

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA  
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU  
MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS CON LA ENCUESTA DE SATISFACCION MES  
DE AGOSTO 2022**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Agosto 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

### **METODOLOGIA**

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 del servicio.

Se tomará como referente el muestreo probabilístico de cada una de las atenciones realizadas en el año anterior y por medio del software estadístico Epi Info se saca el porcentaje tomando el 95% de confiabilidad y un 5% como margen de Error. Este resultado se divide en los 12 meses del año lo que nos indica la cantidad de encuestas a realizar mensualmente.

Las encuestas serán realizadas en los servicios de consulta externa, urgencias, salas de cirugía, Unidades de Cuidado Intensivo (UCI Adulto, UCI Pediátrica y UCI Neonatal) y hospitalización (ortopedia, ginecología, pediatría, cirugía general, medicina interna y neurocirugía).

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



SERVICIO	TOTAL 2021	MUESTRA PROBABILISTICA ANUAL	Nº DE ENESCUESTAS A APLICAR
URGENCIAS	34487	380	32
CIRUGIA GENERAL	2383	331	28
CONSULTA EXTERNA	96134	383	32
GINECOLOGIA	3313	344	29
MEDICINA INTERNA	3140	342	29
NEUROCIRUGIA	979	276	31
PEDIATRIA	1651	312	26
UCI ADULTO	2225	328	27
UCI NEONATOS	1250	294	25
UCI PEDIATRIA	336	179	15
ORTOPEDIA	2165	326	27
SALAS DE CIRUGIA	13177	373	31

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.

## 1. DIRECCIONAMIENTO

Las preguntas que corresponden a este factor evaluado en la encuesta de satisfacción, miden el conocimiento que tiene los usuarios a cerca de los servicios prestados por nuestra institución, obteniendo para el mes de Agosto un 84,36% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
MEDICINA INTERNA	96,55
CONSULTA EXTERNA	90,63
UCI PEDIATRICA	73,33



<b>PEDIATRIA</b>	69,23
<b>NEUROCIRUGIA</b>	67,74
<b>UCI ADULTO</b>	66,67
<b>ORTOPEDIA</b>	48,15
<b>TOTAL</b>	<b>84,36</b>

## 2. DERECHOS Y DEBERES

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 77,92% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
<b>MEDICINA INTERNA</b>	100
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	100
<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	100
<b>GINECOLOGIA</b>	100
<b>UCI NEONATOS</b>	100
<b>URGENCIAS</b>	100
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	78,13
<b>UCI PEDIATRICA</b>	66,67
<b>PEDIATRIA</b>	57,69
<b>ORTOEPDIA</b>	55,56
<b>UCI ADULTO</b>	51,85
<b>NEUROCIRUGIA</b>	25,10
<b>TOTAL</b>	<b>77,92</b>



### 3. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

Brindar atención personalizada a los usuarios que acceden a los servicios en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja, dando respuesta con capacidad resolutive a sus necesidades. Para este mes se obtuvo 87,56% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
CIRUGIA GENERAL	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
UCI PEDIATRICA	93,33
PEDIATRIA	92,31
UCI ADULTO	83,33
ORTOPEDIA	66,67
NEUROCIRUGIA	58,84
CONSULTA EXTERNA	56,25
<b>TOTAL</b>	<b>87,56</b>

### 4. 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 83,73% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100

UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
MEDICINA INTERNA	96,55
PEDIATRIA	96,15
UCI ADULTO	87,04
UCI PEDIATRICA	66,67
ORTOPEDIA	66,67
NEUROCIROGIA	58,84
CONSULTA EXTERNA	32,81
<b>TOTAL</b>	<b>83,73</b>

## 5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 97,20 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI PEDIATRICA	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
CONSULTA EXTERNA	100
URGENCIAS	98,33
ORTOPEDIA	96,30
UCI ADULTO	92,59
NEUROCIROGIA	79,15
<b>TOTAL</b>	<b>97,20</b>



## 6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 88,82% de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
CONSULTA EXTERNA	98,44
UCI ADULTO	88,89
PEDIATRIA	84,62
UCI PEDIATRICA	80,00
ORTOPEDIA	74,07
MEDICINA INTERNA	70,69
NEUROCIRUGIA	69,09
<b>TOTAL</b>	<b>88,82</b>

## 7. 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 Agosto la percepción fue del 96,36%.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100



CONSULTA EXTERNA	100
MEDICINA INTERNA	98,28
UCI ADULTO	96,30
ORTOPEDIA	94,44
UCI PEDIATRICA	93,33
NEUROCIRUGIA	73,98
<b>TOTAL</b>	<b>96,36</b>

## 8. COMODIDAD

Uno de los aspectos relevantes en la percepción del usuario es el aspecto de la comodidad en cada uno de los servicios de nuestra institución, facilitando la estancia hospitalaria, obteniendo 88,49% de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
UCI ADULTO	96,30
URGENCIAS	95,00
ORTOPEDIA	88,89
MEDICINA INTERNA	84,48
NEUROCIRUGIA	72,56
UCI PEDIATRICA	70,00
CONSULTA EXTERNA	54,69
<b>TOTAL</b>	<b>88,49</b>



## 9. SATISFACCION

Factor de agrado que obtienen los usuarios durante todo el proceso de atención hasta su egreso en cada uno de los servicios de nuestra institución, obteniendo 98,41% en la satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
ORTOPEDIA	100
URGENCIAS	100
CONSULTA EXTERNA	100
UCI PEDIATRICA	95,56
UCI ADULTO	93,83
NEUROCIRUGIA	91,55
<b>TOTAL</b>	<b>98,41</b>

## TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE AGOSTO

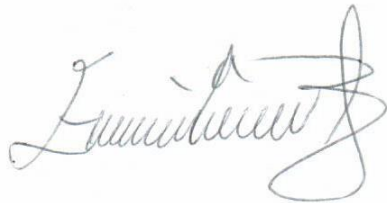
SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	99,26
MEDICINA INTERNA	94,06
PEDIATRIA	88,89
UCI ADULTO	84,09
UCI PEDIATRICA	82,10
CONSULTA EXTERNA	78,99





ORTOPEDIA	76,75
NEUROCIRUGIA	66,32
TOTAL	89,20

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 89,20 % correspondiente al mes de Agosto del 2022.



**EDWIN SILVINO CAMACHO APARICIO**  
Líder de Programas Sociales  
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja  
Tel. 7405030 Ext 2142