

ANEXO 6.
FORMATO DE INFORME



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

INFORME DE SATISFACCIÓN ENERO DE
2024

INFORME DE SATISFACCIÓN
MES DE MAYO DE 2024

Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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

PRESENTACIÓN	3
TABLA DE CONTENIDO	4
1. Ficha Técnica:.....	5
2. Estadísticas.....	10
Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Mayo 2024.....	10
Tabla 2. Medición variable atención médica.....	11
Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.	11
Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura	11
Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.....	12
Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.	12
Tabla No 2.6 Medición de variable atención global.	12
Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.	13
Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.	13

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	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.
	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

	Alimentación: Presentación, temperatura.																						
	Asignación de citas: canales de asignación.																						
	Atención global: El resultado final de la atención.																						
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																						
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio.																						
	<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"> <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 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"> <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 Militar. Para efectos</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 Militar. Para efectos
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																						

<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA</p>		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																		
		<p>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:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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
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
	<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

<p>TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</p>	<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 Mayo 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%	99,61	100,00	99,24	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	99,79	60,00	58,57	98,44		
		Atención Enfermería	15%	99,71	100,00	97,73	100,00	100,00	NA	99,75	100,00	99,60					
		Infraestructura	10%	97,97	100,00	94,32	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,66					
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00	100,00					
		Asignación citas	10%	94,19	NA	81,82	NA	NA	NA	NA	NA	88,01					
		Atención Global	40%	100,00	100,00	98,86	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,61					
	Fidelización 40%	Regresaria	50%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,69	40,00	39,88			
		Recomendaria	50%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,69					
					691,48	700,00	669,97	594,00	600,00	500,00	697,25	700,00					
	% por servicio				98,78	100,00	95,71	99,00	100,00	100	99,61	100,00					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Mayo de 2024

En el mes de Mayo, 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.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,57 %, encontrando como la variable más baja: **Asignación de citas con 88,01 %.**

Durante la recolección de la información los usuarios manifiestan dificultad para obtener respuestas por los canales de comunicación que han sido dispuestos para la asignación de citas, en cuanto a tiempo de respuesta y oportunidad de citas.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39,88%, y como resultado **total del dominio de satisfacción para el mes de Mayo, se obtuvo un 98,44% de satisfacción en los usuarios encuestados**, lo cual evidencia que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada por la institución.

Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Atención Médica	20%	99,61	100,00	99,24	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	99,79

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

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de Mayo con un 99,79%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Atención Enfermería	15%	99,71	100,00	97,73	100,00	100,00	NA	99,75	100,00	99,60

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Mayo 2024

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de Mayo del 99,60%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Infraestructura	10%	97,97	100,00	94,32	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,66

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

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de Mayo del 98,66%, cumpliendo con el estándar de la meta.

A nivel de infraestructura se evidencian aspectos por mejorar en cuanto a ventilación inadecuada en el edificio de radiología e imágenes diagnósticas.

En el área de consulta externa se evidencia un alto afluente de pacientes en horas de la mañana para solicitud de citas de forma presencial y toma de laboratorios clínicos; Por otra parte, se sugiere cubrir el área de espera de la parte externa para la solicitud de citas, teniendo en cuenta que la población que acude a este servicio en su mayoría pertenece a la tercera edad y durante su tiempo de espera se encuentran expuestos al sol o la lluvia y adicional a ello no se cuenta con un espacio para tomar asiento y esperar de forma cómoda en la parte externa.

En el área de cirugía programada los pacientes y acompañantes sugieren contar con sillas más cómodas teniendo en cuenta los tiempos de espera que se manejan en este servicio son prolongados.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de Mayo del 100 %, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Asignación citas	10%	94,19	NA	81,82	NA	NA	NA	NA	NA	88,01

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

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas mide el servicio de consulta externa e imágenes diagnósticas, para este mes, alcanzó una calificación general de 88,01%, como se evidencia en la tabla, teniendo en cuenta que el área de imágenes diagnosticas obtuvo una calificación de 81,82% y el área de consulta externa 94,19%.

En cuanto a la asignación de citas, los usuarios han manifestado dificultad para obtener respuesta oportuna por los canales dispuestos para ello, no obstante se recuerda el uso de los demás canales de comunicación y se invita a hacer uso del portal del paciente a través de la página web para los casos que aplica la solicitud de citas por este medio.

Tabla No 2.6 Medición de variable atención global.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Atención Global	40%	100,00	100,00	98,86	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,61

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Mayo 2024.

Hospital Militar Central

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

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,61% en el mes de Mayo, manteniendo un cálculo positivo.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Regresaria	50%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,69

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Mayo 2024.

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de Mayo de 2024, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 99,69 % en relación a la variable ¿regresaría al servicio?

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Mayo	Recomendaria	50%	100,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,69

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

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de Mayo de 2024, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 99,69%.

Atentamente,



Jefe Jacqueline Urrea Camargo

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