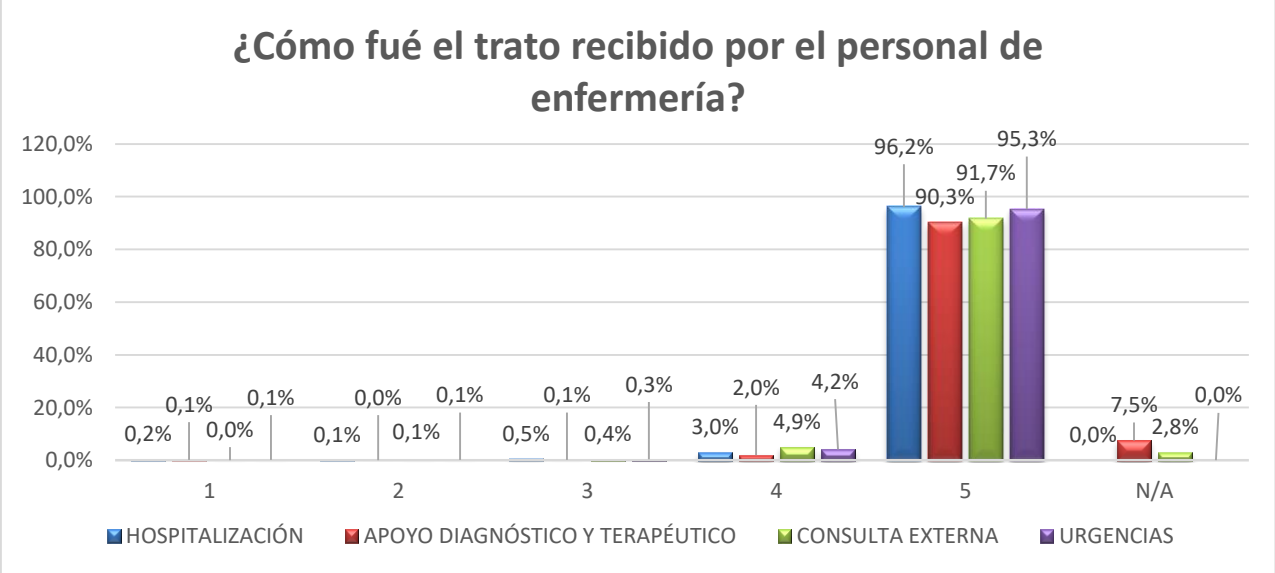
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU durante la vigencia 2023 en los siguientes servicios: En las áreas de Hospitalización y Urgencias el 99,7% de los usuarios, en el área de Consulta Externa el 97,2% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 51% de los usuarios.

El “No aplica” corresponde a algunos usuarios de Banco de Sangre, Rehabilitación, Radioterapia, Imagenología, Oncología, Vacunación PAI y Cirugía Ambulatoria.

8. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por personal de Enfermería?***

Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fué el trato recibido por el personal de enfermería?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	6	5	18	106	3405	0	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,2%	0,1%	0,5%	3,0%	96,2%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	1	29	1311	109	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,1%	0,0%	0,1%	2,0%	90,3%	7,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	7	27	334	6207	192	6768
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,1%	0,4%	4,9%	91,7%	2,8%	100%
URGENCIAS	5	5	21	253	5752	0	6036
URGENCIAS	0,1%	0,1%	0,3%	4,2%	95,3%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	14	17	67	722	16675	301	17796
	0,1%	0,1%	0,4%	4,1%	93,7%	1,7%	100%



En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería, durante la vigencia 2023 los usuarios aportaron la calificación más alta siendo esta “5 y 4” en los siguientes servicios: el 99,5% de usuarios en el área de Urgencias; El 98,2% de usuarios en el área de Hospitalización; el 96,6% de usuarios en el área de Consulta Externa; y el 92,3% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

9. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los médicos especialistas?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

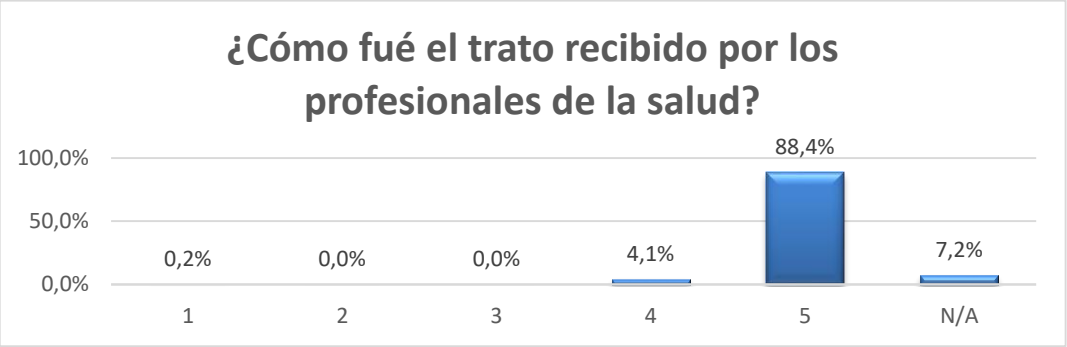
¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	7	5	5	79	3444	0	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,2%	0,1%	0,1%	2,2%	97,3%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	2	2	23	336	4801	1604	6768
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,3%	5,0%	70,9%	23,7%	100%
URGENCIAS	3	3	20	227	5774	9	6036
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,3%	3,8%	95,7%	0,1%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	12	10	48	642	14019	1613	16344
	0,1%	0,1%	0,3%	3,9%	85,8%	9,9%	100%

Durante el año 2023 los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “4 y 5” en los siguientes servicios: El 99,5% de usuarios en las áreas de Hospitalización y Urgencias, y el 75,9% de usuarios en el área de Consulta Externa.

El 23,7% de los usuarios que respondió “No aplica”, corresponde al servicio de Vacunación PAI, pues en esta área no hay atención con especialistas.

10. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los Profesionales de la Salud?*** Calificando de 1 a 5, tomando a 5 como la calificación más alta.

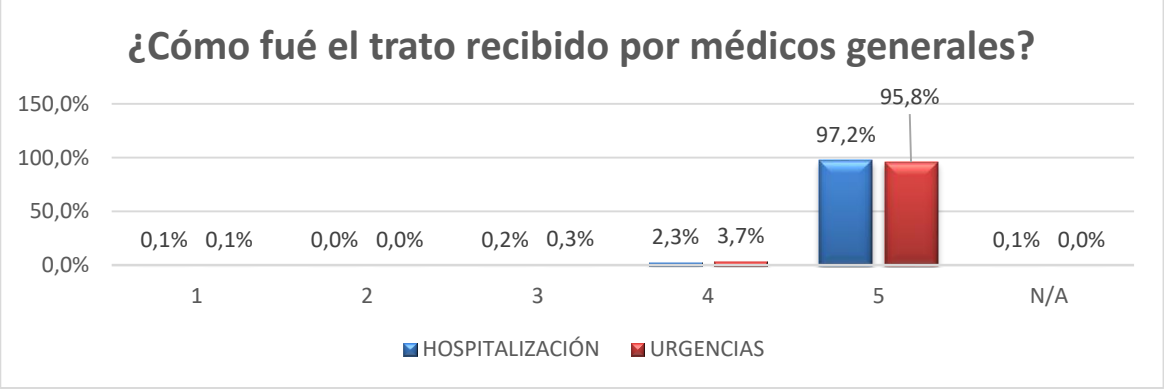
¿Cómo fué el trato recibido por los profesionales de la salud?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3	0	0	60	1284	105	1452
TOTAL	0,2%	0,0%	0,0%	4,1%	88,4%	7,2%	100%



Durante el año 2023 el 92,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “4” y “5” al buen trato recibido por los profesionales de la salud.

11. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por médicos generales?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

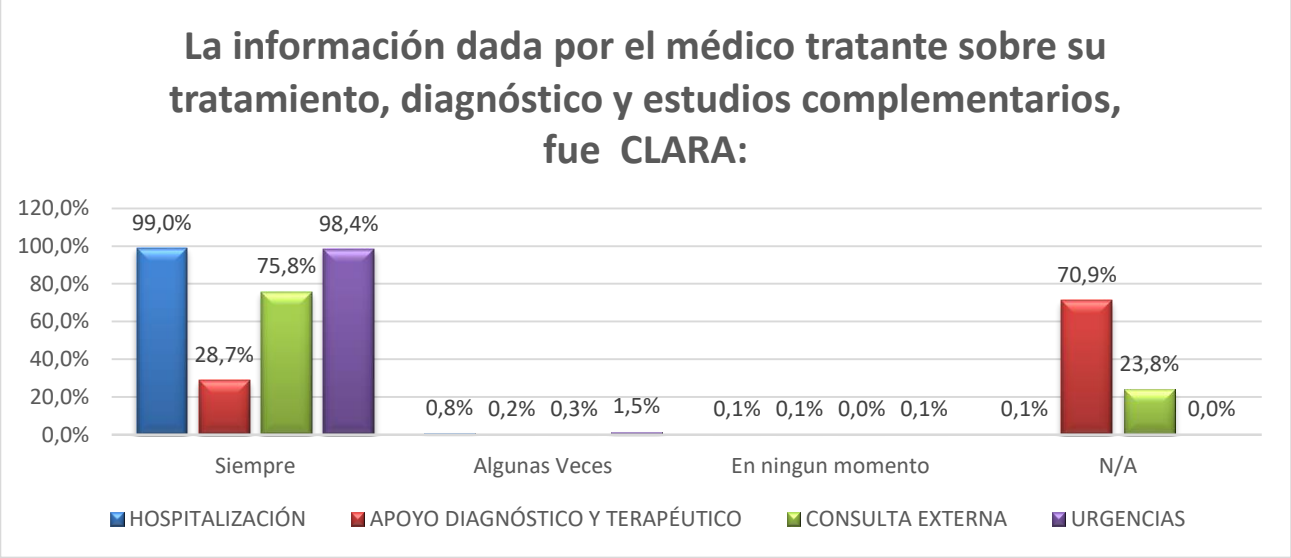
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	5	1	6	83	3442	3	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,1%	0,0%	0,2%	2,3%	97,2%	0,1%	100%
URGENCIAS	4	2	19	226	5784	1	6036
URGENCIAS	0,1%	0,0%	0,3%	3,7%	95,8%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	9	3	25	309	9226	4	9576
	0,1%	0,0%	0,3%	3,2%	96,3%	0,0%	100%



El 99,5% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo “4” y “5” al buen trato recibido por médicos generales.

12. La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***CLARA:***

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue CLARA:					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3503	29	5	3	3540
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,8%	0,1%	0,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	417	3	2	1030	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28,7%	0,2%	0,1%	70,9%	100%
CONSULTA EXTERNA	5130	23	3	1612	6768
CONSULTA EXTERNA	75,8%	0,3%	0,0%	23,8%	100%
URGENCIAS	5940	92	4	0	6036
URGENCIAS	98,4%	1,5%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	14990	147	14	2645	17796
	84,2%	0,8%	0,1%	14,9%	100%

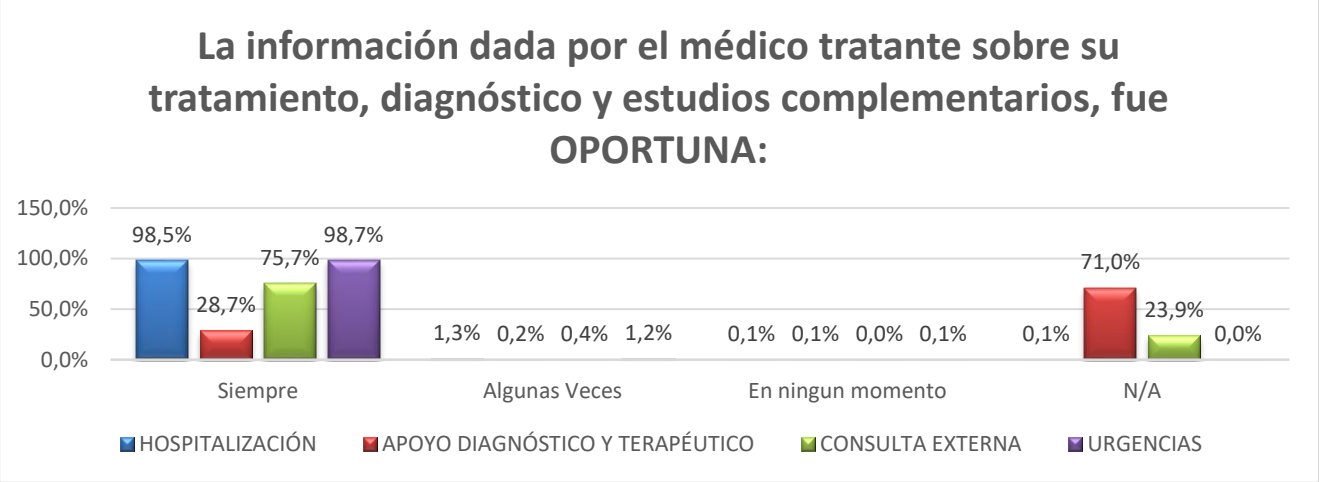


Durante el año 2023 los usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara "Siempre" de la siguiente manera en los servicios de: Hospitalización el 99% de usuarios; el 98,4% de usuarios del área de Urgencias; el 75,8% de usuarios del área de Consulta Externa y el 28,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a algunos servicios del área de Apoyo diagnóstico y terapéutico (Banco de Sangre, Imagenología y Laboratorio), y Consulta Externa (Vacunación PAI) teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

13. La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***OPORTUNA:***

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue OPORTUNA:					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3487	45	5	3	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,5%	1,3%	0,1%	0,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	416	3	2	1031	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28,7%	0,2%	0,1%	71,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	5124	27	1	1616	6768
CONSULTA EXTERNA	75,7%	0,4%	0,0%	23,9%	100%
URGENCIAS	5955	75	5	1	6036
URGENCIAS	98,7%	1,2%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	14982	150	13	2651	17796
	84,2%	0,8%	0,1%	14,9%	100%



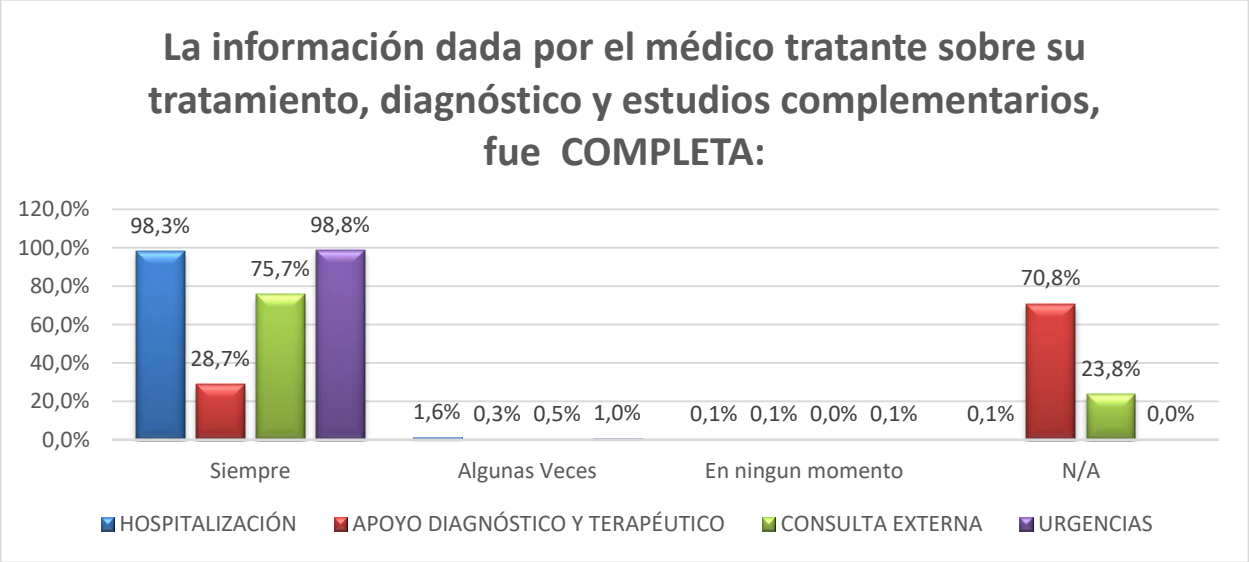
Durante el año 2023 los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna "Siempre" en: el 97,7% de usuarios de Urgencias; 98,5% en el área de Hospitalización; el 75,7% de Consulta Externa y el 28,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a algunos servicios del área de Apoyo diagnóstico y terapéutico (Banco de sangre, Imagenología y Laboratorio) y

