



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION AÑO 2023

Período **MARZO**

AÑO 2023

Elaboró:

ANYELI PARRA

TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE

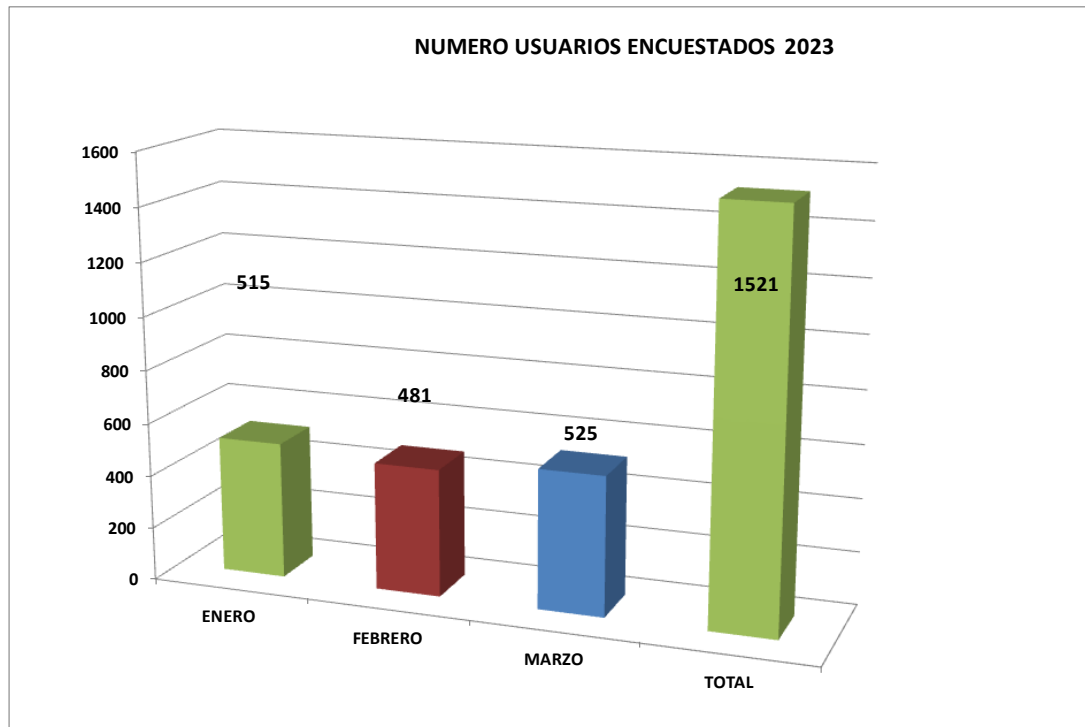
OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios del mes de Marzo 2023, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCION GLOBAL

Número de usuarios encuestados en el mes de marzo del año 2023

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2023	
MES	No. Usuarios
ENERO	515
FEBRERO	481
MARZO	525
TOTAL	1521



Podemos observar que para el primer trimestre del año 2021 se aplicaron un total de 1521 encuestas.

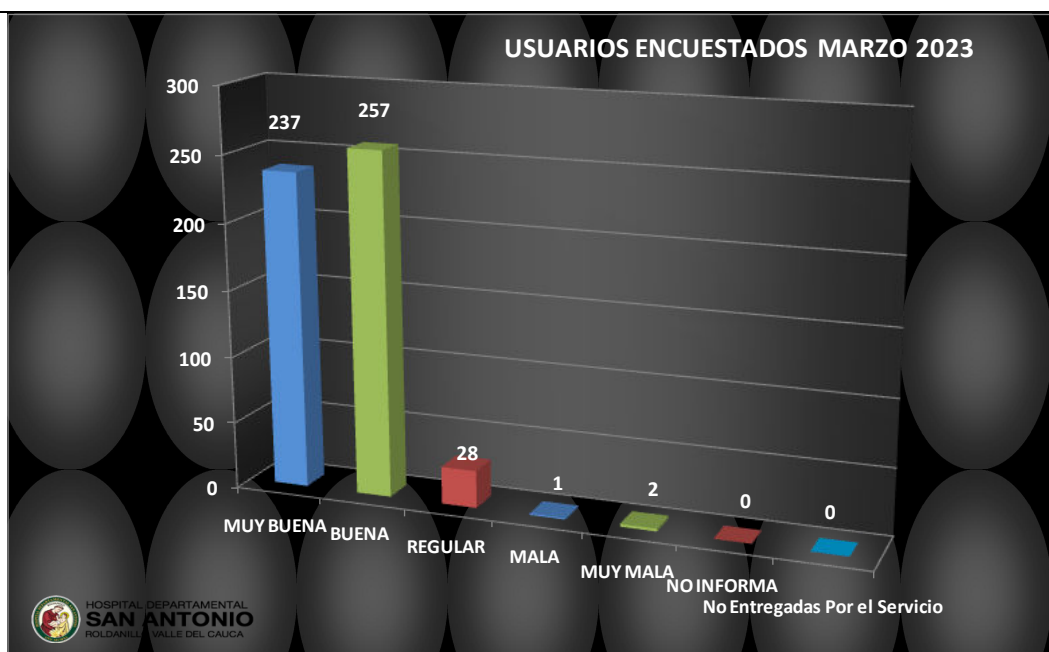
USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	495
FEBRERO	461
MARZO	494
TOTAL	1450

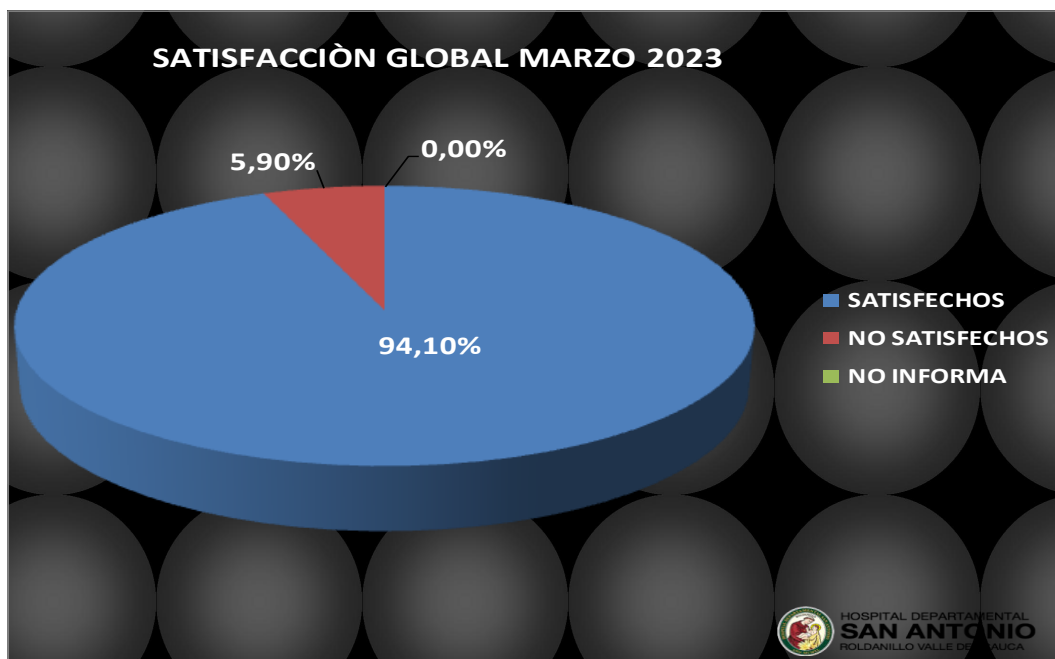
INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	13
FEBRERO	12
MARZO	31
TOTAL	56

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	7
FEBRERO	8
MARZO	0
TOTAL	15

USUARIOS ENCUESTADOS EN EL MES DE MARZO 2023



PORCENTAJE DE SATISFACCION MARZO 2023

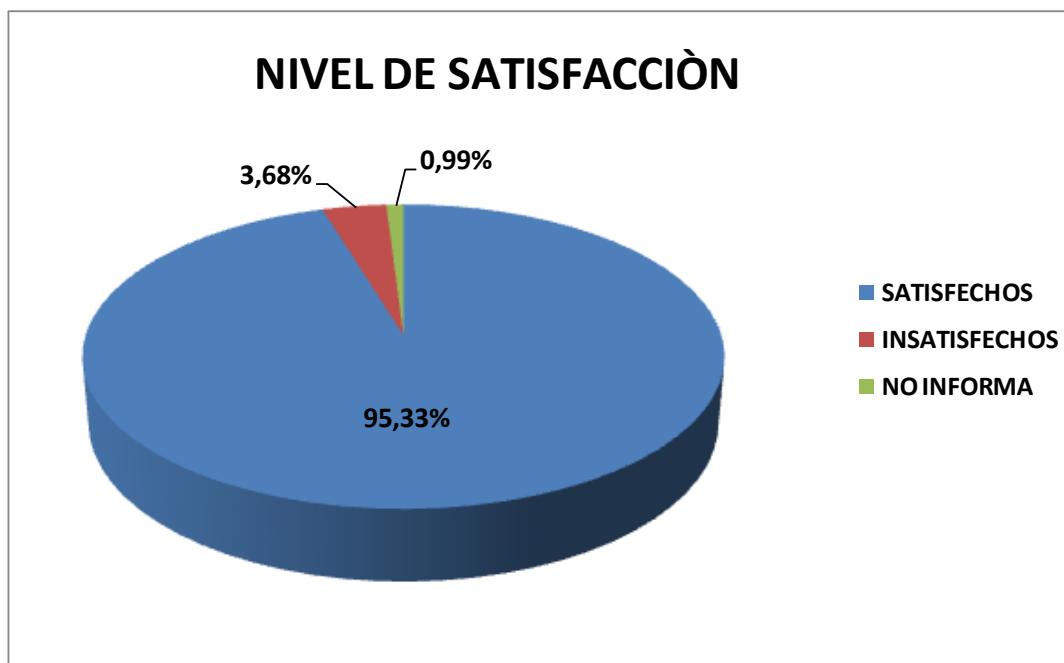


En el indicador de satisfaccion del mes de marzo podemos observar que el 94.10% se encuentran satisfechos con la prestacion de los diferentes servicios; presentandose ademas un 5.90% de insatisfaccion respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital. Se encuestó un total de 525 usuarios para un 100% de la aplicación de la encuesta programada para el mes de marzo.

En la siguiente tabla se observa el porcentaje de satisfacción global de enero a marzo de


2023 con un 95.33% de satisfacción, un 3.68% de insatisfacción y un 0.99% no informa.

SATISFACCION GLOBAL 2023




SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2023

MARZO

	HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
MES: MARZO 2023					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
URGENCIAS	100	83	83%	17	17%
INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
LABORATORIO	100	87	87%	13	13%
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%
PYP	100	100	100%	0	0%
C.EXTERNA	80	80	100%	0	0%
RX	20	19	95%	1	5%
TOTAL	525	494	94%	31	6%

PRIMER TRIMESTRE

	HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
PRIMER TRIMESTRE 2023					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	56	56	100%	0	0%
URGENCIAS	300	269	90%	29	10%
INTERNACIÓN	90	89	99%	0	0%
CIRUGIA Y PARTOS	60	60	100%	0	0%
LABORATORIO	300	274	91%	20	7%
APOYO TERAPEUTICO	115	115	100%	0	0%
PYP	300	293	98%	2	1%
C.EXTERNA	240	236	98%	3	1%
RX	60	58	97%	2	3%
TOTAL	1521	1450	95%	56	4%

Nota: 15 usuarios de los servicios de laboratorio, consulta externa y pyp no informan en la encuesta arrojando un total de 1521 encuestas aplicadas entre los meses de enero a marzo 2023, 44 no se diligenciaron por los servicios de apoyo terapeutico y odontologia.

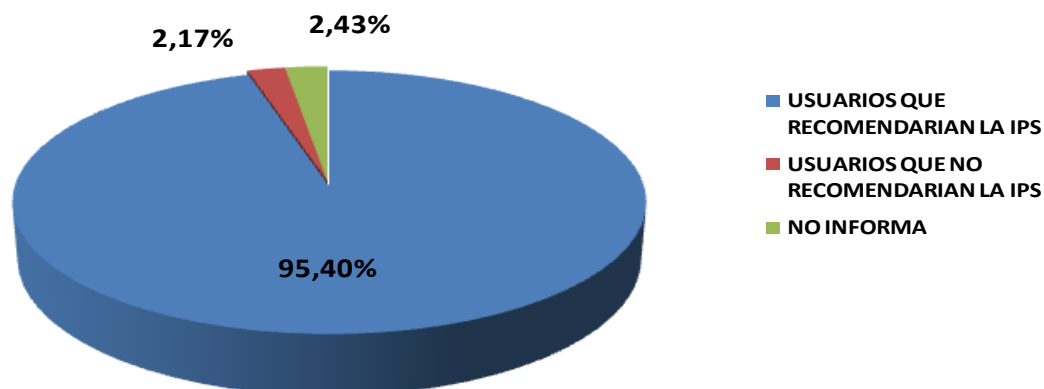
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO MARZO DEL 2023

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	500
FEBRERO	456
MARZO	495
TOTAL	1451

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	3
MARZO	30
TOTAL	33

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	15
FEBRERO	22
MARZO	0
TOTAL	37

PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE MARZO 2023



Se puede observar en las gráficas anteriores que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución Hospital Departamental San Antonio en los **meses de ENERO a MARZO 2023** es de **95.40%**, seguidos por un **2.17%** que no recomendarían, y un **2.43%** que no informan, es necesario implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.

INDICADORES

3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
MES	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
ENERO	261	234	11	0	2	7	406	94	0	0	15
FEBRERO	229	232	10	0	2	8	354	102	2	1	22
MARZO	237	257	28	1	2	0	391	104	0	30	0
TOTAL	727	723	49	1	6	15	1151	300	2	31	37

ANYELI PARRA
Trabajo Social-SIAU - HDSA