



**Hospital María Auxiliadora**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

---

## INFORME MENSUAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

**Presentado Por:**

**KAROL YURANNY VARGAS REYES**

**Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario**

**SIAU – Trabajo Social**

**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE**

**Mosquera, Cundinamarca**

**15 de Agosto de 2017**

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca

---



*Nuestro corazón a tu servicio*



## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2017

El presente informe, muestra la información detallada de las encuestas de satisfacción aplicadas en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera Cundinamarca, durante el mes de julio de 2017. Para la recolección de la información se aplicó en los servicios seleccionados un formato de encuesta que consta de 10 preguntas el cual permite evaluar el porcentaje global de satisfacción de los usuarios con la institución, así como también quienes recomendarían la institución a familiares o amigos para asistir a los servicios de su IPS y en general realizar una evaluación frente a los diferentes servicios y la percepción de los usuarios frente a los mismos.

### PROCEDIMIENTO

El proceso inicia con la aplicación de la fórmula para calcular el **tamaño de muestra** cuando se conoce el **tamaño de** la población, que es la siguiente: En donde, N = **tamaño de** la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

El tamaño de la población se determina según la cantidad de usuarios atendidos en los respectivos servicios en el mes anterior: luego de aplicar la formula se determina la muestra poblacional a aplicar por servicio, lo cual se determina como la meta del mes por servicios. La meta para el mes de junio es de 692 y el valor total de encuestas aplicadas es de 379.

N	9376
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.10

### SERVICIOS APLICADOS

- Urgencias
- Hospitalización - Observación
- Consulta externa
- Laboratorio clínico
- Atención domiciliaria
- Odontología
- Rayos x
- Maternidad

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca





- Vacunación

Para el servicio del programa de atención domiciliar se hace entrega de las encuestas a la coordinadora del área con el fin de que el equipo de apoyo se encargue de la aplicación respectiva. La aplicación de encuestas de los demás servicios está a cargo de la profesional en trabajo social y auxiliar de la oficina de SIAU estas encuestas son aplicadas en momentos anteriores y posteriores a consultas o atenciones en los diferentes servicios, durante las filas de asignación de citas y facturación, en salas de espera, observación y pasillos.

En el mes de julio se reporta por parte del área de vacunación que no se aplicaron encuestas de satisfacción a los usuarios al no contar con disponibilidad de tiempo y recurso humano que realizara esta actividad.

## DATOS MES DE JULIO

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	78	84
Consulta externa	93	37
Laboratorio clínico	88	66
Rayos x	80	21
Urgencias	92	77
Maternidad	19	9
Atención domiciliaria	89	44
Odontología	77	0
Vacunación	84	41
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>379</b>

## PRESENTACION RESULTADOS GLOBALES

PREGUNTAS	ANALISIS DE RESULTADOS															
<p>1. <b>Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido fue:</b></p> <table border="1"><tbody><tr><td>0-15 min</td><td>84</td><td>22.16%</td></tr><tr><td>16-30 min</td><td>155</td><td>40.90%</td></tr><tr><td>31-45 min</td><td>90</td><td>23.75%</td></tr><tr><td>46-60 min</td><td>44</td><td>11.61%</td></tr><tr><td>&gt; 60 min</td><td>6</td><td>1.58%</td></tr></tbody></table>	0-15 min	84	22.16%	16-30 min	155	40.90%	31-45 min	90	23.75%	46-60 min	44	11.61%	> 60 min	6	1.58%	<ul style="list-style-type: none"><li>• El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de <b>0-15</b> minutos es de un <b>22.16%</b> en los servicios de laboratorio y odontología, lo cual representa que estos dos servicios son los que evidencian menor tiempo de espera en la atención a los pacientes.</li><li>• El <b>40.90%</b> de la población encuestada refiere tiempo de espera en el rango de <b>16 – 30</b> minutos se concentra en los servicios de consulta externa, rayos x y urgencias.</li></ul>
0-15 min	84	22.16%														
16-30 min	155	40.90%														
31-45 min	90	23.75%														
46-60 min	44	11.61%														
> 60 min	6	1.58%														





	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>23.75%</b> de la población encuestada refiere tiempo de espera de <b>31-45</b> minutos, principalmente en el servicio de hospitalización - observación.</li></ul>																		
<p>2. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) que lo atendió o atendieron fue:</p> <table border="1"><tr><td>MB</td><td>217</td><td>57.26%</td></tr><tr><td>B</td><td>159</td><td>41.95%</td></tr><tr><td>R</td><td>3</td><td>0.79%</td></tr><tr><td>M</td><td>0</td><td>4.00%</td></tr><tr><td>MM</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr><tr><td>NR</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	MB	217	57.26%	B	159	41.95%	R	3	0.79%	M	0	4.00%	MM	0	0.00%	NR	0	0.00%	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>57.26%</b> de la población encuestada considera que el trato y la atención recibida por parte de los funcionarios fue <b>muy buena</b> principalmente en los servicios de hospitalización – observación, rayos x, urgencias, maternidad y atención domiciliaria.</li><li>El <b>41.95%</b> de la población encuestada refiere que la atención recibida por parte de los funcionarios fue <b>buena</b> principalmente en servicios como consulta externa, laboratorio clínico y odontología.</li></ul>
MB	217	57.26%																	
B	159	41.95%																	
R	3	0.79%																	
M	0	4.00%																	
MM	0	0.00%																	
NR	0	0.00%																	
<p>3. Si permaneció en las instalaciones del hospital durante la noche, considera que su estadía fue:</p> <table border="1"><tr><td>MB</td><td>83</td><td>21.90%</td></tr><tr><td>B</td><td>78</td><td>20.58%</td></tr><tr><td>R</td><td>15</td><td>3.96%</td></tr><tr><td>M</td><td>11</td><td>2.90%</td></tr><tr><td>MM</td><td>6</td><td>1.58%</td></tr><tr><td>NR</td><td>186</td><td>49.08%</td></tr></table>	MB	83	21.90%	B	78	20.58%	R	15	3.96%	M	11	2.90%	MM	6	1.58%	NR	186	49.08%	<ul style="list-style-type: none"><li>En cuanto a esta pregunta, del <b>21.90%</b> de la población que ha tenido la experiencia de permanecer en las instalaciones del hospital durante la noche considera su estadía en el rango de <b>muy buena</b>.</li><li>El <b>20.58%</b> de la población considera la atención como <b>buena</b>.</li><li>Por otra parte se evidencia un <b>49.08%</b> de la población <b>no responde</b> a esta pregunta; lo cual tiene que ver con que parte de la población no emerge ningún juicio ya que no ha tenido la experiencia de pasar la noche en las instalaciones del hospital.</li></ul>
MB	83	21.90%																	
B	78	20.58%																	
R	15	3.96%																	
M	11	2.90%																	
MM	6	1.58%																	
NR	186	49.08%																	
<p>4. La explicación e indicaciones posteriores dadas por el profesional en salud hacia su estado fueron:</p> <table border="1"><tr><td>MB</td><td>139</td><td>36.68%</td></tr><tr><td>B</td><td>226</td><td>59.63%</td></tr><tr><td>R</td><td>9</td><td>2.37%</td></tr><tr><td>M</td><td>1</td><td>0.26%</td></tr><tr><td>MM</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr><tr><td>NR</td><td>4</td><td>1.06%</td></tr></table>	MB	139	36.68%	B	226	59.63%	R	9	2.37%	M	1	0.26%	MM	0	0.00%	NR	4	1.06%	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>36.38%</b> de la población encuestada refiere que la explicación y/o indicaciones recibidas por el profesional en salud posteriores a su atención fue <b>muy buena</b> principalmente en servicios como urgencias, maternidad y atención domiciliaria.</li><li>El <b>59.63%</b> de la población considera haber recibido una <b>buena</b> indicación y/o explicación posterior al servicio recibido por parte del profesional en salud, principalmente en servicios como hospitalización – observación, consulta externa, rayos x y odontología.</li></ul>
MB	139	36.68%																	
B	226	59.63%																	
R	9	2.37%																	
M	1	0.26%																	
MM	0	0.00%																	
NR	4	1.06%																	
<p>5. Cree usted que el horario establecido</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>26.91%</b> de la población encuestada considera</li></ul>																		





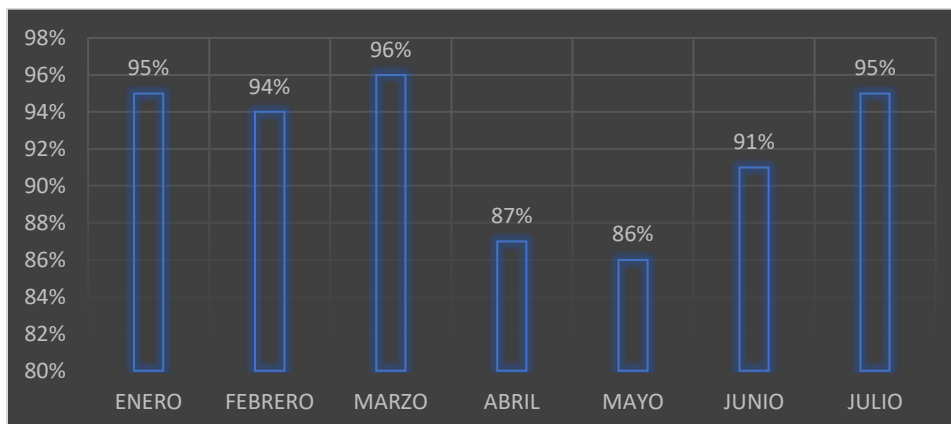
<p>para la atención en los diferentes servicios es:</p> <table border="1"><tr><td>MB</td><td>102</td><td>26.91%</td></tr><tr><td>B</td><td>140</td><td>36.94%</td></tr><tr><td>R</td><td>45</td><td>11.87%</td></tr><tr><td>M</td><td>5</td><td>1.32%</td></tr><tr><td>MM</td><td>1</td><td>0.26%</td></tr><tr><td>NR</td><td>86</td><td>22.69%</td></tr></table>	MB	102	26.91%	B	140	36.94%	R	45	11.87%	M	5	1.32%	MM	1	0.26%	NR	86	22.69%	<p>que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es <b>muy bueno</b>, principalmente en servicios como maternidad y atención domiciliaria.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>El <b>36.94%</b> de la población considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es <b>bueno</b> principalmente en servicios como consulta externa, laboratorio clínico y odontología.</li></ul>
MB	102	26.91%																	
B	140	36.94%																	
R	45	11.87%																	
M	5	1.32%																	
MM	1	0.26%																	
NR	86	22.69%																	
<p>6. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:</p> <table border="1"><tr><td>MB</td><td>143</td><td>37.73%</td></tr><tr><td>B</td><td>224</td><td>59.10%</td></tr><tr><td>R</td><td>4</td><td>1.06%</td></tr><tr><td>M</td><td>1</td><td>0.26%</td></tr><tr><td>MM</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr><tr><td>NR</td><td>7</td><td>1.85%</td></tr></table> <p>Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (Ministerio de salud)</p>	MB	143	37.73%	B	224	59.10%	R	4	1.06%	M	1	0.26%	MM	0	0.00%	NR	7	1.85%	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>37.73%</b> de la población encuestada define como <b>muy buena</b> su experiencia total respecto a los servicios de salud en el hospital.</li><li>El <b>59.10%</b> define su satisfacción global como <b>bueno</b>.</li><li>El <b>1.06%</b> de la población definen su satisfacción global con el hospital como <b>regular</b>.</li><li>La satisfacción global de los usuarios en la IPS es del <b>95%</b>.</li></ul>
MB	143	37.73%																	
B	224	59.10%																	
R	4	1.06%																	
M	1	0.26%																	
MM	0	0.00%																	
NR	7	1.85%																	
<p>7. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:</p> <table border="1"><tr><td>Definitivamente SI</td><td>222</td><td>58.58%</td></tr><tr><td>Probablemente SI</td><td>151</td><td>39.84%</td></tr><tr><td>Definitivamente NO</td><td>1</td><td>0.26%</td></tr><tr><td>Probablemente NO</td><td>5</td><td>1.32%</td></tr></table>	Definitivamente SI	222	58.58%	Probablemente SI	151	39.84%	Definitivamente NO	1	0.26%	Probablemente NO	5	1.32%	<ul style="list-style-type: none"><li>El <b>58.58%</b> de la población encuestada responde <b>definitivamente si</b> recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS.</li><li>El <b>39.84%</b> responden <b>probablemente si recomendaría</b> a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.</li><li>El <b>0.26%</b> de la población responde que <b>definitivamente no recomendaría</b> a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.</li><li>La proporción de usuarios que recomendaría ésta IPS a familiares y amigos es del <b>95%</b></li></ul>						
Definitivamente SI	222	58.58%																	
Probablemente SI	151	39.84%																	
Definitivamente NO	1	0.26%																	
Probablemente NO	5	1.32%																	





No responde	0	0.00%
Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Ministerio de Salud)		
<b>8. Considera que el servicio recibido fue bueno incluida su privacidad, la adecuación y la higiene, tanto del funcionario que lo atendió como del área:</b>		
SI	379	100.00%
NO	0	0.00%
<b>9. Cree que el funcionario que lo atendió, fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio:</b>		
SI	379	100.00%
NO	0	0.00%
<b>10. Volverá a utilizar nuestros servicios de tener la oportunidad:</b>		
SI	379	100.00%
NO	0	0.00%

## PORCENTAJE DE SATISFACCION DEL USUARIO POR MES



Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: [Info@esemariaauxiliadora.gov.co](mailto:Info@esemariaauxiliadora.gov.co)

Mosquera – Cundinamarca





Esta grafica de barras permite evidenciar que el porcentaje de satisfacción del usuario en el último mes aumento el indicador en comparación de abril y mayo de 2017.

## LIMITACIONES Y DIFICULTADES PROCESO APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Se evidencia que del total de la meta esperada en la aplicación de encuestas para el mes de junio fue de **692** encuestas y se aplicaron **379**, esto corresponde a que durante el presente mes no se contó con la participación de las personas del programa de mosquera joven que a pesar de ser intermitente brindaban un apoyo en el proceso.

Adicionalmente el servicio de vacunación manifestó sus dificultades en cuanto a la aplicación de encuestas exponiendo limitaciones en el tiempo que le toma este proceso y adicionalmente la falta de apoyo para cumplir con la meta en el servicio.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

El área de Atención al Usuario como plan de mejoramiento al proceso de aplicación de encuestas implementara un tiempo mayor para llevar a cabo este proceso por parte del equipo de trabajo que conforma el área. Es importante resaltar que a raíz de la acogida de los nuevos servicios de salud en el hospital ha aumentado el volumen de usuarios que visitan nuestra instalación.

Se realizará socialización de resultados y análisis con cada área y en los respectivos comités institucionales con el fin de poner en conocimiento la percepción de los usuarios frente a cada servicio y solicitar planes de mejoramiento específicos.

Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**  
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social  
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

