



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

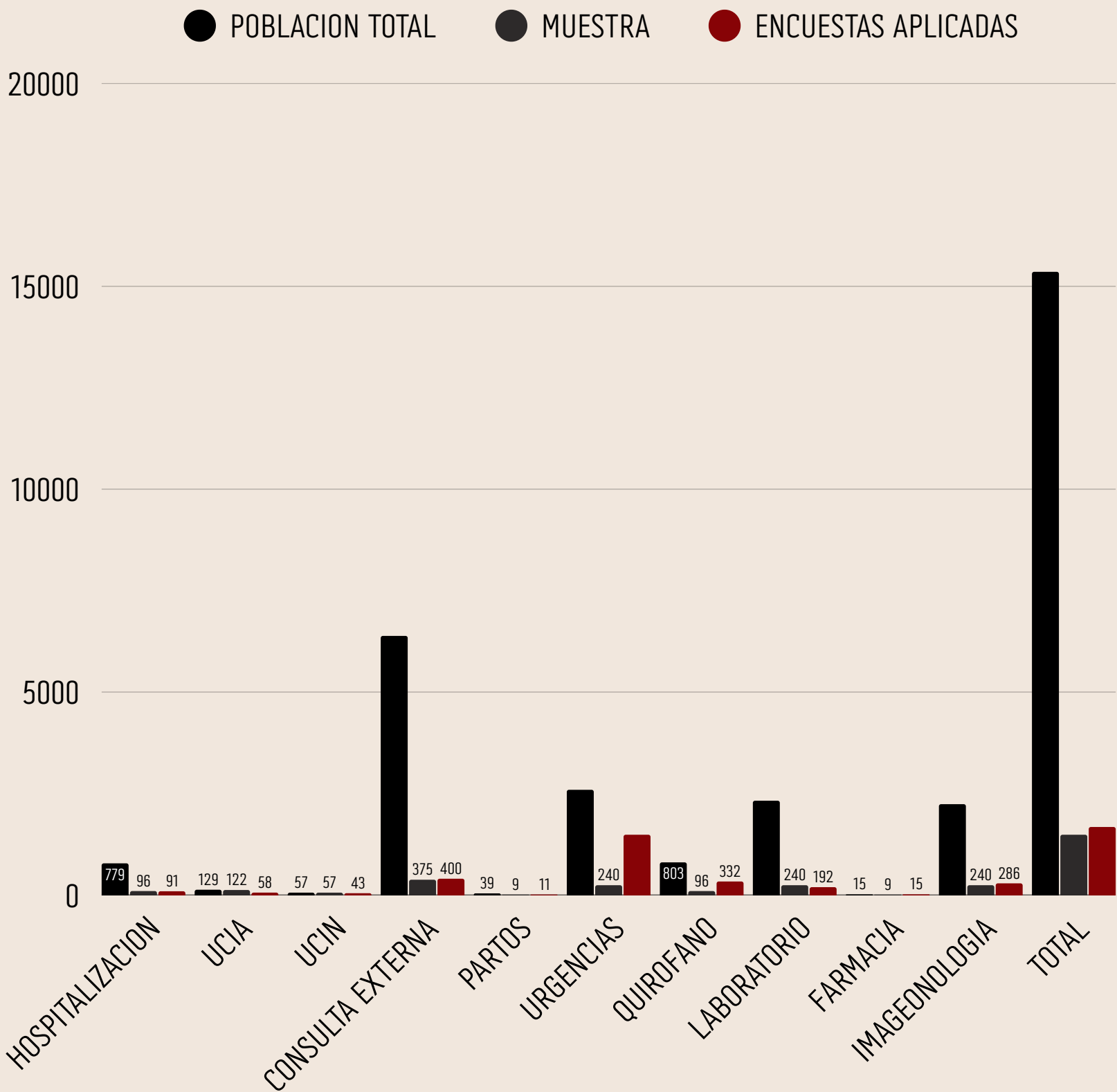
# INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE 2025



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	779	96	91
UCIA	129	122	58
UCIN	57	57	43
CONSULTA EXTERNA	6384	375	400
PARTOS	39	9	11
URGENCIAS	2591	240	1484
QUIROFANO	803	96	332
LABORATORIO	2322	240	192
FARMACIA	15	9	15
IMAGEONOLOGIA	2237	240	286
TOTAL	15356	1484	1675



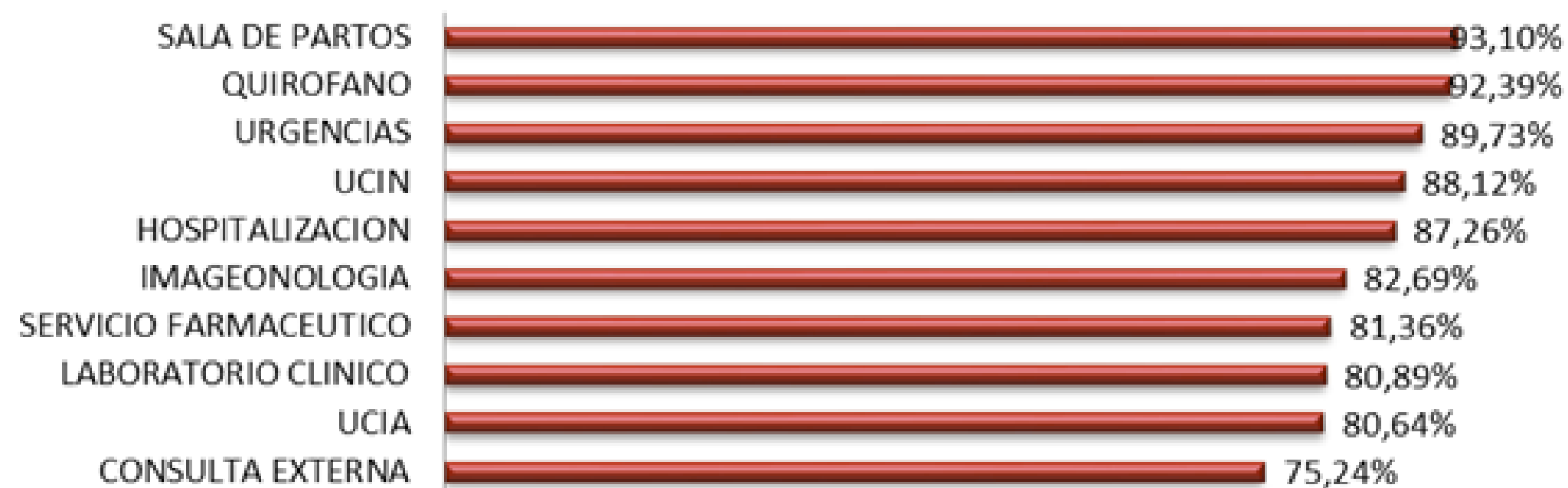
# COMPARATIVO TRIMESTRAL

	III TRIMESTRE 2024	III TRIMESTRE 2025	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
POBLACION	15571	15356	-215	-1,40%
MUESTRA	1564	1484	-80	-5,40%
ENCUESTA	1588	1675	87	5,20%

Realizando un análisis comparativo trimestral, cabe resaltar que la población disminuyo con 215 usuarios lo que representa una reducción del 1.4% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre de 2024). Pasando a la muestra, la muestra estipulada para la aplicación de encuestas en este trimestre disminuyo en 80 lo que representa una reducción del 5.4%. Por último, hubo mayor aplicación de encuestas con el respectivo año anterior, puesto que se aplicaron más 87, lo que representa un aumento de 5.2%. (Ver tabla 3)



## PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN SERVICIO III TRIMESTRE 2025



En el tercer trimestre de 2025, se refleja un porcentaje de satisfacción global del 85.14%. Lo que refleja que el servicio de SALA DE PARTOS tiene un mayor porcentaje de satisfacción con un 93.10%, siguiendo el servicio de QUIROFANO con un 92.39%, luego está el servicio de URGENCIAS con 89.73%, en seguida, el servicio de UCIN con un 88.12%, el servicio de HOSPITALIZACION con un 87.26%. Los anteriores contienen un nivel de porcentaje satisfactorio.

En seguida siguen los servicios con un porcentaje insatisfactorio: IMAGEONOLOGIA con un 82.69%, seguido de FARMACIA con un 81.36%, luego está el servicio de LABORATORIO CLINICO con un 80.89%, continua el servicio de UCIA con un 80.64%, y por último el servicio de CONSULTA EXTERNA con un 75.24%.





# COMPARATIVO TRIMESTRAL

	III TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2024	VARIACION %
UCI ADULTOS	80,64%	97,10%	-16,95%
CONSULTA EXTERNA	75,24%	98,83%	-23,87%
UCI NEONATOS	88,12%	95,05%	-7,29%
HOSPITALIZACION	87,26%	91,15%	-4,27%
URGENCIAS	89,73%	94,97%	-5,52%
S.PARTOS	93,10%	95,27%	-2,28%
QUIROFANO	92,39%	92,60%	-0,23%
IMAGENOLOGIA	92,39%	98,09%	-5,81%
LABORATORIO	80,89%	87,61%	-7,67%
SERVICIO FARMACEUTICO	81,36%	96,43%	-15,63%

Realizando un análisis comparativo trimestral, los datos más destacados son que los servicios que disminuyeron el porcentaje de satisfacción son los siguientes: CONSULTA EXTERNA con 23.87%, luego esta UCIA con 16.95%, sigue FARMACIA con 15.63%, pasando con LABORATORIO con 7.67%, UCIN con 7.29%, de ahí IMAGEONOLOGIA 5.81% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre de 2024). (Ver tabla 6)



## PORCENTAJE DE SATISFACCION ITEM EVALUADO A NIVEL GENERAL TODOS LOS SERVICIOS

	III TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2024	VARIACION %
Nombre de la enfermera	59,97%	88,32%	-32,10%
Nombre otro personal de salud	64,01%	92,75%	-31,00%
Nombre del médico	83,99%	94,38%	-11,00%
El tiempo de espera	84,48%	95,07%	-11,10%
Estado de habitaciones/Consulta	84,99%	93,06%	-8,70%
Las indicaciones (señalización)	86,43%	93,70%	-7,80%
Experiencia global	87,25%	94,75%	-7,90%
Preparación del personal	87,36%	95,20%	-8,20%
La información	87,96%	95,80%	-8,20%
La tecnología de los equipos	88,71%	94,18%	-5,80%
La amabilidad y el trato	88,87%	95,11%	-6,60%
Información sobre su enfermedad	91,22%	98,19%	-7,10%
Recomienda los servicios	95,44%	98,89%	-3,50%

Realizando un análisis comparativo trimestral, se puede apreciar que todos los ITEMS disminuyeron el porcentaje de satisfacción en el siguiente orden: NOMBRE DE LA ENFERMERA con 31.1%, luego esta NOMBRE DE OTRO PERSONAL DE SALUD con 31.0%, pasando a TIEMPO DE ESPERA con 11.1%, seguido de NOMBRE DEL MÉDICO con 11% , luego esta ESTADO DE HABITACIONES Y CONSULTORIOS con 8.7%, de ahí PREPARACION DEL PERSONAL con 8.2%, comparte porcentaje con LA INFORMACION a continuación LA EXPERIENCIA GLOBAL con 7.9%, pasando a Las INDICACIONES (SEÑALIZACIÓN) con 7.8%, INFORMACIÓN SOBRE SU ENFERMEDAD con 7.1%, la AMABILIDAD Y EL TRATO con 6.6%, la TECNOLOGIA DE LOS EQUIPOS con 5.8% y RECOMIENDA LOS SERVICIOS con 3.5% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre de 2024).



## Porcentaje de evaluación según ITEMS en cada servicio



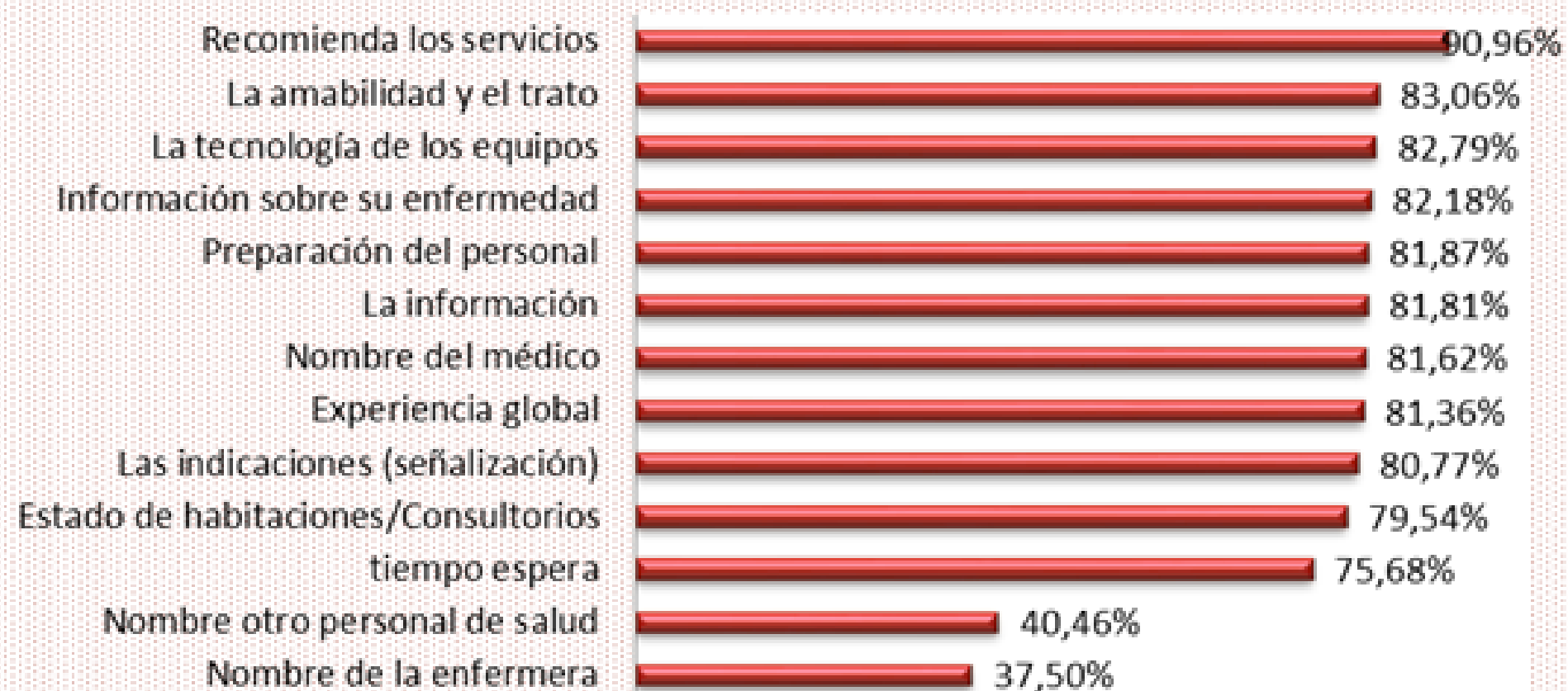
LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

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 95.44%, en seguida información sobre su enfermedad con 91.22%, luego la amabilidad y el trato con 88.87%, de ahí la tecnología de los equipos con 88.71%, pasando a la información con 87.96%, preparación del personal con 87.36%, experiencia global con 87.25%, las indicaciones (señalización) con 86.43%, las estado de habitaciones/ consultorios con 84.99%, el tiempo de espera con 84.48%, nombre del médico con 83.99%.

En seguida, se reflejan los ITEMS con menor porcentaje de satisfacción son: nombre otro personal de salud con 64.01% nombre de la enfermera con 59.97% (Ver grafica 2)



## Porcentaje de satisfacción según TEMS- consulta externa



En el Servicio de Consulta Externa se realizaron 400 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 75.24 % identificándose los ítems con mayores porcentajes: Recomienda los servicios con 90.96%, la amabilidad y el trato con 83.06%, la tecnología de los equipos con 82.79%, información sobre su enfermedad con 82.18%, preparación del personal con 81.87%, la información con 81.81%, nombre del médico con 81.62%, experiencia global con 81.36%, las indicaciones(señalización) con 80.77%, estado de habitaciones/ consultorio con 79.54%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: tiempo de espera con 75.68%, nombre de otro personal de salud con 40.46% y nombre de la enfermera con 37.50%(Ver grafica 3)





# COMPARATIVO TRIMESTRAL CONSULTA EXTERNA

PORCENTAJE DE SATISFACCION III TRIMESTRE- CONSULTA EXTERNA	2024	2025	VARIACION %
	98,38%	75,24%	-23,50%

RRealizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de consulta externa, se puede apreciar que hubo una disminución del 23.5% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO-SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- CONSULTA EXTERNA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	262	138	-124	-47,30%
MUESTRA	125	125	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	74,85%	75,99%	0	1,50%

Teniendo en cuenta que para llevar a cabo datos admisibles, en este tercer trimestre por el mes de septiembre la encuesta la realizo una persona externa a los servicios, por lo tanto se realiza un comparativo del mes anterior, donde lo realizo el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (125) en el mes de agosto se cumple con la muestra, puesto que realizaron 262 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 138 encuestas, en estos dos periodos se realizaron mayor número de encuestas.



# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS CONSULTA EXTERNA

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- CONSULTA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	77,85%	71,59%	-8,00%
La amabilidad y el trato	83,52%	82,17%	-1,60%
La información	81,92%	81,61%	-0,40%
Nombre del médico	78,46%	87,65%	11,70%
Nombre de la	38,73%	35,15%	-9,20%
Nombre otro personal	41,00%	39,39%	-3,90%
Información sobre su	77,32%	91,52%	18,40%
Preparación del	82,15%	81,32%	-1,00%
Estado de	79,69%	79,26%	-0,50%
La tecnología de los	82,87%	82,54%	-0,40%
Las indicaciones	80,87%	80,59%	-0,30%
Experiencia global	81,61%	80,88%	-0,90%
Recomienda los	88,49%	95,62%	8,10%

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 agosto y septiembre, los ítems tuvieron un aumento en el nivel de satisfacción son: información sobre su enfermedad con 18.4%, nombre del médico con 11.7% y recomienda los servicios con 8.1%.

Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombré de la enfermera con 9.2%, tiempo de espera con 8.0%, y nombre de otro personal de salud con 3.9%.







## Porcentaje de satisfacción segun TEMS- Hospitalizacion



En el Servicio de Hospitalización se realizaron 91 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 87.26%, identificándose los ítems con el mayor porcentaje de satisfacción corresponden a: información sobre su enfermedad con 96.40%, recomienda los servicios con 94.73%, la amabilidad y el trato con 91.65%, preparación del personal con 89.45%, la información con 88.79%, experiencia global con 87.69%, la tecnología de los equipos con 87.42%, tiempo de espera con 87.03%

Identificándoselos ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 85.93%, estado de habitaciones/consultorios con 85.27%, las indicaciones (señalización) con 84.44% y nombre de la enfermera con 78.67%



# COMPARATIVO TRIMESTRAL HOSPITALIZACION

PORCENTAJE DE SATISFACCION-HOSPITALIZACION	2024	2025	VARIACION %
	91,14%	87,26%	-4,30%

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



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- HOSPITALIZACION	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	23	35	12	52,20%
MUESTRA	32	32	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	92,53%	76,22%	-0,2	-17,60%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (32) en el mes de agosto no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 23 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 35 encuestas, un aumento de 12 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 92.53%, al contrario de septiembre que tiene un 76.22%, reflejando una disminución del 17.6%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de hospitalización.



# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS HOSPITALIZACION

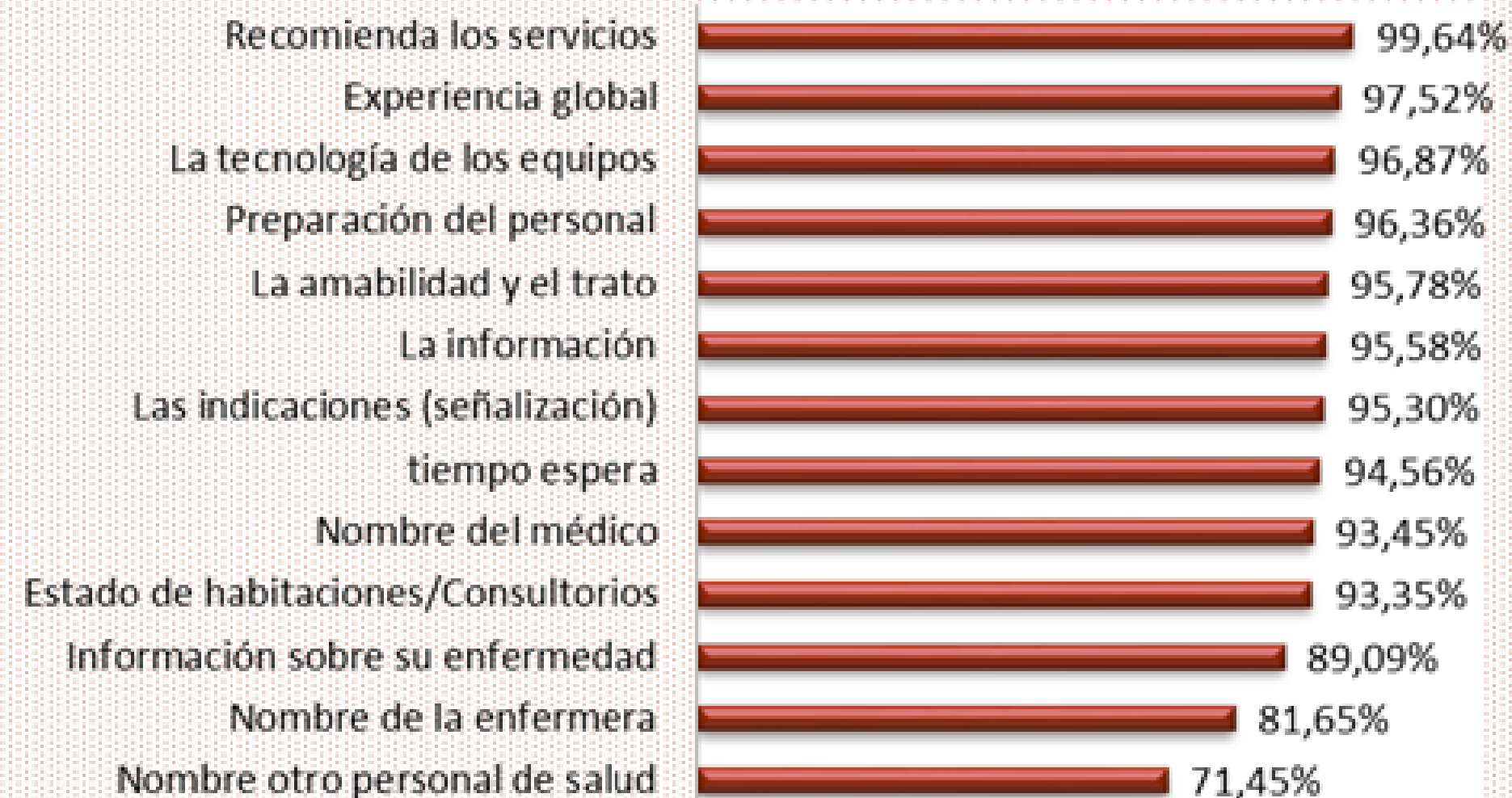
COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- HOSPITALIZACION	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	90,43%	82,29%	-9,00%
La amabilidad y el trato	93,91%	85,14%	-9,30%
La información	92,17%	82,29%	-10,70%
Nombre del médico	100,00%	63,43%	-36,60%
Nombre de la enfermera	100,00%	45,14%	-54,90%
Nombre otro personal de salud	100,00%	41,18%	-58,80%
Información sobre su enfermedad	100,00%	90,30%	-9,70%
Preparación del personal	90,43%	83,43%	-7,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	86,96%	81,71%	-6,00%
La tecnología de los equipos	87,83%	79,39%	-9,60%
Las indicaciones (señalización)	82,73%	79,43%	-4,00%
Experiencia global	87,83%	82,86%	-5,70%
Recomienda los servicios	90,43%	94,29%	4,30%

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 hospitalización se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, el único ítem que tuvo un aumento en el nivel de satisfacción es: recomienda los servicios con 4.3 Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombré de otro personal de salud con 58.8%, nombre de la enfermera con 54.9%, y nombre del médico con 36.6%.





## Porcentaje de satisfacción segun TEMS- Quirofano



LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

En el Servicio de Quirófano se realizaron en el segundo trimestre 332 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 92.39%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Recomendamos los servicios con 99.64%, experiencia global con 97.52%, la tecnología de los equipos con 96.87%, preparación del personal con 96.36, la amabilidad y el trato con 95.78%, en seguida la información con 95.58%, las indicaciones (señalización) con 95.30%, tiempo de espera con 94.56, nombre del médico con 93.45%, estado de habitaciones/consultorios con 93.35%.

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: información sobre su enfermedad con 89.09%, nombre de la enfermera con 81.65% y nombre de otro personal de salud con 71.45%



# COMPARATIVO TRIMESTRAL QUIROFANO

PORCENTAJE DE SATISFACCION- QUIROFANO	2024	2025	VARIACION %
	91,54%	92,39%	0,90%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de quirófano, se puede apreciar que hubo un aumento del 0.9% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- QUIROFANO	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	65	39	-26	-40,00%
MUESTRA	32	32	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	96,26%	77,24%	-0,2	-19,80%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (32) en el mes de agosto se cumple con la muestra, puesto que realizaron 65 y en el mes de septiembre donde lo realiza la tercera persona 39 encuestas, en estos dos periodos se realizaron mayor número de encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 96.26%, al contrario de septiembre que tiene un 77.24%, reflejando una disminución del 19.8%, 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	97,54%	77,89%	-20,10%
La amabilidad y el trato	98,15%	81,54%	-16,90%
La información	98,15%	79,46%	-19,00%
Nombre del médico	100,00%	87,37%	-12,60%
Nombre de la enfermera	92,62%	36,47%	-60,60%
Nombre otro personal de salud	90,15%	32,50%	-63,90%
Información sobre su enfermedad	85,23%	91,35%	7,20%
Preparación del personal	99,69%	82,16%	-17,60%
Estado de habitaciones/Consultorios	95,38%	80,53%	-15,60%
La tecnología de los equipos	97,54%	83,53%	-14,40%
Las indicaciones (señalización)	97,85%	80,00%	-18,20%
Experiencia global	99,08%	84,21%	-15,00%
Recomienda los servicios	100,00%	96,84%	-3,20%

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 hospitalización se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, el único ítem que tuvo un aumento en el nivel de satisfacción es: información sobre su enfermedad con 7.2%

Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombré de otro personal de salud con 63.9%, nombre de la enfermera con 60.6%, y tiempo de espera con 20.1%.





## Porcentaje de satisfacción según TEMS- UCIA



LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

En el Servicio de UCIAse realizaron en el tercer trimestre 58 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 80.64%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: información sobre su enfermedad con 98.57%, recomienda los servicios con 97.59%, la amabilidad y el trato con 84.83%, la información con 83.45%, experiencia global con 83.10%, preparación estado de habitaciones/ consultorios con 82.81%, tiempo de espera con 82.76%, preparación del personal con 81.72%, la tecnología de los equipos con 81.11%, las indicaciones (señalización) con 81.03%.

Identificándoselos ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 72.41%, nombre de la enfermera con 62.11% y nombre otro personal de salud con 57.24%.



# COMPARATIVO TRIMESTRAL UCIA

PORCENTAJE DE SATISFACCION- UCIA	2024	2025	VARIACION %
	97,10%	80,64%	-17,00%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de UCIA, se puede apreciar que hubo una disminución del 17.0% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- UCIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	9	40	31	344,40%
MUESTRA	49	41	-8	-16,30%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	82,07%	79,46%	0	-3,20%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra en agosto (49) donde no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 9 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 40 encuestas, por lo que se refleja un aumento de 31 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 82.07%, al contrario de septiembre que tiene un 79.46%, reflejando una disminución del 3.2%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de UCIA.





# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ÍTEMS QUIROFANO

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- UCIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	77,78%	84,50%	8,60%
La amabilidad y el trato	82,22%	86,50%	5,20%
La información	82,22%	84,50%	2,80%
Nombre del médico	100,00%	60,00%	-40,00%
Nombre de la enfermera	50,00%	56,00%	12,00%
Nombre otro personal de salud	64,44%	54,00%	-16,20%
Información sobre su enfermedad	100,00%	97,95%	-2,10%
Preparación del personal	82,22%	82,50%	0,30%
Estado de habitaciones/Consultorios	80,00%	83,59%	4,50%
La tecnología de los equipos	82,22%	81,11%	-1,40%
Las indicaciones (señalización)	82,22%	81,50%	-0,90%
Experiencia global	80,00%	84,50%	5,60%
Recomienda los servicios	100,00%	97,00%	-3,00%

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 UCIA se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, los ítems tuvieron un aumento en el nivel de satisfacción son: nombre de la enfermera con 12.0%, tiempo de espera con 8.6%, experiencia global con 5.6%, la amabilidad y el trato con 5.2%, estado de habitaciones y consultorios con 4.5%, la información con 2.8% y preparación del personal con 0.3%

Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombré del médico con 40.0%, nombre de otro personal de salud con 16.2% y recomienda los servicios con 3.0%.



## Porcentaje de satisfacción según TEMS-UCIN



En el Servicio de UCI Neonatal se realizaron 43 encuestas, obteniendo un porcentaje de satisfacción de 88.12%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Información sobre su enfermedad con el 100%, recomienda los servicios con 99.53%, preparación del personal con 92.56%, la experiencia global con 92.09%, la amabilidad y el trato con 92.09%, la información con 90.70%, la tecnología de los equipos con 90.48%, las indicaciones (señalización) con 89.30%, estado de habitaciones y consultorios con 87.44% tiempo de espera con 86.98%.

Identificándoselos ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 77.14%, nombre de la enfermera con 75.24% y nombre de otro personal de salud con 71.43%.



# COMPARATIVO TRIMESTRAL UCIN

PORCENTAJE DE SATISFACCION- UCIN	2024	2025	VARIACION %
	95,03%	88,12%	-7,30%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de UCIN, se puede apreciar que hubo una disminución del 7.3% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)





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

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- UCIN	JULIO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	10	18	8	80,00%
MUESTRA	17	18	1	5,90%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	96,69%	82,58%	-0,1	-14,60%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de JULIO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra de julio (17) por lo que no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 10 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, donde la muestra era de (18) cumpliéndola, en comparativa de 8 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de julio se evidencia un 96.69%, al contrario de septiembre que tiene un 82.58%, reflejando una disminución del 14.6%, 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	JULIO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	96,00%	82,22%	-14,40%
La amabilidad y el trato	100,00%	88,89%	-11,10%
La información	98,00%	85,56%	-12,70%
Nombre del médico	91,11%	68,89%	-24,40%
Nombre de la enfermera	91,11%	60,00%	-34,10%
Nombre otro personal de salud	91,11%	60,00%	-34,10%
Información sobre su enfermedad	100,00%	100,00%	0,00%
Preparación del personal	100,00%	86,67%	-13,30%
Estado de habitaciones/Consultorios	94,00%	84,44%	-10,20%
La tecnología de los equipos	98,00%	85,88%	-12,40%
Las indicaciones (señalización)	96,00%	84,44%	-12,00%
Experiencia global	100,00%	86,67%	-13,30%
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 realiza el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en UCIN se refleja que en comparación del mes de julio y septiembre, los ítems que se mantuvieron en el nivel de satisfacción son: información sobre su enfermedad y recomienda los servicios con el 100% Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombré de la enfermera con 34.1%, nombre de otro personal de salud con 34.1%, nombre del médico con 24.4%, y tiempo de espera con 14.4%



## Porcentaje de satisfacción segun TEMS- IMAGEONOLOGIA



En el Servicio de Imagenología se realizaron 286 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 82.69% en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: Información sobre su enfermedad con 95.08%, recomienda los servicios con 94.76%, la tecnología de los equipos con 87.99, la información con 87.69%, la amabilidad y el trato con 87.06%, las indicaciones (señalización) con 85.94%, preparación del personal con 85.21%, experiencia global con 84.69%, estado de habitaciones/ consultorios con 84.35%, tiempo de espera con 83.78%.

Identificándoselos ítems con menor porcentaje de satisfacción en: nombre del médico con 80.63%, nombre de otro personal de salud con 66.04% y nombre de la enfermera con 36.61%



# COMPARATIVO TRIMESTRAL IMAGEONOLOGIA

PORCENTAJE DE SATISFACCION- IMAGEONOLOGIA	2024	2025	VARIACION %
	98,31%	82,69%	-15,90%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de imageonologia, se puede apreciar que hubo una disminución del 15.9% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- IMAGEONOLOGIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	53	107	54	101,90%
MUESTRA	80	80	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	95,55%	80,29%	-0,2	-16,00%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (80) en el mes de agosto no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 53 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 107 encuestas, hubo una diferencia de 54 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 95.55%, al contrario de septiembre que tiene un 80.29%, reflejando una disminución del 16.0%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de IMAGEONOLOGIA.





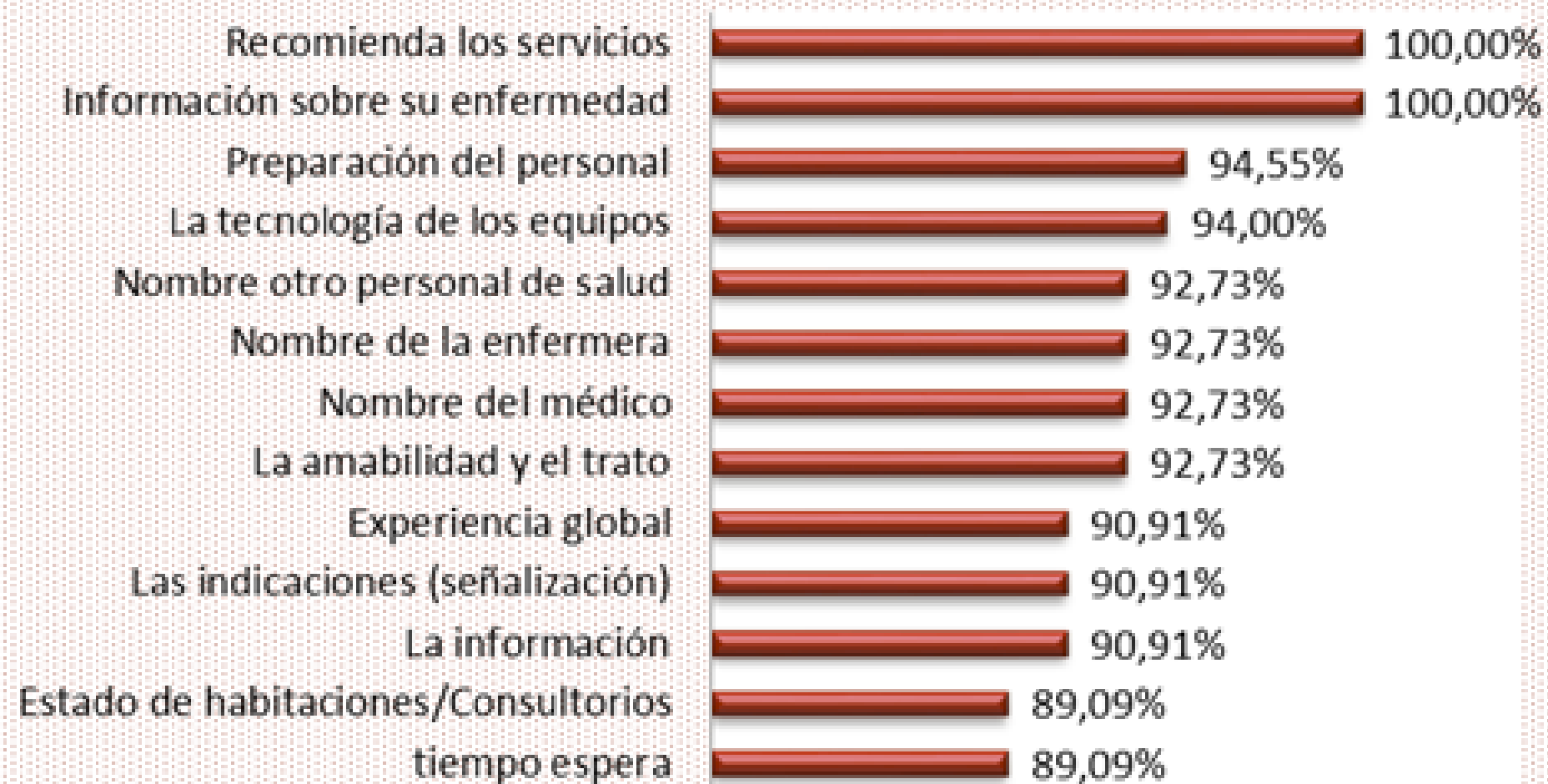
# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS IMAGEONOLOGIA

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- IMAGEONOLOGIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	94,72%	79,44%	-16,10%
La amabilidad y el trato	93,58%	82,99%	-11,30%
La información	92,83%	85,61%	-7,80%
Nombre del médico	100,00%	67,55%	-32,50%
Nombre de la enfermera	0%	55,20%	100%
Nombre otro personal de salud	100,00%	65,25%	-34,80%
Información sobre su enfermedad	100,00%	89,00%	-11,00%
Preparación del personal	96,15%	83,02%	-13,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	90,77%	82,99%	-8,60%
La tecnología de los equipos	93,46%	83,40%	-10,80%
Las indicaciones (señalización)	95,47%	82,80%	-13,30%
Experiencia global	90,94%	82,43%	-9,40%
Recomienda los servicios	98,49%	97,57%	-0,90%

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 iamgeonologia se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, la totalidad de ítems tuvieron una disminución del nivel de satisfacción, lo más destacados son: nombre de otro personal de salud con 34.8%, nombre del médico con 32.5%, y tiempo de espera con 16.1%.



## Porcentaje de satisfaccion segun 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 %
	95,27%	93,10%	-2,30%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de sala de partos, se puede apreciar que hubo una disminución del 2.3% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- SALA DE PARTOS	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	3	3	0	0%
MUESTRA	3	3	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	92,82%	83,68%	-0,1	-9,80%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (3) en los dos meses se cumple con la muestra. Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 92.82%, al contrario de septiembre que tiene un 83.68%, reflejando una disminución del 9.8%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de sala de partos.



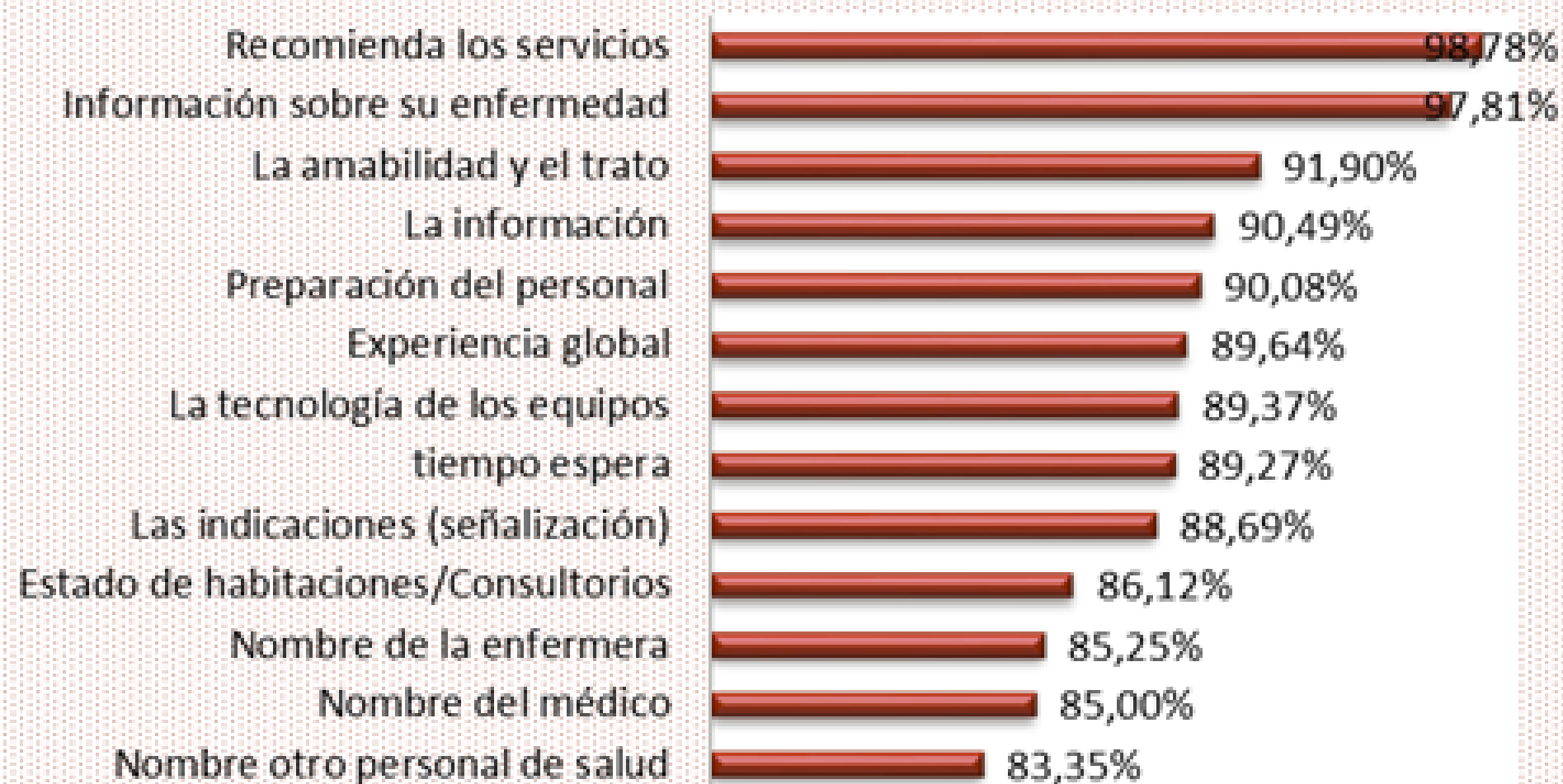
# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS SALA DE PARTOS

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- IMAGEONOLOGIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	80,00%	80,00%	0,00%
La amabilidad y el trato	86,67%	86,67%	0,00%
La información	86,67%	86,67%	0,00%
Nombre del médico	100,00%	73,33%	-26,70%
Nombre de la enfermera	100,00%	73,33%	-26,70%
Nombre otro personal de salud	100,00%	73,33%	-26,70%
Información sobre su enfermedad	100,00%	100,00%	0,00%
Preparación del personal	86,67%	93,33%	7,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	93,33%	73,33%	-21,40%
La tecnología de los equipos	93,33%	80,00%	-14,30%
Las indicaciones (señalización)	100,00%	80,00%	-20,00%
Experiencia global	80,00%	86,67%	8,30%
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 realiza el servicio y el siguiente la tercera persona. De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, los ítems tuvieron un aumento en el nivel de satisfacción son: experiencia global con 8.3% y preparación del personal con 7.7%. Además, los siguientes ITEMS, no tuvieron variación se mantuvo en un 100% como: tiempo espera, La amabilidad y el trato, la información, Información sobre su enfermedad y recomienda los servicios. Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: nombre del médico, nombre de otro personal de salud y nombré de la enfermera con 26.7%, estado de habitaciones/ consultorios con 21.4%, e indicaciones (señalización) con 20.0%.



## Porcentaje de satisfacción segun ITEMS- URGENCIAS



En el Servicio de Urgencias se realizaron 247 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 89.73%; en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: recomienda los servicios con 98.78%, información sobre la enfermedad con 97.81%, la amabilidad y el trato con 91.90%, la información con 90.49%, preparación del personal con 90.08%, experiencia global con 89.64%, la tecnología de los equipos con 89.37% tiempo de espera con 89.27% y las indicaciones (señalización) con 88.69%

Identificándoselos ítems con menor porcentaje de satisfacción en: estado de habitaciones/ consultorio con 86.12%, nombre de la enfermera con 85.25%, nombre de otro personal de salud con 83.35%.



# COMPARATIVO TRIMESTRAL URGENCIAS



PORCENTAJE DE SATISFACCION-URGENCIAS		2024	VARIACION %	
		95,10%	89,73%	-5,60%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de urgencias, se puede apreciar que hubo una disminución del 5.6% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)







# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA-URGENCIAS	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	68	83	15	22,10%
MUESTRA	80	80	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	95,35%	79,81%	-0,2	-16,30%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (80) en el mes de agosto no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 68 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 83 encuestas, se observa una variación de 15 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 95.35%, al contrario de septiembre que tiene un 79.81%, reflejando una disminución del 16.3%, 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	94,63%	80,96%	-14,40%
La amabilidad y el trato	94,41%	88,43%	-6,30%
La información	94,93%	84,10%	-11,40%
Nombre del médico	95,86%	64,00%	-33,20%
Nombre de la enfermera	100,00%	58,97%	-41,00%
Nombre otro personal de salud	100,00%	55,79%	-44,20%
Información sobre su enfermedad	100,00%	93,60%	-6,40%
Preparación del personal	94,71%	82,65%	-12,70%
Estado de habitaciones/Consultorios	89,39%	79,04%	-11,60%
La tecnología de los equipos	92,94%	84,27%	-9,30%
Las indicaciones (señalización)	92,24%	82,93%	-10,10%
Experiencia global	92,94%	84,10%	-9,50%
Recomienda los servicios	99,71%	96,83%	-2,90%

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 agosto y septiembre, todos los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de la enfermera con 41.0%%, nombre de otro personal de salud con 44.2% y nombre del médico con 33.2%.





En el Servicio Farmacéutico se realizaron 15 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 81.36% en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: información sobre su enfermedad con 100%, recomienda los servicios con 98.67%, las indicaciones (señalización) con 89.33%, la amabilidad y el trato con un 89.33%. En seguida, experiencia global con 87.14%, la información con 84.44%, tiempo de espera con 84.44%, la tecnología de los equipos con 82.50%, y el estado de habitaciones/ consultorios con 82.50%



# COMPARATIVO TRIMESTRAL SERVICIO FARMACEUTICO

PORCENTAJE DE SATISFACCION- SERVICIO FARMACEUTICO	2024	2025	VARIACION %
	95,79%	81,36%	-15,10%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de servicio farmacéutico, se puede apreciar que hubo una disminución del 15.1% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



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

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA-FARMACIA	JULIO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
ENCUESTAS APLICADAS	5	5	0	0,00%
MUESTRA	3	3	0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	96,47%	73,87%	-0,2	-23,40%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de JULIO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (3) en los dos meses se cumple con la muestra, puesto que realizaron 5 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de julio se evidencia un 96.47%, al contrario de septiembre que tiene un 73.87%, reflejando una disminución del 23.4%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de farmacia.





# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ÍTEMS FARMACIA

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ÍTEMS CON UNA TERCERA PERSONA- FARMACIA	JULIO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	N/A	N/A	N/A
La amabilidad y el trato	96,00%	84,00%	-12,50%
La información	N/A	N/A	N/A
Nombre del médico	N/A	N/A	N/A
Nombre de la enfermera	N/A	N/A	N/A
Nombre otro personal	100,00%	20,00%	-80,00%
Información sobre su	100,00%	20,00%	-80,00%
Preparación del	96,00%	100,00%	4,20%
Estado de	N/A	N/A	N/A
La tecnología de los	80,00%	80,00%	0,00%
Las indicaciones	96,00%	84,00%	-12,50%
Experiencia global	96,00%	84,00%	-12,50%
Recomienda los	96,00%	80,00%	-16,70%

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 el servicio farmacéutico se refleja que en comparación del mes de julio y septiembre, la mayoría de los ítems tuvieron una disminución, los más destacados son: nombre de otro personal de salud con 80%, información de su enfermedad con 80% y recomienda los servicios con 16.7%.



## Porcentaje de satisfacción segun ITEMS- LABORATORIO CLINICO



LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

En el Servicio de laboratorio clínico se realizaron en el tercer trimestre 192 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 80.89%, en las cuales se evidencia el ítem con mayor porcentaje de satisfacción son: información sobre su enfermedad con 93.50%, recomienda los servicios con 92.42%, la amabilidad y el trato con 86.70%, la tecnología de los equipos con 84.73%, experiencia global con 82.29%, las indicaciones (señalización) con 81.88%, preparación del personal con 81.78%, estado de habitaciones y consultorios con 81.05%, nombre del médico con 81.00%

Identificándose los ítems con menor porcentaje de satisfacción en: tiempo de espera con 78.74%, nombre de otro personal de salud con 68.30% y nombre de la enfermera con 43.53%



# COMPARATIVO TRIMESTRAL LABORATORIO CLINICO

PORCENTAJE DE SATISFACCION- SERVICIO LABORATORIO CLINICO	2024	2025	VARIACION %
	87,59%	80,89%	-7,60%

Realizando un comparativo trimestral en cuanto al porcentaje de satisfacción del servicio de laboratorio clínico, se puede apreciar que hubo Una disminución del 7.6% comparándolo con el periodo anterior (III trimestre 2024)



# COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA (AGOSTO - SEPTIEMBRE 2025)

COMPARATIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA APLICADA CON UNA TERCERA PERSONA- LABORATORIO CLINICO	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %	
ENCUESTAS APLICADAS	16	82		66	412,50%
MUESTRA	80	80		0	0,00%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	81,25%	83,85%		0	3,20%

De esta manera en consulta externa se refleja que en comparación del mes de AGOSTO Y SEPTIEMBRE. En primer lugar las encuestas estipuladas para aplicar como se refleja en la muestra (80) en el mes de agosto no se cumple con la muestra, puesto que realizaron 16 encuestas a comparación de septiembre donde lo realiza la tercera persona, reflejando 82 encuestas, reflejando una variación de 66 encuestas.

Por otro lado, en porcentaje de satisfacción, en el mes de agosto se evidencia un 81.25%, al contrario de septiembre que tiene un 83.25%, reflejando un aumento del 3.2%, en comparación del mes anterior donde los que realizan la encuesta son el servicio de laboratorio clínico.



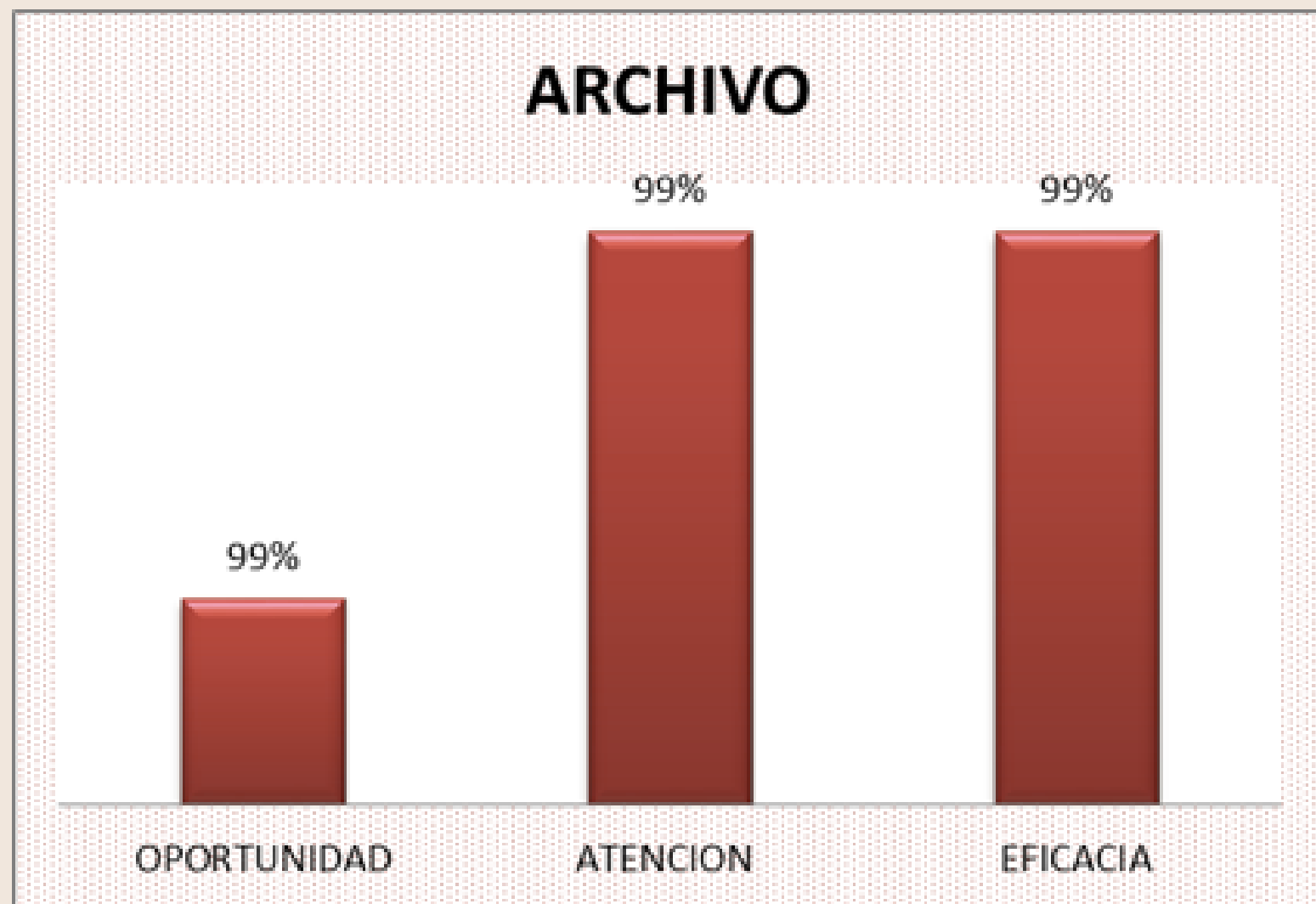


# COMPARATIVO TRIMESTRAL DE ITEMS LABORATORIO CLINICO

COMPARATIVO DE EVALUACION DE ITEMS CON UNA TERCERA PERSONA- LABORATORIO CLINICO	AGOSTO	SEPTIEMBRE( TERCERA PERSONA)	VARIACION %
tiempo espera	88,75%	78,52%	-11,50%
La amabilidad y el trato	93,75%	85,43%	-8,90%
La información	91,25%	83,66%	-8,30%
Nombre del médico	60,00%	90,77%	51,30%
Nombre de la enfermera	30,00%	77,14%	157,10%
Nombre otro personal de salud	45,00%	77,14%	71,40%
Información sobre su enfermedad	95,00%	96,92%	2,00%
Preparación del personal	92,50%	81,23%	-12,20%
Estado de habitaciones/Consultorios	88,75%	80,24%	-9,60%
La tecnología de los equipos	92,50%	82,08%	-11,30%
Las indicaciones (señalización)	87,50%	81,71%	-6,60%
Experiencia global	91,25%	82,20%	-9,90%
Recomienda los servicios	100,00%	95,00%	-5,00%

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 laboratorio clínico se refleja que en comparación del mes de agosto y septiembre, los ítems que tuvieron un aumento en el nivel de satisfacción son: nombre de la enfermera con 157.1%, nombre de otro personal de salud con 71.4% y nombre del médico con 51.3% Sin embargo la mayoría de ítems tuvieron una disminución, lo más destacados son: preparación del personal con 12.2%, tiempo de espera con 11.5%, y la tecnología de los equipos con 11.3%.





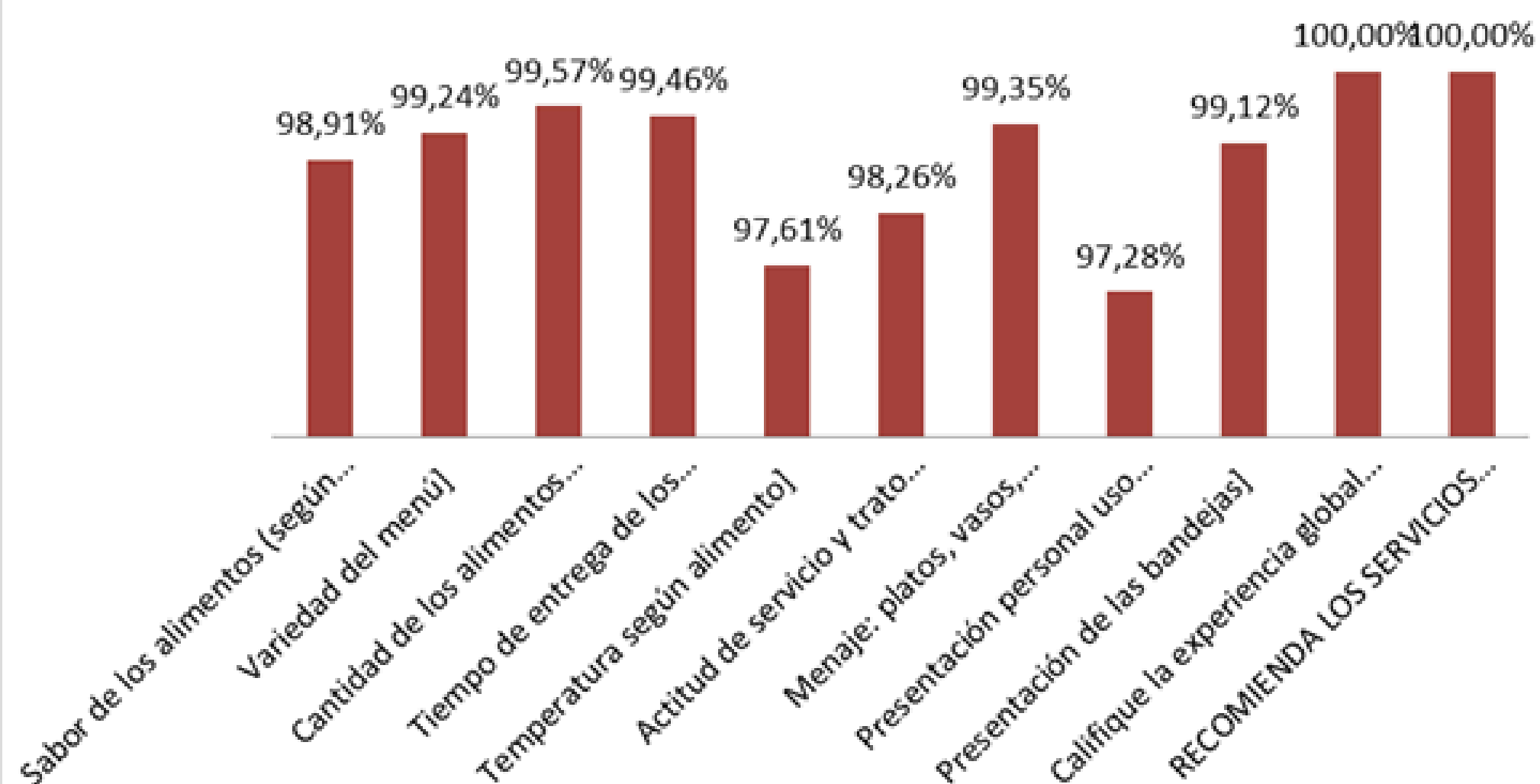
En el área de archivo clínico en el tercer trimestre 2025 se realizaron 63 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 99%  
Experiencia global del 99%

ITEM EVALUADO	% III trimestre 2025	III trimestre 2024	comparativo
ATENCION	99%	100%	-1%
OPORTUNIDAD	99%	100%	-1%
EFICACIA	99%	100%	-1%

En un análisis de un comparativo trimestral con el mismo periodo del año anterior (III trimestre de 2024), el área de archivo tuvo una disminución del 1% en los 3 ítems de atención, oportunidad y eficacia.



## Porcentaje de satisfaccion servicio de nutricion



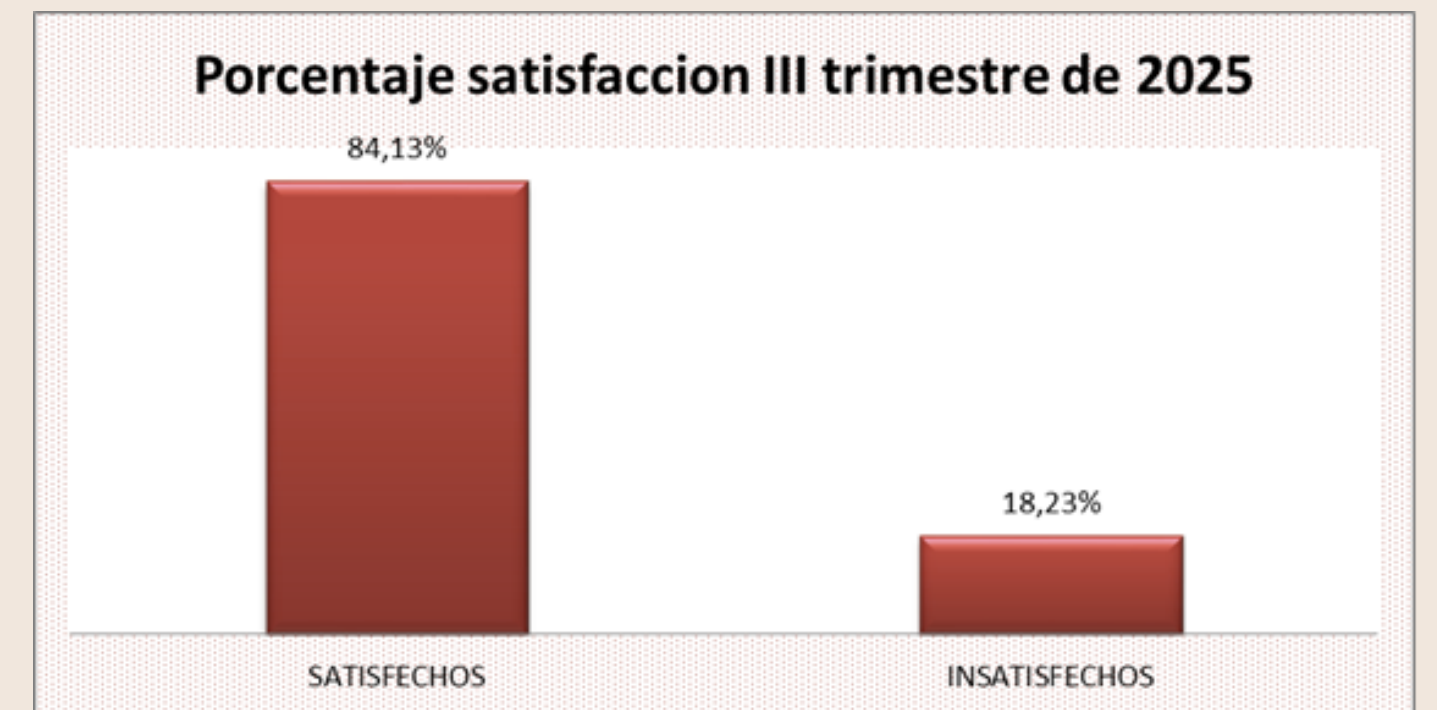
En el servicio de nutrición se realizaron 184 encuestas, con un porcentaje de satisfacción del 98.98%. Todos los ítems están por encima del 95%. Con un porcentaje global de satisfacción del 99.48%.



# PORCENTAJE DE SATISFACCION

PROPORCION DE PACIENTES	CANTIDAD	% II trimestre de 2025	CANTIDAD	% II trimestre de 2024	comparativo
SATISFECHOS	1409	84,13%	1505	94,06%	-9,93%
INSATISFECHOS	266	18,23%	95	5,94%	12,29%
TOTAL	1675	100%	1600	100%	0,00%

Realizando un análisis trimestral, ante el periodo inmediatamente anterior (III trimestre de 2024), los datos más significantes son que la cantidad de pacientes insatisfechos subió un 12.29%.



Se evidencia que de los 1675 usuarios encuestados 1409 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida que equivale al 84.13% y 266 se encuentran insatisfechos que equivale al 18.23% del total de la población a la cual se le fueron aplicadas las encuestas de satisfacción.



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

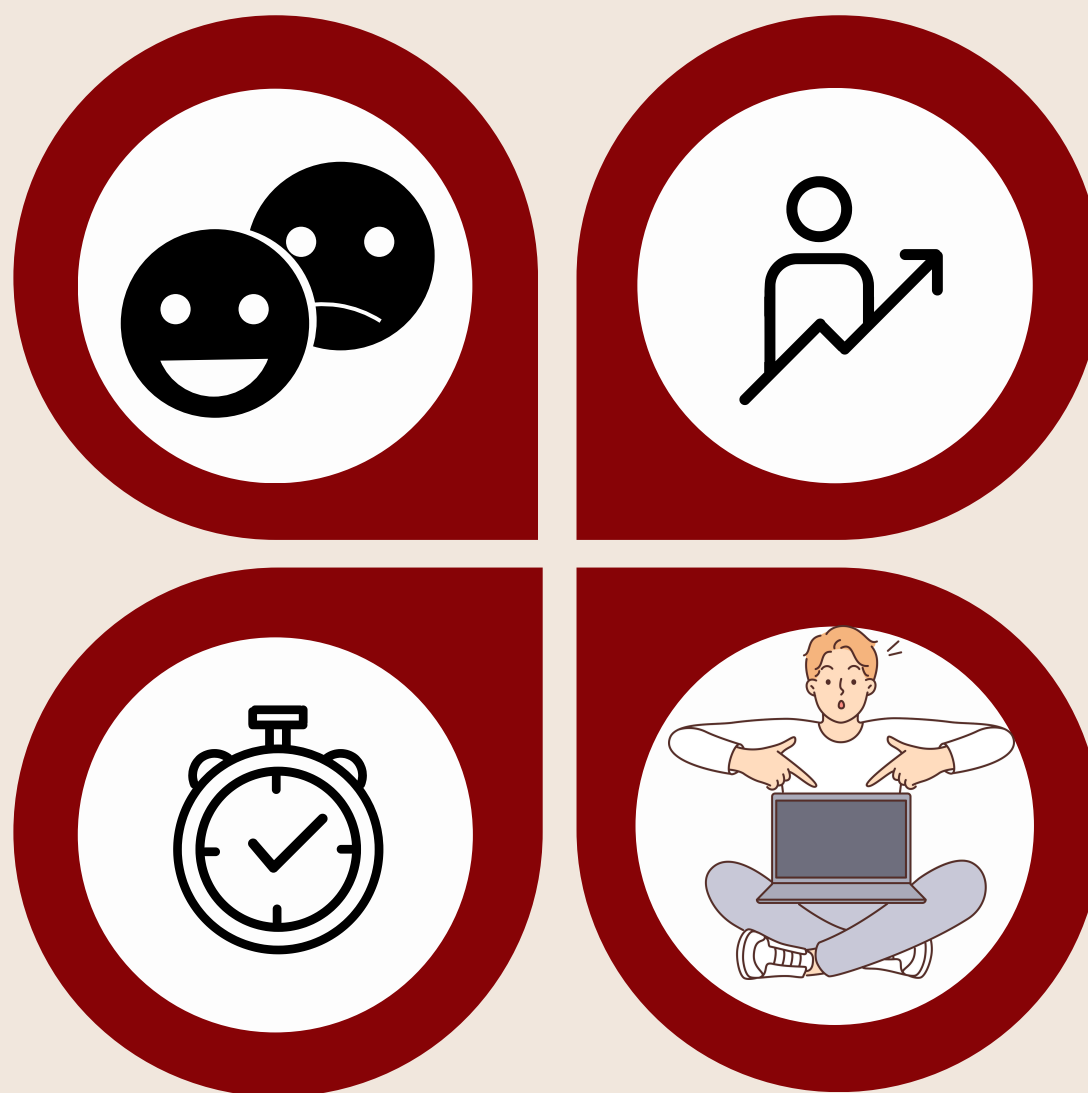
# SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

## QUIROFANO

- Ø Mejora de calidad humana en cuanto a los especialistas
- Ø Tener más informado al paciente y familiar.
- Ø Que las enfermeras en parte de quirófano tengan un buen trato.
- Ø Capacitar en cuanto al personal de enfermería en humanización y atención del usuario y el buen trato a los pacientes
- Ø Mayor control por parte de las enfermeras al momento de salir de quirófano
- Ø Mejora de calidad humana en cuanto a los especialistas
- Ø Tener más informado al paciente y familiar.

## UCIA ADULTOS

- Ø Recomendamos más empatía con el personal de aseo



## HOSPITALIZACION

- Ø Que sigan amables, con una atención muy buena.
- Ø Recomendamos que en las señalizaciones se añada una implantación braille.
- Ø Recomendamos más especialistas, de resto muy amables.
- Ø Tener más cautela con la prestación de servicios.
- Ø Felicitar por ser muy amables
- Ø En caso de tener pacientes de la tercera edad procurar tener dos familiares.
- Ø Recomendamos tener un tipo de mueble en los cuartos para más comodidad a los acompañantes.
- Ø El personal de anestesiología procurar tener más paciencia con el paciente.
- Ø Permitir la compañía constante de los adultos mayores.
- Ø Agilizar los procedimientos de cirugía.
- Ø Recomendamos que sean más humanos, para cuando uno solicita cambio de tendidos o asistencia.
- Ø Mejorar el horario de administraciones de medicamentos
- Ø Más atención con el paciente
- Ø La información y la empatía en cuanto a los familiares en dar información y explicarles claramente las cosas
- Ø Que la comunicación del médico sea entendible con el paciente porque utilizan términos que desconocen
- Ø Que cuando van a preguntar den la información clara y no las tengan de un lado a otro
- Ø En cuestión de la vigilancia son inconscientes y poco colaboradores
- Ø Medios de comunicación para los pacientes utilizar servicios tecnológicos y poder comunicarse con sus familiares (wifi)
- Ø Mayor empatía en algún personal en el área de enfermería
- Ø Comodidad para los acompañantes que están en hospitalización

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD





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

# SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

## CONSULTA EXTERNA

- Ø Más agilidad en la atención
- Ø Me han atendido bien
- Ø Me atienden bien solo hay que tener tiempo porque las citas son demoradas
- Ø Las consultas son un poco demoradas
- Ø Siempre me atienden bien
- Ø Buena atención
- Ø Las citas son demoradas pero vale la pena esperar por la buena atención
- Ø La hora de la cita no coincide con la hora de atención médica
- Ø Hay mucho ruido
- Ø Muy buena atención felicitaciones al personal
- Ø Por favor que el especialista llegue a la hora que da agenda
- Ø Puntualidad del doctor
- Ø Cuando al paciente le vayan hacer una cirugía que por favor en personal este más pendiente del paciente
- Ø El médico debe ser más cumplido
- Ø No es conforme con la atención del Dr Ricardo guzmán pide que no la vuelva atender porque sale regañada no le da las recomendaciones e información bien
- Ø



- Llamar a cancelar citas con anticipación
- Ø Mejorar el tiempo de espera para ser atendido
- Ø Mejorar la atención call center
- Ø No cambiar los horarios que dan en las citas o informar con tiempo
- Ø Dejar acompañamiento a mayores
- Ø Ser atendido en el horario que se llamó al paciente y mejorar el tiempo de espera
- Ø Habilitar más puestos para la sala de espera
- Ø Más agilidad en el servicio
- Ø Todo está bien
- Ø Evitar tanto papeleo
- Ø Mejorar la información en la clínica.
- Ø El teléfono para sacar citas siempre está apagado soy de lejos
- Ø Les falta amabilidad al personal
- Ø Más explicación sobre la enfermedad el doctor muy serio
- Ø Consulta por pre anestesia debería ser más rápida la cita
- Ø La información después de las citas es muy complicado.
- Ø Calidad humana con los especialistas , y capacitación con vigilancia para orientar a los usuarios dentro de la institución
- Ø Mayor orientación y que se cumpla con horarios establecidos
- Ø Recomienda que se respeten los horarios establecidos para las citas programadas

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD





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

# SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

## GESTION AMBIENTAL

Ø Observación el aseo de los baños

## MANTENIMIENTO

- Ø Mejorar la apariencia de habitaciones y consultorios sería bueno más iluminación
- Ø Adecuar mejor la clínica
- Ø Muy pequeña la clínica para tantas personas

## IMAGENOLOGIA

- Ø Recomendando en la puntualidad y horas establecidas para ser atendidos
- Ø Recomendando que se respeten los horarios establecidos para ser atendidos
- Ø Más información en cuanto trasladan a los pacientes a imagenología
- Ø Muy demorada la atención
- Ø Muy buena atención



## FACTURACION

- Ø Poner la facturación más cerca
- Ø Facturación muy demorada
- Ø Facturación la casona no son organizadas
- Ø Recomendando que en facturación haya más personal para no demorar a los pacientes
- Ø Mayor capacitación y apoyo para el personal de facturación, indica que el día de hoy hubo retraso para ser atendidos
- Ø El tiempo de espera en facturación debería ser más rápido

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



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

# SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

## URGENCIAS

- Ø Que tengan los especialistas adecuados para que puedan definir el tratamiento adecuado y la estadía no sea tan larga
- Ø Buen servicio
- Ø Me han atendido bien hasta el momento
- Ø Solo se demoraron un poco en atenderme de resto muy buena atención
- Ø Sugerencia más agilidad.
- Ø Mejorar las sillas de acompañante
- Ø Muchas gracias me atendieron rápido
- Ø Mejorar el tiempo de atención
- Ø Gracias por la atención
- Ø En cuanto al vigilante en dejar ingresar a los familiares a la sala de espera
- Ø Mayor acompañamiento a los pacientes y a sus acompañantes brindando la información pertinente.
- Ø Recomendación cambio de camillas.
- Ø Mayor agilidad con la atención de los especialistas
- Ø Aspecto físico en la institución, con respecto a las adecuaciones de urgencias
- Ø Más rapidez debido a que ingresa por urgencias y manifiesta que ingresa por ARL y debería tener mayor prioridad



## LABORATORIO CLINICO

- Ø Que sigan con su buena atención
- Ø Priorizar la situación del paciente
- Ø Informar sobre los papeles que se necesitan
- Ø Se recomienda mayor agilidad en la toma de exámenes de laboratorio y la empatía con respecto al personal de enfermería
- Ø Recomienda que haya un orientador que dirige a los pacientes
- Ø Recomienda que exista una sala más amplia en laboratorio para pacientes que no pueden estar de pie y también recomienda que haya un orientador que los guíe en sus procesos
- Ø Capacitación del personal
- Ø Felicitaciones

LÍDERES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



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

# SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

## SERVICIO FARMACEUTICO

Ø Mejorar la atención y el tiempo de espera

## UCI ADULTOS

Ø Recomendación más empatía con el personal de aseo



## UCI NEONATOS

Ø Muchas gracias por atender a mi bebe.

Ø Muy buena la atención.

Ø en verdad le pareció muy buena la atención y aprendió mucho sobre cuidados de su bebe .

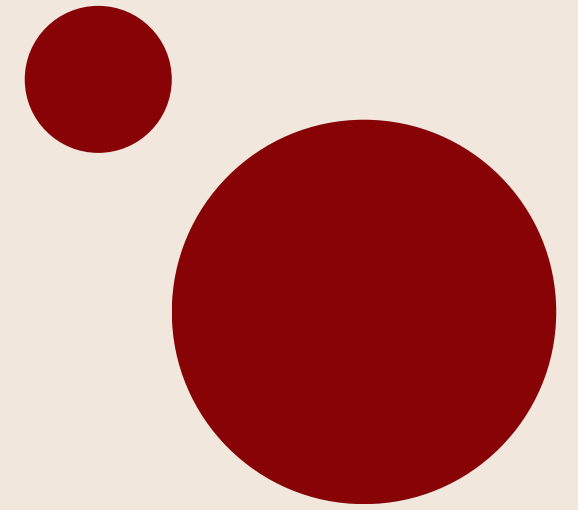
Ø Felicitaciones

Ø Más vigilancia al ingreso de las personas.

Muy buena atención.



*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