

INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2025.

ENCUESTAS APLICADAS :2061

INTERNACION (URGENCIAS, UCI, HOSPITALIZACION)

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	191
ESTANCIA GENERAL MEDICA	135
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA	83
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	132
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	90
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	39
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	147
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	116
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	30
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	60
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	41
UNIDAD DE QUEMADOS	46
UNIDAD DE SALUD MENTAL	36
URGENCIAS ADULTOS	473
URGENCIAS ADULTOS CONSULTORIO AMARILLO	2
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED	60
URGENCIAS PEDIATRICAS	102
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	276
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2061

En internación se aplicaron 2061 encuestas durante el segundo trimestre de 2025, siendo urgencias el servicio donde mayor numero de encuestas se aplicó, seguido de internación en pisos y luego cuidado intermedio adulto.

En los servicios ambulatorios se aplicaron 1332 encuestas que se evalúan por cada servicio, en informe anexo.

Teniendo en cuenta la sumatoria de encuestas ambulatorias y de servicios de internación se tiene que durante el segundo trimestre del año 2025 se obtienen los siguientes resultados de satisfacción global y recomendación:

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?”				Número de usuarios que respondieron la pregunta					Satisfactorio		≥	97%	
									Insatisfactorio		<	97%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción					99,38%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	1121	1095	981	1104	1153	1118							6572
Denominador	1138	1133	997	1105	1158	1133							6664
Resultado	98,51%	96,65%	98,40%	99,91%	99,57%	98,68%							98,62%
Vigencia anterior	98,55%	99,18%	98,20%	98,52%	98,63%	96,74%	99,06%	99,11%	99,11%	99,00%	99,02%	99,24%	98,72%
Trimestre	97,83%			99,38%									
Referente de													
Meta	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%

La satisfacción global se mide con la sumatoria de las respuestas buena y muy buena , ante la pregunta como calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital universitario san José de Popayán. El resultado obtenido durante el segundo trimestre es del 99.38% de satisfacción y el consolidado para el semestre es del 98.6%.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.?				Número de usuarios que respondieron la pregunta					Satisfactorio		≥	97%	
									Insatisfactorio		<	97%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción					99,82%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	1132	1125	992	1105	1154	1131							6639
Denominador	1138	1133	997	1105	1158	1133							6664
Resultado	99,47%	99,29%	99,50%	100,00%	99,65%	99,82%							99,62%
Vigencia anterior	99,20%	99,67%	99,36%	99,54%	99,71%	98,59%	99,90%	99,66%	99,79%	99,70%	99,51%	99,57%	99,52%
Trimestre	99,42%			99,82%									
Referente de													
Meta	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%

La recomendación global se mide con la sumatoria de las respuestas definitivamente si y probablemente si a la pregunta , recomendaría a su familiares y amigos el hospital universitario san José de Popayán?

Encontrando que para el segundo trimestre el 99.82 de los encuestados responden afirmativamente a la recomendación del hospital como IPS. El consolidado del primer semestre nos muestra el 99.62% de adherencia de los usuarios para con el hospital como IPS.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	4	15	1708	332

El 99% (2040) de los encuestados refieren que les brindaron un trato digno, siendo un buen resultado de satisfacción global.

El 1% restante que esta entre regular y malo, nos presenta oportunidades de mejora para seguir prestando excelentes servicios. Comparado con el trimestre anterior, el resultado mejoró el 1% disminuyendo la brecha.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	1861	198

El 90.38% de los encuestados refieren haber recibido información de tipo administrativo, se tiene un 9.6 % de brecha que se relaciona al proceso de brindar información, dado que el servicio de facturación le brinda esta información al familia, no siempre es la persona encuestada la que recibió la información. El servicio de facturación deja soporte de la información entregada a todo paciente o familiar de usuario que hace el ingreso a la institución.

Comparado con el trimestre anterior, mejoro la brecha que se tenia del 25% reduciéndola a un 9.6%.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	1	6	53	1581	418

El 97% (1999) de los usuarios encuestados confirman que si recibieron información y explicación sobre el triage en urgencias, queda un 3% de los usuarios encuestados que refieren información regular a mala.

El servicio logra un indicador cumpliendo la meta de satisfacción en información de triage sobre el 97%.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	1	1	27	1529	501

El 98.6% (2030) de los usuarios encuestados responden que la información sobre su estado de salud es muy buena, indicador que queda con un resultado excelente, superando la meta del 97%.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	0	14	1380	665

El 93.3% (2045) de los usuarios encuestados responden que se les ha dado buen trato , respetando sus creencias y costumbres. Es importante reforzar en los médicos y especialistas la importancia de reconocer las diferencias para mejorar el indicador, que si bien es un buen resultado debe estar en el 97% que es la meta establecida en la satisfacción.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	2	14	1300	743

El 99,2% (2043) de los usuarios encuestados manifiesta sentir satisfacción con el personal de enfermería en el trato recibido, quedando por encima de la meta del 97%. Comparado con el trimestre anterior, se muestra una mejora importante en la percepción del usuario con el personal de enfermería de los diferentes servicios.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA7				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	2	5	14	1418	620

El 98,9%(2038) de los usuarios manifiestan sentir confort con la limpieza, orden y funcionamiento del hospital, indicador con muy buena calificación por encima de la meta del 97%. Este indicador mejoro el 2% comaprado con el trimestre anterior.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	PREGUNTA8	
		Si	No
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	1966	93

El 96.9% 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 colaboradores en todos los servicios le brinden información al usuario desde el ingreso y sobre todo pierdan el temor a manifestar sus pqrs.

Este indicador queda sobre la meta propuesta del 97% siendo un resultado que ha mostrado mejoramiento continuo.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA9	
		Si	No
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	1964	95

El 95.3%(1964) de los usuarios encuestados responden afirmativamente sobre la educación en derechos y deberes, indicador que subió 8 puntos comparados con el trimestre anterior. Es importante recordar que los derechos y deberes es una responsabilidad en todos los servicios y de todo el personal, por tanto se debe continuar fortaleciendo la cultura de educar en derechos y deberes.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA10		
		Si	No	No Aplica
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	519	1279	261

De los 1798 usuarios encuestados que les aplica la pregunta, el 25% responden que si reciben información de los estudiantes que los atienden, es una oportunidad de mejora para que se refuerce en el convenio docencia servicio la importancia de presentarse e informar a los pacientes que ellos están en practica y que los valoraran. Este indicador estuvo el trimestre anterior en el 52.9% y tiene un descenso demasiado significativo para el proceso de convenio docencia servicio que debe hacer plan de mejora.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA11				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	2	7	28	1491	531

El 98.2% (2022) 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 13 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	02-04-2025	Regular	BUEN SERVICIO.
URGENCIAS ADULTOS	07-04-2025	Regular	BUENA ATENCION PERO REGULAR EN LA DIETA POR QUE DEMORARON EN DARLE LOS ALIMENTOS AUN CON AUTORIZACION
URGENCIAS ADULTOS	03-06-2025	Mala	BUENA ATENCION PERO REGULAR EL TEMA DE LIMPIEZA DE BAÑOS Y MUY REGULAR EN DIETA POR DEMORA EN SUMINISTRO
URGENCIAS ADULTOS	03-06-2025	Regular	BUENA ATENCION REGULAR EN LA LIMPIEZA DE BAÑOS Y REGULAR EN LA DIETA NO HAY ORGANIZACION
URGENCIAS ADULTOS	05-06-2025	Regular	BUENA ATENCION PERO REGULAR LA LIMPIEZA DE BAÑOS Y REGULAR LA ALIMENTACION A VECES HAY QUE COMPRARLA
URGENCIAS ADULTOS	12-06-2025	Mala	BUENA ATENCION MALA EN LA DIETA NO HAY COORDINACION PARA ACTUALIZARLA CON ECONOMATO
URGENCIAS ADULTOS	13-06-2025	Regular	BUENA ATENCION, PERO REGULAR LA COORDINACION DE CITAS, ENTRE ENFERMERIA Y ECONOMATO NO HAY CLARIDAD MUCHA DEMORA
URGENCIAS ADULTOS	13-06-2025	Mala	BUENA ATENCION PERO MALO EL PROCESO DE DIETAS, MUCHA DESINFORMACION NO COORDINAN
URGENCIAS ADULTOS	13-06-2025	Mala	BUENA ATENCION PERO REGULAR EN LIMPIEZA DE BAÑO TRIAJE Y MALA LA COORDINACION DE LAS DIETAS
URGENCIAS ADULTOS	16-06-2025	Regular	BUENA ATENCION, PERO REGULAR EN DIETA YA QUE NO LE CORRESPONDE
URGENCIAS ADULTOS	16-06-2025	Regular	BUENA ATENCION PERO REGULAR EN LA DIETA NO HAY COORDINACION CON JEFE DE ENFERMERIA
URGENCIAS ADULTOS	18-06-2025	Mala	BUENA ATENCION PERO REGULAR EN EL TRATO POR AUXILIARES CUBICULO E NO CAMBIO DE POSICION POCA COLABORACION EN DIETA NO LE CORRESPONDE

Urgencias realizó un plan de mejora con el economato, sistemas y el procedimiento medico de prescripción, se debe continuar con el seguimiento para lograr mejorar el suministro oportuno, adecuado acorde a las necesidades del usuario.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	2	15	1397	645

El 99,1% (2042) de los usuarios refieren satisfacción con la información recibida antes del egreso de la institución. Consideran que la información es clara y suficiente. Se tiene un buen nivel de percepción en cuanto al entendimiento de recomendaciones y educación entregada.

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	0	13	1275	771

El 99,3% (2046) 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.

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsanjose.gov.co

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
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE 2025	2059	0	3	925	1131

La recomendación o adherencia es del 99.8%.para el segundo trimestre este es el resultado del esfuerzo de todos los servicios por brindar atención integral y humanizada.

Todos los servicios reciben la información de las encuestas realizadas por servicio, con el Cual logran implentar sus planes de mejora y/o motivar los colaboradores acorde a sus resultados.

Cordialmente,

AYDA INES TROCHEZ MORAN
ENFERMERA GRADO I
COORDINADORA SIAU