

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

INFORME DE RESULTADOS DE SASTFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA PRIMER SEMESTRE 2025

FUNCIONARIO RESPONSABLE
RAMIRO ALBERTO CASTELLANOS RODRIGUEZ

ARAUCA 7 DE JULIO DE 2025

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

INTRODUCCIÓN

El Hospital San Vicente de Arauca E.S.E, evidenciando la importancia que representa para la institución identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la institución. A partir de la Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud establece dos indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud del Hospital san Vicente de Arauca E.S.E.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto nivel de satisfacción en los servicios de salud para con los usuarios. Esta herramienta institucional es clave para obtener una opinión de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados por el Hospital san Vicente de Arauca, por medio de las encuestas de satisfacción.

OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global y proporción de los usuarios que recomendarían la IPS en el primer semestre del 2025, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital san Vicente de Arauca E.S.E.

la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de Hospital san Vicente de Arauca son las encuestas y de manera presencial y virtual se tiene el siguiente link para la aplicación de la encuesta

<https://forms.gle/h28WtQAboepRWJTP9>

la naturaleza de la investigación es cuantitativa se entrevista de manera presencial y virtual con aplicación del cuestionario estructurado cuyo grupo objetivo son los usuarios que solicitaron la prestación de los servicios de salud.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CODIGO:GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL		VERSIÓN: 01
	COMUNICADO		FECHA: 10/07/2025

CONSOLIDADO MENSUAL

En este informe se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios que utilizan los diferentes servicios de la institución. Se debe tener presente que según la Resolución 0256 establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

Indicadores

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la institución.
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos.

La satisfacción del usuario en cada uno de los servicios encuestados, se puede evaluar de manera global de acuerdo a la presente pregunta inmersa dentro de la encuesta aplicada

dominio	CO D	DESCRIPCION	FORMULA	ENERO	Resultado	FEBRERO	Resultado	MARZO	Resultado	ABRIL	Resultado	MAYO	Resultado	JUNIO	Resultado
26	p.3.14	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	No. de pacientes satisfechos con los servicios prestados por la IPS	170	94,97%	289	94,44%	294	98,33%	241	86,07%	256	88%	283	99%
			No. de pacientes encuestados por la IPS	179		306		299		280		290		285	

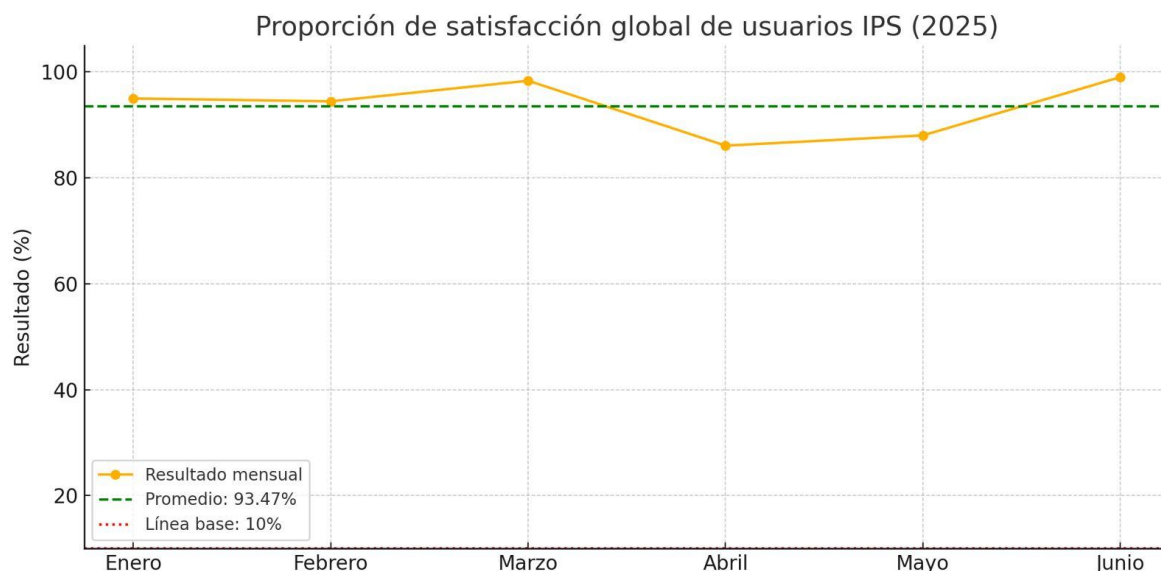
Tabla 1.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

Se puede evidenciar en la presente tabla 1. que fue tomada del tablero de indicadores proceso gestión de la calidad en enero con una satisfacción global del 94,97%, en el mes de febrero obtuvo un 94,44% y en marzo tendencia alta de la satisfacción a un 98,33%, abril 86,07% mayo 88% y junio con un 99% encuestas aplicadas en la mayoría de servicios. De la institución



1. Tendencia General:

- La satisfacción se mantiene alta en general (mayor al 85% en todos los meses).

Se observa una ligera caída en abril y mayo (86.07% y 88%), seguida de un repunte fuerte en junio (99%).

- Mejor mes: Junio con 99%.
- Peor mes: Abril con 86.07%.

Observaciones clave:

- La satisfacción se encuentra muy por encima de un estándar aceptable (por ejemplo, 80%).
- El descenso en abril y mayo podría indicar:
- Problemas de atención o servicio.
- Temporadas de alta demanda o escasez de personal.
- El repunte en junio sugiere que se hicieron acciones correctivas exitosas.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

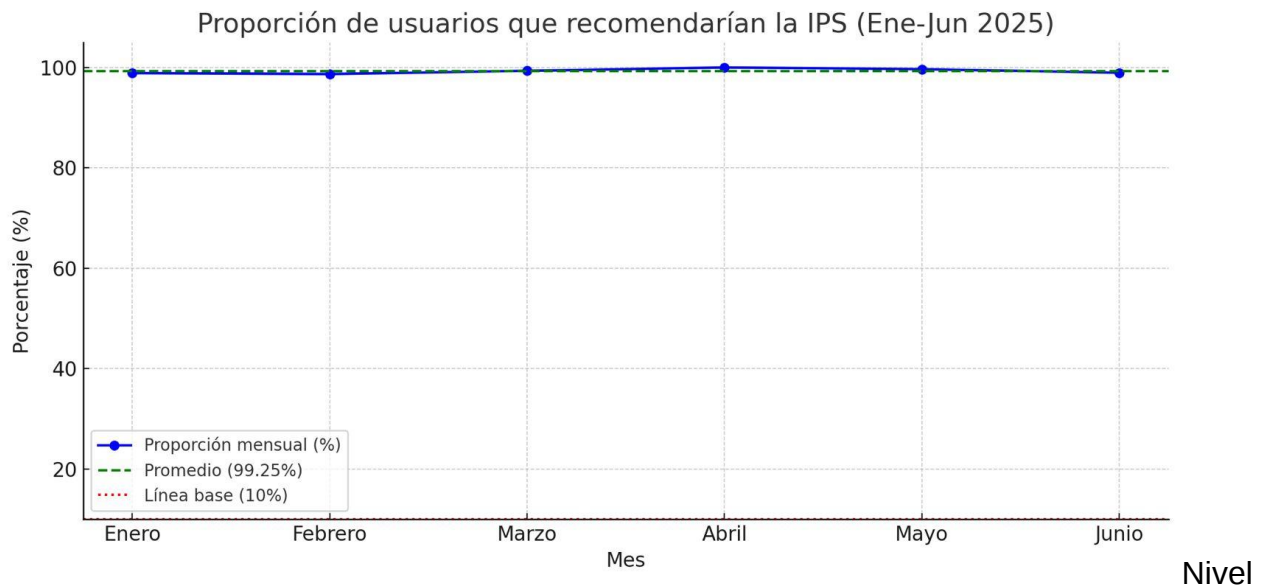
Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CODIGO:GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL		VERSIÓN: 01
	COMUNICADO		FECHA: 10/07/2025

dominio	CO D	DESCRIPCION	FORMULA	ENERO	Resultado	FEBRERO	Resultado	MARZO	Resultado	ABRIL	Resultado	MAYO	Resultado	JUNIO	Resultado
38	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo	No. de pacientes que recomendarían su IPS a un familiar o amigo	177	98,88 %	302	98,69 %	297	99,33 %	280	100,00 %	289	99,66 %	282	98,95 %
			No. de pacientes encuestados por la IPS	179		306		299		280		290		285	

Tabla 2.

Se puede evidenciar en la presente tabla 2. que fue tomada del tablero de indicadores proceso gestión de la calidad en Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos enero con una satisfacción global del 98,88%, en el mes de febrero obtuvo un 98,69% y en marzo un 99,33%, abril con tendencia alta de 100% junio con 98,95%encuestas aplicadas en la mayoría de servicios. De la institución

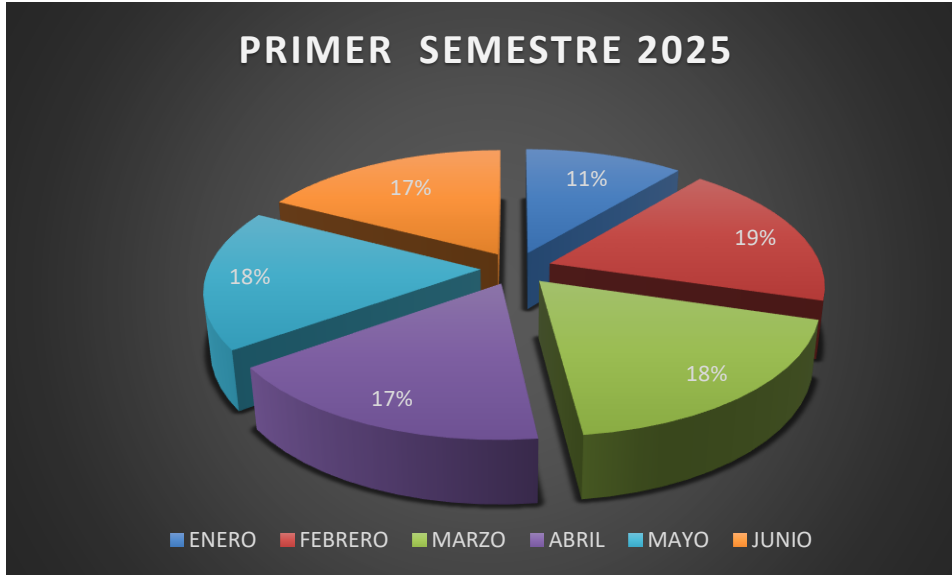


muy alto de recomendación, siempre por encima del 98%.

- Abril destaca con el 100%, lo que indica una percepción excepcional del servicio ese mes.
- Variabilidad mínima: consistencia sólida en la experiencia del usuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO:GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITAL SAN VICENTE ESE EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025



Grafía 1

En la gráfica 1 podemos evidenciar que Se realizaron 149 encuestas en el mes de Enero, 182 encuestas en el mes de febrero 306 en marzo 304 abril 280 mayo 290 y junio 285 para un total de 1647 encuestas de satisfacción aplicadas en el primer semestre del año 2025,



Grafica 2

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086
 Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co
 Arauca, Arauca / Colombia

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

En la grafica 2 podemos ver que Consulta externa representa el mayor volumen de encuestas (aprox. 36% del total), lo cual es coherente con su alta rotación de pacientes.

- Urgencias e Imagenología también presentan alta participación, lo que sugiere un enfoque de encuesta orientado a servicios de alta demanda.
- Servicios especializados y críticos como UCI, Pediatría y Gineco tienen participación mínima, posiblemente por bajo volumen de pacientes o menor aplicabilidad de la encuesta en esos casos.

La muestra está dominada por servicios ambulatorios y de atención inmediata. Si se busca representar de forma más equitativa toda la operación de la IPS, se recomienda reforzar la recolección de encuestas en áreas de menor volumen como UCI y Pediatría.

CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

1. Proporción de Satisfacción Global de Usuarios de la IPS

- Rango de resultados mensuales: 86.07% (Abril) a 98.33% (Marzo).
- Promedio del semestre: 93.77%
- Meses sobresalientes: Marzo y Junio superan el 98%, reflejando una excelente percepción del servicio.
- Mes crítico: Abril cae a 86.07%, posiblemente asociado a un evento puntual (baja temporal en calidad percibida o aumento en quejas).

El indicador se mantiene consistentemente por encima de la línea base. Sin embargo, se recomienda investigar el motivo del descenso en abril para prevenir recurrencias.

2. Proporción de Usuarios que Recomendarían su IPS a un Familiar o Amigo

Rango de resultados mensuales: 98.69% (Febrero) a 100% (Abril).

- Promedio del semestre: 99.26%
- Todos los meses superan el 98%, lo que demuestra una experiencia positiva sostenida en el tiempo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD-AR-FR-014
	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL	VERSIÓN: 01
	COMUNICADO	FECHA: 10/07/2025

Este indicador muestra niveles sobresalientes de recomendación, lo que sugiere que los usuarios no solo están satisfechos, sino que confían lo suficiente como para recomendar la institución.

- Desempeño sólido y confiable en percepción del usuario.
- La confianza en la IPS está consolidada según los resultados de recomendación.

Se recomienda mantener los niveles de calidad actuales, monitorear mensualmente, y analizar a detalle cualquier mes con descenso notable como abril.

Se puede concluir que es en este semestre niveles de satisfacción de usuarios encuestados por parte de la oficina de SIAU del hospital san Vicente de Arauca E.S.E. fue alto en este trimestre; de igual manera se puede evidenciar comportamientos deseados en los demás servicios puesto que se evidencia una tendencia hacia el aumento progresivo de la satisfacción. Con un porcentaje superior a 85%

Es de resaltar que desde el proceso de GIU se trabaja diariamente en la aplicación de Las encuestas de satisfacción que se tienen como fin determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios en la institución.