



# OFICINA ASESORA DE PLANEACION

## ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

### III TRIMESTRE DE 2008

#### SEDE 1 HLV

#### INTRODUCCIÓN

En el proceso de aplicación de encuestas del III trimestre de 2008 se utilizaron 8 formatos de encuestas que buscaban evaluar de manera específica los servicios del Hospital La Victoria, el formato 01 evalúa los servicios de urgencias, salas de observación y hospitalización, el formato 02 el servicio de consulta externa, el formato 03 el servicio de farmacia de consulta externa, el formato 04 el servicio de odontología especializada (cirugía maxilofacial y odontopediatría), el formato 05 los servicios de apoyo diagnóstico (rayos X y laboratorio clínico), el formato 06 el servicio de rehabilitación, el formato 07 el servicio de salas de cirugía y el formato 08 el servicio de hospital día.

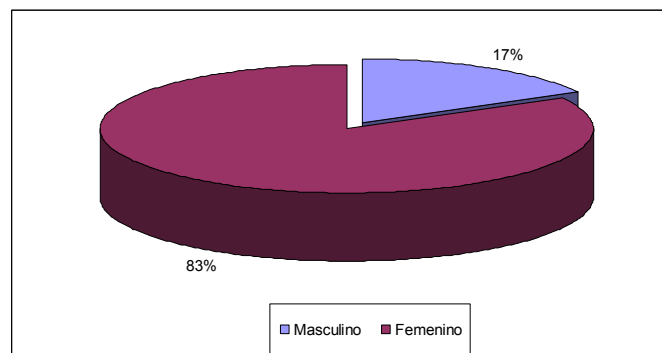
De acuerdo a la metodología establecida para el cálculo del espacio muestral se aplicaron 672 encuestas en la sede uno del Hospital La Victoria, que fueron aplicadas por funcionarios de la institución.

#### DESCRIPCION DE LA POBLACION

##### 1.1. GENERO

De los usuarios encuestados en el III trimestre de 2008, el porcentaje de población femenina fue notablemente superior con un 83% frente a un 17% de población masculina, situación descrita en la ilustración 1.

Ilustración 1 Género



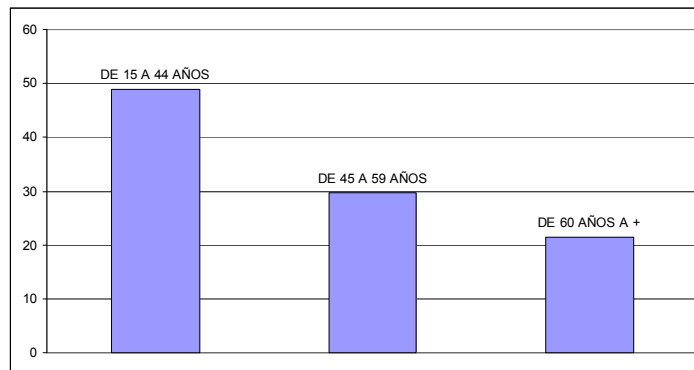
Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



## 1.2. RANGOS DE EDAD

En la ilustración 2 observamos la composición de la población encuestada en el III trimestre de 2008, el 49% de los usuarios encuestados están en una edad que oscila entre los 15 y 44 años; el 30% con una edad de 45 a 59 años, y por ultimo la población en edades iguales o superiores a 60 años, con un 21%; la población con edad inferior a 14 años, no figura encuestada, pues por su corta edad no se les aplica el instrumento y se aplica a su acompañante o acudiente.

**Ilustración 2 Rangos de edad**

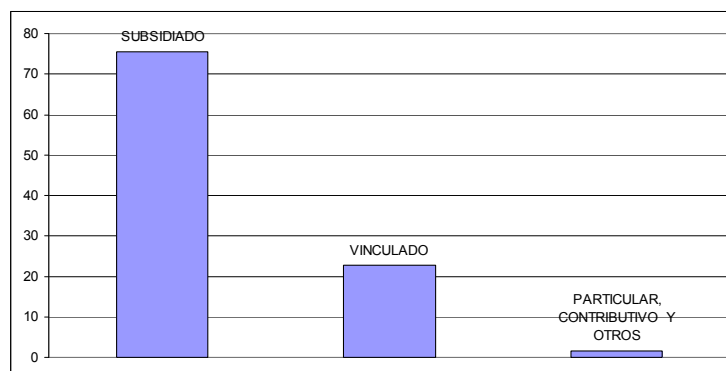


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 1.3. PARTICIPACION EN SEGURIDAD SOCIAL

Como observamos en la ilustración 3 en el II trimestre de 2008, el 75% de los usuarios encuestados pertenecen al régimen subsidiado, siendo la población más representativa; los participantes vinculados ocupan el segundo lugar con un 23% y en tercer con un 2% están los usuarios del régimen contributivo, particulares y otros.

**Ilustración 3 Participación en Seguridad Social**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



## 2. FORMATOS DE ENCUESTAS

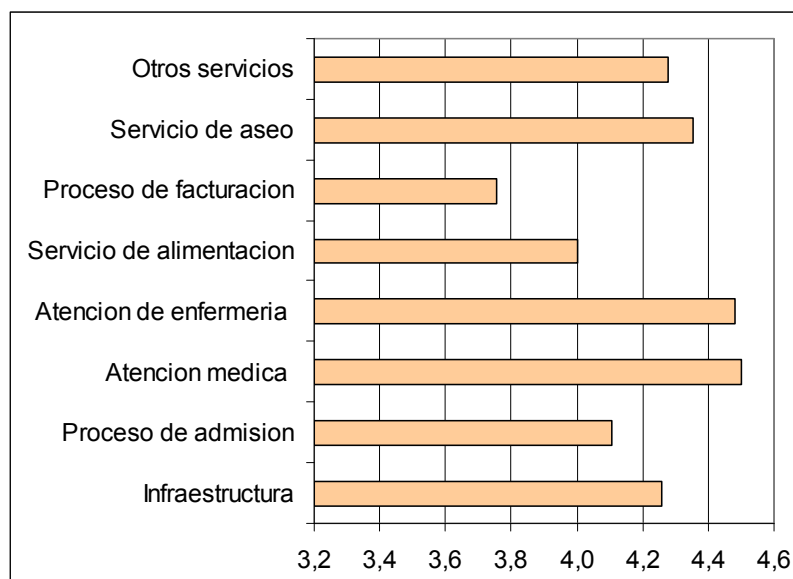
### 2.1. FORMATO 001 (Urgencias – Hospitalización)

Este formato es utilizado para encuestar a los usuarios que utilizaron los servicios de: Urgencias, salas de observación de urgencias, cirugía Hospitalización, Ginecología Hospitalización, Medicina Interna Hospitalización, Pediatría Hospitalización y Salud Mental Hospitalización.

#### 2.1.1. SERVICIO DE URGENCIAS

En el servicio de urgencias se evidencia satisfacción por parte de los usuarios con el servicio recibido logrando una calificación promedio de 4.2 puntos (ver ilustración 4), obteniendo un índice de aceptación del 83.9%; con respecto al obtenido en el II trimestre del año 2008 existe una disminución de 1 punto, el proceso de facturación es calificado como insatisfactorio debido al tiempo de espera para realizar los tramites, igual situación se presenta en el proceso de admisión sin embargo este no es calificado en general como insatisfactorio, las inconformidades con la agilidad en los tramites de facturación y admisiones vienen presentándose desde periodos anteriores.