Consulta Externa (Vacunación PAI) teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

14. La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***COMPLETA:***

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue COMPLETA:					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3479	55	3	3	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	1,6%	0,1%	0,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	417	5	2	1028	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28,7%	0,3%	0,1%	70,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	5121	32	1	1614	6768
CONSULTA EXTERNA	75,7%	0,5%	0,0%	23,8%	100%
URGENCIAS	5964	62	9	1	6036
URGENCIAS	98,8%	1,0%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	14981	154	15	2646	17796
	84,2%	0,9%	0,1%	14,9%	100%



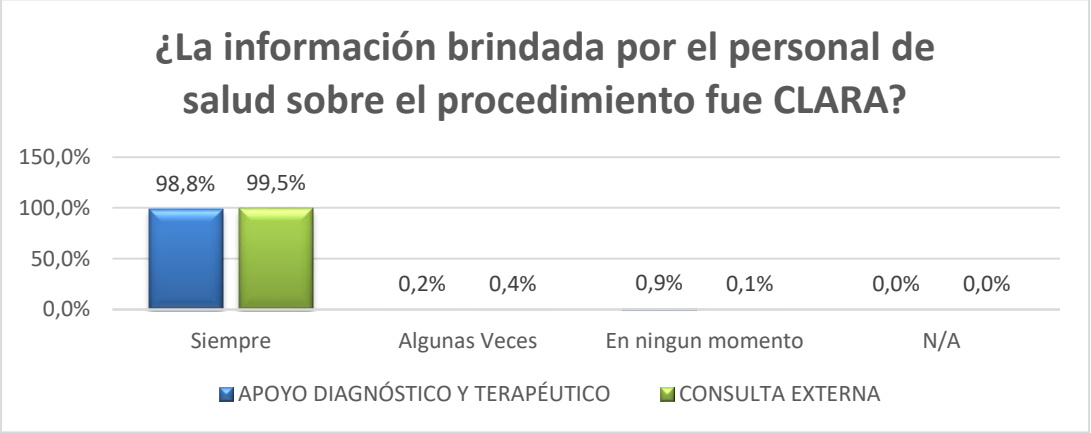
Durante el año 2023 el 98,8% de usuarios de Urgencias; el 98,3% de usuarios del área de Hospitalización; el 75,7% de Consulta Externa y el 28,7% de usuarios de Apoyo

Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue Completa “Siempre”.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a algunos servicios del área de Apoyo diagnóstico y terapéutico (Banco de sangre, Imagenología y Laboratorio) y Consulta Externa (Vacunación PAI) teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

15. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **CLARA**?

¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1196	3	11	0	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98,8%	0,2%	0,9%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	5612	24	4	0	5640
CONSULTA EXTERNA	99,5%	0,4%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	6808	27	15	0	6850
	99,4%	0,4%	0,2%	0,0%	100%

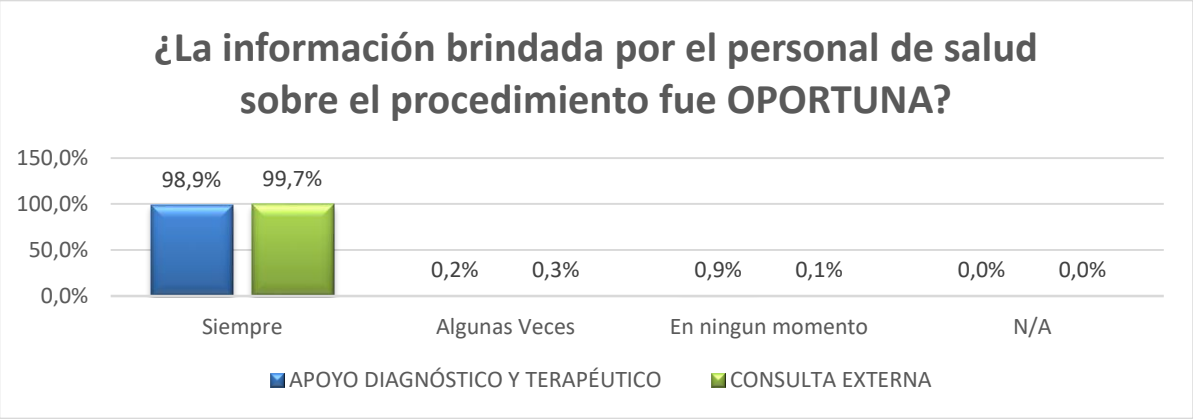


A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara el 99,5% de usuarios de Consulta Externa y 98,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que Siempre”.

Nota: esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

16. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **OPORTUNA**?

¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1197	2	11	0	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98,9%	0,2%	0,9%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	5621	15	4	0	5640
CONSULTA EXTERNA	99,7%	0,3%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	6818	17	15	0	6850
	99,5%	0,2%	0,2%	0,0%	100%

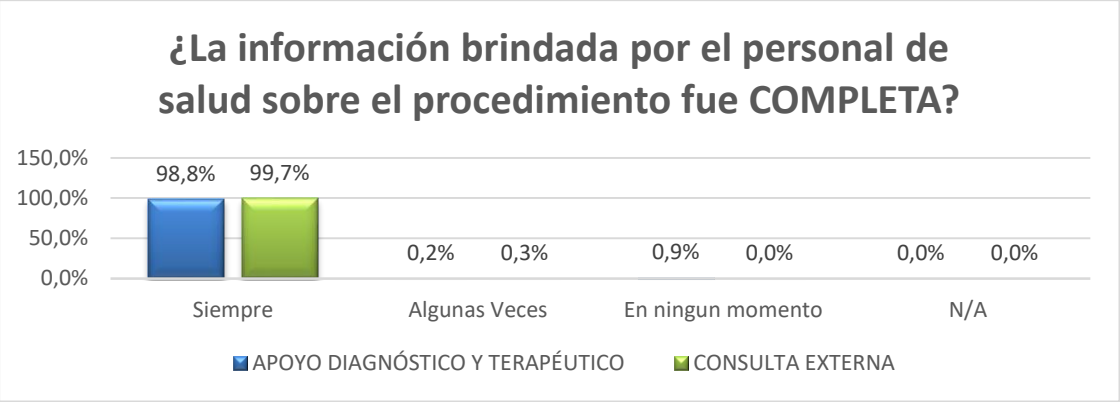


A la pregunta realizada respecto a la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, durante el año 2023: el 99,7% de usuarios del área de Consulta Externa y 98,9% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

17. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **COMPLETA**?

¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1196	3	11	0	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98,8%	0,2%	0,9%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	5622	16	2	0	5640
CONSULTA EXTERNA	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	6818	19	13	0	6850
	99,5%	0,3%	0,2%	0,0%	100%

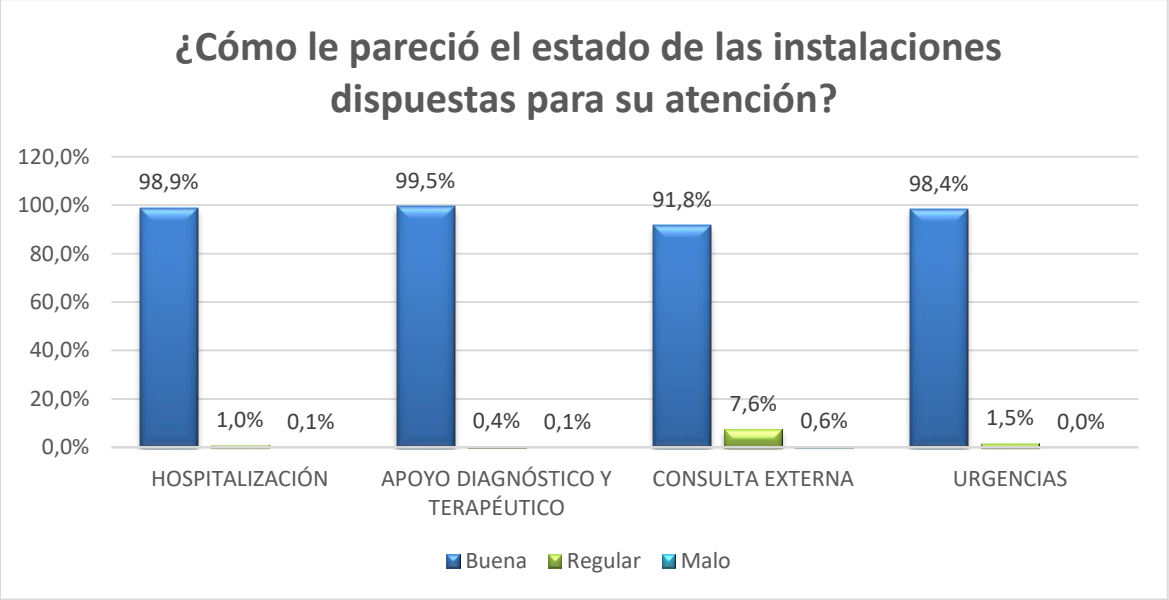


A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 99,7% de usuarios del área de Consulta Externa y el 98,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

18. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?

¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?				
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	3502	35	3	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,9%	1,0%	0,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1445	6	1	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,5%	0,4%	0,1%	100%
CONSULTA EXTERNA	6212	515	41	6768
CONSULTA EXTERNA	91,8%	7,6%	0,6%	100%
URGENCIAS	5941	93	2	6036
URGENCIAS	98,4%	1,5%	0,0%	100%
TOTAL	**17100**	**649**	**47**	**17796**
	96,1%	**3,6%**	**0,3%**	**100%**



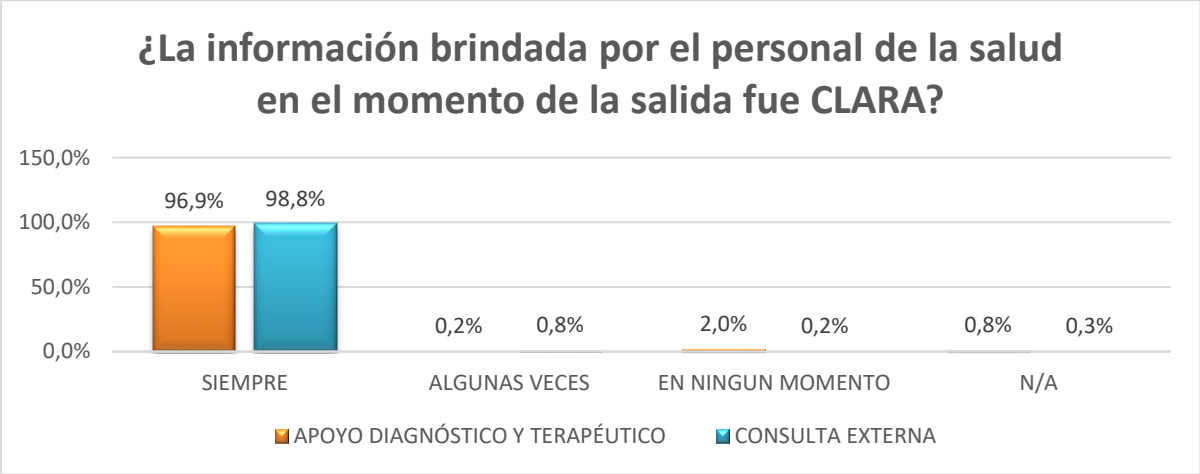
Durante la vigencia 2023 los usuarios manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”, de la siguiente manera: el 99,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 98,9% de usuarios del área de

Hospitalización; el 98,4% de usuarios de Urgencias y el 91,8% de usuarios de Consulta Externa.

Por otra parte, el 1% de usuarios del área de Hospitalización, el 0,4% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 7,6% de usuarios de Consulta Externa y el 1,5% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Regular” durante el año en vigencia.

19. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA?

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1173	3	24	10	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	96,9%	0,2%	2,0%	0,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	5570	46	9	15	5640
CONSULTA EXTERNA	98,8%	0,8%	0,2%	0,3%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	6743	49	33	25	6850
	98,4%	0,7%	0,5%	0,4%	100%



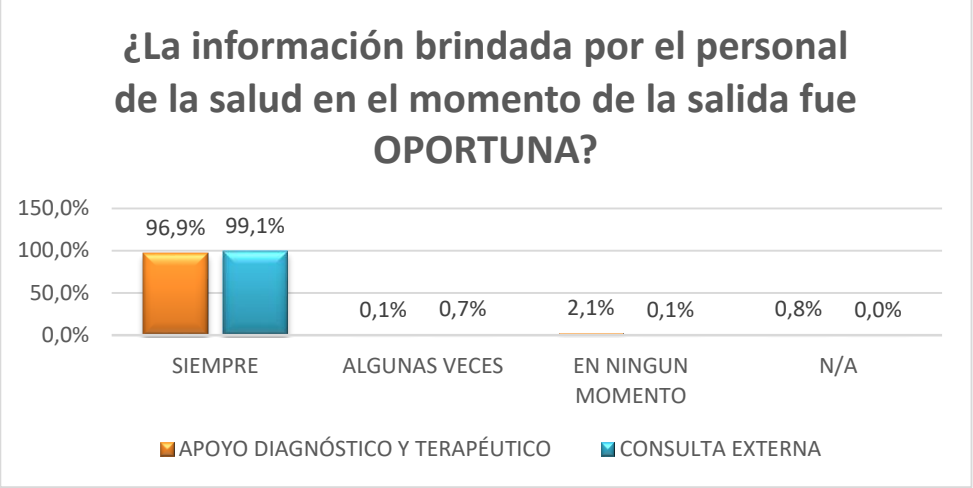
Durante la vigencia 2023 el 98,8% de usuarios del área de Consulta Externa y el 96,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”.

Por otra parte, el 0,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,8% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “algunas veces” el personal de la salud les brindó información al momento de la salida y 2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “En ningún momento” el personal de la salud les brindó información al momento de la salida.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

20. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1173	1	26	10	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	96,9%	0,1%	2,1%	0,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	5590	42	7	1	5640
CONSULTA EXTERNA	99,1%	0,7%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	6763	43	33	11	6850
	98,7%	0,6%	0,5%	0,2%	100,0%



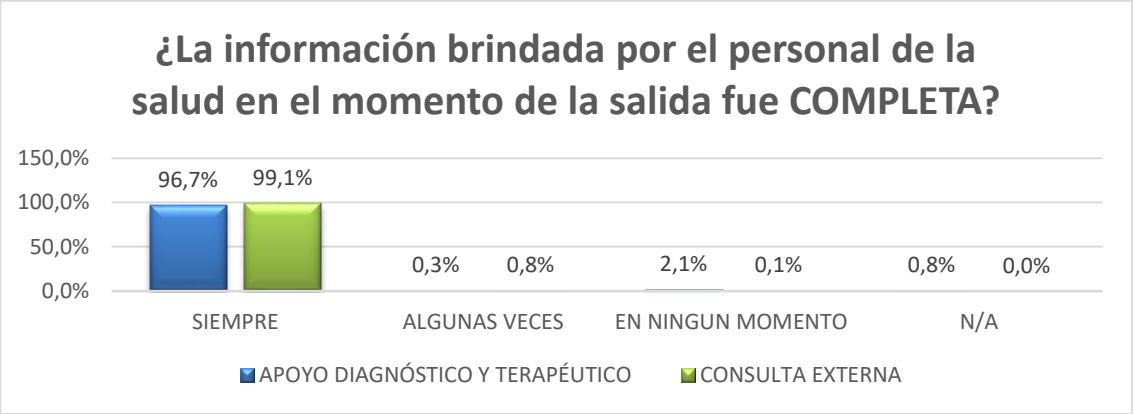
Durante la vigencia 2023 el 99,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 96,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna “siempre”.

