

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 ABRIL DE 2026

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Abril del año 2026; 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
- Programas Institucionales
- Apoyo diagnóstico
- 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 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 el mes de Abril del 2026 la aplicación de las encuestas se realizo con la siguiente muestra:

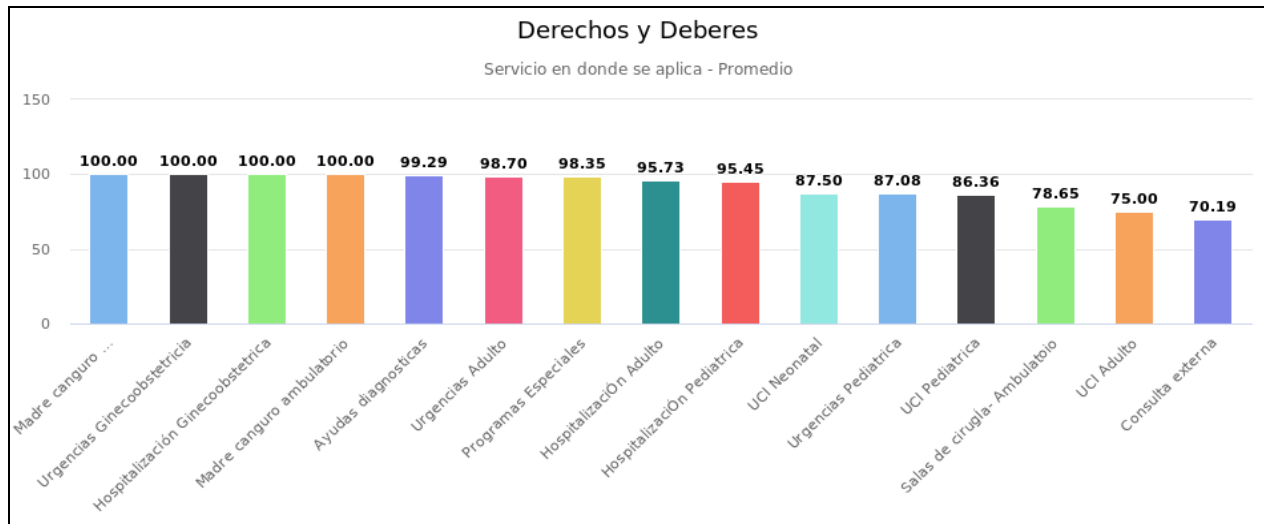
MUESTRA AÑO 2026 APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCION					
SERVICIO		ATENCIONES ANUALES	PROMEDIO TRIMESTRAL	MUESTREO	N° DE ENCUESTAS A APLICAR
URGENCIAS	ADULTO	46932	11733	372	124
	PEDIATRICA	16698	4175	352	117
	GINECOOBSTETRICIA	9791	2448	332	111
INTERNACIÓN	ADULTO	17913	4478	354	118
	PEDIATRICA	3242	811	261	87
	GINECOOBSTETRICIA	4668	1167	289	96
UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO	UCI ADULTO	3069	767	256	85
	UCI NEONATA	1509	377	190	63
	UCI PEDIATRICA	462	116	89	30
SALAS DE CIRUGIA – AMBULATORIO		4297	1074	283	94
CONSULTA EXTERNA (consulta especializada - procedimientos, rehabilitación, juntas) SIN PROGRAMAS, sin ayudas)		102335	25584	378	126
AYUDAS DIAGNOSTICAS		27793	6948	364	121
PROGRAMAS SIN CANGURO MADRE CANGURO		24884	6221	362	121
PMC INTRAHOSPITALARIO		294	74	62	21
PMC AMBULATORIO		1074	269	158	53
TOTAL		264961	66240	4102	1367

Una vez culminado el mes a evaluar se exportó el reporte de información de Almera donde se aplicaron para el mes de Abril 1387 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

