



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION ESE HOSPITAL SAN ANTONIO SESQUILE – PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPÁ

AÑO 2021

Durante el año 2021 atendiendo los lineamientos de Hospital Verde y las sugerencias de la Oficina de Participación Ciudadana de la Secretaría de Salud de Cundinamarca, se aplicaron las Encuesta de Satisfacción del Usuario mediante herramienta En Line suministrada por la Oficina mencionada, de esta manera la recolección de información y su sistematización se realizó en línea, permitiendo su análisis en miras de generar estrategias orientadas al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y de los trámites administrativos en la E.S.E Hospital San Antonio de Sesquilé - Puesto de Salud de Gachancipá.

En el presente año en el municipio de Sesquilé se aplicó un total de **3758** encuestas de satisfacción, mientras que en el puesto de salud de Gachancipá se aplicó **1774** encuestas en línea para un total de **5532** encuestas de satisfacción, el presente informe se realiza con la información obtenida en la encuesta En Line.

OBJETIVO DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Conocer el porcentaje de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios de la ESE Hospital San Antonio Sesquilé – Puesto de Salud Gachancipá en el mes de diciembre de 2021, mediante la técnica de la encuesta con el fin de establecer las acciones de mejora en la prestación del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA APLICACION DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

- Evaluar el porcentaje de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios asistenciales y administrativos que ofrece el Hospital San Antonio Sesquilé y Puesto de Salud Gachancipá, con base en las causas que han generado insatisfacción.
- Dar a conocer los resultados del informe al Comité Institucional con la finalidad de establecer e implementar planes de mejora para minimizar las debilidades encontradas en el proceso de atención.
- Orientar las acciones requeridas para determinar y superar las debilidades en oportunidad y calidad, para controlar las desviaciones evidenciadas.





TECNICA DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

La encuesta consta de dieciséis (16) preguntas, las cuales se encuentran distribuidas en 6 grupos temáticos así: Datos generales, ingreso, oportunidad, instalaciones, satisfacción global de los servicios y atención humanizada.

La encuesta es aplicada a los usuarios y acompañantes que demandan los diferentes servicios de salud brindados por la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé – Puesto de Salud de Gachancipá y está distribuida de la siguiente manera:

1. MEDIO DE APLICACIÓN ENCUESTA

- 1.1 Telefónica
- 1.2 Presencial

2. DATOS GENERALES

- 2.1 Nombre Completo
- 2.2 Tipo de identificación
 - 1. CC
 - 2. CE
 - 3. TI
 - 4. PP
 - 5. SC
- 2.3 Numero de documento
- 2.4 Número de teléfono
- 2.5 Género
 - 1. Masculino
 - 2. Femenino
 - 3. LGTBI
- 2.6 ¿A qué régimen de seguridad social pertenece?
 - 1. Subsidiado
 - 2. Contributivo
 - 3. Población Pobre No Afiliada (PPNA)
 - 4. Especial (Fuerzas militares)
 - 5. Otro
- 2.7 Mencione la EPS a la que está afiliado
- 2.8 Mencione la IPS donde fue atendido

3. INGRESO

- 3.1 Servicio de atención que le brindo la institución
 - 1. Odontología
 - 2. Laboratorio Clínico
 - 3. Fisioterapia
 - 4. Medicina General
 - 5. Rayos X
 - 6. Urgencias





7. Hospitalización
8. Promoción y prevención
9. Medicina especializada
10. Farmacia
11. Vacunación
12. Psicología
13. Nutrición
14. Otro

4. ¿USTED ACUDE A LA INSTITUCIÓN CÓMO?

1. Paciente
2. Acompañante

5. OPORTUNIDAD

5.1 ¿Cuánto tiempo espero desde su llegada hasta ser atendido?

1. Menos de 10 minutos
2. De 10 a 30 minutos
3. De 31 minutos a 1 hora
4. Más de 1 hora

5.2 ¿Tiempo transcurrido entre los días de solitud de la cita el día en el cual fue asignada?

1. 1 a 3 días
2. 4 a 7 días
3. 8 a 12 días
4. Más de 13 días

6. SATISFACCION GLOBAL DE LOS SERVICIOS

6.1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención brindada por la institución?

1. Muy Satisfecho
2. Satisfecho
3. Poco satisfecho
4. Nada satisfecho

6.2 ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

6.3 ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

1. Definitivamente si
2. Probablemente si
3. Definitivamente no
4. Probablemente no

7. ATENCION HUMANIZADA

7.1 ¿Le brindaron privacidad durante la atención recibida?

1. Si





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO **HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÈ** NIT. 899.999.158- 4

2. No

7.2 ¿El profesional que lo atendió se presentó por su nombre?

1. Si

2. No

7.3 ¿El trato del personal de la institución fue amable y cordial?

1. Si

2. No

7.4 ¿Le informaron acerca de sus derechos y deberes como paciente?

1. Si

2. No

7.5 ¿Le brindaron educación sobre el autocuidado y seguridad del paciente?

1. Si

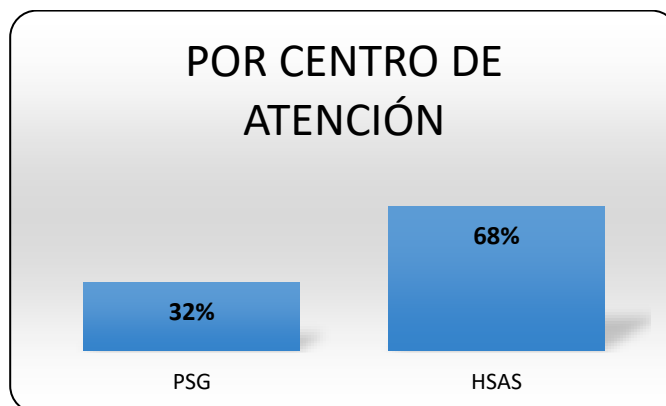
2. No





RELACION Y ANALISIS DE ENCUESTAS

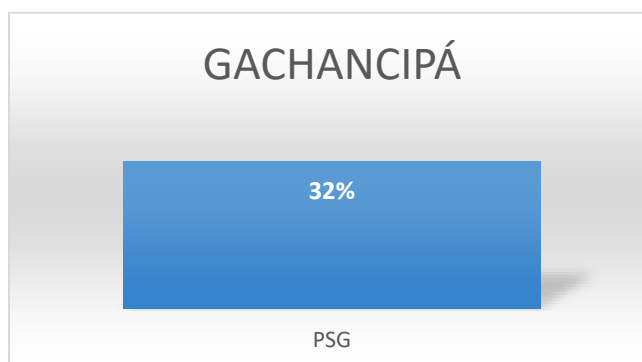
Durante el año 2021 se aplicaron un total de 5532 encuestas de las cuales 1774 han sido aplicadas en el Puesto de Salud de Gachancipá equivalentes a un 32% y 3758 en las instalaciones del Hospital de Sesquilé equivalentes al 68%. GRAFICA No. 1



Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

• Puesto de Salud de Gachancipá

GRAFICA No. 2



Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, diciembre 2021

TABLA No. 1

AÑO	CANTIDAD
2021	1774
TOTAL	1774

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

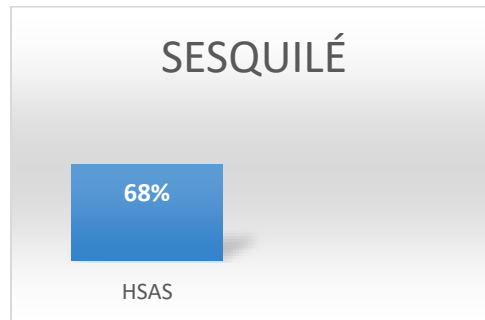
En el año 2021 se realizaron un total de 1774 encuestas en el Puesto de Salud de Gachancipá





ESE Hospital San Antonio de Sesquilé

GRAFICA No. 3



Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

TABLA No. 2

AÑO	CANTIDAD
2021	3758
TOTAL	3758

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

Durante el año 2021 se aplicaron 3758 encuestas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé; el comportamiento de las Encuestas de Satisfacción obedece a los siguientes parámetros:

- **Municipio de Sesquilé**

Para el mes de diciembre se aplicaron 124 encuestas, distribuidas en los diferentes servicios de la siguiente manera:

Tabla No. 3

Servicios	Cantidad de Encuestas Aplicadas
Hospitalización	48
Apoyo físico y terapéutico	102
Odontología	210
Medicina especializada	369
Promoción y prevención	30
Vacunación	96
Medicina general	1020
farmacia	1
rayos x	395
Urgencias	203
Psicología	133
Nutrición	79





Laboratorio Clínico	48
---------------------	----

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, diciembre 2021

- **Municipio de Gachancipá**

Para el mes de diciembre se aplicaron 1774 encuestas, distribuidas en los diferentes servicios de la siguiente manera:

Tabla No. 4

Servicios	Cantidad de Encuestas Aplicadas
Promoción y Prevención	458
Toma de muestras de laboratorio Clínico	566
Odontología	283
Medicina general	237
Vacunación	230

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

A continuación, se describen los resultados alcanzados en el año 2021, para cada una de las preguntas formuladas en la encuesta.

Por pregunta se toma el número de respuestas positivas y se divide por el total de respuestas, luego se multiplica por cien y de esta manera se obtiene el resultado del % de cada pregunta **EJEMPLO:** Primer pregunta: $104/104 = 0.99999 * 100 = 100\%$

Una vez revisada y analizada la totalidad de las encuestas aplicadas en el Puesto De Salud de Gachancipá, se evidencia un porcentaje de satisfacción global equivalente al **100%**, soportado en el siguiente cuadro.

Tabla No. 5

Preguntas de la encuesta de satisfacción para el mes de diciembre PSG				
¿Cuánto tiempo espero desde su llegada hasta ser atendido?	¿Tiempo transcurrido entre los días de solicitud de la cita y el día en el cual fue asignada	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención brindada por la institución?	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?
100%	100%	100%	100%	100%
¿Le brindaron privacidad durante la atención recibida?	¿El profesional que lo atendía se presentó por su nombre?	¿El trato de personal de la institución fue amable y cordial?	¿Le informaron acerca de sus derechos y deberes como paciente?	¿Le brindaron información sobre autocuidado y seguridad del paciente?





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO **HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ** NIT. 899.999.158- 4

100%	100%	100%	100%	99%
Total				
100%				

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

Una vez revisada y analizada la totalidad de las encuestas aplicadas en la ESE San Antonio de Sesquilé, se evidencia un porcentaje de satisfacción global equivalente al **98%**, soportado en el siguiente cuadro.

Tabla No. 6

Preguntas de la encuesta de satisfacción para el mes de noviembre HSAS				
¿Cuánto tiempo espero desde su llegada hasta ser atendido?	¿Tiempo transcurrido entre los días de solicitud de la cita y el día en el cual fue asignada	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la atención brindada por la institución?	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?
99%	92%	100%	99%	100%
¿Le brindaron privacidad durante la atención recibida?	¿El profesional que lo atendía se presentó por su nombre?	¿El trato de personal de la institución fue amable y cordial?	¿Le informaron acerca de sus derechos y deberes como paciente?	¿Le brindaron información sobre autocuidado y seguridad del paciente?
100%	99%	100%	96%	93%
Total				
98%				

Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021



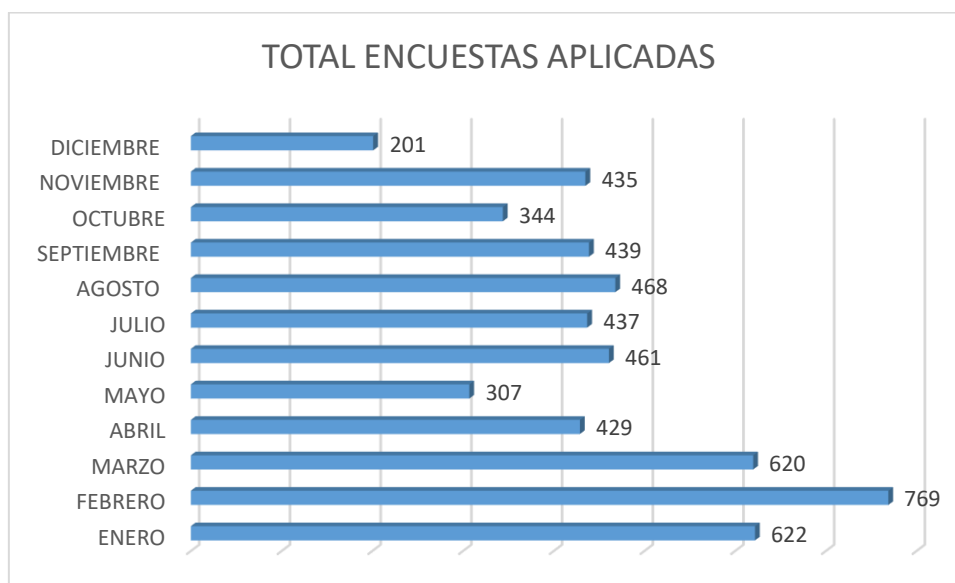


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- **Número de encuestas aplicadas**

La siguiente grafica muestra la cantidad de encuestas aplicadas durante los meses de enero a diciembre de 2021, las cuales fueron en enero (622), mientras que en febrero (769), en marzo (620), en abril (429), en mayo (307), junio con (461) mes de Julio con (437), agosto con (468), septiembre (439), octubre (344) noviembre (435) y por último diciembre (201)

Grafica N° 4



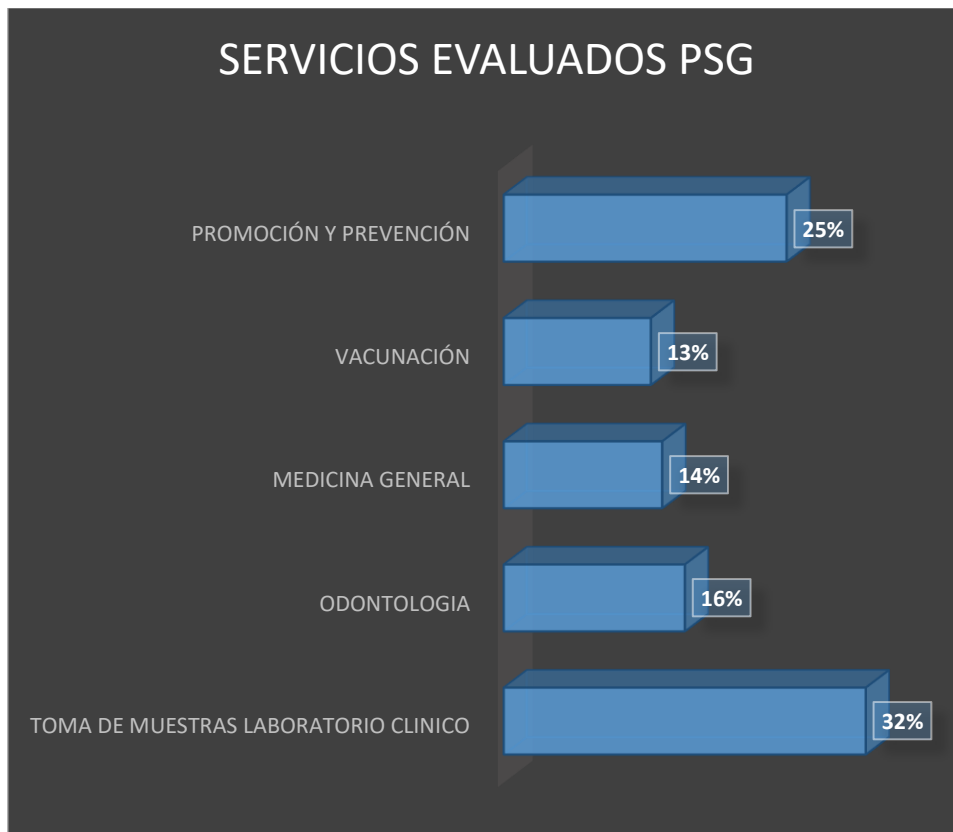
Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

- **Servicios evaluados**

Los servicios que fueron evaluados con la encuesta de satisfacción en el puesto de salud de Gachancipá durante el año 2021 fueron los siguientes: 458 pacientes del servicio de promoción y prevención con el 25%, seguido de vacunación con 230 pacientes, siendo este el 13%, continua medicina general con 237 siendo este el 14%. Luego se encuentra odontología con 283 pacientes, siendo este el 16%, mientras que en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico se aplicaron 566 encuestas, lo que corresponde al 32%.

Grafica N° 5



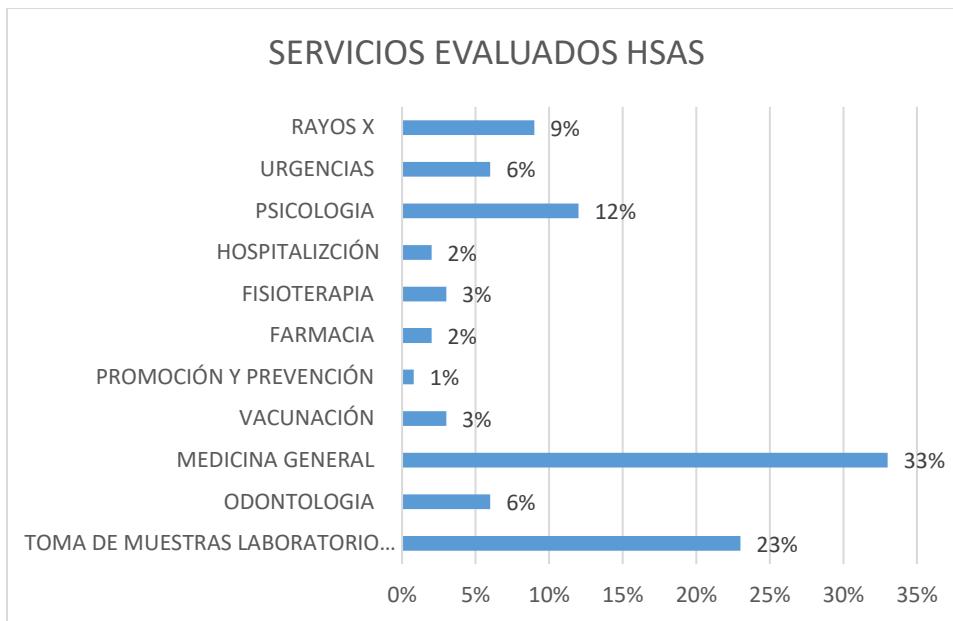


Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

Los servicios que fueron evaluados con la encuesta de satisfacción en la E.S.E Hospital San Antonio de Sesquilé durante el año 2021 fueron los siguientes: laboratorio clínico con 831 personas, siendo este el 23%, seguido de urgencias con 202 personas, lo que corresponde al 6%, continuo el servicio de vacunación con 110 personas y equivale al 3%, mientras que para medicina general se aplicaron 1148 encuestas siendo este el 33%. Seguido de rayo X con 326 personas que corresponde al 9%, Mientras que en psicología se aplicaron 414 encuestas que corresponde al 12%, continua odontología donde se aplicaron 231 encuestas que corresponde al 6%. Seguido de promoción y prevención donde se encuestaron 31 pacientes, siendo este el 0.8%, continua apoyo físico y terapéutico con 98 pacientes siendo el 3%, termina hospitalización con 56 pacientes que corresponde al 2%.

Grafica No 10





Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU,2021

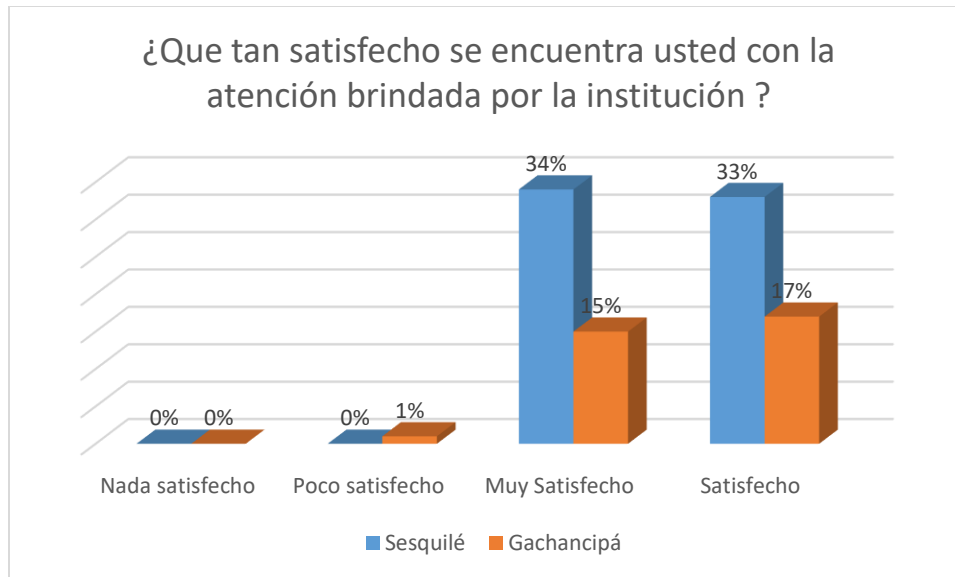
* Satisfacción de la atención

De 5532 personas encuestadas, en el puesto de salud de Gachancipá (693) se encuentran satisfechos con la atención brindada en la institución, (820) se encuentra muy satisfecho con el servicio de la institución y (5) usuarios se encuentra poco satisfecho con la atención brindada y (1) se encuentran nada satisfecho.

Por otro lado, en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (1834) se encuentran satisfechos con la atención brindada en la institución, (1897) se encuentra muy satisfecho con el servicio de la institución, (13) usuario se encuentra poco satisfecho con la atención brindada y (0) usuarios se encuentran nada satisfechos con la atención brindada.

Grafica N ° 6





Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

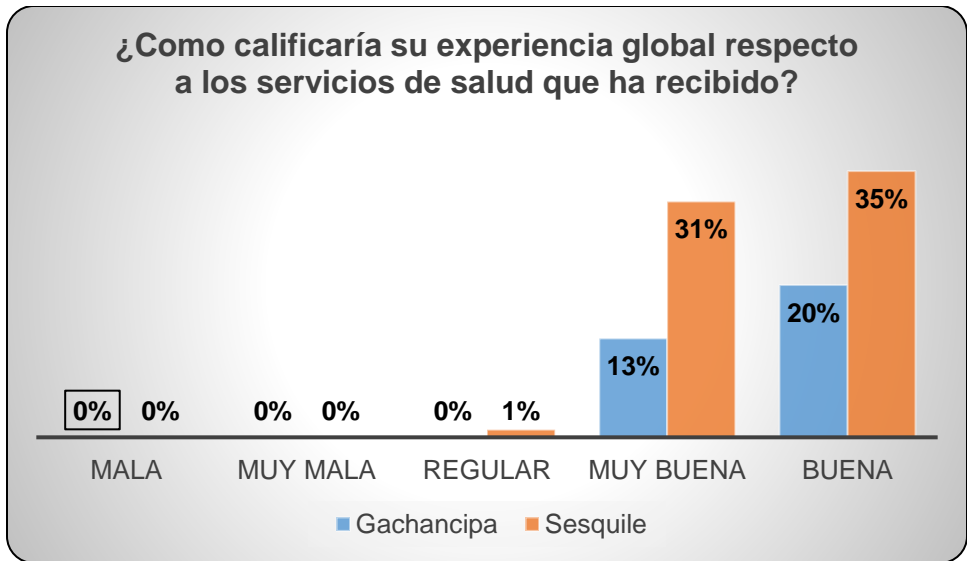
- **Experiencia global**

Al calificar la experiencia global de los servicios de la institución, en el puesto de salud de Gachancipá (1067) personas contestaron haber recibido atención buena, (694) personas contestaron haber recibido atención muy buena, (13) personas contestaron haber recibido atención regular, (1) personas contestaron haber tenido atención mala o muy mala.

Mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (1940) personas contestaron haber recibido atención Buena, (1745) personas contestaron haber recibido atención Muy Buena, (1) personas contestaron haber recibido atención regular, (72) personas contestaron haber tenido atención muy mala y (1) persona contesto haber tenido atención mala, para un total de 201 personas encuestada.

Grafica N ° 7



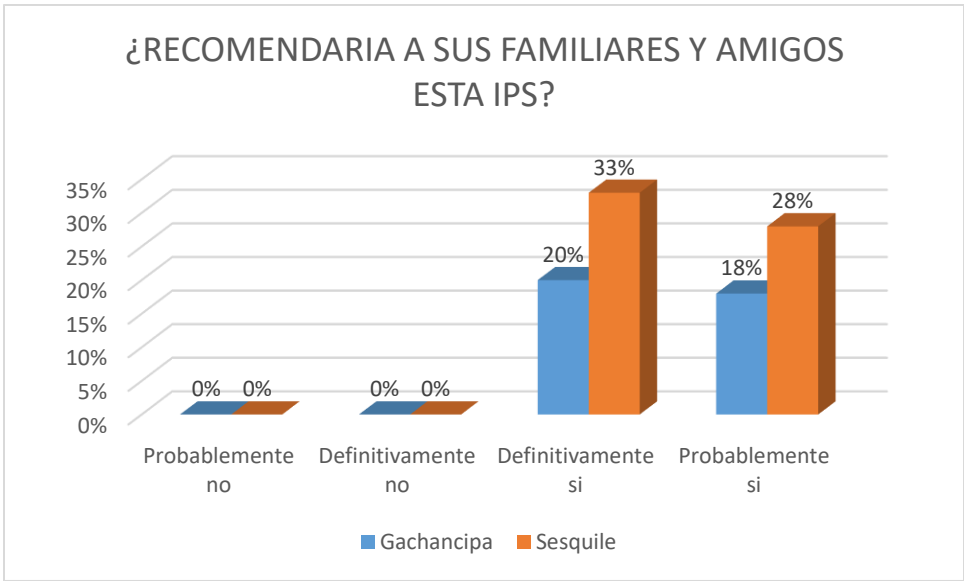


Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, diciembre 2021

• **Recomendación de la IPS**

Al preguntarle a los usuarios encuestados si recomendaría a los familiares y amigos esta IPS, en el puesto de salud de Gachancipá (1804) personas contestaron definitivamente si, (1548) personas probablemente sí, (0) personas probablemente no y (1) personas definitivamente no. Mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (1065) personas contestaron definitivamente si, (28) personas probablemente sí, (957) personas probablemente no y (0) persona definitivamente no.

Grafica N ° 8



Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, diciembre 2021





- **Privacidad en la atención**

En la pregunta de, si el usuario recibió privacidad durante la atención, de 5532 personas encuestadas, en el puesto de salud de Gachancipá (1774) personas contestaron si y (0) personas contestaron NO. Mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (3758) personas contestaron si y (0) personas contestaron NO.

Grafica 9



Fuente: Encuestas Satisfacción Ofici

- **Presentación del personal**

De 5532 personas encuestadas, en el puesto de salud de Gachancipá (1762) personas contestaron que el personal de la institución si se presentó por el nombre y (12) personas contestó no. Mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (3636) personas contestaron si y (122) personas contestaron que no se presentan por el nombre.





Grafica 10

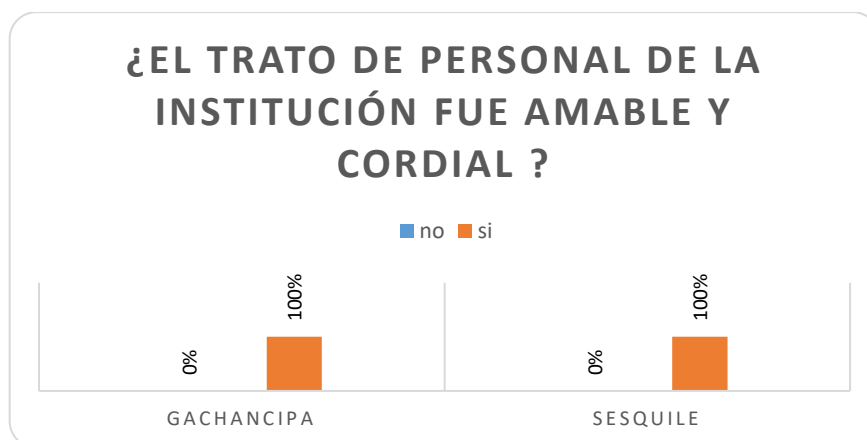


Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

- **Trato amable y cordial**

De 5532 personas encuestadas, en el puesto de salud de Gachancipá (1773) personas contestaron que el personal de la institución si se presentó por el nombre y (1) personas contestó no. Mientras que en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé (3753) personas contestaron si y (5) personas contestaron que no recibieron un trato digno y amable.

Grafica 11



Fuente: Encuestas Satisfacción Oficina SIAU, 2021

- **Derechos y deberes**

De 5532 personas encuestadas, en el puesto de salud de Gachancipá (1750) personas respondieron si a la pregunta ¿Le informaron acerca de sus derechos y deberes como paciente? Y (24) personas respondieron no. En la E.S.E Hospital San Antonio de Sesquilé (3648) personas





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
NIT. 899.999.158- 4

El análisis de las preguntas de la encuesta a partir del presente mes se hace para cada sede y se evidencia que el nivel de satisfacción global en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé es de 98%, mientras que en el Puesto de Salud de Gachancipá el cual fue de 100%.

Se continuará con la aplicación de encuestas de satisfacción en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud de Gachancipá, para identificar las diferentes inconformidades de los usuarios frente a los servicios que presta la ESE y Puesto de Salud y con el fin de mejorar en las dificultades que los usuarios comenten y expresen.

En la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé o en el Puesto de Salud de Gachancipá no se presentaron criterios menores del 90%

SONIA CAROLINA ROZO

Trabajadora Social

E.S.E Hospital San Antonio de Sesquilé

Puesto de Salud de Gachancipa



PRINCIPALSESQUILÉ- CUNDINAMARCA SEDE GACHANCIPÁ- CUNDINAMARCA
CALLE 5 N° 8- 66 CENTRO CARRERA 2 N° 6-41 CENTRO

Tel.: (57) 1 8568062 / 311-2305230

www.hospital-sesquile-cundinamarca.gov.co Email: hsesquile@cundinamarca.gov.co

Servir es nuestro compromiso, humanización nuestro principio, y su salud nuestro objetivo

