

INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS III TRIMESTRE DE 2024

Datos Recopilados

Julio:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	1537
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	1547
Proporción de satisfacción global:	99%
Proporción de usuarios insatisfechos:	10

Agosto:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	2097
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	2120
Proporción de satisfacción global:	99%
Proporción de usuarios insatisfechos:	23

Septiembre:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	2440
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	2454
Proporción de satisfacción global:	99%
Proporción de usuarios insatisfechos:	14

Análisis de Satisfacción del Tercer Trimestre de 2024

Este informe analiza los resultados de satisfacción de los usuarios en los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, con el fin de evaluar la calidad del servicio y medir el cumplimiento de la meta mensual de satisfacción, establecida en un 95%. Los resultados destacan el esfuerzo constante de la institución por asegurar una experiencia positiva para los usuarios mediante estrategias enfocadas en la socialización de derechos y deberes y en el acompañamiento activo de los pacientes.

Julio

En el mes de julio, un total de 1,547 usuarios respondieron a la encuesta de satisfacción. De ellos, 1,537 calificaron el servicio recibido como “muy buena” o “buena”, lo que representa una satisfacción global del 99%. Este porcentaje no solo excede la meta institucional del 95%, sino que también refleja una gestión positiva en términos de atención y servicio al usuario. La cantidad de usuarios que manifestaron algún nivel de insatisfacción fue de apenas 10, lo cual se considera un indicador bajo. Estos resultados

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladora

La Dorada, Caldas

muestran que las estrategias implementadas, como la socialización de derechos y deberes y el acompañamiento a los pacientes, han impactado favorablemente en la percepción de los usuarios, generando confianza y satisfacción.

Agosto

Durante agosto, el nivel de satisfacción global se mantuvo en un 99%, con 2,097 usuarios de un total de 2,120 calificando el servicio de manera positiva. En este mes, el número de usuarios insatisfechos se incrementó ligeramente a 23, aunque el porcentaje de satisfacción continúa superando ampliamente la meta mensual del 95%. Esta ligera variación en el número de insatisfechos permite identificar áreas de oportunidad para seguir mejorando la experiencia del usuario. La continuidad en las estrategias de socialización de derechos y deberes y el acompañamiento a los pacientes han sido factores clave para mantener la satisfacción en niveles elevados y garantizar que los usuarios perciban un servicio de calidad, acorde a sus expectativas.

Septiembre

En el mes de septiembre, el nivel de satisfacción también se sostuvo en un 99%, con 2,440 usuarios satisfechos de un total de 2,454 encuestados. La cantidad de usuarios insatisfechos disminuyó a 14, lo cual indica una mejora en la percepción de los usuarios respecto al mes anterior. Estos resultados destacan la estabilidad en la satisfacción de los usuarios y confirman que las estrategias implementadas están logrando el efecto deseado. En particular, el esfuerzo de socializar los deberes y derechos a pacientes, familiares y personal, junto con el acompañamiento continuo a los pacientes, ha contribuido a que la mayoría de los usuarios valoren positivamente el servicio recibido.

Conclusión A lo largo del tercer trimestre de 2024, se ha logrado mantener un nivel de satisfacción elevado y consistente, alcanzando un 99% en cada mes y superando así la meta institucional del 95%. Los resultados reflejan el éxito de las estrategias centradas en la socialización de los deberes y derechos, tanto para los pacientes como para sus familiares y el personal de la salud, lo cual ha permitido no solo educar sino también involucrar a los diferentes actores en el proceso de atención. Asimismo, el acompañamiento brindado a los pacientes en todo momento se ha convertido en un pilar para la mejora continua, facilitando una experiencia positiva y un servicio de calidad que fomenta la confianza y satisfacción del usuario.

El compromiso institucional con la calidad y la experiencia del usuario se manifiesta en estos resultados, que permiten confirmar la efectividad de las acciones implementadas y sirven de base para la planeación de nuevas estrategias que mantengan y, en lo posible, mejoren los niveles de satisfacción de los usuarios.

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladora

La Dorada, Caldas

Informe de Quejas y Solicitudes

Objetivo: Analizar y comparar las diferentes categorías de solicitudes (quejas, felicitaciones, sugerencias, asistencias) recibidas en los meses de julio, agosto y septiembre, prestando especial atención a la proporción de cada tipo de solicitud.

Datos Recopilados

Julio:

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
Hospitalización	18	2	6
Uci adulto	1	0	0
Urgencias	0	2	2
Consulta externa	2	1	0
Uci pediátrica	1	0	0
Uci neonatal	4	0	0
Quirófano	2	1	2
Infraestructura	3	1	0
Total, general			

Agosto:

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
Hospitalización	7	5	12
Quirófano	0	0	2
Uci adulto	6	2	4
Urgencias	3	0	3
Consulta externa	2	2	6
Uci pediátrica	1	0	2
Uci neonatal	2	0	0
Total, general			

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas

Septiembre:

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
Hospitalización	8	4	9
Infraestructura	7	1	0
Quirófano	3	1	1
Uci adulto	1	3	4
Urgencias	3	2	0
Consulta externa	2	3	2
Uci pediátrica	3	2	0
Total, general			

Análisis:

Durante el tercer trimestre de 2024, se realiza un análisis de los comentarios recibidos por los usuarios en los servicios de Hospitalización, Urgencias, UCI, Consulta Externa, Quirófano e Infraestructura durante los meses de julio, agosto y septiembre. Se detallan las quejas, sugerencias y felicitaciones para identificar áreas de oportunidad y reconocer aspectos valorados por los usuarios.

Julio

Durante el mes de julio, se recibieron comentarios que incluyen 31 quejas, 7 sugerencias y 10 felicitaciones en diversos servicios. En Hospitalización se observó el mayor volumen de quejas (18), mientras que UCI Neonatal registró 4. Las felicitaciones se concentraron principalmente en Hospitalización y Quirófano, lo que indica un reconocimiento a la calidad percibida en estos servicios. Las sugerencias, aunque en menor número, fueron reportadas en Hospitalización, Urgencias, Consulta Externa, Quirófano e Infraestructura, señalando interés en la mejora continua en diversas áreas.

Agosto

En agosto, los usuarios compartieron un total de 21 quejas, 9 sugerencias y 29 felicitaciones. Hospitalización continuó siendo el servicio con más quejas (7) y también lideró en cantidad de felicitaciones (12), reflejando tanto oportunidades de mejora como aspectos valorados positivamente en la atención. Se registraron sugerencias en Hospitalización, UCI Adulto y Consulta Externa. Las felicitaciones aumentaron en comparación con el mes anterior, especialmente en los servicios de Hospitalización y Consulta Externa, lo cual destaca el reconocimiento de la atención recibida en estas áreas.

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladora

La Dorada, Caldas

Septiembre

En septiembre, los servicios recibieron 27 quejas, 16 sugerencias y 16 felicitaciones. Destaca el incremento de quejas en el área de Infraestructura (7), indicando áreas de mejora en las condiciones físicas del hospital. Las felicitaciones se mantuvieron altas en Hospitalización, mientras que las sugerencias fueron mayormente orientadas a UCI Adulto y Consulta Externa. Este mes reflejó un equilibrio entre comentarios positivos y oportunidades para mejorar en distintas áreas, especialmente en términos de la infraestructura y atención en unidades de cuidados intensivos.

Conclusión A lo largo del tercer trimestre de 2024, se evidencia una tendencia de mejora en la atención hospitalaria, con un notable número de felicitaciones, especialmente en Hospitalización y Consulta Externa. Sin embargo, las áreas de UCI y la Infraestructura presentan oportunidades para ajustes y mejoras en respuesta a las inquietudes de los usuarios. Las sugerencias recurrentes sugieren áreas clave para optimizar la experiencia del usuario y reflejan un interés constante en la mejora de los servicios ofrecidos.

Este análisis trimestral proporciona una visión integral de los comentarios de los usuarios y permite a la institución orientar sus esfuerzos hacia un servicio cada vez más cercano a las expectativas y necesidades de los usuarios.

Informe elaborado por:

Mauricio Moreno
Líder SIAU

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas