

**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 FEBRERO 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de febrero 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**

1. Aplicación de la encuesta de satisfacción de acuerdo al procedimiento estandarizado.
2. Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las encuestas.
3. Presentar documento con la información obtenida.

#### **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 febrero un 82 % de percepción en este aspecto.



SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	52 %
UCI PEDIATRICA	50 %
NEUROCIRUGIA	73 %
UCI ADULTO	40 %
CIRUGIA GENERAL	50 %
PEDIATRIA	90 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	95 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>82 %</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 90 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	77 %
UCI PEDIATRICA	58 %
NEUROCIRUGIA	68 %
UCI ADULTO	81 %
CIRUGIA GENERAL	90 %
PEDIATRIA	90 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	97 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>90 %</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 90 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	78 %
UCI PEDIATRICA	75 %
NEUROCIRUGIA	78 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	80 %
PEDIATRIA	87 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	95 %
URGENCIAS	98 %
IMAGENOLOGIA	98 %
LABORATORIO	80 %
CONSULTA EXTERNA	97 %
<b>TOTAL</b>	<b>90 %</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 78 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	88 %
UCI PEDIATRICA	91 %
NEUROCIRUGIA	92 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	92 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %

<b>SOTANO</b>	97 %
<b>URGENCIAS</b>	100 %
<b>IMAGENOLOGIA</b>	20 %
<b>LABORATORIO</b>	19 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>78 %</b>

## 5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 98 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
<b>MEDICINA INTERNA</b>	92 %
<b>UCI PEDIATRICA</b>	95 %
<b>NEUROCIROGIA</b>	100 %
<b>UCI ADULTO</b>	96 %
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	97 %
<b>PEDIATRIA</b>	97 %
<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	100 %
<b>GINECOLOGIA</b>	100 %
<b>UCI NEONATOS</b>	100 %
<b>SOTANO</b>	100 %
<b>URGENCIAS</b>	100 %
<b>IMAGENOLOGIA</b>	100 %
<b>LABORATORIO</b>	100 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>98 %</b>

## 6. ACCESIBILIDAD

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

SERVICIO	% OBTENIDO
<b>MEDICINA INTERNA</b>	58 %
<b>UCI PEDIATRICA</b>	83 %
<b>NEUROCIROGIA</b>	73 %
<b>UCI ADULTO</b>	49 %
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	45 %
<b>PEDIATRIA</b>	92 %

<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	90 %
<b>GINECOLOGIA</b>	95 %
<b>UCI NEONATOS</b>	83 %
<b>SOTANO</b>	92 %
<b>URGENCIAS</b>	100 %
<b>IMAGENOLOGIA</b>	100 %
<b>LABORATORIO</b>	95 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	99 %
<b>TOTAL</b>	<b>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 febrero la percepción fue del 96 %.

<b>SERVICIO</b>	<b>% OBTENIDO</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	87 %
<b>UCI PEDIATRICA</b>	100 %
<b>NEUROCIRUGIA</b>	100 %
<b>UCI ADULTO</b>	79 %
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	97 %
<b>PEDIATRIA</b>	100 %
<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	100 %
<b>GINECOLOGIA</b>	100 %
<b>UCI NEONATOS</b>	100 %
<b>SOTANO</b>	100 %
<b>URGENCIAS</b>	100 %
<b>IMAGENOLOGIA</b>	100 %
<b>LABORATORIO</b>	98 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	95 %
<b>TOTAL</b>	<b>96 %</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 82 % de satisfacción.

<b>SERVICIO</b>	<b>% OBTENIDO</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	81 %
<b>UCI PEDIATRICA</b>	95 %

NEUROCIRUGIA	94 %
UCI ADULTO	68 %
CIRUGIA GENERAL	67 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	95 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	52 %
LABORATORIO	52 %
CONSULTA EXTERNA	52%
<b>TOTAL</b>	<b>82 %</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 % en la satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	97 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	96 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	98 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
<b>TOTAL</b>	<b>98 %</b>

### TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE ENERO

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	78 %
UCI PEDIATRICA	83 %
NEUROCIRUGIA	86 %
UCI ADULTO	77 %
CIRUGIA GENERAL	79 %
PEDIATRIA	94 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	98 %
GINECOLOGIA	98 %
UCI NEONATOS	98 %
SOTANO	97 %
URGENCIAS	99 %
IMAGENOLOGIA	85 %
LABORATORIO	82 %
CONSULTA EXTERNA	82 %
<b>TOTAL</b>	<b>88 %</b>

Aunado a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 88 % correspondiente al mes de febrero del 2022.



**CLAUDIA YANNETH GARZON CAMARGO**  
Coordinadora Humanización  
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](mailto:Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co)

