

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

PERIODO DE ANÁLISIS ABRIL, MAYO, JUNIO

SIAU

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

E.S.E. HOSPITAL ALCIDES JIMENEZ

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General	4
Metodología.....	5
Imagen 1. Instrumento de recolección de información	5
Distribución de la muestra.....	6
Análisis estadístico trimestral.....	7
Grafico 1. Resultados de la Encuesta de Satisfacción – ESE Hospital Alcides Jiménez ...	7
Gráfico 2. Experiencia global de los usuarios en la E.S.E Hospital Alcides Jimenez.	8
Gráfico 3. Recomendación de la E.S.E. Hospital Alcides Jimenez a Familiares y Amigos.	9
Conclusiones.....	10
Plan de Mejoramiento.....	11

Introducción

En el marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud establecido por el Decreto 1011 de 2006, compilado en el Decreto 780 de 2016, las instituciones prestadoras de servicios de salud tienen la responsabilidad de implementar mecanismos que permitan evaluar y mejorar continuamente la calidad de la atención brindada a los usuarios.

Evaluar la satisfacción de los usuarios no solo cumple con un requisito normativo, sino que también representa un compromiso ético para garantizar una atención centrada en el paciente, mejorar los procesos internos y fomentar una cultura de calidad. Este proceso proporciona información importante sobre la experiencia del usuario en aspectos relacionados con la accesibilidad, trato recibido, condiciones de las instalaciones, entre otros.

En este contexto, se llevó a cabo una evaluación de la satisfacción de los usuarios en la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, aplicando un instrumento estructurado a 600 usuarios que asistieron a las diferentes áreas del hospital durante los meses: Abril, Mayo, Junio.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes al segundo trimestre de 2026, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio.

Objetivos específicos

- Identificar los aspectos mejor valorados y las principales oportunidades de mejora a partir de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2026.
- Fortalecer la calidad de los servicios de salud a partir de la evaluación de la satisfacción del usuario, complementada con la información obtenida a través de los canales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)

Metodología

La aplicación de las encuestas de satisfacción se realiza de manera presencial en las distintas áreas asistenciales del hospital, tales como: Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa, Fisioterapia, Fonoaudiología, Psicología, Trabajo social, Nutrición, Hospitalización, Farmacia, Promoción y Mantenimiento, Rayos X. Las encuestas son entregadas directamente a los usuarios una vez finalizada su atención, permitiéndoles calificar de forma inmediata la calidad del servicio recibido en cada Área. Este método facilita la recolección oportuna de información, directamente desde la experiencia del usuario, y se convierte en un insumo clave para la evaluación continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Para la medición de la satisfacción de los usuarios, la ESE Hospital Alcides Jiménez emplea un instrumento estandarizado de encuesta. Este instrumento consta de seis preguntas cerradas con opciones de respuesta tipo escala de percepción, que permiten valorar aspectos clave como la oportunidad en la atención, el trato del personal, la información suministrada, la accesibilidad a los servicios, la adecuación de las instalaciones y la satisfacción general del usuario. La encuesta está estructurada de manera sencilla y comprensible, lo que facilita su diligenciamiento por parte de los usuarios.

Imagen 1. Instrumento de recolección de información

 ESE HOSPITAL ALCIDES JIMENEZ NIT:846001669.0 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		COORDINADOR GENERAL DE SERVICIOS CARGO					
EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS Y QUE APARTIR DE ESTA INFORMACIÓN SE IMPLEMENTEN ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS							
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de calificación: MUY BUENA > BUENA > REGULAR > MALA > NO RESPONDE		MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN QUE MAS					
SERVICIO:		SE ACERQUE A SU RESPUESTA					
FECHA:		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
1. ¿Cómo califica la atención brindada por el personal?							
2. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?							
3. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado y es idóneo para el servicio?							
4. ¿Considera que la información brindada por el personal hacia usted es?							
5. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
6. ¿Recomendaría a familiares y amigos esta IPS?		SI	PREFERIRÍA NIT: 33	NO RECOMENDAR NINGUNA	PREFERIRÍA OTRO	NO RESPONDER	
OBSERVACIONES:							
!!!Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario, tu opinión es de gran ayuda para mejorar nuestro servicio!!!							

