

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. -
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------------

INDICADORES NIVEL DE SATIFACCION
USUARIOS
HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Proyecta: Javier Alexander Alomia Jaramillo Coordinador Calidad
Funcionario en misión

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. .
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------

% Participación usuarios Muy Satisfechos y Satisfechos x Área

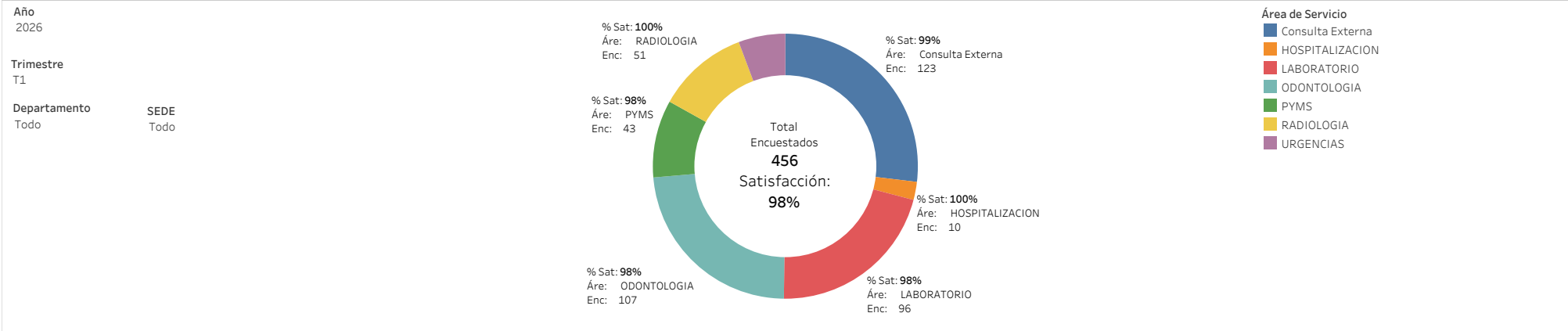


Tabla Resumen Usuarios Muy Satisfechos y Satisfechos del Servicio HJV

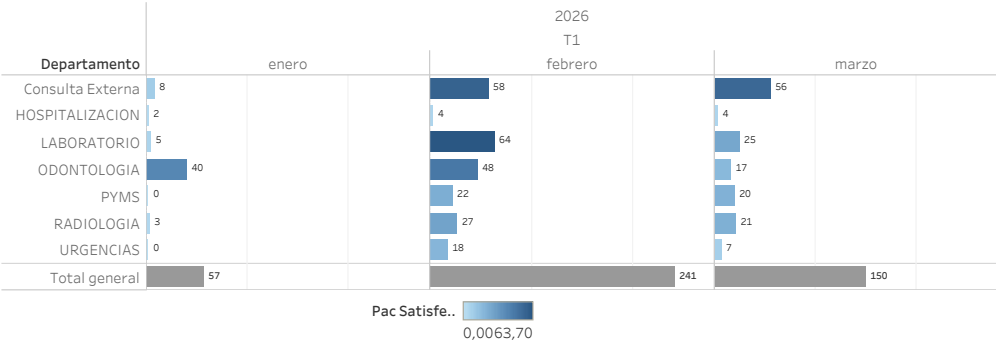
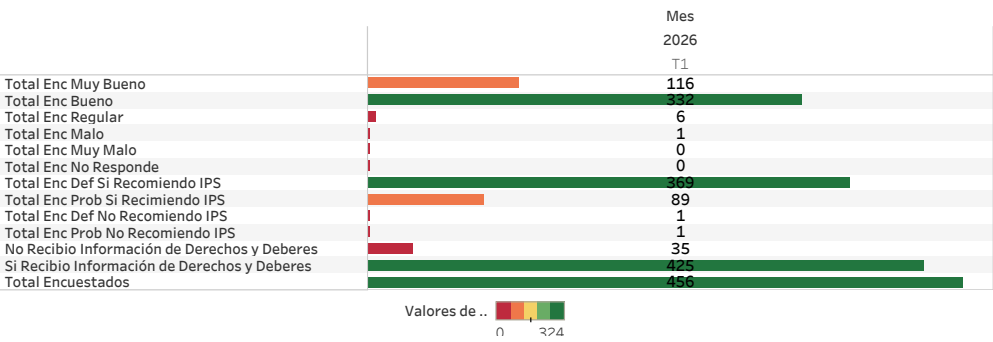


Tabla Resumen Total Usuarios Encuestados por Resultado



Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. -
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	98%	99%
Atención oportuna	100%	98%	98%	98%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	98%	99%
Disponibilidad del personal	100%	100%	98%	99%
Escuchado y comprendido	100%	100%	100%	100%
Facilidad de Acceso	100%	96%	98%	97%
Información clara en procedimientos a seguir	100%	100%	98%	99%
Información clara y oportuna	100%	100%	98%	99%
Tiempo de esper en sala	100%	100%	100%	100%
Total general	100%	99%	99%	99%

Departamento
Consulta Externa

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. -
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	100%	100%
Atención oportuna	100%	100%	100%	100%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad del personal	100%	100%	100%	100%
Escuchado y comprendido	100%	100%	100%	100%
Facilidad de Acceso	100%	100%	100%	100%
Información clara en procedimientos a seguir	100%	100%	100%	100%
Información clara y oportuna	100%	100%	100%	100%
Tiempo de esper en sala	100%	100%	100%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%

Departamento
HOSPITALIZACION

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. -
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	98%	96%	98%
Atención oportuna	80%	95%	96%	95%
Confianza y seguridad en la atención	100%	98%	100%	99%
Disponibilidad del personal	100%	97%	96%	97%
Escuchado y comprendido	100%	98%	100%	99%
Facilidad de Acceso	100%	98%	96%	98%
Información clara en procedimientos a seguir	80%	98%	96%	97%
Información clara y oportuna	80%	98%	96%	97%
Tiempo de esper en sala	80%	98%	96%	97%
Total general	91%	98%	97%	97%

Departamento
LABORATORIO

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Portada	Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	R e. -
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	100%	100%
Atención oportuna	86%	94%	94%	91%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad del personal	100%	100%	100%	100%
Escuchado y comprendido	100%	100%	100%	100%
Facilidad de Acceso	81%	98%	100%	92%
Información clara en procedimientos a seguir	98%	98%	100%	98%
Información clara y oportuna	95%	100%	100%	98%
Tiempo de esper en sala	95%	100%	100%	98%
Total general	95%	99%	99%	97%

Departamento
ODONTOLOGIA

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Nivel de satisfacción de los pacientes x área	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	R e ...
---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	---------------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)		100%	95%	98%
Atención oportuna		100%	95%	98%
Confianza y seguridad en la atención		100%	95%	98%
Disponibilidad del personal		100%	95%	98%
Escuchado y comprendido		100%	95%	98%
Facilidad de Acceso		100%	95%	98%
Información clara en procedimientos a seguir		100%	95%	98%
Información clara y oportuna		100%	100%	100%
Tiempo de esper en sala		100%	95%	98%
Total general		100%	96%	98%

Departamento
PYMS

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	100%	100%
Atención oportuna	100%	100%	100%	100%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad del personal	100%	100%	100%	100%
Escuchado y comprendido	100%	100%	100%	100%
Facilidad de Acceso	100%	100%	100%	100%
Información clara en procedimientos a seguir	100%	100%	100%	100%
Información clara y oportuna	100%	100%	100%	100%
Tiempo de esper en sala	100%	100%	100%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%

Departamento
RADIOLOGIA

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Tabla Resumen de Usuario Muy Satisfechos y Satisfechos por Tipo de Encuesta

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	enero	T1 febrero	marzo	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)		100%	100%	100%
Atención oportuna		84%	86%	85%
Confianza y seguridad en la atención		100%	100%	100%
Disponibilidad del personal		95%	100%	96%
Escuchado y comprendido		95%	100%	96%
Facilidad de Acceso		100%	100%	100%
Información clara en procedimientos a seguir		95%	100%	96%
Información clara y oportuna		100%	100%	100%
Tiempo de esper en sala		95%	100%	96%
Total general		96%	98%	97%

Departamento
URGENCIAS

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros usuarios. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de Enero del año en curso, con el fin de evaluar el grado de satisfacción e identificar áreas de mejora en nuestros servicios.

Metodología Población y Muestra: Las encuestas son realizadas diariamente en el área de Consulta externa, Urgencias, Promoción y Mantenimiento a la Salud, laboratorio, Odontología, Radiología y Hospitalización. Con una población atendida en promedio de 17.000 usuarios por mes, se espera medir el nivel de satisfacción a una muestra de 370 usuarios por mes, obteniendo así una confianza del 95% y margen de error del 5%.

Con esta muestra que representara la población de nuestro municipio, se espera que las encuestas muestren un nivel de satisfacción del usuario mayor o igual a 90%. Instrumento de Medición: Los instrumentos utilizados son un cuestionario físico y virtual, estructurado con 12 preguntas, divididas en las siguientes secciones: Accesibilidad, Oportunidad, Humanización, Pertenencia, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del servicio, Continuidad y Experiencia global

Escala de Medición: Para medir la satisfacción, se utilizó una escala de Likert (método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema) de 5 puntos, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 5 "Muy Satisfecho". Resultados

Para un total de 60 usuarios encuestados el nivel de satisfacción por área es el siguiente

1. Consulta Externa: Con 8 usuarios satisfechos de 8 encuestados, se obtiene un 100% de satisfacción

2. Urgencias: Con 0 usuarios satisfechos de 0 encuestados, se obtiene un 0% de satisfacción.

3. PYMS: Con 0 usuarios satisfechos de 0 encuestados, se obtiene un 0% de satisfacción.

4. Laboratorio: Con 5 usuarios satisfechos de 5 encuestados, se obtiene un 92% de satisfacción.

5. Odontología: Con 42 usuarios satisfechos de 40 encuestados, se obtiene un 95% de satisfacción.

6. Radiología: Con 3 usuarios satisfechos de 3 encuestados, se obtiene un 100% de satisfacción.

7. Hospitalización: Con 2 usuarios satisfechos de 2 encuestados, se obtiene un 100% de satisfacción.

Conclusiones

- Se evidencia un **alto nivel de satisfacción**, cumpliendo la meta del 90% en la mayoría de los servicios.
- **Consulta Externa, Radiología y Hospitalización** alcanzan 100% de satisfacción.
- **Odontología y Laboratorio** presentan resultados satisfactorios con oportunidades de mejora.
- No hay información en **Urgencias y PYMS**, lo que limita el análisis institucional.
- La **baja muestra (60 vs. 370)** afecta la representatividad de los resultados.

Recomendaciones

- **Aumentar la aplicación de encuestas** para cumplir la muestra establecida.
- **Garantizar cobertura en todos los servicios**, especialmente Urgencias y PYMS.
- Mantener las **buenas prácticas** en servicios con alta satisfacción.
- Fortalecer el proceso de encuestas en periodos de reemplazo, ya que la **baja aplicación se debió a vacaciones del responsable y dificultades del reemplazo**.

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros usuarios. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de febrero del año en curso, con el fin de evaluar el grado de satisfacción e identificar áreas de mejora en nuestros servicios.

Metodología

Población y Muestra: Las encuestas son realizadas diariamente en el área de Consulta externa, Urgencias, Promoción y Mantenimiento a la Salud, laboratorio, Odontología, Radiología y Hospitalización. Con una población atendida en promedio de 17.000 usuarios por mes, se espera medir el nivel de satisfacción a una muestra de 370 usuarios por mes, obteniendo así una confianza del 95% y margen de error del 5%. Con esta muestra que representara la población de nuestro municipio, se espera que las encuestas muestren un nivel de satisfacción del usuario mayor o igual a 90%.

Instrumento de Medición: Los instrumentos utilizados son un cuestionario físico y virtual, estructurado con 12 preguntas, divididas en las siguientes secciones:

Accesibilidad, Oportunidad, Humanización, Pertenencia, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del servicio, Continuidad y Experiencia global

Escala de Medición: Para medir la satisfacción, se utilizó una escala de Likert (método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema) de 5 puntos, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 5 "Muy Satisfecho".

Resultados

Para un total de 244 usuarios encuestados el nivel de satisfacción por área es el siguiente

- 1. Consulta Externa:** Con 58 usuarios satisfechos de 59 encuestados, se obtiene un **99%** de satisfacción
- 2. Urgencias:** Con 18 usuarios satisfechos de 19 encuestados, se obtiene un **96%** de satisfacción.
- 3. PYMS:** Con 22 usuarios satisfechos de 22 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 4. Laboratorio:** Con 64 usuarios satisfechos de 65 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 5. Odontología:** Con 48 usuarios satisfechos de 48 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 6. Radiología:** Con 27 usuarios satisfechos de 27 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 7. Hospitalización:** Con 4 usuarios satisfechos de 4 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.

Conclusiones

- Se evidencia un **alto nivel de satisfacción** en todos los servicios, superando la meta institucional del 90%.
- PYMS, Radiología y Hospitalización** alcanzan un **100% de satisfacción**, destacándose por la calidad en la atención.
- Los demás servicios presentan resultados entre **96% y 99%**, lo que refleja una percepción muy positiva con mínimas oportunidades de mejora.
- Se observa una **mejora en la cobertura de encuestas (244 usuarios)**, acercándose a la meta establecida, lo que fortalece la confiabilidad de los resultados.

Recomendaciones

- Mantener y fortalecer las buenas prácticas** en los servicios con altos niveles de satisfacción.
- Realizar seguimiento a los servicios con menor porcentaje (aunque alto)** para identificar oportunidades de mejora.
- Monitorear periódicamente los resultados** para asegurar la mejora continua y sostenibilidad de la satisfacción del usuario.

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Introducción
El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros usuarios. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de Marzo del año en curso, con el fin de evaluar el grado de satisfacción e identificar áreas de mejora en nuestros servicios.

Metodología
Población y Muestra: Las encuestas son realizadas diariamente en el área de Consulta externa, Urgencias, Promoción y Mantenimiento a la Salud, laboratorio, Odontología, Radiología y Hospitalización. Con una población atendida en promedio de 17.000 usuarios por mes, se espera medir el nivel de satisfacción a una muestra de 370 usuarios por mes, obteniendo así una confianza del 95% y margen de error del 5%. Con esta muestra que representara la población de nuestro municipio, se espera que las encuestas muestren un nivel de satisfacción del usuario mayor o igual a 90%.

Instrumento de Medición: Los instrumentos utilizados son un cuestionario físico y virtual, estructurado con 12 preguntas, divididas en las siguientes secciones:
Accesibilidad, Oportunidad, Humanización, Pertenencia, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del servicio, Continuidad y Experiencia global

Escala de Medición: Para medir la satisfacción, se utilizó una escala de Likert (método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema) de 5 puntos, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 5 "Muy Satisfecho".

Resultados
Para un total de 152 usuarios encuestados el nivel de satisfacción por área es el siguiente

1. Consulta Externa: Con 56 usuarios satisfechos de 56 encuestados, se obtiene un **99%** de satisfacción

2. Urgencias: Con 17 usuarios satisfechos de 7 encuestados, se obtiene un **99%** de satisfacción.

3. PYMS: Con 20 usuarios satisfechos de 21 encuestados, se obtiene un **96%** de satisfacción.

4. Laboratorio: Con 25 usuarios satisfechos de 26 encuestados, se obtiene un **97%** de satisfacción.

5. Odontología: Con 17 usuarios satisfechos de 17 encuestados, se obtiene un **99%** de satisfacción.

6. Radiología: Con 21 usuarios satisfechos de 21 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.

7. Hospitalización: Con 4 usuarios satisfechos de 4 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.

Conclusiones

- Se evidencia un **alto nivel de satisfacción** en todos los servicios (≥96%).
- **Radiología y Hospitalización** alcanzan 100%.
- Los demás servicios presentan resultados entre **96% y 99%**, con percepción muy positiva.
- La muestra (**152 encuestas**) es inferior a la meta (370), limitando la representatividad.
- Se presentan **inconsistencias en datos (Urgencias)** que requieren revisión.

Recomendaciones

- **Mantener las buenas prácticas** en los servicios.
- **Aumentar la aplicación de encuestas** hasta cumplir la meta.
- **Revisar y estandarizar el registro de datos.**
- **Hacer seguimiento a resultados** para mejora continua.

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Ni v. -	Nivel de satisfacción CONSULTA EXTERNA	Nivel de satisfacción HOSPITALIZACIÓN	Nivel de satisfacción LABORATORIO	Nivel de satisfacción ODONTOLOGIA	Nivel de satisfacción PYMS	Nivel de satisfacción RADIOLOGIA	Nivel de satisfacción URGENCIAS	Resumen Enero 2026	Resumen Febrero 2026	Resumen Marzo 2026	Resumen I Trimestre 2026
---------------	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros usuarios. Las encuestas se llevaron a cabo durante el I trimestre del año en curso, con el fin de evaluar el grado de satisfacción e identificar áreas de mejora en nuestros servicios.

Metodología

Población y Muestra: Las encuestas son realizadas diariamente en el área de Consulta externa, Urgencias, Promoción y Mantenimiento a la Salud, laboratorio, Odontología, Radiología y Hospitalización. Con una población atendida en promedio de 17.000 usuarios por mes, se espera medir el nivel de satisfacción a una muestra de 370 usuarios por mes, obteniendo así una confianza del 95% y margen de error del 5%. Con esta muestra que representara la población de nuestro municipio, se espera que las encuestas muestren un nivel de satisfacción del usuario mayor o igual a 90%.

Instrumento de Medición: Los instrumentos utilizados son un cuestionario físico y virtual, estructurado con 12 preguntas, divididas en las siguientes secciones:

Accesibilidad, Oportunidad, Humanización, Pertenencia, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad del servicio, Continuidad y Experiencia global

Escala de Medición: Para medir la satisfacción, se utilizó una escala de Likert (método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema) de 5 puntos, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 5 "Muy Satisfecho".

Resultados

Para un total de 456 usuarios encuestados el nivel de satisfacción es del **98%** el I trimestre, si queremos ver por área es el siguiente:

- 1. Consulta Externa:** Con 121 usuarios satisfechos de 123 encuestados, se obtiene un **99%** de satisfacción.
- 2. Hospitalización:** Con 10 usuarios satisfechos de 10 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 3. Laboratorio:** Con 93 usuarios satisfechos de 96 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 4. Odontología:** Con 104 usuarios satisfechos de 107 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 5. Pym:** Con 42 usuarios satisfechos de 43 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 6. Radiología:** Con 51 usuarios satisfechos de 51 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 7. Urgencia:** Con 25 usuarios satisfechos de 26 encuestados, se obtiene un **97%** de satisfacción.

Puntos Importantes

- Se alcanzó un **98% de satisfacción global** con **456 encuestas**, evidenciando una **alta percepción positiva** del servicio.
- Todos los servicios superan la meta institucional del **90% de satisfacción**.
- Radiología y Hospitalización** destacan con **100% de satisfacción**.
- Consulta Externa (99%)** presenta alto nivel de satisfacción y mayor número de encuestas.
- Laboratorio, Odontología y PYMS (98%)** mantienen resultados estables y satisfactorios.
- Urgencias (97%)**, aunque con el menor porcentaje, sigue dentro de un nivel alto de satisfacción.
- Se evidencia una **buena cobertura de encuestas**, fortaleciendo la confiabilidad de los resultados.

Oportunidades de Mejora

- Fortalecer el servicio de Urgencias**, al ser el área con menor nivel de satisfacción relativo.
- Analizar causas de insatisfacción (2%-3%)** en servicios como Laboratorio, Odontología y PYMS.
- Sostener la aplicación de encuestas** para garantizar seguimiento continuo y toma de decisiones basada en datos