**Ilustración 4 Calificación del servicio de urgencias**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

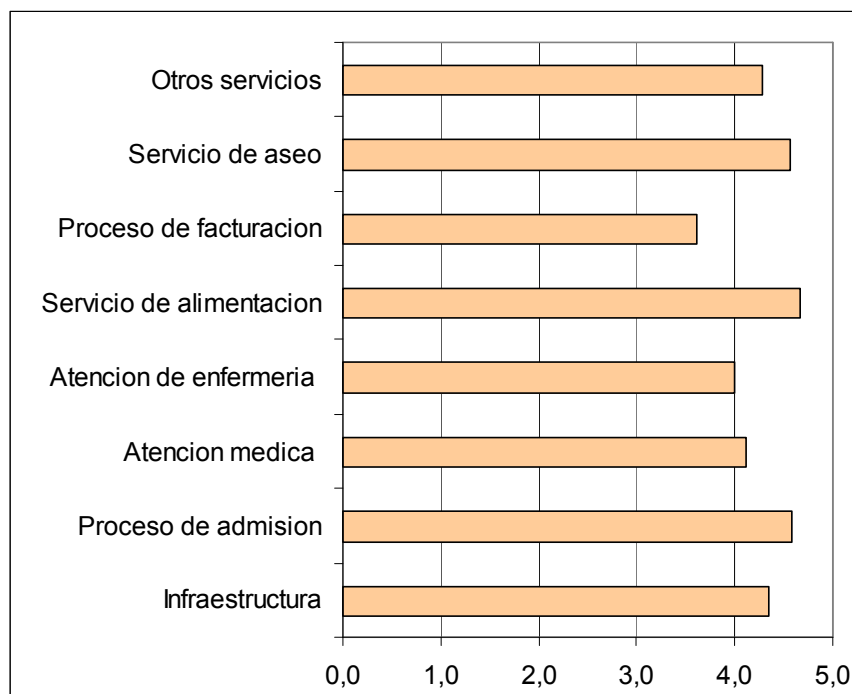
[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



## 2.1.2. SERVICIO DE SALAS DE OBSERVACION DE URGENCIAS

Los usuarios que consultan el servicio de salas de observación de urgencias se encuentran satisfechos con el servicio recibido, lo califican en promedio con 4.3 puntos (ver ilustración 5) logrando un índice de aceptación del 85.9%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre de 2008 existe una disminución de 2.5 puntos, debido a la disminución de la satisfacción de los usuarios con el servicio de enfermería y facturación, este último por la poca agilidad del proceso de liquidación es considerado insatisfactorio.

**Ilustración 5 Calificación servicio Salas de Observación de urgencias**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

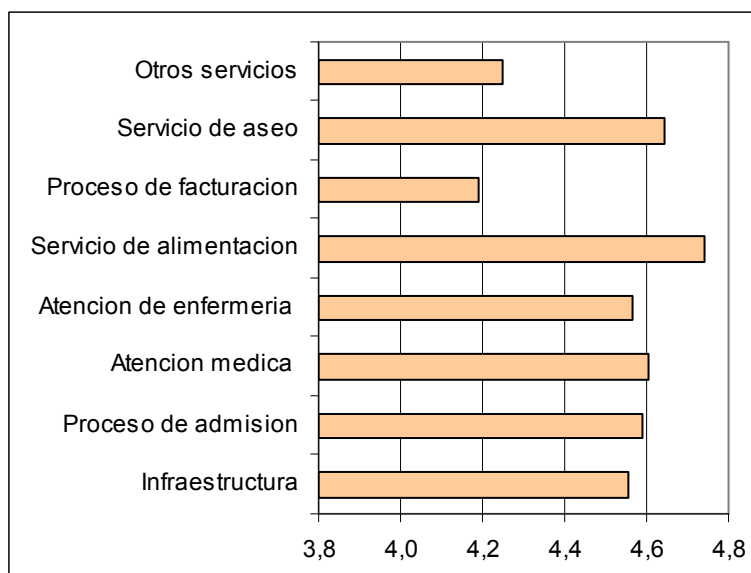




### 2.1.3. SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITALIZACION

Los usuarios que consultan el servicio de cirugía hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.5, (ver ilustración 6) logrando de esta manera un índice de aceptación de 90.9%; con respecto al promedio obtenido en el II Trimestre del año 2008 existe un incremento de 3.9 puntos, debido a un incremento general de la satisfacción de los usuarios en la mayoría de los proceso de atención, este servicio no presenta puntos críticos o insatisfactorios en la atención.

**Ilustración 6 Calificación servicio de cirugía hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

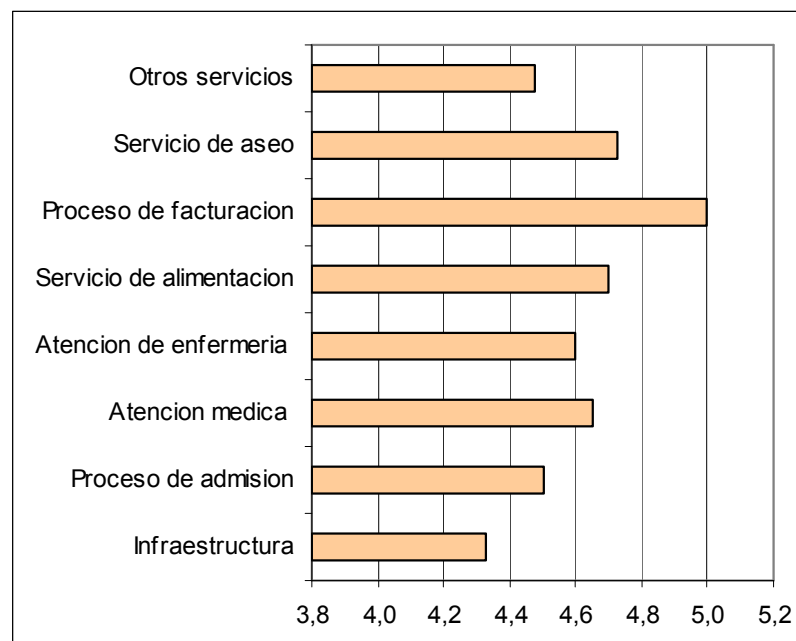




#### 2.1.4. SERVICIO DE GINECOLOGIA HOSPITALIZACION

Los usuarios que consultan el servicio de ginecología hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.6 puntos (ver ilustración 7), logrando un índice de aceptación del 92.3%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe un incremento de 7.7 puntos, como resultado de un aumento en la satisfacción de los usuarios en los diferentes procesos de atención siendo mas significativo el servicio de facturación, este servicio no presenta puntos críticos o insatisfactorios en la atención.

**Ilustración 7** Calificación servicio de ginecología hospitalización



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

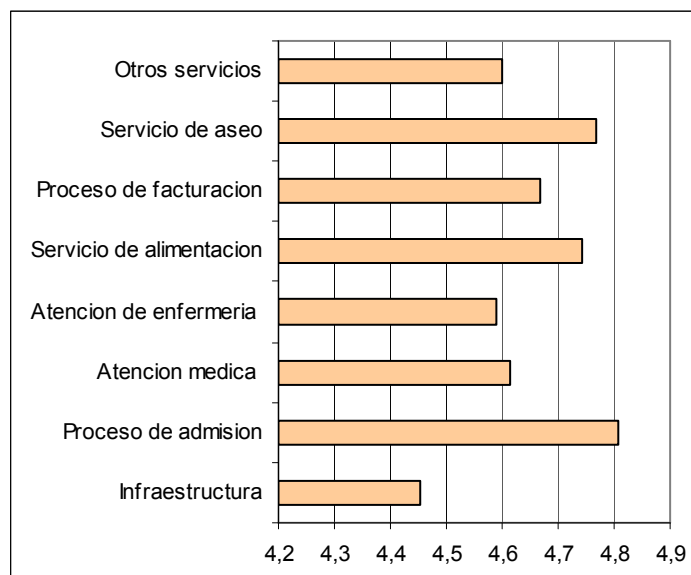




### 2.1.5. SERVICIO DE MEDICINA INTERNA HOSPITALIZACION

En el III trimestre de 2008 los usuarios encuestados en el servicio de Medicina Interna hospitalización manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido pues lo calificaron en promedio 4.7 puntos (ver ilustración 8).logrando un índice de satisfacción del 93.2%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe incremento de 0.8 puntos en el índice, debido a un aumento general en la mayoría de los procesos de atención en el servicio.

