

**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 JULIO DE 2026**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Julio 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 y analizar la información obtenida mediante la medición de la satisfacción de los usuarios durante la atención recibida en los diferentes servicios de la institución, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y establecer acciones de mejoramiento que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y a la consolidación de una atención humanizada, segura y centrada en el usuario y su familia.

2. ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la E.S.E 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 Neonatal, Pediátrica y Adultos

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 Julio 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 Julio 1422 encuestas, de acuerdo a los resultados se realiza informe de satisfacción y posterior cargue a la página web institucional.



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



8-7405030



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

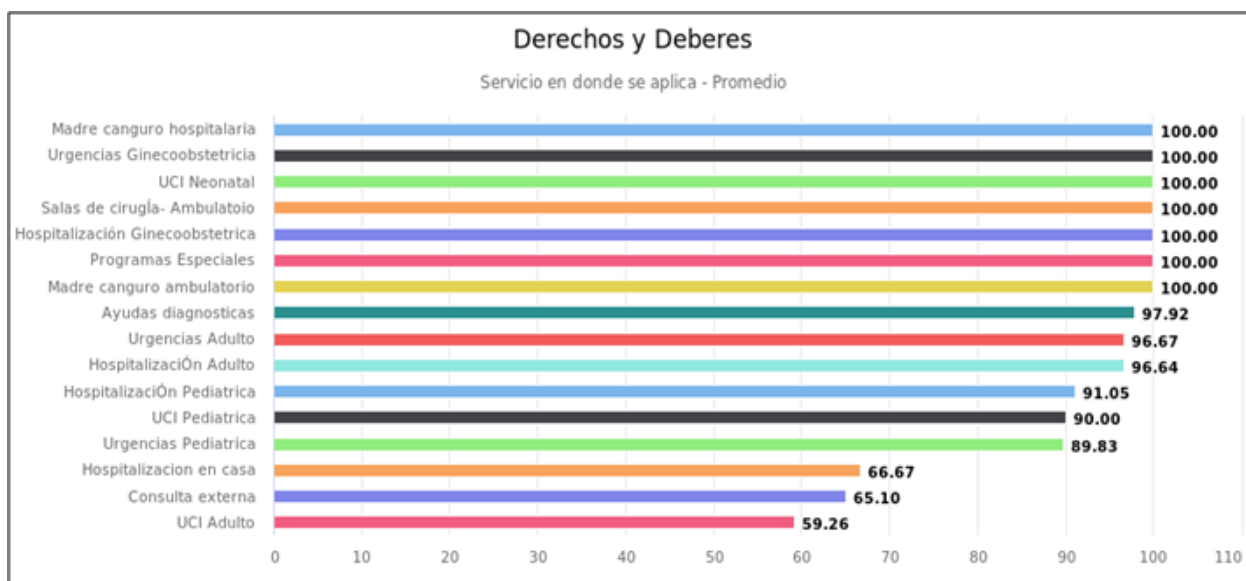


ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

5.1 DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

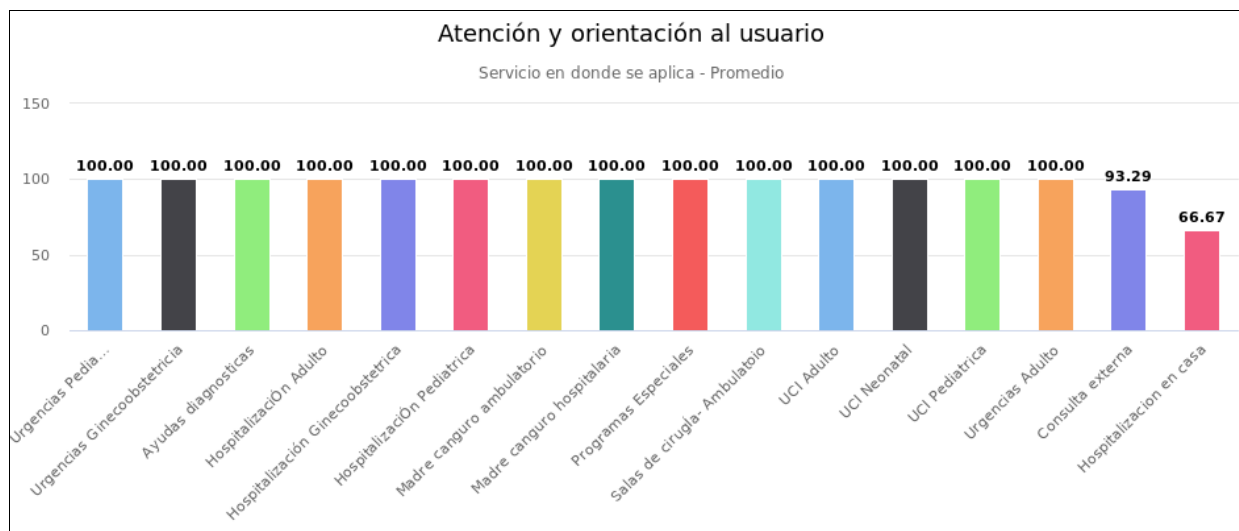
Para el mes de Julio, el indicador de información de derechos y deberes alcanzó un cumplimiento del **89.10%**, evidenciando que la mayoría de los usuarios recibieron información relacionada con sus derechos y deberes dentro de la institución, el sistema de información y atención al usuario SIAU continua 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 Rafael, el resultado 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 que por la dinámica del servicio se mantiene por debajo del 80%, sin embargo se han se continúa con estrategias de divulgación que permitan ampliar cobertura.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.2 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Durante el mes de Julio el criterio evaluado de atención al usuario presento un resultado de 99.16% evidenciando un nivel de cumplimiento satisfactorio en los procesos de atención, orientación y acompañamiento de los usuarios y sus familias. El servicio de atención al usuario ha desarrollado estrategias enfocadas a atender de manera oportuna, 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



Fuente: Módulo encuestas SGI Almería

5.3 OPORTUNIDAD

Durante el mes de Julio el atributo de oportunidad en la atención alcanzó un resultado de **96.98%**, lo que evidencia un adecuado cumplimiento en los tiempos establecidos para la atención en todo el ciclo de atención en los diferentes servicios así como gestión de solicitudes, requerimientos, PQRSF y demás procesos relacionados con la atención al usuario. Este resultado demuestra el compromiso institucional con la prestación de servicios oportunos, garantizando que la mayoría de las solicitudes de los usuarios sean gestionadas dentro de los tiempos definidos. Asimismo, refleja la efectividad de los mecanismos de seguimiento y control implementados para dar respuesta a las necesidades de la comunidad usuaria.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almería



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



8-7405030



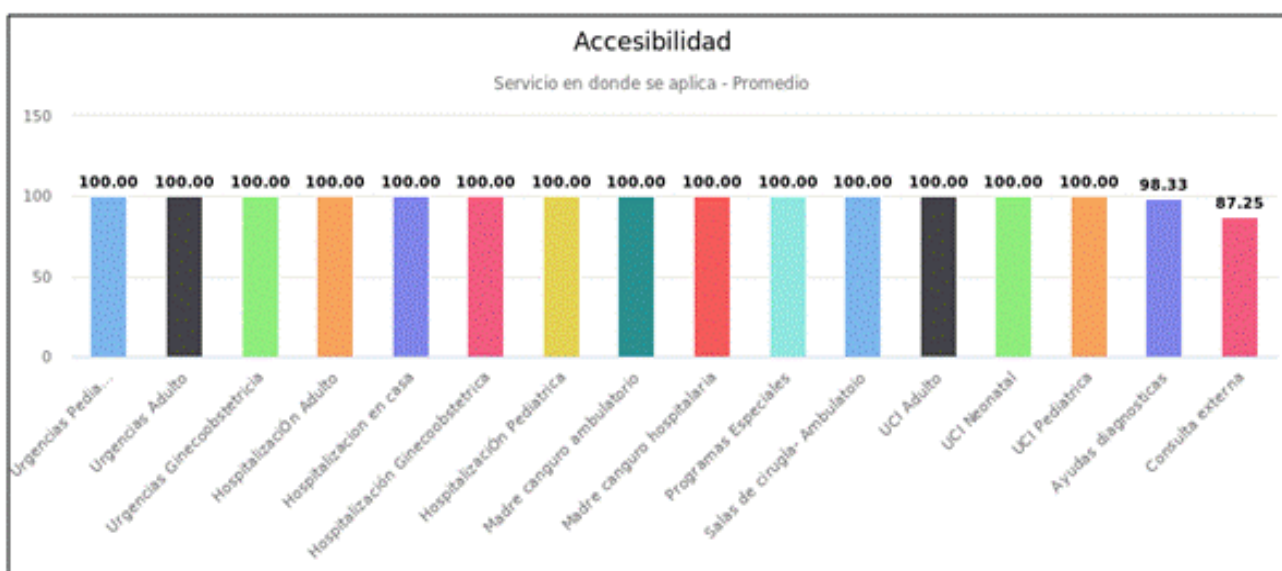
www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5.4 ACCESIBILIDAD

Durante el mes de Julio, el atributo de **accesibilidad** alcanzó un cumplimiento de **98.52%**, evidenciando que la institución facilita de manera adecuada el acceso de los usuarios a los servicios de salud, la información y los diferentes canales de atención disponibles, el servicio con menos satisfacción fue consulta externa sin embargo el 90% refleja los esfuerzos institucionales orientados a garantizar que los usuarios puedan acceder oportunamente a los servicios requeridos, recibir orientación adecuada y utilizar los mecanismos de atención establecidos. Asimismo, demuestra el compromiso con la eliminación de barreras administrativas, físicas y comunicacionales que puedan afectar la atención de la población usuaria.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.5 CONTINUIDAD

Durante el mes de Julio, el atributo de **continuidad** alcanzó un cumplimiento de **99.86%**, evidenciando que en la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja se garantiza en gran medida la secuencia e integración de la atención brindada a los usuarios durante ciclos de atención en cada proceso asistencial. Este resultado refleja una adecuada articulación entre los servicios y áreas involucradas en la atención, favoreciendo el seguimiento de los usuarios, la coordinación de las intervenciones y la continuidad de los tratamientos y procedimientos requeridos. Asimismo, demuestra el compromiso institucional con la atención integral y centrada en las necesidades del usuario y su familia.



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



8-7405030



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

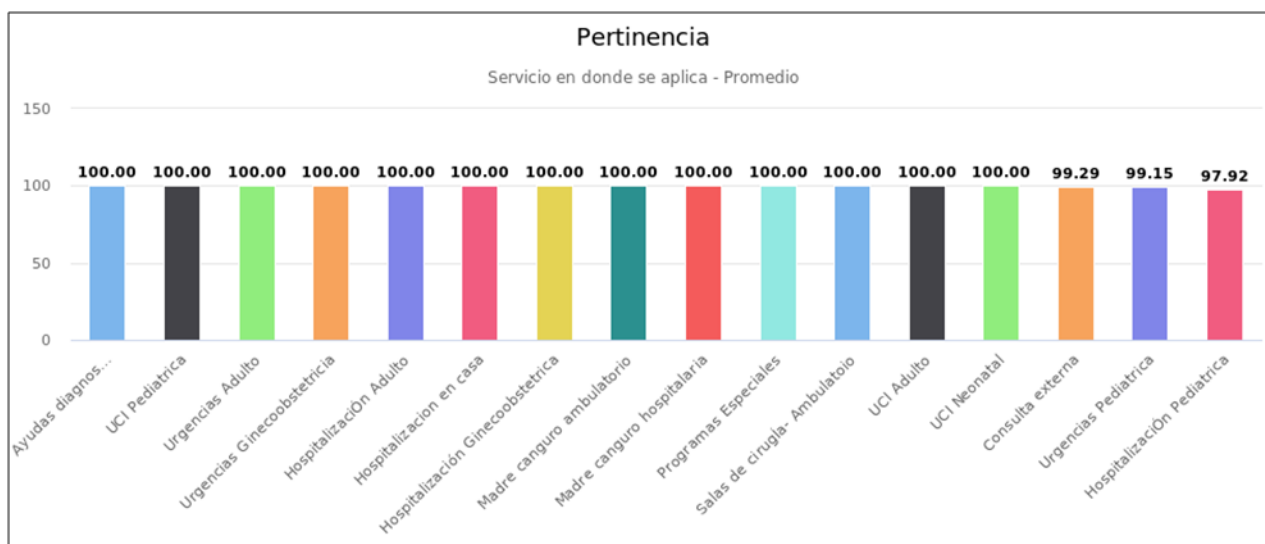




Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.6 PERTINENCIA

Durante el mes de Julio, el atributo de **pertinencia** alcanzó un cumplimiento de **99,78%**, lo que evidencia que los servicios y actividades desarrolladas por la institución responden de manera adecuada a las necesidades, condiciones y expectativas de los usuarios, en concordancia con las guías de práctica clínica y normas aplicables. Este resultado refleja que la atención brindada se orienta, en la mayoría de los casos, a garantizar intervenciones apropiadas, oportunas y acordes las necesidades individuales de cada paciente, contribuyendo a la calidad de la atención y a la obtención de resultados favorables en salud.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera



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



8-7405030



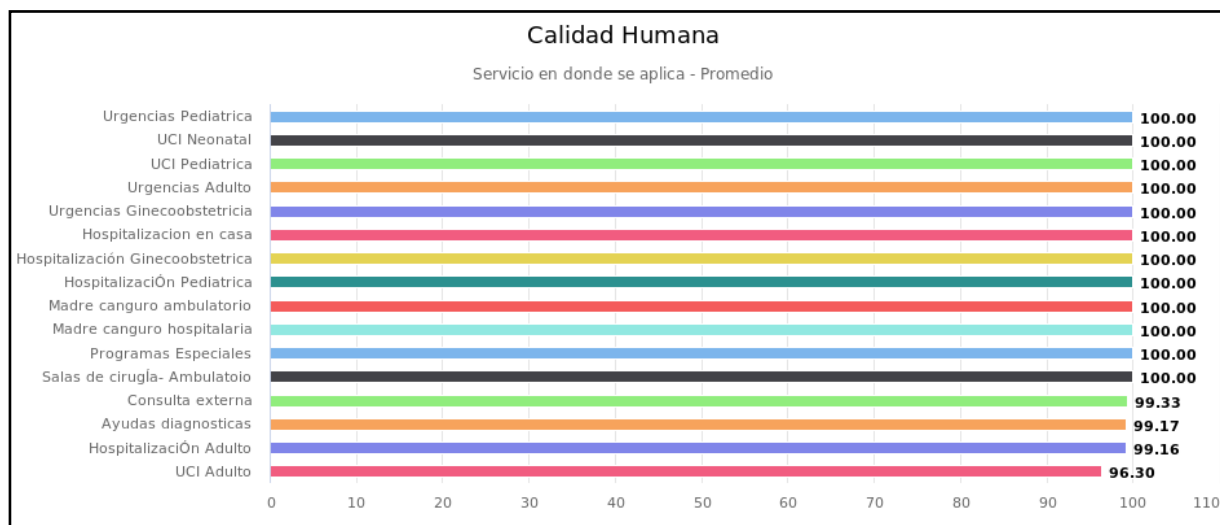
www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5.7 CALIDAD HUMANA

Durante el mes de Julio, el atributo de **calidad humana** alcanzó un cumplimiento de **99.58%**, evidenciando un desempeño favorable en la prestación de una atención basada en el respeto, la empatía, la dignidad y el trato humanizado hacia los usuarios y sus familias. Este resultado refleja el compromiso institucional y del talento humano con la generación de experiencias positivas durante la atención, promoviendo relaciones de confianza, escucha activa, comunicación asertiva y acompañamiento integral a los usuarios en cada etapa de su proceso de atención.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera

5.8 COMODIDAD CON LAS INSTALACIONES

Durante el mes de Julio, el atributo de **comodidad en las instalaciones** alcanzó un cumplimiento de **98,78%**, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios respecto a las condiciones físicas, el orden, la limpieza y el confort de los espacios destinados para la. Este resultado refleja el compromiso institucional con el mantenimiento de ambientes seguros, limpios y adecuados para la atención de los usuarios y sus familias, contribuyendo a una experiencia más satisfactoria durante su permanencia en la institución. Asimismo, demuestra que las condiciones de infraestructura y los espacios de atención favorecen el bienestar y la comodidad de la mayoría de los usuarios.



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

5.9 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 Julio.**



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



8-7405030



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

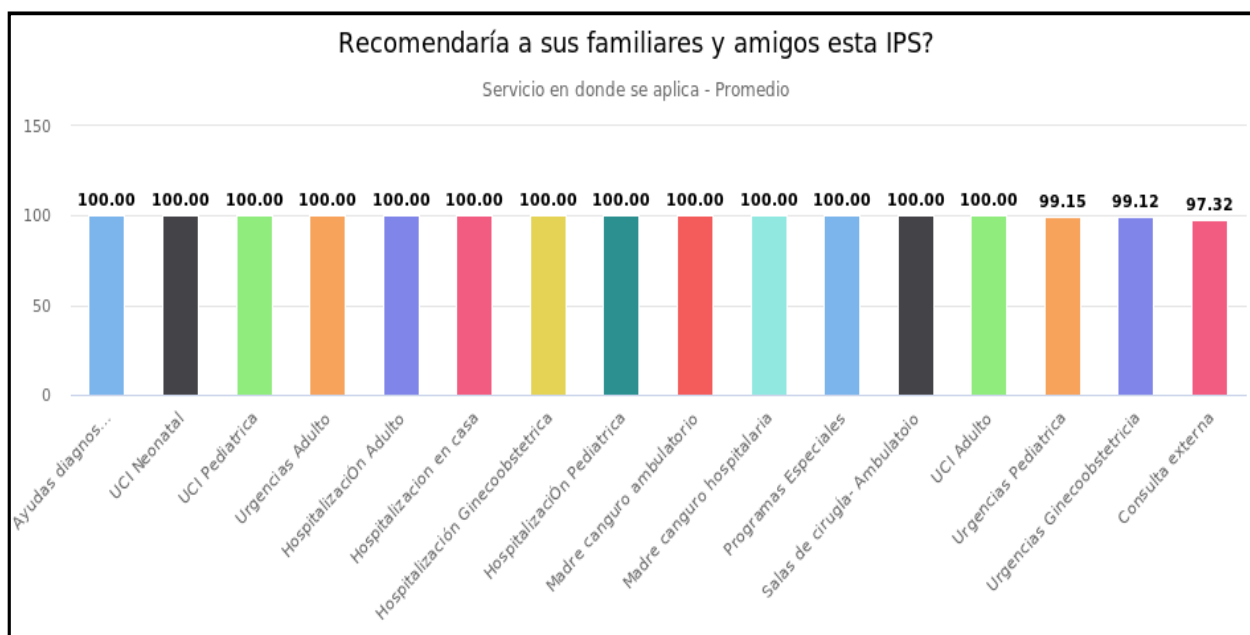
Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Julio



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Julio



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Una vez evaluada la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en la institución, se obtiene para el mes de julio una proporción de satisfacción global del 98,87%, resultado que evidencia un alto nivel de satisfacción y una percepción favorable de la calidad de los servicios prestados.

Este resultado se constituye en una fortaleza institucional, reflejando el compromiso permanente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja con la atención centrada en el usuario y su familia, el buen trato, la humanización y la prestación de servicios con calidad. Asimismo, el indicador permite reconocer los avances alcanzados y reafirma la importancia de mantener las estrategias implementadas, fortaleciendo continuamente aquellos aspectos identificados por los usuarios como oportunidades de mejora.



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



ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO