

RESULTADOS GENERALES PRIMER TRIMESTRE 2025

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota presenta el informe consolidado sobre las Encuestas de Satisfacción al Usuario, dentro del marco legal de la mejoría continua de los procesos y procedimientos, la encuesta de satisfacción al usuario tanto presencial como telefónica con el fin de identificar la percepción de los usuarios de interés al respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

Resultados Generales Primer Trimestre

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTA EXTERNA	68	15	34
FARMACIA	112	14	13
HOSPITALIZACION	21	1	7
LABORATORIO	26	8	14
ODONTOLOGIA	57	2	6
URGENCIAS	186	8	24
RAYOS X	5	2	12
PYP	84	7	8
FISIOTERAPIA	21	1	2
MUESTRA	559	58	120

En el primer trimestre del año 2025 se realizaron 737 encuestas en los diferentes servicios de la Institución, los cuales brindan la siguiente información:

N.º	Admisión y Registro	SI	NO	N/A	TOTAL	%
1	¿Sabe usted que tiene derechos y deberes en salud?	671	66	0	737	91%
2	¿A su llegada al hospital los tramites de ingreso y atención fueron claros?	681	56	0	737	92.4%
3	¿Al ingreso al hospital encontró información visible que le indique el sitio donde va a ser atendido?	680	57	0	737	92.2%
4	¿Sabe usted en que horario solicitar una cita y cuál es el número telefónico?	668	69	0	737	91%

Durante el primer trimestre del año 2025, se llevaron a cabo 737 encuestas en los diferentes servicios de nuestra institución, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios sobre aspectos clave relacionados con la atención recibida. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados:

Los resultados globales reflejan un nivel alto de satisfacción en términos de conocimiento sobre derechos y deberes, claridad en los trámites de ingreso, disponibilidad de información visible y acceso a los canales de solicitud de citas. Estos hallazgos destacan el compromiso institucional con la calidad de la atención al usuario.

1. **Conocimiento de derechos y deberes en salud:** El 91% de los encuestados afirmó conocer sus derechos y deberes en salud (671 respuestas afirmativas).

Sin embargo, un 9% indicó desconocerlos (66 respuestas negativas), lo que señala la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación, especialmente para usuarios nuevos o en condiciones vulnerables.

2. **Claridad en los trámites de ingreso y atención:** Este ítem obtuvo una valoración positiva del 92.4% (681 respuestas afirmativas), reflejando avances en los procesos de orientación y registro.

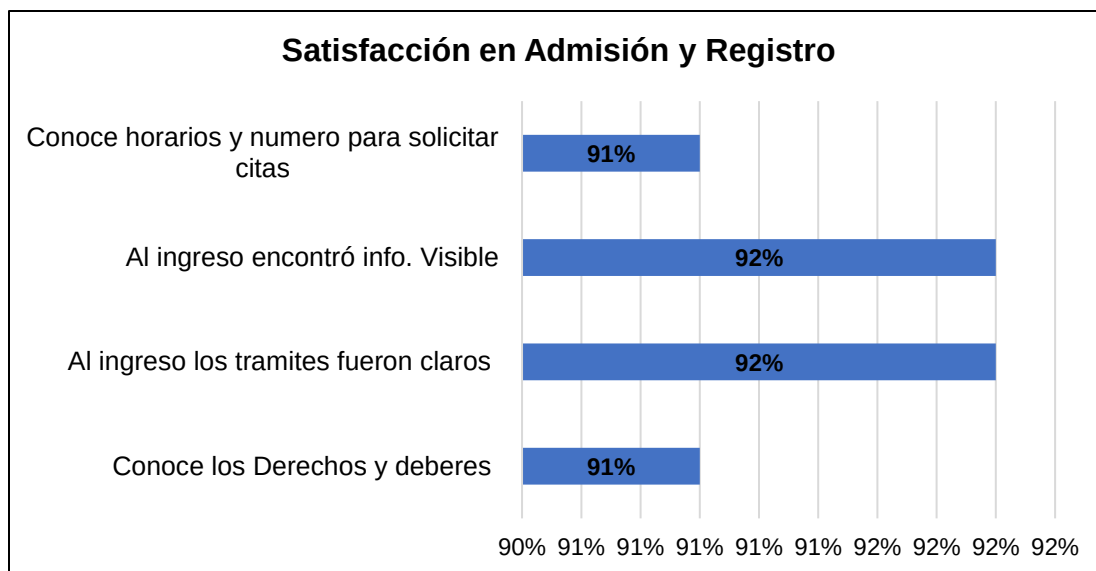
No obstante, sería importante implementar capacitaciones continuas al personal encargado para mantener y mejorar este indicador.

3. **Información visible sobre el lugar de atención:** Un 92.2% de los usuarios (680 respuestas afirmativas) consideró que la señalización en el hospital es adecuada.

La escasa diferencia respecto a las respuestas negativas (57 usuarios) sugiere áreas de oportunidad para optimizar la ubicación y visibilidad de los puntos de atención.

4. **Conocimiento del horario y número para solicitar citas:** Aunque el 91% de los encuestados (668 respuestas afirmativas) manifestó conocer esta información, se evidencia un margen de mejora al considerar que un 9% (69 usuarios) señaló desconocimiento.

Reforzar esta información a través de medios digitales, carteleras y mensajes en redes sociales puede ser una solución eficaz.



N.º	Durante la Atención	SI	NO	N/A	TOTAL	%
5	¿Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	683	54	0	737	93%
6	¿El profesional le pregunto el motivo de la consulta, sus enfermedades anteriores y familiares?	673	64	0	737	91.3%
7	¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?	672	65	0	737	91%
8	¿El profesional que lo atendió se presentó por el nombre?	668	69	0	737	91%
9	¿Piensa que fue atendido amablemente en este hospital?	666	71	0	737	90.3%

Los datos recopilados reflejan un nivel alto de satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados. Las respuestas positivas ("Sí") oscilaron entre el 90% y el 93%, lo que demuestra un desempeño satisfactorio en términos generales. Sin embargo, también se identificaron áreas específicas donde se pueden implementar estrategias de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios.

5. Tiempo de espera para ser atendido:

93% de satisfacción (683 respuestas positivas): se evidencia una gestión efectiva en los tiempos de atención. Sin embargo, el 7% restante requiere análisis para identificar causas de insatisfacción y posibles acciones correctivas.

6. Indagación sobre motivo de consulta y antecedentes:

91.3% de satisfacción (673 respuestas positivas): Este porcentaje refleja el compromiso de los profesionales por comprender las necesidades de los pacientes. Aun así, el margen restante sugiere la posibilidad de fortalecer los protocolos de atención.

7. Condiciones de privacidad en la atención:

91% de satisfacción (672 respuestas positivas): Si bien la mayoría de los usuarios percibió condiciones adecuadas, es necesario revisar casos específicos para garantizar la privacidad en todas las interacciones.

8. Presentación del profesional:

91% de satisfacción (668 respuestas positivas): La presentación por parte del personal sigue siendo un área de oportunidad para reforzar la conexión interpersonal con los usuarios, pues un 9% considera que esta práctica no se cumple consistentemente.

9. Amabilidad en la atención recibida:

90.3% de satisfacción (666 respuestas positivas): Este indicador, aunque positivo, destaca como el más bajo en el análisis. Es fundamental priorizar estrategias que fomenten una atención más cálida y empática.

Los usuarios que percibieron que la atención fue poco amable, manifestaron lo siguiente en las encuestas realizadas:

Enero:

- *"A veces la atención es muy relajada."*
- *"En general la atención fue muy buena, la enfermera Luisa muy amable y le diente en todo momento, lo único malo fueron los tiempos de espera, pues cuando llegue solo había una persona antes que yo y se demoraron mucho para hacernos el tiraje y luego para ingresar nos a aplicar los medicamentos. Ej. Llegué poco antes de las 9:30 y solo hasta las 11:10 me comenzaron a aplicar los medicamentos, dónde hubiera más gente... No quiero ni imaginar los tiempos de espera 😞😞😞"*
- *"Dentro de mi punto de vista, creo que deben de incluir el servicio de laboratorio clínico 24/7, porque algunos pacientes necesitamos este servicio y no tener"*
- *"Dejan morir la gente, los de la nueva EPS no tenemos prioridad nos dejan morir"*
- *"Re Pésima la atención - Dejan morir a la gente - El Triage: nunca es urgencias"*
- *"Mala la atención..."*
- *"No me atendieron, no es justo...tengo mucho dolor, inconscientes, me dijeron que pidiera cita y yo estoy muy enferma... Voy a poner una demanda. Mucha negligencia..."*
- *"Instalación divina, pero igual de lento y mal servicio, nada cambio"*
- *"Muy regular"*
- *"malo hace más de ocho días y no han sido capaz de leer un examen"*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- *"La verdad me encanto"*
- *"Buenas tardes pues la verdad me disculpas, pero ayer me tocó una cita q había perdido con médico general
La tenía para las 12 y me atendieron siendo más de la 1 de la tarde"*
- *"consulta externa la atención es buena, la consulta por urgencias es muy mala, el tiempo de espera es mucho, muy demorados, una persona con urgencias vitales y no las pueden atender que por que primero debe de pasar el triage"*
- *"regular porque el domingo fui con un fuerte dolor de cabeza y un cólico ya el médico me vio el martes y me toco ir otra vez el domingo como ya mencioné y no me atendieron que tristeza.
que no era una urgencia"*

Febrero:

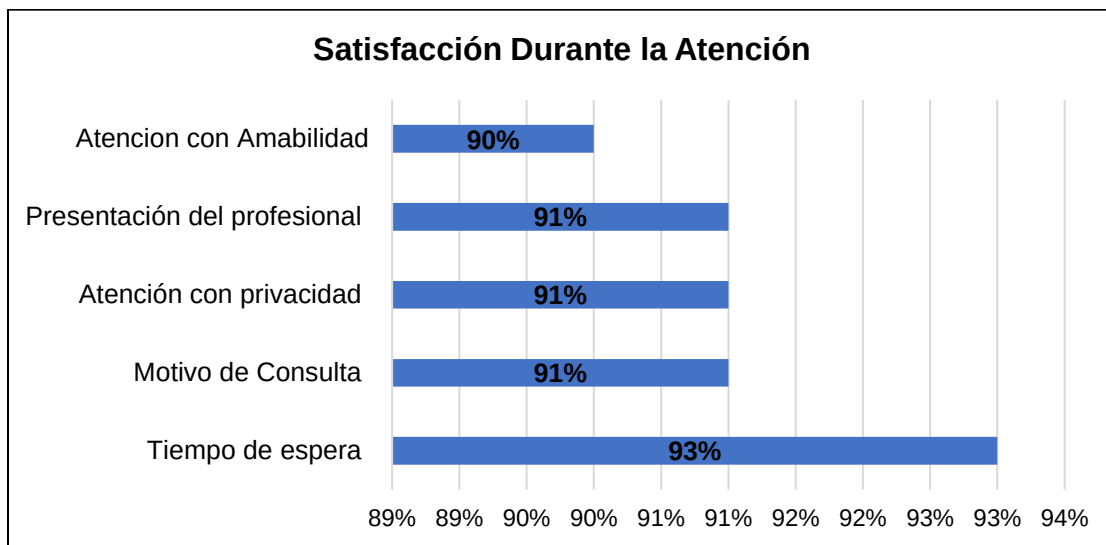
- *"Muy buena la atención, pero para uno comunicarse para una cita no hay poder humano (Call Centar)"*
- *"0 cero ya q está semana llevé a mi esposo y de verdad q la atención es malísima esperamos una hora y media y nunca lo atendieron y mejor me lo traje para mí casa"*
- *"Triage: Terrible"*
- *"En urgencias había muchas personas para atender, pero como solo había 2 médicos, aun cuando muchos ya habíamos acabado la medicación que ellos indicaron, para salir y tener el alta esperamos muchísimo tiempo, por la cantidad de trabajo que tenían los profesionales médicos que son quienes pueden dar el alta. Pero la atención de enfermeras y los médicos fue muy buena, solo hay falla en los trámites para el alta que podría reducir los pacientes adentro y así poder atender más de los que aún están en sala de espera."*
- *"Buenos días. La verdad NO estoy muy satisfecha con la atención. Primero, no tienen en cuenta la condición del paciente, la joven que atendieron tiene una condición RM Moderado por lo tanto no sabe explicar y no dejan pasar al acudiente para que explique la situación.
Está joven fue con un cuadro de virosis con vómito persistente, dolor en todo el cuerpo, dolor de cabeza, mareo fuerte y fue diagnosticada con intoxicación con algún alimento. Dicen que lleva más de una semana y eso no es cierto, le empezó el sábado en la tarde noche, entonces no quede a gusto con esto.
Satisfecha porque la hidrataron, le controlaron el vómito y se dio mejoría.
Aún sigue con mucho mareo, arqueadas, pero sin vómito, exceso de dolor en el cuerpo y cabeza, pero yo considero que lo urgente fue atendido de inmediato.
Esto ya es de consulta externa que se hará directamente en la EPS de EPM. Muchas gracias. Espero haber sido clara."*
- *"Pésimo el servicio anoche lleve a una amiga y no la atendieron."*
- *"Muy buenos días muchas gracias por brindarnos esta oportunidad de estar más unidos con respecto les solicito mayor atención para los niños y adulto mayor ya que personalmente me sucedió el día 17 estuve solicitando un servicio llegue a las cuatro y media y me atendieron a las 11 de la noche soy un adulto mayor de 70 años vivo retirado del centro hospitalario con dificultad para comer un servicio de carro uno solo buscando peligro no me parece justo sería bueno buscar alternativas que mejore el servicio cabe anotar que los médicos y enfermeras muy atentos y*

formales merecen un aplauso lo único tanta demora y que bueno un café dentro y con precios asequibles al bolsillo gracias mil"

- *"Se me subió la presión de tanta gente que había, no e parece coherente que hay solo un médico para tanta gente,"*
- *"Es muy demorada la atención a las personas cuando llegan al servicio de urgencias además el médico que atiende a veces da el diagnóstico apresurado, con base en las enfermedades que tiene la población, es decir un día Fui con mi mamá a consultar por una urgencia ya que ella tenía vómito y diarrea muy constante y no se le quitaba, antes con el pasar del tiempo empeoraba y el diagnóstico que dio el médico fue que era el virus que tenía la población, le respeto suero y no la ingreso. Ella al tener el vómito contante, no toleraba ni una cucharada de suero y su situación se estaba poniendo compleja, consulte otro médico particular ya que el diagnóstico realizado x el del hospital no me convenció. Cuando el médico particular la reviso dio el dictamen que se había intoxicado con un alimento que consumió y le brindo la respectiva atención según el caso. De no ser x este médico tal vez la historia de mi mamá hubiera tenido otro final ..."*
- *"Muy mala la atención, en urgencias peor mi padre consultó le dijeron no es una urgencia y en menos de 24 horas murió, Para pedir una cita se demoran más de una hora y la mayoría de las veces no hay citas, muchas veces ni tiene. En cuenta las personas que viven en vereda, las secretarias súper mala clases y muchas cosas, Que servicio más malo"*
- *"Deberían de ser más profesionales en especial la mujer que estaba en el triage Aller 25-02-2025 en las horas de la noche tipo 08:00 pm"*
- *"Más comprensión y revisar al menos a los pacientes, solo miraron saturación"*
- *"Buen día, la atención pésima me tocó venirme por qué se demoraban mucho, pero no por qué hubiera muchos pacientes, entraban personas acabando de llegar conocidos, y muy demorados para atender, no hay un buzón de sugerencias, varios nos fuimos por la mala atención, gracias"*

Marzo:

- *"Necesitan profesionales más capacitados para sus cargos"*
- *"Acá hay profesionales médicos muy buenos, pero los nuevos profesionales médicos que están ingresando como la Dra. Gladys Adriana Gil Silva, que falta de respeto para la atención de esta señora, no sabe escuchar, la cita médica no parece cita médica, s no un conflicto con esta señora tan difícil, en lo personal no quiero que esta medica me atienda"*



N.º	Servicio de Farmacia	SI	NO	N/A	TOTAL	%
10	¿La entrega de medicamentos generalmente están agotados?	73	619	45	737	84%
11	¿El copago de los medicamentos le permite acceder a la entrega del medicamento?	640	23	74	737	87%

Cuando se le pregunto a los usuarios sobre la Dispensación de Medicamentos se evidencia que:

10. ¿La entrega de medicamentos generalmente está agotada?

Respuestas afirmativas (Sí): 73 usuarios (9.9%) señalaron que los medicamentos suelen estar agotados.

Respuestas negativas (No): 619 usuarios (84%) indicaron que, en general, no enfrentan problemas de desabastecimiento.

45 personas no respondieron (N/A).

Total, de encuestados: 737

Porcentaje de satisfacción general: 84%

Este resultado indica que más de la mitad de los usuarios ha experimentado problemas con el desabastecimiento de medicamentos. Esto es una problemática actual que está enfrentando las EPS.

11. ¿El copago de los medicamentos le permite acceder a la entrega del medicamento?

Respuestas afirmativas (Sí): 640 usuarios (87%) confirmaron que pueden acceder a los medicamentos sin dificultades significativas relacionadas con el copago.

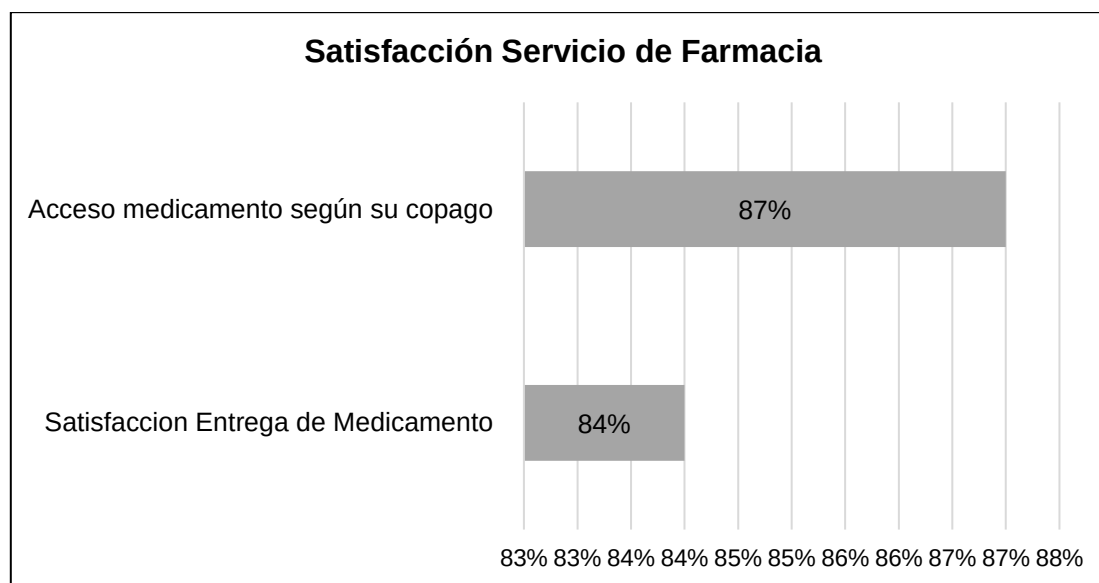
Respuestas negativas (No): 23 usuarios (3.1%) reportaron problemas en este aspecto.

Respuestas no aplicables (N/A): 74 usuarios no consideraron pertinente esta pregunta.

Total, de encuestados: 737

Porcentaje de satisfacción general: 87%

Este resultado indica que la mayoría de los usuarios perciben el copago como accesible y alineado con sus capacidades económicas.



N.º	Salida del usuario	SI	NO	N/A	TOTAL	%
12	¿A usted y/o a su familia le dieron las recomendaciones sobre cómo cuidar su salud en casa?	675	62	0	737	92%
13	¿Las áreas del servicio donde fue atendido, se encontraban limpias, cómodas y agradables?	717	20	0	737	97%
14	¿Si se requiere volvería a utilizar nuestros servicios?	693	44	0	737	94%

12. Recomendaciones sobre cuidado en casa:

Respuestas afirmativas (Sí): 675 usuarios (92%) confirmaron haber recibido recomendaciones claras sobre cómo cuidar su salud en casa.

Respuestas negativas (No): 62 usuarios (8%) mencionaron no haber recibido dichas recomendaciones.

Aunque la mayoría de los usuarios reconocen haber recibido orientación, es importante trabajar en estrategias que aseguren que todos los pacientes, sin excepción, obtengan esta información vital antes de retirarse.

13. Condiciones del área de atención:

Respuestas afirmativas (Sí): 717 usuarios (97%) percibieron las áreas de atención como limpias, cómodas y agradables.

Respuestas negativas (No): 20 usuarios (3%) no estuvieron satisfechos con estas condiciones.

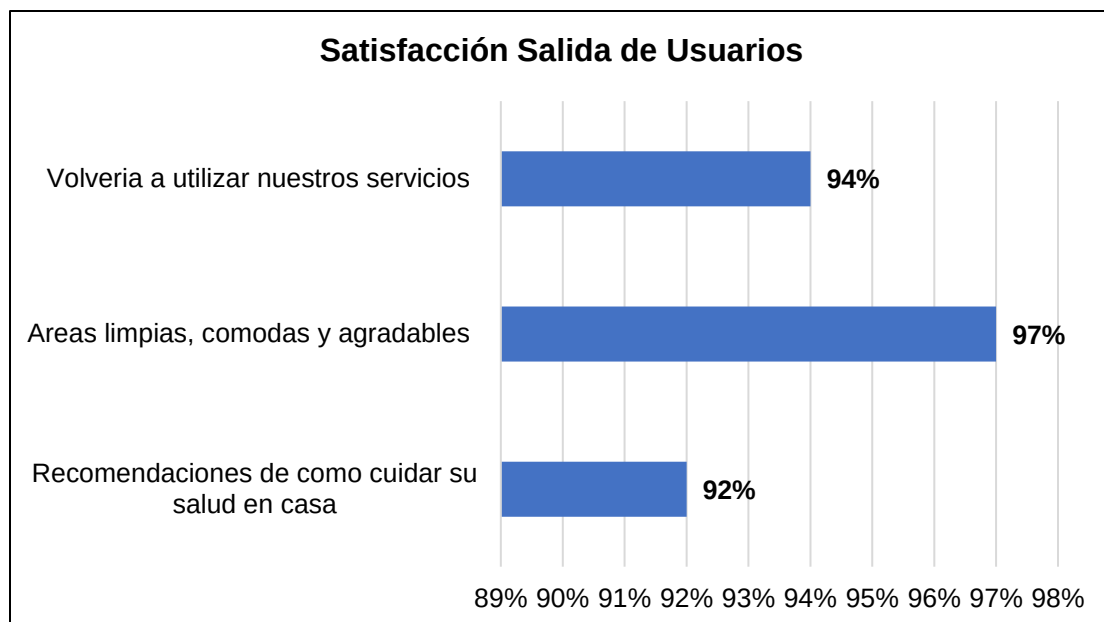
Este es el indicador con mayor satisfacción, lo que refleja el esfuerzo institucional en mantener espacios adecuados. Sin embargo, los casos negativos podrían estar asociados a momentos específicos o áreas puntuales que requieren revisión.

14. Intención de volver a usar los servicios:

Respuestas afirmativas (Sí): 693 usuarios (94%) afirmaron que volverían a utilizar los servicios de la institución.

Respuestas negativas (No): 44 usuarios (6%) indicaron que no regresarían.

Este resultado sugiere un alto nivel de confianza en los servicios ofrecidos. No obstante, el porcentaje de usuarios que no regresaría debe ser analizado en profundidad para determinar las causas de insatisfacción y prevenir su repetición.



Atencion Preferencial y Diferencial

Se encuestaron a:

Adultos Mayores (118 encuestados):

Para Mejorar:

- *“Dejan morir la gente, los de la nueva EPS no tenemos prioridad nos dejan morir”*
- *“Muy regular”*
- *“Buen día*

Cuenta con muy buena atención médicos con una excelente calidad humana Lo único que hay que mejorar es el personal que hay nuevo para la atención en la farmacia, son personas que les falta calidad humana y buen genio para atender los usuarios y más si son personas mayores”

- *“Consulta externa la atención es buena, la consulta por urgencias es muy mala, el tiempo de espera es mucho, muy demorados, una persona con urgencias vitales y no las pueden atender que por que primero debe de pasar el triage”*

- *“Crear más en el paciente”*

- *“Muy buena la atención, pero para uno comunicarse para una cita no hay poder humano (Call Centar)”*

- *“Es muy demorada la atención a las personas cuando llegan al servicio de urgencias además el médico que atiende a veces da el diagnóstico apresurado, con base en las enfermedades que tiene la población, es decir un día Fui con mi mamá a consultar por una urgencia ya que ella tenía vómito y diarrea muy constante y no se le quitaba, antes con el pasar del tiempo empeoraba y el diagnóstico que dio el médico fue que era el virus que tenía la población, le respeto suero y no la ingreso. Ella al tener el vómito constante, no toleraba ni una cucharada de suero y su situación se estaba poniendo compleja, consulte otro médico particular ya que el diagnóstico realizado x el del hospital no me convenció.*

Cuando el médico particular la reviso dio el dictamen que se había intoxicado con un alimento que consumió y le brindo la respectiva atención según el caso.

De no ser x este médico tal vez la historia de mi mamá hubiera tenido otro final ...”

- *“REGULAR LA ATENCION”*

- *“Acá hay profesionales médicos muy buenos, pero los nuevos profesionales médicos que están ingresando como la Dra. Gladys Adriana Gil Silva, que falta de respeto para la atención de esta señora, no sabe escuchar, la cita médica no parece cita médica, s no un conflicto con esta señora tan difícil, en lo personal no quiero que esta medica me atienda”*

- *“dificultad para pedir cita odontológica para los pacientes de savia”*

- *“Ayuda a los adultos mayores para solicitar citas médicas”*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

Lo estamos realizando bien:

- *Muy buena atención tiene el hospital muy amable los que nos atienden como los médicos una excelente atención*
- *“Muy bien atendido muchas gracias”*
- *“El servicio fue excelente”*
- *“Muy buena atención tiene el hospital muy amable los que nos atienden como los médicos una excelente atención”*
- *“Tienen un excelente servicio de 1 a 10 mi calificación es 10 muchas Gracias”*
- *“Para mí es uno de los mejores del sector norte del área metropolitana entre otros y con una atención humana excelente desde el portero y el conductor y tripulante de la ambulancia el creador todos los días les de mucha salud para poder hacer estas labores bendiciones”*
- *“Si la atención esta buena, pero sé que se va a poner mejor Dios les bendiga y muchas gracias”*
- *“Si está excelente muy buena la atención el día de ayer fui por urgencias me atendieron eficaz me desplace de la vereda la Meseta me sentí bien atendido muchísimas gracias a todos los de esa circulo”*
- *“Muy buenos días muchas gracias por brindarnos esta oportunidad de estar más unidos con respecto les solicito mayor atención para los niños y adulto mayor ya que personalmente me sucedió el día 17 estuve solicitando un servicio llegue a las cuatro y media y me atendieron a las 11 de la noche soy un adulto mayor de 70 años vivo retirado del centro hospitalario con dificultad para coger un servicio de carro uno solo, buscando peligro no me parece justo sería bueno buscar alternativas que mejore el servicio cabe anotar que los médicos y enfermeras muy atentos y formales merecen un aplauso lo único tanta demora y que bueno una cafetería dentro y con precios asequibles al bolsillo gracias mil”*
- *“Muy bien porque lo que necesitado para mí mamá la atención para mí madre excelente”*
- *“yo les agradezco porque nos atienden muy bien, correctamente, no tengo nada que sentir de Uds., Dios los Bendiga”*
- *“Excelente.”*
- *“Super buena la atención
Los enfermer@s y medic@s muy formales
Muchas gracias”*



Menores de Edad (44 encuestados):

Para Mejorar:

- *“A veces la atención es muy relajada.”*
- *“Más comprensión y revisar al menos a los pacientes, solo miraron saturación”*
- *“lo único para mejorar son los tiempos de espera tanto para el call center y en urgencias”*
- *“las atenciones son buenas, pero para uno conseguir una cita médica es muy difícil, ese proceso por el que uno debe de pasar, citas odontológicas se pierde toda la mañana solicitándola y cuando por fin contestan que no hay agendas”*
- *“pedir cita médica es misión imposible”*

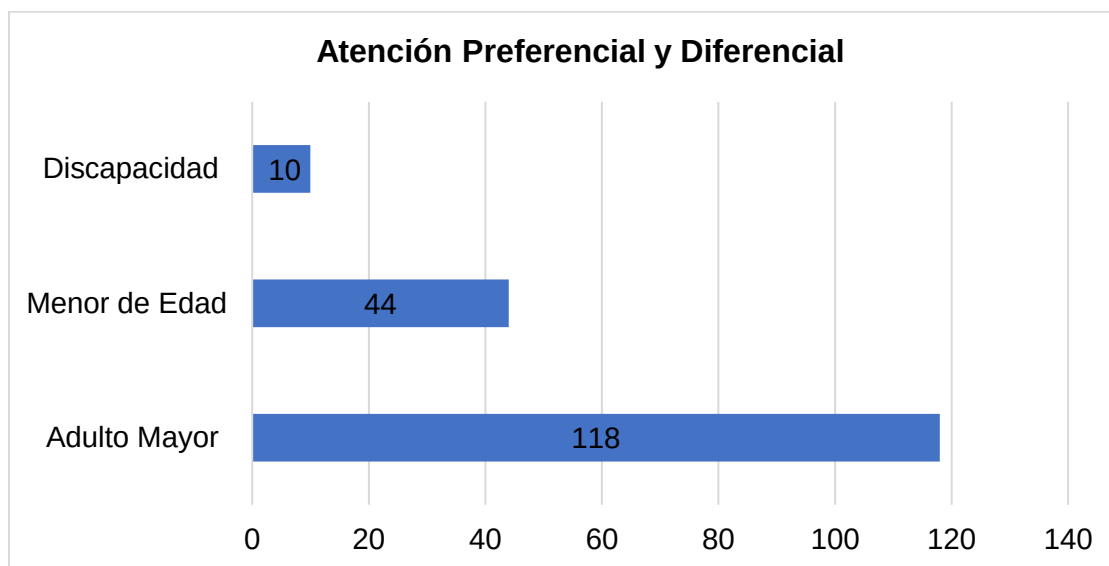
Lo estamos realizando bien:

- *“La verdad me encanto.”*
- *“La verdad me encanto”*
- *“Muchas gracias espero que cada día sean mucho mejor 😊”*
- *“Buenas tarde para mí y familia a pesar que somos venezolanos no han atendido bien para mí excelente 👍”*
- *“la atención que nos brindan con el pediatra le doy un 10 ya que es demasiado difícil conseguir estas citas por la EPS, acá lo tenemos sin tener que gastar cantidad de tiempo para solicitar la cita y pasajes”*
- *“Excelente la atención del pediatra es un gran profesional”*

Discapacidad (10 usuarios):

- *“Muy bien”*





Los usuarios encuestados en el primer trimestre cuando se les pregunto cómo calificaría su experiencia global, manifestaron lo siguiente:

459 usuarios la calificaron como **Buena**
171 usuario la califico como **Muy Buena**
83 usuarios la calificaron como **Regular**
24 usuarios la califico como **Mala**

Para un total de 737 usuarios encuestados.

Se indaga si recomendarían el Hospital San Rafael de Municipio de Girardota a sus familiares y amigos

196 usuarios manifiestan que **Definitivamente Si.**
475 usuarios manifiestan **Probablemente Si.**
38 usuarios manifiestan **Probablemente No.**
28 usuarios manifiestan **Definitivamente No.**

Para un total de 737 usuarios encuestados.

Cuando se pregunta a los usuarios en que servicio se sintió mejor atendido en la Institución, respondieron:

206 usuarios manifestaron que en el servicio de **Consulta Externa.**
157 usuarios los servicios **PEDT**
128 usuarios en el servicio de **Urgencias**
Un usuario manifestó que en el servicio de **Farmacia**
28 usuarios en el servicio de **Odontología**
Un usuario manifestó que en el servicio de **Laboratorio**

216 usuarios no responder la pregunta



Comentarios más relevantes:

Enero:

Positivos:

1. "Excelente mui bien atención 👍 👍"
2. "Muy buena atención tiene el hospital muy amable los que nos atienden como los médicos una excelente atención"
3. "Muy bien atendido muchas gracias"
4. "Muchas gracias excelente - Muy buena atención desde vigilante muy formales y medio"
5. "Buen día, Cuenta con muy buena atención médicos con una excelente calidad humana. Lo único que hay que mejorar es el personal que hay nuevo para la atención en la farmacia, son personas que les falta calidad humana y buen genio para atender los usuarios y más si son personas mayores"
6. "Todo Muy bien, me sentí muy bien atendida"
7. "Yo gracias a Dios tuve la oportunidad de ocupar los servicios de odontología en dos ocasiones y me atendieron muy bien gracias x el servicio q prestan"
8. "muy bien"
9. "La verdad me encanto"

Por Mejorar:

1. "Más aseo en la sala de espera.....y pasar los más pacientes más enfermos.....nos tuvimos que entrar sin hacer el triage por la urgencia que tenía el paciente"
2. "A veces la atención es muy relajada."
3. "En general la atención fue muy buena, la enfermera Luisa muy amable y le diente en todo momento, lo único malo fueron los tiempos de espera, pues cuando llegue solo había una persona antes que yo y se demoraron mucho para hacernos el tiraje y luego para ingresar nos a aplicar los medicamentos. Ej. Llegué poco antes de las 9:30 y solo hasta las 11:10 me comenzaron a aplicar los medicamentos, dónde hub8era más gente... No quiero ni imaginar los tiempos de espera 😊 😊 😊"
4. "Dejan morir la gente, los de la nueva EPS no tenemos prioridad nos dejan morir"
5. "Re Pésima la atención - Dejan morir a la gente - El Triage: nunca es urgencias"
6. "Mala la atención...No me atendieron, no es justo...tengo mucho dolor, inconscientes, me dijeron que pidiera cita y yo estoy muy enferma...Voy a poner una demanda. Mucha negligencia..."
7. "Instalación divina, pero igual de lento y mal servicio, nada cambio"
8. "Muy regular"
9. "Malo ase más de ocho días y no an sido capaz de leer un examen"
10. "Buenas tardes pues la verdad me disculpas, pero ayer me tocó una cita q había perdido con médico general. La tenía para las 12 y me atendieron siendo más de la 1 de la tarde"
11. "consulta externa la atención es buena, la consulta por urgencias es muy mala, el tiempo de espera es mucho, muy demorados, una persona con urgencias vitales y no las pueden atender que por que primero debe de pasar el triage"

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

12. *“regular porque el domingo fui con un fuerte dolor de cabeza y un cólico ya el médico me vio el martes y me toco ir otra vez el domingo como ya mencioné y no me atendieron que tristeza. Que no era una urgencia”*

Febrero:

Positivos:

- *“El servicio fue excelente”*
- *“Muy buena atención tiene el hospital muy amable los que nos atienden como los médicos una excelente atención”*
- *“Muchas gracias excelente
Muy buena atención desde vigilante muy formales y medio”*
- *“La verdad me encanto”*
- *“Muy buena la atención”*
- *“Tienen un excelente servicio de 1 a 10 mi calificación es 10 muchas Gracias”*
- *“Para mí es uno de los mejores del sector norte del área metropolitana entre otros y con una Atención humana excelente desde el portero y el conductor y tripulante d la ambulancia el creador todos los días les de mucha salud para poder hacer estas labores bendiciones”*
- *“Si la atención esta buena, pero sé que se va a poner mejor Dios les bendiga y muchas gracias”*
- *“Muchas gracias excelente, Muy buena atención desde vigilante muy formales y medico”*
- *“Buenas tarde para mí y familia a pesar que somos venezolanos no han atendido bien para mí excelente ☺”*
- *“Buenas tardes la atención para mí concepto es muy buena”*
- *“Muy bien porque lo que necesitado para mí mama la atención para mí madre excelente”*
- *“yo les agradezco porque nos atienden muy bien, correctamente, no tengo nada que sentir de Uds., Dios los Bendiga”*
- *“Excelente la atención, rapidez, efectividad, es lo contrario que muestran los medios informativos con los que no estoy de acuerdo, muy bien hospital san Rafael, estoy orgulloso de pertenecer a ustedes, gracias por su gran atención. Cuentan con mi apoyo.”*

Odontología:

- *“Yo gracias a Dios tuve la oportunidad de ocupar los servicios de odontología en dos ocasiones y me atendieron muy bien gracias x el servicio q prestan”*

Por Mejorar:

- *“Creer más en el paciente”*
- *“Muy regular”*
- *“malo, Hace más de ocho días y no han sido capaz de leer un examen”*
- *“Buenas tardes pues la verdad me disculpas, pero ayer me tocó una cita q había perdido con médico general La tenía para las 12 y me atendieron siendo más de la 1 de la tarde*

Muchas gracias”

- *“O cera ya q está semana llevé a mi esposo y de verdad q la atención es malísima esperamos una hora y media y nunca lo atendieron y mejor me lo traje para mí casa”*
- *“Buenos días.*

La verdad NO estoy muy satisfecha con la atención.

Primero, no tienen en cuenta la condición del paciente, la joven que atendieron tiene una condición RM Moderado por lo tanto no sabe explicar y no dejan pasar al acudiente para que explique la situación.

Está joven fue con un cuadro de virosis con vómito persistente, dolor en todo el cuerpo, dolor de cabeza, mareo fuerte y fue diagnosticada con intoxicación con algún alimento. Dicen que lleva más de una semana y eso no es cierto, le empezó el sábado en la tarde noche, entonces no quede a gusto con esto.

Satisfecha porque la hidrataron, le controlaron el vómito y se dio mejoría.

Aún sigue con mucho mareo, arqueadas, pero sin vómito, exceso de dolor en el cuerpo y cabeza, pero yo considero que lo urgente fue atendido de inmediato.

Esto ya es de consulta externa que se hará directamente en la EPS de EPM.

Muchas gracias.”

- *“Pésimo el servicio anoche lleve a una amiga y no la atendieron.”*
- *“Muy buenos días muchas gracias por brindarnos esta oportunidad de estar más unidos con respecto les solicito mayor atención para los niños y adulto mayor ya que personalmente me sucedió el día 17 estuve solicitando un servicio llegue a las cuatro y media y me atendieron a las 11 de la noche soy un adulto mayor de 70 años vivo retirado del centro hospitalario con dificultad para comer un servicio de carro uno solo buscando peligro no me parece justo sería bueno buscar alternativas que mejore el servicio cabe anotar que los médicos y enfermeras muy atentos y formales merecen un aplauso lo único tanta demora y que bueno un café dentro y con precios asequibles al bolsillo gracias mil”*
- *“Se me subió la presión de tanta gente que había, no me parece coherente que hay asolo un médico para tanta gente,”*

Por Mejorar – Triage:

- *“Ayer fui por urgencias ya que me colocaron el implanon y tenía mucho dolor e hinchazón y el medico todo pedante grosero de mal genio ni me miró el brazo que mala gente ese tipo la verdad, De resto el día que me lo colocaron fueron muy queridas”*
- *“Buenos días*
Me parece pésima la atención q me dio el doctor
No me reviso haber q tenía solo se limitó a preguntar y ya”
- *“Terrible”*
- *“Más comprensión y revisar al menos a los pacientes, solo miraron saturación”*
- *“Deberían de ser más profesionales en especial la mujer que estaba en **el triage** Aller 25-02-2025 en las horas de la noche tipo 08:00 pm”*

Por Mejorar - Urgencias:

- *“Muy mal servicio **en urgencias**”*

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

- *“Buenos días, las instalaciones muy bonitas pero la atención de cierto personal no es el mejor médico refiero a una médica le falta un poco de humildad y carisma para con la gente, uno no existe a **urgencias** porque le gusta estar ahí, realmente uno va porque le toca, hay dolores que uno no resiste. Agradezco la atención prestada”*
- *“En **urgencias** había muchas personas para atender, pero como solo había 2 médicos, aun cuando muchos ya habíamos acabado la medicación que ellos indicaron, para salir y tener el alta esperamos muchísimo tiempo, por la cantidad de trabajo que tenían los profesionales médicos que son quienes pueden dar el alta. Pero la atención de enfermeras y los médicos fue muy buena, solo hay falla en los trámites para el alta que podría reducir los pacientes adentro y así poder atender más de los que aún están en sala de espera.”*
- *“Es muy demorada la atención a las personas cuando llegan al servicio de **urgencias** además el médico que atiende a veces da el diagnóstico apresurado, con base en las enfermedades que tiene la población, es decir un día Fui con mi mamá a consultar por una urgencia ya que ella tenía vómito y diarrea muy constante y no se le quitaba, antes con el pasar del tiempo empeoraba y el diagnóstico que dio el médico fue que era el virus que tenía la población, le respeto suero y no la ingreso. Ella al tener el vómito contante, no toleraba ni una cucharada de suero y su situación se estaba poniendo compleja, consulte otro médico particular ya que el diagnóstico realizado x el del hospital no me convenció. Cuando el médico particular la reviso dio el dictamen que se había intoxicado con un alimento que consumió y le brindo la respectiva atención según el caso. De no ser x este médico tal vez la historia de mi mamá hubiera tenido otro final ...”*
- *“Muy mala la atención, **en urgencias** peor mi padre consultó le dijeron no es una urgencia y en menos de 24 horas murió, **Para pedir una cita** se demoran más de una hora y la mayoría de las veces no hay citas, muchas veces ni tiene. En cuenta las personas que viven en vereda, las secretarías súper mala clases, y muchas cosas, **Que servicio más malo**”*
- *“Buen día, la atención pésima me tocó venirme por qué se **demoraban mucho**, pero no por qué hubiera muchos pacientes, entraban personas acabando de llegar conocidos, y muy demorados para atender, no hay un buzón de sugerencias, varios nos fuimos por la mala atención, gracias **“urgencias**”*

Por Mejorar – Call Center:

- *“Muy buena la atención, pero para uno comunicarse para una cita no hay poder humano)”*

Marzo:

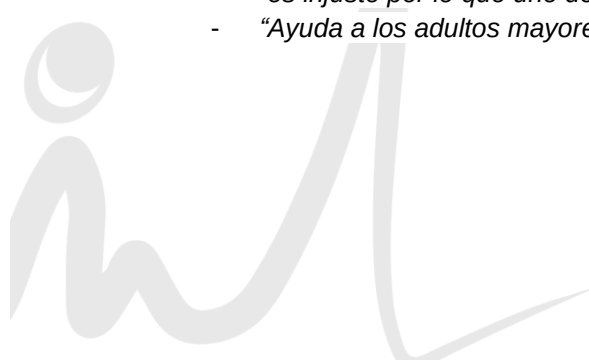
Positivos:

- *“Super buena la atención
Los enfermer@s y medic@s muy formales
Muchas gracias”*
- *“Muy buena atención excelente gracias ☺”*
- *“Buena”*
- *“Excelente”*

- *“participo de la jornada de la mamografía y son actividades de mucho beneficio para la comunidad”*
- *“la atención que nos brindan con el pediatra le doy un 10 ya que es demasiado difícil conseguir estas citas por la EPS, acá lo tenemos sin tener que gastar cantidad de tiempo para solicitar la cita y pasajes”*
- *“Excelente la atención del pediatra es un gran profesional”*
- *“Participo en la jornada de Mamografía, gran actividad”*

Por Mejorar:

- *“me mandaron para la casa igual a como llegue luego de muchos medicamentos y la respuesta de las doctoras no tengo nada más que ponerte y me dieron de alta poniendo en una nota de enfermería que paciente manifiesta sentirse mejor y no, manifesté que me sentía con el mismo dolor y así me mandaron para la casa sin hacerme un examen o remisión a un lugar donde si tuvieran más medicamentos o como hacerme un examen. muy mala atención.”*
- *“REGULAR LA ATENCION”*
- *“El servicio subo pésimo no me atendieron ni siquiera me mandaron otro hospital qué pésimo servicio”*
- *“hay que mejorar la calidad, muchas veces he ido y lo dejan a uno sentado en las sillas con medicamento que por que no hay camillas, muy bueno que ampliaron las instalaciones, pero se necesita más calidad que infraestructura”*
- *“Necesitan profesionales más capacitados para sus cargos”*
- *“lo único para mejorar son los tiempos de espera tanto para el call center y en urgencias”*
- *“Acá hay profesionales médicos muy buenos, pero los nuevos profesionales médicos que están ingresando como la Dra. Gladys Adriana Gil Silva, que falta de respeto para la atención de esta señora, no sabe escuchar, la cita médica no parece cita médica, sino un conflicto con esta señora tan difícil, en lo personal no quiero que esta medica me atienda”*
- *“Que dificultad para que den una cita y lo mismo para cancelarla”*
- *“es tedioso el tema de pedir una cita médica en el Hospital”*
- *“las atenciones son buenas, pero para uno conseguir una cita médica es muy difícil, da pereza ese proceso por el que uno debe de pasar, citas odontológicas pierdes toda la mañana solicitándola y cuando por fin contestan que no hay agendas”*
- *“pedir cita médica es misión imposible”*
- *“sigan realizando las jornadas de mamografía es un gran beneficio para la comunidad”*
- *“hay cosas por mejorar, pero en general bien”*
- *“tiempos de espera muy extensos”*
- *“dificultad para pedir cita odontológica para los pacientes de savia”*
- *“es injusto por lo que uno debe de pasar para solicitar una cita odontológica”*
- *“Ayuda a los adultos mayores para solicitar citas médicas”*



Recomendaciones:

- Priorizar inversiones en tecnología y herramientas de señalización para facilitar la orientación del usuario dentro de la institución.
- Fortalecer los programas educativos sobre derechos y deberes, usando metodologías dinámicas e inclusivas.
- Establecer incentivos para el personal que obtenga puntuaciones altas en indicadores clave como amabilidad y atención personalizada.
- Analizar los comentarios de los usuarios que manifestaron insatisfacción para determinar las causas y soluciones específicas.
- Fortalecer la comunicación con los usuarios para informarles sobre el procedimiento adecuado en caso de desabastecimiento y reducir la percepción de insatisfacción.
- Implementar listas de verificación que garanticen que todos los usuarios reciben información necesaria antes de finalizar su atención.
- Capacitación Continua: Capacitar al personal para mantener y mejorar los estándares de atención al usuario, con énfasis en empatía y comunicación efectiva.

Conclusiones:

- La encuesta de satisfacción al usuario del primer trimestre del 2025 evidencia un alto nivel de compromiso por parte de la institución, con resultados generales positivos. No obstante, las áreas identificadas para mejora representan una oportunidad para fortalecer aún más la calidad del servicio y consolidar la confianza de los usuarios.
- La encuesta de satisfacción del servicio de farmacia en el primer trimestre del 2025 revela altos niveles de desempeño en cuanto al acceso a medicamentos y la percepción de los copagos. Sin embargo, las oportunidades de mejora identificadas deben ser tratadas estratégicamente para garantizar una experiencia más equitativa y efectiva para todos los usuarios.
- La encuesta de satisfacción del primer trimestre del 2025 demuestra un desempeño sobresaliente en términos de limpieza, comodidad y confianza en los servicios ofrecidos por la institución.

Plan de Acción desde el Servicio de Atención al Usuario.

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	No. ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE(S)	No DE ACTIVIDADES REALIZADAS	%
1. Jornada Educativa: Capacitación Derechos y Deberes en salud.	Acta Presentación Listado de Asistencia Evaluación	1	10-ene-25	Líder SIAU	1	100%
2. Socialización de informe PQRS-F y Satisfacción al usuario 2024.	Informe Presentación Listado de Asistencia	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%
3. Reunión con el Equipo de Enfermería, Socialización temas importantes para mejorar la calidad del servicio de atención: Comunicación Asertiva - Reporte de Incidentes - Manejo de Usuarios Problemáticos - Derechos y Deberes en Salud - Socialización de PQRS-F.	Acta Listado de Asistencia Presentación	1	15-ene-25	Líder SIAU	1	100%
4. Solicitud de Avisos Importantes para la Sala de Espera: Acompañantes - Prohibido Grabar y Tomar Fotos - Números y Canales Telefónicos de la ESE.	Solicitud con numero radicado	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%
5. Socialización Política Participación Social en Salud - Política de Atención Preferencial y Diferencial en la Jornada de Inducción.	Listado de Asistencia Acta	1	6-feb-25	Líder SIAU	1	100%
6. Informar y sensibilizar a las fundaciones del Municipio de Girardota sobre temas clave relacionados con la afiliación, portabilidad y la gestión de inasistencias médicas, con el fin de mejorar la atención y el acceso a servicios de salud para sus beneficiarios.	Comunicado a Fundaciones del Municipio	8	20-feb-25	Líder SIAU		0%
7. Incentivar la buena convivencia laboral a través de la entrega de mensajes inspiradores y motivacionales a todos los miembros del equipo. Este esfuerzo busca promover un ambiente de trabajo positivo, colaboración y respeto mutuo.	Registro Fotográfico Informe.	1	25-feb-25	Líder SIAU	1	100%

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030

8. El Comité de Ética Hospitalario llevo a cabo una serie de sesiones informativas en las salas de espera del Hospital San Rafael de Girardota. Los temas a tratar incluyen: Derechos y Deberes en Salud - Clasificación del Triage - Canales de Comunicación de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	26- feb-25	Líder SIAU	1	100%
9. Solicitud Diseño de pieza grafica ¿Sabías qué? Socializado con los grupos internos de la Institución. Información de Satisfacción al Usuario socializada con todos.	Solicitud Pieza Grafica Pieza Grafica Socializado en grupos internos de la institución	1	13 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%
10. Jornada Educativa: Gestión de Capacitación con la secretaria de salud, referente al tema de afiliaciones, realizada por encargado de Aseguramiento Alcaldía Municipal.	Acta Capacitación Listado de Asistencia y evaluación Registro Fotográfico.	1	21 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%

Realizado por:

Ana Maria Muñoz Cano.

Trabajadora Social.

ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota

Nit: 890980727-9

(+57) 604 560 78 10

hospitalgirardota.gov.co

atencionalusuario@hospitalgirardota.com

Carrera 16 # 11- 01 Girardota, Antioquia, Código Postal 051030