**Ilustración 8 Calificación servicio de medicina interna hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

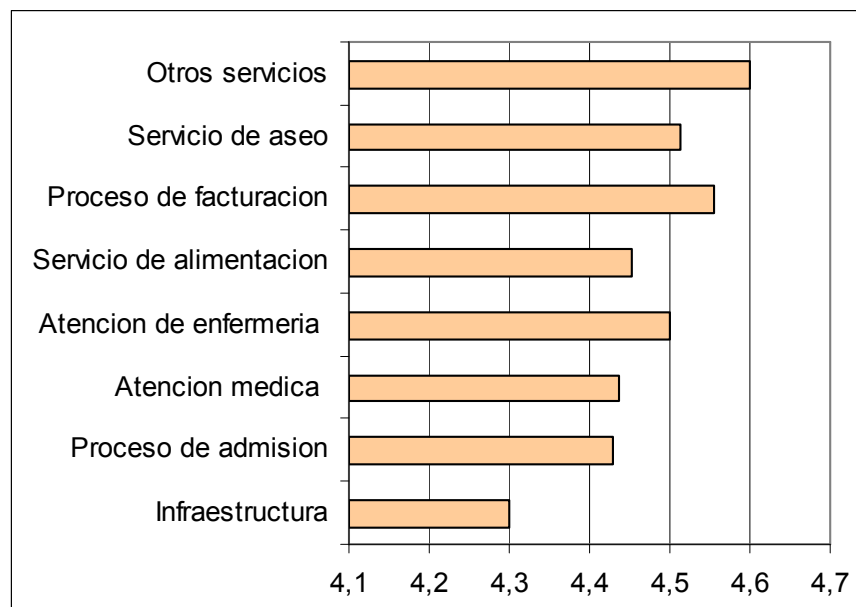




## 2.1.6. SERVICIO DE PEDIATRIA HOSPITALIZACION

Los usuarios que consultan el servicio de Pediatría Hospitalización se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.5 puntos (ver ilustración 9), logrando un índice de satisfacción del 89.1%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe un incremento de 6.4 puntos, esta variación se debió a un aumento en la mayoría de los procesos de atención siendo más significativo en el proceso de facturación y el servicio de alimentación, este servicio no presenta puntos críticos o insatisfactorios en la atención

**Ilustración 9 Calificación servicio de pediatría hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

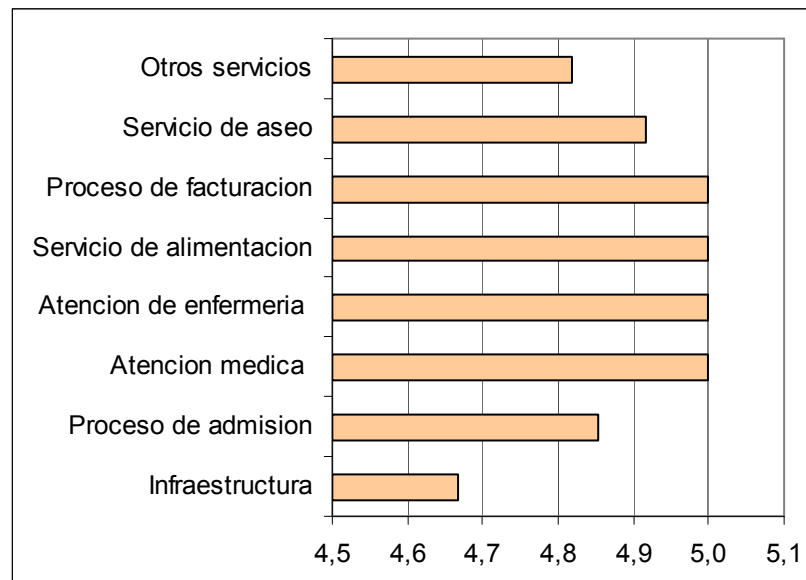




## 2.1.7. SERVICIO DE SALUD MENTAL HOSPITALIZACION

Los usuarios que consultan el servicio de Salud Mental hospitalización, manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido pues lo calificaron en promedio 4.9 puntos (ver ilustración 10). Logrando un índice de aceptación del 98%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe un incremento de 3.1 puntos en el índice, debido a un aumento en la satisfacción de los usuarios con la atención médica, de enfermería y el proceso de admisión.

**Ilustración 10 Calificación servicio de salud mental hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008





## 2.2. FORMATO 002 Consulta Externa

El objetivo de este formato es conocer la opinión de los usuarios que consultan el servicio de consulta externa.

### 2.2.1. OPORTUNIDAD

**Verificación de derechos y reserva de consulta:** En este proceso hay poca agilidad en la atención generando inconformidad en los usuarios por el tiempo de espera, pues en la mayoría de los casos es superior a los 30 minutos al igual que en el I y II trimestre de 2008.

**Facturación de consulta y/o procedimiento:** En el proceso los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido, pues en la mayoría de los casos no esperan más de 15 minutos para ser atendidos.

**Atención médica:** Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos el día de la cita, pues en la mayoría de los casos es a la hora programada.

### 2.2.2. OFERTA DE SERVICIOS

Los usuarios encuestados en el III trimestre de 2008 se encuentran satisfechos con los servicios que oferta el Hospital La Victoria pues el 97% de los encuestados manifestó haber encontrado todos los servicios que requería en la institución, el 3% restante hace referencia a 2 usuarios que solicitaban el servicio de neumología.

## INDICE DE SATISFACCION

Los usuarios que consultan el servicio de consulta externa se encuentran satisfechos con el servicio en general recibido pues lo califican en promedio 4.2 (ver ilustración 11) logrando un índice de aceptación de 83.2% incrementando 2 puntos en comparación con el obtenido en el II trimestre de 2008, debido a un incremento en la mayoría de los procesos de atención, sin embargo continúan siendo motivo de insatisfacción: los tramites para acceder al servicio por la tramitología y la dificultad para solicitar citas medicas por teléfono, al igual la oportunidad en la asignación de consulta especializada.



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



**Ilustración 11 Calificación servicio de consulta externa**

Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Información dada por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,0
Información dada por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,0
Información dada por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,5
Información dada por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,6
Trato brindado por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,0
Trato brindado por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,1
Trato brindado por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,6
Trato brindado por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,6
Trato brindado por parte de los vigilantes	4,2
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,3
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	0,0
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	4,2
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,3
Trámites para acceder al servicio?	3,3
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	3,6

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

### 2.3. FORMATO 003 FARMACIA

El objetivo de este formato es conocer la opinión de los usuarios que consultan el servicio de farmacia de consulta externa.

#### 2.3.1. OPORTUNIDAD

En cuanto a este punto los usuarios manifiestan conformidad por la agilidad del trámite de verificación de derechos y facturación en el servicio, ya que demoran en la fila en la mayoría de los casos menos de 30 minutos.

#### ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Entre los usuarios existe descontento por la entrega oportuna de medicamentos, ya que solo el 68% manifestó haberlos recibido, vale la pena resaltar que a comparación del trimestre anterior el porcentaje de usuarios satisfechos disminuyó pasando de un 79% a un 68%, la causa más común por la cual no se están entregando según informan los encuestados, es por que sencillamente el día que van a pedirlos no los hay.



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

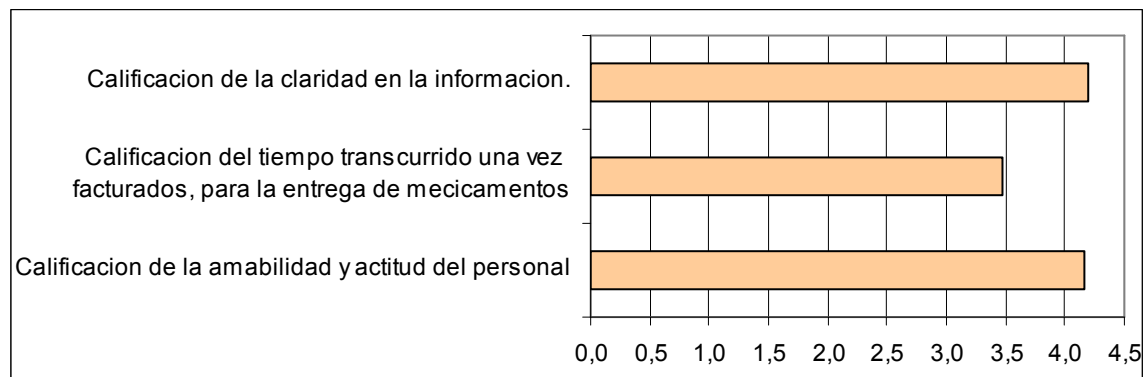
[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



### 2.3.2. INDICE DE SATISFACCION

El servicio no es satisfactorio para los usuarios pues lo califican en promedio 3.9 (ver ilustración 12), logrando de esta manera un índice de aceptación de 78.8%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 no existen mayores variaciones, el tiempo de espera para la dispensación de los medicamentos continua siendo motivo de insatisfacción, según manifestaron los usuarios este se debe al reproceso que se presenta entre facturación y farmacia pues los documentos de los pacientes son revisados dos veces por cada funcionario para entregar los medicamentos.

**Ilustración 12 Calificación servicio de farmacia de consulta externa**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 20008



GOBIERNO DE LA CIUDAD 12

“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



## 2.4. FORMATO 004 SERVICIO DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA (consulta externa)

El objetivo de este formato es conocer la opinión de los usuarios que consultan el servicio de odontología especializada en consulta externa.

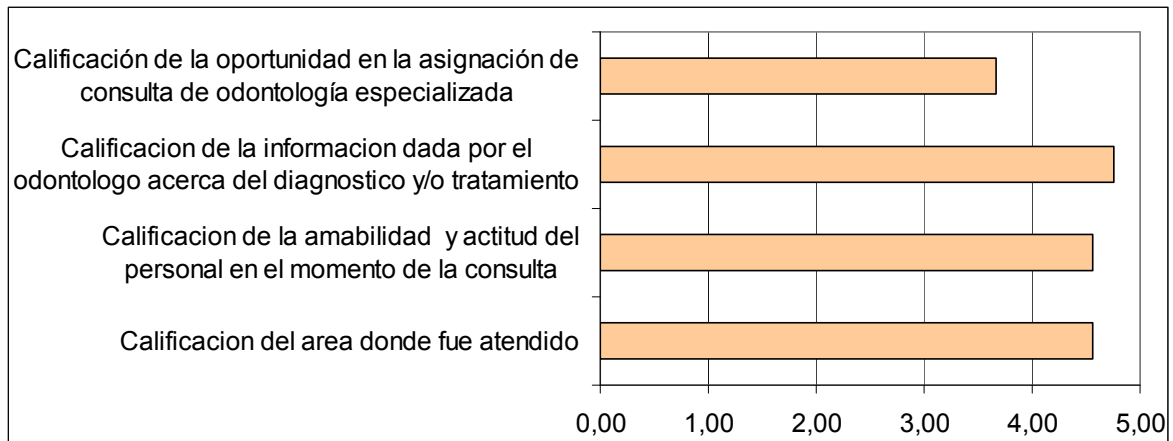
### 2.4.1. OPORTUNIDAD

En el servicio de odontología se evidencia una satisfacción de los usuarios por el tiempo de espera para ser atendidos el día de la cita, debido a que en el 100% de los casos es a la hora programada.

### 2.4.2. INDICE DE SATISFACCION

Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido pues lo califican en promedio 4.6 puntos (ver ilustración 13), consiguiendo un índice de aceptación del 92%, sin embargo la oportunidad en la asignación de consulta es insatisfactoria.

**Ilustración 13 Calificación del servicio de odontología especializada**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008





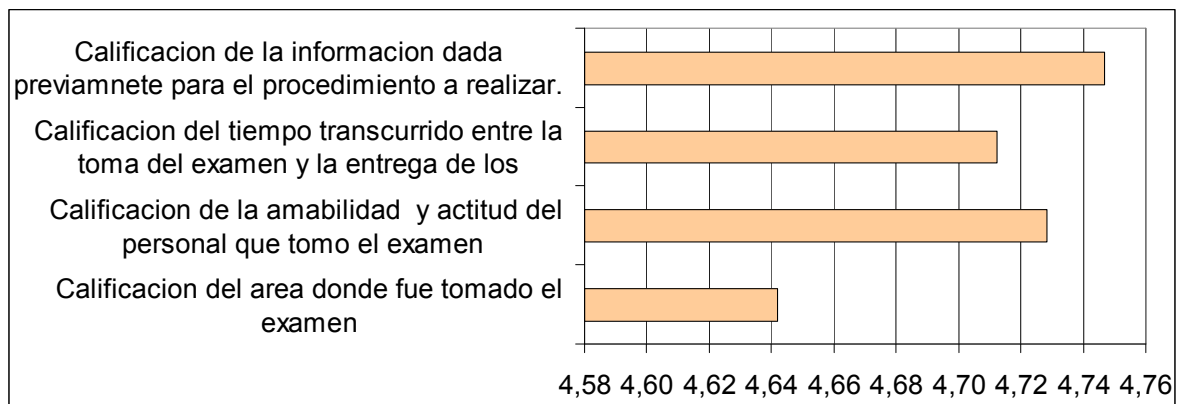
## 2.5. FORMATO 005 SERVICIO DE APOYO DX (laboratorio clínico e imagenología)

### 2.5.1. Laboratorio clínico

**2.5.1.1. OPORTUNIDAD:** los usuarios manifiestan satisfacción por el tiempo de espera para ser atendidos en el laboratorio clínico ya que en la mayoría de los casos no supera los 5 minutos,

**2.5.1.2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:** en el III trimestre de 2008 este servicio fue satisfactorio para los usuarios por lo tanto lo calificaron con un promedio de 4.7 puntos (ver ilustración 14), logrando un índice de satisfacción del 94.1%, con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe un incremento de 4.6 puntos en el índice, debido aumento en la satisfacción general de los encuestados.

