



Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
Adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN ABRIL DE 2024

PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias) y en el servicio de hospitalización (cirugía programada, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), relacionado con la prestación de los servicios de salud de nuestra red.

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación	2
2. Desarrollo del documento	4
3. Estadística	11

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. Ficha Técnica:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio, lo cual permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente.
	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.
DOMINIO	Experiencia de la atención: Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución.
SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.

VARIABLES Y ATRIBUTOS	<p>Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.</p> <p>Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.</p> <p>Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.</p> <p>Alimentación: Presentación, temperatura.</p> <p>Asignación de citas: canales de asignación.</p> <p>Atención global: El resultado final de la atención.</p>																						
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																						
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio.																						
<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</p>	<p>La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2022:</p> <table border="1" data-bbox="787 903 1339 1302"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Nº Usuarios atendidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>15.823</td> </tr> <tr> <td>Cirugía</td> <td>12.818</td> </tr> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>380.778</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>815.362</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>111.603</td> </tr> <tr> <td>Urgencias</td> <td>69.241</td> </tr> <tr> <td>Banco de sangre</td> <td>7.368</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.412.993</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2022-SUITE VISION</p> <ul style="list-style-type: none"> Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula: $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ <table border="1" data-bbox="787 1669 1502 1816"> <tr> <td>Zα=</td> <td>1,96 el cual es un valor fijo</td> </tr> <tr> <td>p=</td> <td>Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital</td> </tr> </table>	Servicio	Nº Usuarios atendidos	Hospitalización	15.823	Cirugía	12.818	Consulta Externa	380.778	Laboratorio	815.362	Imágenes	111.603	Urgencias	69.241	Banco de sangre	7.368	Total	1.412.993	Z α =	1,96 el cual es un valor fijo	p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital
Servicio	Nº Usuarios atendidos																						
Hospitalización	15.823																						
Cirugía	12.818																						
Consulta Externa	380.778																						
Laboratorio	815.362																						
Imágenes	111.603																						
Urgencias	69.241																						
Banco de sangre	7.368																						
Total	1.412.993																						
Z α =	1,96 el cual es un valor fijo																						
p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital																						

	Militar. Para efectos de contar con un tamaño de muestra alto este valor será del 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5																		
q=	1-p, para este ejercicio será de 0,5																		
d=	Es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral.																		
N=	total de la población de la cual se extraerá la muestra																		
	<ul style="list-style-type: none"> Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual). 																		
Número de pacientes	1.412.993																		
Error muestral (10%)	0.04																		
	0.35																		
Tamaño de muestra (n)	672																		
	Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2022 se define así:																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Encuestas a realizar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Cirugía</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>172</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>Urgencias</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Banco de sangre</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>672</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Encuestas a realizar	Hospitalización	125	Cirugía	9	Consulta Externa	172	Laboratorio	200	Imágenes	88	Urgencias	71	Banco de sangre	7	Total	672
Servicio	Encuestas a realizar																		
Hospitalización	125																		
Cirugía	9																		
Consulta Externa	172																		
Laboratorio	200																		
Imágenes	88																		
Urgencias	71																		
Banco de sangre	7																		
Total	672																		
ERROR MUESTRAL	10%																		
ESTANDAR DE LA META	97%																		
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central																		
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción																		
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica																		

PERIODICIDAD RECOMENDADA- GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Mensual
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Laboratorio clínico: 8 preguntas
	Banco de sangre: 8 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas
	Cirugía: 9 preguntas
	Urgencias: 16 preguntas
	Hospitalización 16 preguntas
Consulta Externa: 12 preguntas	
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.
	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
	<ul style="list-style-type: none"> Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.
	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.
	<ul style="list-style-type: none"> se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que

	conforman cada subdominio para definir los porcentajes de satisfacción.	
	Percepción de la atención: 100%	
	Atención Médica:	20%
	Atención de enfermería:	15%
	Infraestructura:	10%
	Alimentación:	5%
	Asignación de citas:	10%
	Atención global:	40%
	Percepción de la atención	60%
	Fidelización	40%
	Satisfacción Global	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al comportamiento interno de los resultados de la medición de los atributos se establecen las acciones necesarias en las áreas para fortalecer, mejorar y/o mantener la experiencia de la atención. 	

2. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Abril 2024.

Servicios Encuestados															
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	97,09	100	100	99,5	100	100	100	100	99,57	60,00	58,23	98,16
		Atención Enfermería	15%	91,86	99,65	94,32	99,5	100	100	98,5	100	97,69			
		Infraestructura	10%	88,37	100	95,45	99,5	88,89	100	98	100	96,28			
		Alimentación	5%	N/A	98,59	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	99,53			
		Asignación citas	10%	91,86	N/A	88,64	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90,25			
		Atención Global	40%	98,26	100	94,32	99,5	100	100	100	100	99,01			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100	100	100	100	100	100	99	100	99,88	40,00	39,93	
		Recomendaría	50%	100	100	100	100	100	100	98	100	99,75			
				667,44	698,24	672,73	598,00	588,89	600,00	693,50	700				
% por servicio				95,35	99,75	96,10	99,67	98,15	120,00	99,07	100,00				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024

En el mes de Abril, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, los cuales califican la atención recibida por medio de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnósticas, Cirugía programada, Banco de Sangre, Hospitalización y Hospitalización Pediatría.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,23 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 90,25 %.

