

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 AGOSTO DE 2026

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Agosto 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 Agosto 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	Nº 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 Agosto 1219 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



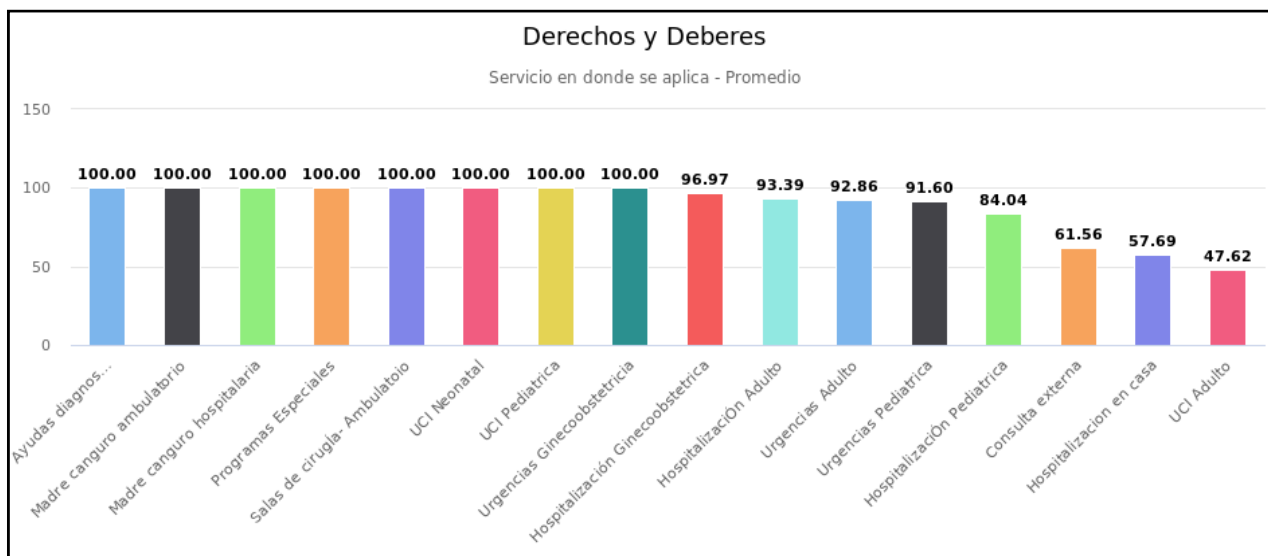
ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

5.1 DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE

Durante el mes de agosto, el indicador de información de derechos y deberes alcanzó un resultado de **85,40 %**, evidenciando un nivel favorable de cobertura en la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios de la institución. Este resultado refleja el compromiso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) con el fortalecimiento de una atención centrada en el usuario y su familia, promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos, así como el cumplimiento de sus deberes.

Para alcanzar este resultado, se mantuvieron estrategias de divulgación e información personalizada, orientadas a brindar al usuario información clara y oportuna durante su proceso de atención. Estas acciones contribuyen a fortalecer la participación activa del usuario y su familia, favoreciendo una atención informada, segura, humanizada y participativa. El resultado global demuestra una cobertura satisfactoria y permite evidenciar el cumplimiento de la meta institucional establecida para la divulgación de los derechos y deberes. No obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento en algunos servicios como UCI Adultos, Consulta Externa y Hospitalización en Casa, donde, debido a las características y dinámica propia de la prestación del servicio, la cobertura se encuentra por debajo del 80 %.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto



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



8-7405030



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

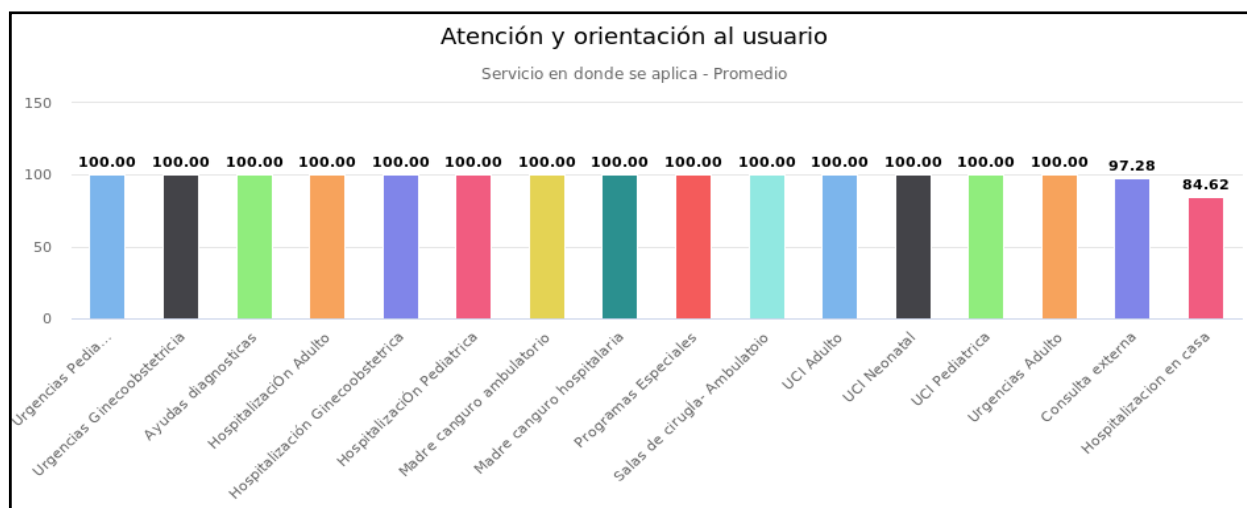


ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5.2 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Durante el mes de Agosto, el criterio evaluado de Atención al Usuario alcanzó un resultado de 99,51 %, evidenciando un nivel de cumplimiento altamente satisfactorio en las actividades de orientación, información, acompañamiento y gestión de las necesidades de los usuarios y sus familias.

Este resultado refleja el compromiso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) con el fortalecimiento de una atención oportuna, humanizada, eficiente y resolutive, orientada a responder de manera adecuada a las necesidades y requerimientos identificados durante las diferentes etapas del proceso de atención. El SIAU dispone de personal calificado y con presencia en los diferentes servicios de la institución, lo que permite brindar una atención personalizada, facilitar el acceso a la información, orientar al usuario frente a sus necesidades y realizar la gestión y seguimiento de sus requerimientos. El resultado obtenido demuestra la efectividad de las estrategias implementadas y constituye una fortaleza para el cumplimiento del modelo institucional de Atención Centrada en el Usuario y su Familia. Se continuará con el fortalecimiento de estas acciones, promoviendo una atención cada vez más cercana, humanizada y centrada en las necesidades y expectativas de los usuarios.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto

5.3 OPORTUNIDAD

Durante el mes de Agosto el atributo de oportunidad en la atención alcanzó un resultado de **96.06%**, 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



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



8-7405030



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



ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

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 Almera Mes Agosto

5.4 ACCESIBILIDAD

Durante el mes de Agosto, el atributo de accesibilidad alcanzó un resultado de 97,21%, evidenciando un desempeño altamente favorable en la capacidad institucional para facilitar a los usuarios y sus familias el acceso a los servicios de salud, la información y los diferentes mecanismos de atención disponibles. Este resultado refleja las acciones implementadas por la institución para facilitar el acceso, orientar adecuadamente a los usuarios y reducir las barreras que puedan interferir en su proceso de atención, tanto desde el componente administrativo como físico y comunicacional. De igual manera, evidencia el compromiso de los diferentes servicios con una atención cercana y orientada a las necesidades de la población usuaria. Dentro del análisis por servicios, Consulta Externa presentó el resultado de satisfacción más bajo, aunque alcanzó aproximadamente un **76.87 %**, Este comportamiento constituye una oportunidad para fortalecer las estrategias de información, orientación y acompañamiento en este servicio, teniendo en cuenta su dinámica y volumen de atención.



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



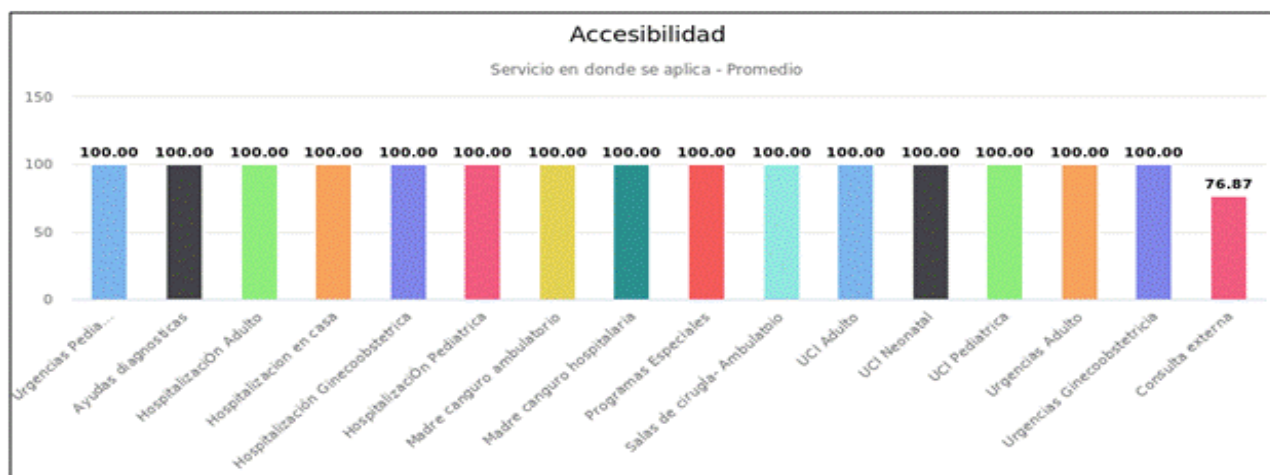
8-7405030



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



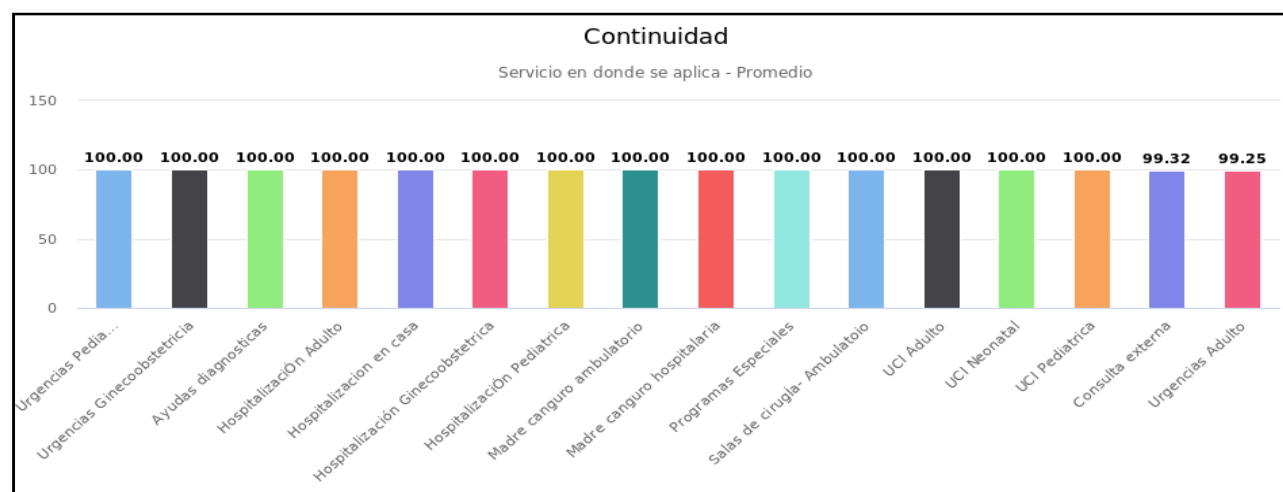
ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto

5.5 CONTINUIDAD

Durante el mes de Agosto, el atributo de continuidad alcanzó un cumplimiento de 99.84%, 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.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto



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



8-7405030



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



ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

5.6 PERTINENCIA

Durante el mes de Agosto, el atributo de pertinencia alcanzó un cumplimiento de **100%**, 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 Mes Agosto

5.7 CALIDAD HUMANA

Durante el mes de agosto, el atributo de calidad humana alcanzó un cumplimiento de 99,92 %, resultado que evidencia un desempeño sobresaliente y una percepción altamente favorable de los usuarios frente al trato recibido durante su proceso de atención. Este comportamiento refleja la consolidación de una cultura institucional orientada al trato digno, respetuoso y humanizado, en la que la interacción entre los usuarios, sus familias y el talento humano constituye un componente fundamental de la experiencia de atención. El resultado permite reconocer como fortaleza la disposición del personal para brindar acompañamiento, escuchar las necesidades de los usuarios y establecer una comunicación cercana y respetuosa.



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



8-7405030



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



www.hospitalesporlasaludambiental.net



ISO 9901 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto

5.8 COMODIDAD CON LAS INSTALACIONES

Durante el mes de Agosto, el atributo de comodidad en las instalaciones alcanzó un cumplimiento de **97,95%**, 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.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera



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

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 Agosto.



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto



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



8-7405030



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



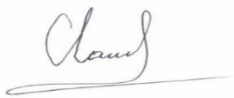
ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Módulo encuestas SGI Almera Mes Agosto

Una vez evaluada la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en la institución, se obtiene para el mes de Agosto una proporción de satisfacción global del 98,28%, 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 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO