

	Informe Encuestas Satisfacción	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 1 de 11

# INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN USUARIO PRIMER SEMESTRE AÑO – 2025

ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia

	Informe Encuestas Satisfacción	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 2 de 11

## PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

- Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los usuarios en el ambiente de ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia para identificar áreas que necesiten atención.
- Evaluar la efectividad institucional en todas las áreas de servicios de la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia.

## INTRODUCCION

La ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia, como institución prestadora de servicios de salud y con el objeto de mantener activo el proceso de mejoramiento continuo, a través de la oficina de atención al usuario se tiene como línea estratégica monitorear de manera permanente la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben por parte de los profesionales de la entidad de salud y en cada uno de los servicios que ofrece la ESE, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión de la ESE.

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por entidad, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al usuario, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

En las encuestas se evaluaron siete (7) servicios del nivel asistencial, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todos los servicios de la entidad en pro del beneficio del usuario. Los siete (7) servicios evaluados son:

SERVICIO	CANTIDAD ENCUESTAS
Consulta externa	110
Urgencias	79
Hospitalización	28
Farmacia	98
Laboratorio	96
Odontología	90
Vacunación	74
<b>Total encuestas realizadas</b>	<b>575</b>

	Informe Encuestas Satisfacción	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 3 de 11

Los resultados arrojados durante el segundo semestre del año 2024, por la encuesta aplicada para 583 usuarios fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación, así:

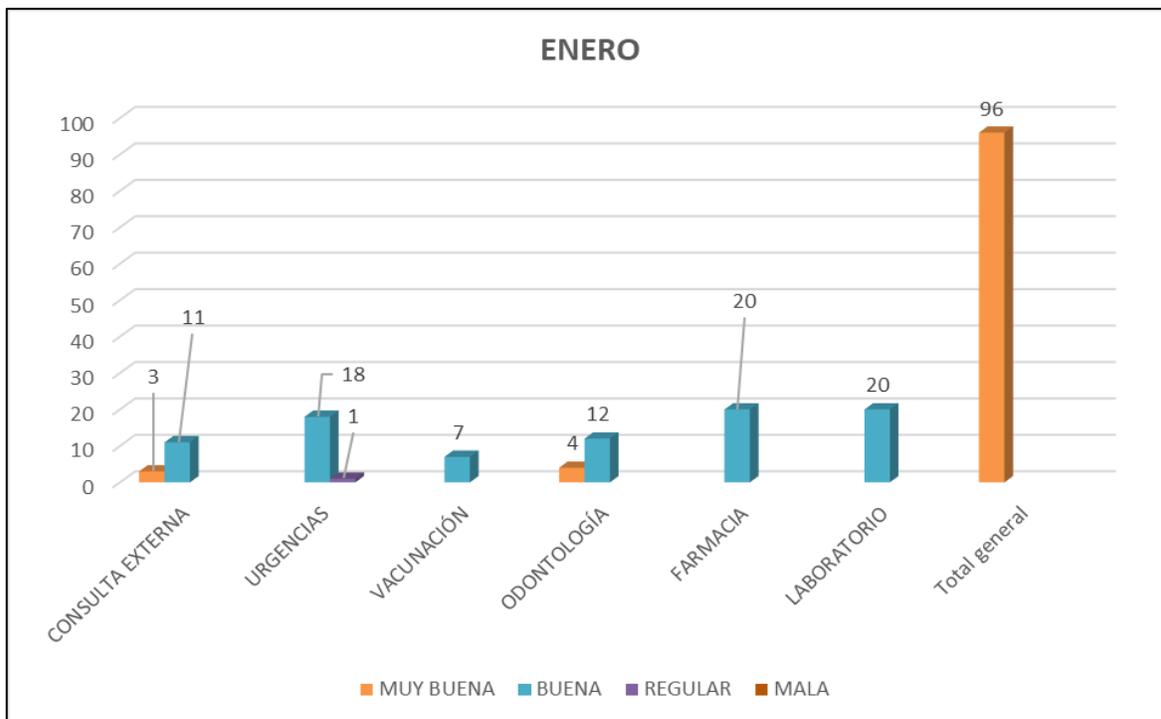
<b>MB: Muy Buena</b>	<b>B: Buena</b>	<b>R: Regular</b>	<b>M: Mala</b>	<b>MM: Muy Mala</b>
----------------------	-----------------	-------------------	----------------	---------------------