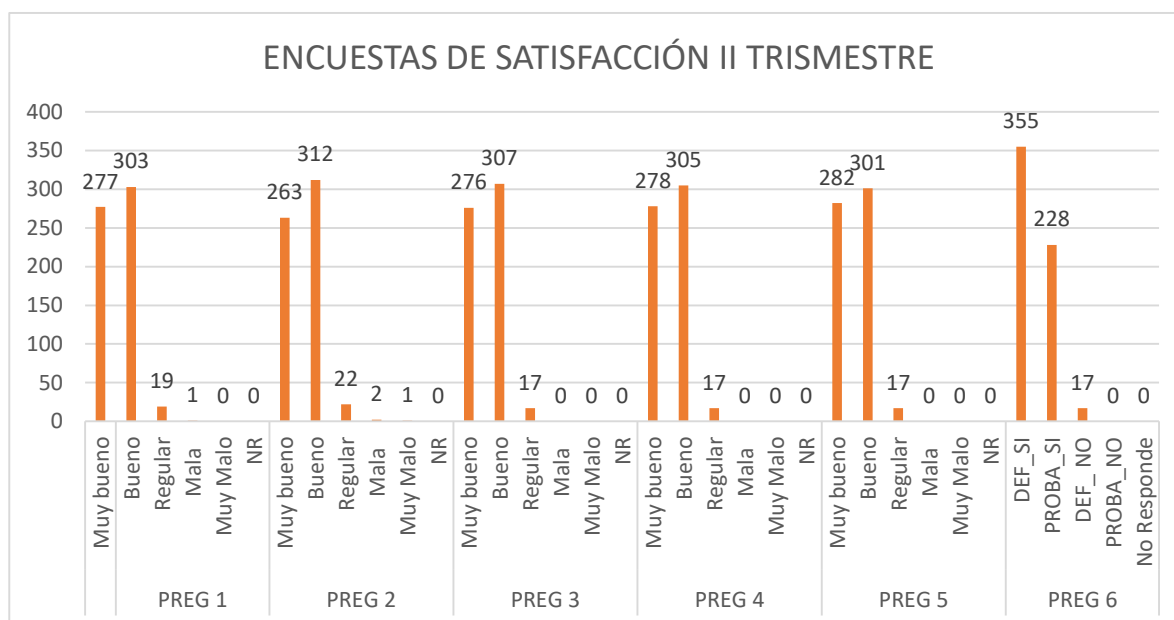
Distribución de la muestra

Tipo de investigación	Cuantitativa					
Técnica	Muestreo aleatorio					
Instrumento	Encuesta					
Población objetivo	Usuarios de la E.S.E. Hospital Alcides Jimenez					
Tamaño de la muestra	600					
Áreas evaluadas	Urgencias	53	Fisioterapia	45	Fonoaudiología	35
	Psicología	33	Hospitalización	33	Nutrición	52
	Promoción y Mantenimiento	64	Farmacia	40	Laboratorio	56
	Consulta Externa	122	Trabajo social	18	Rayos X	32
	Vacunación	4	Brigadas	3	Odontología	10
Lugar de aplicación del instrumento	E.S.E Hospital Alcides Jimenez					
Periodo de recolección	Abril, Mayo, Junio					
Profesional responsable	María Alejandra Martínez Álvarez – Coordinación SIAU					

Análisis estadístico trimestral

A continuación, se presenta el gráfico con los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de satisfacción, la cual constó de seis preguntas clave relacionadas con la calidad del servicio recibido en las diferentes áreas de la ESE Hospital Alcides Jiménez.

