

**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 MAYO 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Mayo 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 tomara 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 Neonatal Y UCI Pediátrica) y hospitalización (ortopedia, ginecología, pediatría, cirugía general, medicina interna y neurocirugía



Una vez culminado el mes a evaluar se exportara 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 mayo un 78 % de percepción en este aspecto.

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 64 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 20 %        |
| NEUROCIROGIA           | 10 %        |
| UCI ADULTO             | 60 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 58 %        |
| PEDIATRIA              | 100 %       |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 86 %        |
| GINECOLOGIA            | 100 %       |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 96 %        |
| LABORATORIO            | 84 %        |
| CONSULTA EXTERNA       | 68 %        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>78 %</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 67 % de percepción en este aspecto.

| SERVICIO         | % OBTENIDO |
|------------------|------------|
| MEDICINA INTERNA | 35 %       |
| UCI PEDIATRICA   | 6 %        |
| NEUROCIROGIA     | 0 %        |
| UCI ADULTO       | 39 %       |
| CIRUGIA GENERAL  | 32 %       |
| PEDIATRIA        | 100 %      |

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b> | 89 %        |
| <b>GINECOLOGIA</b>            | 100 %       |
| <b>UCI NEONATOS</b>           | 100 %       |
| <b>SOTANO</b>                 | 100 %       |
| <b>URGENCIAS</b>              | 100 %       |
| <b>LABORATORIO</b>            | 65 %        |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>       | 43 %        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>67 %</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 79 % de percepción en este aspecto.

| SERVICIO                      | % OBTENIDO  |
|-------------------------------|-------------|
| <b>MEDICINA INTERNA</b>       | 53 %        |
| <b>UCI PEDIATRICA</b>         | 70 %        |
| <b>NEUROCIRUGIA</b>           | 50 %        |
| <b>UCI ADULTO</b>             | 60 %        |
| <b>CIRUGIA GENERAL</b>        | 67 %        |
| <b>PEDIATRIA</b>              | 100 %       |
| <b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b> | 94 %        |
| <b>GINECOLOGIA</b>            | 100 %       |
| <b>UCI NEONATOS</b>           | 100 %       |
| <b>SOTANO</b>                 | 100 %       |
| <b>URGENCIAS</b>              | 98 %        |
| <b>LABORATORIO</b>            | 67 %        |
| <b>CONSULTA EXTERNA</b>       | 68 %        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>79 %</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 73 % de percepción en este aspecto.

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 59 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 100 %       |
| NEUROCIROGIA           | 91 %        |
| UCI ADULTO             | 43 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 66 %        |
| PEDIATRIA              | 100 %       |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 98 %        |
| GINECOLOGIA            | 100 %       |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 87 %        |
| LABORATORIO            | 0 %         |
| CONSULTA EXTERNA       | 9 %         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>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 94 % de percepción en nuestros usuarios.

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 85 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 100 %       |
| NEUROCIROGIA           | 100 %       |
| UCI ADULTO             | 76 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 96 %        |
| PEDIATRIA              | 100 %       |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 100 %       |
| GINECOLOGIA            | 98 %        |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 81 %        |
| LABORATORIO            | 98 %        |
| CONSULTA EXTERNA       | 100 %       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>94 %</b> |

## 6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 87 % de percepción en este factor.



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



8-7405030



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



| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 72 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 93 %        |
| NEUROCIRUGIA           | 100 %       |
| UCI ADULTO             | 47 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 77 %        |
| PEDIATRIA              | 98 %        |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 100 %       |
| GINECOLOGIA            | 100 %       |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 57 %        |
| LABORATORIO            | 98 %        |
| CONSULTA EXTERNA       | 95 %        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>87 %</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 mayo la percepción fue del 93 %.

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 79 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 100 %       |
| NEUROCIRUGIA           | 100 %       |
| UCI ADULTO             | 47 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 93 %        |
| PEDIATRIA              | 100 %       |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 98 %        |
| GINECOLOGIA            | 100 %       |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 96 %        |
| LABORATORIO            | 100 %       |
| CONSULTA EXTERNA       | 100 %       |
| <b>TOTAL</b>           | <b>93 %</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 83 % de satisfacción.

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 91 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 100 %       |
| NEUROCIROGIA           | 100 %       |
| UCI ADULTO             | 65 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 96 %        |
| PEDIATRIA              | 98 %        |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 100 %       |
| GINECOLOGIA            | 100 %       |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO                 | 100 %       |
| URGENCIAS              | 37 %        |
| LABORATORIO            | 50 %        |
| CONSULTA EXTERNA       | 48 %        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>83 %</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 96 % en la satisfacción.

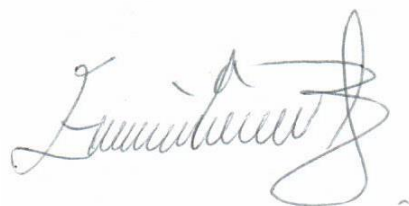
| SERVICIO               | % OBTENIDO |
|------------------------|------------|
| MEDICINA INTERNA       | 89 %       |
| UCI PEDIATRICA         | 100 %      |
| NEUROCIROGIA           | 100 %      |
| UCI ADULTO             | 94 %       |
| CIRUGIA GENERAL        | 98 %       |
| PEDIATRIA              | 98 %       |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 100 %      |
| GINECOLOGIA            | 100 %      |
| UCI NEONATOS           | 100 %      |
| SOTANO                 | 98 %       |
| URGENCIAS              | 81 %       |
| LABORATORIO            | 97 %       |
| CONSULTA EXTERNA       | 98 %       |

|              |             |
|--------------|-------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>96 %</b> |
|--------------|-------------|

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

| SERVICIO               | % OBTENIDO  |
|------------------------|-------------|
| MEDICINA INTERNA       | 69 %        |
| UCI PEDIATRICA         | 76 %        |
| NEUROCIROGIA           | 72 %        |
| UCI ADULTO             | 59 %        |
| CIRUGIA GENERAL        | 75 %        |
| PEDIATRIA              | 99 %        |
| SALAS DE CIRUGIA (C.A) | 96 %        |
| GINECOLOGIA            | 99 %        |
| UCI NEONATOS           | 100 %       |
| SOTANO ORTOPEDIA       | 99 %        |
| URGENCIAS              | 81 %        |
| LABORATORIO            | 73 %        |
| CONSULTA EXTERNA       | 69 %        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>82 %</b> |

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 83 % correspondiente al mes de mayo del 2022.



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