

INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DE 2025

En el presente informe se da a conocer el comportamiento de los servicios acorde a las encuestas realizadas y el resultado de satisfacción global del primer trimestre de 2025.

ENCUESTAS APLICADAS :3254

INTERNACION

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
URGENCIAS ADULTOS	473
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	262
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	185
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	164
ESTANCIA GENERAL MEDICA	159
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	132
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	106
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	105
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	80
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBISTETRICOS	67
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	65
URGENCIAS PEDIATRICAS	57
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	52
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	36
UNIDAD DE QUEMADOS	32
UNIDAD DE SALUD MENTAL	28
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	20
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	1
URGENCIAS ADULTOS CUBICULO B	1
AISLAMIENTO COVID CUIDADO INTERMEDIO	1
TOTAL ENCUESTAS	2026

En internación se aplicaron 2026 encuestas durante el primer trimestre de 2025, siendo urgencias el servicio donde mayor numero de encuestas se aplicó, seguido de internación en pisos y luego cuidado intermedio adulto.

SERVICIOS AMBULATORIOS

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
CONSULTA ESPECIALIZADA	349
CIRUGIA	300
IMAGENOLOGIA	155
ENDOSCOPIA	136
LABORATORIO CLINICO	74
TERAPIA FISICA	59
ONCOLOGIA	56
CENTRO DE INFUSION	38
MADRE CANGURO	38
PATOLOGIA	22
UNIDAD DE HEMODINAMIA	1
TOTAL	1228

En los servicios ambulatorios se aplicaron 1228 encuestas durante el primer trimestre del año 2025, en consulta externa se aplicaron 349 encuestas, cirugía 300 seguidos de imagenología con 155 y endoscopia 136.

Analizada cada una de las preguntas realizadas, se encuentra lo siguiente en internación :

1. ¿El trato recibido durante en el ingreso fue digno, respetando sus creencias, costumbres y sin discriminación?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA1				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	1	5	34	1376	610

El 98% (1.986) de los encuestados refieren que les brindaron un trato digno, siendo un buen resultado de satisfacción.

El 2% restante que esta entre regular y malo, nos presenta oportunidades de mejora para seguir prestando excelentes servicios.

En las respuestas negativas, se encuentran 18 observaciones para el economato, sobre condiciones de la comida, las cuales se envían al área para hacer parte del plan de mejora que deben presentar.

De igual forma 6 eventos se relacionan con la infraestructura de urgencias que por el colapso de pacientes, no logra brindar confort a los pacientes, siendo esta una causa de inconformidad.

2. ¿Al momento de su ingreso al hospital, en el área de facturación le dieron información clara en lo relacionado con copagos y cuotas moderadoras?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA2	
		Si	No
INTERNACION	2026	1525	501
	%	75,3	

En la información al usuario relacionada con el proceso de facturación muestra que un 25% de los usuarios no recuerdan haber recibido información de copagos y cuotas moderadoras . Sin embargo es importante resaltar que no siempre responde a la encuesta el cuidador principal que acompaña el usuario en el ingreso por urgencias.

Se traslada la información a la coordinación de facturación para que se fortalezca información en este aspecto.

3. ¿La información y explicación de clasificación y tiempo de atención según el triage en urgencias fue?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA3				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	14	16	76	1341	579
	%					

El 94,7% de los usuarios encuestados confirman que si recibieron información y explicación sobre el triage en urgencias, queda un 3,7% de los usuarios encuestados que refieren información regular , por tanto se debe fortalecer los mecanismos para informar a los usuarios que ingresan al triage de tal forma que sea entendible para ellos.

Es un indicador que viene en aumento, con un buen resultado para el trimestre.

4. ¿La información sobre su estado de salud y la atención recibida por el médico, en claridad y suficiencia fue?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA 4				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	0	6	35	1233	752
	%				97,90%	

El 97,9% de los usuarios encuestados responden que la información sobre su estado de salud es muy buena, indicador que queda con un resultado excelente . Es motivo de fuerza para continuar mejorando con todos los profesionales que brindan atención en este hospital.

Urgencias adultos con 13 respuestas desfavorables, internación en medicas y sala medico quirúrgicas con 7 y 5 eventos , son los servicios que deben fortalecer mecanismos para garantizar satisfacción en la entrega de información.

5. ¿El trato por el médico en relación a dignidad, respetando sus creencias y costumbres fue?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA5				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	0	1	19	1105	901
	%			0,9		99,0

Los usuarios se muestran muy satisfechos con el trato recibido por los médicos de la institución, sintieron que sus derechos son respetados. Es un indicador excelente que motiva a continuar mejorando la relación medico paciente.

Comparado con el primer trimestre del año 2024, subio dos puntos la satisfacción con el personal medico.

6. La atención por parte del personal de enfermería en relación a dignidad, respetando sus creencias y costumbres fue?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA6				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	1	7	16	1060	942
	%					98,8

El 98,8% de los usuarios encuestados manifiesta sentir satisfacción con el personal de enfermería en el trato recibido. Indicador que es similar al obtenido en el primer trimestre del año 2024.

7.¿La limpieza, orden, funcionamiento de las instalaciones del hospital fue?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA7				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	6	8	53	1141	818
	%					96,7

El 96,7% de los usuarios manifiestan sentir confort con la limpieza, orden y funcionamiento del hospital, indicador que quedó 0,6% mas alto que el primer trimestre del año 2024. Todas las mejoras en infraestructura y procesos de limpieza conlleva a tener un indicador con una calificación excelente.

8. Recibió información sobre como presentar felicitación, reclamo, Queja y sugerencia, así como recibir una respuesta?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA 8	
		Si	No
INTERNACION	2026	1761	265
	%	86,9	

El 86,9% de los usuarios manifiesta que recibió información sobre los mecanismos de comunicación para colocar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Es un indicador con un buen resultado, pero se debe fortalecer para que todos los usuarios en todos los servicios le brinden información al usuario y sobre todo pierdan el temor a manifestar sus pqr's.

Comparado con el primer trimestre del año 2024, el indicador tuvo un descenso de 8 puntos, que se asocia al cambio de personal SIAU en el mes de enero y al alto volumen de pacientes en urgencias, los cuales no se alcanzan a abordar en el horario laboral del SIAU.

9. Durante su hospitalización le dieron a conocer sus derechos y deberes como usuarios de nuestra Institución?:

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA9	
		Si	No
INTERNACION	2026	1770	256
	%	87,4	

El 87,4% de los usuarios encuestados responden afirmativamente sobre la educación en derechos y deberes, sin embargo el indicador bajo 7,6 puntos comparados con el año 2024. Se deja como plan de mejora con el equipo de SIAU para fortalecer la educación.

10. ¿Durante su hospitalización, se le informó que los estudiantes en formación lo pudieran atender?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA10		
		Si	No	No Aplica
INTERNACION	2026	695	1071	260
	%	34,3	52,9	

El 52,9% de los usuarios encuestados refieren que no han recibido información sobre la presencia de estudiantes en la institución, es necesario fortalecer la presentación de los mismos y la información de que están en práctica para que los usuarios conozcan que harán parte del equipo asistencial.

11. ¿La alimentación formulada fue suministrada de forma adecuada?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA11				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	8	6	44	1277	691
	%				97,1	

El 97% de los usuarios están satisfechos con la alimentación suministrada, sin embargo se debe fortalecer el servicio de hospitalización y urgencias con un seguimiento mas exhaustivo por parte del servicio de dietas, dado que los usuarios en las respuestas negativas dan a conocer en 18 eventos, situaciones de inconformidad por el servicio de alimentos.

SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E	JUSTIFICACION
URGENCIAS ADULTOS	05-02-2025	Regular	BUENA ATENCION PERO REGULAR YA QUE NO SE LE HIZO ENTREGA DE ALIMENTOS OPORTUNAMENTE LE TOCO QUE COMPRARLOS POR CUENTA PROPIA
URGENCIAS ADULTOS	06-02-2025	Muy Mala	R/11 NO ACATARON RECOMENDACIONES DE LA ALIMENTACION PARA PACIENTE RENAL. LO DEMAS BUEN SERVICIO
URGENCIAS ADULTOS	27-02-2025	Mala	MUY BUENO. RTA 11 SE HAN OLVIDADO DE TRAERLE COMIDA POR ESO ES MALA RESPUESTA
ESTANCIA GENERAL MEDICA	27-01-2025	Regular	HAN ESTADO ATENTOS CUANDO HA TENIDO CRISIS. EN LO IRREGULAR LE IBAN DAR COSAS DULCES, ES DIABETICO FALTA INFORMACIÓN
ESTANCIA GENERAL MEDICA	11-02-2025	Regular	NO ME TRAJERON LA DIETA QUE ME INDICÓ EL MÉDICO, NO ME INFORMARON EN URGENCIAS SOBRE LA CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	15-01-2025	Regular	MUY BUENA LA ATENCION PERO HE TENIDO INCONVENIENTES CON EL DESAYUNO POR QUE ME TRAEN AGUA DE PANOLA Y SOY PROPIA A SER DIABETICO PERO TENGO MAS RUIDADO
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	14-01-2025	Muy Mala	BUENA ATENCION PERO EN CUANTO A LA ALIMENTACION NO RECIBEN LA DIETA QUE CORRESPONDE TENIENDO EN CUENTA EL MOTIVO DE INGRESO A HOSPITALIZACIÓN
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	10-03-2025	Mala	LA ALIMENTACION ES MUY SIMPLE, NO ME INDICAN LA CLASIFICACION DEL TRIAGE
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	13-02-2025	Muy Mala	MALA PORQUE NO HA SIDO CLARA LA INFORMACIÓN CON LA COMIDA, ME HAN TRAIDO PESCADO Y SOY ALERGICO SENTO LA DISCRIMINACIÓN
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	16-01-2025	Regular	NO HAN TRAIDO ALIMENTOS QUE LOS MEDICOS NOS PROHIBE COMER LECHE, QUESO, LÁCTEOS QUE MI PACIENTE NO PUEDE COMER
UNIDAD DE CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	13-02-2025	Regular	SIGUE SIENDO DEMORADA LA ATENCION EN URGENCIAS, NO HAN ATENDIDO LAS RECOMENDACIONES DE ALIMENTACIÓN PORQUE MI PAPÁ NO PUEDE COMER CARNES ROJAS Y TAMPOCO LÁCTEOS Y LE SIGUEN TRAENDO
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	13-02-2025	Regular	PREGUNTA 11 NO TIENEN EN CUENTA LA DIETA ALIMENTARIA DEL PACIENTE, SE LE DICE AL MEDICO Y NO REALIZA LA GESTIÓN
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	10-02-2025	Muy Mala	LA ALIMENTACIÓN INDICADA POR EL MÉDICO NO LA SIGUEN, Y ME TRAEN LO QUE NO ESTÁ ORDENADO POR ÉL. NO PUEDO TOMAR LÁCTEOS Y ME TRAEN CAFÉ CON LECHE
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	10-02-2025	Muy Mala	NO ME EXPLICARON LA CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE EN URGENCIAS. REVISAR LA ALIMENTACION DE AYER 9/02/2025 LE SENTÍ SABOR A DAÑADO
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	10-02-2025	Muy Mala	LA ALIMENTACIÓN ES MUY MALA, EL DIA 9 DE FEBRERO EL HUEVO, LA CARNE Y LA ARVEJA TENÍA UN OLOR A DAÑADO. NO DAN INFORMACIÓN CONCRETA EN URGENCIAS
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	13-02-2025	Muy Mala	LO ATENDIERON BIEN SON MUY HUMANOS. PREGUNTA 11 HACE 3 DIAS TRAJERON HUEVOS OLIVIA FEO, LA CARNE CRUDA VERDURAS MEDIO COCIDAS
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	14-02-2025	Regular	A VECES A LA ENTRADA COLOCAN MUCHAS TRABAS. PTA 11: REGULAR PORQUE LA COMIDA MUY SALADA
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	11-03-2025	Mala	INICIALMENTE LA ALIMENTACIÓN ESTABA MUY SALADA, LAS ARVEJAS QUEDAN DURAS Y MI PAPÁ SE PUEDE ATORAR DE LO DURAS QUE SON

Urgencias realizó un plan de mejora con el economato, sistemas y el procedimiento medico de prescripción, lo que conllevó a mejorar la oportunidad en el suministro. Se hace necesario que se haga la revisión e intervención con los servicios de hospitalización en pisos.

12. ¿Al egreso o alta del servicio le dieron las indicaciones de cuidados, recomendaciones y signos de alarma para volver a consultar de forma clara y suficiente?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA12				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	1	4	29	1183	809
	%					98,3

El 98,3% de los usuarios refieren satisfacción con la información recibida antes del egreso de la institución. Consideran que la información es clara y suficiente . El resultado es similar al obtenido en el primer trimestre del año 2024.

13. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
INTERNACION	2026	1	5	38	1072	910
	%					97,8

El 97,8% de los usuarios manifiestan que su experiencia con el servicio es buena y muy buena, lo que motiva a continuar brindando un servicio con calidad y humanización. Comparado con el primer trimestre del año 2024 , el indicador tuvo un leve descenso de 1,2 puntos.

14. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA14			
		Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI
INTERNACION	2026	9	8	771	1238
	%	0,4	0,4	38,1	61,1

La recomendación o adherencia de los usuarios por el hospital universitario San José de Popayán es del 99%. Fortaleza que se debe seguir manteniendo en pro de acreditar la institución. El resultado es similar al primer trimestre del año 2024.

AYDA INES TROCHEZ MORAN
Enfermera grado 1 apoyo SIAU
Hospital Universitario San José de Popayán