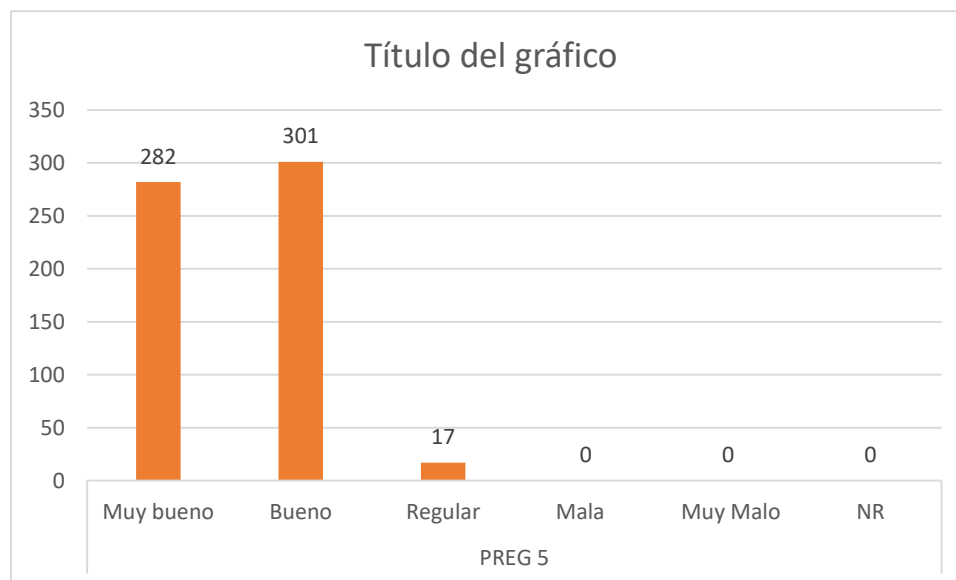
Gráfico 1. Resultados de la Encuesta de Satisfacción – ESE Hospital Alcides Jiménez



Se evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente a diversos aspectos de la atención recibida en la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez. En cuanto al trato del personal, **580 usuarios (96,7 %)** calificaron como buena la atención brindada en cada área. Por otro lado, **575 usuarios (95,8 %)** destacaron condiciones favorables en cuanto a las instalaciones e instrumentos, lo que sugiere satisfacción con el entorno físico y los recursos disponibles. Además, **583 usuarios (97,2 %)** manifestaron que el personal que los atendió está capacitado y es idóneo para desempeñar su cargo, lo cual refleja un alto grado de confianza en las competencias de los profesionales de la institución. De igual manera, **583 usuarios (97,2 %)** refirieron que la información brindada por el personal fue adecuada. Estos

resultados permiten identificar fortalezas clave en la calidad del servicio, las cuales deben mantenerse y fortalecerse en el marco de la mejora continua.

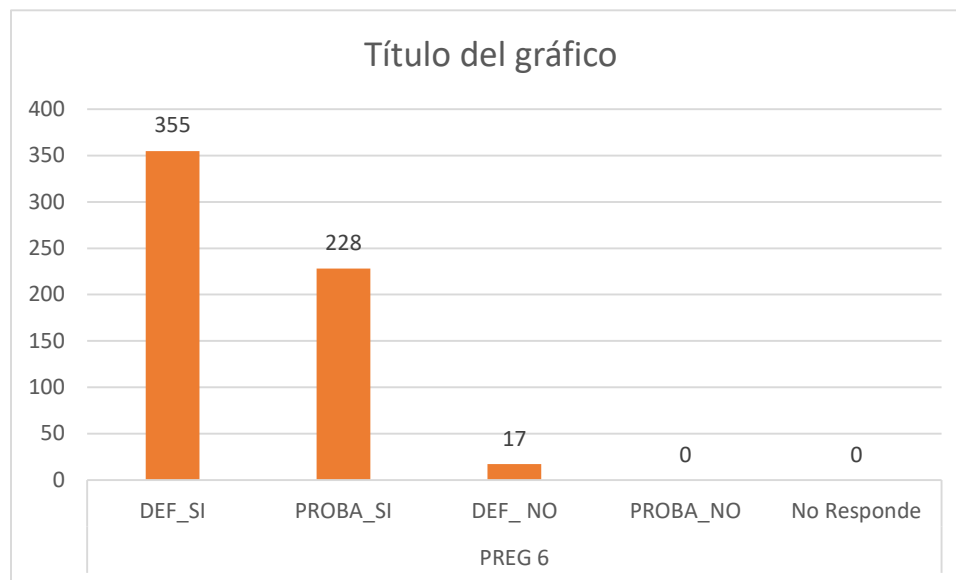
Gráfico 2. Experiencia global de los usuarios en la E.S.E Hospital Alcides Jimenez