Para el mes de Abril 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 Abril el 86.30% de usuarios encuestados respondieron que si se les había entregado información lo cual muestra una cobertura optima cumpliendo 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, UCI Adultos y consulta externa se mantiene por debajo del 80% se continúa con estrategias de divulgación que permitan ampliar cobertura.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



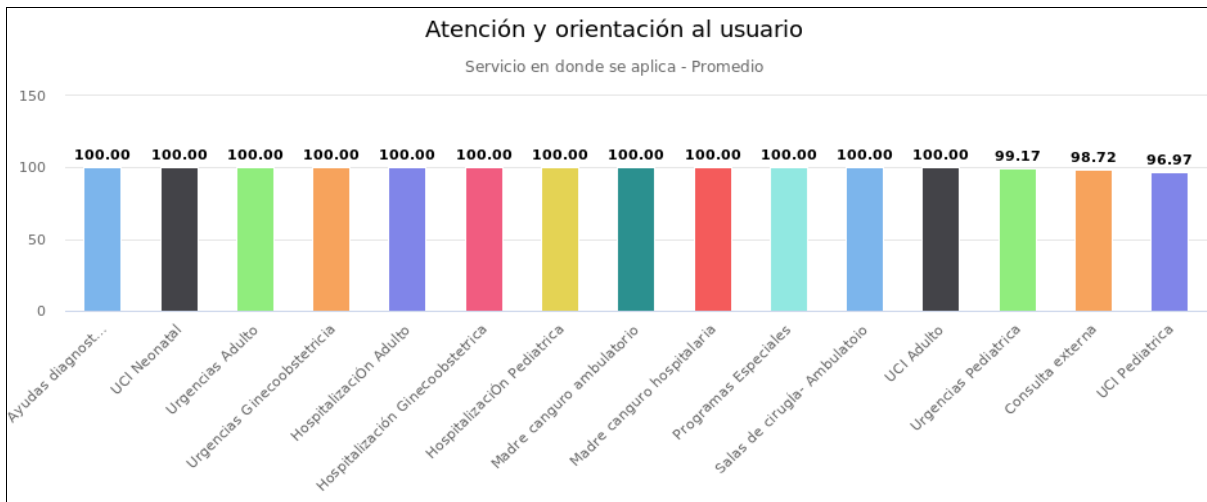
www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5.2 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

El servicio de atención al usuario ha desarrollado estrategias enfocadas a atender de manera eficiente, amable y efectiva a las necesidades del usuario durante todo el ciclo de atención en los diferentes servicios de la institución, 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 Abril un cumplimiento de **99.71%** este aspecto.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.3 OPORTUNIDAD

Para el mes de Abril se obtiene un porcentaje de 97.26% 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%, en todos los servicios, se continúa con la mejora continua del ciclo de atención en el servicio para mantener satisfacción de nuestros usuarios.





Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.4 ACCESIBILIDAD

Para el mes de Abril se obtiene un porcentaje de **98.20%** 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, madre canguro 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 para facilitar el acceso con oportunidad a todos los servicios, se cumple con la meta del 80%.

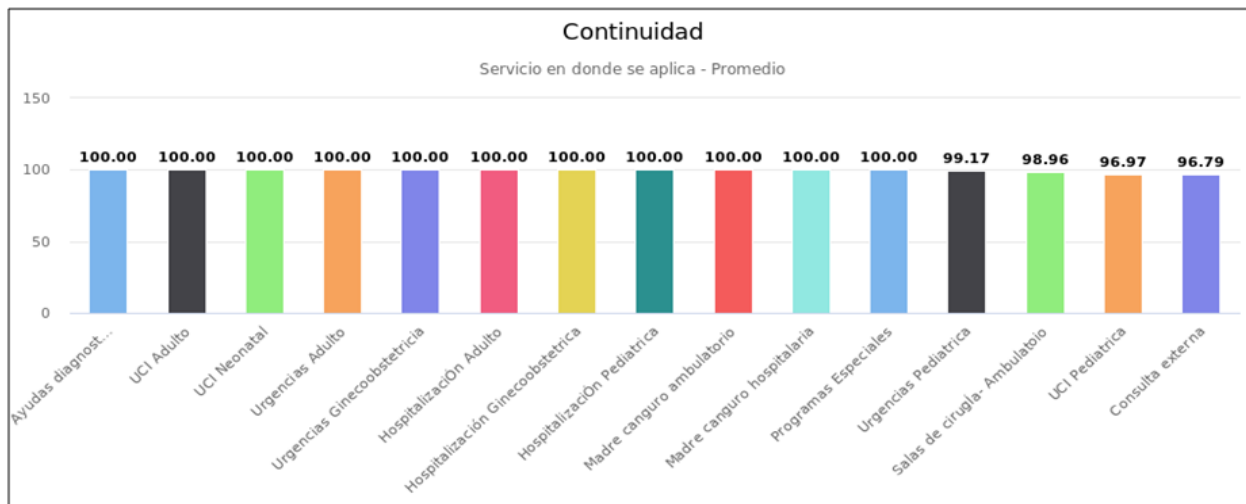


Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.5 CONTINUIDAD

5.5 CONTINUIDAD

Para el mes de Abril se obtiene un porcentaje de **99.42%** 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 Rafael se garantiza que los pacientes reciban una atención coordinada, sin interrupciones ni duplicidades, a lo largo de la estancia 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.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.6 PERTINENCIA

Para el mes de Abril se obtiene un porcentaje de **99.78%** en el atributo de pertinencia, donde se establecieron acciones al interior de los servicios para garantizar que los usuarios reciban los 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. El servicio donde los usuarios mencionan



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



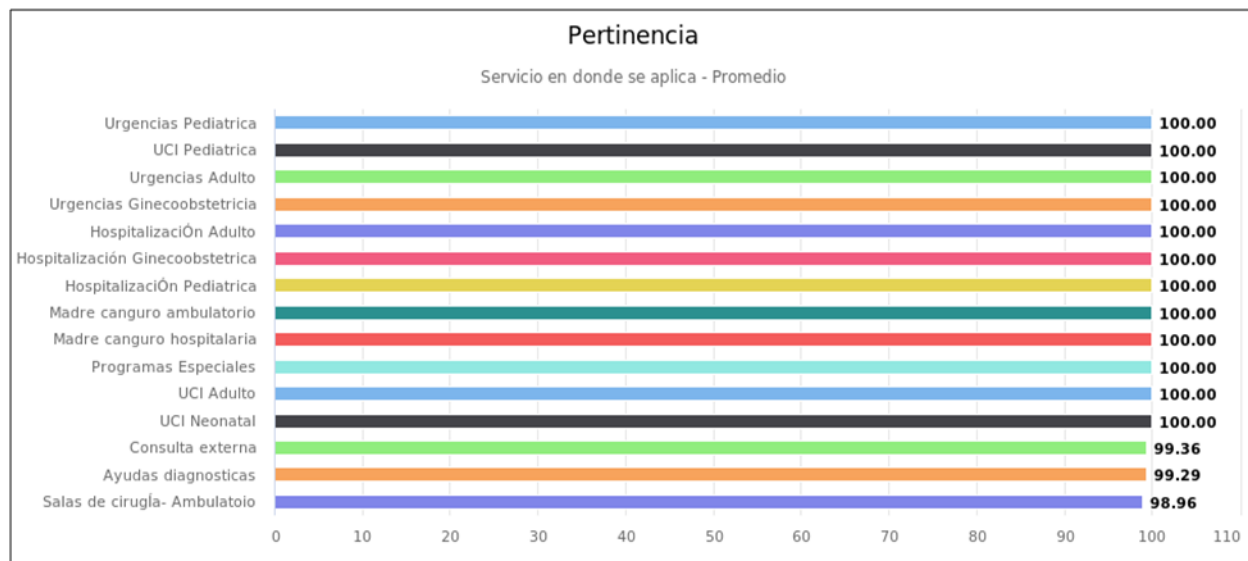
8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.7 CALIDAD HUMANA

Para el mes de Abril a través de la encuesta de satisfacción se obtiene un porcentaje de **99.21%** 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.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia

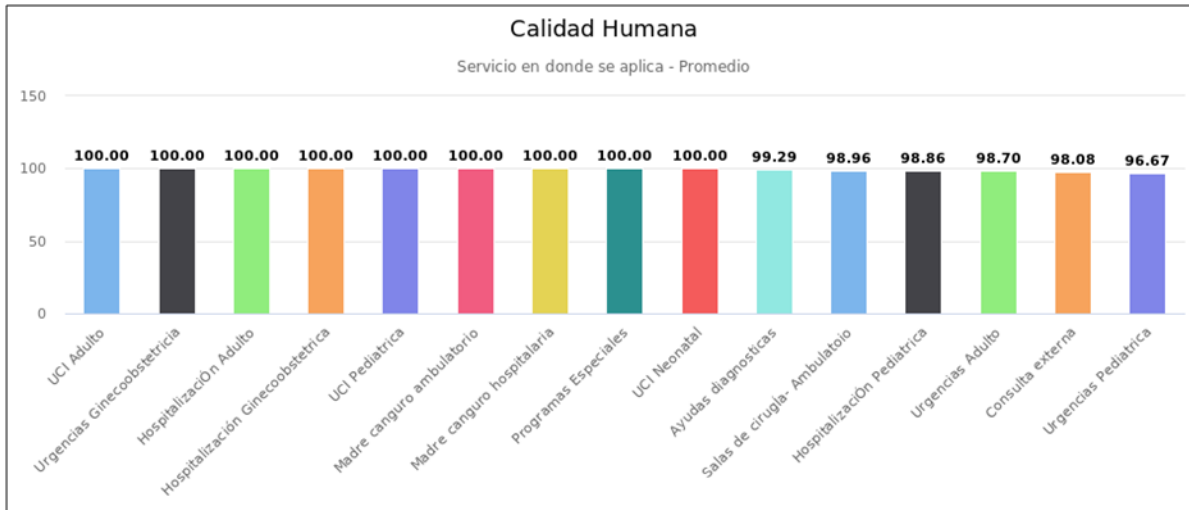


8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

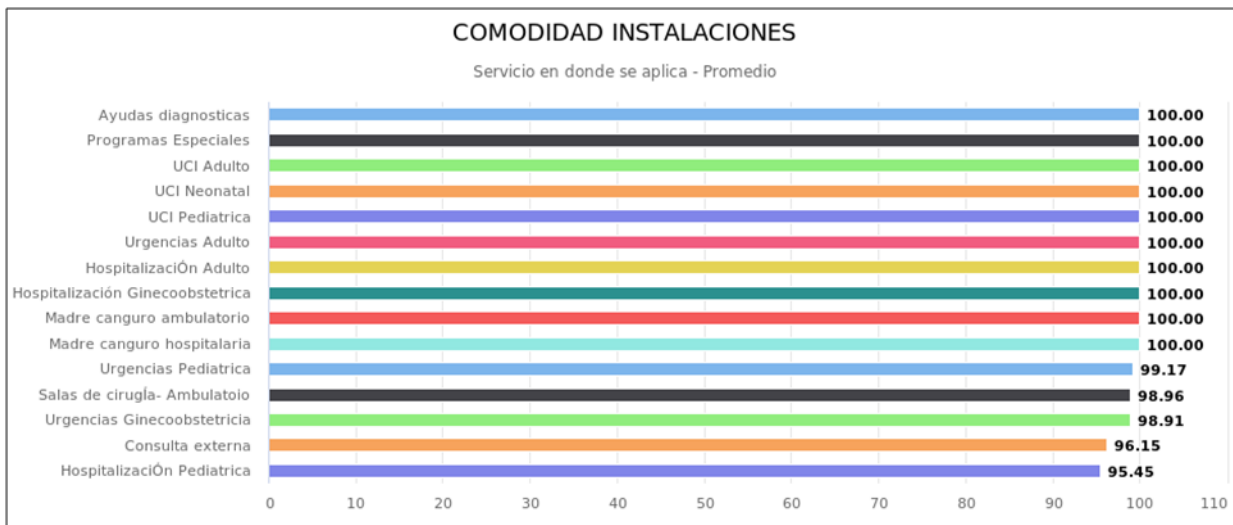




Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.8 COMODIDAD CON LAS INSTALACIONES

El nivel de comodidad de las instalaciones del hospital alcanza un **99.06%** de satisfacción, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios. Este resultado indica que la infraestructura cumple de manera sobresaliente con los estándares de confort, funcionalidad y bienestar esperados, algunos factores que influyen en este alto porcentaje incluyen la limpieza constante, el adecuado mantenimiento de las áreas comunes y habitaciones, además, la correcta señalización y accesibilidad de las instalaciones contribuyen a una experiencia cómoda y segura



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

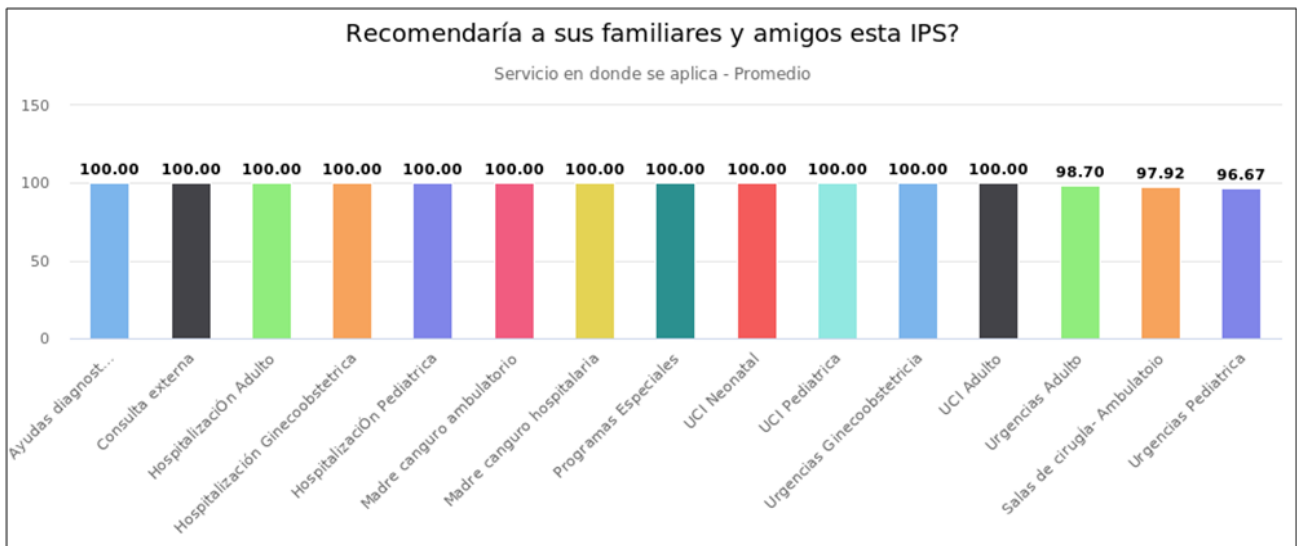
5.9 SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

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. Proporción de usuarios que Recomendaría su IPS a familiares y Amigos
3. Calificación con el servicio prestado
4. Tasa de satisfacción global por servicio mes de Abril



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera



Fuente: Módulo Encuestas SGI Almera



Fuente: Módulo Encuestas SGI Almera

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 en el mes de Abril del **98.99%**, 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



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254 SA-CER980814 OS-CER599527
ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO