

202

INFORME MEDICION DE SATISFACCION EN SERVICIOS AMBULATORIOS

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025

Durante el segundo trimestre del año 2025 se realizó la medición de satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas en los diferentes servicios de internación y ambulatorios, con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios que acceden a los servicios del hospital universitario san José de Popayán E.S.E.

ANALISIS SERVICIOS DE AMBULATORIOS

Se aplicaron 1332 encuestas en los siguientes servicios:

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
CIRUGIA	390
CONSULTA ESPECIALIZADA	353
IMAGENOLOGIA	153
ENDOSCOPIA	123
ONCOLOGIA	84
TERAPIA FISICA	84
MADRE CANGURO	44
UNIDAD DE HEMODINAMIA	38
CENTRO DE INFUSION	35
LABORATORIO CLINICO	20
CARDIOLOGIA	5
PATOLOGIA	3
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025	1332

Se aplica las encuestas teniendo en cuenta el volumen de usuarios que reciben los servicios , realizando una muestra global.

SATISFACCION GLOBAL EN SERVICIOS AMBULATORIOS

Encontramos que de los 1335 usuarios encuestados, responden 1328 que la atención es buena y muy buena , que corresponde al 99,6% de satisfacción global.

De estos 1328 , el 280 califican en excelente el servicio prestado, corresponde al 21% de la población satisfecha.

RECOMENDACIÓN POR EXPERIENCIA DE SERVICIO

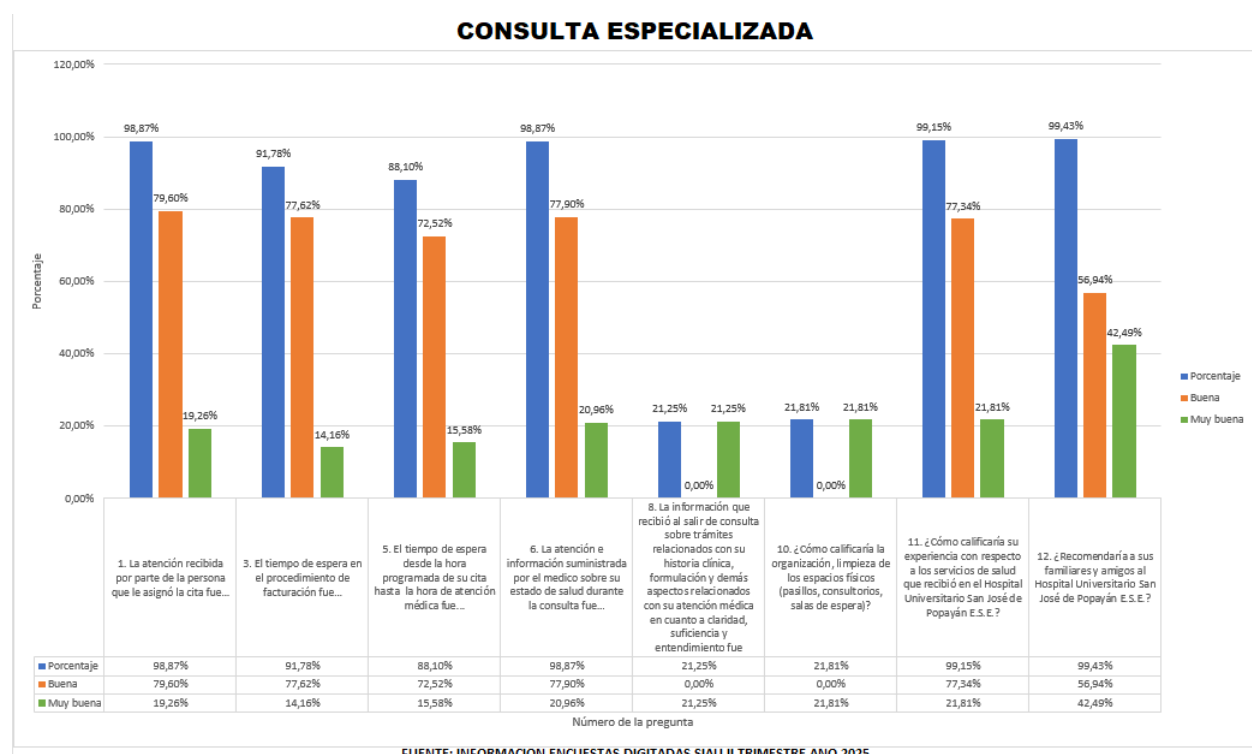
De los 1335 encuestados, 1333 (99.8%) responden afirmativamente que recomendarían a un familiar o un amigo volver al hospital universitario san José de Popayán. E.S.E.

De los 1333 que recomiendan venir a la IPS, el 48% definitivamente si recomendaría el hospital.

ACLARACION: Las preguntas 8 y 10 por un error del sistema no esta generando la respuesta buena, por tanto se ha solicitado la revisión y queda pendiente su análisis.

CONSULTA ESPECIALIZADA AMBULATORIA

En la revisión por servicios, se analizan las siguientes preguntas trazadoras de satisfacción en la ruta que hace el paciente:

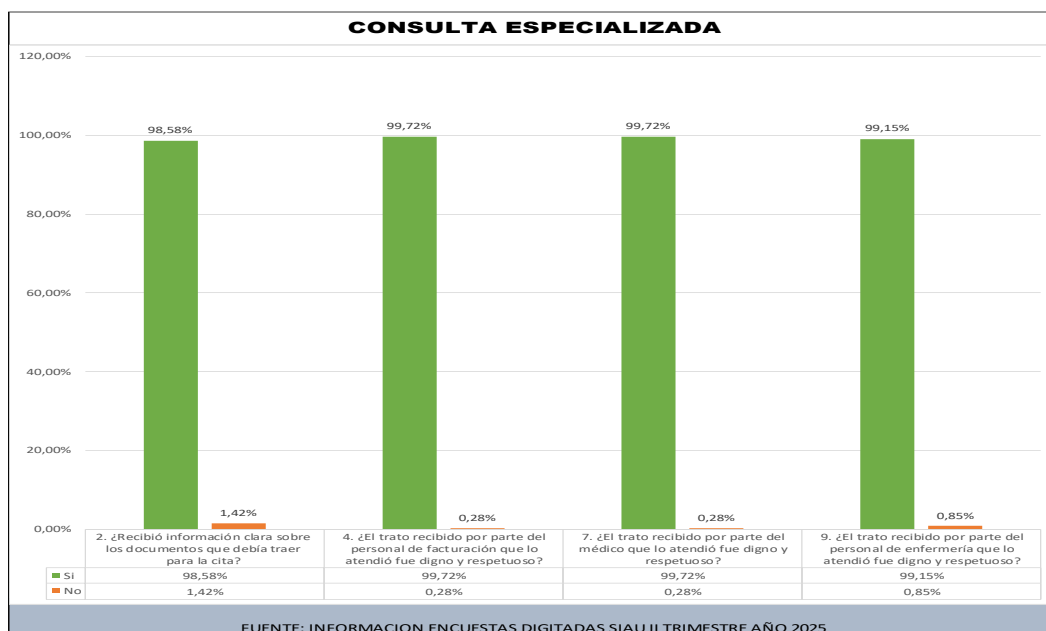


En la gráfica se encuentra las preguntas evaluadas, 1, 3,5,6,8,10 y las preguntas que evalúan satisfacción y recomendación 11 y 12.

1. En la medición de atención recibida en el área de asignación de citas, pregunta 1, se observa que la sumatoria de respuestas buena y muy buena fue del 98,8%, sin embargo en aras de avanzar hacia la mejora continua se debe seguir trabajando la oportunidad hasta lograr que la respuesta muy buena supere la buena.
2. La pregunta No 3 hace referencia al tiempo de espera durante el proceso de facturación, el consolidado muestra que la sumatoria de bueno y muy bueno asciendo a 91,7%, siendo la respuesta buena la que mayor porcentaje logra, analizando entonces que es necesario mejorar el tiempo de facturación en servicio de consulta externa cuya meta debe estar en el 97% que se maneja en el indicador de satisfacción institucional para el año 2025. Al igual que en el servicio de asignación de citas, se debe propender por tener el mayor

- numero de respuestas en muy buena, guiados hacia la excelencia propuesta en el plan de desarrollo y misión institucional.
- La pregunta 5, hace referencia al tiempo de espera desde la hora programada hasta la hora de atención, con un resultado del 88.1%, por tanto es una oportunidad de mejora para el servicio de consulta externa, con seguimiento por parte del servicio de consulta externa para cumplirle la promesa de servicio al usuario.
 - Las preguntas 8 y 10 por un error del sistema no esta generando la respuesta buena, por tanto se ha solicitado la revisión y queda pendiente su análisis.**
 - La medición de satisfacción del usuario se hace en los servicios ambulatorios con las respuestas a las preguntas 11 y 12, la satisfacción de los usuarios en el servicio de consulta externa es del 99,1%, quedando por encima de la meta del 97% durante este periodo. Mientras que el 99,4% de los usuarios encuestados recomendaría a un familiar o amigo venir al hospital, la adherencia en este servicio supera la meta establecida del 97%. Es una muestra de la mejora de los servicios que logran brindar servicios con una satisfacción global muy satisfactoria, sin embargo como el hospital va hacia el proceso de acreditación, se debe seguir fortaleciendo la atención hasta lograr mas respuestas excelentes que buenas.

Las preguntas que tienen como respuesta SI o NO, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



En esta grafica se muestra los resultados a las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta de satisfacción aplicada a servicios ambulatorios.

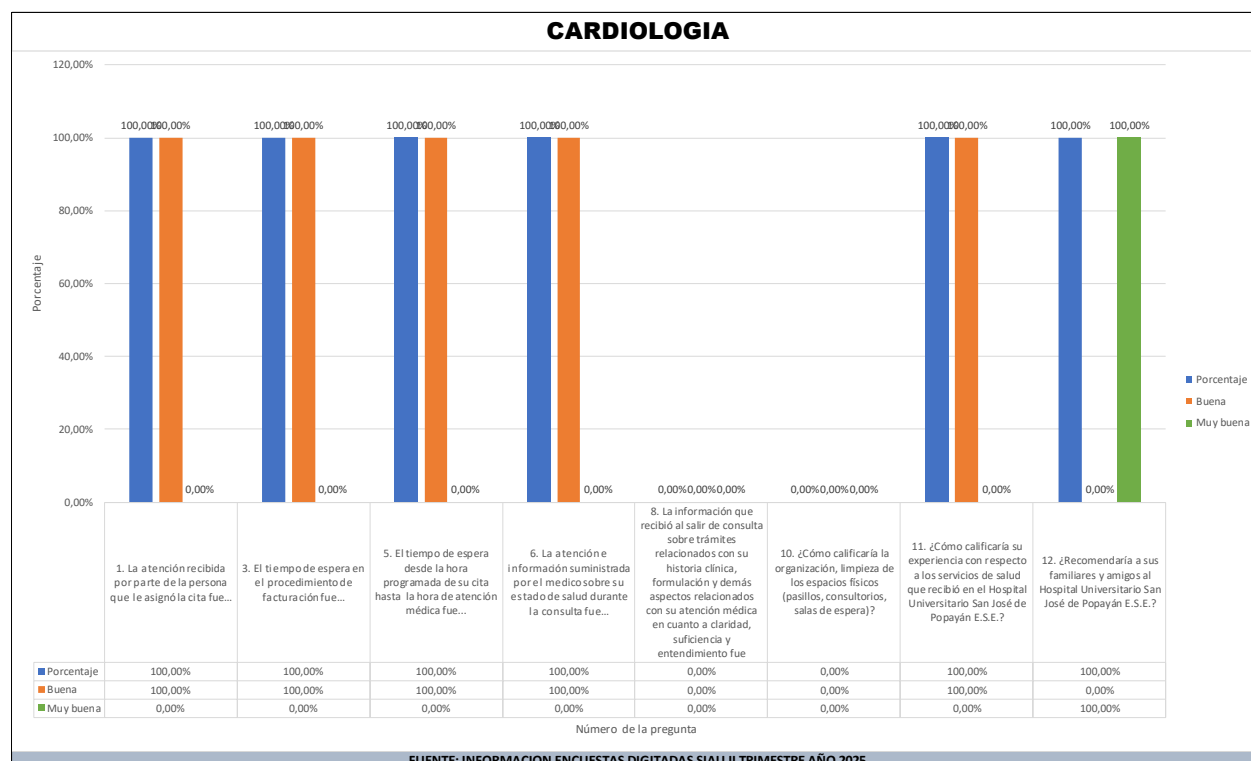
Se observa cumplimiento de la meta por encima del 97% en todas las preguntas, relacionadas con información y trato recibido, sin embargo en este tipo de preguntas que evalúan

derechos, es importante que el servicio trabaje en los puntos donde se encuentra respuestas negativas como en la pregunta 2, donde el 1.42% refiere que la información para asignársele la cita no fue clara y en el trato recibido por parte del auxiliar de enfermería que en este caso es en pre y posconsulta con el 0.85%.

OPORTUNIDADES DE MEJORA CONSULTA EXTERNA

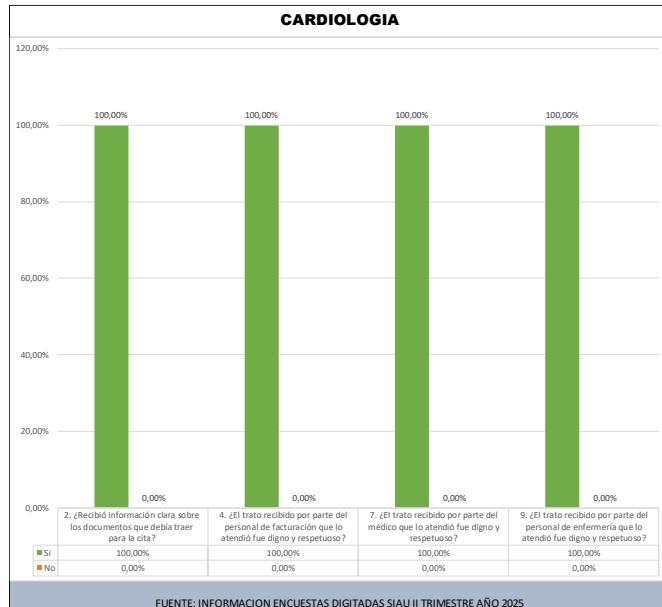
- Seguimiento al cumplimiento de la hora programada de los usuarios
- En el proceso de facturación, mejorar la oportunidad de tiempo de espera para el proceso de facturación.
- En proceso de acreditación , superar el porcentaje de respuestas de satisfacción y experiencia muy buenas, hasta lograr que sea el mayor porcentaje logrado con la meta del 97%.

SERVICIO DE CARDIOLOGIA



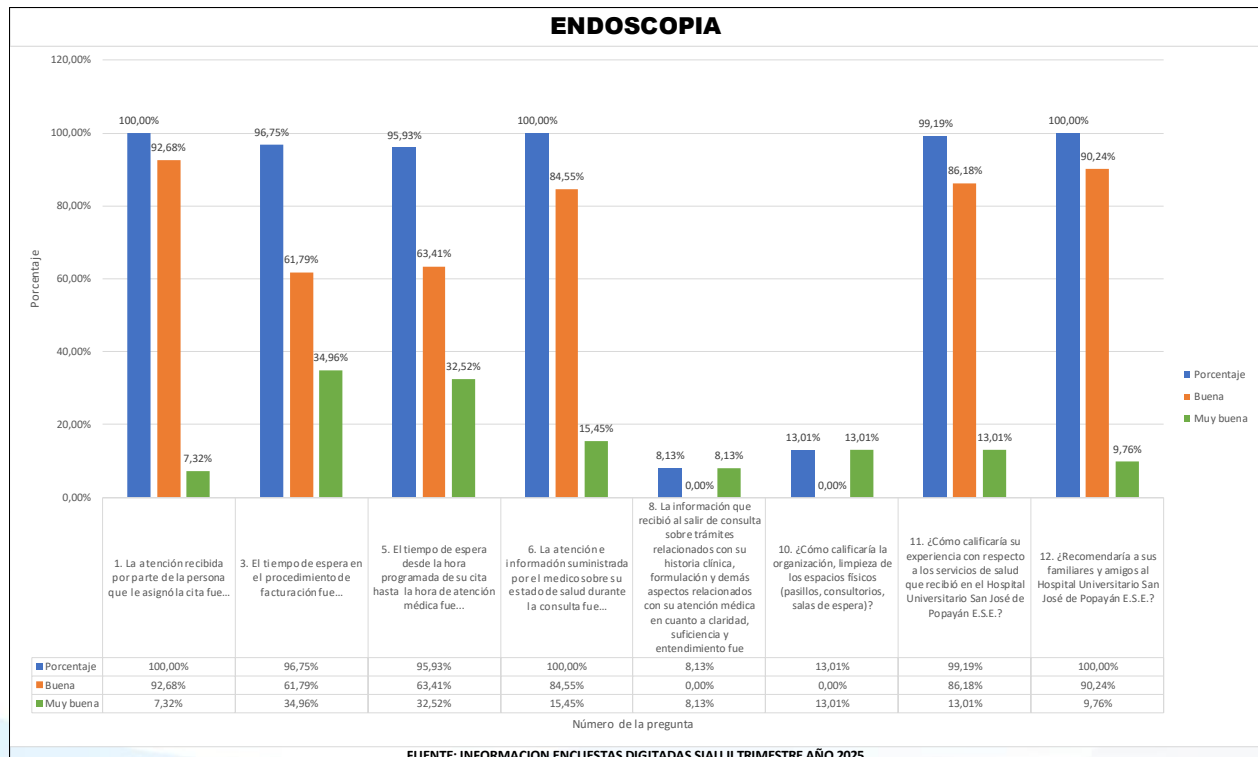
En el servicio de cardiología se encuentra una percepción atípica comparada con los otros servicios ambulatorios, dado que se observa una satisfacción con indicador del 100%, pero no hay respuestas relacionadas con una atención muy buena, por tanto es necesario que el servicio revise que mejoras puede realizar para que el grado de satisfacción de los usuarios sea mayor en términos de percepción entre un servicio que es “bueno” y uno que es “muy bueno”.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



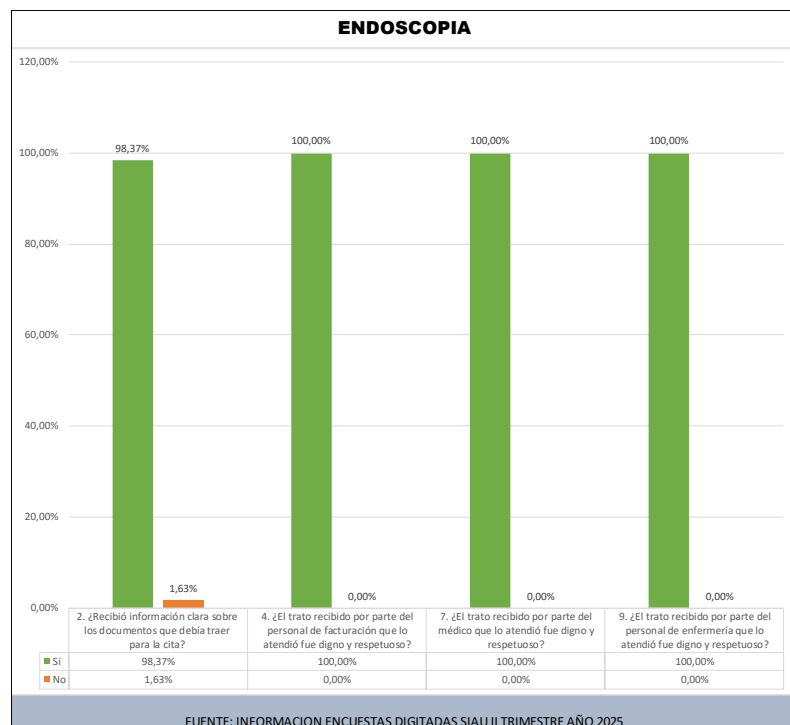
El servicio de cardiología no tuvo respuestas negativas en las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta ambulatoria, relacionadas con información y trato recibido por parte del personal

SERVICIO DE ENDOSCOPIA



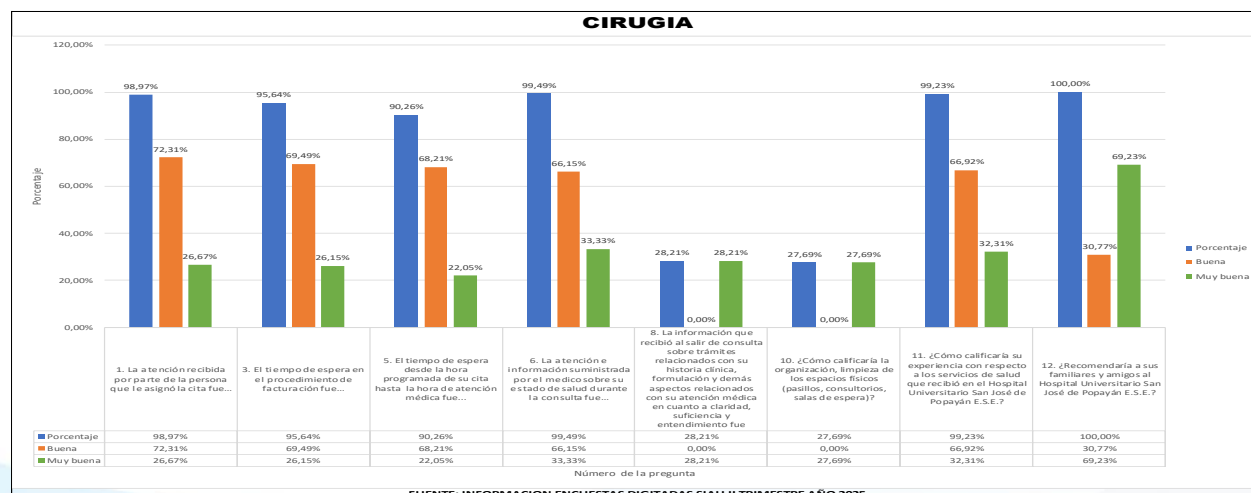
El servicio de endoscopia, nos muestra un cumplimiento de la meta en las preguntas realizadas en la encuesta, sin embargo al revisar los porcentajes de las respuestas buenas y muy buenas, es necesario que se haga el mejoramiento continuo hasta lograr que el mayor porcentaje de respuesta se dé en la excelencia de servicio.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



El servicio de endoscopia recibe respuestas positivas ante las preguntas que relacionan la información y el trato recibido, sin embargo en la claridad de la documentación a presentar para obtener el servicio, debe hacer mejoras dado que ahí tiene el 1,67% de resoyesta negativa.

SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



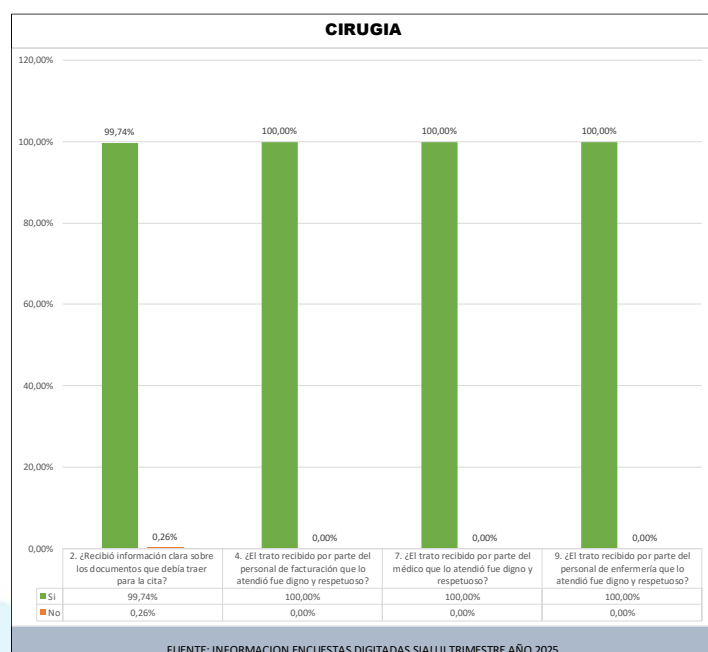
En el servicio de cirugía se observa que en las preguntas relacionadas con el tiempo de espera para el servicio de facturación ambulatoria no se cumple la meta, se obtiene un resultado del 95.6% quedando por debajo de la meta del 97%, así mismo se observa que la respuesta buena supera la muy buena y se debe fortalecer el cambio de comportamiento en el servicio hasta lograr un resultado con excelencia como se propone en el proceso de acreditación.

Quedan por debajo de la meta el tiempo de espera desde la hora programada hasta la hora de atención, situación que también ha sido expresada por los usuarios de cirugía ambulatoria a través de las pqrsl que se reciben por los diferentes canales de atención.

La percepción del usuario frente a la información suministrada por el medico, nos muestra una satisfacción del 99%, lo que significa que el usuario esta recibiendo información por parte de los profesionales de cirugía, siendo esta una inconformidad que en el año 2024 se presentaba a través de las pqrsl, se observa la mejora en la percepción del usuario a través de la encuesta de satisfacción. Se sugiere continuar fortaleciendo la información al usuario por parte de los profesionales en cuanto a la percepción de buena o muy buena , para que se intercambie dicho resultado.

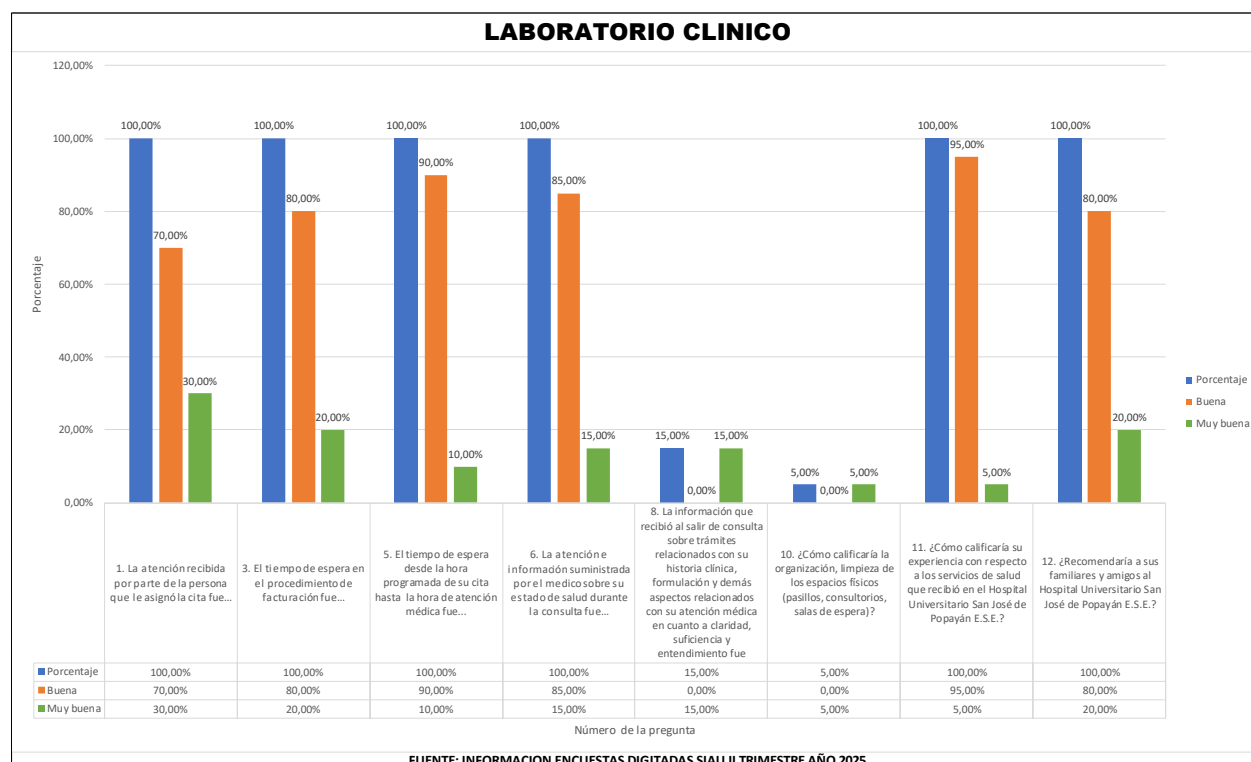
La satisfacción del usuario en cirugía ambulatoria supera la meta establecida del 97% con un resultado del 99.2% y la recomendación del usuario a un familiar o amigo, acorde a la experiencia vivida es del 100%. Se resalta que la respuesta en esta experiencia es mayor en muy buena que en buena, situación que demuestra que el servicio esta migrando a la excelencia en la atención.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



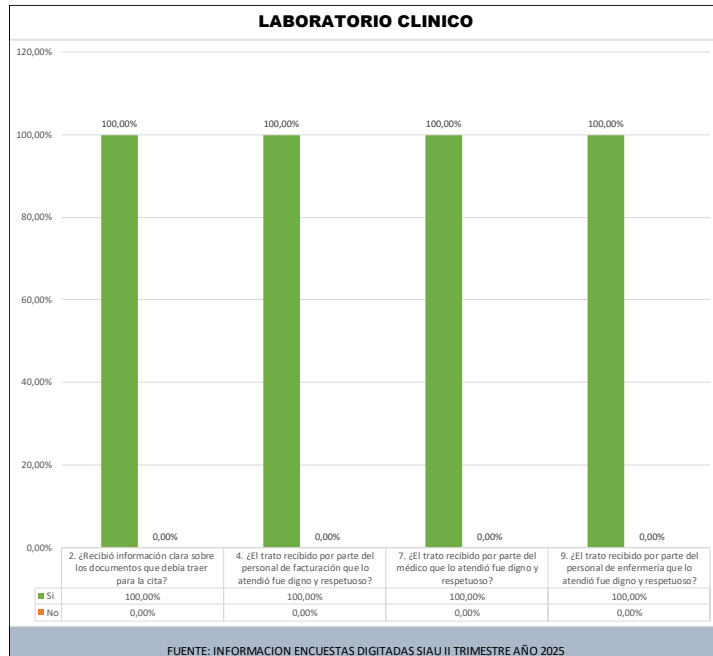
El servicio de cirugía ambulatoria no tuvo respuestas negativas en las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta ambulatoria , relacionadas con información y trato recibido por parte del personal

LABORATORIO CLINICO



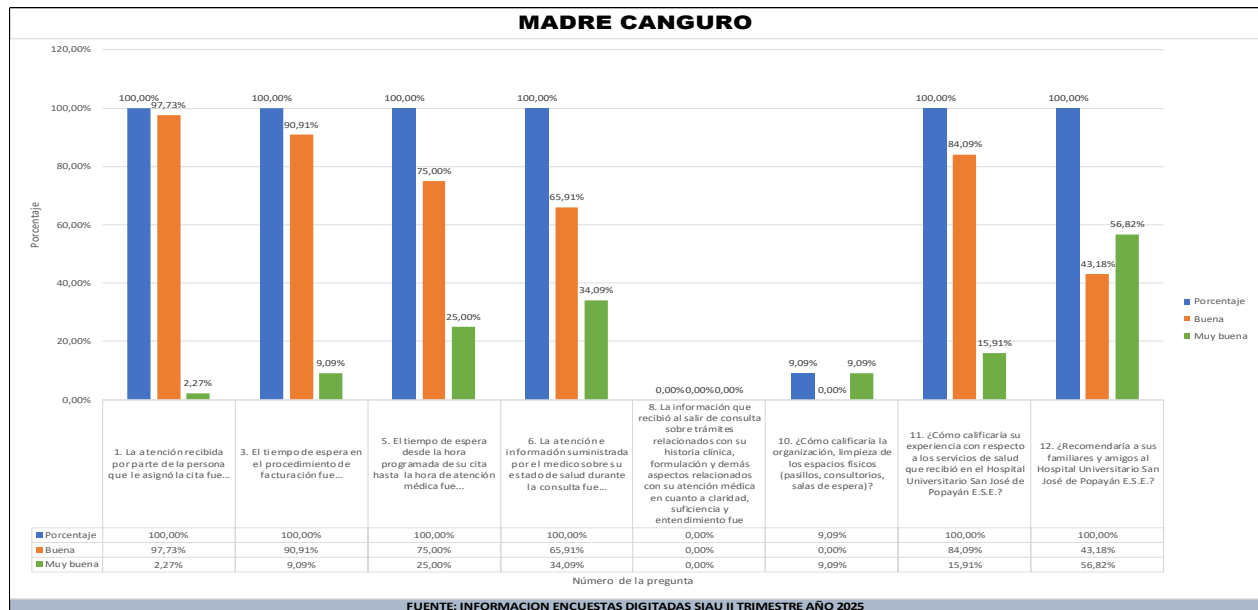
Acorde a la muestra aplicada, el laboratorio cumple con el 100% de satisfacción en todas las preguntas realizadas, sin embargo la respuesta buena ocupa el mayor lugar, por tanto el servicio debe seguir con la mejora continua, para que sus respuesta migren hacia la excelencia en el servicio. Se obtuvo un buen resultado.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI o NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



El servicio de laboratorio no tuvo respuestas negativas en las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta ambulatoria, relacionadas con información y trato recibido por parte del personal

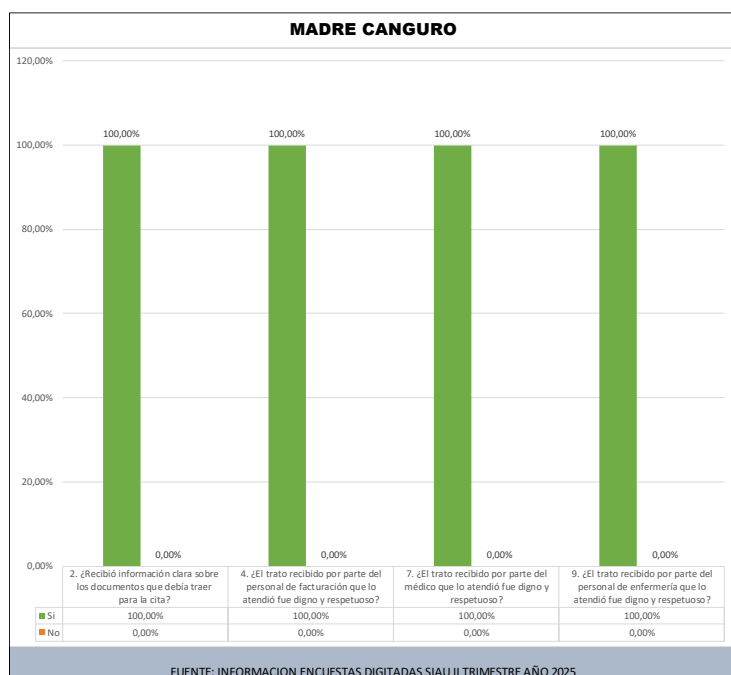
MADRE CANGURO



En el servicio de madre canguro, se aplicaron 44 encuestas en las que se observa una satisfacción del 100% en la sumatoria de respuestas buenas y muy buenas, sin embargo el porcentaje de

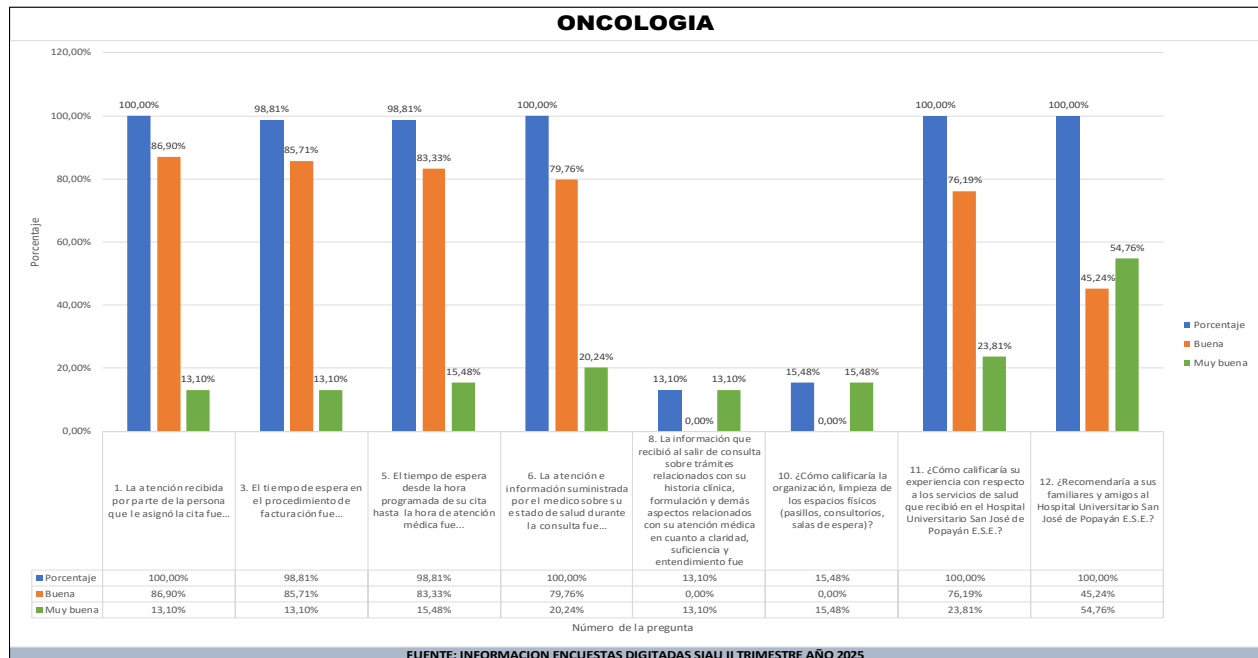
respuestas muy buenas es bajito comparado con la buena, lo que significa que el servicio debe continuar trabajando para la mejora continua hasta llegar al objetivo de acreditación de brindar servicios excelentes.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



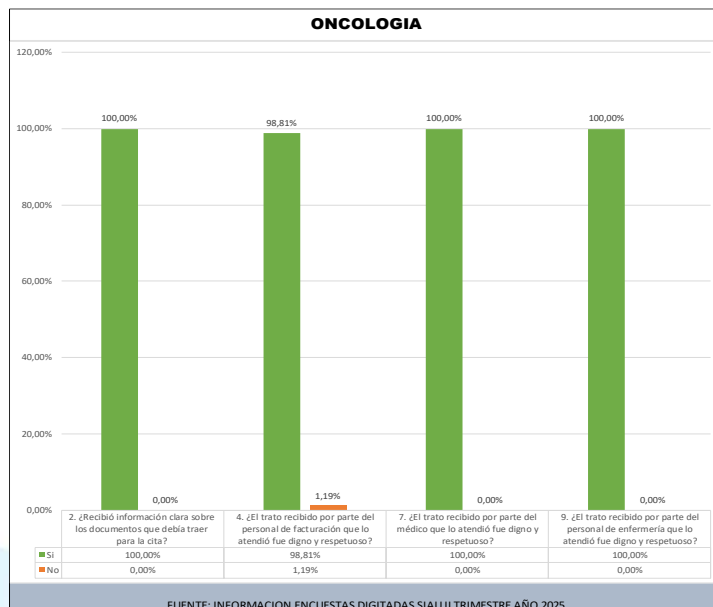
El servicio de madre canguro no tuvo respuestas negativas en las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta ambulatoria, relacionadas con información y trato recibido por parte del personal

SERVICIO DE ONCOLOGIA



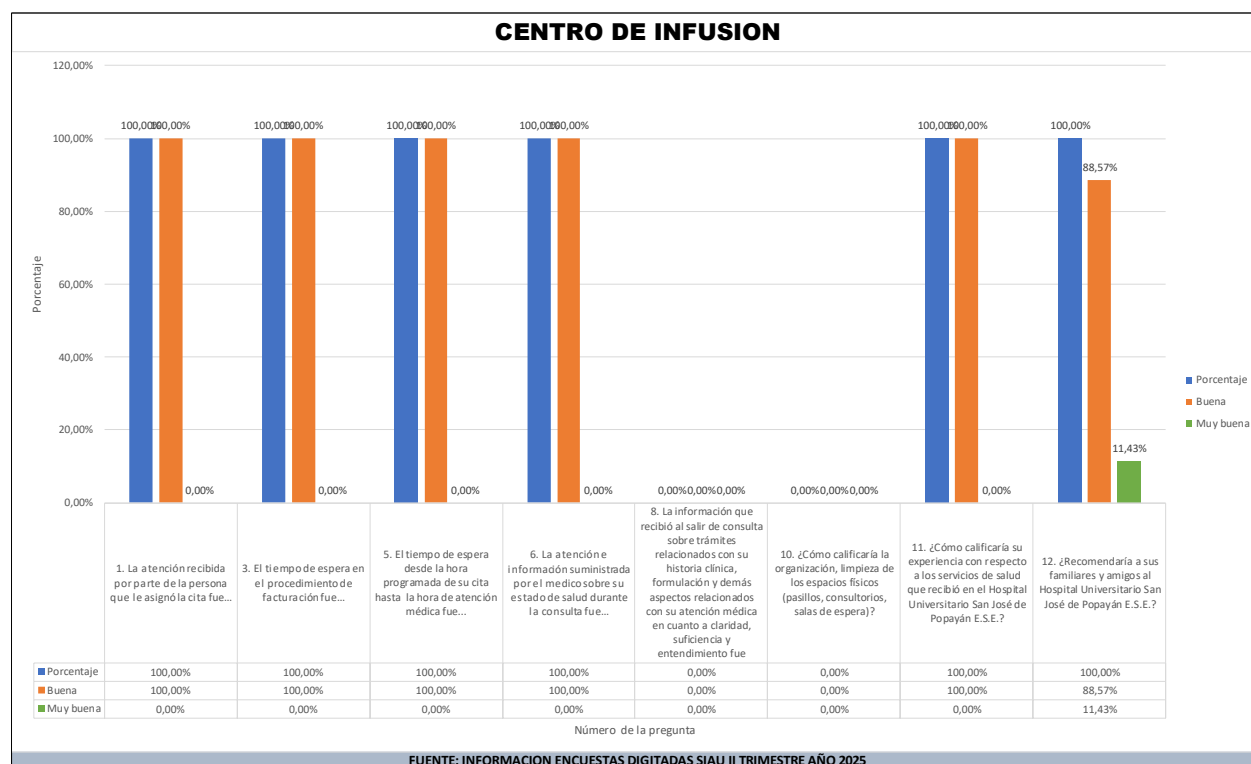
El servicio de oncología nos muestra que las preguntas fueron respondidas con una satisfacción superior al 97% como lo muestra la barra azul, sin embargo la respuesta buena supera a la muy buena en un alto porcentaje y se debe continuar manejando la mejora continua para lograr el objetivo de excelencia propuesto en la misión y visión del hospital acorde al proceso de acreditación.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI o NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



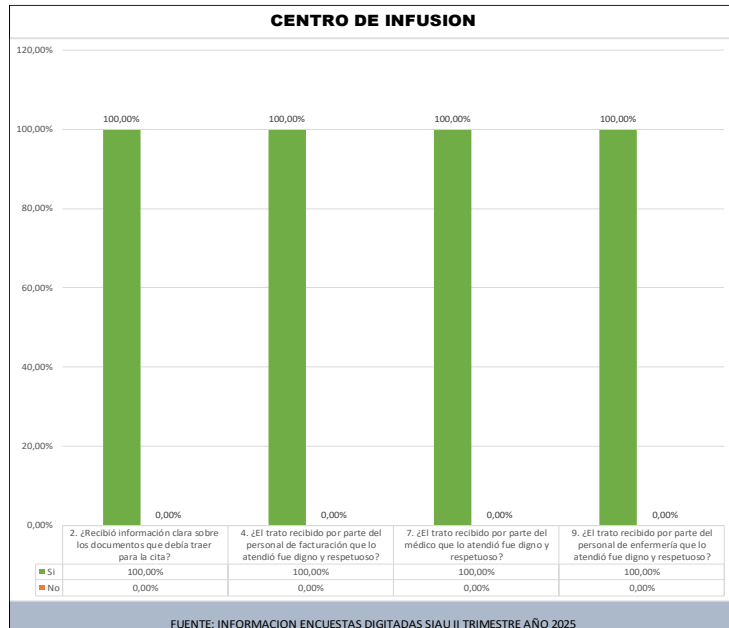
El servicio de oncología recibe una percepción positiva ante las preguntas de información y trato recibido, sin embargo en el trato recibido por parte del personal de facturación el 1.19% de los usuarios responden negativamente, lo que debe generar oportunidad de mejora en ese punto crítico de la ruta interna del servicio.

CENTRO DE INFUSION



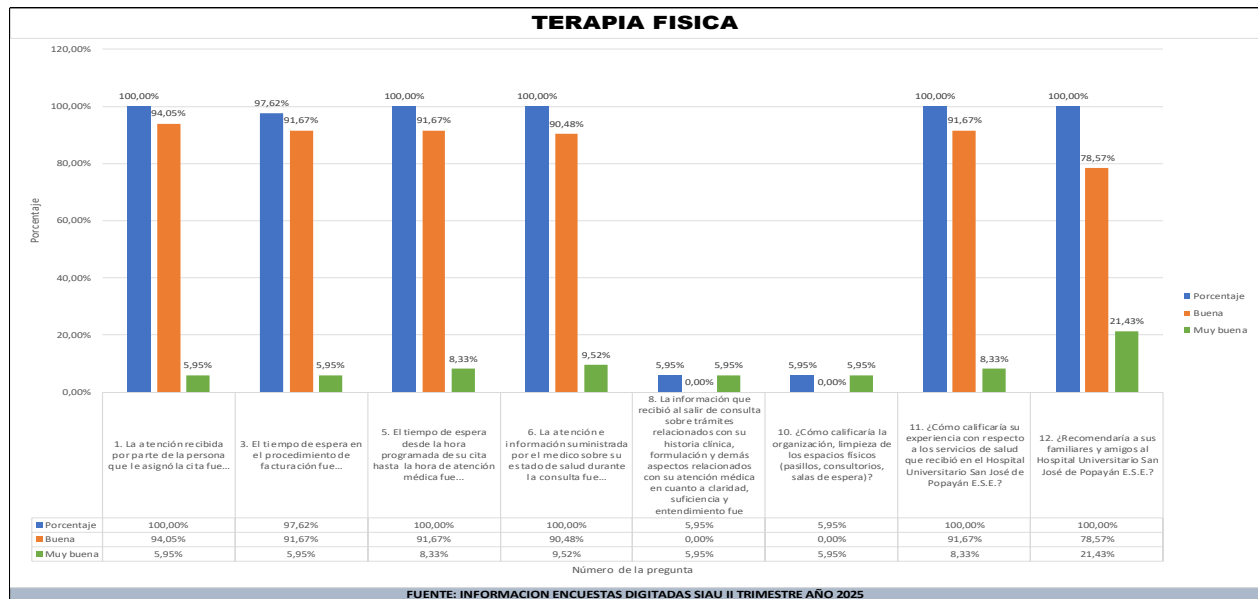
La percepción de satisfacción en el centro de infusión es del 100% buena, sin embargo no hay percepción de “muy buena”, incluye satisfacción global y recomendación por experiencia y aunque es un resultado satisfactorio, se debe revisar que estrategias se deben desarrollar para que la percepción del usuario migre de ser buena a ser en su mayor porcentaje muy buena. Esto acorde a los lineamientos de acreditación que se busca brindar servicios excelentes.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI o NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



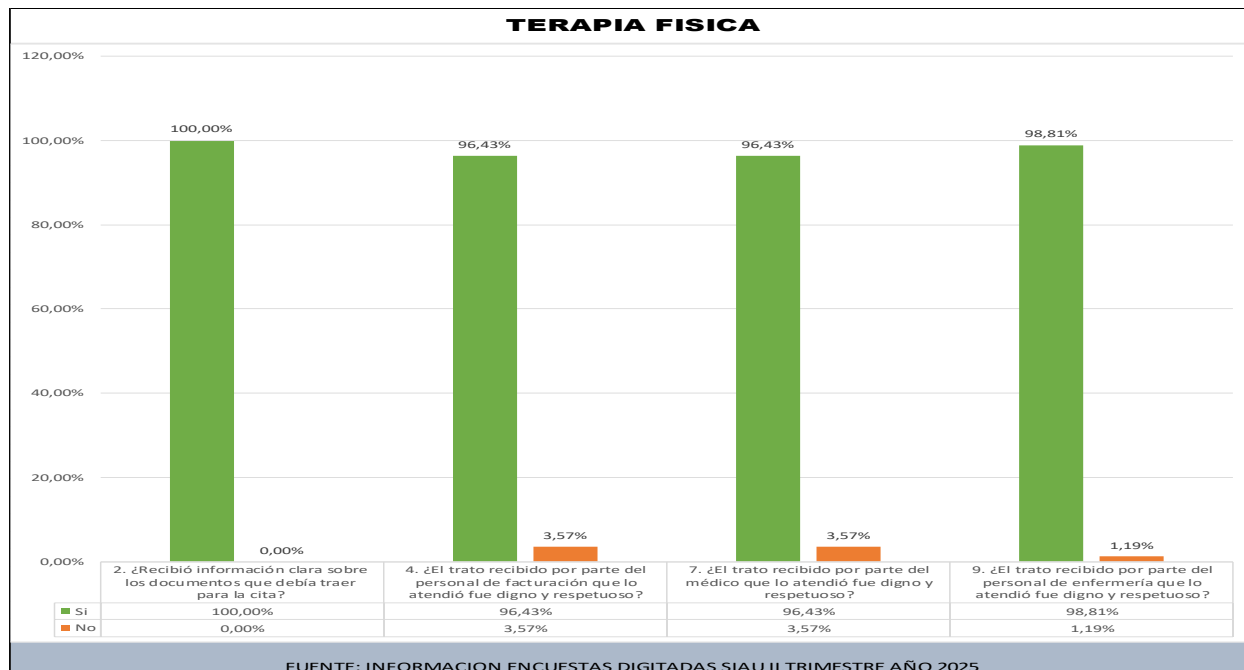
El servicio de centro de infusión no tuvo respuestas negativas en las preguntas 2, 4, 7 y 9 de la encuesta ambulatoria, relacionadas con información y trato recibido por parte del personal