**Ilustración 14 Calificación servicio de laboratorio clínico**



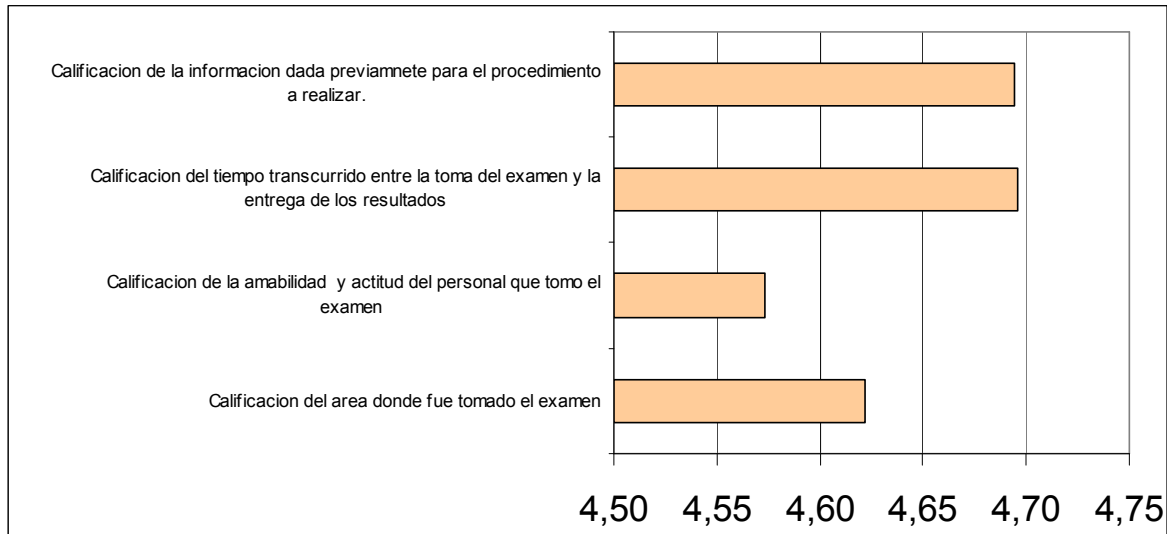
### 2.5.2. Imagenología (Radiografías y Ecografías)

**2.5.2.1. Oportunidad:** los usuarios manifiestan satisfacción por el tiempo de espera para ser atendidos ya que en la mayoría de los casos no supera los 5 minutos.

**2.5.2.2. Índice de satisfacción:** el servicio de imagenología muestra una aceptación de los usuarios para el III trimestre de 2008 con una calificación promedio de 4.6 (ver ilustración 15), obteniendo un índice de satisfacción de servicio del 92.9%; con respecto al promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 existe un incremento de 6.6 puntos por una variación positiva en todos los proceso de atención.



**Ilustración 15 Calificación servicio de imagenología**



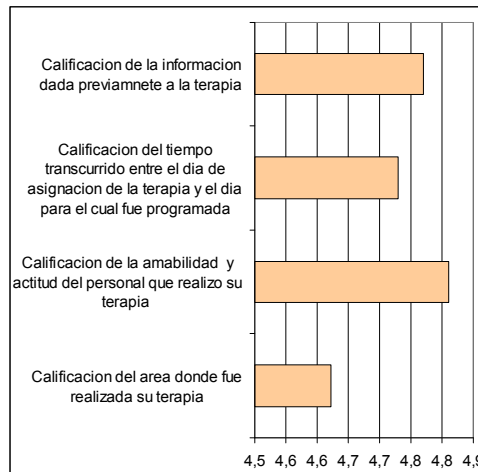
Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 2.6. FORMATO 006 SERVICIO DE APOYO DX REHABILITACION

**2.6.1.1. Oportunidad:** en el servicio de rehabilitación, el 99% de los usuarios manifestaron esperar no mas de 15 minutos para ser atendidos el día de la terapia, generando de esta manera alta satisfacción para los consultantes del servicio.

**2.6.1.2. Índice de satisfacción:** en el III trimestre de 2008 el servicio de rehabilitación evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.7 puntos (ver ilustración 16), consiguiendo un índice de satisfacción del 94.7%; con respecto al II trimestre del año 2008 existe un incremento de 4.7 puntos por una variación positiva en todos los proceso de atención.

### Ilustración 16 Calificación servicio de rehabilitación

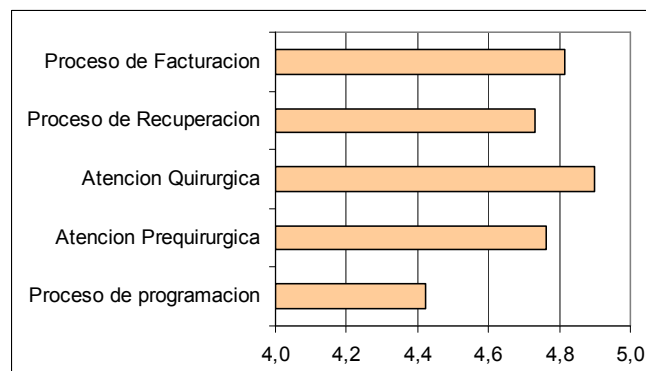


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 2.7. FORMATO 007 SERVICIO DE SALAS DE CIRUGIA

El III trimestre de 2008 el servicio de salas de cirugía evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.7 puntos (ver ilustración 17), consiguiendo un índice de satisfacción del 93.9%, con respecto al II trimestre del año 2008 existe un incremento de 3.1 puntos por una variación positiva en la mayoría de los proceso de atención, sin embargo la oportunidad en la programación de la cirugía es insatisfactoria.

### Ilustración 17 Calificación Servicio Salas de Cirugía



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



## 2.8. FORMATO 008 SERVICIO DE HOSPITAL DIA

En el III trimestre de 2008 el servicio de Hospital Días evidencia una gran aceptación por parte de los usuarios, pues recibió una calificación promedio de 4.5 puntos (ver ilustración 18), consiguiendo un índice de satisfacción del 89.6%, con respecto al II trimestre de 2008 no existe una variación significativa, sin embargo el servicio de salas de espera continua siendo insatisfactorio para los usuarios debido al reducido espacio de estas

**Ilustración 18 Calificación Servicio Hospital Día**

Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Información dada por parte de terapeutas	4,6
Información dada por parte de psicólogos	4,6
Información dada por parte de psiquiatras	4,6
Información dada por parte de trabajadora social	4,5
Trato brindado por parte de terapeutas	4,5
Trato brindado por parte de psicólogos	4,6
Trato brindado por parte de psiquiatras	4,6
Trato brindado por parte de trabajadora social	4,6
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,3
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	4,5
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	4,6
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	3,6
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,6
Trámites para acceder al servicio?	4,6
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	4,6

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 3. SATISFACCION GLOBAL

En el III trimestre de 2008 se evidencia una satisfacción de los usuarios del Hospital La Victoria pues se presenta un índice de aceptación general del 90.2% en los servicios (ver ilustración 19), sin embargo el servicio de farmacia es el mayor generador de insatisfacción para los usuarios, por otra parte el servicio de Salud Mental Hospitalización es el de mejor aceptación; en comparación al promedio obtenido en el II trimestre de 2008 existe un incremento de 2.6 puntos debido a un aumento general en la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios del hospital.



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



Ilustración 19 Índice de satisfacción Global

AREA	Indice de satisfaccion
CONSULTA EXTERNA	83,2
URGENCIAS	83,9
URGENCIAS SALAS DE OBSERVACION	85,9
CIRUGIA HOSPITALIZACION	90,9
GINECOLOGIA HOSPITALIZACION	92,3
MEDICINA INTERNA HOSPITALIZACION	93,2
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	89,1
SALUD MENTAL HOSPITALIZACION	98,0
CIRUGIA MAXILOFACIAL Y ODONTOPEDIATRIA	92,4
LABORATORIO CLINICO	94,1
RADIOLOGIA	92,9
REHABILITACION	94,7
FARMACIA	78,8
SALAS DE CIRUGIA	93,9
HOSPITAL DIA	89,6

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

### 3.1. Medios a través de los cuales los usuarios manifiestan su inconformidad con la actitud de un funcionario o servicio

De acuerdo al proceso de encuestas adelantado en el III trimestre de 2008 en la sede uno del Hospital La Victoria el 3% de los encuestados informo haber tenido algún inconveniente con un funcionario o servicio en algún momento, la forma mas utilizada para manifestarlo fue la oficina de atención al usuario con un 44% de los casos y la mayor proporción simplemente no lo informo el 66% de los casos, esta situación se desarrolla en la ilustración 20.



GOBIERNO DE LA CIUDAD 18

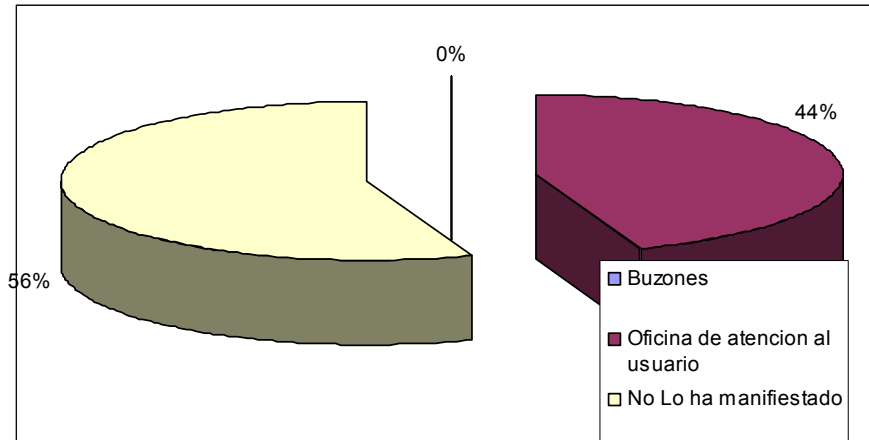
“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)

### Ilustración 20 Medios para manifestar inconformidad

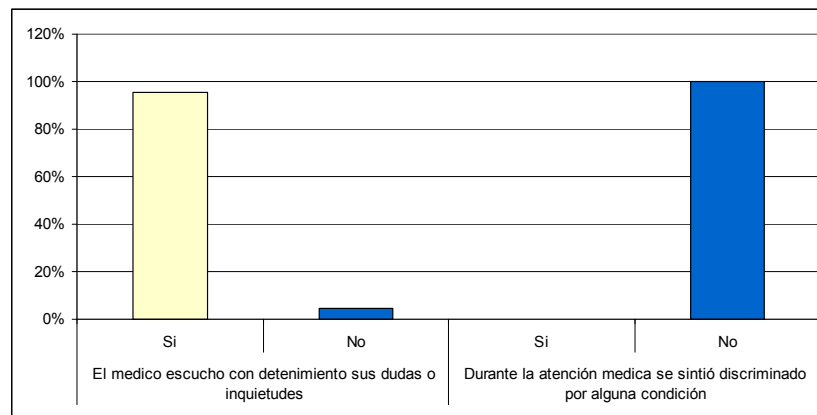


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

### 3.2. Calidez en la Atención Medica

De acuerdo al proceso de encuestas adelantado en el III trimestre de 2008 en la sede uno del Hospital La Victoria el 96% de los encuestados manifestó que el especialista escucha con detenimiento sus dudas o inquietudes al momento de consultarle y el 100% de los encuestados manifestó no haberse sentido discriminado por parte del especialista por algún tipo de condición, esta situación se desarrolla en la ilustración 21.

### Ilustración 21 Calidez en la Atención Medica



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



#### 4. CONCLUSIONES

- 4.1. El servicio de salas de espera es insatisfactorio para los usuarios en cuanto a comodidad en el servicio de Hospital Día.
- 4.2. La agilidad en la atención en el proceso de admisiones es insatisfactoria para los usuarios del servicio de Urgencias
- 4.3. La agilidad en la atención en el proceso de facturación es insatisfactoria para los usuarios de lo servicio de Urgencias
- 4.4. En el servicio de consulta externa los principales determinantes de la baja satisfacción de los usuarios son: poca agilidad en la asignación de citas personalmente, demasiados tramites para acceder al servicio (pedir citas por teléfono) y poca oportunidad en la asignación de consulta.
- 4.5. El servicio de farmacia es insatisfactorio para los usuarios debido a la poca agilidad del procedimiento para la dispensación, pues manifiestan que los documentos son revisados alrededor de dos veces por el funcionario de farmacia y facturación antes de entregar los medicamentos.
- 4.6. La oportunidad en la programación de las cirugías es insatisfactoria para los usuarios.





# OFICINA ASESORA DE PLANEACION

## ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

### III TRIMESTRE DE 2008

#### SEDE 2 IMI

#### INTRODUCCIÓN

En el proceso de aplicación de encuestas del II trimestre de 2008 se utilizaron 2 formatos de encuestas que buscaban evaluar de manera específica los servicios del Hospital La Victoria, el formato 01 evalúa el servicio de hospitalización y el formato 02 el servicio de consulta externa.

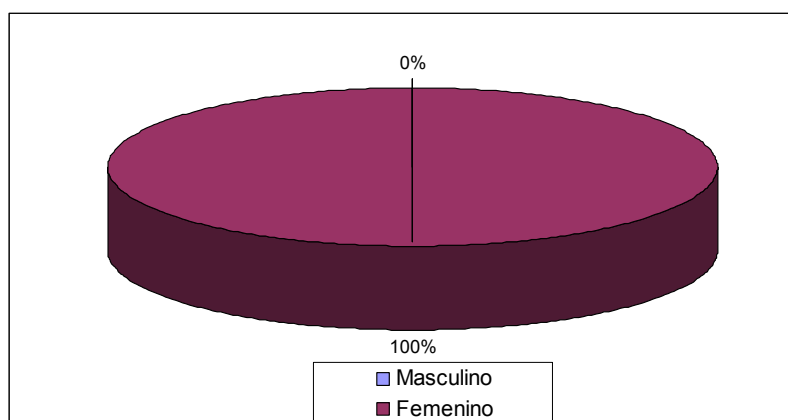
De acuerdo a la metodología establecida para el cálculo del espacio muestral se aplicaron 315 encuestas en la sede dos del Hospital La Victoria, estas fueron aplicadas por funcionarios de la institución.

#### DESCRIPCION DE LA POBLACION

##### 4.7. GENERO

De los usuarios encuestados en el III trimestre de 2008, el porcentaje de población femenina fue el 100% de los casos dadas las características de la población atendida en esta sede.

##### Ilustración 21 Género



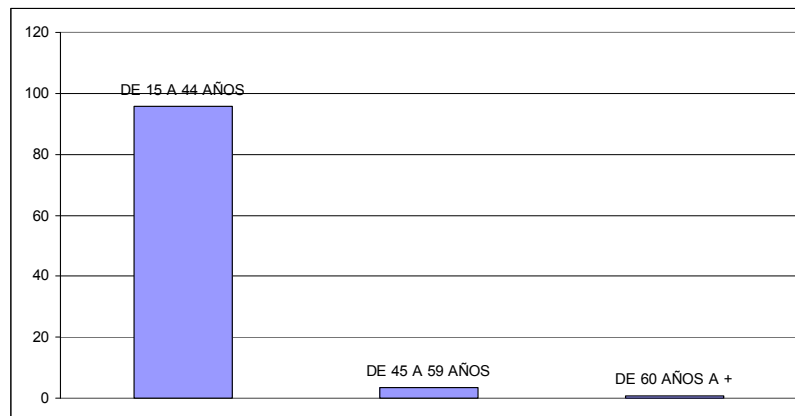
Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



#### 4.8. RANGOS DE EDAD

En la ilustración 2 observamos la composición de la población encuestada en el III trimestre de 2008 por rangos de edad, el 96% de los usuarios encuestados están en una edad que oscila entre los 15 y 44 años, el 3% con una edad de 45 a 59 años y el 1% restante con una edad igual o superior a 60 años, la población con una edad inferior a 14 años, no figura encuestada, pues por su corta edad no se les aplica el instrumento y se aplica a su acompañante o acudiente.

**Ilustración 22 Rangos de edad**

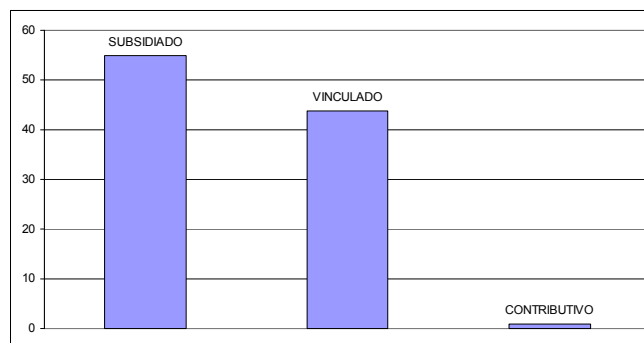


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

#### 4.9. PARTICIPACION EN SEGURIDAD SOCIAL

Como observamos en la ilustración 3 en el III trimestre de 2008, el 55% de los usuarios encuestados pertenecen al régimen subsidiado, siendo la población más representativa y los participantes vinculados ocupan el segundo lugar con un 44%, en ultimo lugar se encuentran los usuarios que pertenecen al régimen contributivo con el 1% de los casos..

**Ilustración 23 Participación en Seguridad Social**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008



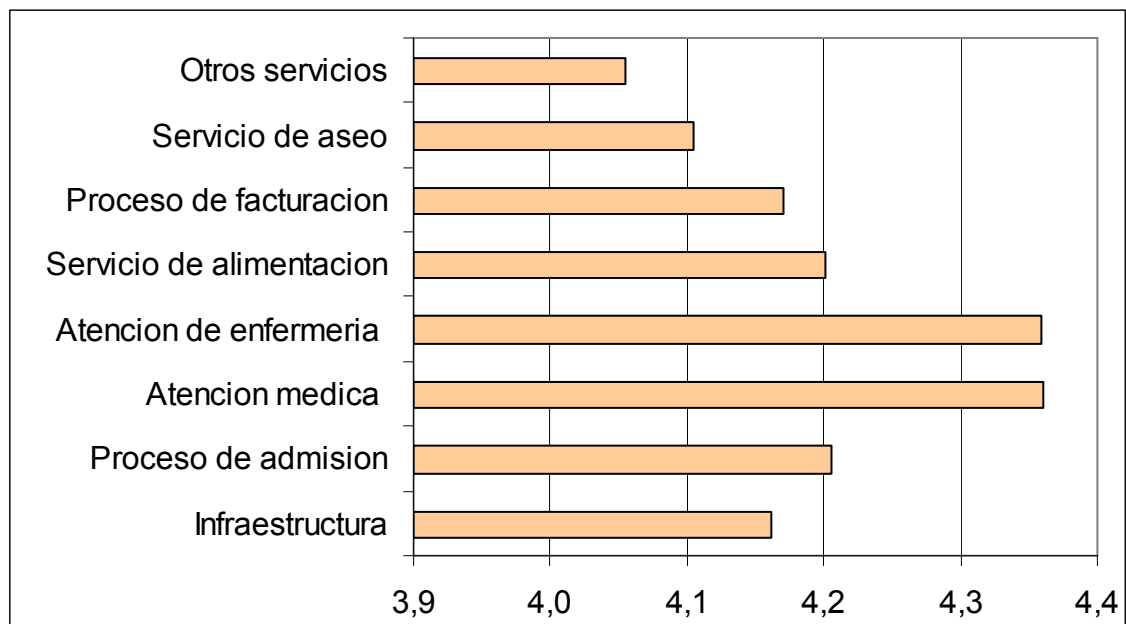
## 5. FORMATOS DE ENCUESTAS

### 5.1. FORMATO 001 (Urgencias – Hospitalización)

Este formato es utilizado para encuestar a los usuarios que utilizaron los servicios de: Ginecología Hospitalización y Pediatría Hospitalización.

Con el proceso de encuestas adelantado en el III trimestre de 2008 en el servicio de hospitalización se evidencia una aceptación por parte de los usuarios con el servicio en general recibido con una calificación en promedio de 4.2 puntos por proceso (ver ilustración 4), arrojando un índice de satisfacción del 84%, disminuyendo en 1.4 puntos con respecto al obtenido en el II trimestre del año 2008; debido a una disminución en la calificación de los encuestados en la atención médica y de enfermería, sin embargo el servicio no presenta puntos críticos en la intención.

**Ilustración 24 Calificación servicio de Hospitalización**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008





## 5.2. FORMATO 002 Consulta Externa

El objetivo de este formato es conocer la opinión de los usuarios que consultan el servicio de consulta externa.

### 5.2.1. OPORTUNIDAD

**Verificación de derechos y reserva de consulta:** Los usuarios encuestados en el III trimestre de 2008 se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para realizar este procedimiento ya que en la mayoría de los casos no supera los 15 minutos.

**Facturación de consulta y/o procedimiento:** en el proceso los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido, pues en la mayoría de los casos no esperan mas de 15 minutos para ser atendidos.

**Atención médica:** los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos el día de la cita, pues en la mayoría de los casos no esperan mas de 15 minutos.

### 5.2.2. OFERTA DE SERVICIOS

Los usuarios encuestados en el III trimestre de 2008 se encuentran satisfechos con los servicios que oferta el Hospital La Victoria pues el 100% de los encuestados manifestó haber encontrado todos los servicios que requería en la institución.

### 5.2.3. INDICE DE SATISFACCION

Los usuarios que consultan el servicio de consulta externa se encuentran satisfechos con el servicio en general recibido, evidenciado en una calificación promedio de 4.2 puntos por ítem de evaluación (ver ilustración 5) arrojando un índice de satisfacción general del servicio de 83.3%; en comparación con el promedio obtenido en el II trimestre del año 2008 evidenciamos una disminución de 1.9 puntos en el índice, debido a una disminución leve en la mayoría de los ítems evaluados.



GOBIERNO DE LA CIUDAD 24

“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



## Ilustración 25 Servicio de consulta externa

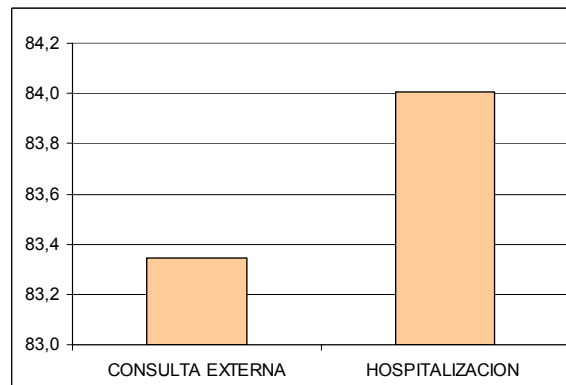
Ítem de evaluación	Calificación Promedio
Información dada por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,2
Información dada por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,2
Información dada por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,2
Información dada por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,2
Trato brindado por parte de los auxiliares de la oficina de atención al usuario	4,2
Trato brindado por parte de los auxiliares de las cajas de facturación	4,2
Trato brindado por parte de enfermeras y/o auxiliares	4,3
Trato brindado por parte del médico en el servicio donde fue atendido	4,3
Trato brindado por parte de los vigilantes	4,2
Señalización para acceder a los diferentes servicios del hospital	4,1
Servicio de baños en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Servicio de cafetería en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Servicio de salas de espera en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Área donde fue atendido en cuanto aseo y comodidad.	4,1
Trámites para acceder al servicio?	4,2
Tiempo transcurrido entre el día de la asignación de la cita y el día de la cita.	4,2

Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 6. SATISFACCION GLOBAL

En el III trimestre de 2008 se evidencia una satisfacción general de los usuarios del Hospital La Victoria sede dos IMI con un índice de aceptación del 83.7%, siendo de esta manera el servicio de Hospitalización el que mas satisfacción genera en los usuarios con un 84% frente a un 83.3% del servicio de Consulta Externa como podemos observar en la ilustración 6.

### Ilustración 26 Índice de satisfacción



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

### 6.1. Medios a través de los cuales los usuarios manifiestan su inconformidad con la actitud de un funcionario o servicio



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.es victoria.gov.co](http://www.es victoria.gov.co)

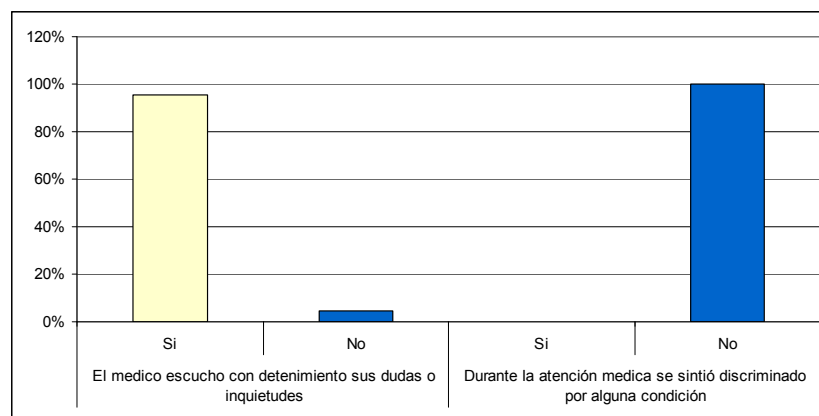


El 100% de los encuestados manifestó no haber tenido ningún tipo de inconveniente.

## 6.2. Calidez en la Atención Medica

De acuerdo al proceso de encuestas adelantado en el III trimestre de 2008 en la sede del Hospital La Victoria el 99.7% de los encuestados manifestó que el especialista escucha con detenimiento sus dudas o inquietudes al momento de consultarle y el 100% de los encuestados manifestó no haberse sentido discriminado por parte del especialista por algún tipo de condición, esta situación se desarrolla en la ilustración 7.

**Ilustración 7 Calidez en la Atención Medica**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

## 7. CONCLUSIONES

7.1. Los usuarios encuestados no manifestaron insatisfacción con los servicios o la atención prestada por el Hospital.



“El Camino a la Victoria, una vía de acceso al derecho de la salud”

Diagonal 39 Sur No. 3 – 20 Este

Tel: 3675766 Fax: 3626305

[www.esevictoria.gov.co](http://www.esevictoria.gov.co)



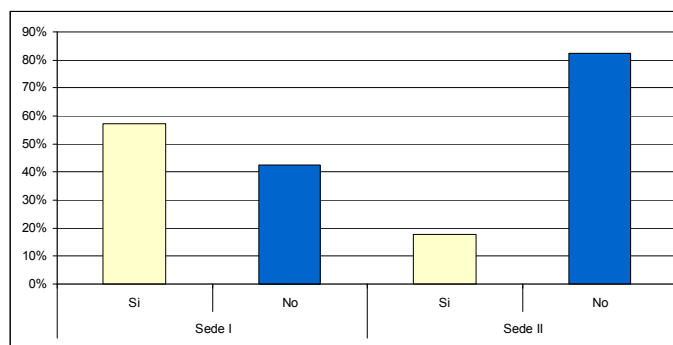
**OFICINA ASESORA DE PLANEACION**  
**ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**  
**III TRIMESTRE DE 2008**  
**ATENCION EN LA CENTRAL TELEFONICA**  
**CONSOLIDADO**  
**INTRODUCCION**

Considerando la importancia de de la central telefónica para dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios en las dos sedes del hospital, se analizara específicamente la satisfacción con respecto al servicio en el presente informe para de esta manera observar claramente la percepción de los usuarios.

**1. ¿Es utilizada la central telefónica masivamente para solicitar citas o información?**

Definitivamente no lo es, pues solo el 30% (71) de los usuarios encuestados manifestó usarla regularmente, el restante 70% (162) no han utilizado este medio pues afirman que pese a haberlo intentado en repetidas ocasiones no ha conseguido establecer comunicación por la alta congestión y han debido acercarse personalmente, en la grafica 1 se observa el comportamiento desagregado por sedes.

**Ilustración 27 ¿Ha Solicitado citas o información a través de la central telefónica?**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

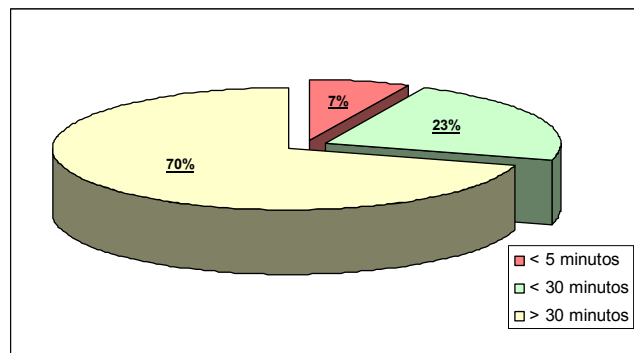
**2. Oportunidad en la Comunicación**

Al indagar a los usuarios que han utilizado la central telefónica respecto a los tiempos de espera para establecer comunicación el 70% (50) manifestó sentirse insatisfecho pues debió esperar tiempos superiores ha 30 minutos y hacían comentarios como:



“Marque durante toda la Mañana o toda la tarde y no me logre comunicar sonaba ocupado”, un 23% (16) consideraba que el servicio no era insatisfactorio sin embargo debía mejorar pues se habían comunicado en menos de 30 minutos y el restante 7% (5) se sentían plenamente satisfechos pues se habían comunicado en menos de 5 minutos, esta situación se observa en la ilustración 2.

**Ilustración 28 Oportunidad en la comunicación**

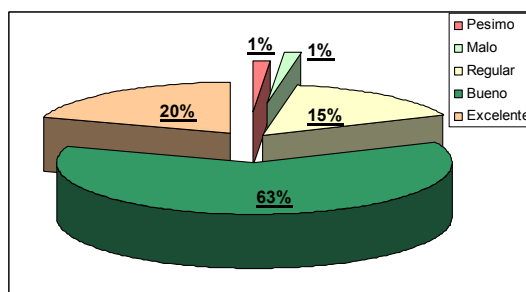


Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008

### 3. Calidad en la atención de los funcionarios de la central telefónica

Los usuarios que ha utilizado el servicio manifiestan sentirse satisfechos con la atención pues la calificación promedio que obtiene es de 4 puntos, el 20% manifestó que la atención es excelente, la mayor proporción la califico con bueno el 63%, el 16% afirmo que el servicio es regular, el 1% la evaluó como mala y el restante 1% considero que es pésima, las malas calificaciones por los usuarios se debieron a situaciones como: Una vez establece comunicación el funcionario lo deja en la línea esperan un largo periodo de tiempo, no suministran información precisa respecto a las fechas de asignación de citas y poca amabilidad al momento de la atención, esta situación se describe en la ilustración 3.

**Ilustración 29 Calidad en la atención**



Fuente: Matriz de tabulación de encuestas III trimestre de 2008