## FICHA TECNICA

Título de la encuesta	Estudio de satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia
Tipo de encuesta	Directo-personalizado-Telefónico
Sitio de encuesta	Pasillos y áreas de prestación de los servicios
Población total	575 usuarios
Unidad de muestreo	Usuarios
Fecha de iniciación de Encuestas	Enero de 2025
Fecha de terminación de Encuestas	Junio de 2025
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	Julio de 2025
Fecha de terminación del procesamiento de datos	Julio de 2025
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Control Interno
Director responsable del proceso	Subgerencia Administrativa
Coordinadora del Proceso	Gladys Correa – Coordinadora Oficina SIAU
Fecha final de entrega	Julio de 2025

Cifras para resaltar por cada uno de los siete (7) servicios a los que se les aplica la encuesta, y de acuerdo con el informe presentado por la oficina SIAU en el comité de Gestión y Desempeño mensual según cronograma de comités de la ESE.

A continuación, se presenta el total de las encuestas por cada uno de los meses del primer semestre del año 2025, la cual en cada mes se presentan las sugerencias dejadas en el informe del mes de la oficina SIAU.

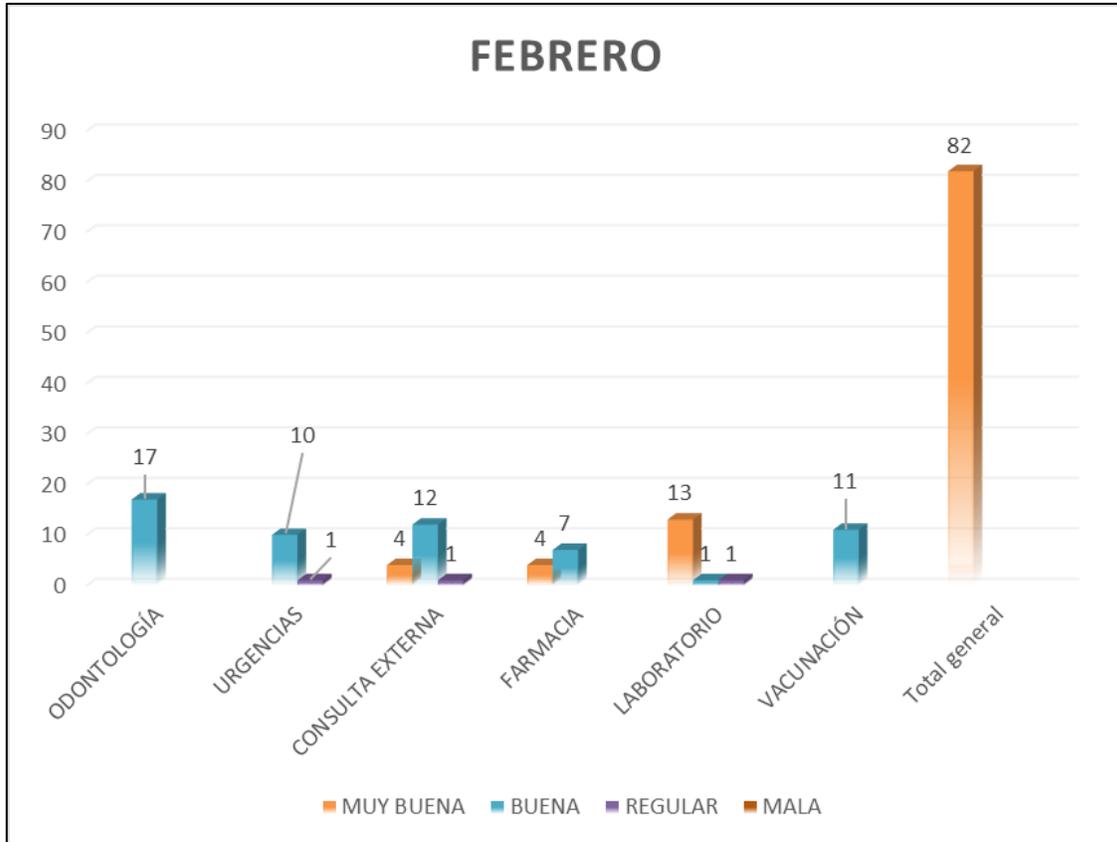


Encuestas mes de enero de 2025					TOTAL GENERAL
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA	3	11			14
URGENCIAS		18	1		19
