

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 5

ACTA DE REUNION

ACTA		
HORA INICIO: 9:00 Am	HORA FINALIZACIÓN: 10:00 Am	Fecha: 21 de Abril del 2025
Lugar:	Oficina SIAU	
Proceso:	Actividades de la Política de participación social en salud.	
Objetivo:	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, constituyendo un componente fundamental para la mejora continua y la toma de decisiones informadas orientadas a elevar la satisfacción de los usuarios.	
Apertura de la Actividad. El día 21 de abril de 2025, desde la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), ubicada en el área de Consulta Externa, se realizó la consolidación de los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario, correspondientes al primer trimestre del año 2025. Se aplicaron un total de 1.266 encuestas, distribuidas de la siguiente manera: • Enero: 441 encuestas • Febrero: 275 encuestas • Marzo: 550 encuestas Estas encuestas tienen como objetivo principal medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud recibidos por parte de la IPS, y recopilar información útil para identificar oportunidades de mejora en la calidad de la atención. Durante la aplicación de las encuestas, se recopiló información relacionada con los siguientes aspectos: • Tipo de identificación • Sexo • Procedencia • EPS de afiliación • Pertenencia étnica • Estado de gestación • Embarazo de alto riesgo • Evaluación de la experiencia global con los servicios recibidos • Disposición a recomendar la IPS a familiares y amigos		

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA 	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 5

ACTA DE REUNION

Además, se evaluaron los siguientes servicios prestados por la institución:

1. Medicina
2. Odontología
3. Fisioterapia
4. Laboratorio clínico
5. Vacunación
6. Enfermería
7. Rayos X
8. Urgencias
9. Hospitalización
10. Transporte asistencial básico
11. Crecimiento y desarrollo
12. Psicología
13. Asignación de citas por WhatsApp
14. Electrocardiograma
15. Citología
16. Planificación familiar
17. Control de gestantes
18. Historia clínica
19. Asignación de citas presencial
20. Programa de desnutrición
21. Ecografías
22. Servicios domiciliarios

Los datos recolectados a través de las encuestas de satisfacción permitirán a la institución llevar a cabo un análisis integral de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados. Esta información servirá como base para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de los diferentes procesos de atención. De esta manera, se fortalecerán las estrategias de mejoramiento continuo y se promoverá la humanización del servicio, garantizando una atención más oportuna, empática y centrada en las necesidades del usuario.

A demás, los resultados obtenidos facilitarán la toma de decisiones informadas, la implementación de acciones correctivas y la optimización de los recursos institucionales, con el propósito de elevar los niveles de satisfacción y generar confianza en la comunidad usuaria. Este ejercicio reafirma el compromiso de la institución con la calidad, la transparencia y el respeto por los derechos de los pacientes.



4. Análisis de las Encuestas

ene 2025	14	15	16	10	17	23	20	33	21	3	22	25	23	33	24	15
	25	2	27	13	28	9	29	14	31	6						
feb 2025	3	29	4	27	5	28	6	28	7	3	10	5	11	60	12	50
	14	6	16	17	50	18	52	19	10	20	32	21	24	31	25	26
mar 2025	26	10	27	2	28	56										
	6	75	7	52	10	13	11	5	12	12	13	102	14	2	15	17
	18	7	19	7	20	4	21	121	25	4	26	12	27	110	31	5

Imagen 4 Encuestas diarias y mensuales

El análisis de la satisfacción de la población es un componente fundamental para comprender la calidad de los servicios proporcionados y la percepción de los usuarios sobre estos. En este contexto, se realizaron encuestas de satisfacción durante los meses de **ENERO, FEBRERO Y MARZO** del presente año, con el objetivo de evaluar la experiencia tanto de la población general como de las mujeres en estado de embarazo. A lo largo de este trimestre, se realizaron un total de **1.266 encuestas**, distribuidas entre 441 en enero, 275 en febrero y 534 en marzo. Estas encuestas permiten analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar áreas de mejora y obtener información valiosa que ayude a optimizar la calidad de los servicios ofrecidos.

Este análisis se enfocará en comparar las respuestas de la población en general con aquellas de las mujeres embarazadas, con el fin de identificar posibles diferencias en sus necesidades y expectativas. Además, se considerarán las tendencias a lo largo del trimestre, evaluando cómo la satisfacción ha evolucionado en función de diversos factores, como la disponibilidad del servicio, la atención recibida, y la percepción sobre la calidad de la experiencia. El objetivo principal es proporcionar una visión integral sobre el nivel de satisfacción de los encuestados y sugerir mejoras que beneficien tanto a la población general como a las mujeres embarazadas, quienes pueden tener necesidades específicas que requieran atención especial.

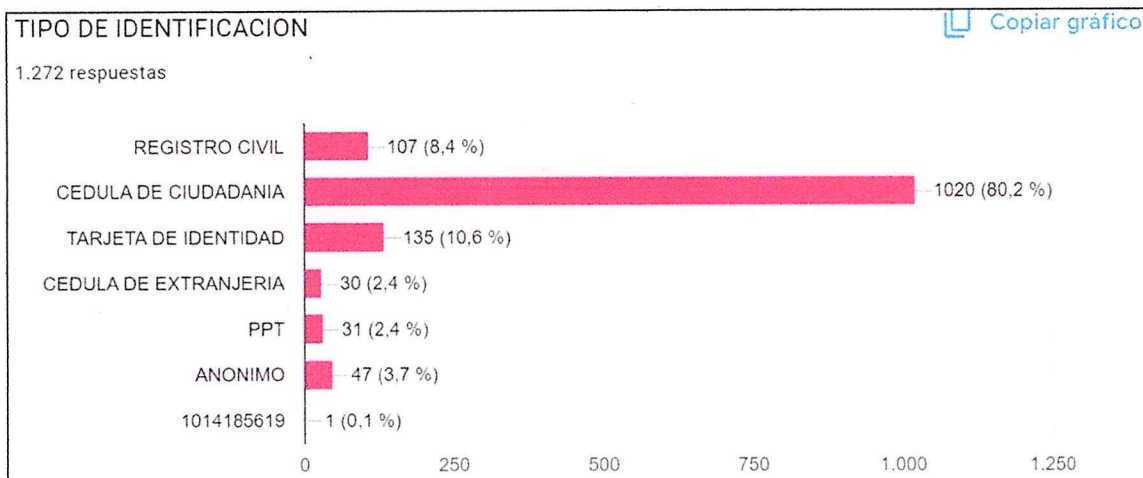


Imagen 6 Tipos de Identificación

Esta gráfica muestra la distribución de respuestas según el "Tipo de Identificación" en la encuesta con 1.266 participantes.

- Cédula de Ciudadanía es el tipo de identificación más común, con 1.016 respuestas, representando el 80,1% del total. Esto indica que la mayoría de los encuestados son mayores de edad y ciudadanos colombianos.
- Tarjeta de Identidad es el segundo tipo de identificación más frecuente, con 135 respuestas (10,6%). Esto sugiere que hay una proporción de encuestados menores de edad.
- Registro Civil tiene 107 respuestas (8,4%), lo que implica que una parte menor de los encuestados son niños.
- Cédula de Extranjería y PPT (Permiso de Protección Temporal) tienen 30 (2,4%) y 31 (2,4%) respuestas respectivamente. Esto indica que hay una pequeña representación de población extranjera en la encuesta.
- Anónimo representa 47 respuestas (3,7%), lo que puede reflejar personas que prefirieron no compartir su tipo de identificación.



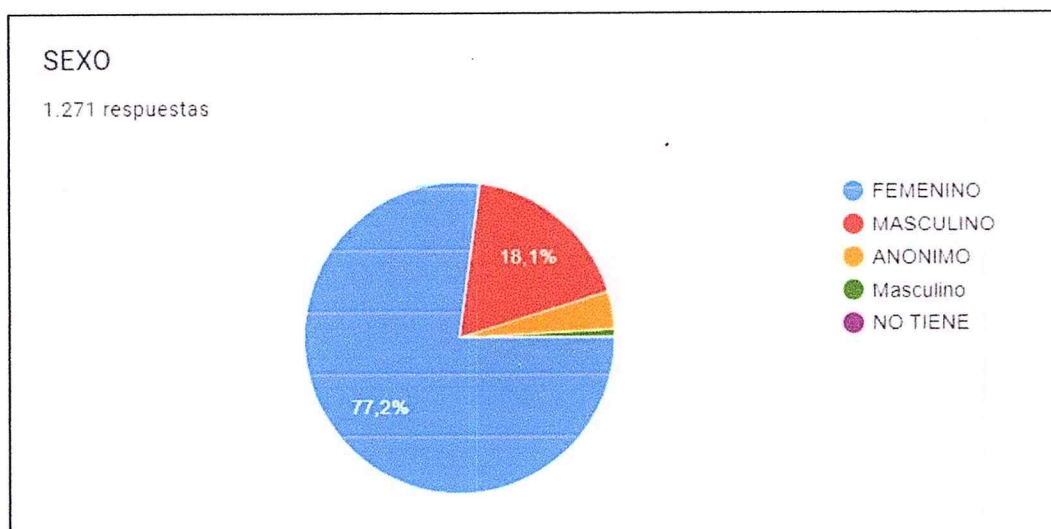


Imagen 7 Sexo

La gráfica presentada refleja la distribución por sexo de un total de 1.266 personas encuestadas. Se observa una marcada predominancia del sexo femenino, con un 77,2 % del total de respuestas, lo que indica que la mayoría de los participantes en la encuesta son mujeres. En segundo lugar, se encuentra la categoría masculina, que representa el 18,1 % de los encuestados, evidenciando una participación significativamente menor por parte de los hombres en comparación con las mujeres.

Además, se registra un pequeño porcentaje de personas que optaron por no especificar su sexo, clasificándose en las categorías "Anónimo" y "No tiene". Esta mínima proporción puede estar relacionada con motivos de privacidad personal, desconocimiento, o identificación con una identidad de género no binaria. La inclusión de estas categorías, aunque pequeña en número, es importante ya que refleja una apertura hacia la diversidad y el respeto por la autodeterminación de los encuestados.

Este análisis permite no solo conocer la composición demográfica de la muestra, sino también tener en cuenta las perspectivas de género en la interpretación de los resultados globales de la encuesta.

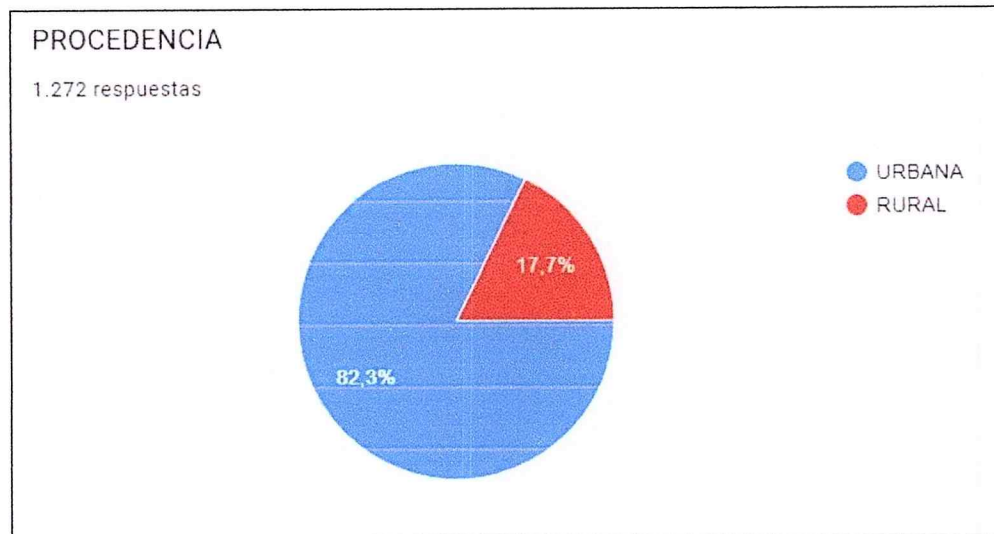


Imagen 8 Procedencia.

La gráfica muestra la distribución por zona de los 1.266 encuestados, evidenciando una clara mayoría de participantes provenientes de zonas urbanas, que representan el 82,3 % del total. En contraste, solo el 17,7 % de los encuestados corresponde a zonas rurales.

Esta notable diferencia sugiere que la población encuestada se encuentra predominantemente concentrada en áreas urbanas, posiblemente en torno al Hospital Nuestra Señora del Carmen.

Es importante destacar que estas encuestas se realizan tanto de manera presencial en las instalaciones del hospital como a través de la aplicación de mensajería WhatsApp, dirigida a usuarios que califican para recibirla por este medio. Esta estrategia busca ampliar la cobertura de participación, facilitando el acceso a la encuesta especialmente para quienes no pueden acercarse físicamente al hospital.

Comprender esta distribución es clave para interpretar adecuadamente los resultados de la encuesta y valorar el alcance real del instrumento aplicado en distintas zonas geográficas.

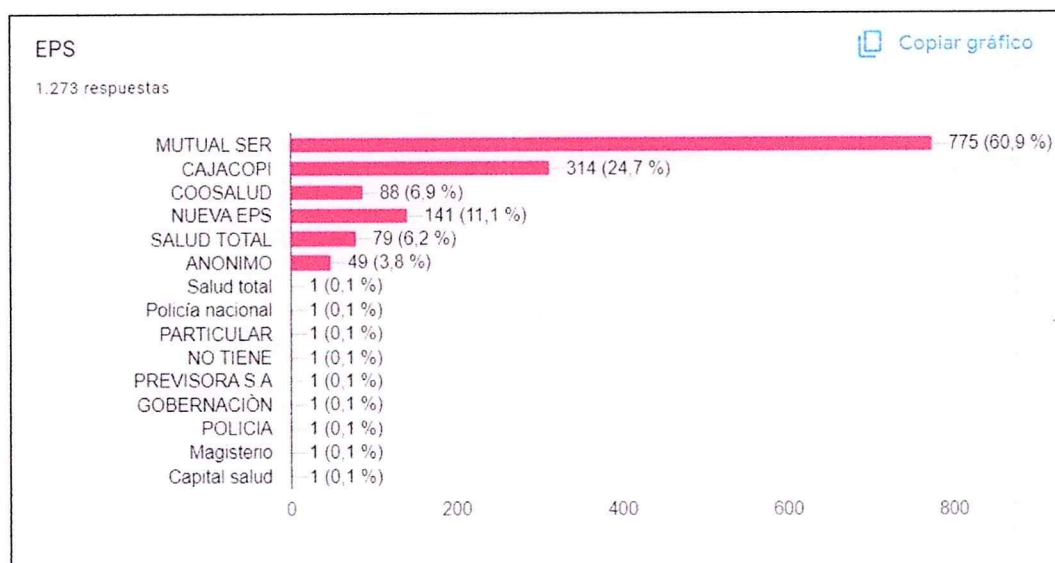


Imagen 9 Tabla por EPS.

El gráfico muestra la distribución de los afiliados a diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS), según los datos recolectados en una encuesta con un total de 1.266 respuestas. A continuación, se presenta un análisis detallado:

1. EPS con mayor representación.

- **MUTUALSER:** Con 775 encuestados, representa el **60,9 %** del total. Esta alta participación indica que MUTUAL SER es la EPS con mayor presencia entre la población encuestada, lo que podría estar relacionado con su amplia cobertura en la región o su accesibilidad para los usuarios.
- **CAJACOPI:** Ocupa el segundo lugar con **314 encuestados** (24,7 %). Aunque considerable, esta cifra es significativamente menor en comparación con MUTUAL SER.
- **NUEVA EPS:** Se ubica en tercer lugar con **141 encuestados** (11,1 %), mostrando también una participación relevante.

2. EPS con participación moderada

- **COOSALUD:** Reporta **88 encuestados**, lo que equivale al **6,9 %**.
- **SALUDTOTAL:** Tiene **79 encuestados**, representando el **6,2 %**.
- **Anónimo:** Un total de **49 personas (3,8 %)** prefirieron no revelar su EPS, lo que puede estar relacionado con motivos de privacidad o desconocimiento de su afiliación.



3. EPS con presencia mínima

Varias EPS fueron mencionadas por un solo encuestado, representando cada una el **0,1 %** del total. Esto sugiere una presencia marginal dentro de la muestra y posiblemente dentro del área de cobertura del hospital. Estas EPS son:

- Policía Nacional
- Particular
- No tiene
- Previsora S.A.
- Gobernación
- Policía
- Magisterio

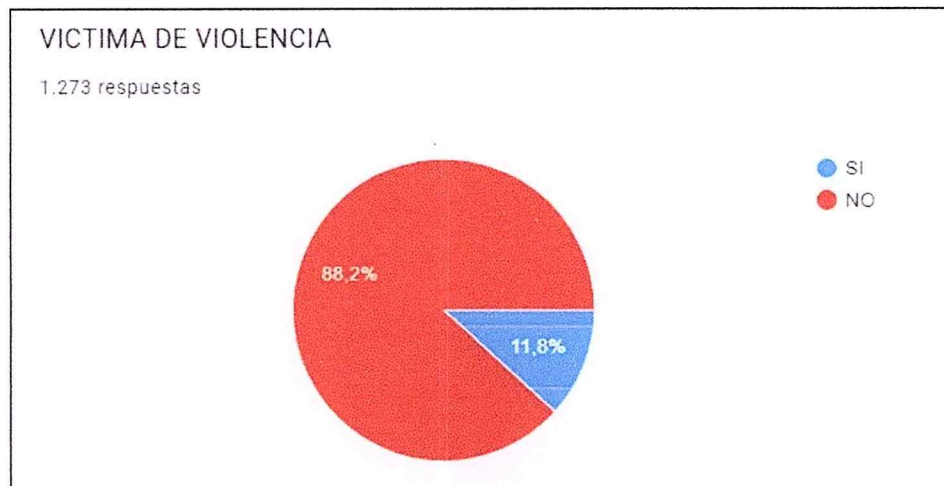


Imagen 10 Víctima del conflicto armado

El gráfico de torta representa las respuestas de los 1.266 encuestados respecto a si han sido víctimas de algún tipo de violencia. Los resultados muestran que:

- **88,2 %** de los encuestados **manifestó no haber sido víctima de violencia**, lo que indica una percepción mayoritaria de no haber experimentado situaciones violentas.
- **11,8 %** de los participantes **indicó haber sufrido algún tipo de violencia**, lo cual representa una proporción significativa que merece atención, especialmente desde una perspectiva de salud pública y bienestar social.

Este análisis permite identificar la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de prevención, detección y atención a víctimas de violencia, así como promover espacios seguros para que los usuarios se sientan cómodos al compartir este tipo de información.

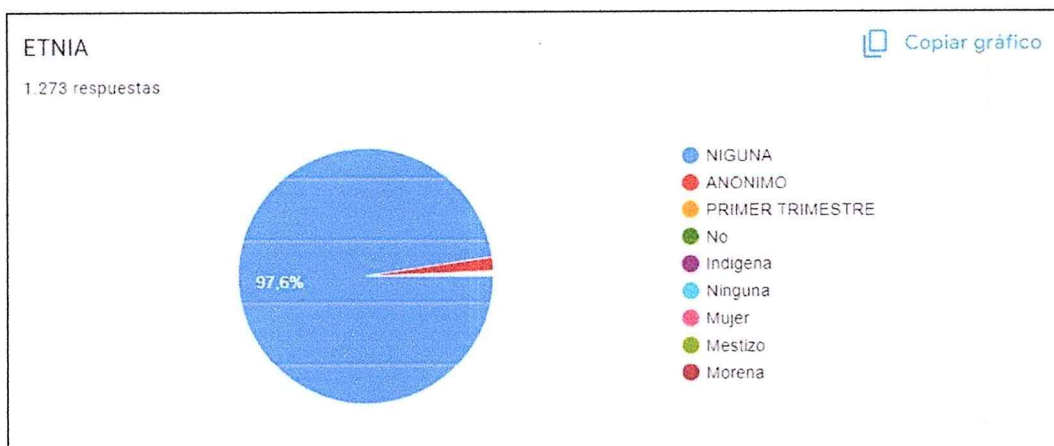


Imagen 11 Etnia.

El gráfico de torta correspondiente a la variable **Etnia** revela que la gran mayoría de los encuestados, un **97,6 %**, se identificó con la categoría "**Ninguna**", es decir, no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico específico.

El porcentaje restante se distribuye entre varias categorías minoritarias, entre las cuales se encuentran:

- **Anónimo:** Personas que optaron por no responder esta pregunta.
- **Indígena:** Representando un pequeño segmento de la muestra.
- **Mestizo:** También con una participación reducida.

Estos datos indican una baja auto identificación étnica entre la población encuestada, lo cual puede deberse a factores culturales, sociales o a la percepción individual sobre pertenencia étnica. Asimismo, resalta la importancia de fortalecer la conciencia sobre identidad étnica y garantizar el respeto y la inclusión de todas las comunidades en los procesos institucionales.



GESTANTE

1.273 respuestas

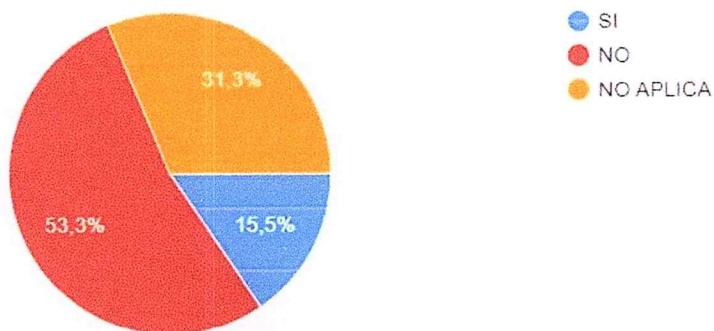


Imagen 12 Gestantes

El gráfico sobre la variable **gestantes** presenta los resultados de las 1.266 personas encuestadas. Los datos se distribuyen de la siguiente manera:

- **15,5 %** de los encuestados **indicaron estar en estado de gestación**, lo cual representa una proporción importante a tener en cuenta para enfoques específicos en salud materna.
- **53,3 %** respondió que **no se encuentra en estado de gestación**.
- **31,3 %** seleccionó la opción "**No aplica**", lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados probablemente pertenece a grupos poblacionales como hombres, niños o mujeres que no están en edad fértil o no se encuentran embarazadas.

Estos resultados permiten inferir la diversidad de la población encuestada y la necesidad de segmentar la información para orientar adecuadamente las acciones de atención, promoción y prevención dirigidas a la población gestante.



EMBARAZO DE RIESGO

1.223 respuestas

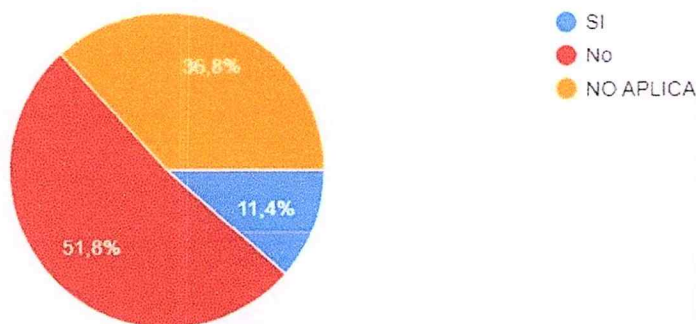


Imagen 13 Embarazo de riesgo.

El gráfico que representa la variable **embarazo de riesgo** recoge las respuestas de un total de 1.266 encuestados, con la siguiente distribución:

- **11,4 %** indicó **haber tenido un embarazo de riesgo**, lo cual representa una proporción relevante que debe ser considerada en la planificación de servicios de salud materna y estrategias de seguimiento clínico especializado.
- **51,8 %** respondió que **no ha tenido un embarazo de riesgo**.
- **36,8 %** seleccionó la opción "**No aplica**", lo que sugiere que este grupo está conformado por personas que no han estado embarazadas, como hombres, niños, o mujeres que no han cursado embarazos.

Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría no ha tenido experiencias de embarazo de riesgo, existe una fracción significativa que sí ha pasado por esta situación, lo cual resalta la importancia de mantener y reforzar los programas de prevención, control prenatal y atención especializada para embarazos de alto riesgo.



COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS
DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS

Copiar gráfico

1.273 respuestas

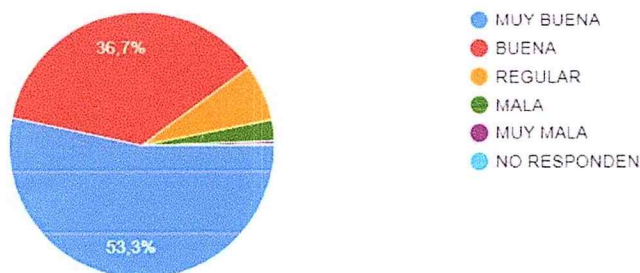


Imagen 14 Pregunta de la encuesta

El gráfico muestra la evaluación general de los servicios de salud prestados a través de la IPS, según las 1.266 respuestas recolectadas. La distribución de las calificaciones es la siguiente:

- **53,3 %** de los encuestados calificó su experiencia como **"Muy buena"**, lo que refleja una percepción ampliamente positiva sobre la calidad del servicio recibido en el **Hospital Nuestra Señora del Carmen**.
- **36,7 %** otorgó una calificación de **"Buena"**, lo que refuerza el alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios.

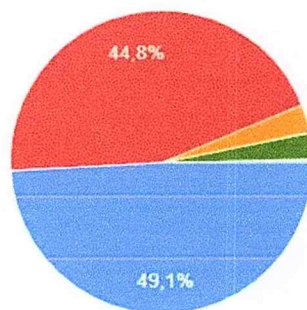
Las demás categorías —**"Regular"**, **"Mala"** y **"Muy mala"**— tienen una representación considerablemente menor, lo cual sugiere que las experiencias negativas son poco frecuentes entre los encuestados.

Este resultado evidencia un alto grado de aceptación y satisfacción por parte de la comunidad usuaria, y destaca la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención para mantener e incluso mejorar estos niveles de percepción positiva.



RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

1.273 respuestas



- DEFINITIVAMENTE SÍ
- PROBABLEMENTE SÍ
- DEFINITIVAMENTE NO
- PROBABLEMENTE NO
- NO RESPONDEN

Imagen 15 Pregunta de la encuesta

El gráfico refleja la disposición de los 1.266 encuestados a **recomendar la IPS a familiares y amigos**, como un indicador indirecto de satisfacción con los servicios recibidos. Los resultados muestran lo siguiente:

- **49,1 %** de los participantes respondió "**Definitivamente sí**", lo que evidencia un **alto nivel de satisfacción** y confianza en la atención prestada por el **Hospital Nuestra Señora del Carmen**.
- **44,8 %** eligió la opción "**Probablemente sí**", reforzando aún más la percepción positiva hacia la institución.

Las respuestas negativas, como "**Definitivamente no**" y "**Probablemente no**", tuvieron una **representación mínima**, lo cual sugiere que las experiencias desfavorables son muy poco comunes.

En conjunto, estos resultados indican una **actitud mayoritariamente favorable** hacia los servicios ofrecidos por la IPS, y destacan el potencial de los usuarios como promotores activos de la institución dentro de la comunidad.

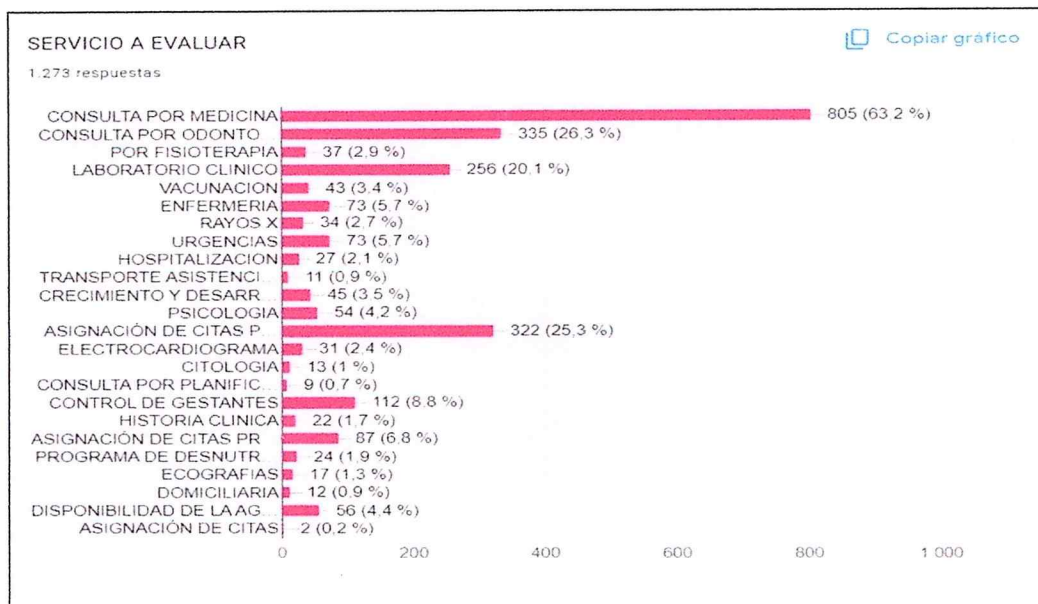


Imagen 16 Servicios Evaluados.

El gráfico presenta la distribución de los servicios de salud evaluados por los **1.266 encuestados**, reflejando la frecuencia con la que estos servicios son utilizados o percibidos. Este análisis permite identificar cuáles son los puntos de mayor contacto entre los usuarios y la IPS, así como los servicios que requieren atención prioritaria en términos de mejora continua.

1. Servicios más evaluados

- **Medicina general (805 respuestas, 63,2 %):**
Es el servicio con mayor número de evaluaciones, lo que indica que representa el principal punto de entrada al sistema de salud. Su alta demanda resalta su importancia como eje central en la atención primaria.
- **Odontología (335 respuestas, 26,3 %):**
El segundo servicio más evaluado, demostrando que el cuidado bucal también es una necesidad frecuente entre los usuarios.
- **Asignación de citas médicas (322 respuestas, 25,3 %):**
Este servicio es clave para el acceso a la atención. Su alta frecuencia en la evaluación sugiere que es un proceso crítico para la experiencia del usuario.
- **Laboratorio clínico (256 respuestas, 20,1 %):**
Un servicio fundamental para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, que ocupa un lugar importante entre los servicios más utilizados.

2. Servicios con evaluación media (entre 5 % y 10 %)

- **Control prenatal (112 respuestas, 8,8 %):**



Refleja la atención a gestantes dentro de la población, mostrando una proporción significativa que justifica el fortalecimiento de este servicio.

- **Urgencias y enfermería (73 respuestas cada uno, 5,7 %):**

Aunque esenciales, no todos los encuestados han tenido contacto reciente con estos servicios, lo que explica su nivel intermedio de evaluación.

3. Servicios con menor evaluación (menos del 5 %)

- Psicología (4,2 %)
- Vacunación (3,4 %)
- Electrocardiograma (2,4 %)
- Hospitalización (2,1 %)

4. Servicios con muy baja evaluación (menos del 2 %)

- Transporte asistencial (0,9 %)
- Planificación familiar (0,7 %)
- Ecografías (0,9 %)
- Atención domiciliaria (0,9 %)