Por otra parte, el 0,1% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,7% de usuarios del área de Consulta Externa manifestó que “algunas veces” la información brindada fue oportuna y el 2,1% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,7% de usuarios del área de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información oportuna al momento de la salida.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

21. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1170	4	26	10	1210
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	96,7%	0,3%	2,1%	0,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	5589	43	7	1	5640
CONSULTA EXTERNA	99,1%	0,8%	0,1%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	6759	47	33	11	6850
	98,7%	0,7%	0,5%	0,2%	100%



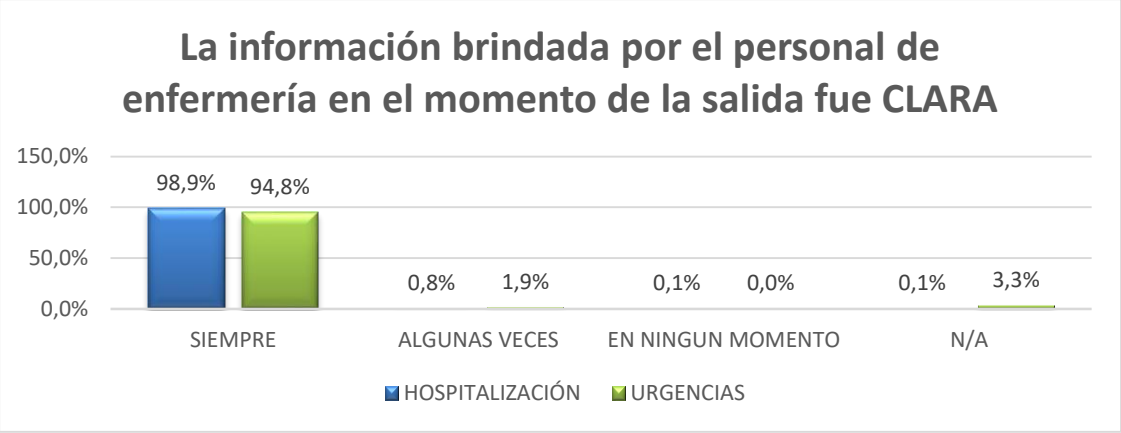
Durante el año 2023 el 99,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 96,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”.

Por otra parte, el 0,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,8% de usuarios del área de Consulta Externa manifestaron que “algunas veces” el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida y el 2,1% de los usuarios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico y el 0,1% de usuarios del área de consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” se les brindó información completa al momento de la salida.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

22. ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue CLARA?

La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	2918	24	4	4	2950
HOSPITALIZACIÓN	98,9%	0,8%	0,1%	0,1%	100%
URGENCIAS	4769	96	1	164	5030
URGENCIAS	94,8%	1,9%	0,0%	3,3%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	7687	120	5	168	7980
	96,3%	1,5%	0,1%	2,1%	100%



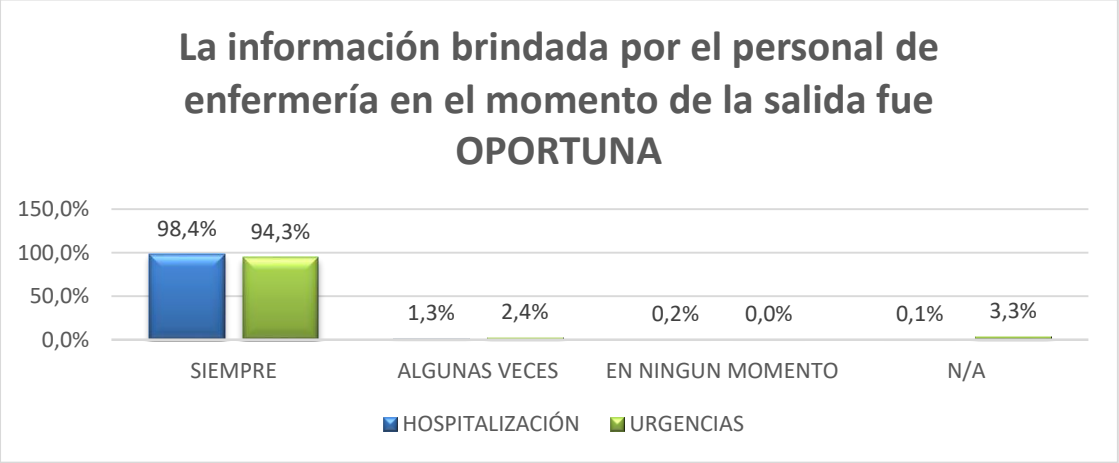
Durante el año 2023 el 98,9% de usuarios del área de Hospitalización y el 94,8% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre”.

De igual forma, se observa que una minoría del 0,8% del área de Hospitalización y el 1,9% del área de Urgencias manifestó que “algunas veces” la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue clara.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

23. ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue OPORTUNA?

La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue OPORTUNA					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	2903	38	6	3	2950
HOSPITALIZACIÓN	98,4%	1,3%	0,2%	0,1%	100%
URGENCIAS	4744	120	1	165	5030
URGENCIAS	94,3%	2,4%	0,0%	3,3%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	7647	158	7	168	7980
	95,8%	2,0%	0,1%	2,1%	100%



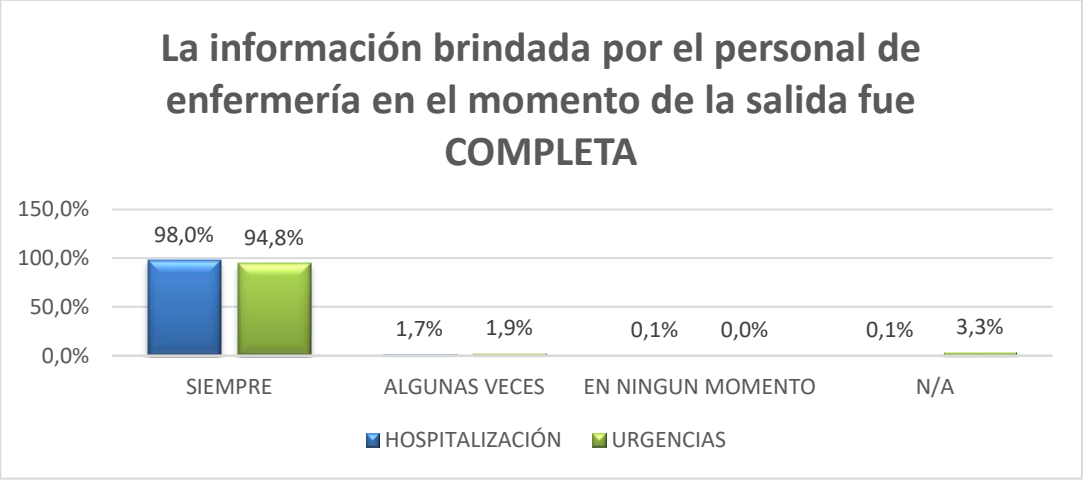
Durante el año 2023 el 98,4% de usuarios del área de Hospitalización y el 94,3% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna “siempre”.

Por otra parte, una minoría de usuarios de 1,3% del área de Hospitalización y 2,4% del área de Urgencias manifestó que “algunas veces”, le brindaron información por parte del personal de enfermería en el momento de la salida.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

24. ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue COMPLETA?

La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue COMPLETA					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	2892	50	4	4	2950
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	1,7%	0,1%	0,1%	100%
URGENCIAS	4768	96	1	165	5030
URGENCIAS	94,8%	1,9%	0,0%	3,3%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	7660	146	5	169	7980
	96,0%	1,8%	0,1%	2,1%	100%



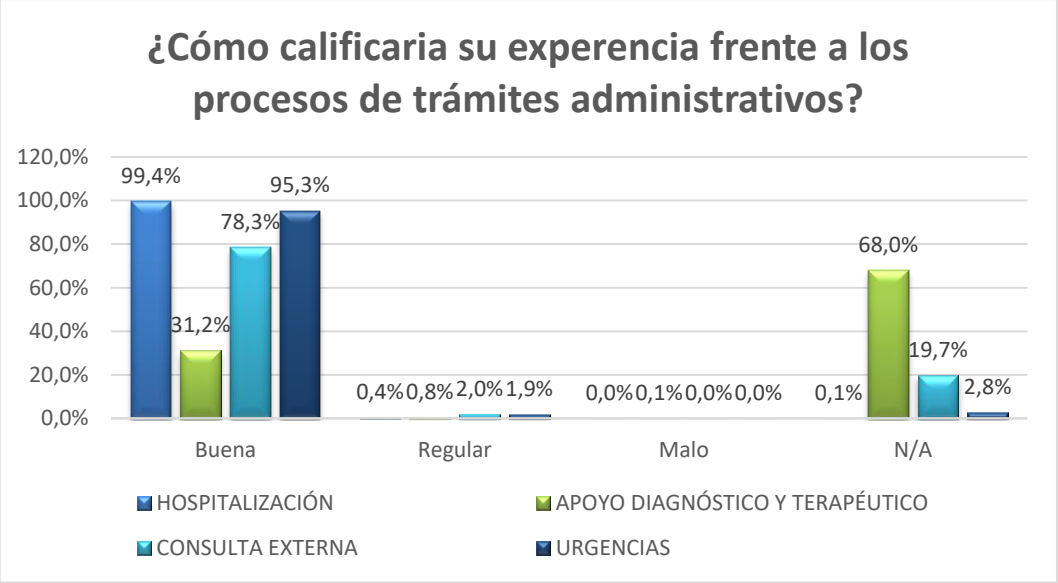
Durante el año 2023 el 98% de usuarios del área de Hospitalización y el 94,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre”.

Así mismo, se evidencia una minoría de 1,7% de usuarios del área de Hospitalización y 1,9% en el área de Urgencias manifestó que “algunas veces” la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue completa.

Nota: Esta pregunta se tabula desde el mes de Marzo debido a que a partir de este mes se incluyó dicha pregunta en las encuestas de satisfacción.

25. ¿Cómo calificaría su experiencia frente a los procesos de trámites administrativos?

¿Cómo calificaria su experencia frente a los procesos de tramites administrativos?					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3520	15	1	4	3540
HOSPITALIZACIÓN	99,4%	0,4%	0,0%	0,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	453	11	1	987	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	31,2%	0,8%	0,1%	68,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	5299	136	2	1331	6768
CONSULTA EXTERNA	78,3%	2,0%	0,0%	19,7%	100%
URGENCIAS	5751	113	2	170	6036
URGENCIAS	95,3%	1,9%	0,0%	2,8%	100,0%
TOTAL	15023	275	6	2492	17796
	84,4%	1,5%	0,0%	14,0%	100%



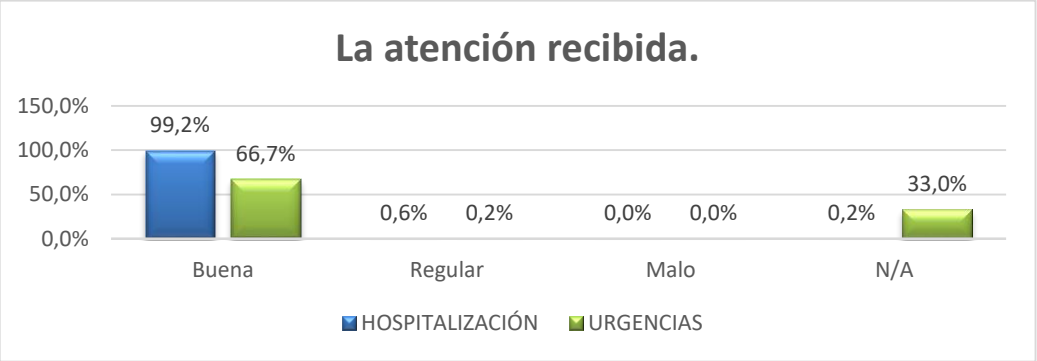
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos durante el año 2023 los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 99,4% de usuarios del área de Hospitalización; en Urgencias el 95,3%; en Consulta Externa el 78,3% y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 31,2%.

Los datos obtenidos en la respuesta "***No aplica"*** corresponden a algunos usuarios de Vacunación PAI (Consulta Externa) y Banco de Sangre, Radioterapia e Imagenología (Apoyo diagnóstico y terapéutico) debido a que los usuarios no deben realizar ningún tipo de trámite para acceder al servicio.

En cuanto al Servicio de Nutrición, los usuarios respondieron lo siguiente:

26. ¿Cómo califica la atención recibida?

La atención recibida.					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3511	22	1	6	3540
HOSPITALIZACIÓN	99,2%	0,6%	0,0%	0,2%	100%
URGENCIAS	4028	15	2	1991	6036
URGENCIAS	66,7%	0,2%	0,0%	33,0%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	7539	37	3	1997	9576
	78,7%	0,4%	0,0%	20,9%	100%

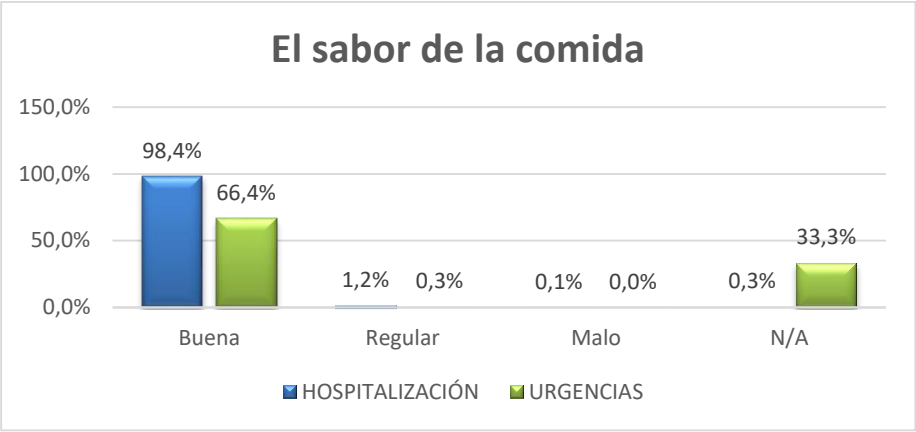


Durante el año 2023 el porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 99,2%% de usuarios en el área de Hospitalización y el 66,7% de usuarios en el área de Urgencias.

La respuesta ***No aplica*** corresponde a los usuarios de Triage Ginecología y Obstetricia del área de Urgencias pues no reciben servicio de Nutrición.

27. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

El sabor de la comida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3483	44	4	9	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,4%	1,2%	0,1%	0,3%	100%
URGENCIAS	4007	20	2	2007	6036
URGENCIAS	66,4%	0,3%	0,0%	33,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	7490	64	6	2016	9576
	78,2%	0,7%	0,1%	21,1%	100%



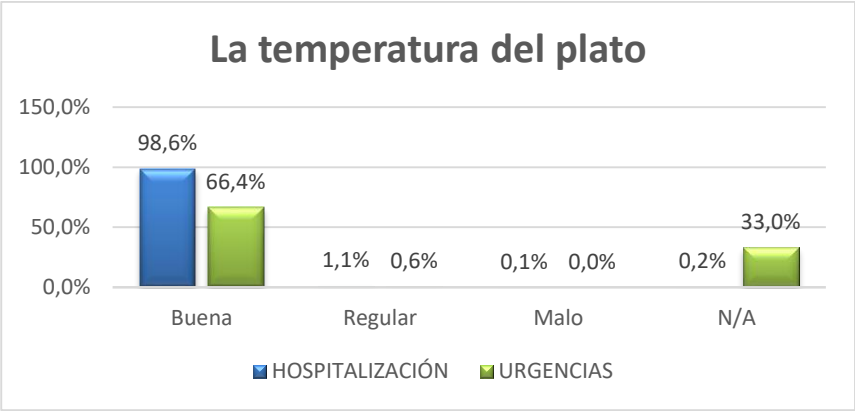
Durante la vigencia 2023 un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 98,4% del área de Hospitalización y el 66,4% del área de Urgencias respectivamente.

Un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” siendo el 1,2% de usuarios de del área de Hospitalización y 0,3% de usuarios del área de Urgencias.

Los datos obtenidos en la respuesta “***No aplica”*** corresponden a Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) porque en este servicio no se entregan alimentos a los pacientes.

28. ¿Cómo califica la temperatura del plato?

La temperatura del plato					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3489	39	4	8	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,1%	0,1%	0,2%	100%
URGENCIAS	4007	35	0	1994	6036
URGENCIAS	66,4%	0,6%	0,0%	33,0%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	7496	74	4	2002	9576
	78,3%	0,8%	0,0%	20,9%	100,0%



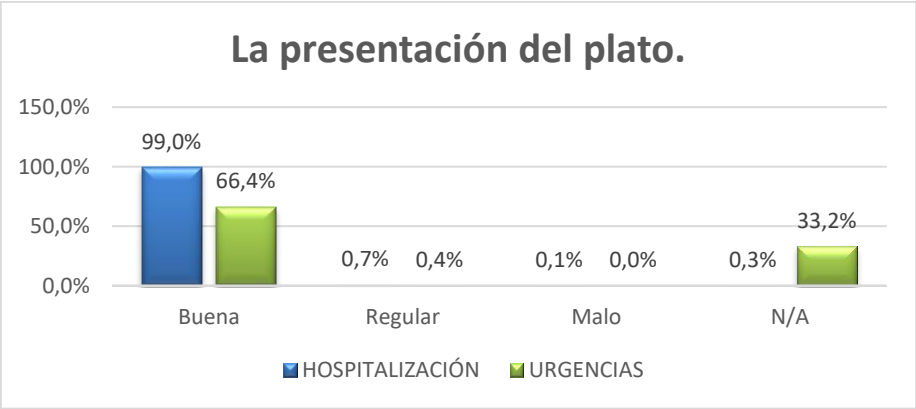
Durante el año 2023 el 99,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 66,4% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena”.

Por otra parte el 1,1% de usuarios del área de hospitalización y 0,6% de usuarios de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “regular”.

Como ya se mencionó anteriormente, en Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

29. ¿Cómo califica la presentación del plato?

La presentación del plato.					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3504	25	2	9	3540
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,7%	0,1%	0,3%	100%
URGENCIAS	4005	25	0	2006	6036
URGENCIAS	66,4%	0,4%	0,0%	33,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	7509	50	2	2015	9576
	78,4%	0,5%	0,0%	21,0%	100%

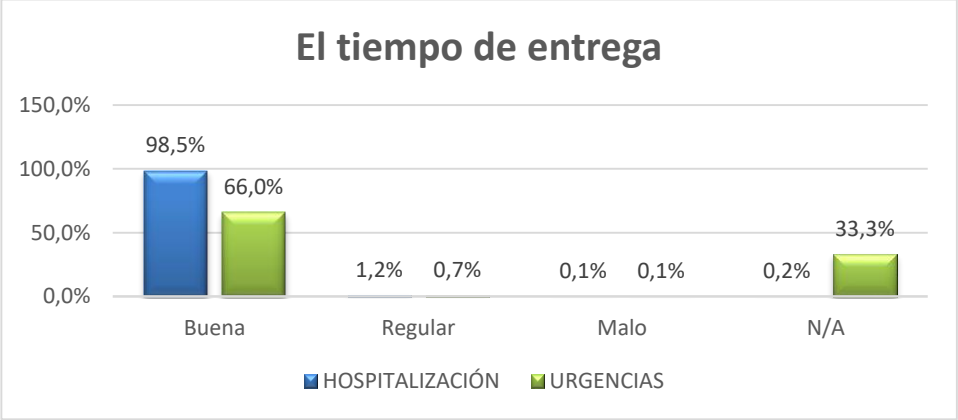


Durante la vigencia 2023 el 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 66,4% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato.

Cabe mencionar que en Triage Ginecología y Obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

30. ¿cómo califica el tiempo de entrega?

El tiempo de entrega					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	3488	41	3	8	3540
HOSPITALIZACIÓN	98,5%	1,2%	0,1%	0,2%	100%
URGENCIAS	3982	41	6	2007	6036
URGENCIAS	66,0%	0,7%	0,1%	33,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	7470	82	9	2015	9576
	78,0%	0,9%	0,1%	21,0%	100%



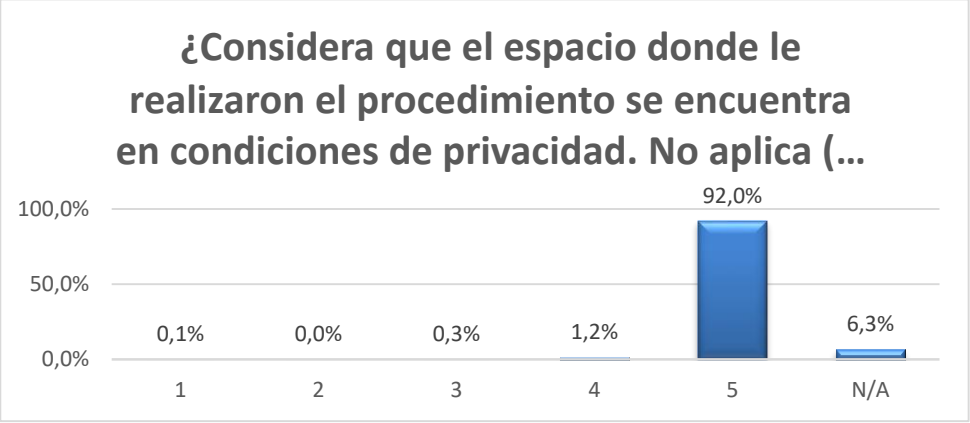
Durante el año 2023 el 98,5% de usuarios del área de Hospitalización y el 66% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega.

Por otra parte, una minoría de 1,2% de usuarios del área de Hospitalización y 0,7% del área de Urgencias manifestaron que el tiempo de entrega fue “regular” y un 0,1% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Urgencias manifestó que fue “Malo”.

Cabe mencionar que en Triage Ginecología y Obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

31. ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad?, ¿No aplica ( ) por qué?

¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por que?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	4	18	1336	92	1452
TOTAL	0,1%	0,0%	0,3%	1,2%	92,0%	6,3%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico durante el año 2023 el 93,2% de usuarios aportaron una buena calificación siendo “5” y “4” a la pregunta: ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad?

32. En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?

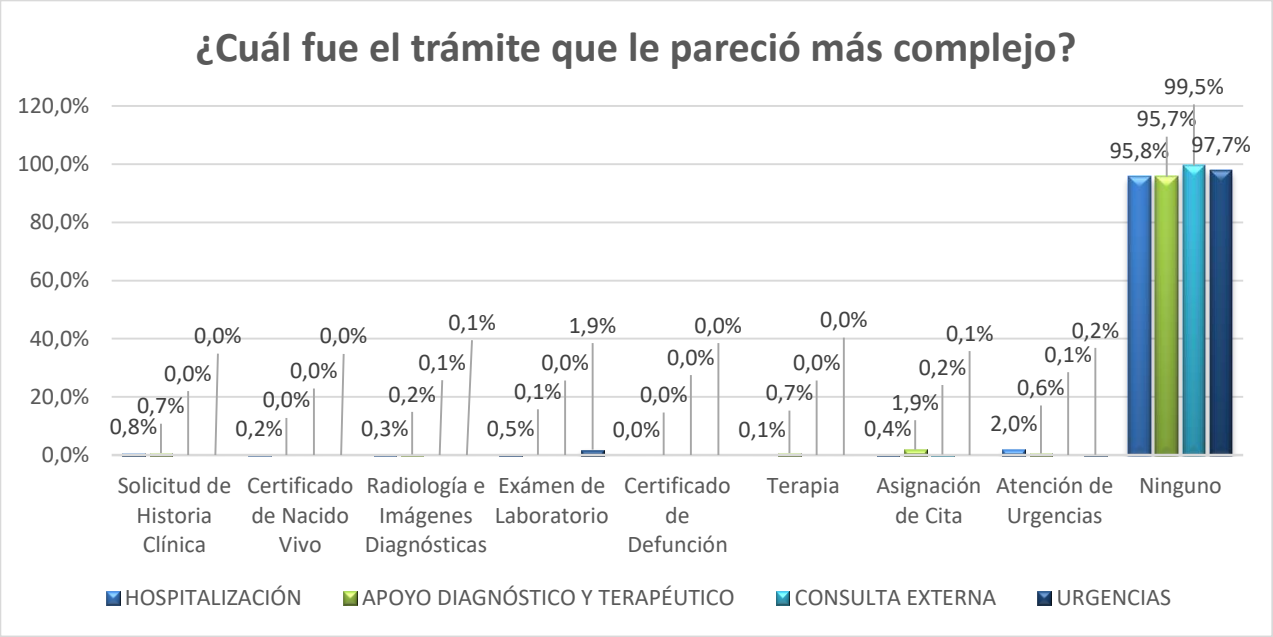
En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?				
SERVICIO	**SI**	**NO**	**N/A**	**TOTAL**
CONSULTA EXTERNA	1592	1071	4105	6768
TOTAL	23,5%	15,8%	60,7%	100%

El 23,5% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? y por el contrario el 15,8% de usuarios dijeron que “No” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** 60,7% corresponde a los usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y algunos usuarios de consulta externa, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir.

33. ¿Cuál fue el trámite que le pareció más complejo?

¿Cuál fue el trámite que le pareció más complejo?										
SERVICIO	**Solicitud de Historia Clínica**	**Certificado de Nacido Vivo**	**Radiología e Imágenes Diagnósticas**	**Exámen de Laboratorio**	**Certificado de Defunción**	**Terapia**	**Asignación de Cita**	**Atención de Urgencias**	**Ninguno**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	28	7	9	16	1	2	14	71	3392	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,8%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,1%	0,4%	2,0%	95,8%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	10	0	3	2	0	10	28	9	1390	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,7%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,7%	1,9%	0,6%	95,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	3	0	6	3	0	2	16	5	6733	6768
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	99,5%	100%
URGENCIAS	1	0	5	112	0	2	5	12	5899	6036
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,1%	1,9%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	97,7%	100%
TOTAL	**Solicitud de Historia Clínica**	**Certificado de Nacido Vivo**	**Radiología e Imágenes Diagnósticas**	**Exámen de Laboratorio**	**Certificado de Defunción**	**Terapia**	**Asignación de Cita**	**Atención de Urgencias**	**Ninguno**	**TOTAL**
	42	7	23	133	1	16	63	97	17414	17796
	0,2%	0,0%	0,1%	0,7%	0,0%	0,1%	0,4%	0,5%	97,9%	100%



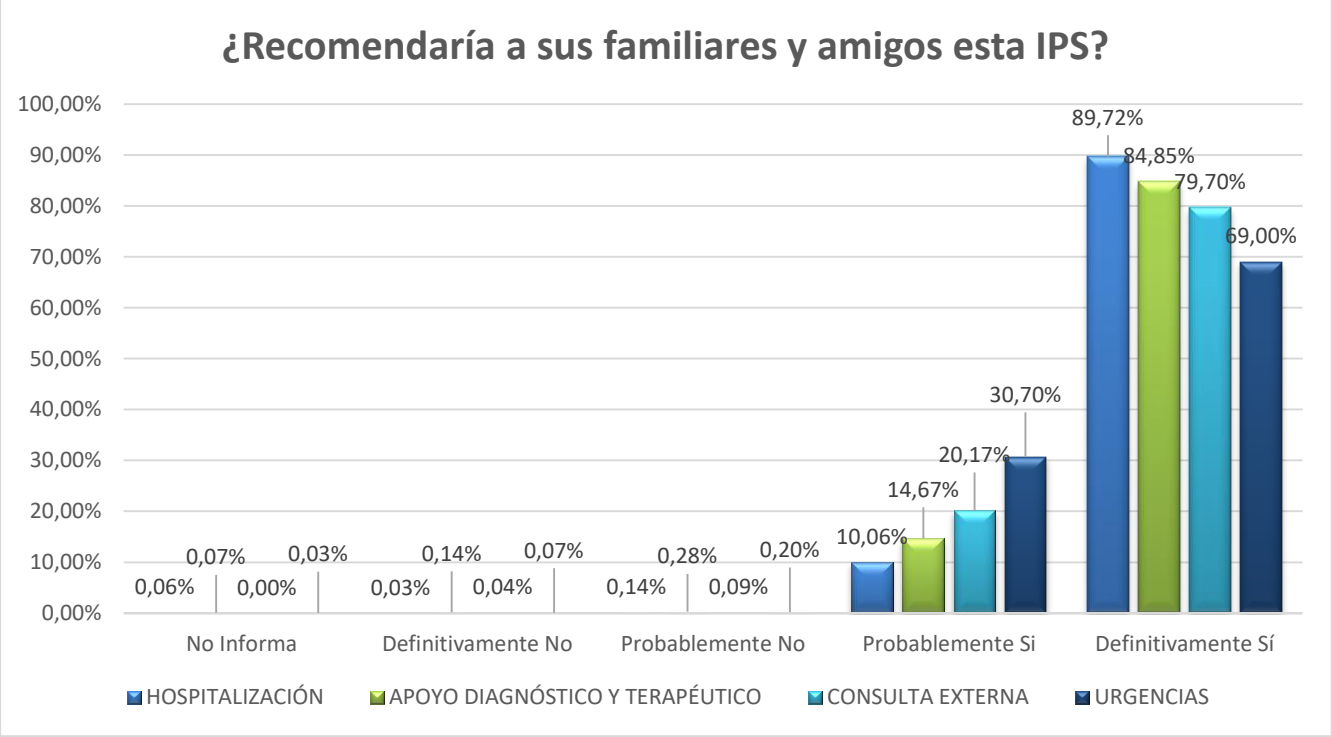
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que durante la vigencia 2023 manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 99,5% de usuarios del área de Consulta Externa; el 97,7% de usuarios del área de Urgencias; 95,8% de usuarios del área de Hospitalización y el 95,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte, el 0,8% de usuarios de Hospitalización y el 0,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la “Historia Clínica” fue el trámite que les

pareció más complejo; el 0,2% de usuarios de Hospitalización manifestaron que el "Certificado de Nacido Vivo" fue el trámite que les pareció más complejo; el 0,3% de usuarios de Hospitalización, el 0,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,1% de usuarios de Consulta Externa y Urgencias manifestaron que "Radiología e Imágenes Diagnósticas" fue el trámite que le pareció más complejo; el 0,5% de usuarios de Hospitalización, el 0,1% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 1,9% de usuarios de Urgencias manifestaron que fue el "Examen de laboratorio Clínico"; el 0.1% de usuarios de Urgencias y el 0,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que "Terapia" fue el trámite que les pareció más complejo; el 0,4% de usuarios del área de Hospitalización, el 1,9% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,2% de usuarios del área de Consulta Externa y el 0,1% de usuarios de Urgencias manifestaron que la "Asignación de citas" fue el trámite que les pareció más complejo; y, el 2% de usuarios de Hospitalización, el 0,6% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,1% de usuarios de Consulta Externa y 0,2% de usuarios de Urgencias manifestaron que la "Atención de Urgencias" fue el trámite que le pareció más complejo.

34. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	**No Informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente No**	**Probablemente Sí**	**Definitivamente Sí**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	2	1	5	356	3176	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,06%	0,03%	0,14%	10,06%	89,72%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	2	4	213	1232	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,07%	0,14%	0,28%	14,67%	84,85%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	3	6	1365	5394	6768
CONSULTA EXTERNA	0,00%	0,04%	0,09%	20,17%	79,70%	100%
URGENCIAS	2	4	12	1853	4165	6036
URGENCIAS	0,03%	0,07%	0,20%	30,70%	69,00%	100%
TOTAL	**No Informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente No**	**Probablemente Sí**	**Definitivamente Sí**	**Total**
	5	10	27	3787	13967	17796
	0,03%	0,06%	0,15%	21,28%	78,48%	100%



Durante la vigencia 2023 los usuarios manifestaron que “definitivamente sí” o “Probablemente si” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos, de la siguiente manera: el 99,87% de usuarios del área de Consulta Externa, el 99,78% de usuarios del área de Hospitalización, el 99,7% de usuarios del área de Urgencias y el 99,52% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Urgencias y 0,57% en el área de Consulta Externa y una disminución de 0,12% en el área de Hospitalización y 0,08% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al año 2022.

35. ¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?							
SERVICIO	**No Informa**	**Muy Mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	3	2	0	8	644	2883	3540
HOSPITALIZACIÓN	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%	18,2%	81,4%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	6	4	39	641	760	1452
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,1%	0,4%	0,3%	2,7%	44,1%	52,3%	100%
CONSULTA EXTERNA	5	0	6	60	2774	3923	6768
CONSULTA EXTERNA	0,1%	0,0%	0,1%	0,9%	41,0%	58,0%	100%
URGENCIAS	4	4	2	54	2209	3763	6036
URGENCIAS	0,1%	0,1%	0,0%	0,9%	36,6%	62,3%	100%
TOTAL	**No Informa**	**Muy Mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**Total**
	14	12	12	161	6268	11329	17796
	0,1%	0,1%	0,1%	0,9%	35,2%	63,7%	100%

A la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios manifestaron que su satisfacción fue “muy buena” o “buena” durante el año 2023 de la siguiente manera: el 99,6% de usuarios del área de Hospitalización, el 99% de usuarios del área de Consulta Externa, el 98,9% de usuarios del área de Urgencias; y el 96,4% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Se mantuvo el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y se evidenció una disminución en la satisfacción de los usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico en un 3,2%, en el área de Consulta Externa un 0,2% y en el área de Urgencias un 0,1% respecto a la vigencia anterior.

Cordialmente;

MARISELA ARÉALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU