

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Mayo 2026

Tabulación de encuestas

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO
SIAU**



CONTENIDO

Ficha de aplicación de encuesta	3
Ficha técnica.....	5
Objetivo General	7
Alcance.....	7
Presentación de gráficas y tablas.....	8

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
	IMAGENOLOGÍA (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

TOTAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	1.483
--	--------------

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:** 1483 personas.
- **FORMULA ESTADÍSTICA UTILIZADA:**

$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868} = 1483$ $ni = 8055 = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$ $NC = 91\% = 0.91 = p * q = 0.25$ $e = (\mu - \bar{x}) = 0.01$ $ni = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 1.795^2 * 0.5 * = 8055$ $N = 9869$ $FC = ni \left[\frac{N - ni}{N - 1} \right] = 8.055 \left[\frac{9869 - 8055}{9868} \right] = 1483$	<p>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 ̄x = media poblacional Z = limite bajo la curva normal</p>
--	--

- **ERROR MUESTRA** : Error muestra del 1%
- **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales, informadores y personal asistencial.
- **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 31 de mayo de 2026.

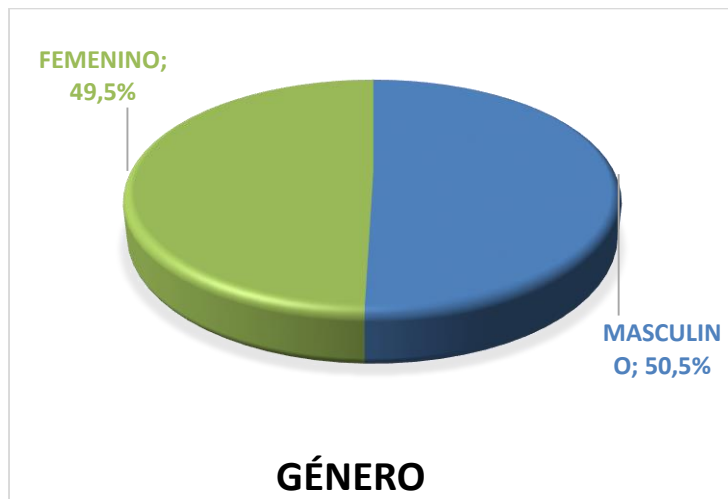
NOTA: Durante el mes de mayo se aplicó un total de **1.294** Encuestas de Satisfacción teniendo en cuenta que los siguientes servicios cerraron temporalmente como son: PEDIATRÍA QUIRURGICAS (B) piso 6B con un total de 10 encuestas; ONCOLOGÍA con 2 encuestas y VACUNACION PAI con 112 encuestas. En el servicio de RADIOTERAPIA, en el cual se aplican 9 encuestas mensuales, no fue posible captar la muestra; en el servicio de Banco de Sangre donde se aplican 76 encuestas, solo fue posible aplicar 71 encuestas; en el servicio de Cirugía Ambulatoria en el cual se aplican 18 encuestas solo fue posible aplicar 13 encuestas y en el servicio de TRIAGE, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA, en el cual se aplican 182 encuestas sólo fue posible captar 136 encuestas.

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

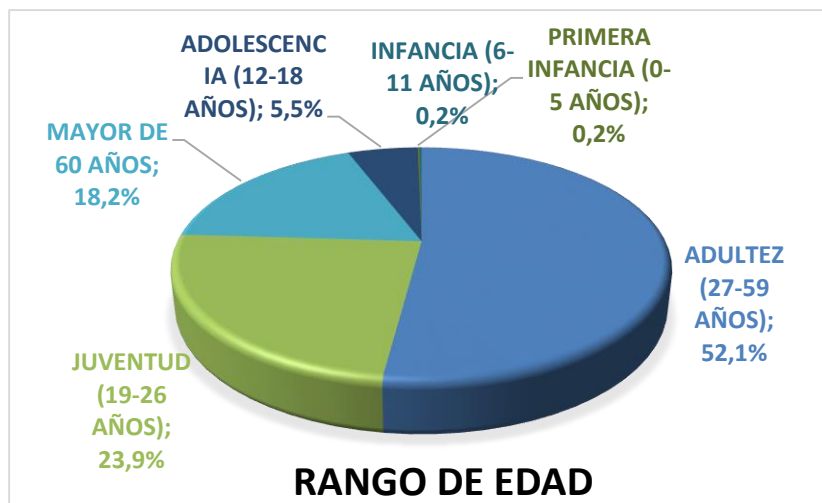


Género	Cantidad
FEMENINO	653
MASCULINO	641
Total general	1294

EL 50,5% de usuarios encuestados son del género “Femenino”, el 49,5% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

2. Rangos de edad

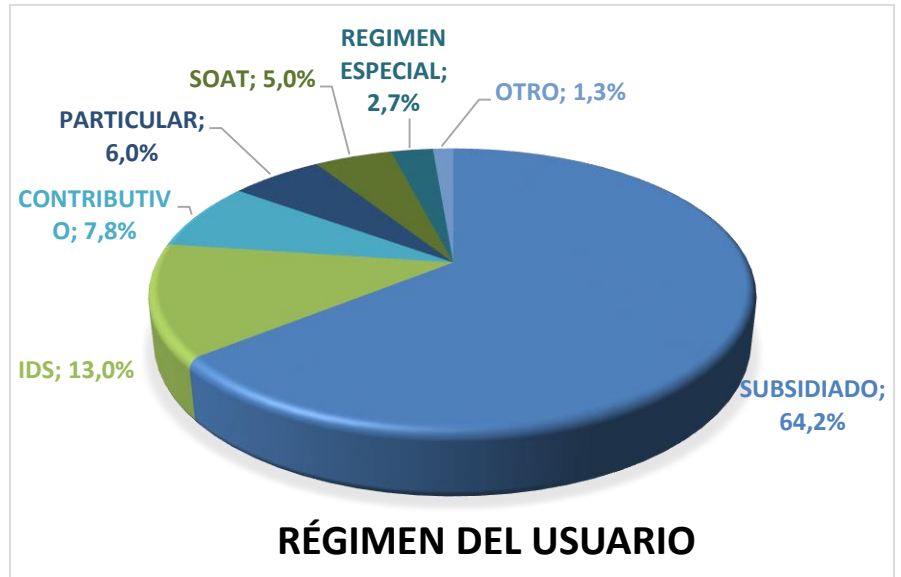
Rango de edad	Cantidad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	674
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	309
MAYOR DE 60 AÑOS	236
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	71
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	2
INFANCIA (6-11 AÑOS)	2
Total general	1294



Según los resultados de la encuesta de satisfacción se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: “Adulthood (27- 59 años)” con 52,1% seguido de “Youth (19–26 años)” con 23,9% y “Mayor de 60 años” con un 18,2%.

3. Régimen del usuario

Regimen del usuario	Cantidad
SUBSIDIADO	831
IDS	168
CONTRIBUTIVO	101
PARTICULAR	77
SOAT	65
REGIMEN ESPECIAL	35
OTRO	17
Total general	1294

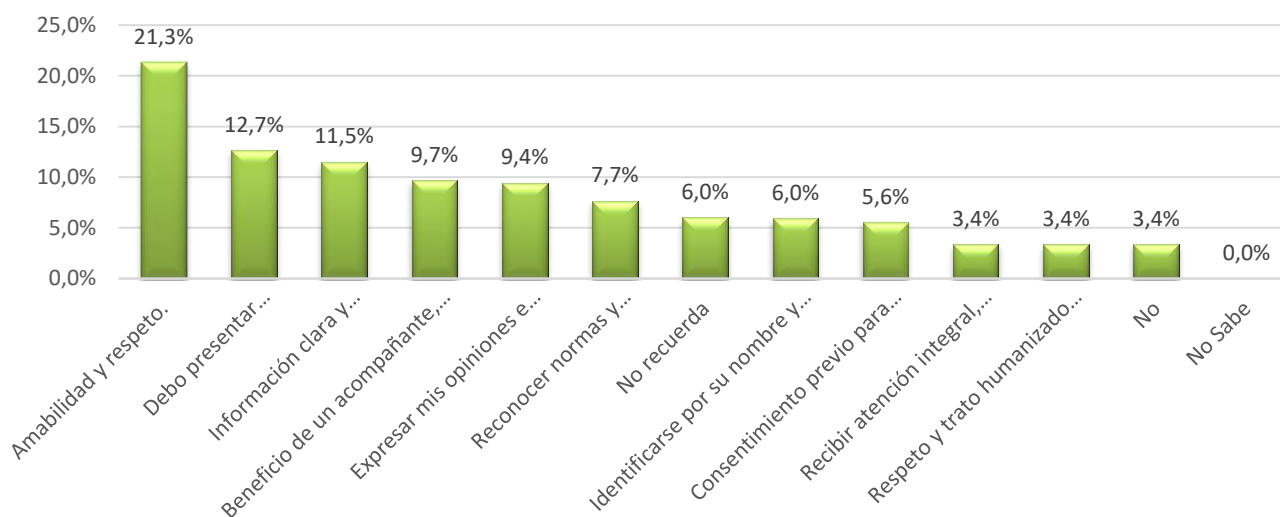


Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende en la entidad son: Subsidiado con 64,2%, seguido de IDS con 13% y finalmente Contributivo con un 7,8%.

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

SERVICIO	¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?													
	Deberes			Derechos										TOTAL
Debo presentar documentación real y asistir puntualmente a las consultas y	Amabilidad y respeto.	Reconocer normas y reglamentos.	Recibir atención integral, oportuna y de calidad en	Expresar mis opiniones e inconformidades.	Consentimiento previo para tratamiento o v	Información clara y confidencial.	Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere.	Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.	Respeto y trato humanizado frente a mi concisión económica, cultural e	No recuerda	No	No Sabe	TOTAL	
HOSPITALIZACIÓN	42	51	28	4	34	36	26	38	19	7	0	0	0	285
HOSPITALIZACIÓN	14,7%	17,9%	9,8%	1,4%	11,9%	12,6%	9,1%	13,3%	6,7%	2,5%	0%	0%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	8	60	2	0	3	1	4	7	3	3	14	0	0	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	7,6%	57,1%	1,9%	0%	2,9%	1,0%	3,8%	6,7%	2,9%	2,9%	13,3%	0%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	32	97	29	31	43	30	61	42	30	28	15	9	0	447
CONSULTA EXTERNA	7,2%	21,7%	6,5%	6,9%	9,6%	6,7%	13,6%	9,4%	6,7%	6,3%	3,4%	2,0%	0%	100%
URGENCIAS	82	68	40	9	42	5	58	38	25	6	49	35	0	457
URGENCIAS	17,9%	14,9%	8,8%	2,0%	9,2%	1,1%	12,7%	8,3%	5,5%	1,3%	10,7%	7,7%	0%	100%
TOTAL	164	276	99	44	122	72	149	125	77	44	78	44	0	1294
	12,7%	21,3%	7,7%	3,4%	9,4%	5,6%	11,5%	9,7%	6,0%	3,4%	6,0%	3,4%	0,0%	100%

¿Recuerda algún derecho o deber que pueda mencionar?



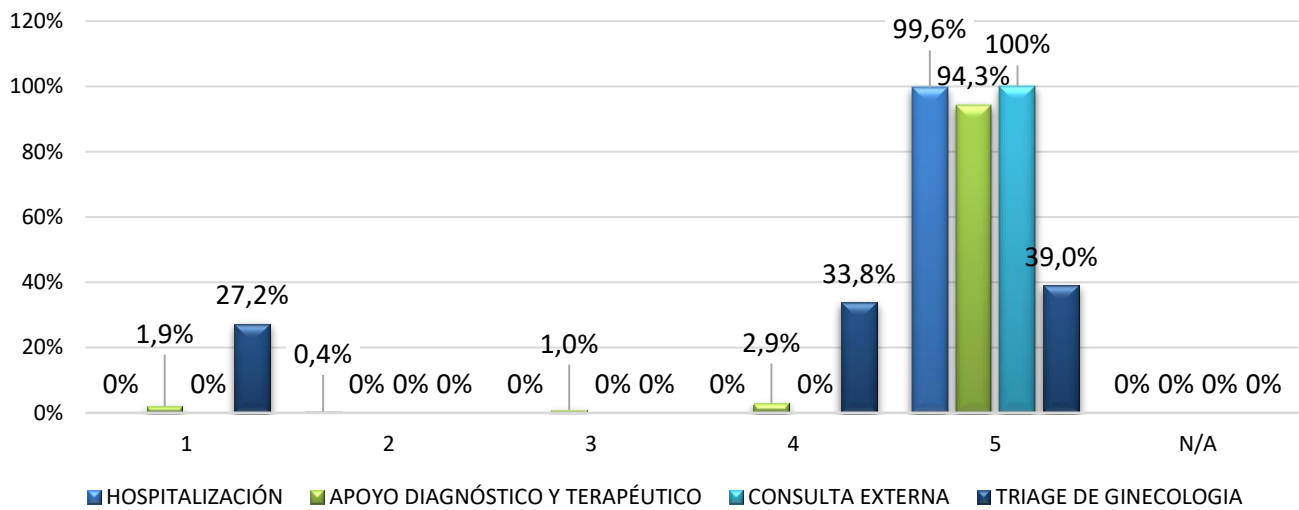
Se puede evidenciar que los principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 21,3%, seguido de “Debo presentar documentación real y asistir puntualmente a las consultas y procedimientos” con un 12,7% e “Información clara y confidencial” con un 11,5%.

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	0	1	0	0	284	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0,4%	0%	0%	99,6%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	1	3	99	0	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1,9%	0%	1,0%	2,9%	94,3%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	447	0	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
URGENCIAS ADULTOS Y PEDIATRIA	0	0	0	90	231	0	321
URGENCIAS ADULTOS Y PEDIATRIA	0%	0%	0%	28,0%	72,0%	0%	100%
TRIAGE DE GINECOLOGI	37	0	0	46	53	0	136
TRIAGE DE GINECOLOGI	27,2%	0%	0%	33,8%	39,0%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	39	1	1	139	1114	0	1294
	3,0%	0,1%	0,1%	10,7%	86,1%	0,0%	100%

¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?



El 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Urgencias Adultos y Pediatría; el 99,6% de usuarios del área de Hospitalización; el 97,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 72,8% de usuarios del área de Triage de Ginecología y Obstetricia, aportaron las calificaciones más altas siendo “5 y 4” a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes? Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias Adultos y Pediatría. Se evidencia un aumento de 19,1% en el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y 14% en el área de Triage de ginecología y Obstetricia y, una disminución en la satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Hospitalización respecto al mes anterior.

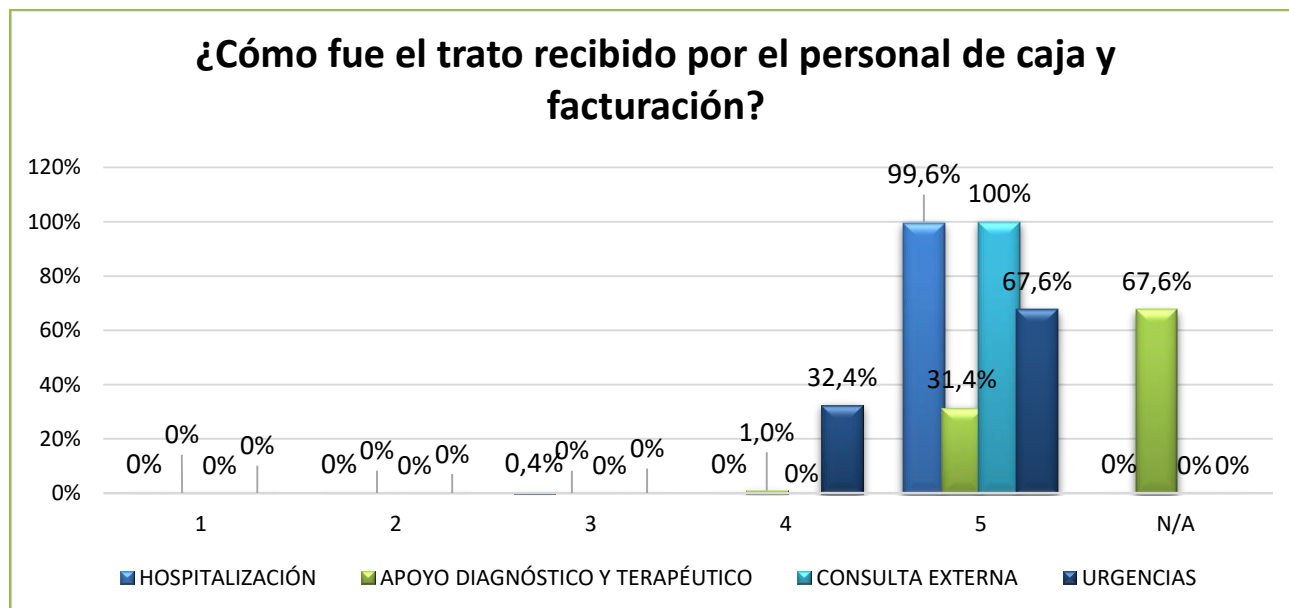
Las calificaciones más bajas siendo “Uno (1), dos (2) y tres (3)” las respondieron algunos usuarios de los servicios de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Triage de Ginecología y Obstetricia, quienes manifestaron que no se les socializaron los derechos y deberes de los usuarios.

Nota: Por petición de la Líder de Servicios Ambulatorios se realiza un análisis separado del servicio de Triage de Ginecología, teniendo en cuenta los bajos porcentajes de despliegue y apropiación de los deberes y derechos de los usuarios en este servicio, con

el objetivo de hacer un seguimiento que permita fortalecer la comprensión de esta información por parte de los usuarios. Así como, evitar que se vean afectados los reportes de los servicios de Urgencias Adultos y Urgencias Pediátricas.

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	0	0	1	0	284	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0,4%	0%	99,6%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	33	71	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	0%	1,0%	31,4%	67,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	447	0	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	148	309	0	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	32,4%	67,6%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	1	149	1073	71	1294
	0,0%	0,0%	0,1%	11,5%	82,9%	5,5%	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 las áreas de Consulta Externa y Urgencias un

100% de usuarios; en el área de Hospitalización un 99,6% de usuarios y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 32,4%. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,5% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,7% en el área de Consulta Externa y 0,2% en el área de Urgencias y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Hospitalización respecto al mes anterior.

En este punto se resalta que la respuesta “No aplica” corresponde a Banco de sangre teniendo en cuenta que los usuarios no deben pasar por caja y facturación para acceder al servicio.

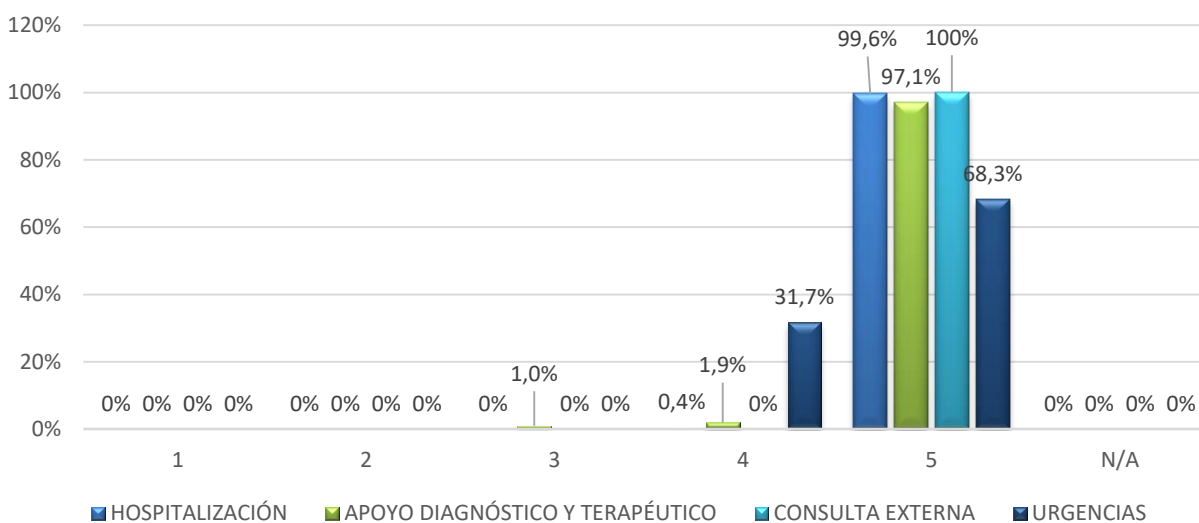
7. Responder a la pregunta: **¿Cómo fue el trato recibido por el personal del SIAU?**

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

Buenos días.

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	1	284	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	0,4%	99,6%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	2	102	0	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	1,0%	1,9%	97,1%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	447	0	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	145	312	0	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	31,7%	68,3%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	1	148	1145	0	1294
	0,0%	0,0%	0,1%	11,4%	88,5%	0,0%	100%

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU?



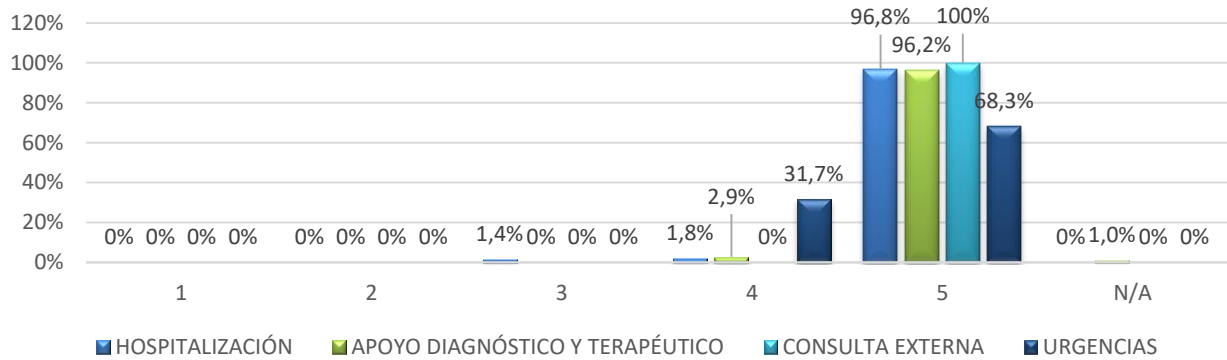
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En las áreas de Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias el 100% de usuarios y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 99% de usuarios. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 14,5% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,9% en el área de Consulta Externa; 0,3% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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 fue el trato recibido por el personal de enfermería?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	4	5	276	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	1,4%	1,8%	96,8%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	3	101	1	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	0%	2,9%	96,2%	1,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	447	0	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	145	312	0	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	31,7%	68,3%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	4	153	1136	1	1294
	0,0%	0,0%	0,3%	11,8%	87,8%	0,1%	100%

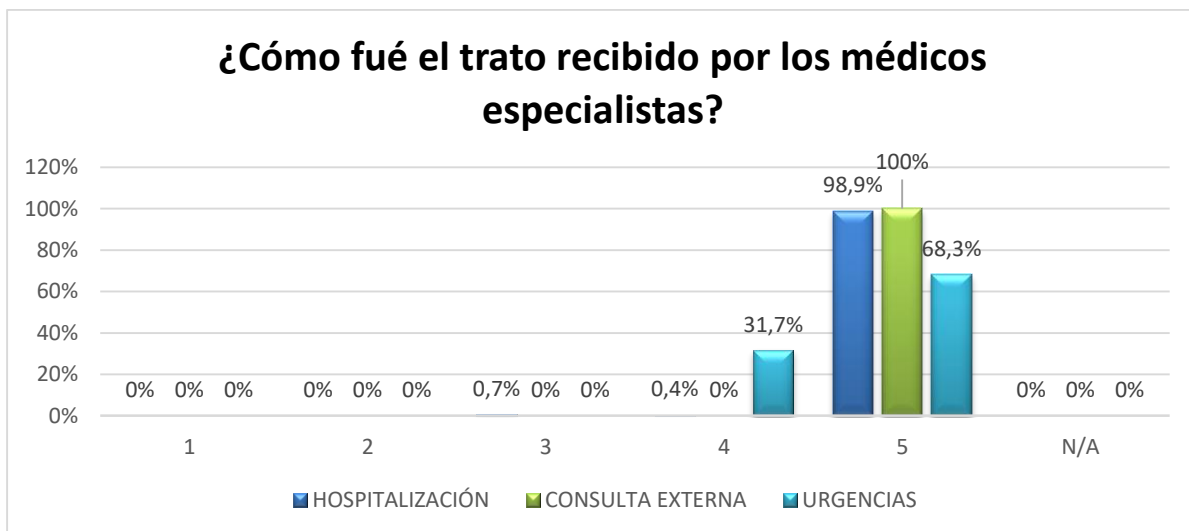
¿Cómo fué el trato recibido por el personal de enfermería?



En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería, los usuarios aportaron la calificación más alta siendo esta “5 y 4” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Urgencias; el 99,1% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y, el 98,6% de usuarios del área de Hospitalización. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,9% en el área de Consulta Externa; 0,7% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios 0,9% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

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.

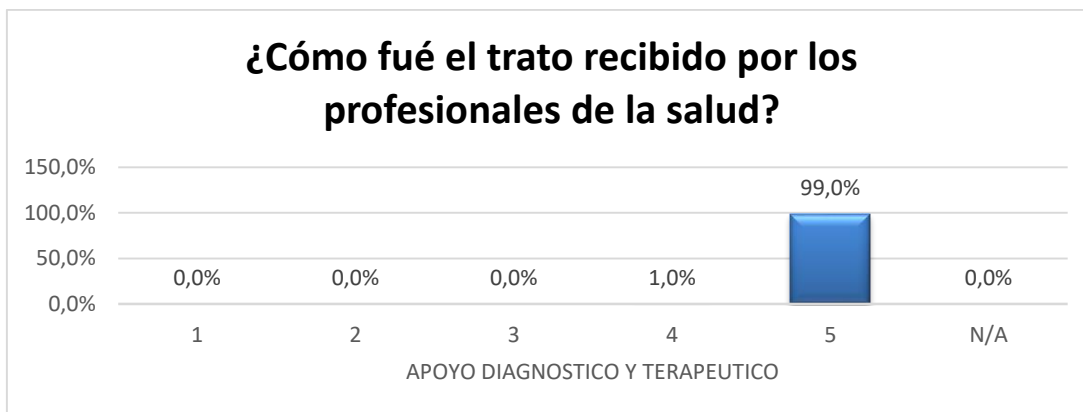
¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	1	282	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0,7%	0,4%	98,9%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	447	0	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	145	312	0	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	31,7%	68,3%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	2	146	1041	0	1189
	0,0%	0,0%	0,2%	12,3%	87,6%	0,0%	100%



Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “5 y 4” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Urgencias y, el 99,3% de usuarios del área de Hospitalización. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,6% en el área de Consulta Externa y 0,2% en el área de Urgencias y una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Hospitalización respecto al mes anterior.

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	0	0	0	1	104	0	105
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%	100%

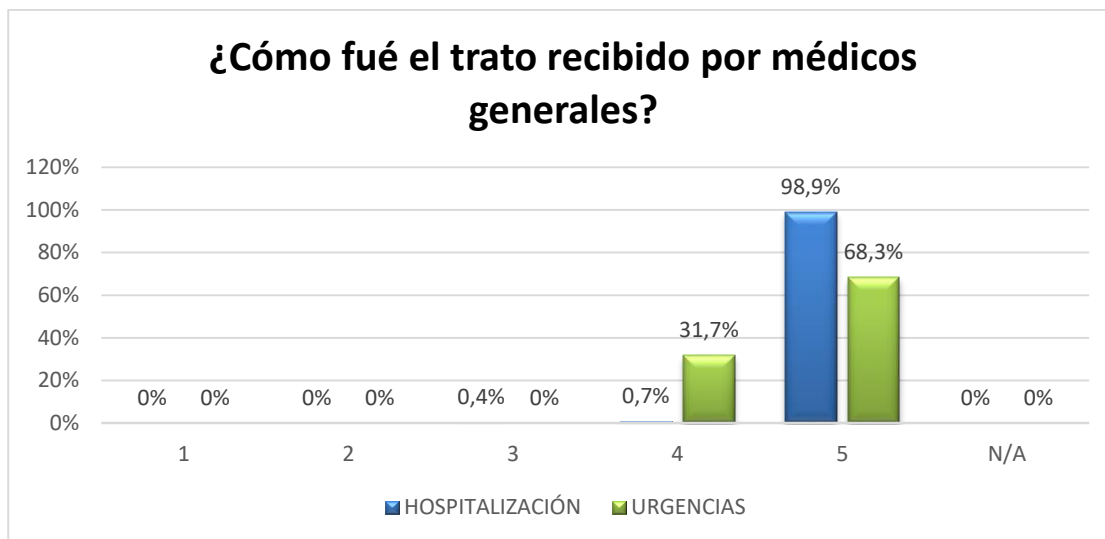


El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “5 y 4” al trato recibido por los profesionales de la salud. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en esta área.

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	0	0	1	2	282	0	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0,4%	0,7%	98,9%	0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	145	312	0	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	31,7%	68,3%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	1	147	594	0	742
	0,0%	0,0%	0,1%	19,8%	80,1%	0,0%	100%

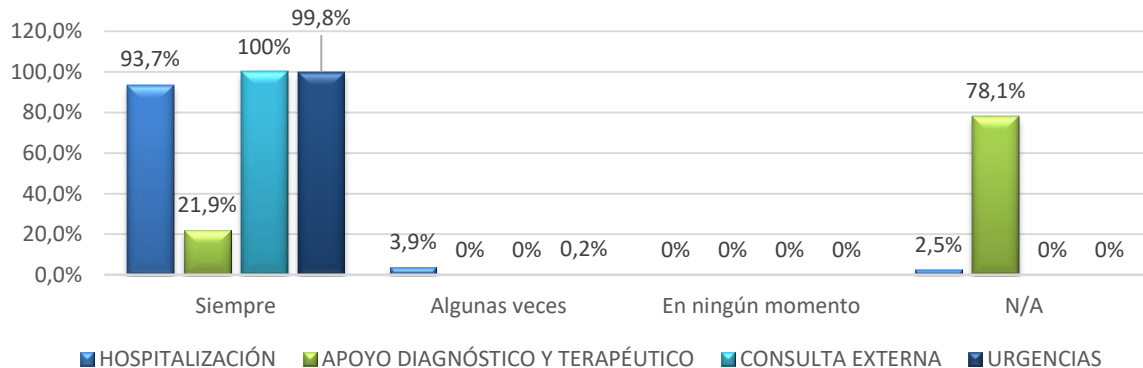


El 100% de usuarios del área de Urgencias y el 99,6% de usuarios del área de Hospitalización aportaron las calificaciones más altas siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias y 0,3% en el área de Hospitalización respecto al mes anterior.

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

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA:						
CRITERIO	SERVICIO	Siempre	Algunas veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
CLARA	HOSPITALIZACIÓN	267	11	0	7	285
		93,7%	3,9%	0%	2,5%	100%
	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23	0	0	82	105
		21,9%	0%	0%	78,1%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
URGENCIAS	456	1	0	0	457	
	99,8%	0,2%	0%	0%	100%	
TOTAL		1193	12	0	89	1294
		92,2%	0,9%	0,0%	6,9%	100%
OPORTUNA	HOSPITALIZACIÓN	267	11	0	7	285
		93,7%	3,9%	0%	2,5%	100%
	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23	0	0	82	105
		21,9%	0%	0%	78,1%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0,0%	0%	100%
URGENCIAS	456	1	0	0	457	
	99,8%	0,2%	0%	0%	100%	
TOTAL		1193	12	0	89	1294
		92,2%	0,9%	0,0%	6,9%	100%
COMPLETA	HOSPITALIZACIÓN	266	12	0	7	285
		93,3%	4,2%	0%	2,5%	100%
	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23	0	0	82	105
		21,9%	0%	0%	78,1%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
URGENCIAS	456	1	0	0	457	
	99,8%	0,2%	0%	0%	100%	
TOTAL		1192	13	0	89	1294
		92,1%	1,0%	0,0%	6,9%	100%

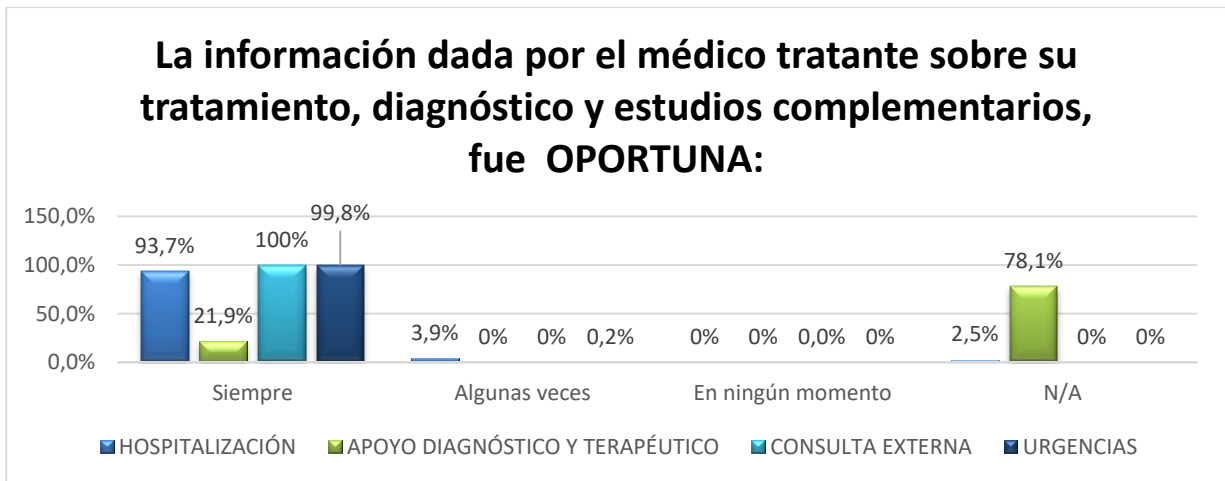
La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue CLARA:



El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,8% de usuarios del área de Urgencias; el 93,7% de usuarios del área de Hospitalización y, el 21,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara “Siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 3,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Consulta Externa y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a Banco de Sangre y Laboratorio (Apoyo diagnóstico y terapéutico) 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*:



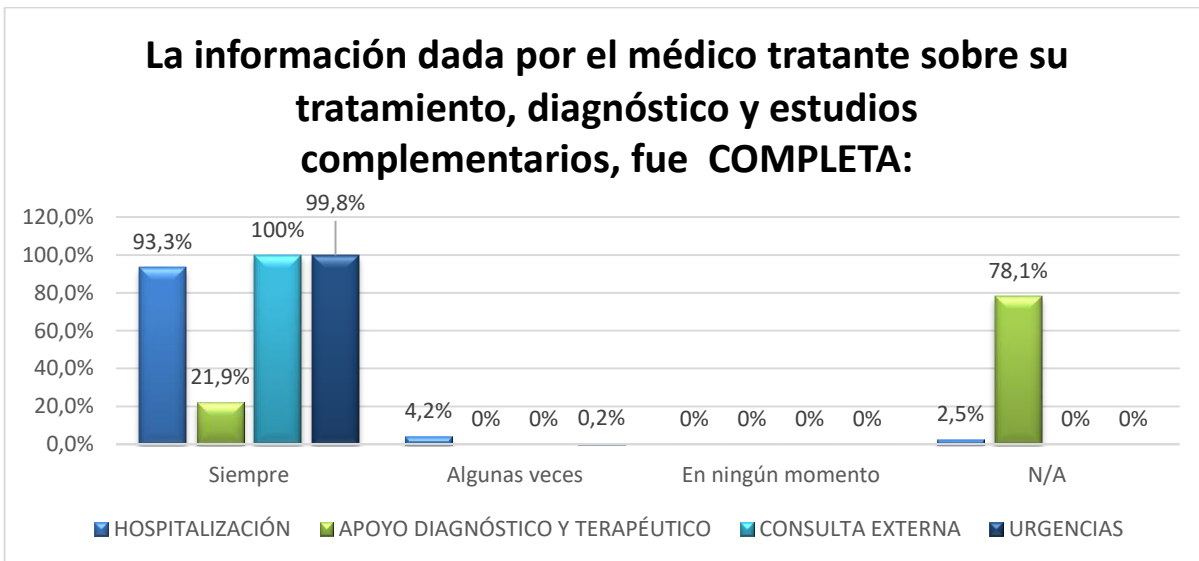
Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,8% de usuario del área de Urgencias; el

93,7% de usuarios del área de Hospitalización y, el 21,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 3,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Consulta Externa y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,3% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponde a Banco de sangre y Laboratorio (Apoyo diagnóstico y terapéutico) 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*:



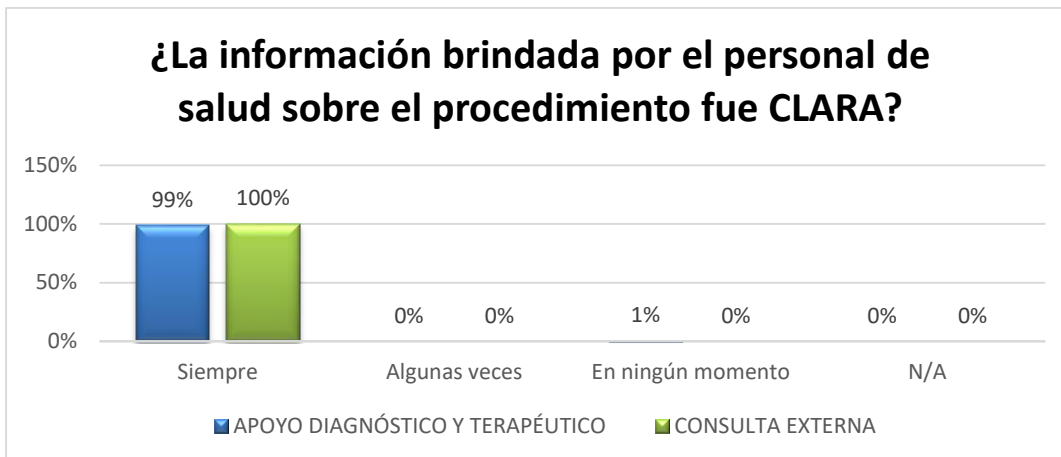
El 100% de usuarios del área Consulta Externa; el 99,8% de usuarios del área de Urgencias; el 93,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 21,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante fue completa siempre.

Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 2,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Consulta Externa y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

El porcentaje de la respuesta “**No aplica**” corresponde a Banco de sangre y Laboratorio (Apoyo diagnóstico y terapéutico) teniendo en cuenta que éste servicio es un paso para dar claridad al tratamiento y diagnóstico.

15. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA?

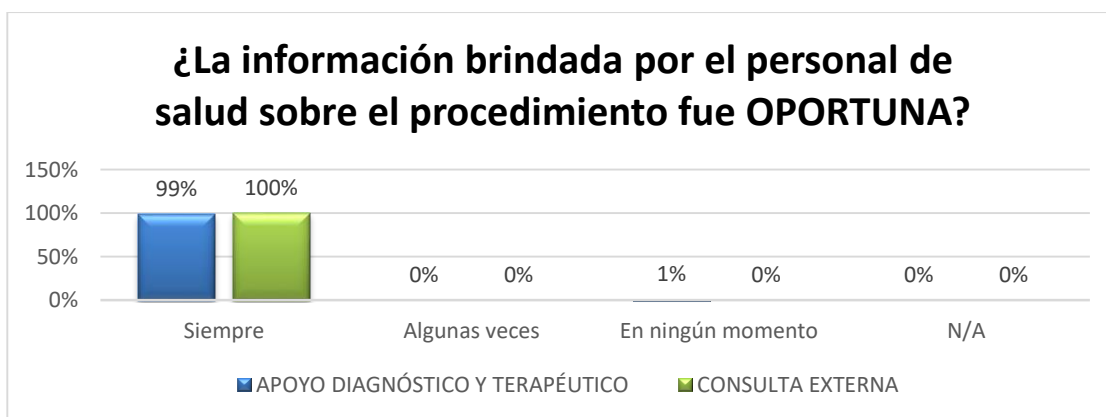
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA?						
CRITERIO	SERVICIO	Siempre	Algunas veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
CLARA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	0	1	0	105
		99%	0%	1%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	0	1	0	552
		99,8%	0,0%	0,2%	0,0%	100%
OPORTUNA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	0	1	0	105
		99%	0%	1%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	0	1	0	552
		99,8%	0,0%	0,2%	0,0%	100%
COMPLETA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	0	1	0	105
		99%	0%	1%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	0	1	0	552
		99,8%	0,0%	0,2%	0,0%	100%



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara, el 100% de los usuarios del área de Consulta Externa y el 99% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “Siempre”.

Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Consulta Externa respecto al mes anterior.

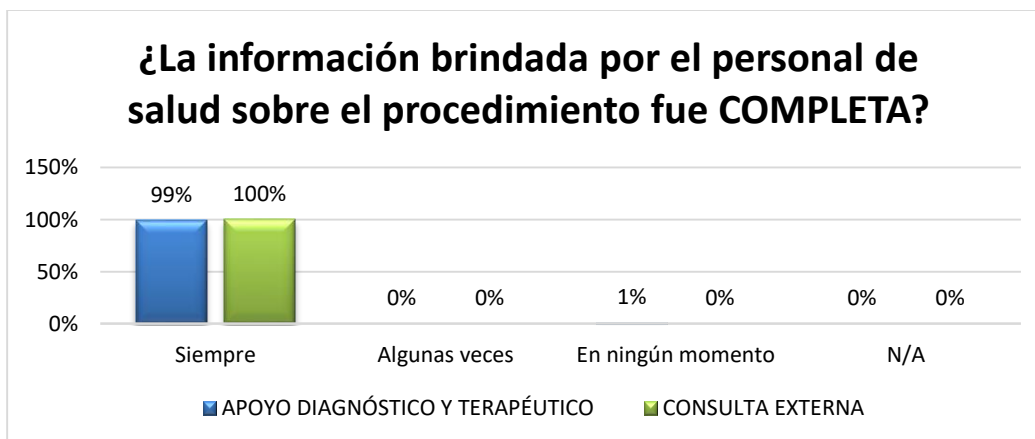
16. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue “oportuna”, el 100% de los usuarios del área de consulta Externa y el 99% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “Siempre”.

Se evidencia una disminución de 1,7% el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Consulta Externa respecto al mes anterior.

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

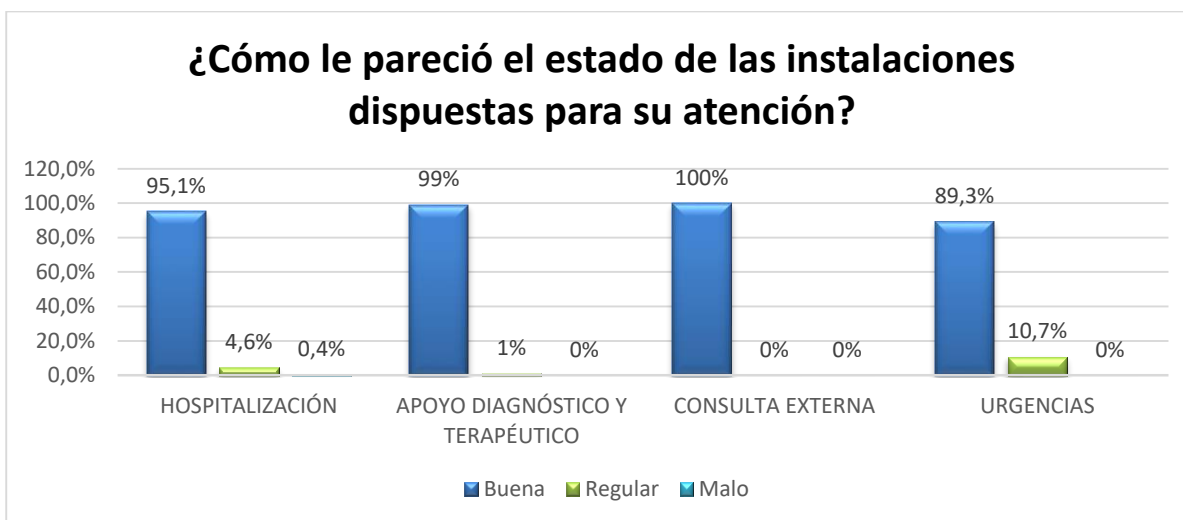


A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 100% de los usuarios del área de Consulta Externa y el 99% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “Siempre”.

Se evidencia un aumento de 1,7% en el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa respecto al mes anterior.

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	271	13	1	285
HOSPITALIZACIÓN	95,1%	4,6%	0,4%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	1		105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99%	1%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	447	0	0	447
CONSULTA EXTERNA	100%	0%	0%	100%
URGENCIAS	408	49	0	457
URGENCIAS	89,3%	10,7%	0%	100%
TOTAL	1230	63	1	1294
	95,1%	4,9%	0,1%	100%



El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 95,1% usuarios del área de Hospitalización y, el 89,3% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”.

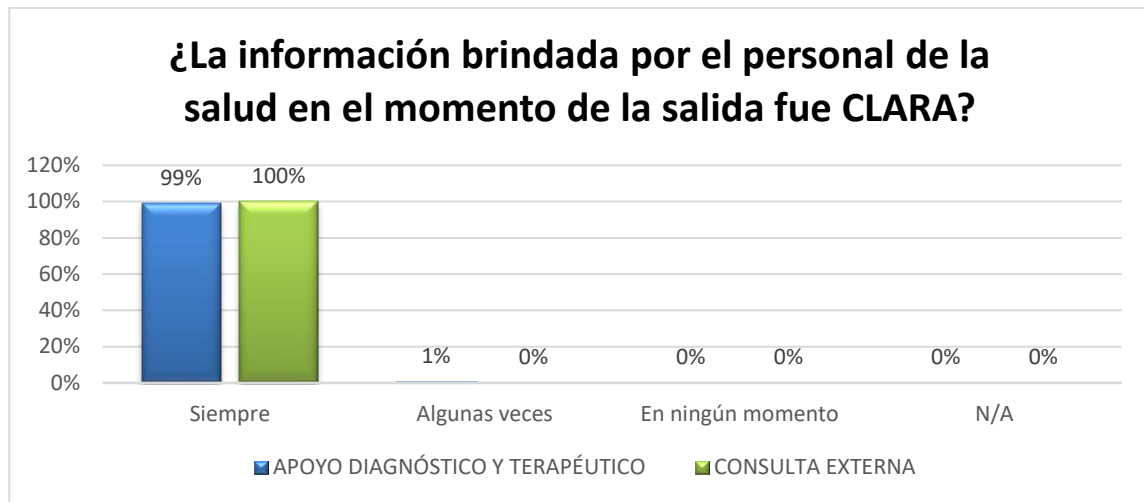
Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Consulta Externa y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 4,3%

en el área de Urgencias; 1,4% en el área de Hospitalización y 1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 10,7% de usuarios del área de Urgencias, el 4,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 1% de usuarios del área Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Regular”.

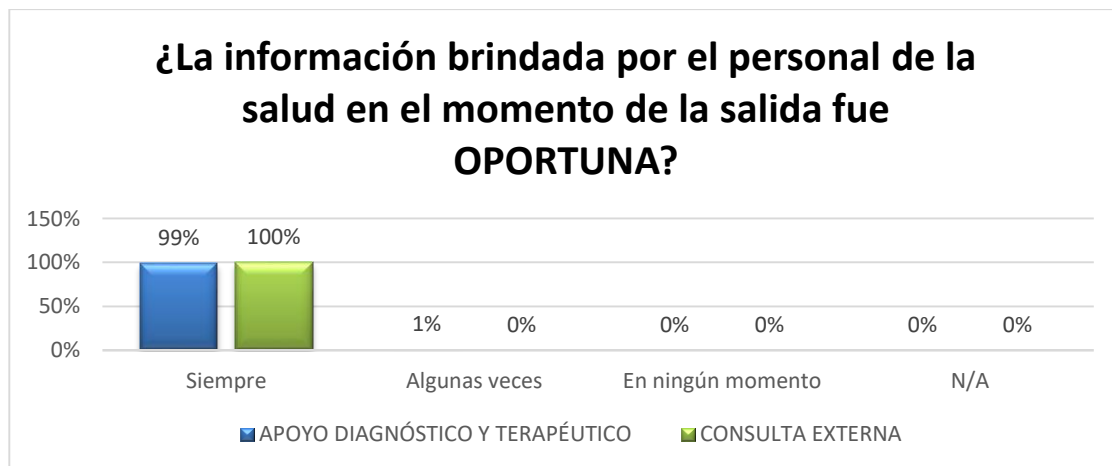
19. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA?

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA?						
CRITERIO	SERVICIO	Siempre	Algunas veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
CLARA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	1	0	0	105
		99%	1%	0%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	1	0	0	552
		99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
OPORTUNA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	1	0	0	105
		99%	1%	0%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	1	0	0	552
		99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
COMPLETA	APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	104	1	0	0	105
		99%	1%	0%	0%	100%
	CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
		100%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	551	1	0	0	552
		99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%



El 100% de usuarios del área de Consulta Externa y el 99% 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”. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios 21,8% en el área de Consulta Externa y 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

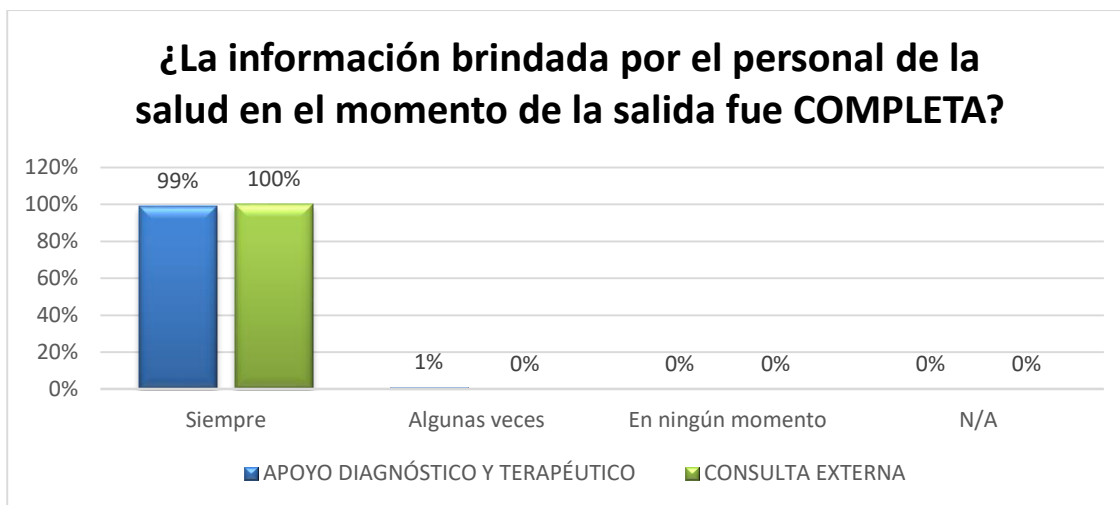
20. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?



El 100% de usuarios del área de Consulta Externa y el 99% 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”. Se evidencia un aumento de

21,8% en el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

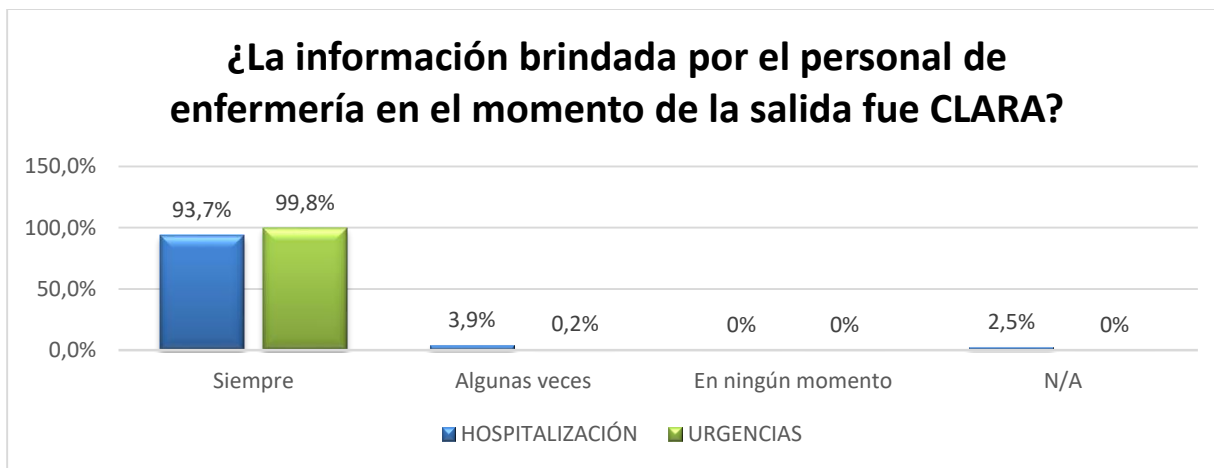
21. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?



El 100% de usuarios del área de Consulta externa y el 99% 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”. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 21,8% en el área de Consulta Externa y 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

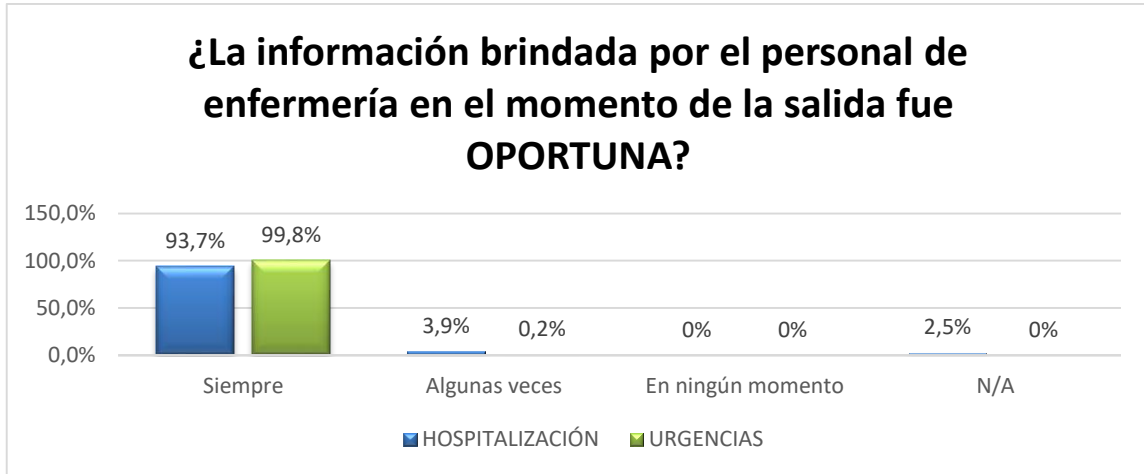
22. ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue CLARA, APORTUNA Y COMPLETA?

¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA?						
CRITERIO	SERVICIO	Siempre	Algunas veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
CLARA	HOSPITALIZACIÓN	267	11	0	7	285
		93,7%	3,9%	0%	2,5%	100%
	URGENCIAS	456	1	0	0	457
		99,8%	0,2%	0%	0%	100%
TOTAL	723	12	0	7	742	
		97,4%	1,6%	0,0%	0,9%	100%
OPORTUNA	HOSPITALIZACIÓN	267	11	0	7	285
		93,7%	3,9%	0%	2,5%	100%
	URGENCIAS	456	1	0	0	457
		99,8%	0,2%	0%	0%	100%
TOTAL	723	12	0	7	742	
		97,4%	1,6%	0,0%	0,9%	100,0%
COMPLETA	HOSPITALIZACIÓN	266	12	0	7	285
		93,3%	4,2%	0%	2,5%	100%
	URGENCIAS	456	1	0	0	457
		99,8%	0,2%	0%	0%	100%
TOTAL	722	13	0	7	742	
		97,3%	1,8%	0,0%	0,9%	100%



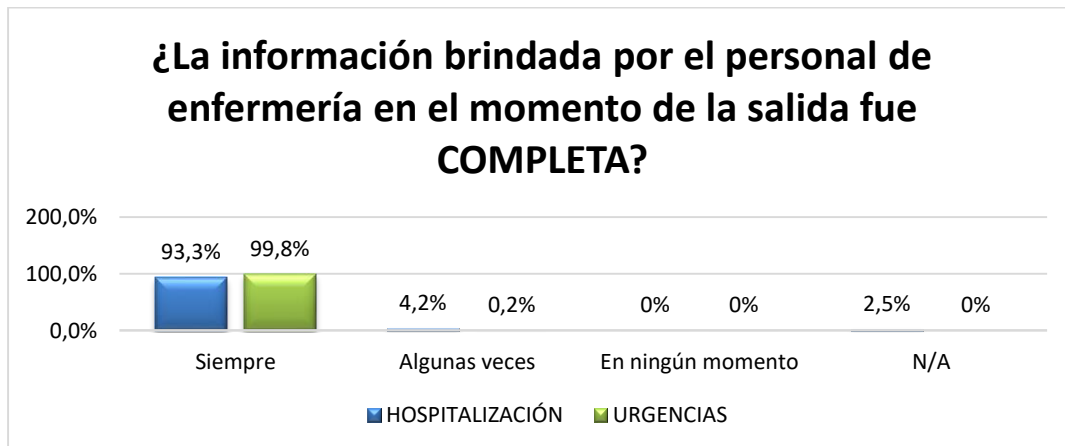
El 99,8% de usuarios del área de Urgencias y el 93,7% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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



El 99,8% de usuarios del área de Urgencias y el 93,7% de usuarios del área de Hospitalización manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna “siempre”. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,3% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

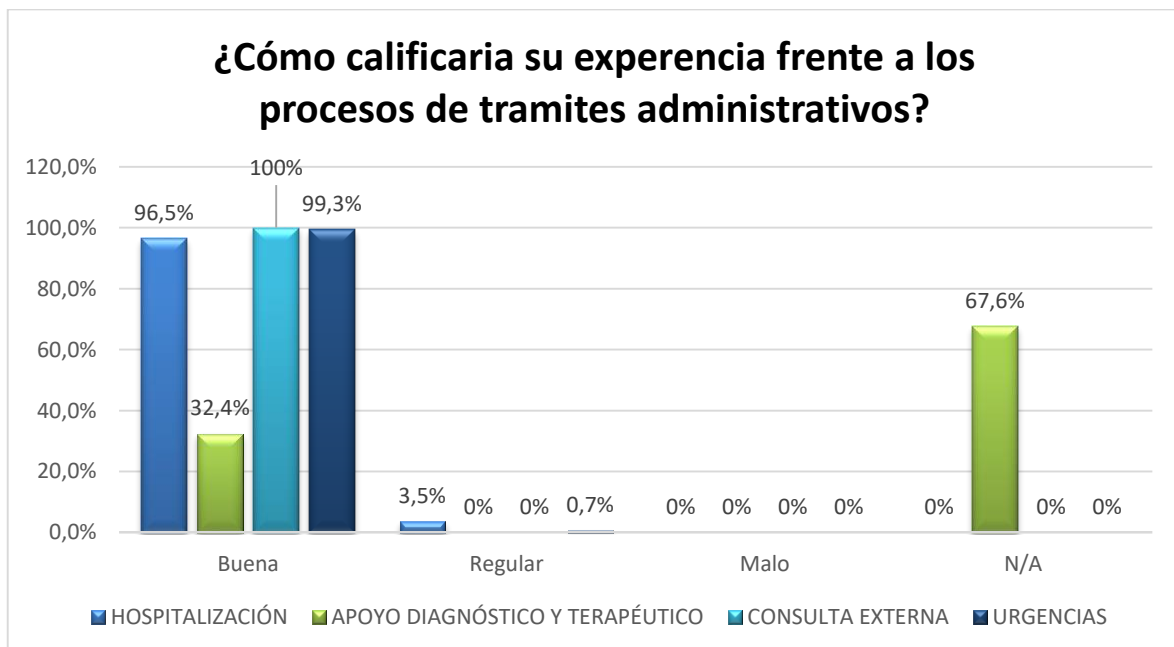
24. ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue COMPLETA?



El 99,8% de usuarios del área de Urgencias y el 93,3% de usuarios del área de Hospitalización manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre”. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y 0,2% en área Urgencias respecto al mes anterior.

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

¿Cómo calificaría su experiencia frente a los procesos de trámites administrativos?					
SERVICIO	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	275	10	0	0	285
HOSPITALIZACIÓN	96,5%	3,5%	0%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34	0	0	71	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	32,4%	0%	0%	67,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	447	0	0	0	447
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0%	0%	0%	100%
URGENCIAS	454	3	0	0	457
URGENCIAS	99,3%	0,7%	0%	0%	100%
TOTAL	1210	13	0	71	1294
	93,5%	1,0%	0,0%	5,5%	100%



En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,3% de usuarios del área de Urgencias; el 96,5% de usuarios del área de Hospitalización y, el 32,4% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

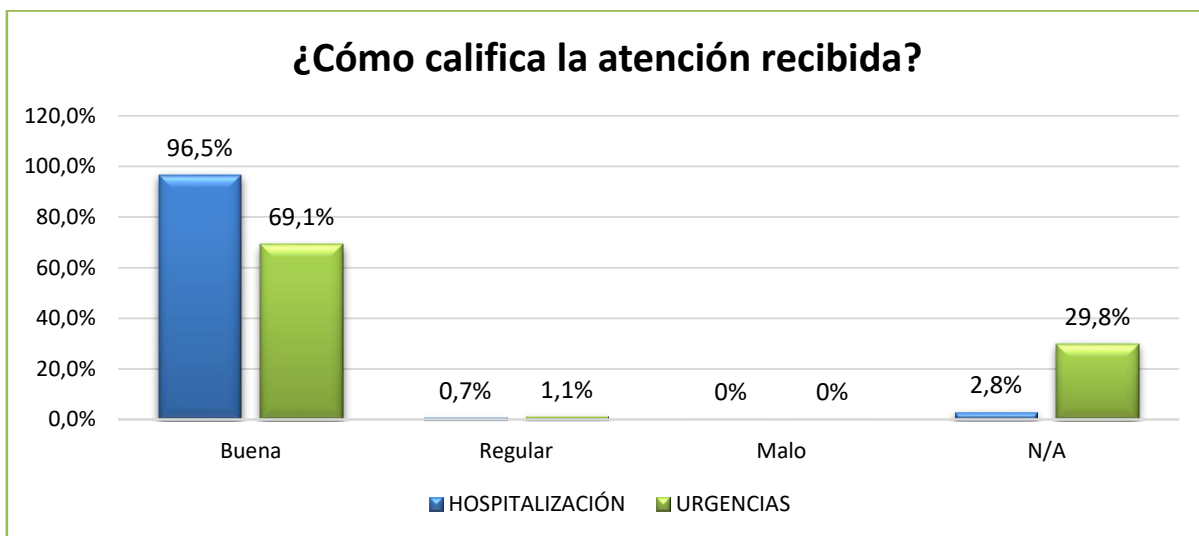
Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,6% en el área de Apoyo diagnóstico y terapéutico y una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Hospitalización y 0,7% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

Los datos obtenidos en la respuesta “**No aplica**” corresponden a Banco de Sangre (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	275	2	0	8	285
HOSPITALIZACIÓN	96,5%	0,7%	0%	2,8%	100%
URGENCIAS	316	5	0	136	457
URGENCIAS	69,1%	1,1%	0%	29,8%	100%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	591	7	0	144	742
	79,6%	0,9%	0,0%	19,4%	100%

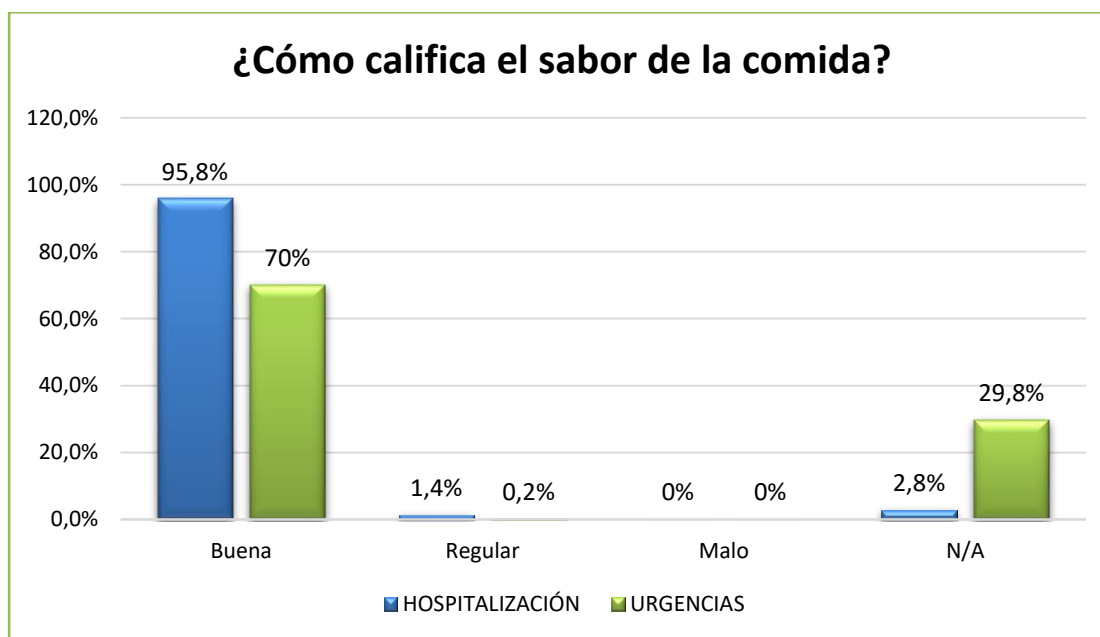


El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 96,5% de usuarios en el área de Hospitalización, seguido del 69,1% de usuarios en el área de Urgencias. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Hospitalización y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 4,7% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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	273	4	0	8	285
HOSPITALIZACIÓN	95,8%	1,4%	0%	2,8%	100%
URGENCIAS	320	1	0	136	457
URGENCIAS	70%	0,2%	0%	29,8%	100%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	593	5	0	144	742
	79,9%	0,7%	0,0%	19,4%	100%

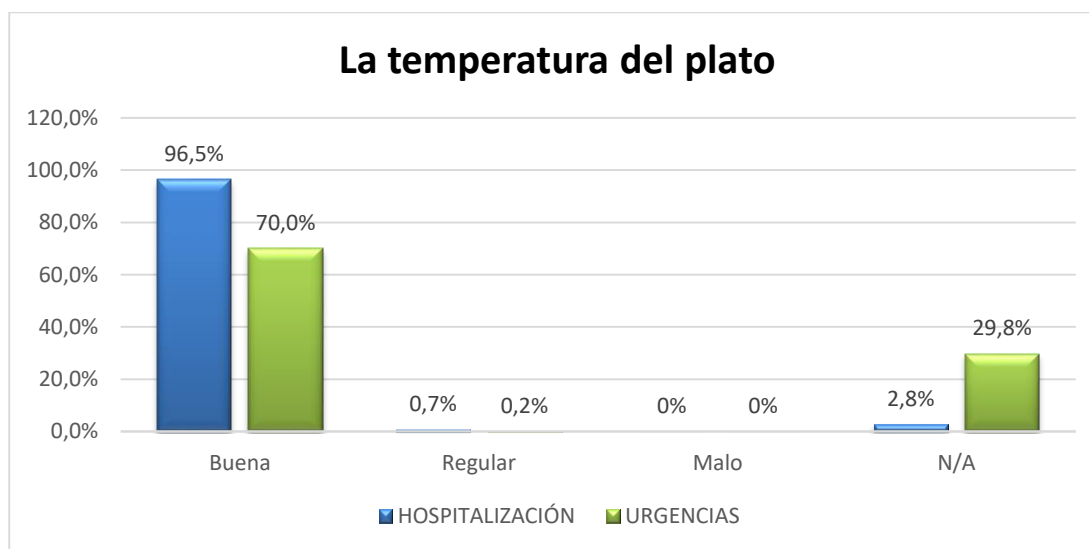


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 95,8% de usuarios del área de Hospitalización y el 70% de usuarios del área de Urgencias respectivamente. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 3,8% en el área de Urgencias y 0,3% en el área de Hospitalización respecto al mes anterior.

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	275	2	0	8	285
HOSPITALIZACIÓN	96,5%	0,7%	0%	2,8%	100%
URGENCIAS	320	1	0	136	457
URGENCIAS	70,0%	0,2%	0%	29,8%	100%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	595	3	0	144	742
	80,2%	0,4%	0,0%	19,4%	100%

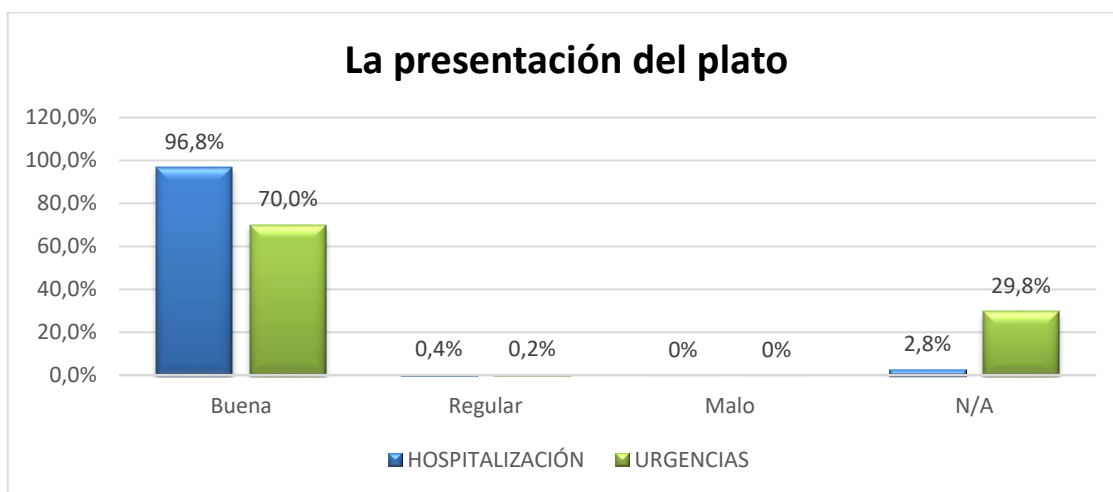


El 96,5% de usuarios del área de Hospitalización y el 70% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 3,8% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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	276	1	0	8	285
HOSPITALIZACIÓN	96,8%	0,4%	0%	2,8%	100%
URGENCIAS	320	1	0	136	457
URGENCIAS	70,0%	0,2%	0%	29,8%	100%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	596	2	0	144	742
	80,3%	0,3%	0,0%	19,4%	100%

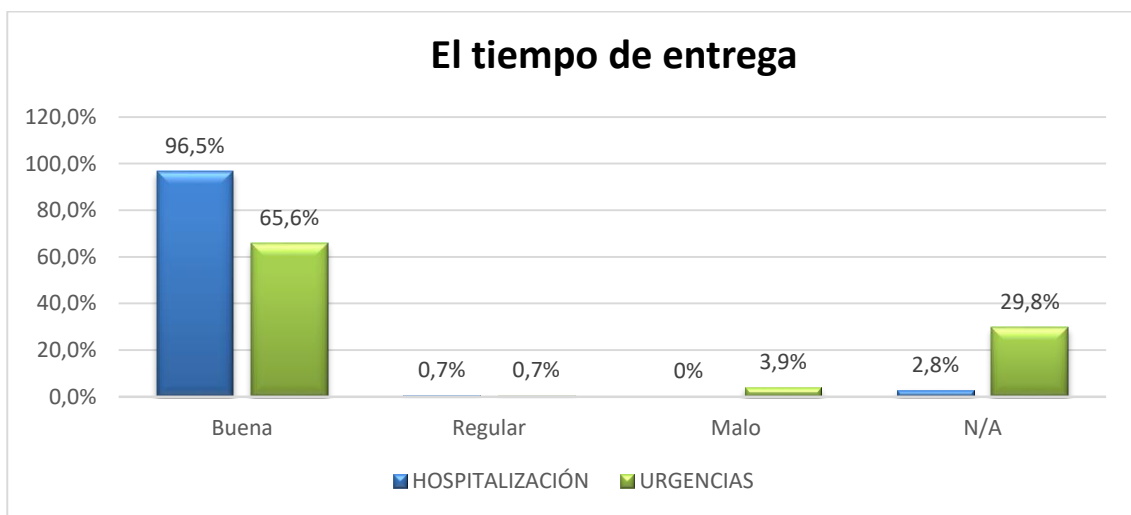


El 96,8% de usuarios del área de Hospitalización y el 70% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Hospitalización y una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 3,8% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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	275	2	0	8	285
HOSPITALIZACIÓN	96,5%	0,7%	0%	2,8%	100,00%
URGENCIAS	300	3	18	136	457
URGENCIAS	65,6%	0,7%	3,9%	29,8%	100,00%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	575	5	18	144	742
	77,5%	0,7%	2,4%	19,4%	100%



El 96,5% de usuarios del área de Hospitalización y el 65,6% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1,1% en el área de Hospitalización y una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 8,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

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	0	0	0	1	104	0	105
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 100% 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? Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en esta área.

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	444	1	2	447
TOTAL	99,3%	0,2%	0,4%	100%

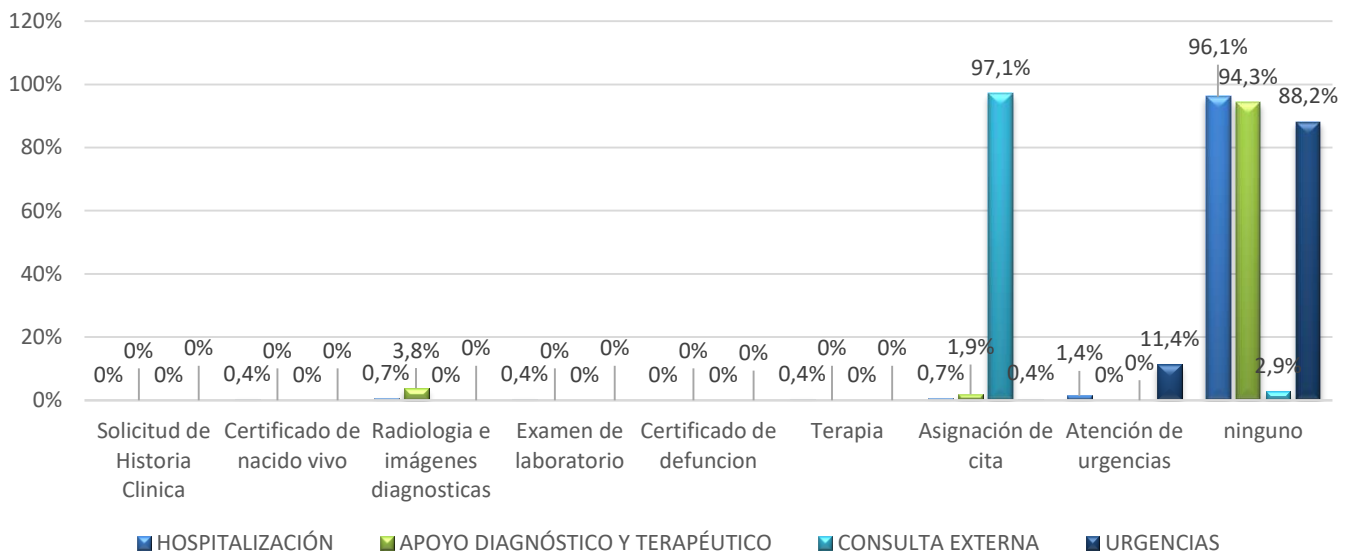


El 99,3% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Se evidencia un aumento de 16,9% en el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa respecto al mes anterior.

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	Examen de laboratorio	Certificado de defunción	Terapia	Asignación de cita	Atención de urgencias	ninguno	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	1	2	1	0	1	2	4	274	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0,4%	0,7%	0,4%	0%	0,4%	0,7%	1,4%	96,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	4	0	0	0	2	0	99	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	3,8%	0%	0%	0%	1,9%	0%	94,3%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	434	0	13	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	97,1%	0%	2,9%	100%
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	2	52	403	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,4%	11,4%	88,2%	100%
TOTAL	Solicitud de Historia Clínica	Certificado de nacido vivo	Radiología e imágenes diagnósticas	Examen de laboratorio	Certificado de defunción	Terapia	Asignación de cita	Atención de urgencias	ninguno	TOTAL
	0	1	6	1	0	1	440	56	789	1294
	0,0%	0,1%	0,5%	0,1%	0,0%	0,1%	34,0%	4,3%	61,0%	100%

¿Cuál fue el trámite que le pareció más complejo?



A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 96,1% de usuarios del área de Hospitalización; el 94,3% de usuarios del área de Apoyo diagnóstico y Terapéutico; el 88,2% de usuarios del área de Urgencias y el 2,9% de usuarios del área de Consulta Externa.

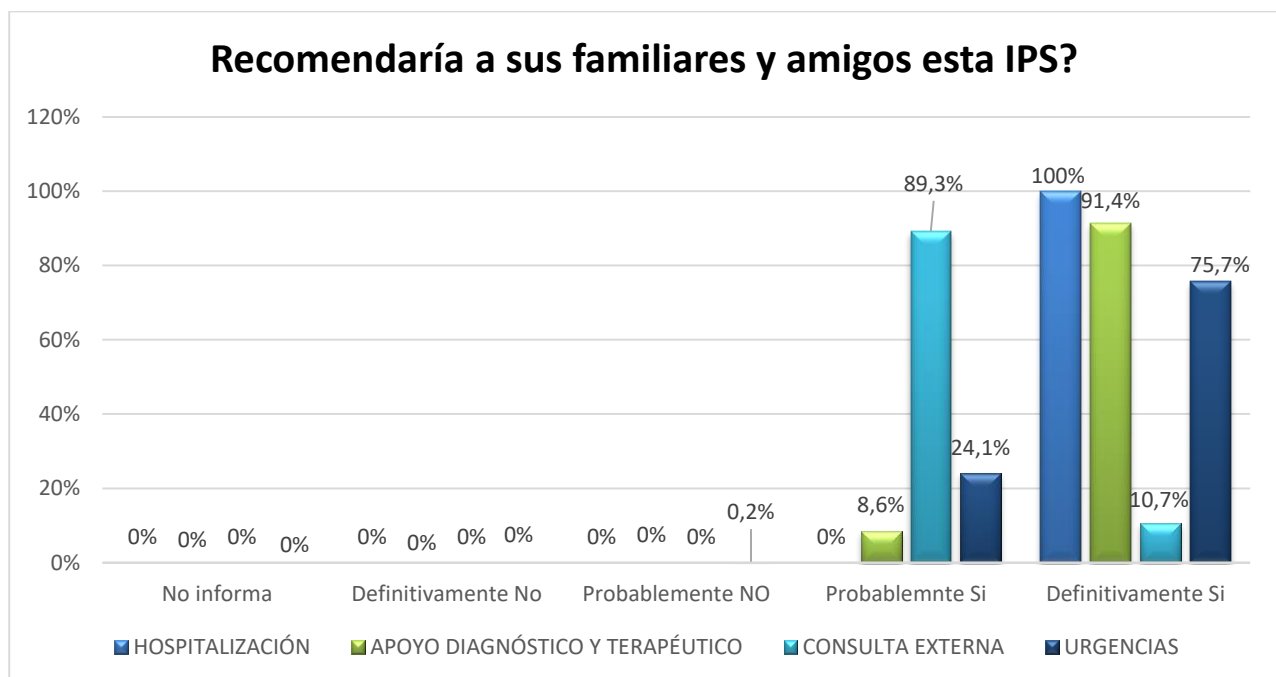
Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 18,7% en el área de Consulta Externa; 3,5% en el área de Urgencias; 1,4% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Apoyo diagnóstico y Terapéutico respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,4% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que el “Certificado de nacido vivo” fue el trámite que le pareció mas complejo; El 3,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,7% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la “Radiología e Imágenes Diagnósticas” fue el trámite que les pareció más complejo; El 0,4% de usuarios del área de manifestó que el “Exámen de Laboratorio Clínico” fue el trámite que les pareció más complejo; El 0,4% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que “Terapia” fue el trámite que le pareció más

complejo; El 97,1% de usuarios del área de Consulta Externa, el 1,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,7% de usuarios del área de Hospitalización y el 0,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la “Asignación de citas” fue el trámite que les pareció más complejo y, el 11,4% de usuarios del área de Urgencias y el 1,4 % de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la “Atención de Urgencias” fue el trámite que les 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 Si	Definitivamente Si	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	285	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	0%	100%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	9	96	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	0%	8,6%	91,4%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	399	48	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	89,3%	10,7%	100%
URGENCIAS	0	0	1	110	346	457
URGENCIAS	0%	0%	0,2%	24,1%	75,7%	100%
TOTAL	No informa	Definitivamente No	Probablemente NO	Probablemente Si	Definitivamente Si	TOTAL
	0	0	1	518	775	1294
	0,0%	0,0%	0,1%	40,0%	59,9%	100%



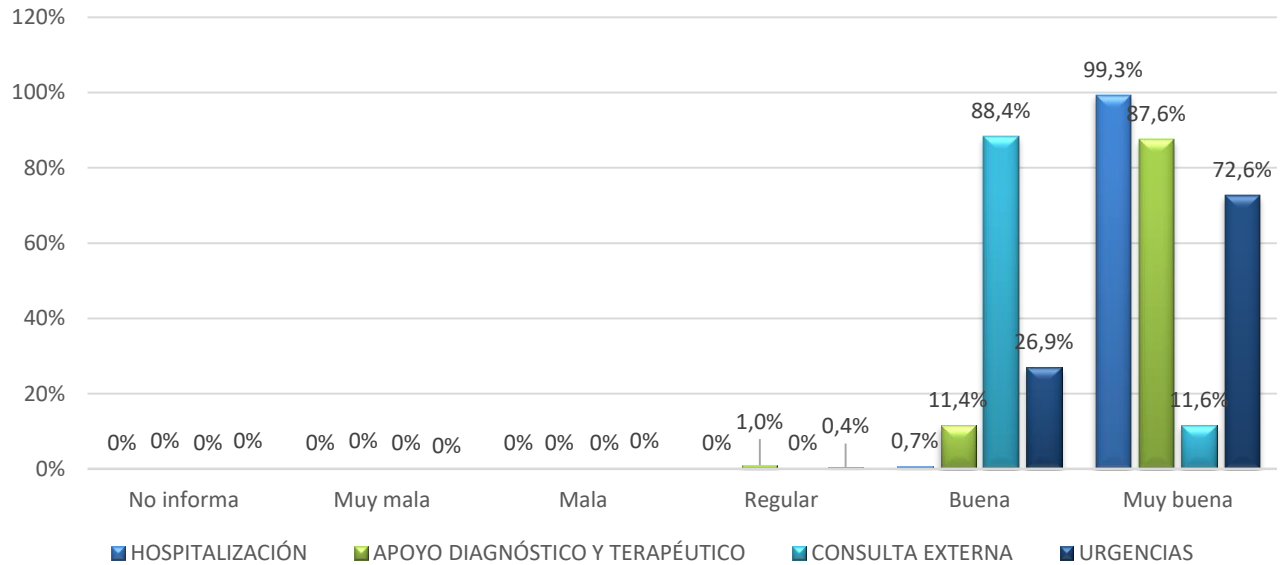
El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa y el 99,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que “Definitivamente sí” o “Probablemente sí” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos.

Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa. Se evidencia una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias respecto al mes anterior

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	0	0	0	0	2	283	285
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	0%	0,7%	99,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	12	92	105
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	0%	1,0%	11,4%	87,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	395	52	447
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	0%	88,4%	11,6%	100%
URGENCIAS	0	0	0	2	123	332	457
URGENCIAS	0%	0%	0%	0,4%	26,9%	72,6%	100%
TOTAL	No informa	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	TOTAL
	0	0	0	3	532	759	1294
	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	41,1%	58,7%	100%

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



A la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, los usuarios manifestaron: el 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Consulta Externa; el 99,5% de usuarios del área de Urgencias y el 99% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico calificaron como “muy buena” o “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Consulta externa y, una disminución en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,5% en el área de Urgencias respecto al mes anterior.

Cordialmente;



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

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU