



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025

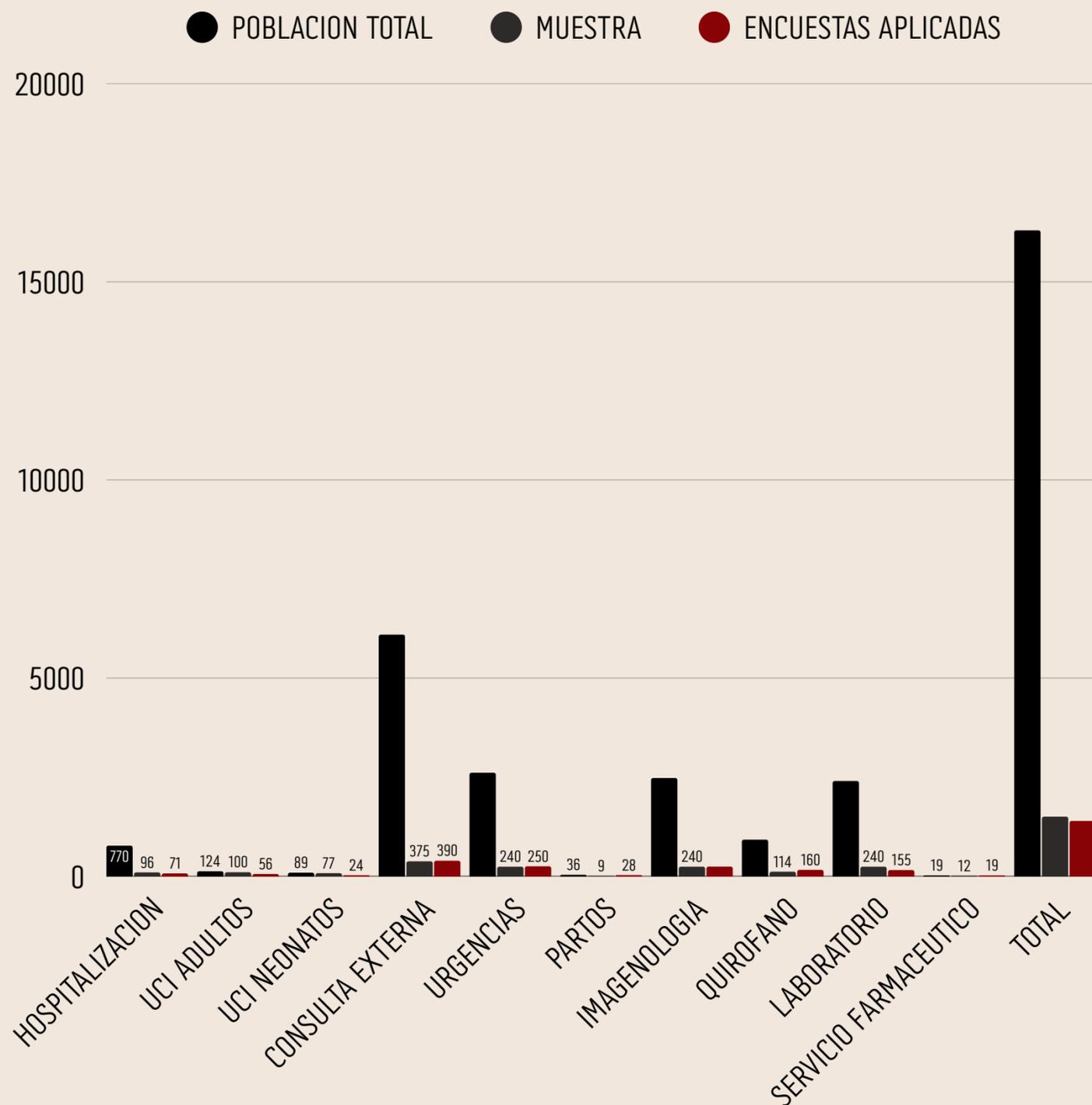


LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud

ANÁLISIS:



SERVICIO	POBLACION TOTAL	MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS
HOSPITALIZACION	770	96	71
UCI ADULTOS	124	100	56
UCI NEONATOS	89	77	24
CONSULTA EXTERNA	6095	375	390
URGENCIAS	2611	240	250
PARTOS	36	9	28
IMAGENOLOGIA	2477	240	242
QUIROFANO	922	114	160
LABORATORIO	2402	240	155
SERVICIO FARMACEUTICO	19	12	19
TOTAL	16296	1503	1395



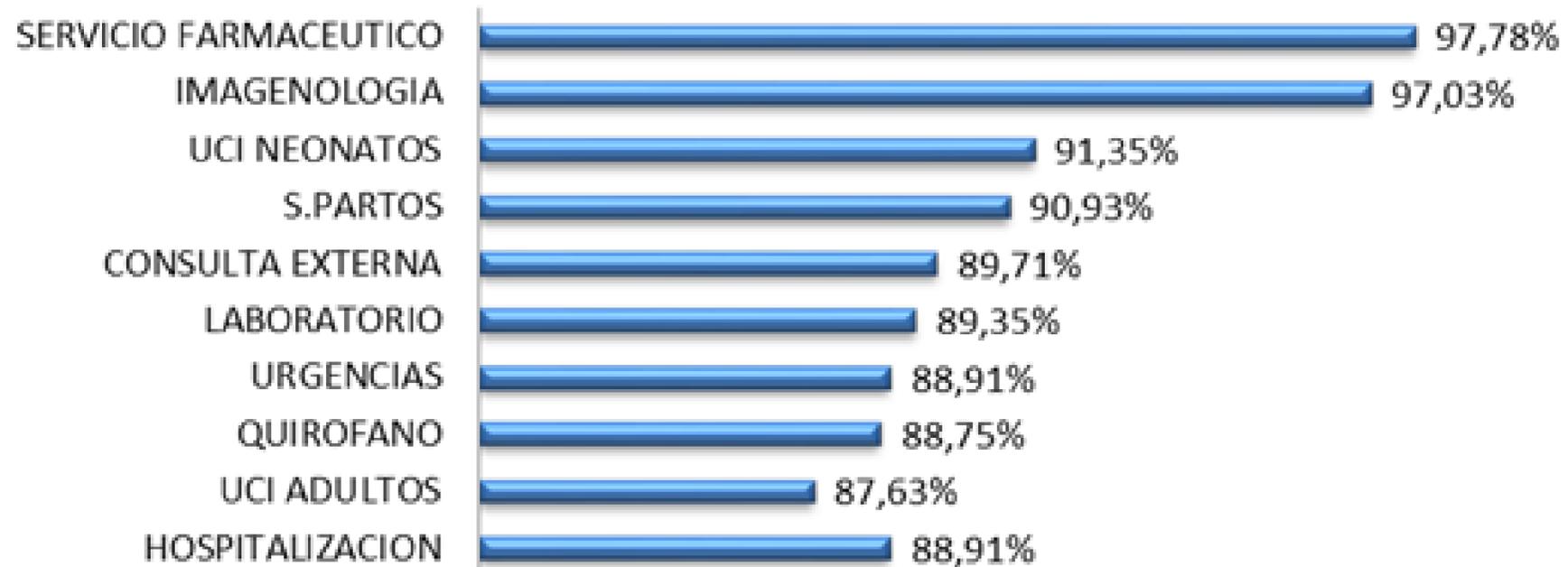
COMPARATIVO TRIMESTRAL

	II TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2025	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
POBLACION	16296	15526	-770	-5,00%
MUESTRA	1483	1503	20	1,30%
ENCUESTA	1603	1395	-208	-14,90%

Realizando un análisis comparativo trimestral, cabe resaltar que la población disminuyó con 770 usuarios lo que representa una reducción del 5.0% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre de 2024). Pasando a la muestra, la muestra estipulada para la aplicación de encuestas en este trimestre subió 20 lo que representa un 1.3%. Por último, hubo menor aplicación de encuestas con el respectivo año anterior, puesto que se aplicaron menos 208, lo que representa una reducción de 14.9%.



PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN SERVICIO II TRIMESTRE 2025



En el segundo trimestre de 2025, se refleja un porcentaje de satisfacción global del 90.63%. Lo que refleja que el servicio farmacéutico tiene un mayor porcentaje de satisfacción con un 97.78%, siguiendo el servicio de imagenología con un 97.03% luego está el servicio de UCIN con 91.35%, en seguida, el servicio de sala de partos con un 90.93%, los anteriores contienen un nivel de porcentaje satisfactorio.

En seguida siguen los servicios con un porcentaje insatisfactorio: Consulta externa con un 89.71%, seguido de laboratorio con un 89.35%, luego está el servicio de urgencias con un 88.91%, continua el servicio de quirófano con un 88.75%, de ahí hospitalización con un 88.63% y por último el servicio de UCIA con un 87.63%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL

	II TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2024	VARIACION %
HOSPITALIZACION	87,63%	98,97%	-11,46%
UCI ADULTOS	89,71%	97,30%	-7,80%
URGENCIAS	91,35%	97,15%	-5,97%
LABORATORIO	88,91%	93,78%	-5,19%
CONSULTA EXTERNA	88,91%	92,77%	-4,16%
S.PARTOS	90,93%	90,77%	0,18%
UCI NEONATOS	94,20%	92,81%	1,50%
QUIROFANO	88,75%	92,45%	-4,10%
IMAGENOLOGIA	89,35%	83,57%	6,92%
SERVICIO FARMACEUTICO	97,78%	90,36%	8,21%

Realizando un análisis comparativo trimestral, los datos más destacados son que los servicios que disminuyeron el porcentaje de satisfacción son los siguientes: hospitalización con 11.46%, luego esta UCIA con 7.80%, sigue urgencias con 5.97%, pasando con laboratorio con 5.19% y consulta externa con 4.19%, de ahí quirófano con 4.1% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre de 2024). (Ver tabla 6)

Ahora bien, los servicios que tuvieron un aumento en el porcentaje de satisfacción son: Servicio farmacéutico con un 8.21%, en seguida imageonologia con 6.92%, de ahí sigue UCIN con un 1.50% y por último el servicio de sala de partos con 0.18%, comparándolo con el periodo anterior (II trimestre de 2024).



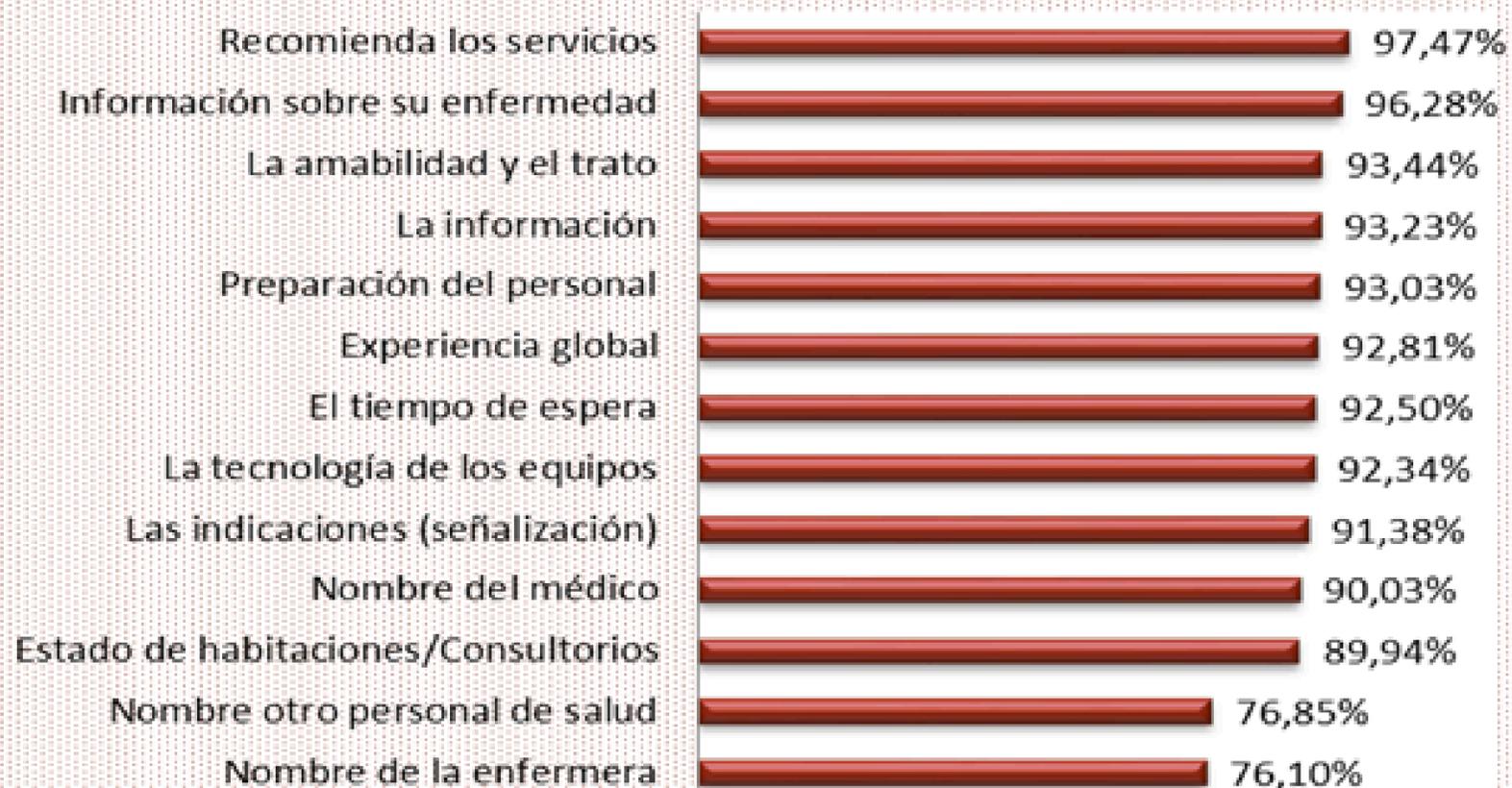
PORCENTAJE DE SATISFACCION ITEM EVALUADO A NIVEL GENERAL TODOS LOS SERVICIOS

	II TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2024	VARIACION %
La información	93,23%	92,27%	1
La tecnología de los equipos	92,34%	91,80%	0,6
El tiempo de espera	92,50%	91,96%	0,6
Experiencia global	92,81%	92,77%	0
La amabilidad y el trato	93,44%	93,58%	-0,1
Preparación del personal	93,03%	93,58%	-0,6
Las indicaciones (señalización)	91,38%	92,15%	-0,8
Recomienda los servicios	97,47%	98,43%	-1
Estado de habitaciones/Consultorios	89,94%	90,92%	-1,1
Información sobre su enfermedad	96,28%	97,78%	-1,5
Nombre del médico	90,03%	95,81%	-6
Nombre de la enfermera	76,10%	81,07%	-6,1
Nombre otro personal de salud	76,85%	91,59%	-16,1

Realizando un análisis comparativo trimestral, los datos más destacados son que los ITEMS que disminuyeron el porcentaje de satisfacción son los siguientes: nombre de otro personal de salud con 16.1%, luego esta nombre de la enfermera con 6.1%, pasando a nombre del médico con 6.0% , seguido de información sobre su enfermedad con 1.5%, luego esta estado de habitaciones y consultorios con 1.1%, de ahí recomienda los servicios con 1.0%, a continuación las indicaciones y señalización con 0.8%, pasando a preparación del personal con 0.6%, y amabilidad y trato con 0.1% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre de 2024). A continuación, los ITEMS que tuvieron un aumento en el porcentaje de satisfacción son: la información con 1.0%, en seguida la tecnología de los equipos con 0.6%, y por último la experiencia global no tiene variación, comparándolo con el periodo anterior (II trimestre de 2024).



Porcentaje de evaluación según ITEMS en cada servicio



LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Ahora bien, en cuanto a la evaluación según los ITEMS generalmente se establecen los que tienen mayor porcentaje de satisfacción son: recomienda los servicios con 97.47%, en seguida información sobre su enfermedad con 96.28%, luego la amabilidad y el trato con 93.44%, de ahí la información con 93.23%, pasando a preparación del personal con 93.03%, la experiencia global con 92.81%, el tiempo de espera con 92.50%, la tecnología de los equipos con 92.34%, las indicaciones(señalización) con 91.38%, nombre del médico con 90.03%.

En seguida, se reflejan los ITEMS con menor porcentaje de satisfacción son: estado de habitaciones/consultorios con 89.94%, nombre de otro personal de salud con 76.85% y nombre de la enfermera con 76.10%



Porcentaje de satisfacción según TEMS- consulta externa



En el Servicio de Consulta Externa se realizaron 390 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 89.71 % identificándose los ítems con mayores porcentajes: Nombre del médico con 98.77%, información sobre su enfermedad con 98.14%, recomienda los servicios con 95.54%, la amabilidad y el trato con 93.08%, la información con 92.60%, la experiencia global con 91.95%, la tecnología con 91.91%, preparación del personal con 91.86%, las indicaciones(señalización) con 90.72%, tiempo de espera con 90.36%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: estado de habitaciones/ consultorios con 89.54%, nombre de la enfermera con 72.30% y nombre de otro personal de salud con 69.45%



COMPARATIVO TRIMESTRAL CONSULTA EXTERNA

PORCENTAJE DE SATISFACCION II TRIMESTRE- CONSULTA EXTERNA	2024	2025	VARIACION %
	97,30%	89,71%	-7,80%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de consulta externa, se puede apreciar que hubo una disminución del 7.8% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (MAYO - JUNIO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA-CONSULTA EXTERNA	MAYO	JUNIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	122	155	33	27,00%
MUESTRA	125	125	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	97,20%	77,73%	N/A	-20,10%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de mayo y junio. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (125) en el mes de mayo no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 122 encuestas a comparación de junio donde lo realiza la tercera persona, reflejando 155 encuestas, un aumento de 33 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de mayo se evidencia un 97.2%, al contrario de junio que tiene un 77.7%, reflejando una disminución del 20%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de consulta externa.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS CONSULTA EXTERNA

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA-CONSULTA EXTERNA	MAYO	JUNIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	97,70%	80,52%	-17,60%
La amabilidad y el trato	99,34%	84,13%	-17,60%
La información	99,01%	83,61%	-15,30%
Nombre del médico	100,00%	96,90%	-15,60%
Nombre de la enfermera	93,33%	37,55%	-3,10%
Nombre otro personal de salud	86,12%	41,68%	-59,80%
Información sobre su enfermedad	100,00%	95,32%	-51,60%
Preparación del personal	98,20%	82,21%	-4,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	97,19%	78,06%	-16,30%
La tecnología de los equipos	98,02%	80,17%	-19,70%
Las indicaciones (señalización)	97,70%	79,74%	-18,20%
Experiencia global	97,70%	82,58%	-18,40%
Recomienda los servicios	100,00%	88,77%	-15,50%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realiza el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de mayo y junio, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son nombre de la enfermera con 59.8%, nombre de otro personal de salud con 51.6%, estado de habitaciones y consultorios con 19.7%.



Porcentaje de satisfacción según TEMS- Hospitalización



En el Servicio de Hospitalización se realizaron 71 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 70.05%, identificándose los ítems con el mayor porcentaje de satisfacción el que corresponden a la tecnología de los equipos con 89.86%, nombre del médico con 87.32%, información sobre su enfermedad con 81.97%, estado de habitaciones/ consultorio con 81.69%, experiencia global con 81.13%, nombre de la enfermera con 81.13%, la amabilidad y el trato con 80.28%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre de otro personal de salud con 79.72%, recomienda los servicios con 79.15%, la información con 79.15%, tiempo de espera con 50.42%, las indicaciones (señalización) 43.66% y preparación del personal con 21.31%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL HOSPITALIZACION

PORCENTAJE DE SATISFACCION-HOSPITALIZACION	2024	2025	VARIACION %
	93,78%	72,05%	-23,20%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de hospitalización, se puede apreciar que hubo una disminución del 23.2% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (MARZO - ABRIL 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- HOSPITALIZACION	MARZO	ABRIL(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	66	37	-29	-43,90%
MUESTRA	32	32	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	92,92%	70,19%	N/A	-24,50%

De esta manera en hospitalización se refleja que en comparación del mes de marzo y abril. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra son (32), así que en los dos meses cumplen con la muestra.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de marzo se evidencia un 92.92%, al contrario de abril que tiene un 70.19%, reflejando una disminución del 24.5%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de hospitalización.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS HOSPITALIZACION

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- HOSPITALIZACION	MARZO	ABRIL(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	88,79%	78,92%	-11,10%
La amabilidad y el trato	88,18%	81,62%	-7,40%
La información	89,85%	82,70%	-8,00%
Nombre del médico	100,00%	45,95%	-54,10%
Nombre de la enfermera	98,79%	26,49%	-73,20%
Nombre otro personal de salud	98,79%	22,16%	-77,60%
Información sobre su enfermedad	100,00%	80,54%	-19,50%
Preparación del personal	88,31%	81,62%	-7,60%
Estado de habitaciones/Consultorios	86,97%	78,38%	-9,90%
La tecnología de los equipos	91,52%	80,00%	-12,60%
Las indicaciones (señalización)	89,70%	77,84%	-13,20%
Experiencia global	86,97%	83,24%	-4,30%
Recomienda los servicios	100,00%	92,97%	-7,00%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de marzo y abril, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: Nombre de oro personal de salud con 77.6%, nombre de la enfermera con 77.3%, nombre del médico con 54.1%.



Porcentaje de satisfacción según TEMS- Quirofano



En el Servicio de Quirófano se realizaron en el segundo trimestre 160 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 88.75%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Recomienda los servicios con 99.09%, información sobre su enfermedad con 96.36%, los siguientes comparten el 85.45%, preparación del personal, la información, la amabilidad y el trato, en seguida tiempo de espera con 83.64, experiencia global con 82.73%, la tecnología de los equipos con 82.73, las indicaciones (señalización) con 80.91%, estado de habitaciones/consultorios con 80.91%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 49.09%, nombre de otro personal de salud con 30.91% y nombre de la enfermera con 27.27%



COMPARATIVO TRIMESTRAL QUIROFANO

PORCENTAJE DE SATISFACCION-QUIROFANO	2024	2025	VARIACION %
	92,81%	74,62%	-19,60%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de quirófano, se puede apreciar que hubo una disminución del 19.6% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (ABRIL - MAYO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- QUIROFANO	ABRIL	MAYO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	56	22	-34	-60,70%
MUESTRA	32	32	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	100%	74,62%	N/A	-25,40%

De esta manera en quirófano se refleja que en comparación del mes de abril y mayo. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (32) en el mes de mayo no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 22 encuestas a comparación de abril donde lo realiza el servicio, reflejando 66 encuestas, una disminución de 34 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de abril se evidencia un 100%, al contrario de mayo que tiene un 74.62%, reflejando una disminución del 25.4%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de quirófano.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS QUIROFANO

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- QUIROFANO	ABRIL	MAYO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	100,00%	83,64%	-16,4
La amabilidad y el trato	100,00%	85,45%	-14,5
La información	100,00%	85,45%	-14,5
Nombre del médico	100,00%	49,09%	-50,9
Nombre de la enfermera	100,00%	27,27%	-72,7
Nombre otro personal de salud	100,00%	30,91%	-69,1
Información sobre su enfermedad	100,00%	96,36%	-3,6
Preparación del personal	100,00%	85,45%	-14,5
Estado de habitaciones/Consultorios	100,00%	80,91%	-19,1
La tecnología de los equipos	100,00%	82,73%	-17,3
Las indicaciones (señalización)	100,00%	80,91%	-19,1
Experiencia global	100,00%	82,73%	-17,3
Recomienda los servicios	100,00%	99,09%	-0,9

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en quirófano se refleja que en comparación del mes de abril y mayo, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 72.7%, nombre de otro personal de salud con 69.1% y nombre del médico con 50.9%.



Porcentaje de satisfacción según TEMS- UCIA



En el Servicio de UCIAse realizaron en el segundotrimestre 56 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 87.63%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Recomienda los servicios con 99.09%, información sobre su enfermedad con 98.55%, la amabilidad y el trato con 92.14%, estado de habitaciones/consultorios con 90.36%, tiempo de espera con 90.36%, preparación del personal con 90.18%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: La tecnología de los equipos con 89.39%, la información con 89.09%, experiencia global con 88.93%, las indicaciones (señalización) con 87.50%, nombre del médico con 84.29%, nombre otro personal de salud con 71.43% y nombre de la enfermera con 70.00%



COMPARATIVO TRIMESTRAL UCIA

PORCENTAJE DE SATISFACCION- UCIA	2024	2025	VARIACION %
	98,97%	87,79%	-11,30%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de UCIA, se puede apreciar que hubo una disminución del 11.3% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (MAYO - JUNIO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- UCIA	MAYO	JUNIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	17	27	10	58,80%
MUESTRA	47	45	-2	-4,30%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	95,20%	78,42%	N/A	-17,60%

De esta manera en UCIA se refleja que en comparación del mes de mayo y junio. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (47) en el mes de mayo no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 17 encuestas a comparación de junio donde lo realiza el servicio, reflejando 27 encuestas, una disminución de 10 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de mayo se evidencia un 95.2%, al contrario de junio que tiene un 78.42%, reflejando una disminución del 17.6%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de UCIA.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS QUIROFANO

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- UCIA	MAYO	JUNIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	92,94%	85,19%	-8,30%
La amabilidad y el trato	96,47%	86,67%	-10,20%
La información	89,41%	86,92%	-2,80%
Nombre del médico	100,00%	67,41%	-32,60%
Nombre de la enfermera	100,00%	37,78%	-62,20%
Nombre otro personal de salud	100,00%	40,74%	-59,30%
Información sobre su enfermedad	100,00%	97,04%	-3,00%
Preparación del personal	95,29%	85,93%	-9,80%
Estado de habitaciones/Consultorios	95,29%	84,44%	-11,40%
La tecnología de los equipos	90,59%	84,44%	-6,80%
Las indicaciones (señalización)	88,24%	83,70%	-5,10%
Experiencia global	89,41%	86,67%	-3,10%
Recomienda los servicios	100,00%	94,81%	-5,20%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en UCIA se refleja que en comparación del mes de mayo y junio, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 62.2%, nombre otro personal de salud con 59.3%, nombre del médico con 32.6%, estado de habitaciones/consultorios con 11.4%.



Porcentaje de satisfacción según TEMS-UCIN



En el Servicio de UCI Neonatal se realizaron 24 encuestas, obteniendo un porcentaje de satisfacción de 91.35%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Información sobre su enfermedad con el 100%, recomienda los servicios con 97.50%, la experiencia global con 93.33%, preparación del personal con 91.82%, la tecnología de los equipos con 91.67%, la amabilidad y el trato con 91.67%, la información con 90.83%, las indicaciones (señalización), estado de habitaciones y consultorios, nombre de otro personal de salud con 90.00%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 86.67% y nombre de la enfermera con 83.33%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL UCIN

PORCENTAJE DE SATISFACCION- UCIN	2024	2025	VARIACION %
	97,15%	91,36%	-6,00%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de UCIN, se puede apreciar que hubo una disminución del 6% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (ENERO - MARZO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- UCIN	MARZO	ENERO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	9	15	6	66,70%
MUESTRA	5	5	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	93,85%	89,73%	N/A	-4,40%

De esta manera en UCIN se refleja que en comparación del mes de enero y marzo. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (5) en el mes de enero, cumpliendo con la muestra, puesto que realizaron 15 encuestas a comparación de marzo donde lo realiza el servicio, reflejando 9 encuestas, reflejando un aumento de 6 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de enero se evidencia un 89.73%, al contrario de marzo que tiene un 93.85%, reflejando una disminución del 4.4%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de UCIN.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS UCIN

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- UCIN	MARZO	ENERO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	91,11%	94,67%	3,90%
La amabilidad y el trato	95,56%	93,33%	-2,30%
La información	93,33%	90,67%	-2,90%
Nombre del médico	91,11%	82,86%	-9,10%
Nombre de la enfermera	82,22%	70,91%	-13,80%
Nombre otro personal de salud	100,00%	70,91%	-29,10%
Información sobre su enfermedad	100,00%	100,00%	0,00%
Preparación del personal	93,33%	92,00%	-1,40%
Estado de habitaciones/Consultorios	93,33%	86,67%	-7,10%
La tecnología de los equipos	91,11%	92,00%	1,00%
Las indicaciones (señalización)	91,11%	90,67%	-0,50%
Experiencia global	97,78%	92,00%	-5,90%
Recomienda los servicios	100,00%	100,00%	0,00%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en UCIN se refleja que en comparación del mes de enero y marzo, los ítems que tuvieron una disminución son: nombre de otro personal de salud con 29.1%, nombre de la enfermera con 13.8%, nombre del médico con 9.1%. Al contrario de tiempo de espera que tuvo un aumento del 3.9%.



Porcentaje de satisfacción según TEMS- IMAGEONOLOGIA



En el Servicio de Imagenología se realizaron 242 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 97.03% en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Información sobre su enfermedad, nombre otro personal de salud, nombre de la enfermera y nombre del médico con 100%, recomienda los servicios con 99.75%, tiempo de espera con 98.35%, la tecnología de los equipos con 96.12%, la información con 96.12%, las indicaciones (señalización) con 95.87%, preparación del personal con 94.96%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: preparación del personal con 94.96%, estado de habitaciones/consultorios con 94.88%, experiencia global con 94.79% y la amabilidad y el trato con 93.97%



COMPARATIVO TRIMESTRAL IMAGEONOLOGIA

PORCENTAJE DE SATISFACCION- UCIN	2024	2025	VARIACION %
	61,63%	97,29%	57,90%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de imageonologia, se puede apreciar que hubo un aumento del 57.9% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (JUNIO - JULIO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- IMAGEONOLOGIA	JUNIO	JULIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	75	126	51	68,00%
MUESTRA	80	80	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	94,10%	79,60%	N/A	-15,50%

De esta manera en Imageonologia se refleja que en comparación del mes de junio y julio. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (80) en el mes de junio no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 75 encuestas a comparación de junio donde lo realiza el servicio, reflejando 126 encuestas, una disminución de 51 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de junio se evidencia un 94.1%, al contrario de julio que tiene un 79.60%, reflejando una disminución del 15.5%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de imageonologia.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS IMAGEONOLOGIA

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- IMAGEONOLOGIA	JUNIO	JULIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	97,87%	82,86%	-15,30%
La amabilidad y el trato	88,27%	87,78%	-0,60%
La información	92,53%	87,30%	-5,70%
Nombre del médico	100,00%	83,49%	-16,50%
Nombre de la enfermera	100,00%	23,70%	-76,30%
Nombre otro personal de salud	100,00%	52,38%	-47,60%
Información sobre su enfermedad	100,00%	97,12%	-2,90%
Preparación del personal	89,60%	82,54%	-7,90%
Estado de habitaciones/Consultorios	90,67%	82,86%	-8,60%
La tecnología de los equipos	94,13%	89,60%	-4,80%
Las indicaciones (señalización)	90,93%	84,60%	-7,00%
Experiencia global	89,87%	83,97%	-6,60%
Recomienda los servicios	99,20%	90,79%	-8,50%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en imageonologia se refleja que en comparación del mes de junio y julio, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 76.3%, nombre otro personal de salud con 47.6% y nombre del médico con 16.5%



Porcentaje de satisfacción según TEMS- SALA DE PARTOS



En el Servicio sala de Partos se realizaron en este periodo 28 encuestas obteniendo un porcentaje de satisfacción de 90,93% encontrándose los mayores porcentajes en los ítems nombre del médico, nombre de la enfermera, nombre otro personal de salud, información sobre su enfermedad con 100%, recomienda los servicios con 99.29%, la amabilidad y el trato con 95.71%, experiencia global, tiempo de espera con 95%, preparación del personal, la información con 94.29%, la tecnología de los equipos con 93.57%, las indicaciones (señalización) con 92.14%, estado de habitaciones/consultorios con 91.43%.

Identificándose los menores porcentajes en los ítems: nombre del médico con 82.86%, nombre de otro personal de salud y nombre de la enfermera con 74.29%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL SALA DE PARTOS

PORCENTAJE DE SATISFACCION- SALA DE PARTOS	2024	2025	VARIACION %
	60,51%	90,94%	50,30%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de sala de partos, se puede apreciar que hubo un aumento del 50.3% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (ABRIL - MAYO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- SALA DE PARTOS	ABRIL	MAYO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	3	20	17	567%
MUESTRA	3	3	0	N/A
PORCENTAJE DE SATISFACCION	100,00%	87,92%	-0,1	-12,10%

De esta manera en sala de partos se refleja que en comparación del mes de abril y mayo. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra son (3) se cumplen en los dos meses, sin embargo en el mes de mayo realizan 20 encuestas a comparación de abril, en el cual realizaron 3 encuestas, reflejando un aumento de 17 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de abril se evidencia un 100%, al contrario de mayo que tiene un 87.92%, reflejando una disminución del 12.1%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de sala de partos.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS SALA DE PARTOS

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- SALA DE PARTOS	ABRIL	MAYO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	100,00%	94,00%	-6,00%
La amabilidad y el trato	100,00%	95,00%	-5,00%
La información	100,00%	93,00%	-7,00%
Nombre del médico	100,00%	76,00%	-24,00%
Nombre de la enfermera	100,00%	64,00%	-36,00%
Nombre otro personal de salud	100,00%	64,00%	-36,00%
Información sobre su enfermedad	100,00%	100,00%	0,00%
Preparación del personal	100,00%	93,00%	-7,00%
Estado de habitaciones/Consultorios	100,00%	89,00%	-11,00%
La tecnología de los equipos	100,00%	92,00%	-8,00%
Las indicaciones (señalización)	100,00%	90,00%	-10,00%
Experiencia global	100,00%	94,00%	-6,00%
Recomienda los servicios	100,00%	99,00%	-1,00%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en imageonología se refleja que en comparación del mes de abril y mayo, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera y nombre de otro personal de salud con 36%, nombre del médico con 24% y estado de habitaciones y consultorios con 11%.



Porcentaje de satisfacción según ITEMS- URGENCIAS



En el Servicio de Urgencias se realizaron 250 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 88.91%; en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: recomienda los servicios con 99.12%, información sobre la enfermedad con 96.81%, la amabilidad y el trato con 91.20%, la información con 90.86%, preparación del personal con 90.53%, experiencia global con 89.84%, tiempo de espera con 89.15%. Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: La tecnología de los equipos con 87.61%, las indicaciones (señalización) con 86.29%, estado de habitaciones / consultorios con 85.31%, nombre de otro personal de salud con 83.08%, nombre de la enfermera con 82.70% y nombre del médico con 82.06%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL URGENCIAS

PORCENTAJE DE SATISFACCION-URGENCIAS	2024	2025	VARIACION %
	92,77%	88,81%	-4,30%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de urgencias, se puede apreciar que hubo una disminución del 4.3% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (MARZO - ABRIL 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- URGENCIAS	MARZO	ABRIL(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	76	127	51	67,10%
MUESTRA	80	80	0	N/A
PORCENTAJE DE SATISFACCION	92,73%	84,97%	-0,1	-8,40%

De esta manera en sala de partos se refleja que en comparación del mes de marzo y abril. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra son (80) en el mes de marzo no se cumplen, aplicaron 76, al contrario del mes de abril, donde aplicaron 127 encuestas, reflejando un aumento de 50 encuestas. Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de marzo se evidencia un 92.73%, al contrario de abril que tiene un 84.97%, reflejando una disminución del 8.4%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de urgencias.



COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS URGENCIAS

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA-URGENCIAS	MARZO	ABRIL(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	89,74%	86,08%	-4,10%
La amabilidad y el trato	91,05%	90,24%	-0,90%
La información	90,79%	89,43%	-1,50%
Nombre del médico	95,15%	69,66%	-26,80%
Nombre de la enfermera	100,00%	68,97%	-31,00%
Nombre otro personal de salud	100,00%	69,75%	-30,30%
Información sobre su enfermedad	100,00%	93,90%	-6,10%
Preparación del personal	90,79%	89,28%	-1,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	86,40%	85,16%	-1,40%
La tecnología de los equipos	87,89%	87,20%	-0,80%
Las indicaciones (señalización)	85,95%	85,60%	-0,40%
Experiencia global	90,53%	88,35%	-2,40%
Recomienda los servicios	99,74%	98,27%	-1,50%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en urgencias se refleja que en comparación del mes de marzo y abril, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 31%, nombre de otro personal de salud con 30.3% y nombre del médico con 26.8%.



Porcentaje de satisfacción según ITEMS- SERVICIO FARMACEUTICO



En el Servicio Farmacéutico se realizaron 19 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 97.78% en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Nombre de otro personal de salud, información sobre su enfermedad, estado de habitaciones/ consultorios, y la tecnología de los equipos con un 100%. En seguida, recomienda los servicios con 98.95%, preparación del personal con 97.89%, la amabilidad y el trato, experiencia global con 96.84%, y las indicaciones (señalización) con 94.12%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL SERVICIO FARMACEUTICO

PORCENTAJE DE SATISFACCION-SERVICIO FARMACEUTICO	2024	2025	VARIACION %
	83,57%	89,22%	6,80%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de servicio farmacéutico, se puede apreciar que hubo un aumento del 6.8% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



Porcentaje de satisfacción según ITEMS- LABORATORIO CLINICO



En el Servicio de laboratorio clínico se realizaron en el segundo trimestre 155 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 89.35%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Recomienda los servicios con 96.65%, tiempo de espera con 95.74%, la amabilidad y el trato con 95.10%, preparación del personal con 94.19%, la información con 93.94%, experiencia global con 93.42%, la tecnología de los equipos con 92.65%, las indicaciones (señalización) con 92.52%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: estado de habitaciones y consultorio con 85.55%, información sobre su enfermedad con 80.67%, nombre de otro personal de salud con 80.67%, nombre del médico con 79.73% y nombre de la enfermera con 79.06%.



COMPARATIVO TRIMESTRAL LABORATORIO CLINICO

PORCENTAJE DE SATISFACCION-SERVICIO FARMACEUTICO	2024	2025	VARIACION %
	83,57%	89,22%	6,80%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de servicio farmacéutico, se puede apreciar que hubo un aumento del 6.8% comparándolo con el periodo anterior (II trimestre 2024)



COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (JUNIO - JULIO 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- LABORATORIO CLINICO	JUNIO	JULIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	69	94	25	36,20%
MUESTRA	80	80	0	N/A
PORCENTAJE DE SATISFACCION	88,81%	78,52%	-0,1	-11,60%

De esta manera en sala de partos se refleja que en comparación del mes de junio y julio. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra son (80) en el mes de junio no se cumplen, aplicaron 69, al contrario del mes de julio, donde aplicaron 94 encuestas, reflejando un aumento de 25 encuestas. Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de junio se evidencia un 88.81%, al contrario de julio que tiene un 78.52%, reflejando una disminución del 11.6%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de laboratorio clínico.



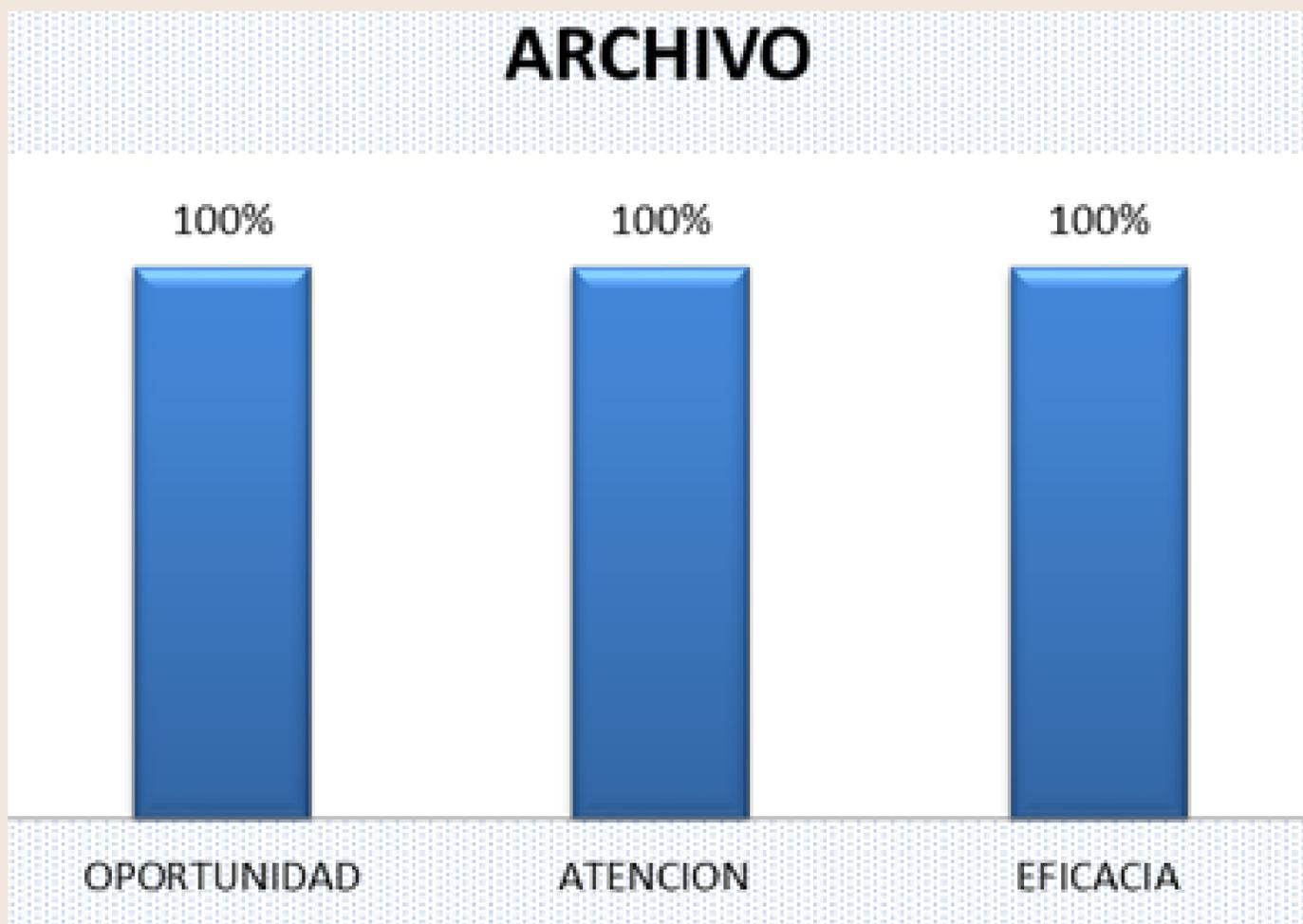
COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS URGENCIAS

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- LABORATORIO CLINICO	JUNIO	JULIO(TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	94,20%	77,23%	-18,00%
La amabilidad y el trato	92,75%	86,60%	-6,60%
La información	91,59%	85,32%	-6,80%
Nombre del médico	81,54%	79,13%	-3,00%
Nombre de la enfermera	80,31%	23,38%	-70,90%
Nombre otro personal de salud	82,50%	67,66%	-18,00%
Información sobre su enfermedad	82,50%	91,30%	10,70%
Preparación del personal	93,04%	80,43%	-13,60%
Estado de habitaciones/Consultorios	83,19%	80,43%	-3,30%
La tecnología de los equipos	91,01%	85,62%	-5,90%
Las indicaciones (señalización)	90,72%	81,06%	-10,60%
Experiencia global	92,46%	80,85%	-12,60%
Recomienda los servicios	96,81%	88,94%	-8,10%

Pasando a cada ítem de evaluación, se realiza un comparativo de un mes anterior, donde lo realice el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en laboratorio clínico se refleja que en comparación del mes de junio y julio, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 70.9%, nombre de otro personal de salud y tiempo de espera con 18% y preparación del personal con 13.6%.



ARCHIVO



LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

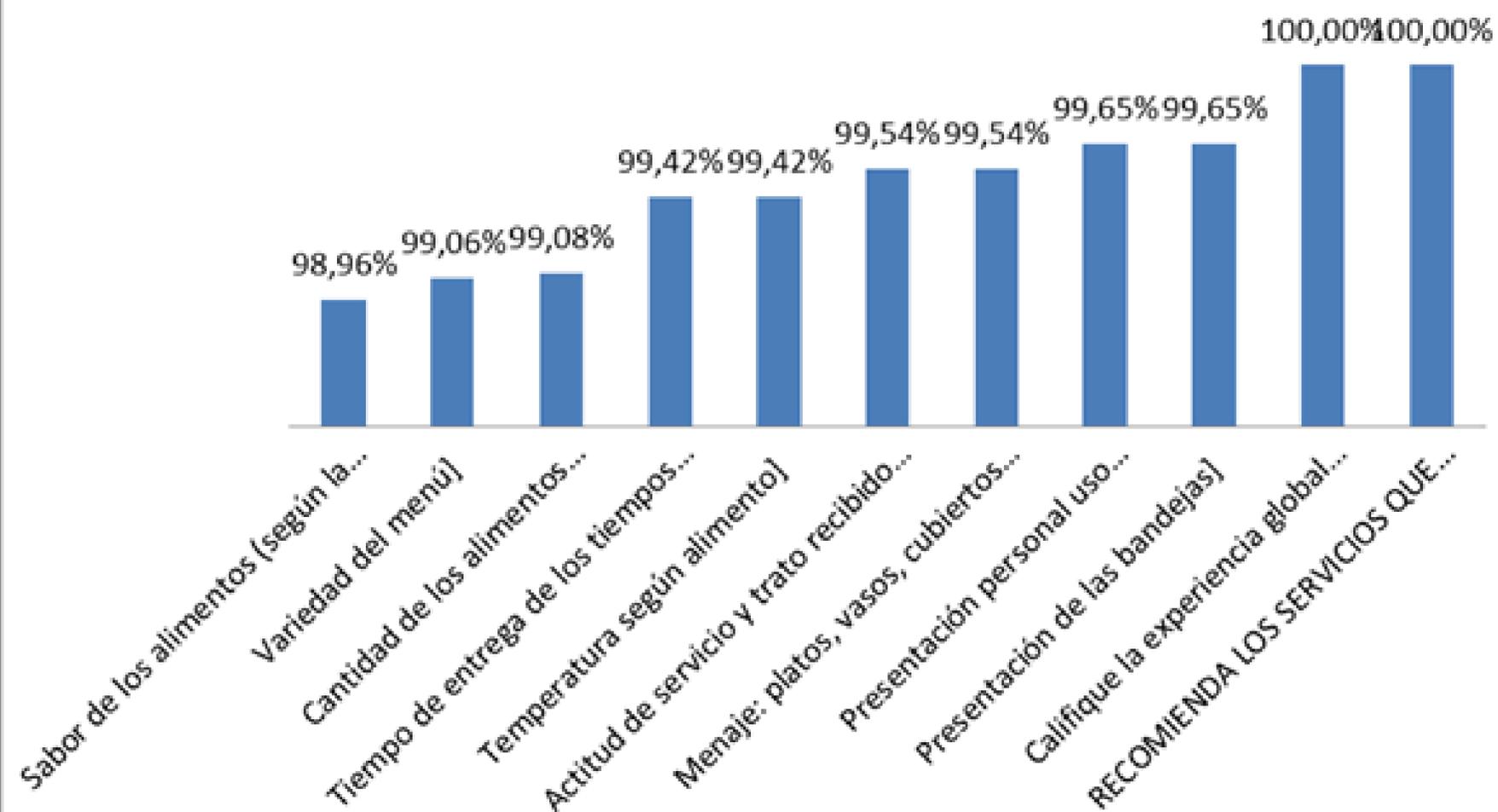
En el área de archivo clínico en el segundo trimestre 2025 se realizaron 69 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 100% Experiencia global del 100%

ITEM EVALUADO	% II trimestre 2024	II trimestre 2023	comparativo
ATENCION	100%	100%	0%
OPORTUNIDAD	100%	100%	0%
EFICACIA	100%	100%	0%

En un análisis de un comparativo trimestral con el mismo periodo del año anterior (II trimestre de 2024), el área de archivo ha mantenido su porcentaje de satisfacción en un 100% en los 3 ítems de atención, oportunidad y eficacia.



Porcentaje de satisfacción servicio de nutrición



En el servicio de nutrición se realizaron 173 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 99.48%. Todos los ítems están por encima del 95%. Con un porcentaje global de satisfacción del 99.48%

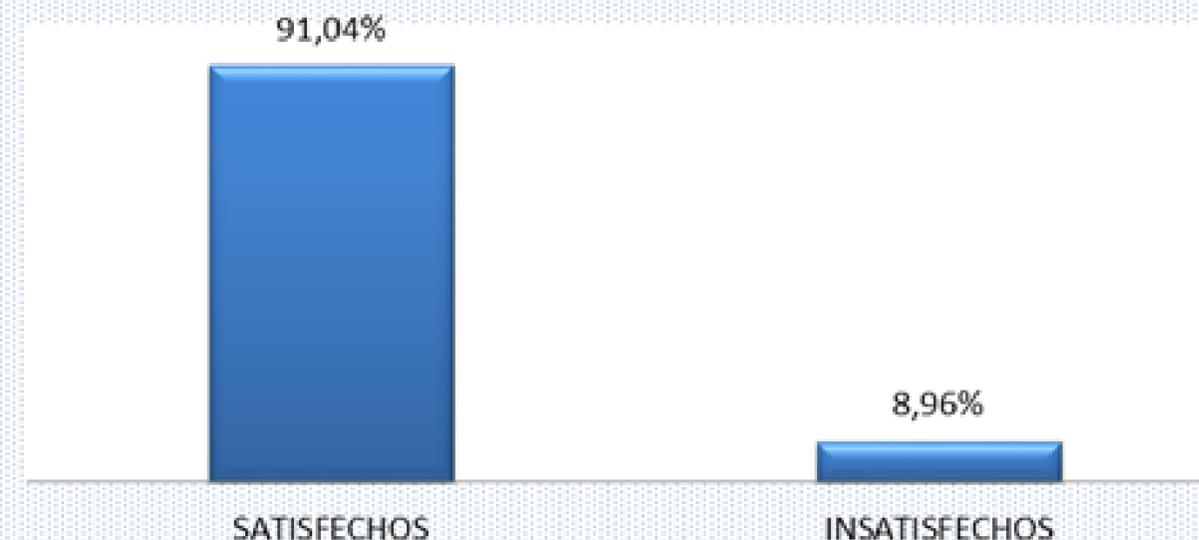


PORCENTAJE DE SATISFACCION

PROPORCION DE PACIENTES	CANTIDAD	% II trimestre de 2025	CANTIDAD	% II trimestre de 2024	comparativo
SATISFECHOS	1270	91,04%	1546	94,44%	-3,60%
INSATISFECHOS	125	8,96%	91	5,56%	61,20%
TOTAL	1395	100%	1637	100%	0,00%

Se evidencia que de los 1395 usuarios encuestados 1270 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida que equivale al 91.04% y 125 se encuentran insatisfechos que equivale al 8.96% del total de la población a la cual se le fueron aplicadas las encuestas de satisfacción.

Porcentaje satisfaccion II trimestre de 2025



Realizando un análisis trimestral, ante el periodo inmediatamente anterior (II trimestre de 2024), los datos más significantes son que la cantidad de pacientes insatisfechos subió un 61.2%.



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

QUIROFANO

- Ø Que el personal brinde más información acerca de los medicamentos.
- Ø Mejorar las camillas y cobijas de las habitaciones
- Ø Que las enfermeras en parte de quirófano tengan un buen trato.
- Ø Que el personal sea más responsable
- Ø Buena atención
- Ø Cuando al paciente le vayan hacer una cirugía que por favor en personal este más pendiente del paciente.

UCIA ADULTOS

- Ø Que el personal de enfermería le brinde mejo atención al paciente
- Ø Que sigan con su buena atención del personal hacia el paciente
- Ø Que el personal de más información a los familiares



HOSPITALIZACION

- Ø Que las enfermeras deberían ser más amable al trato del paciente atención al usuario
- Ø Más cuidado con los pacientes o dejar algún acompañante atención al usuario
- Ø Los resultados de los exámenes que sean más rápidos
- Ø Que tenga compañía por parte de la familia ya que no se puede movilizar y realizar el aseo
- Ø Dar un diagnóstico exacto de la enfermedad

SALA DE PARTOS

- Ø Con respecto a la alimentación que sea buena y que a los baños les hagan mantenimiento
- Ø Para mejorar seria las batas de lo demás todo le parece bien.
Sería bueno que mejoren las cobijas y sábanas de la clínica al igual que las batas



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

CONSULTA EXTERNA

- Ø El Dr. empieza tarde la consulta.
- Ø Puntualidad del doctor
- Ø Que en consulta externa haya más personal para que sea más eficiente
- Ø Mejorar la atención del call center
- Ø Que el tiempo de espera sea más rápido
- Ø Que no pidan tantos documentos y que sean más puntuales en las citas y más personal en consulta externa
- Ø Que mejoren el tiempo de espera y haya en personal en consulta externa
- Ø Sería bueno que haya más personal de enfermería cuando toman los signos.
- Ø Más agilidad con las citas medicas
- Ø Que sigan prestando un buen servicio en la institución y todo es muy eficiente
- Ø Que el personal siga con su amabilidad.
- Ø Que es una muy buena clínica y el personal le da toda la información, sigan así



UCI NEONATOS

- Ø Muy buena la atención prestada y brindada en la unidad de cuidados intensivos neonatales, agradezco su comprensión y apoyo, a todo el servicio excelente trabajo que diosito los bendiga a todos.
- Ø Felicitaciones
- Ø Todo bien, están pendiente del bebe, de la comida, los pañales y el cuidado general.
- Ø Gracias por la atención a mi bebe
Muchas gracias a todo el personal por la atención prestada a mi bebe.



SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

GESTION AMBIENTAL

- ∅ Arreglar y tener más en cuenta el cuidado de las plantas.
- ∅ Que la atención de los camilleros sean más ética

MANTENIMIENTO

- ∅ Que en los consultorios haya más iluminación
- ∅ Siento que hace falta más iluminación en los consultorios y con respecto a la señalización sería bueno que pongan más para guiarse mejor
- ∅ Deberían mejorar la apariencia de los consultorios

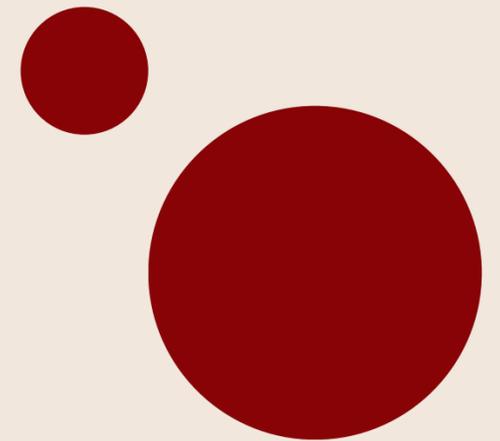


FACTURACION

- ∅ Que el facturación haya más personal para que sea más eficiente
- ∅ Que el proceso de facturación sea más rápido y no pidan muchos papeles
- ∅ Que haya más amabilidad en la parte de facturación
- ∅ Sugerencia que en la facturación sea más rápida.
- ∅ Que haya más amabilidad en la parte de facturación



Clínica Nuestra Señora de Fátima S.A.
Líderes en la Prestación de Servicios de Salud



MUCHAS
GRACIAS
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD