INDICADORES NIVEL DE SATIFACCION
USUARIOS
HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Proyecta: Aura Cristina Cardona Moreno Coordinacion 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 III Trimestre 2026

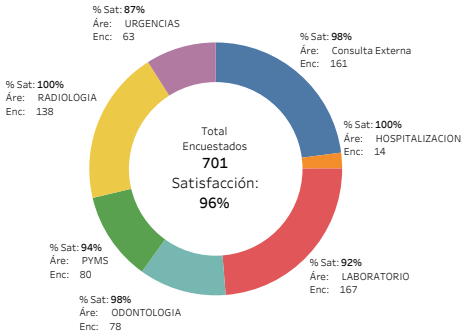
% Participación usuarios Muy Satisfechos y Satisfechos x Área

Año
2026

Trimestre
T3

Departamento
Todo

SEDE
Todo



Área de Servicio
- Consulta Externa
- HOSPITALIZACION
- LABORATORIO
- ODONTOLOGIA
- PYMS
- RADIOLOGIA
- URGENCIAS

Tabla Resumen Usuarios Muy Satisfechos y Satisfechios del Servicio HJV

Departamento	julio	agosto	septiembre
	2026 T3		
Consulta Externa	44	25	89
HOSPITALIZACION	6	1	7
LABORATORIO	47	25	82
ODONTOLOGIA	6	43	28
PYMS	31	9	35
RADIOLOGIA	35	12	91
URGENCIAS	15	5	35
Total general	184	120	367

Pac Satisfe..
1,090,80

Tabla Resumen Total Usuarios Encuestados por Resultado

	Mes 2026 T3
Total Enc Muy Bueno	195
Total Enc Bueno	475
Total Enc Regular	28
Total Enc Malo	0
Total Enc Muy Malo	1
Total Enc No Responde	1
Total Enc Def Si Recomiendo IPS	553
Total Enc Prob Si Recomiendo IPS	134
Total Enc Def No Recomiendo IPS	1
Total Enc Prob No Recomiendo IPS	3
No Recibio Información de Derechos y Deberes	45
Si Recibio Información de Derechos y Deberes	656
Total Encuestados	701

Valores de ..
0 324

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

	Mes			
	2026			
	T3			Total general
Pregunta	julio	agosto	septiembre	
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	95%	98%	96%	96%
Atención oportuna	90%	97%	95%	94%
Confianza y seguridad en la atención	93%	98%	96%	95%
Disponibilidad del personal	93%	99%	96%	96%
Escuchado y comprendido	94%	97%	96%	96%
Facilidad de Acceso	96%	92%	98%	96%
Información clara en procedimientos a seguir	93%	98%	96%	95%
Información clara y oportuna	94%	98%	97%	97%
Tiempo de esper en sala	93%	94%	97%	95%
Total general	93%	97%	96%	96%

Departamento
Todo

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

	Mes			
	2026			
	T3			
Pregunta	julio	agosto	septiembre	Total general
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

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

	Mes			
	2026			
	T3			
Pregunta	julio	agosto	septiembre	Total general
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	89%	100%	93%	93%
Atención oportuna	81%	100%	91%	89%
Confianza y seguridad en la atención	85%	100%	91%	90%
Disponibilidad del personal	89%	100%	93%	93%
Escuchado y comprendido	87%	100%	92%	92%
Facilidad de Acceso	93%	96%	97%	95%
Información clara en procedimientos a seguir	87%	96%	92%	91%
Información clara y oportuna	91%	100%	97%	95%
Tiempo de esper en sala	85%	96%	93%	91%
Total general	87%	99%	93%	92%

Departamento
LABORATORIO

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

	Mes			
	2026			
	T3			
Pregunta	julio	agosto	septiembre	Total general
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	100%	100%
Atención oportuna	83%	95%	96%	95%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	100%	100%
Disponibilidad del personal	83%	100%	100%	99%
Escuchado y comprendido	83%	100%	100%	99%
Facilidad de Acceso	100%	86%	100%	92%
Información clara en procedimientos a seguir	100%	100%	100%	100%
Información clara y oportuna	100%	100%	100%	100%
Tiempo de esper en sala	100%	95%	100%	97%
Total general	94%	97%	100%	98%

Departamento
ODONTOLOGIA

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

Pregunta	Mes: 2026 T3 julio	agosto	septiembre	Total general
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	94%	100%	95%	95%
Atención oportuna	91%	100%	89%	91%
Confianza y seguridad en la atención	91%	100%	92%	93%
Disponibilidad del personal	91%	100%	92%	93%
Escuchado y comprendido	97%	100%	95%	96%
Facilidad de Acceso	97%	100%	95%	96%
Información clara en procedimientos a seguir	94%	100%	92%	94%
Información clara y oportuna	94%	100%	92%	94%
Tiempo de esper en sala	94%	100%	92%	94%
Total general	94%	100%	93%	94%

Departamento
PYMS

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

	Mes			
	2026			
	T3			
Pregunta	julio	agosto	septiembre	Total general
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	100%	100%	100%	100%
Atención oportuna	100%	100%	99%	99%
Confianza y seguridad en la atención	100%	100%	99%	99%
Disponibilidad del personal	100%	100%	100%	100%
Escuchado y comprendido	100%	92%	100%	99%
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%	99%	100%	100%

Departamento
RADIOLOGIA

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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

Pregunta	Mes: 2026 T3 julio	agosto	septiembre	Total general
Atención cortes y respetuosa (Humanizacion)	94%	71%	87%	87%
Atención oportuna	82%	71%	87%	84%
Confianza y seguridad en la atención	94%	71%	90%	89%
Disponibilidad del personal	94%	86%	85%	87%
Escuchado y comprendido	94%	71%	87%	87%
Facilidad de Acceso	94%	86%	92%	92%
Información clara en procedimientos a seguir	88%	86%	85%	86%
Información clara y oportuna	82%	71%	90%	86%
Tiempo de esper en sala	76%	57%	92%	84%
Total general	89%	75%	88%	87%

Departamento
URGENCIAS

Calidad E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

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 III trimestre del año en curso, con el fin de evaluar el grado de satisfacción e identificar áreas de mejora en nuestros servicios.
Metodología
Variables: P: Pacientes Atendidos en promedio mes
ME: Muestra Esperada a encuestar mes a mes
Población y Muestra: Las encuestas son realizadas diariamente en el área de Consulta externa (P:4139, ME:67), Urgencias (P:1462, ME:66), Promoción y Mantenimiento a la Salud (P:486, ME:60), laboratorio (P:2095, ME:66), Odontología (P:962, ME:64), Radiología (P:529, ME:61) Fisioterapia (P:23, ME:18), Psicología (P:142, ME:47) y Hospitalización (P:30, ME:22). Con una población atendida en promedio de 9.868 usuarios por mes, se espera medir el nivel de satisfacción a una muestra de 471 usuarios por mes, obteniendo así una confianza del 90% y margen de error del 10%. 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 701 usuarios encuestados el nivel de satisfacción es del **96%** el III trimestre, si queremos ver por área es el siguiente:
1. Consulta Externa: Con 158 usuarios satisfechos de 161 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
2. Hospitalización: Con 14 usuarios satisfechos de 14 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
3. Laboratorio: Con 154 usuarios satisfechos de 167 encuestados, se obtiene un **92%** de satisfacción.
4. Odontología: Con 76 usuarios satisfechos de 78 encuestados, se obtiene un **98%** de satisfacción.
5. Pyms: Con 75 usuarios satisfechos de 80 encuestados, se obtiene un **94%** de satisfacción.
6. Radiología: Con 138 usuarios satisfechos de 138 encuestados, se obtiene un **100%** de satisfacción.
7. Urgencia: Con 55 usuarios satisfechos de 63 encuestados, se obtiene un **87%** de satisfacción.
Puntos importantes
- Se aplicaron 701 encuestas durante el III trimestre, obteniendo una satisfacción global del 96%.
- El resultado global supera la meta institucional establecida ≥90%.
- Hospitalización y Radiología alcanzaron el 100% de satisfacción.
- Consulta Externa y Odontología obtuvieron un 98%, mientras que PYMS alcanzó 94%.
- Laboratorio obtuvo 92%, cumpliendo la meta, aunque con menor resultado frente a los demás servicios.
- Urgencias obtuvo 87%, siendo el único servicio por debajo de la meta institucional.
- Se evidencia una percepción general favorable de los usuarios frente a los servicios evaluados.
- Es importante mantener el seguimiento periódico para identificar oportunamente cambios en los niveles de satisfacción.

Recomendaciones
1. Realizar seguimiento a Urgencias, identificando las principales causas asociadas al resultado del 87%.
2. Revisar las observaciones de los usuarios de Urgencias para establecer acciones de mejora enfocadas en los aspectos con mayor inconformidad.
3. Fortalecer la aplicación de encuestas en todos los servicios, procurando mantener una muestra representativa.
4. Mantener las estrategias que han favorecido los resultados en los servicios con niveles de satisfacción superiores al 90%.
5. Hacer seguimiento a Laboratorio, teniendo en cuenta que presenta un resultado del 92%, cercano a la meta institucional.
6. Presentar los resultados a los líderes de cada servicio para que sean socializados con el personal y se definan las acciones que correspondan.
7. Continuar con la medición trimestral de la satisfacción, permitiendo comparar resultados y verificar la efectividad de las acciones implementadas.