



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS  
NIT 846.000.471 – 5

1120-06.03

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION – I TRIMESTRE DE 2021 ENERO – MARZO

<b>ACTIVIDAD:</b>	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
<b>OBJETIVO:</b>	CONSOLIDAR NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021 PARA IDENTIFICAR EL PORCENTAJE DE USUARIOS CONFORMES CON LA ATENCIÓN Y USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN A FAMILIARES Y AMIGOS ASÍ REALIZAR PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DESDE LAS DIFERENTES ÁREAS.
<b>RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD:</b>	COORDINADORA DE SIAU
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES:</b>	MUESTRA ALEATORIA DE 154 USUARIOS

### INTRODUCCIÓN

El análisis de las encuestas de satisfacción, tiene como propósito fortalecer la calidad de los servicios que presta la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, esto mediante la información que proporcionan los usuarios a través del diligenciamiento de cada una de las encuestas, lo anterior se constituye en una herramienta que permite identificar las necesidades, percepciones, y expectativas de los usuarios.

### OBJETIVO GENERAL

*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
**NIT 846.000.471 – 5**

1120-06.03

Conocer la percepción que tienen los usuarios en relación con la prestación de los servicios de salud de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las expectativas y los requerimientos de los Usuarios.
- Determinar en qué medida se está satisfaciendo esas expectativas y requerimientos
- Identificar las expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.

### **METODOLOGIA**

Para la recolección de la información se aplicó en los servicios seleccionados un formato de encuesta el cual permite evaluar el porcentaje global de satisfacción de los usuarios con la institución, así como también quienes recomendarían la institución a familiares o amigos para asistir a los servicios que oferta la ESES Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

### **SERVICIOS APLICADOS**

- Urgencias
- Hospitalización
- Consulta externa
- Laboratorio clínico
- Odontología
- Rayos x
- Promoción y mantenimiento
- Vacunación

La aplicación de encuestas de los en los diferentes servicios está a cargo de los auxiliares de SIAU, estas encuestas son aplicadas en momentos anteriores y posteriores a consultas o atenciones en es decir, durante las filas de asignación de citas y facturación, en salas de espera, observación y pasillo

*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

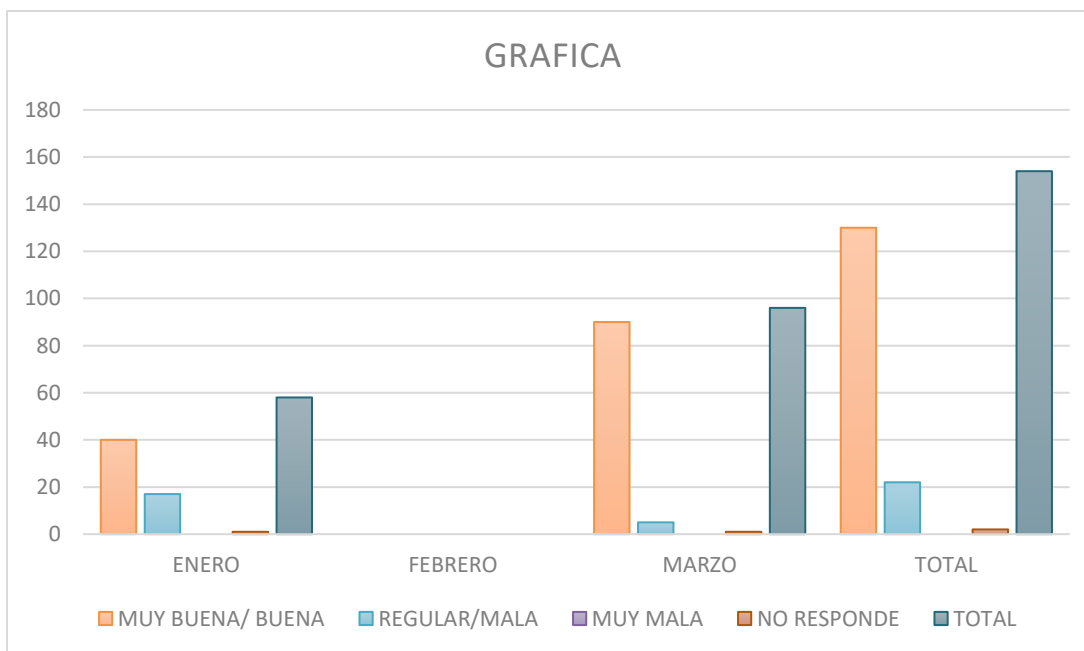
1120-06.03

## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Desde el 1 de enero al 31 de marzo del 2021 se aplicaron 154 encuestas en los servicios de urgencias, vacunación, laboratorios, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, rayos x.

### 1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la IPS.

Mes	Muy buena/buena	Regular/mala	Muy mala:	No responde	Total
<b>Enero</b>	40	17	0	1	<b>58</b>
<b>Febrero</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Marzo</b>	90	5	0	1	<b>96</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>154</b>



*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

1120-06.03

Código	Indicador	Numerador y denominador	Resultado	
P.3.14	Proporción de satisfacción global de los usuarios de la ips	Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de Su ips?	130	89%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	154	

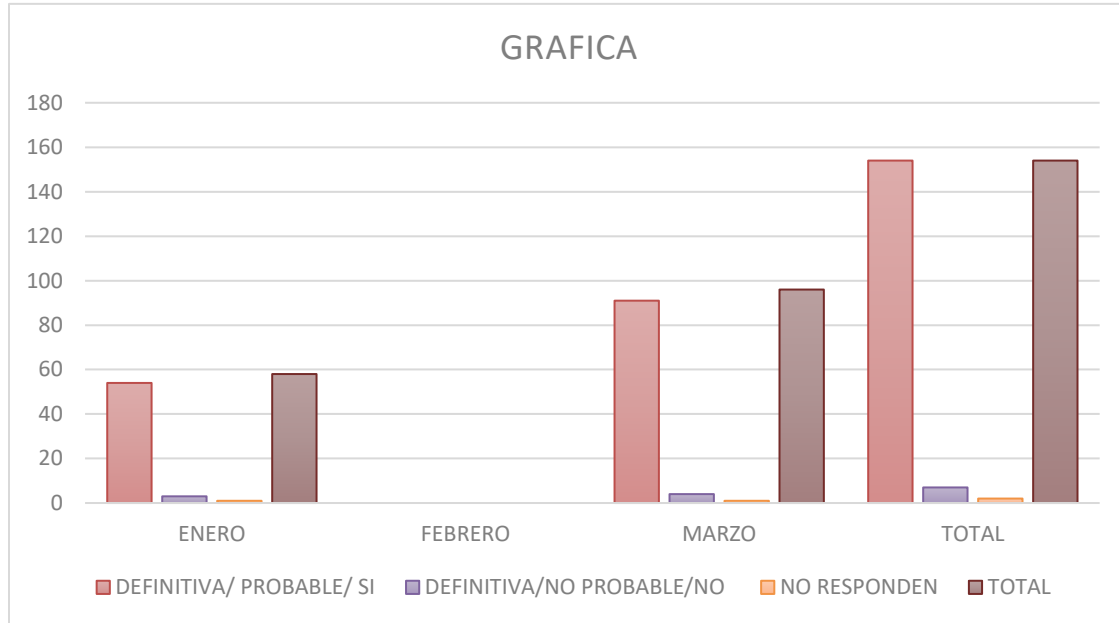
**2. Número de pacientes que recomendarían la ESE hospital sagrado corazón de Jesús a otros usuarios.**

Mes	Definitiva/ Probable/ si:	Definitiva/ no: Probable/no:	No responden:	Total
Enero	54	3	1	58
Febrero	0	0	0	0
Marzo	91	4	1	96
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>154</b>

*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

1120-06.03



Código	Indicador	Numerador y denominador	Resultado	
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su ips a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendarías a sus Familiares y amigos esta ips?	145	94%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	154	

La E.S.E hospital sagrado corazón de Jesús en su propósito de brindar a la población servicios con calidad y humanización, realiza mensualmente encuestas de satisfacción a los usuarios, con el objetivo de evaluar los servicios de salud, después de recolectar la información se le entrega a las oficinas pertinentes, con el fin de analizar y tomar decisiones eficientes y oportunas, sin embargo durante este primer trimestre del año 2021 no se llevó a cabo el proceso durante el mes de febrero debido a que no se disponía con profesional de área encargado. **(Anexo 1)**

*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
**NIT 846.000.471 – 5**

1120-06.03

En el análisis del presente informe se evidencio que gran parte de la satisfacción del usuario tiene que ver con el tipo de trato que recibe, es decir un trato amable, cordial y respetuoso, cuando se brinda un buen servicio a las personas se tiene un impacto significativo en los niveles de satisfacción, debido a que si bienen algunas ocasiones al usuario no se le puede ofrecer una solución inmediata a lo que demanda, si se puede brindar un trato empático y cálido en donde el usuario al ingresar al servicio sienta confianza y acogida por parte de todo el personal de la ESE Hospital SCJ.

Es por lo anterior que en el HSCJ se hace necesario implementar y evaluar constantemente la política de humanización de los servicios en salud, para que de esta manera se brinde un servicio óptimo y de calidad que vele por el respeto de los derechos y conocimiento de los deberes de todos los usuarios.

La institución siempre se encuentra en constante mejoría, por consiguiente los resultados del presente análisis son socializados con cada área y en los respectivos comités institucionales con el objetivo de poner en conocimiento la percepción de los usuarios frente a cada servicio brindado y solicitar planes de mejoramiento específicos, asegurándonos así de que la atención a los usuarios sea de la mejor calidad posible.

*Natalia Regalado*  
**Natalia Regalado R.**  
Trabajadora Social  
T.P. 1061817336

**NATALIA REGALADO**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**

*¡Calidad y Oportunidad en los servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo