

INFORME DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE 2024

**HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE**

**VICTOR PEREZ UNDA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
COORDINADOR**

**DOCUMENTADO Y ELABORADO POR:
MAYRA CRISTINA RUIZ MARTINEZ
TECNÓLOGA DE APOYO**

**OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
YOPAL**

Contenido

Introducción.....	3
1. Aplicación De Encuestas	4
2. Encuestas Aplicadas Por Servicio	4
.....	4
3. Indicador de Satisfacción del Proceso.....	5
4. Actualizaciones en la encuesta de satisfacción Vigencia 2024.	6
5. Tipo Poblacional Producto de las encuestas	8
6. Encuestas por EPS	8

Introducción

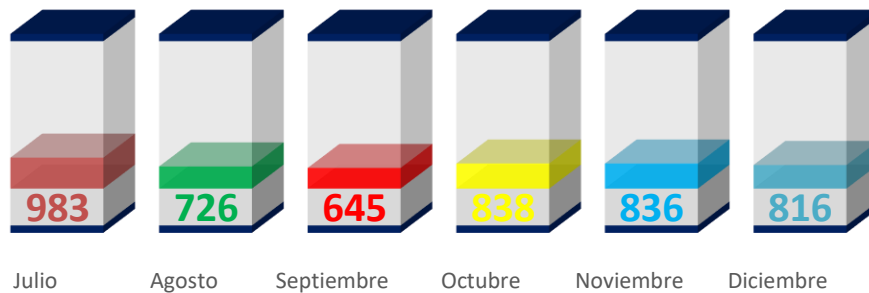
El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. a través de la Oficina de Humanización y Atención al Usuario juega un papel fundamental en el vínculo entre una institución o entidad y sus usuarios siendo el objetivo principal resolver dudas, gestionar solicitudes, ofrecer soporte y brindar servicios que garanticen la satisfacción del público es por ello que a través de la encuesta de satisfacción se busca mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta la entidad, asegurando que las necesidades y expectativas de los usuarios sean atendidas de manera efectiva, mostrándonos que la satisfacción del usuario es un reflejo directo de la calidad del servicio, por lo que medirla es esencial para identificar áreas de mejora.

1. Aplicación De Encuestas

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E desde la oficina de Atención al Usuario realiza encuestas en los diferentes servicios de la institución, lo anterior con el fin de medir la satisfacción de nuestros usuarios, durante el **II Semestre del año 2024** se logro un total de **4.844** encuestas aplicadas.

A través de la siguiente grafica se da a conocer la distribución de las encuestas aplicadas en los diferentes meses del **II semestre de 2024**, donde se pueden evidenciar que en el mes de **Julio** se realizaron **983** encuestas, siendo este en el que mas encuestas se realizaron.

TOTAL DE ENCUESTAS II SEMESTRE 2024



Grafica 1: Fuente Atención al Usuario

2. Encuestas Aplicadas Por Servicio

Durante el **II semestre de 2024** se aplicaron **4.844** encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución, a través de la siguiente Gráfica podemos evidenciar que el servicio en que más encuestas se aplicaron fue **urgencias** con un total de **2.101**, seguido de este tenemos **internación 4 piso** con **1.040** y por ultimo **internación 5 piso** con **695** encuestas.

Encuestas por servicio



Grafica 2: Fuente Atención al Usuario

A través de la siguiente tabla podremos apreciar el porcentaje de satisfacción por servicios del **II semestre de 2024**:

Tabla1: Fuente Atención al Usuario

% SATISFACCIÓN II SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS						
	Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfecho	% insatisfecho	total
Cirugia	18	0	18	100%	0%	100%
Internación 4 piso	1024	15	1039	98%	2%	100%
Internación 5 piso	691	4	695	99%	1%	100%
maternidad	107	0	107	100%	0%	100%
urgencias	2074	26	2100	99%	1%	100%
consulta externa	181	5	186	97%	3%	100%
laboratorio	102	0	102	100%	0%	100%
radiologia	578	19	597	97%	3%	100%
total	4775	69	4844	99%	1%	100%

3. Indicador de Satisfacción del Proceso

Se cuenta con un indicador de proceso que nos permite medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios prestados, para el I semestre de 2024 podemos evidenciar que el Indicador ha dado cumplimiento a la meta establecida por la institución.

Esta meta se fija de acuerdo a la muestra establecida en el “*DE-I-01 Instructivo para Cálculo de Tamaño de Muestra en la Aplicación de Encuestas para la Medición de Satisfacción de los Usuarios.*”

la Oficina de Humanización y Atención al Usuario da a conocer dicho indicador en el comité de ética mensual, y del mismo modo mes a mes refuerza todo el proceso de orientación y educación a los usuarios en derechos y deberes y el acceso a los diferentes servicios que presta la institución como alternativa de mejora para aquel porcentaje de usuarios insatisfechos.

NOMBRE INDICADOR	META	DEFICIENTE	ACEPTABLE	EXCELENTE	DATOS	2024											
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Porcentaje de satisfacción global de los usuarios	90%	0% a 70%	>70% a 85%	>85% a 100%	NUMERADOR	804	1012	952	953	921	950	957	715	620	833	835	814
					DENOMINADOR	825	1038	981	968	953	971	983	726	645	838	836	816
					TOTAL	97,45%	97,50%	97,04%	98,45%	96,64%	97,84%	97,36%	98,48%	96,12%	99,40%	99,88%	99,75%

4. Actualizaciones en la encuesta de satisfacción Vigencia 2024.

Para el mes de octubre de 2024 se realiza la actualización de la encuesta de satisfacción la cual se encuentra ubicada en **Hospinet/empresa/mapa de procesos/estratégico/humanización y atención al usuario/formatos/6HAU-F-16 Encuesta de Satisfacción al usuario**, permitiendo tener en esta un lenguaje mas claro hacia el usuario y su familia.

Posteriormente en busca de brindar mas accesibilidad a los usuarios en la medición de la satisfacción se crea link y código QR que permite a los usuarios calificar nuestros servicios prestados.

Link encuesta satisfacción:

<http://serhy/intranet/pdf/4/16HAU-F-16-HAU-F-16%20Encuesta%20de%20satisfaccion%20al%20usuario.pdf>

Formato encuesta de satisfacción:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: HAU-F-16
FECHA: 03/10/2024
VERSIÓN: 1
PÁGINA: 1 DE 1

Con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios, le invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción que presentamos a continuación.

Fecha: _____ Servicio: _____ EPS: _____

NOMBRE DEL ENCUESTADO: _____ CELULAR: _____

Marque con una X si usted es: paciente: Familiar y/o acompañante:

Nota: Si la encuesta es aplicada en Hospitalización la pregunta N°2 **NO** es de carácter obligatorio.

Califique marcando una x: **MUY BUENA** (5), **BUENA** (4), **REGULAR** (3), **MALA** (2), **MUY MALA** (1).

N°	¿Como Califica? Señor usuario usted como califica las siguientes preguntas:	Calificación				
		5	4	3	2	1
1	La atención prestada por el personal administrativo: vigilancia, facturación, atención al usuario, Contac center, etc.:					
2	La información brindada al momento de solicitar su cita, referente a la posibilidad de elegir al médico tratante:					
3	La atención prestada por médicos, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, etc. durante su atención:					
4	La información brindada sobre los requisitos administrativos para su atención, conducta a seguir después de la atención, horarios de visita:					
5	La educación brindada sobre su enfermedad, tratamiento, riesgos, complicaciones en la realización del procedimiento, evolución y autocuidado:					
6	La limpieza, aseo y comodidad de las instalaciones:					
7	La información brindada sobre los Derechos y deberes que tiene como usuario:					
8	El respeto de la dignidad, privacidad y trato humanizo durante su atención:					
9	Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS:					
10	La satisfacción en general de la atención prestada:					
Observaciones:						

Nombre de quien diligencia la encuesta (Si es diferente al encuestado): _____

Tipo poblacional: Discapacidad ___ Indígena ___ Afro ___ Raizal ___ Palanquero ___ Gitano ___ LGTBI ___ Campesino ___ Mujer ___ Gestante ___ Niño ___ Joven ___ Adultez ___ Adulto mayor ___ Víctima ___.

Código QR encuesta de satisfacción:



5. Tipo Poblacional Producto de las encuestas.

Dando cumplimiento a la política de Servicio al ciudadano se esta establece dentro de la actualización de la encuesta de satisfacción para el 2024 el poder realizar a través de esta una clasificación del tipo poblacional pues es fundamental para la implementación de estrategias eficaces que permitan entender mejor las necesidades, riesgos y condiciones de diferentes grupos dentro de una sociedad, garantizando de esta manera que los servicios sean equitativos, accesibles y efectivos, contribuyendo así a la mejora del bienestar general de la población.

En la siguiente tabla podemos evidenciar que durante el ultimo trimestre de 2024 a partir de la actualización de la encuesta de satisfacción la población mas relevante que accede a los servicios que presta el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. esta dentro del periodo de vida “**Adulthood**”, con un total de **734** usuarios.

Tabla 2: Fuente Atención al Usuario

TIPO POBLACIONAL	TOTAL
Adulthood	734
Adulto Mayor	705
Campeño	28
Gestante	127
Indígena	3
Joven	293
Mujer	393
Niño	527
Víctima	3
Sin registro	17
TOTAL	2830

6. Encuestas por EPS

Uno de los ajustes realizados en la encuesta en la vigencia 2024 fue el poder clasificar la población que accede a los servicios que presta el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. por EPS, pues esto nos permite tener datos mas completos de nuestros usuarios.

A través de la siguiente tabla se puede evidenciar que Capresoca es la EPS que mas demanda tiene en la prestación de los servicios de la entidad obteniendo un total de 1.239 usuarios que accedieron a los servicios durante el ultimo trimestre 2024 a partir de la actualización de la encuesta de satisfacción.

Tabla 3: Fuente Atención al Usuario

EPS	TOTAL
ARL	3
ADRES	2
ASMET SALUD	3
EJERCITO	25
FAMISANAR	7
CAJACOPI	4
CAPITAL SALUD	5
CAPRESOCA	1239
COMPENSAR	6
COOSALUD	18
ECOPETROL	9
FOMAG	9
MEDISANITAS	1
MUTUAL SER	2
NUEVA EPS	598
POLICIA	24
SALUD TOTAL	4
SANITAS	264
SIN SEGURIDAD	18
SOAT	19
NO REGISTRA EPS	230
TOTAL	2490