

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA  
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU  
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MES  
DE DICIEMBRE 2022**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Diciembre del año 2022; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la aplicación de las encuestas de satisfacción ante la atención brindada a los usuarios.

### **OBJETIVO**

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción de los usuarios durante la atención prestada en los diferentes servicios de nuestra institución.

### **ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

### **AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO**

- Consulta especializada
- Urgencias
- Hospitalización
- Salas de cirugía
- Laboratorio clínico

### **METODOLOGÍA**

Las encuestas de satisfacción serán realizadas de manera mensual de acuerdo al formato establecido por medio de Software Daruma Salud modulo Encuestas por el personal de SIAU y Humanización.

La muestra es obtenida mediante muestreo probabilístico utilizando el software EPI INFO teniendo en cuenta como universo el promedio de atenciones trimestrales del año inmediatamente anterior con una estimación de 5% de error y 95% de confiabilidad.

Las encuestas serán realizadas en los servicios de consulta externa, urgencias (adultos, pediátricas y ginecoobstetrica), hospitalización (adultos, pediátrica y ginecoobstetrica), Unidades de Cuidado Intensivo (UCI Adulto, UCI Pediátrica y UCI Neonatal) y salas de cirugía – ambulatorio.

Para la vigencia del año 2022 la aplicación de las encuestas será de la siguiente manera:



| SERVICIOS                        | ATENCIONES ANUALES | PROMEDIO TRIMESTRAL | MUESTREO    | Nº DE ENCUESTAS A APLICAR |
|----------------------------------|--------------------|---------------------|-------------|---------------------------|
| URGENCIAS ADULTOS                | 37877              | 9469                | 369         | 123                       |
| URGENCIAS PEDIATRICA             | 10762              | 2691                | 336         | 112                       |
| URGENCIAS GINECOOBSTETRICA       | 9307               | 2327                | 330         | 110                       |
| HOSPITALIZACIÓN ADULTOS          | 18249              | 4562                | 354         | 118                       |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA       | 2074               | 519                 | 221         | 74                        |
| HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA | 4556               | 1139                | 287         | 96                        |
| UCI ADULTO                       | 2225               | 556                 | 227         | 76                        |
| UCI NEONATOS                     | 1250               | 313                 | 172         | 57                        |
| UCI PEDIATRIA                    | 336                | 84                  | 69          | 23                        |
| SALAS DE CIRUGIA – AMBULATORIO   | 2391               | 598                 | 234         | 78                        |
| CONSULTA EXTERNA                 | 96134              | 24034               | 378         | 126                       |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>185161</b>      | <b>46292</b>        | <b>2977</b> | <b>993</b>                |

Una vez culminado el mes a evaluar se exportará la información obtenida para realizar informe de satisfacción de acuerdo a los resultados y posterior cargue a la página web institucional.

## NIVEL DE SATISFACCION POR ATRIBUTO

### ACCESIBILIDAD

Este atributo evalúa el acceso o la facilidad que tiene los usuarios a los servicios, obteniendo para el mes de Diciembre un 97% de percepción en este aspecto.

| SERVICIO                         | % OBTENIDO |
|----------------------------------|------------|
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA        | 100        |
| HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA | 100        |
| HOSPITALIZACIÓN ADULTO           | 96         |
| UCI ADULTO                       | 100        |
| UCI PEDIATRICA                   | 100        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>UCI NEONATAL</b>               | 100       |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b> | 100       |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>       | 98        |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>          | 75        |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>           | 99        |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>           | 98        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>97</b> |

En los servicios de urgencias adultos se presentó no cumplimiento en la meta del indicador, tomándose las observaciones realizadas por los usuarios, en la cual los usuarios refieren que no es adecuado el acceso o facilidad a los servicios.

### **OPORTUNIDAD**

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios, obteniendo 90% de percepción en este aspecto.

| <b>SERVICIO</b>                         | <b>% OBTENIDO</b> |
|---|-------------------|
| <b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA</b>       | 100               |
| <b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b> | 97                |
| <b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>          | 94                |
| <b>UCI ADULTO</b>                       | 100               |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>                   | 100               |
| <b>UCI NEONATAL</b>                     | 97                |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>             | 90                |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b>       | 68                |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>                | 64                |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>                 | 87                |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>                 | 92                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>90</b>         |

En los servicios de urgencias adultos y urgencias ginecoobstetrica se presentó no cumplimiento en la meta del indicador, tomándose las observaciones realizadas por los usuarios, quienes refieren largos tiempos de espera para la atención inicial y revaloración.

## SEGURIDAD

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 96 % de percepción en nuestros usuarios.

| SERVICIO                                | % OBTENIDO |
|---|------------|
| <b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b> | 100        |
| <b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>          | 96         |
| <b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA</b>       | 95         |
| <b>UCI ADULTO</b>                       | 100        |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>                   | 100        |
| <b>UCI NEONATAL</b>                     | 95         |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b>       | 100        |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>             | 97         |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>                | 72         |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>                 | 99         |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>                 | 100        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>96</b>  |

En el servicio de urgencias adultos se presentó el no cumplimiento en la meta del indicador, ante este aspecto los usuarios refirieron que los baños se encuentran lejos del servicio refiriendo que se encuentran en malas condiciones y el área de expansión urgencias es muy estrecha.

## PERTINENCIA

Grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, así mismo entrega y entendimiento de la información que se da al paciente, usuario y familia; para el mes de Diciembre la percepción fue del 98%.

| SERVICIO                                | % OBTENIDO |
|---|------------|
| <b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b> | 100        |
| <b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>        | 100        |
| <b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>          | 97         |
| <b>UCI ADULTO</b>                       | 100        |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>                   | 100        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>UCI NEONATAL</b>               | 97        |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>       | 100       |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b> | 100       |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>          | 88        |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>           | 100       |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>           | 100       |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>98</b> |

## CALIDAD HUMANA

La calidad es un factor relevante en materia de provisión de servicios de salud a las personas. Calidad es aquella propiedad de los productos o servicios a través de la cual los usuarios expresan el grado de satisfacción que dan a sus expectativas. Cuyo aspecto a evaluar el trato digno y respetuoso por parte del personal que lo atendió.

| SERVICIO                                | % OBTENIDO |
|---|------------|
| <b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b> | 100        |
| <b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>          | 99         |
| <b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>        | 95         |
| <b>UCI ADULTO</b>                       | 100        |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>                   | 100        |
| <b>UCI NEONATAL</b>                     | 100        |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>             | 100        |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b>       | 100        |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>                | 97         |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>                 | 100        |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>                 | 100        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>99</b>  |

## DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

Los derechos son garantías que tienen cada uno de los usuarios al acceder al sistema de seguridad social en salud y los deberes son las responsabilidades que se deben asumir como retribución a los derechos. Cuyo aspecto a evaluar es el conocimiento que tiene cada uno de nuestros usuarios sobre ellos obteniendo un 94,6% de percepción en este aspecto.

| SERVICIO                         | % OBTENIDO |
|----------------------------------|------------|
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA        | 100        |
| HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA | 98         |
| HOSPITALIZACIÓN ADULTOS          | 89         |
| UCI PEDIATRICA                   | 100        |
| UCI ADULTO                       | 85         |
| UCI NEONATAL                     | 77         |
| URGENCIAS PEDIATRICA             | 100        |
| URGENCIAS GINECOOBSTETRICA       | 100        |
| URGENCIAS ADULTOS                | 92         |
| SALAS DE CIRUGIA                 | 100        |
| CONSULTA EXTERNA                 | 100        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>95</b>  |

En estos servicios de Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal se presentó el no cumplimiento de la meta por la baja calificación, en la cual los usuarios refieren que no les informaron sus derechos y deberes.

## NORMATIVIDAD

La normatividad es el factor de agrado que obtienen los usuarios y acompañantes durante todo el proceso de atención hasta su egreso en cada uno de los servicios de nuestra institución, cuyo aspecto a evaluar si recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS y cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió durante la hospitalización.

| SERVICIO                         | % OBTENIDO |     | TOTAL |
|----------------------------------|------------|-----|-------|
| HOSPITALIZACIÓN ADULTOS          | 100        | 100 | 100   |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA        | 100        | 100 | 100   |
| HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA | 100        | 100 | 100   |
| UCI PEDIATRICA                   | 100        | 100 | 100   |
| UCI ADULTO                       | 100        | 98  | 99    |
| UCI NEONATAL                     | 97         | 97  | 97    |
| URGENCIAS PEDIATRICA             | 97         | 97  | 97    |
| URGENCIAS                        | 97         | 97  | 97    |

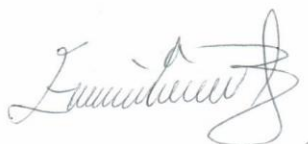


|                          |             |             |           |
|--------------------------|-------------|-------------|-----------|
| <b>GINECOOBSTETRICA</b>  |             |             |           |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b> | 97          | 86          | 91        |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>  | 100         | 100         | 100       |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>  | 96          | 93          | 94        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>98,5</b> | <b>97,1</b> | <b>98</b> |

**TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE DICIEMBRE**

| SERVICIO                                | % OBTENIDO |
|---|------------|
| <b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b> | 99,29      |
| <b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b>        | 98,57      |
| <b>HOSPITALIZACIÓN ADULTO</b>           | 95,86      |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>                   | 100        |
| <b>UCI ADULTO</b>                       | 97,71      |
| <b>UCI NEONATAL</b>                     | 94,71      |
| <b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>             | 97,43      |
| <b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b>       | 95         |
| <b>URGENCIAS ADULTOS</b>                | 82,79      |
| <b>SALAS DE CIRUGIA</b>                 | 97,86      |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>                 | 97,79      |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>96</b>  |

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una tasa de satisfacción global del 96% correspondiente al mes de Diciembre del 2022.



**EDWIN SILVINO CAMACHO**  
LIDER PROGRAMAS SOCIALES  
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja  
Tel. 7405030 Ext 2142



Carrera 11 No. 27-27  
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



[www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co](http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co)  
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

