

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

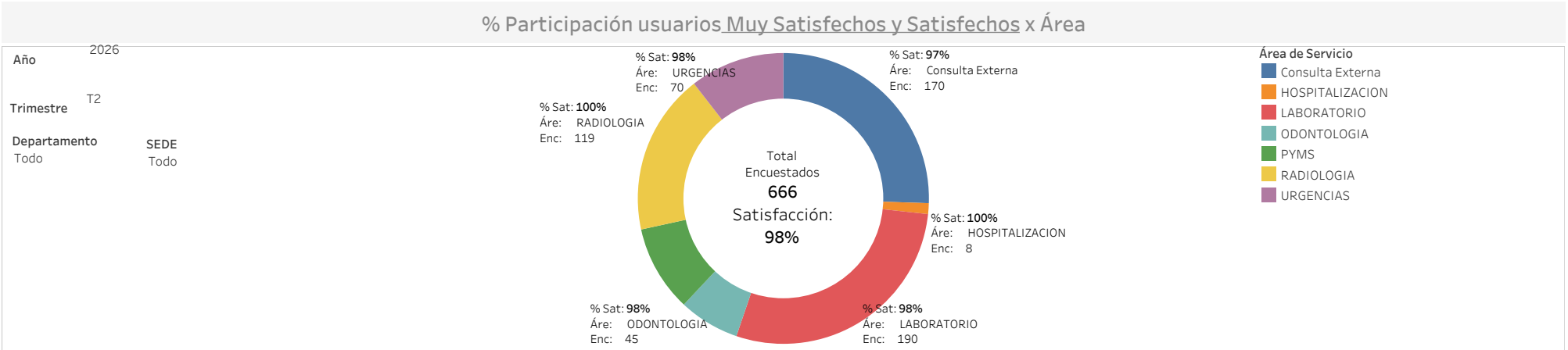


Tabla Resumen Usuarios Muy Satisfechos y Satisfechos del Servicio HJV

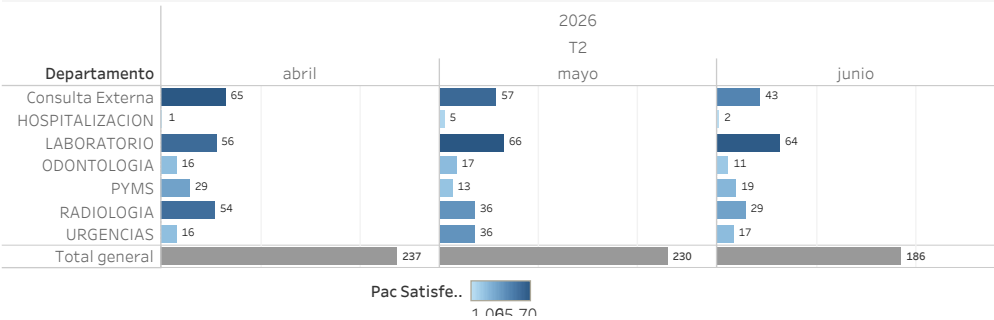
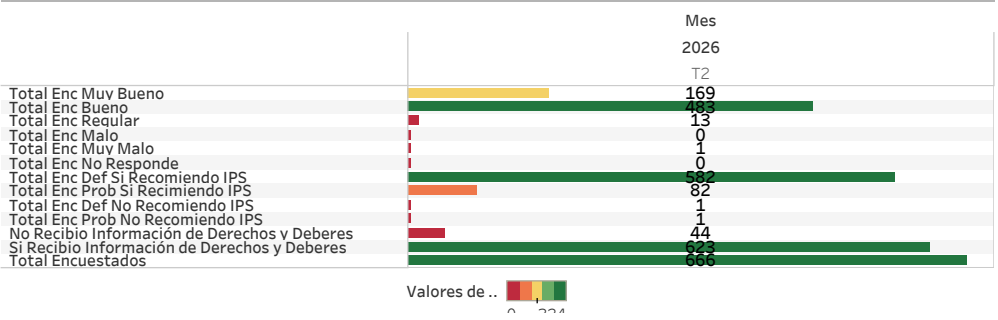


Tabla Resumen Total Usuarios Encuestados por Resultado



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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	abril	T2 mayo	junio	
Atención cortes y respetuosa (Humanización)	98%	98%	96%	97%
Atención oportuna	96%	97%	96%	96%
Confianza y seguridad en la atención	97%	98%	98%	98%
Disponibilidad del personal	97%	98%	97%	97%
Escuchado y comprendido	98%	99%	97%	98%
Facilidad de Acceso	99%	98%	100%	99%
Información clara en procedimientos a seguir	97%	98%	99%	98%
Información clara y oportuna	98%	98%	99%	98%
Tiempo de esperar en sala	98%	99%	98%	98%
Total general	97%	98%	98%	98%

Departamento
Todo

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026 T2 abril	mayo	junio	
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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	abril	T2 mayo	junio	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	93%	98%	100%	97%
Atención oportuna	88%	98%	100%	96%
Confianza y seguridad en la atención	93%	100%	98%	97%
Disponibilidad del personal	93%	100%	100%	98%
Escuchado y comprendido	95%	100%	100%	98%
Facilidad de Acceso	95%	100%	100%	98%
Información clara en procedimientos a seguir	90%	98%	100%	96%
Información clara y oportuna	93%	100%	100%	98%
Tiempo de esper en sala	93%	100%	100%	98%
Total general	93%	99%	100%	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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	abril	T2 mayo	junio	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	75%	93%
Atención oportuna	94%	100%	100%	98%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad del personal	100%	100%	92%	98%
Escuchado y comprendido	100%	100%	92%	98%
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%	92%	98%
Total general	99%	100%	94%	98%

Departamento
ODONTOLOGIA

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026 T2 abril	mayo	junio	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	93%	100%	95%	95%
Atención oportuna	97%	93%	85%	92%
Confianza y seguridad en la atención	97%	93%	100%	97%
Disponibilidad del personal	93%	93%	95%	94%
Escuchado y comprendido	97%	100%	95%	97%
Facilidad de Acceso	100%	93%	100%	98%
Información clara en procedimientos a seguir	97%	100%	100%	98%
Información clara y oportuna	97%	93%	100%	97%
Tiempo de esper en sala	97%	100%	100%	98%
Total general	96%	96%	97%	96%

Departamento
PYMS

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	abril	T2 mayo	junio	
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

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 II Trimestre 2026
---------	---	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------

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

Pregunta	Mes			Total general
	2026			
	abril	T2 mayo	junio	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	83%	96%
Atención oportuna	94%	100%	89%	96%
Confianza y seguridad en la atención	94%	100%	94%	97%
Disponibilidad del personal	94%	100%	94%	97%
Escuchado y comprendido	100%	100%	94%	99%
Facilidad de Acceso	100%	100%	100%	100%
Información clara en procedimientos a seguir	100%	100%	100%	100%
Información clara y oportuna	94%	100%	94%	97%
Tiempo de esper en sala	100%	100%	89%	97%
Total general	97%	100%	93%	98%

Departamento
URGENCIAS

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 II 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 II 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 666 usuarios encuestados el nivel de satisfacción es del **98%** el II trimestre, si queremos ver por área es el siguiente:

- 1. Consulta Externa:** Con 165 usuarios satisfechos de 170 encuestados, se obtiene un **97%** de satisfacción.
- 2. Hospitalización:** Con 8 usuarios satisfechos de 8 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 3. Laboratorio:** Con 185 usuarios satisfechos de 190 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 4. Odontología:** Con 44 usuarios satisfechos de 45 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
- 5. PymS:** Con 61 usuarios satisfechos de 64 encuestados, se obtiene un **97%** de satisfacción.
- 6. Radiología:** Con 119 usuarios satisfechos de 119 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
- 7. Urgencia:** Con 68 usuarios satisfechos de 70 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.

Puntos Importantes

- Ningún servicio presentó niveles de satisfacción inferiores al 97%, lo que demuestra homogeneidad en la calidad de la atención.
- La diferencia entre los servicios con mayor y menor satisfacción es de únicamente **3 puntos porcentuales**, indicando una prestación de servicios consistente.
- La percepción positiva probablemente está asociada al fortalecimiento de la atención humanizada, la oportunidad en la prestación de los servicios y las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo.
- Los resultados evidencian una adecuada cultura de calidad y compromiso del talento humano con la atención centrada en el usuario.

Recomendaciones

- Analizar las causas de insatisfacción** en Consulta Externa y PyMS mediante la revisión de observaciones realizadas por los usuarios, tiempos de espera, asignación de citas y procesos administrativos.
- Socializar los resultados** con los líderes de cada servicio y el personal asistencial y administrativo, promoviendo acciones de mejora y el reconocimiento de las buenas prácticas.
- Fortalecer los mecanismos de retroalimentación** con los usuarios, incentivando el registro de sugerencias y comentarios que permitan identificar oportunidades de mejora específicas.
- Implementar planes de mejora focalizados** cuando se identifiquen causas recurrentes de insatisfacción, estableciendo responsables, cronogramas e indicadores de seguimiento.

Conclusión

Los resultados del II trimestre evidencian que la institución mantiene un **excelente desempeño en la satisfacción de los usuarios**, alcanzando un indicador global del **98%**, superior a la meta institucional. Todos los servicios evaluados presentan niveles de satisfacción entre el 97% y el 100%, lo que refleja una atención de alta calidad y un compromiso institucional con la mejora continua. No obstante, es importante fortalecer la representatividad de la muestra y mantener el seguimiento permanente a los aspectos identificados como oportunidades de mejora, con el propósito de conservar e incluso incrementar los niveles de satisfacción alcanzados.