En relación con la pregunta número 5 de la encuesta de satisfacción, “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?”, de los 600 encuestados, 282 usuarios (47,0 %) calificaron su experiencia como buena y 301 usuarios (50,2 %) la consideraron muy buena, sumando 583 usuarios (97,2 %) con valoraciones favorables. Por otro lado, 17 usuarios (2,8 %) evaluaron la experiencia como regular, mientras que ningún usuario (0 %) la calificó como mala o muy mala y ninguno (0 %) prefirió no responder.

Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción global con los servicios de salud brindados en la institución.

Gráfico 3. Recomendación de la E.S.E. Hospital Alcides Jimenez a Familiares y Amigos.



Finalmente, en la pregunta número 6 de la encuesta, “¿Recomendaría a familiares y amigos esta IPS?”, los resultados reflejan una alta disposición de los usuarios a recomendar la institución. Del total de 600 encuestados, 355 usuarios (59,2 %) respondieron afirmativamente, indicando que sí recomendarían la IPS, mientras que 228 usuarios (38,0 %) respondieron “probablemente sí”. En contraste, 17 usuarios (2,8 %) señalaron que no la recomendarían y ningún usuario (0 %) indicó “probablemente no”. Asimismo, ningún usuario (0 %) optó por no responder. En conjunto, 583 usuarios (97,2 %) manifestaron una intención favorable de recomendar la institución, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción y constituye un indicador clave de la percepción positiva sobre la calidad de los servicios prestados.

Conclusiones

Los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes al segundo trimestre de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, reflejado en la percepción positiva sobre la atención recibida, la calidad del servicio y la experiencia general en la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez.

La evaluación de la experiencia global mostró que el 97,2 % de los usuarios calificó la atención como buena o muy buena, mientras que únicamente el 2,8 % la consideró regular, sin registrarse valoraciones negativas. Estos resultados evidencian una percepción favorable sobre la calidad de la atención recibida.

El indicador de recomendación institucional alcanzó un resultado altamente satisfactorio, ya que el 97,2 % de los usuarios manifestó que sí o probablemente recomendaría la IPS a familiares y amigos, lo que constituye un reflejo de la confianza y credibilidad que la institución genera en la comunidad.

Aunque los resultados son ampliamente favorables, el porcentaje de usuarios que calificó algunos aspectos como regulares (2,8 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, orientadas a optimizar la experiencia del usuario y mantener los altos estándares de calidad alcanzados.

En términos generales, los hallazgos del informe evidencian que la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez mantiene un desempeño satisfactorio en la prestación de los servicios de salud, lo cual respalda el compromiso institucional con la atención humanizada, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de la calidad.

Plan de Mejoramiento

	E.S.E. HOSPITAL ALCIDES JIMÉNEZ NIT. 846.001.669-0				Código: SGC -PG - 001-F-002
					Versión: 02
	PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL MES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2026.				Página 1 de 1
PROBLEMA A RESOLVER	ACTIVIDAD A REALIZAR	CUÁNDO		RESPONSAB LE	CON QUÉ SE VERIFICA
		Fecha inc.	Fecha term.		
Oportunidad para fortalecer trato humanizado al usuario.	Realizar capacitación al personal en atención humanizada	Julio	Septiembre	Coordinadora de SIAU	Acta.
Dificultades específicas detectadas a través de PQRSF	Analizar de manera periódica las PQRSF de la E.S.E Hospital Alcides Jimenez.	Julio	Septiembre	Coordinadora de SIAU	Acta.
Incentivar el buen trato y la actitud positiva del personal hacia los usuarios por medio del reconocimiento institucional.	Implementar una estrategia de reconocimiento institucional “Servidor destacado del mes”, con base en la apertura de buzón de PQRSF.	Julio	Septiembre	Coordinadora de SIAU	Fotografías