REHABILITACION Y TERAPIA FISICA



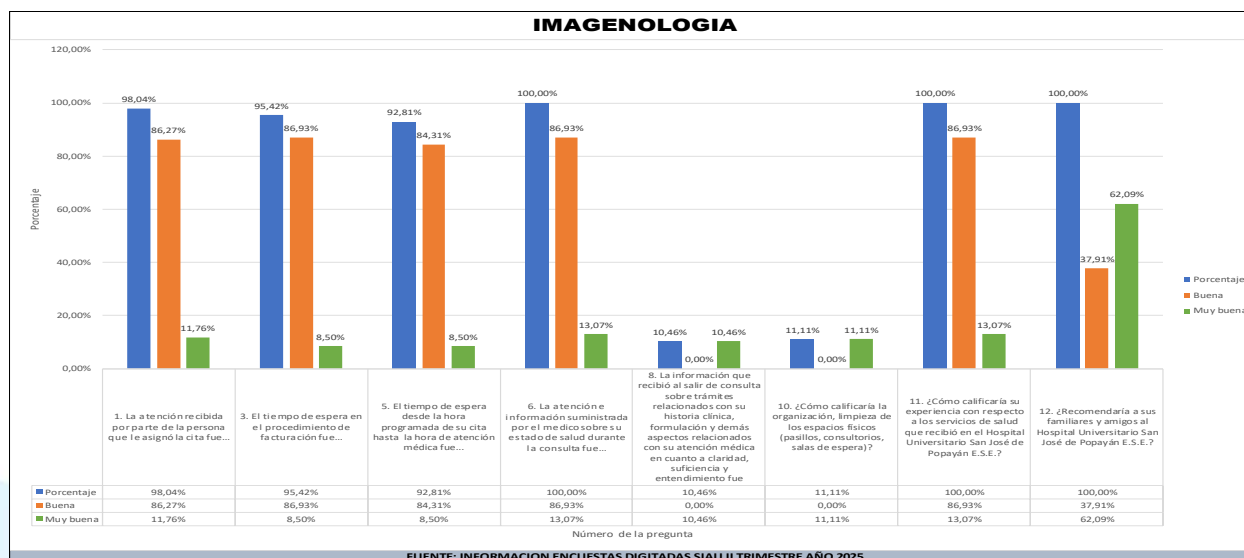
El servicio de rehabilitación y terapia física muestran un resultado satisfactorio en la percepción del usuario, con resultado por encima de 97%. A pesar de que la satisfacción global supera la meta, es importante tener en cuenta que las respuestas buena superan a la respuesta muy buena en un amplio margen, por tanto el servicio debe continuar con la mejora continua para lograr el objetivo de la misión institucional de prestar servicios con excelencia.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



El servicio de Rehabilitación tiene mas del 96% de respuestas positivas frente a entrega de información y trato dado al usuario, sin embargo en la pregunta 4 relacionada con el trato recibido por el servicio de facturación, pregunta 7 trato de profesionales, tiene un 3.57% de respuestas negativas, es decir que el usuario percibe que el trato no fue digno ni respetuoso, brecha que se debe intervenir dentro de las oportunidades de mejora del servicio.

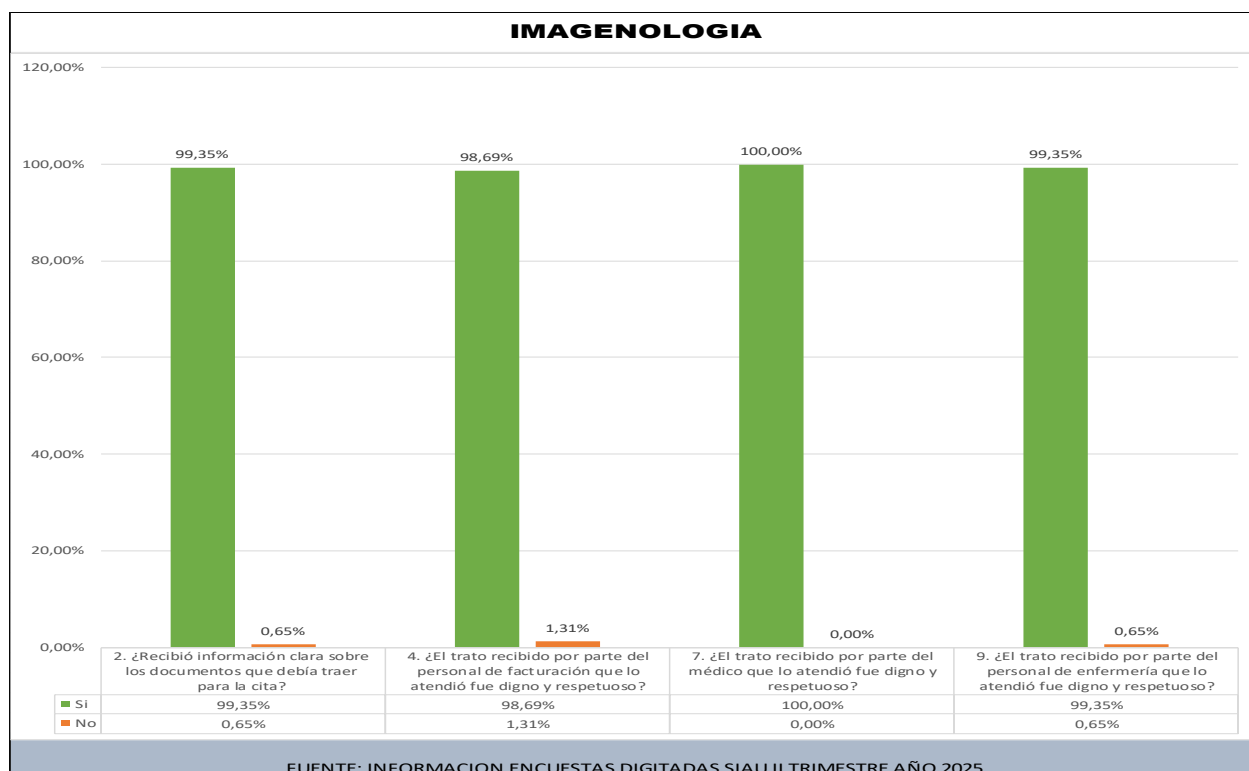
SERVICIO DE IMAGENOLOGIA



El servicio de imágenes diagnósticas muestra un resultado satisfactorio en la percepción del usuario, con resultado por encima de 97%, excepto en la pregunta 3 relacionada con el tiempo de espera en el proceso de facturación, generándose una oportunidad de mejora en ese punto crítico del proceso. De igual forma se evidencia que en la pregunta 5, relacionada con el tiempo de espera desde la hora programada hasta la hora de atención queda con el 92.8% por debajo de la meta que es del 97%, dando lugar a una segunda oportunidad de mejora en el monitoreo de cumplimiento a la hora programada frente a las expectativas de servicio del usuario.

A pesar de que la satisfacción global supera la meta, es importante tener en cuenta que las respuestas buena superan a la respuesta muy buena en un amplio margen, por tanto el servicio debe continuar con la mejora continua para lograr el objetivo de la misión institucional de prestar servicios con excelencia.

Las preguntas que tienen como respuesta **SI** o **NO**, se han parametrizado gráficamente en la segunda imagen que a continuación se relaciona:



El servicio de Imágenes diagnósticas tiene mas del 96% de respuestas positivas frente a entrega de información y trato dado al usuario, sin embargo en la pregunta 4 relacionada con el trato recibido por el servicio de facturación tiene el 1.31% negativo, en las preguntas 2 de información de requisitos y 9 trato de personal de enfermería, tiene un 3.57% de respuestas negativas, es decir que el usuario percibe que el trato no fue digno ni respetuoso, brecha que se debe intervenir dentro de las oportunidades de mejora del servicio.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FO-ARH-01

Versión: 05

Página 1 de 1

En general los servicios ambulatorios tienen una satisfacción global con un resultado muy favorable al igual que la recomendación, deben revisar los puntos críticos de la ruta de atención y los derechos que se ven afectados en los mismos, para que sean oportunidades de mejora en sus planes individuales .

Cordialmente,

AYDA INES TROCHEZ MORAN
ENFERMERA GRADO I
COORDINADORA SIAU