

INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Periodo analizado: abril a junio de 2025

Institución: Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS

Responsable del informe: Coordinación de Calidad

1. Introducción

El presente informe consolida y analiza los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios aplicada en el Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS durante los meses de abril a junio del año 2025. La recolección se llevó a cabo a través de un formulario virtual en Google Forms, diligenciado voluntariamente por usuarios y familiares al finalizar su atención en consulta externa y otros servicios habilitados.

La encuesta constituye una herramienta esencial de escucha activa para el fortalecimiento institucional, permitiendo evaluar el nivel de satisfacción con aspectos clave de la atención, identificar oportunidades de mejora, y cumplir con los requisitos legales y normativos relacionados con la participación social en salud.

2. Objetivo del análisis

Realizar un análisis técnico, normativo y estratégico de los resultados obtenidos mediante la encuesta de satisfacción de usuarios, con el fin de:

- Determinar el nivel general de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.
- Identificar dimensiones con mayores fortalezas y debilidades.
- Establecer hallazgos significativos que orienten acciones de mejora institucional.
- Cumplir con los requerimientos del Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario (SISU), la acreditación en salud y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

3. Marco normativo de referencia

El análisis se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas y estándares de calidad:

- **Resolución 256 de 2016** – Por la cual se adopta el Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario (SISU), que establece las dimensiones que deben ser evaluadas en la encuesta, incluyendo: oportunidad, trato, información, accesibilidad, seguridad, participación, entre otros.
- **Resolución 3100 de 2019** – Por la cual se definen los procedimientos y condiciones para la inscripción de servicios de salud y la habilitación, exigiendo mecanismos efectivos de participación social, incluyendo la medición de la satisfacción.

- **Manual de Acreditación en Salud (versión vigente)** – Que exige el fortalecimiento de la voz del usuario, el monitoreo sistemático de la experiencia del paciente, y la gestión proactiva de sus percepciones como evidencia de atención centrada en la persona.
- **Norma ISO 9001:2015** – En el numeral 9.1.2 establece la necesidad de monitorear las percepciones del cliente como parte de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad.

4. Metodología del proceso de recolección

La encuesta de satisfacción fue aplicada mediante un formulario en línea utilizando la plataforma **Google Forms**, disponible en dispositivos móviles y computadores institucionales. El equipo de trabajo del SIAU y del área de calidad promovió su diligenciamiento al finalizar los servicios ambulatorios, priorizando el servicio de consulta externa y otros espacios habilitados para atención directa al usuario o su cuidador.

Criterios metodológicos:

- **Tipo de estudio:** Observacional, descriptivo, transversal.
- **Instrumento:** Formulario digital autoadministrado.
- **Periodo de recolección:** abril 1 a junio 30 de 2025.
- **Población objetivo:** Usuarios y acompañantes mayores de edad, que recibieron atención presencial en servicios de la institución.

5. Descripción del instrumento aplicado

El instrumento está compuesto por **10 preguntas principales** en escala de tipo Likert del 1 al 5, distribuidas según dimensiones normativas del **SISU** (Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario) y el **Manual de Acreditación**. Se incluyen, además, variables de perfil y una pregunta abierta. A continuación, se listan las preguntas formuladas:

Nº	PREGUNTA DEL INSTRUMENTO	DIMENSIÓN ASOCIADA (SISU/ACREDITACIÓN)
1	¿Cómo califica la amabilidad del personal involucrado en su atención?	Trato digno / Humanización
2	¿Cómo califica los tiempos de espera en sala antes de la consulta?	Oportunidad
3	¿El espacio donde fue atendido le permitió sentir privacidad y tranquilidad durante la consulta?	Privacidad y condiciones del entorno
4	¿Cómo califica las condiciones de comodidad?	Accesibilidad / Acondicionamiento físico

5	¿Cómo califica las condiciones de confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad?	Confidencialidad / Seguridad del paciente
6	¿Cómo califica el apoyo emocional brindado?	Apoyo emocional / Atención centrada en la persona
7	¿Cómo califica la calidad de la atención del profesional a cargo de su consulta?	Calidad técnica / Experiencia clínica
8	¿Cómo califica la cantidad de tiempo en el que fue atendido por el profesional?	Oportunidad / Resolutividad
9	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en HOMERIS?	Satisfacción global / Calidad percibida
10	¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en HOMERIS?	Lealtad del usuario / Participación social

Cada pregunta fue formulada con opciones de respuesta en una **escala de 1 a 5**, donde:

- 1: Muy insatisfecho(a)
- 2: Insatisfecho(a)
- 3: Neutral
- 4: Satisfecho(a)
- 5: Muy satisfecho(a)

6. Total de encuestas analizadas y perfil de los participantes

- **Total de respuestas válidas analizadas:** 240 encuestas.
- **Medio de aplicación:** Formulario digital (Google Forms).
- **Fechas registradas en el sistema:** Las respuestas fueron ingresadas entre el 2 de abril y el 30 de junio de 2025.
- **Tipo de población identificada en el formulario:**
 - Adulto Mayor.
 - Discapacitado.
 - Afrocolombiano.
 - Población Víctima del conflicto armado.
 - Indígena.
 - Gitano.
 - LGTBIQ.
 - Ninguna de las anteriores (implica población general).
 - Se sugiere mejorar la especificidad de esta variable en futuras versiones (por ejemplo, incluyendo infancia, adolescentes, cuidadores o usuarios institucionalizados).

7. Análisis estadístico por dimensión

Se realizó el análisis de cada una de las 10 preguntas principales del instrumento, mediante el cálculo de los siguientes indicadores:

- **Promedio (media aritmética):** Refleja el nivel general de satisfacción.
- **Desviación estándar:** Mide la dispersión o variabilidad en las respuestas.
- **Valor mínimo y máximo:** Ayuda a identificar si existen casos extremos de insatisfacción o satisfacción plena.
- **Número de respuestas válidas:** Garantiza la confiabilidad del dato.

A continuación, se presenta el resumen cuantitativo consolidado:

PREGUNTA EVALUADA	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO	Nº DE RESPUESTAS
1. Amabilidad del personal	4,5		1	5	241
2. Tiempos de espera antes de la consulta	4,5		1	5	241
3. Privacidad y tranquilidad durante la consulta	4,8		1	5	241
4. Condiciones de comodidad	4,5		1	5	241
5. Confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad	4,8		1	5	241
6. Apoyo emocional brindado	4,8		1	5	241
7. Calidad de la atención del profesional a cargo	4,8		1	5	241
8. Cantidad de tiempo recibido por parte del profesional	4,3		1	5	241
9. Experiencia global con los servicios de salud de HOMERIS	4,4		1	5	241

10. Recomendación de los servicios a familiares y amigos (Definitivamente Sí / Probablemente Sí, etc.)	<i>Ver análisis cualitativo posterior</i>	-	-	-	
---	---	---	---	---	--

8. Principales hallazgos cuantitativos

- La mayoría de las dimensiones presentan **niveles de satisfacción superiores a 4.4**, lo que se considera como una percepción **muy favorable**.
- Las dimensiones mejor evaluadas son:
 - Privacidad y tranquilidad durante la consulta (4.8)**
 - Confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad (4.8)**
 - Apoyo emocional brindado (4.8)**
 - Calidad de la atención del profesional a cargo (4.8)**
- El ítem con menor promedio, corresponde a la **Cantidad de tiempo recibido por parte del profesional (4.3)**.

9. Interpretación profesional

Desde el enfoque de calidad en salud y bajo los criterios del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y el proceso de acreditación:

- El puntaje general refleja una **alta percepción positiva del servicio**, especialmente en dimensiones sensibles como privacidad, confidencialidad, apoyo emocional y calidad de la atención.
- La baja desviación estándar en todos los ítems indica **consistencia en la calidad percibida**.
- La recomendación del servicio (pregunta 10) será analizada de forma cualitativa, dado que usa una escala distinta.

10. Análisis de la recomendación del servicio

La pregunta final del instrumento indaga:

¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en HOMERIS?

Este ítem no fue estructurado en escala numérica del 1 al 5, sino por opciones categóricas, como:

- Definitivamente sí**
- Probablemente sí**
- Probablemente no**

- **Definitivamente no**

En el análisis realizado, se observa que:

- El **95,9% de los encuestados marcó “Definitivamente sí”** como respuesta.
- El **4,1%** registraron respuestas en las opciones negativas.

Interpretación: Este resultado es positivo y evidencia un alto nivel de **lealtad institucional** por parte del usuario, siendo este uno de los indicadores más importantes del enfoque de calidad centrado en la persona. Este dato se considera alineado con el criterio del Manual de Acreditación relacionado con la voz del usuario.

Sin embargo, comparado con el periodo anterior primer trimestre 2025, este resultado presenta un decrecimiento de 2,4 puntos porcentuales, pero se mantiene por encima del 90% que es la meta del indicador.

11. Observaciones cualitativas (sugerencias, comentarios abiertos).

En esta versión del instrumento no se visualiza una pregunta abierta para registrar observaciones o sugerencias adicionales. Se recomienda para próximas aplicaciones:

- Incluir un campo tipo texto abierto para recoger impresiones espontáneas del usuario.
- Codificar posteriormente las respuestas para identificar patrones (por ejemplo: comentarios sobre instalaciones, tiempos, personal, etc.).

12. Fortalezas institucionales identificadas

Con base en los resultados cuantitativos y cualitativos, se destacan las siguientes fortalezas:

- **Alto nivel de satisfacción general** (promedios superiores a 4.4 en la mayoría de dimensiones).
Se mantiene los promedios superiores a 4.4 en los dos periodos evaluados, primer y segundo trimestre 2025.
Satisfacción global con un resultado del 91%, cumpliendo con la meta institucional, resultado que se mantiene por encima del 90% en comparación con el periodo anterior.
- **Percepción muy positiva de la privacidad, confidencialidad, apoyo emocional y calidad de la atención.**
- **Coherencia entre dimensiones sensibles de humanización** (privacidad, confidencialidad y calidad de la atención)
- **Lealtad institucional significativo:** 95,9% recomendaría el servicio.
- **Instrumento simple, comprensible y bien estructurado.**

13. Oportunidades de mejora y acciones sugeridas

ASPECTO IDENTIFICADO	RECOMENDACIÓN TÉCNICA
Dimensión con menor promedio: Cantidad de tiempo recibido por parte del profesional (4.3).	Realizar auditoria en campo a los tiempos de atención de forma aleatoria en los diferentes servicios para identificar brechas en los tiempos establecidos.
Falta de recolección de datos cualitativos espontáneos	Incluir una pregunta abierta en el formulario que permita al usuario expresar sugerencias o vivencias.
Población segmentada solo como “ninguna de las anteriores” o “adulto mayor”	Mejorar la categorización del perfil poblacional para análisis por grupos diferenciales (niños, cuidadores, institucionalizados, etc.).
Uso exclusivo de canal digital	Evaluar alternativas de encuesta física o asistida por personal para incluir usuarios con barreras tecnológicas o funcionales.
Análisis aún no vinculado al volumen de usuarios atendidos	Cruzar número de encuestas vs. volumen de consultas o pacientes atendidos para identificar representatividad (tasa de respuesta).

14. Conclusión general del análisis

Con base en la revisión técnica de 241 encuestas de satisfacción aplicadas entre abril a junio de 2025, se concluye que el Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS presenta un **alto nivel de satisfacción del usuario**, evidenciado en:

- **Promedios superiores a 4.4** en la mayoría de dimensiones evaluadas.
- **Consistencia en la experiencia positiva**, según lo reflejado en la baja dispersión de respuestas.
- Un **96% de recomendación positiva** de los servicios por parte de los usuarios encuestados.
- Un **91% de satisfacción global** por parte de los usuarios en los diferentes servicios.
- Elevada percepción de **privacidad, confidencialidad, apoyo emocional y calidad** en la atención.

Sin embargo, el análisis también evidencia oportunidades de mejora específicas que, al ser abordadas, podrían elevar aún más la percepción institucional, reforzar el enfoque de humanización y garantizar la sostenibilidad del cumplimiento normativo en procesos de habilitación, calidad y acreditación.

15. Plan de acción sugerido

A continuación, se propone un plan de acción técnico con enfoque en mejora continua:

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD SUGERIDA	RESPONSABLE PROPUESTO	PLAZO ESTIMADO
Revisión del tiempo recibido por el usuario por parte del profesional	Realizar evaluación técnica de los tiempos de atención de forma aleatoria en los diferentes servicios	Calidad	Junio 2025
Revisión del instrumento de encuesta	Incluir una pregunta abierta para observaciones cualitativas.	SIAU / Calidad	Junio 2025
Segmentación poblacional más precisa	Ajustar el formulario para clasificar mejor los tipos de usuarios encuestados.	SIAU	Junio 2025
Diversificación de canales	Estudiar la viabilidad de aplicar encuestas asistidas o físicas en algunos casos.	SIAU / Calidad	Julio 2025
Monitoreo de tasa de respuesta	Establecer cruce mensual entre encuestas recibidas y pacientes atendidos.	Calidad	Desde junio 2025
Retroalimentación al personal	Socializar resultados de la encuesta a equipos asistenciales y administrativos.	Calidad / Dirección Científica	Mayo 2025
Cierre del ciclo de mejora	Documentar acciones tomadas y su impacto en los indicadores de satisfacción.	Calidad	Octubre 2025