De acuerdo a la interacción realizada con usuarios y de recibir respuestas se puede concluir que el proceso de asignación de citas hacia usuarios no es satisfactorio del todo.

- En el caso del **canal telefónico** se concluye:

El tiempo de espera puede tardar más de una hora en dar respuesta a las llamadas; se caen y se cortan con frecuencia, después de durar más de 40 minutos a la espera.

Las opciones a digitar al momento de comunicarse con los asesores telefónicos son confusas ya que las llamadas son redireccionados a opciones que no son seleccionadas, como también se cruzan las llamadas a información general administrativa.

En cuanto a imágenes diagnósticas, reportan que las citas siempre son en días determinados y no alcanzan los cupos, por lo que deben remitir por correo electrónico la solicitud.

- En el caso del **canal correo electrónico**, informan que:

Los tiempos de respuesta son muy extensos y no hay respuesta de que la documentación fue recibida.

- En el caso del **canal página web**, informan que:
- Al realizar el registro dice enviar un correo electrónico y no llega.
- En el caso del **canal presencial**, informan que:
- En la atención no hay prioridad para los niños ni los adultos mayores, a pesar que la gran mayoría son adultos mayores, sugieren que se de un trato digno y humanizado.
- Los turnos son entregados hasta antes de las 3 pm, lo que genera inconformidad para los pacientes que llegan después de esa hora y antes de las 4:00 pm
- El personal no se encuentra capacitado ya que direccionan a los pacientes/usuarios de manera errada haciendo perder tiempo en la espera, donde finalmente no pueden adquirir su cita médica.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39,93%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de Abril, se obtuvo un 98,16% de satisfacción en los usuarios encuestados, lo cual evidencia que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución.

Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Médica	20%	97,09	100	100	99,50	100	100	100	100,	99,57

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024.

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de Abril con un 99,57%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Atención Enfermería	15%	91,86	99,65	94,32	99,5	100	100	98,50	100	97,69

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2024

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de Abril del 97,69%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Período Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Infraestructura	10%	88,37	100	95,45	99,50	88,89	100	98,00	100	96,28

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024.

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de Abril del 96,28%, no cumpliendo con el estándar de la meta.

De acuerdo a la interacción realizada con los usuarios y de recibir sus comentarios sobre los puntos evaluados en la encuesta, se puede concluir que la variable de infraestructura hacia los usuarios no es del todo satisfactorio, debido a las siguientes retroalimentaciones:

- En el caso de **consulta externa e imágenes diagnósticas**, *enfáticamente en cuanto al lugar definido para solicitar citas a través del canal presencial*, se evidencia que:
 - Las instalaciones físicas son sitios muy pequeños teniendo en cuenta la cantidad de personas que acuden diariamente.
 - El hacinamiento que presenta en horas de la mañana debido a las personas que frecuentan el laboratorio clínico, es elevado.
 - La sala no presenta ventilación suficiente, no tienen ruta de evacuación definida en caso de emergencia, las puertas permanecen cerradas
 - Debido al alto volumen de personas, no hay suficientes sillas.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

- En el caso de ***cirugía programada***, en cuanto al lugar de espera, informan que:
 - Las instalaciones físicas no cuentan con sillas cómodas debido al alto tiempo de espera y en ocasiones el televisor no está encendido.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variabl e	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Alimentación	5%	N/A	98,59	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100	99,53

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024.

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de Abril del 99.53 %, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Abril	Asignación citas	10%	91,86	N/A	88,64	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90,25

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024.

En la tabla 2.5 la variable asignación de citas alcanzó una calificación general de 90,25 %, el cual no superó el estándar de la meta, debido al resultado obtenido en el área de imágenes diagnósticas el cual logró una calificación de 88,64% y consulta externa con un 91.86%

Para el atributo: "¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?"

Estas variables califican los 3 canales de atención para asignación de citas (telefónico, presencial o correo electrónico), siendo el de mayor uso el canal telefónico a través del Contact Center debido al gran volumen de personas que son fuera de Bogotá, encontrando para el mes de Abril novedades en la respuesta a las llamadas y el tiempo de espera que supera los 60 minutos.

En cuanto a las agendas, los pacientes/usuarios informan que las citas son asignadas de manera lejanas lo cual dificulta el seguimiento médico por parte del especialista.

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global.

Período Medición	Variab le	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediátrica	Total
Abril	Atención Global	40%	98,26	100	94,32	99,50	100	100	100	100	99,01

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2024.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,01% en el mes de Abril, manteniendo un cálculo positivo.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Período Medición	Variab le	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediátrica	Total
Abril	Regresaría	50%	100	100	100	100	100	100	99	100	99,88

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril 2024.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de Abril de 2024, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 99,88 % en relación a la variable ¿regresaría al servicio?

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Período Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediátrica	Total
Abril	Recomendaría	50%	100	100	100	100	100	100	98,00	100	99,75

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Abril de 2024.

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de Abril de 2024, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 99,75%.

Atentamente,



Jefe Jacqueline Urrea Camargo

Servidor Misional Sanidad Militar
Área de Atención al Usuario
Hospital Militar Central