VACUNACIÓN		7			7
ODONTOLOGÍA	4	12			16
FARMACIA		20			20
LABORATORIO		20			20
Total general					96

En el mes de enero de 2025 el nivel de satisfacción del 7% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 83%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 92% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 15%

Cabe resaltar que en el mes de enero de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en tres (3) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en seis (6) servicios.



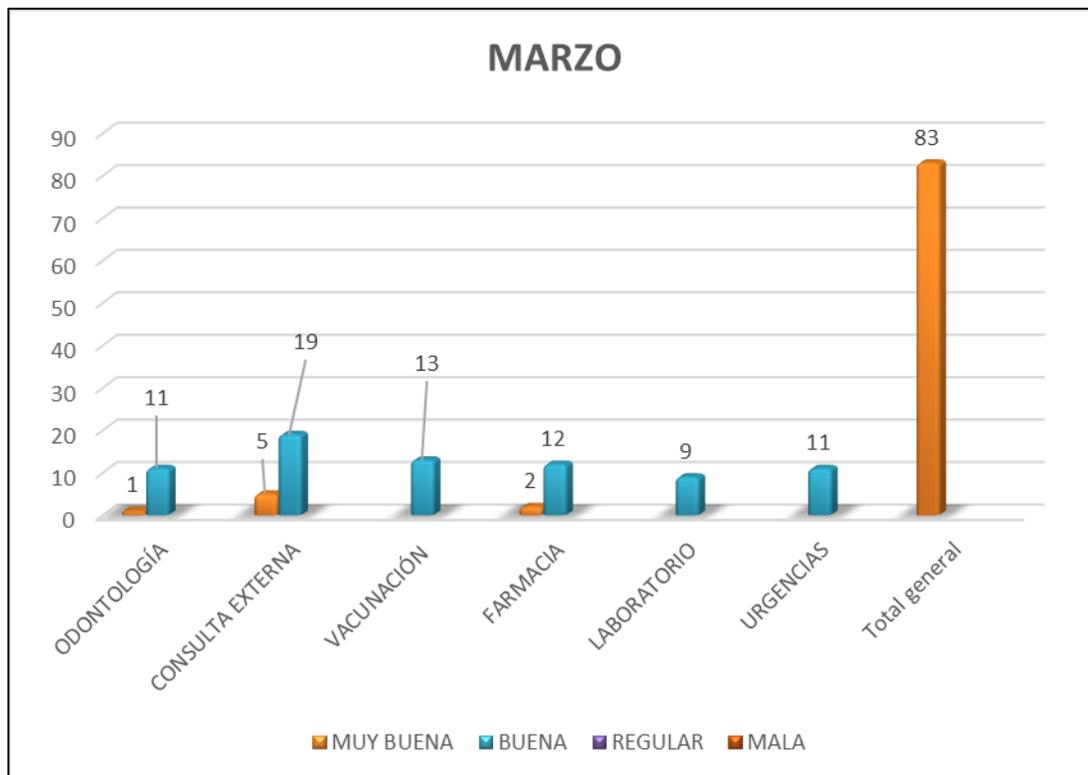
Encuestas mes de febrero de 2025					
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL GENERAL
ODONTOLOGÍA		17			17
URGENCIAS		10	1		11
CONSULTA EXTERNA	4	12	1		17
FARMACIA	4	7			11
LABORATORIO	13	1	1		15
VACUNACIÓN		11			11
Total general		<b>82</b>			

En el mes de febrero de 2025 el nivel de satisfacción del 26% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 72%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 71% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 26%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción bajo es el 3% **R: Regular**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 1%

Cabe resaltar que en el mes de febrero de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en tres (3) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en seis (6) servicios.

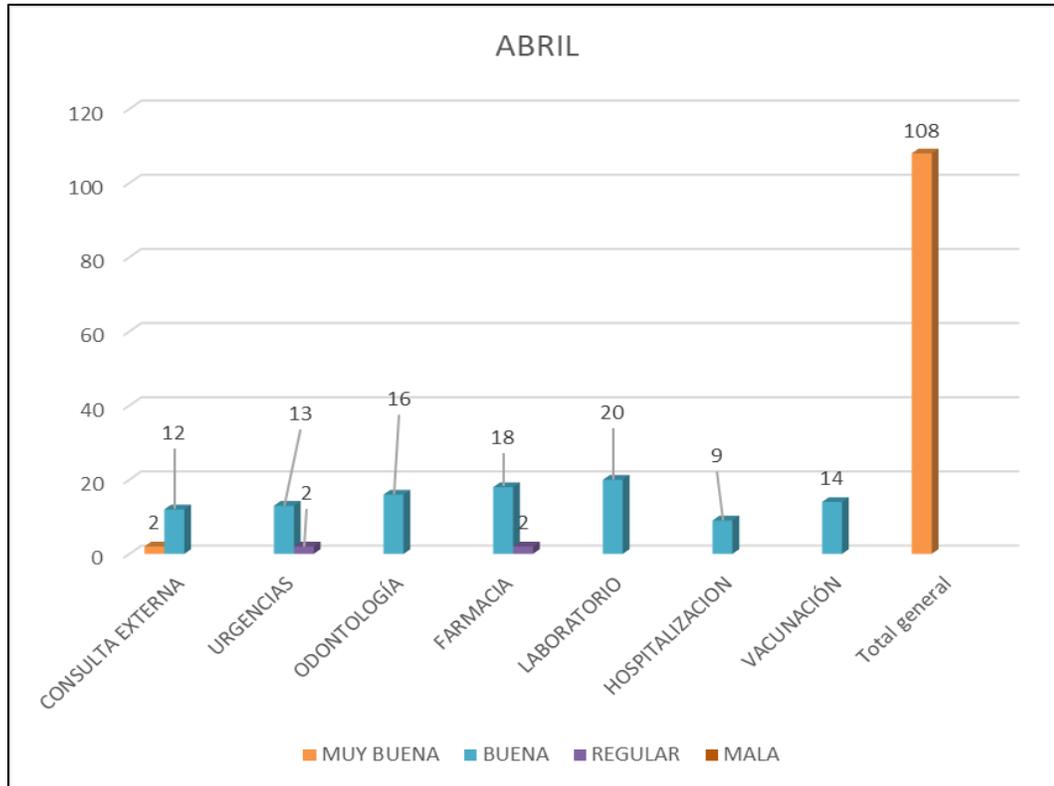


Encuestas mes de marzo de 2025					
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL GENERAL
ODONTOLOGÍA	1	11			12
CONSULTA EXTERNA	5	19			24
VACUNACIÓN		13			13
FARMACIA	2	12			14
LABORATORIO		9			9
URGENCIAS		11			11
Total general		83			

En el mes de marzo de 2025 el nivel de satisfacción del 10% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 65%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 90% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 35%

Cabe resaltar que en el mes de marzo de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en cinco (5) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en seis (6) servicios.

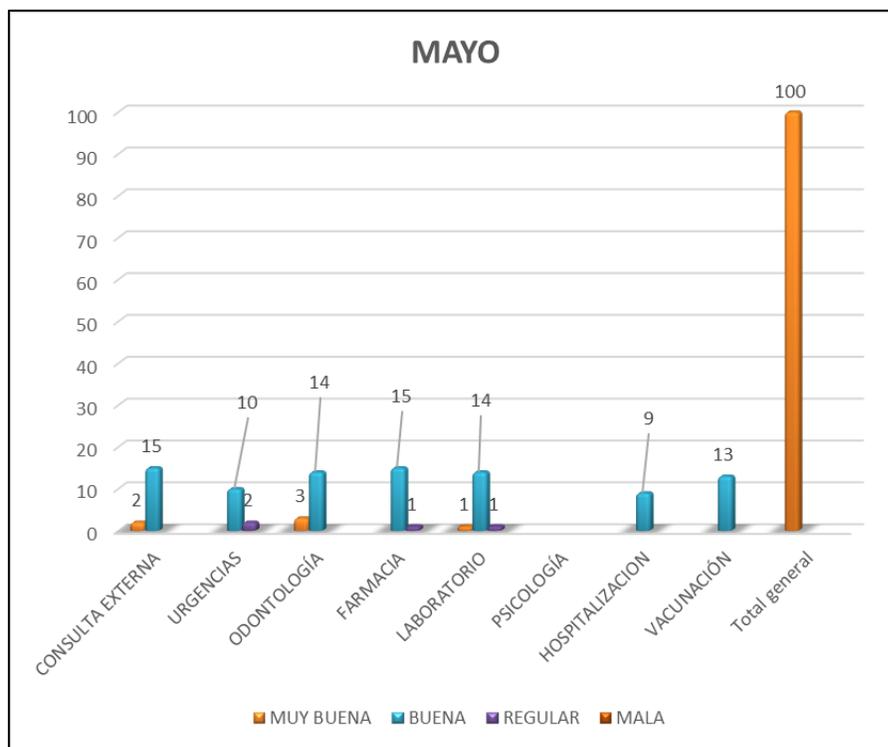


<b>Encuestas mes de abril de 2025</b>					
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL GENERAL
CONSULTA EXTERNA	2	12			14
URGENCIAS		13	2		15
ODONTOLOGÍA		16			16
FARMACIA		18	2		20
LABORATORIO		20			20
HOSPITALIZACIÓN		9			9
VACUNACIÓN		14			14
Total general		<b>108</b>			

En el mes de abril de 2025 el nivel de satisfacción del 2% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 58%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 94% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 38%

Cabe resaltar que en el mes de abril de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en tres (3) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en siete (7) servicios.



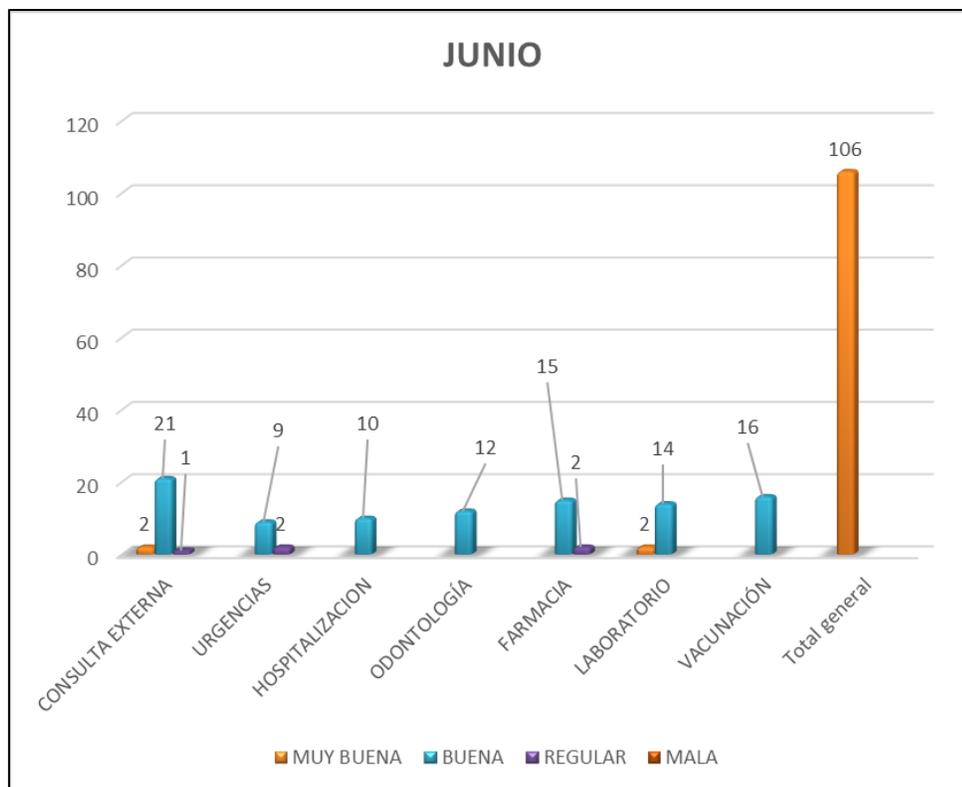
Encuestas mes de mayo de 2025					
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL GENERAL
CONSULTA EXTERNA	2	15			17
URGENCIAS		10	2		12
ODONTOLOGÍA	3	14			17
FARMACIA		15	1		16
LABORATORIO	1	14	1		16
PSICOLOGÍA					0
HOSPITALIZACIÓN		9			9
VACUNACIÓN		13			13
Total general					100

En el mes de mayo de 2025 el nivel de satisfacción del 6% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 28%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 90% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 53%

Cabe resaltar que en el mes de mayo se presentó cuatro (4) encuesta como **R: Regular**, en el servicio de urgencias, laboratorio y farmacia, para un porcentaje del 4%.

Cabe resaltar que en el mes de mayo de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en tres (3) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en ocho (8) servicios.



Encuestas mes de junio de 2025					
SERVICIOS	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL GENERAL
CONSULTA EXTERNA	2	21	1		24
URGENCIAS		9	2		11
HOSPITALIZACION		10			10
ODONTOLOGÍA		12			12
FARMACIA		15	2		17
LABORATORIO	2	14			16
VACUNACIÓN		16			16
Total general	<b>106</b>				

En el mes de junio de 2025 el nivel de satisfacción del 4% **MB: Muy Buena**, bajo frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 50%

Es importante resaltar que el nivel de satisfacción medio es el 91% **B: Buena**, y aumento frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual estaba en un 50%

Cabe resaltar que en el mes de mayo se presentó cinco (5) encuesta como **R: Regular**, en el servicio de consulta externa, urgencias y farmacia, para un porcentaje del 5%.

Cabe resaltar que en el mes de junio de 2024 solo se realizaron encuestas de satisfacción en tres (3) servicios, mientras que en la vigencia 2025 se realizaron encuestas de satisfacción en siete (7) servicios.

### Recomendaciones

De los resultados del primer semestre de 2025 se puede inferir que la satisfacción **MUY BUENA**, de los usuarios de la ESE fue del 8%, y por ende se presentó un aumento en el nivel de satisfacción **BUENA**, de 89%, cabe resaltar que como parte del análisis de las encuestas de la vigencia 2025, el nivel **REGULAR- MALA**, fue del 3% en el primer semestre de 2025.

Desde control interno se recomienda a la lata gerencia hacer la revisión de la información, donde se planteen mejoras para continuar con las acciones de mejora, que conlleven al aumento de las encuestas de satisfacción, **MUY BUENA**, en cada uno de los servicios de la ESE Hospital San Lorenzo de Liborina Antioquia, los cuales ayudan a tener un buen indicador de satisfacción de los usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia de 2025.

	Informe Encuestas Satisfacción	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 11 de 11

Se recomienda desde control interno hacer la revisión por parte de la alta dirección sobre los comentarios y sugerencias que los usuarios presentan de manera mensual en cada uno de los servicios durante la vigencia 2025, y así desde la política de participación ciudadana hacer el cierre de brechas como mejora en cada uno de los aspectos de socialización y rendición de cuentas a la ciudadanía y/o beneficiarios.

Elaboro

*John Faber Marin Acevedo*  
**JOHN FABER MARIN ACEVEDO**  
 Asesor Control Interno

Proyecto JOHN FABER MARIN ACEVEDO Asesor Control Interno	Reviso GLADYS CORREA Coordinadora SIAU JOSE DARIO MARTINEZ ZAPATA Subgerencia Administrativa
--	--