

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA  
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU  
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
MES DE NOVIEMBRE DE 2025**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Noviembre del año 2025; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la aplicación de las encuestas de satisfacción ante la atención brindada a los usuarios.

### **1. OBJETIVO.**

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción de los usuarios durante la atención recibida en los diferentes servicios de nuestra institución con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas que permitan optimizar la calidad del servicio y promover una atención centrada en el usuario.

### **2. ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

### **3. AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO**

- Consulta especializada
- Urgencias
- Hospitalización
- Salas de cirugía
- Programa Madre Canguro
- Unidad de cuidados intensivos

### **4. METODOLOGÍA**

La encuesta de satisfacción es realizada de manera mensual de acuerdo al formatos SIAU-F-25, SIAU-F-26, SIAU-F-28 por medio de sistema a de información Almera por el personal de SIAU.

La muestra es obtenida mediante muestreo probabilístico utilizando el software EPI INFO teniendo en cuenta como universo el promedio de atenciones trimestrales del año inmediatamente anterior con una estimación de 5% de error y 95% de confiabilidad.



Las encuestas serán realizadas en los servicios de consulta externa, urgencias (adultos, pediátricas y ginecobstetricia), hospitalización (adultos, pediátrica y ginecobstetricia), Unidades de Cuidado Intensivo (Adulto, Pediátrica y Neonatal), Salas de cirugía – ambulatorio, Programa madre canguro intrahospitalario y ambulatorio.

Para la vigencia 2025 la aplicación de las encuestas será de la siguiente manera:

SERVICIOS	ATENCIONES ANUALES	PROMEDIO TRIMESTRAL	MUESTREO	N°DE ENCUESTAS A APLICAR
<b>URGENCIAS ADULTOS</b>	47048	11762	372	124
<b>URGENCIAS PEDIATRICA</b>	15651	3913	350	117
<b>URGENCIAS GINECOOBSTETRICA</b>	8827	2207	327	109
<b>HOSPITALIZACIÓN ADULTOS</b>	17260	4315	353	118
<b>HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA</b>	2970	743	253	84
<b>HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA</b>	4394	1099	285	95
<b>UCI ADULTO</b>	12823	3206	343	86
<b>UCI NEONATOS</b>	9503	2376	331	59
<b>UCI PEDIATRIA</b>	3492	873	267	28
<b>SALAS DE CIRUGIA – AMBULATORIO</b>	4127	1032	280	93
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	156603	39151	380	127
<b>PMC INTRAHOSPITALARIO</b>	287	72	61	20
<b>PMC AMBULATORIO</b>	820	205	134	45
<b>TOTAL</b>		<b>124954</b>	<b>3736</b>	<b>1105</b>

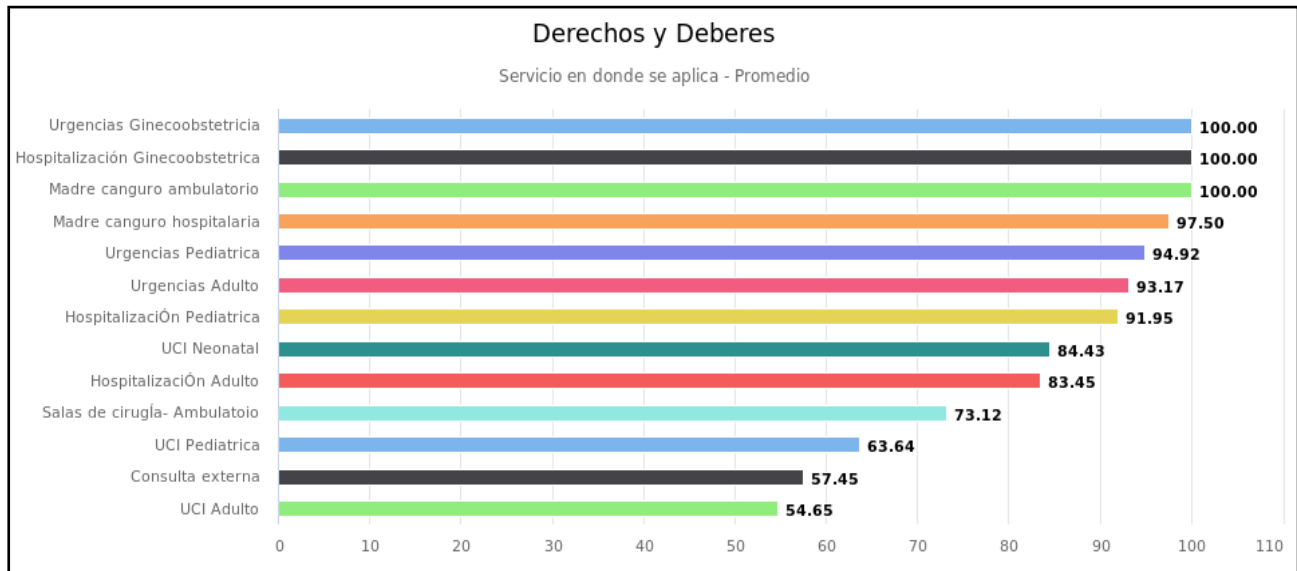


Una vez culminado el mes a evaluar se exportó el reporte de información de Almera donde se aplicaron para el mes de Noviembre 1143 encuestas, de acuerdo a los resultados se realiza informe de satisfacción y posterior cargue a la página web institucional.

## 5. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

### 5.1 DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

En este mes el sistema de información y atención al usuario SIAU continua realizando estrategias de divulgación de los derechos y deberes de los usuarios; a través de la entrega de información personalizada se promueve el respeto de los derechos y el cumplimiento de sus deberes como usuarios en el San Rafa, por lo cual para Noviembre el 81.45% de usuarios encuestados respondieron que si se les había entregado información lo cual muestra una cobertura optima cumplimiento con la meta global de dar a conocer los derechos y deberes en la Institución este aspecto es fundamental para garantizar una atención informada, segura y participativa. Sin embargo en servicios como consulta externa, UCI Adultos, UCI Pediátrica se mantiene por debajo del 80% se continúa con estrategias de divulgación que permitan ampliar cobertura.



## 5.2 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

El servicio de atención al usuario ha desarrollado estrategias enfocadas a promover en nuestro personal, pacientes y familia una cultura de humanización, desde un enfoque de mejora continua centrada en los valores del respeto, compromiso, diligencia con la premisa de dar respuesta oportuna, y pertinente a sus necesidades, a través de estrategias de acompañamiento, información, sensibilización y formación de habilidades sociales asertivas el SIAU cuenta con personal calificado para brindar atención personalizada por servicio para la entrega de información y gestión de requerimientos del usuario y familia. Por lo anterior se obtiene para el mes de Noviembre un cumplimiento de **99.91 %** este aspecto.



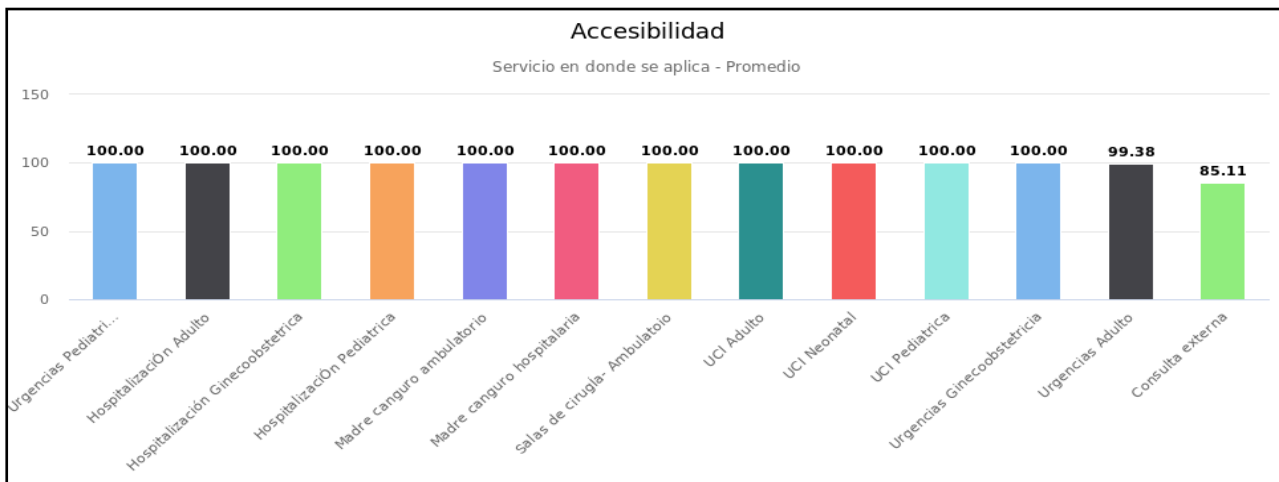
## 5.3 OPORTUNIDAD

Para el mes de Noviembre se obtiene un porcentaje de 94.66% en el atributo de oportunidad lo que muestra la mejora continua en los procesos para que nuestros usuarios obtengan los servicios que requieren sin que se presenten demoras y/o barreras injustificadas que puedan afectar la evolución clínica del paciente o su experiencia con el servicio. Se cumple con la meta establecida del 80%, sin embargo el servicio de consulta externa muestra un porcentaje de percepción del 67.02% se continúa con la mejora continua del ciclo de atención en el servicio para mantener satisfacción de nuestros usuarios.



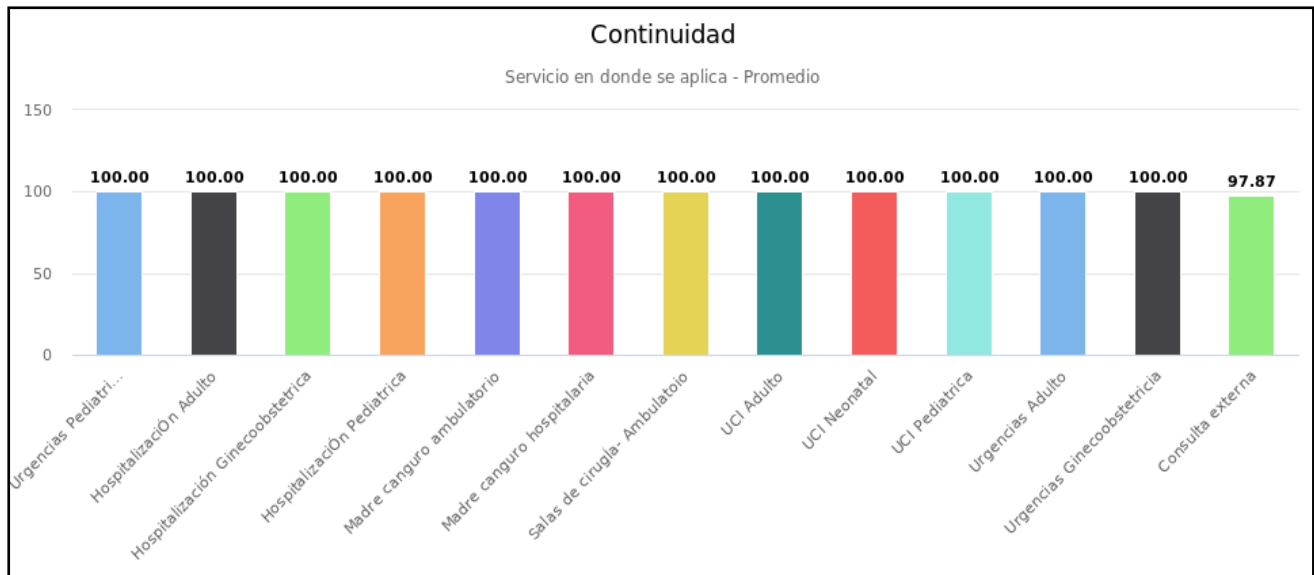
#### **5.4 ACCESIBILIDAD**

Para el mes de Noviembre se obtiene un porcentaje de **98.69 %** en el atributo de accesibilidad. Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se brinda orientación y acompañamiento a cada uno de nuestros usuarios, facilitando su ubicación en cada uno de los servicios de la Institución: urgencias, hospitalización, UCI y consulta externa; brindando la facilidad con la que los usuarios pueden ingresar y utilizar los servicios de salud que ofrece la institución sin barreras administrativas y/o físicas que lo impida, de igual forma se realiza gestión oportuna para facilitar el acceso con oportunidad a todos los servicios, se cumple con la meta del 80%.



## 5.5 CONTINUIDAD

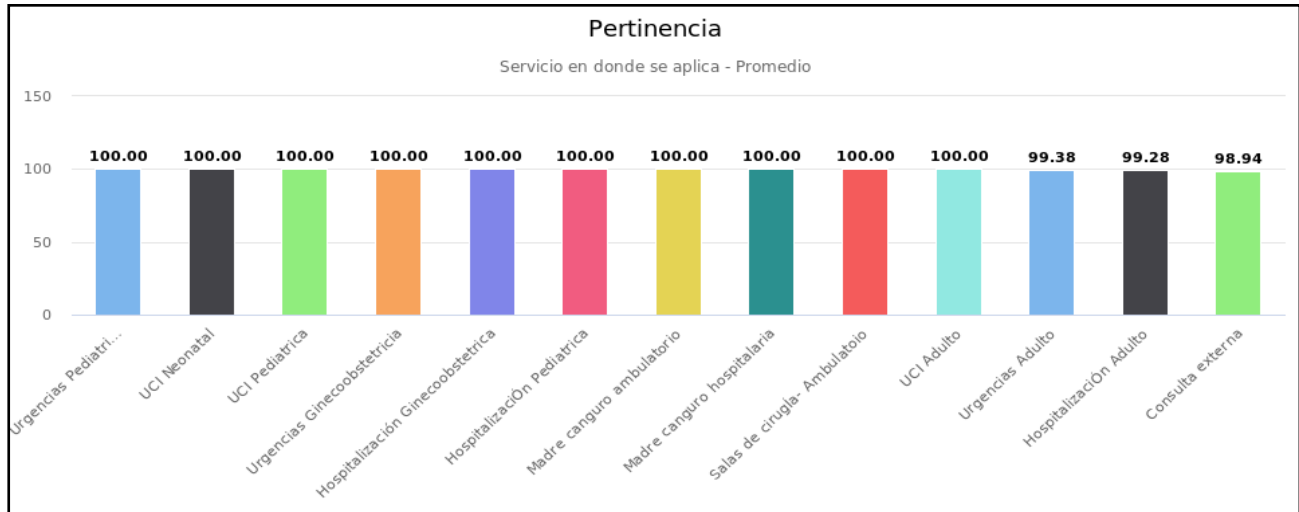
Para el mes de Noviembre se obtiene un porcentaje de **99.83%** en este atributo evaluado a través de la percepción de los usuarios, reciben atención continua y se realizan los trámites correspondientes para evitar barreras de acceso que interrumpan su atención, en el San Rafa se garantiza que los pacientes reciban una atención coordinada, sin interrupciones ni duplicidades, a lo largo del tiempo y entre los diferentes niveles de atención y profesionales de salud, una vez ha finalizado el proceso de atención en cada uno de los servicios de la institución, el personal que dio respuesta a las necesidades de los usuarios hace entrega de los documentos, soportes de la atención así como los requeridos para dar continuidad fuera de la institución y se entrega la información acerca del trámite que debe realizar de manera externa en la EPS, para su proceso de autorización a fin de dar continuidad en la atención.



## 5.6 PERTINENCIA

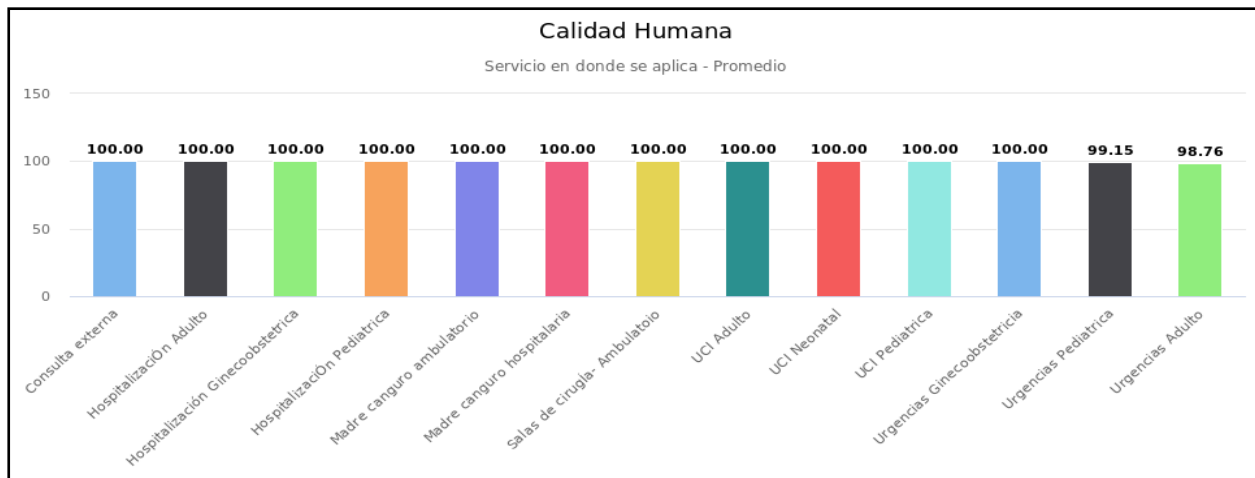
Para el mes de Noviembre se obtiene un porcentaje de **99.74%** en el atributo de pertinencia, donde se establecieron acciones al interior de los servicios para garantizar que los usuarios reciban lo servicios que requieran durante el ciclo de atención. De acuerdo con la encuesta se brindó la información durante el ciclo de atención acerca del estado de salud, tratamiento y recomendaciones de acuerdo al servicio donde se realizó la atención; Sin embargo, se reiteró la importancia en la verificación del entendimiento de tratamiento, patología y recomendaciones.





## 5.7 CALIDAD HUMANA

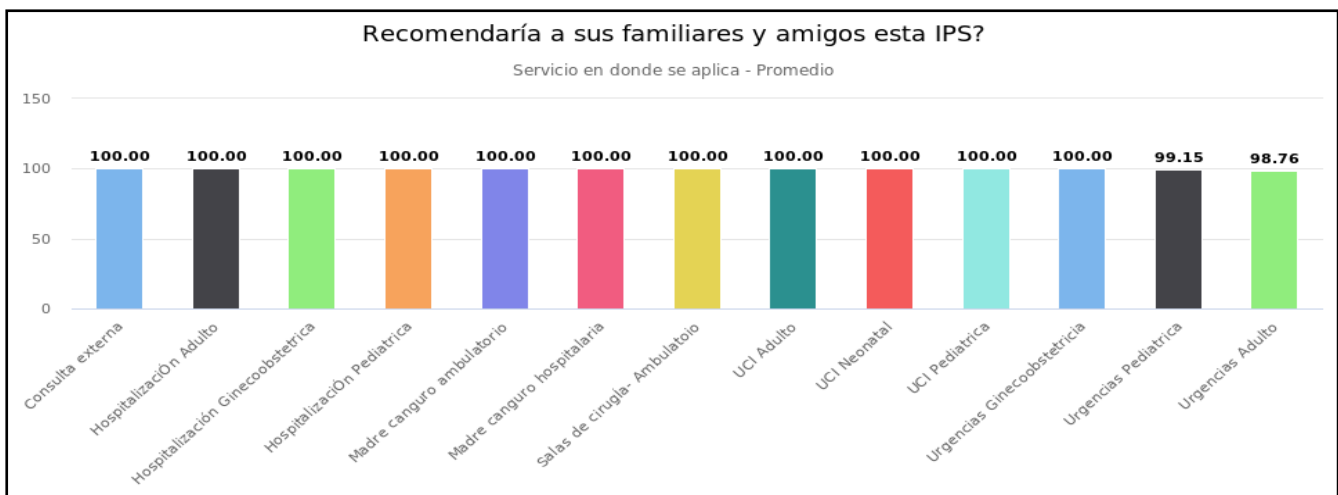
Para el mes de Noviembre a través de la encuesta de satisfacción se obtiene un porcentaje de **99.74%** en el atributo de calidad humana dada por un trato humanizado del personal asistencial y administrativo. Es importante destacar que a través de las acciones de implementadas de humanización se brinda atención integral con un trato digno, empático, respetuoso y compasivo brindado por los profesionales hacia los pacientes, sus familias y entre el personal de salud. Implica reconocer al paciente como un ser integral, con necesidades emocionales, sociales y espirituales, además de las clínicas.



## 5.8 SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

Es el nivel de agrado que obtienen los usuarios y acompañantes durante todo el ciclo de atención desde el ingreso hasta su egreso al comparar las expectativas con la atención brindada en cada uno de los servicios de nuestra institución.

1. **Proporción de satisfacción global ( Calificación de la experiencia durante la atención)**
2. **Recomendaría la institución**
3. **Calificación con el servicio prestado**
4. **Tasa de satisfacción global por servicio mes de Noviembre**





Una vez evaluada la percepción de los usuarios de la atención recibida en la institución, se obtiene una Proporción de satisfacción global de los usuarios del San Rafael del **99.65%**, es decir un excelente nivel de satisfacción la cual obedece a la fidelidad de los usuarios con institución y el agradecimiento con la prestación de un servicio con calidad, calidez, respeto, responsabilidad y la experiencia positiva del paciente.



**CLAUDIA CAROLINA CORREA LIZARAZO**  
COORDINADORA SIAU  
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja  
Tel. 7405030 Ext. 2142