



Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN AGOSTO DEL 2024



INFORME DE SATISFACCIÓN AGOSTO DEL 2024

Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL



PRESENTACIÓN

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. Ficha Técnica | 5 |
| 2. Estadísticas..... | 10 |
| Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción agosto 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. | 11 |
| Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas. | 12 |
| Tabla 2.6 Medición de variable atención global. | 12 |
| Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio. | 12 |
| 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. |



| | <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>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: $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ | 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 |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



**PROCEDIMIENTO
CALCULO DEL TAMAÑO DE
LA MUESTRA**

| 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 | | | | | | | | | | | | |
| <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%;"> <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> </tbody> </table> | | Servicio | Encuestas a realizar | Hospitalización | 125 | Cirugía | 9 | Consulta Externa | 172 | Laboratorio | 200 | Imágenes | 88 |
| 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. | | |



**TABULACIÓN, ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN DE DATOS**

- 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.
 - Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
 - Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.
 - Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.
 - Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.
 - 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% |
- Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización.
 - 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 agosto 2024.

| SERVICIOS ENCUESTADOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|----------------|----------------------|-------------------|
| MES | AGOSTO | | | | | | | | | | | | | | |
| 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% | 99,22 | 98,83 | 99,62 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 99,21 | 60,00 | 58,59 | 98,59 |
| | | Atención Enfermería | 15% | 99,42 | 98,59 | 96,59 | 100,00 | 100,00 | N/A | 100,00 | 96,00 | 98,66 | | | |
| | | Infraestructura | 10% | 95,35 | 100,00 | 98,86 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 98,78 | | | |
| | | Alimentación | 5% | N/A | 100,00 | N/A | N/A | N/A | N/A | 100,00 | 96,00 | 98,67 | | | |
| | | Asignación citas | 10% | 92,44 | N/A | 89,77 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 91,11 | | | |
| | | Atención Global | 40% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 99,50 | | | |
| | Fidelización 40% | Regresaria | 50% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 40,00 | 40,00 | |
| | | Recomendaria | 50% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 40,00 | 40,00 | |
| Total encuestas aplicadas | | | | 686 | 697 | 685 | 600 | 600 | 500 | 700 | 680 | | | 98,59 | |
| Cant. Criterios Encuestados | | | | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | | | | |
| % por servicio | | | | 98 | 100 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 97 | | | | |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción agosto de 2024

En el mes de agosto, 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 58,59 %, encontrando como la variable más baja: **Asignación de citas con 91,11 %**.

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 al tiempo de respuesta y oportunidad de citas, sin embargo, se evidencia que los usuarios han empezado a hacer mayor uso del portal del paciente.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado **total del dominio de satisfacción para el mes de agosto, se obtuvo un 98,59%**



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

| Período Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Atención Médica | 20% | 99,22 | 98,83 | 99,62 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 99,21 |

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

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes de agosto con un 99,21%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

| Período Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Atención Enfermería | 15% | 99,42 | 98,59 | 96,59 | 100,00 | 100,00 | N/A | 100,00 | 96,00 | 98,66 |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción agosto 2024

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes de agosto del 98,66%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

| Período Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Infraestructura | 10% | 95,35 | 100,00 | 98,86 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 98,78 |

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

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes de agosto del 98,78%, cumpliendo con el estándar de la meta.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

| Período Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|--------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Alimentación | 5% | N/A | 100,00 | N/A | N/A | N/A | N/A | 100,00 | 96,00 | 98,67 |



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

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes de agosto del 98,67 %, 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 | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Asignación citas | 10% | 92,44 | N/A | 89,77 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 91,11 |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción agosto 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 91,11%, como se evidencia en la tabla, teniendo en cuenta que el área de imágenes diagnósticas obtuvo una calificación de 89,77% y el área de consulta externa 92,44%.

Durante la recolección de la información, se evidencia incremento en la percepción de los usuarios, no obstante, se sigue motivando a los usuarios a hacer uso de los canales que se han dispuesto para programación de citas, así como mantenerse atentos a las piezas comunicativas que se encuentran en salas de espera y página web del hospital con información relevante para facilitar los trámites que requieren.

Tabla 2.6 Medición de variable atención global.

| Periodo Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Agosto | Atención Global | 40% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 | 99,50 |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción agosto 2024.

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 99,50% en el mes de agosto, manteniendo un cálculo positivo.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

| Periodo Medición | Variable | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|
| Agosto | Regresaría | 50% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción agosto 2024.



En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de agosto de 2024, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 100,00 % 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 | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|--------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|
| Agosto | Recomendaría | 50% | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

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

En la tabla 3.1 Se observa que para el mes de agosto de 2024, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 100,00%.

Atentamente,

Iliana Rocío García Callejas
Profesional en Defensa
Área de Atención al Usuario
Hospital Militar Central

Elaboró:
Ana María Barrios Hoyos
Área de atención al usuario
Trabajadora social

Revisó:
Iliana Rocío García Callejas
Profesional Defensa
Área de atención al usuario