



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

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION – II TRIMESTRE DE  
2021  
ABRIL – JUNIO**

<b>ACTIVIDAD:</b>	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
<b>OBJETIVO:</b>	CONSOLIDAR NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL SEGUNDO 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>	TRABAJO SOCIAL
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES:</b>	MUESTRA ALEATORIA DE 326 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.

### *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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

## OBJETIVO GENERAL

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

SERVICIOS	CANTIDAD
Urgencias	33
Hospitalización	41
Consulta externa	28
Laboratorio clínico	37
Odontología	40
Rayos x	35
Promoción y mantenimiento	43
Vacunación	35
Farmacia	34
<b>Total</b>	<b>326</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



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

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 es decir, durante las filas de asignación de citas y facturación, en salas de espera, observación y pasillo.

### **INDICADORES A EVALUAR**

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la E.S.E
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

### **EAPB ENCUESTADAS**

<b>EAPB</b>	<b>CANTIDAD</b>
Emssanar	147
Aic	40
Mallamas	79
Nueva EPS	8
Asmet salud	9
Confamiliar Huila	6
Confamiliar Nariño	4
Medimas	14
Sanitas	5
coosalud	5
Unimap	3
Particular	4
Población extranjera	2
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>

### **ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

Desde el 1 de abril al 30 de junio del 2021 se aplicaron 326 encuestas en los servicios de consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorios, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, rayos x.

#### ***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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

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

Mes	Muy buena/buena	Regular/mala	Muy mala:	No responde	Total	Porcentaje total
<b>Abril</b>	75	7	0	0	<b>82</b>	<b>91.4%</b>
<b>Mayo</b>	77	13	0	0	<b>90</b>	<b>85.5%</b>
<b>Junio</b>	135	18	1	0	<b>154</b>	<b>88%</b>
<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>326</b>	<b>88.3%</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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

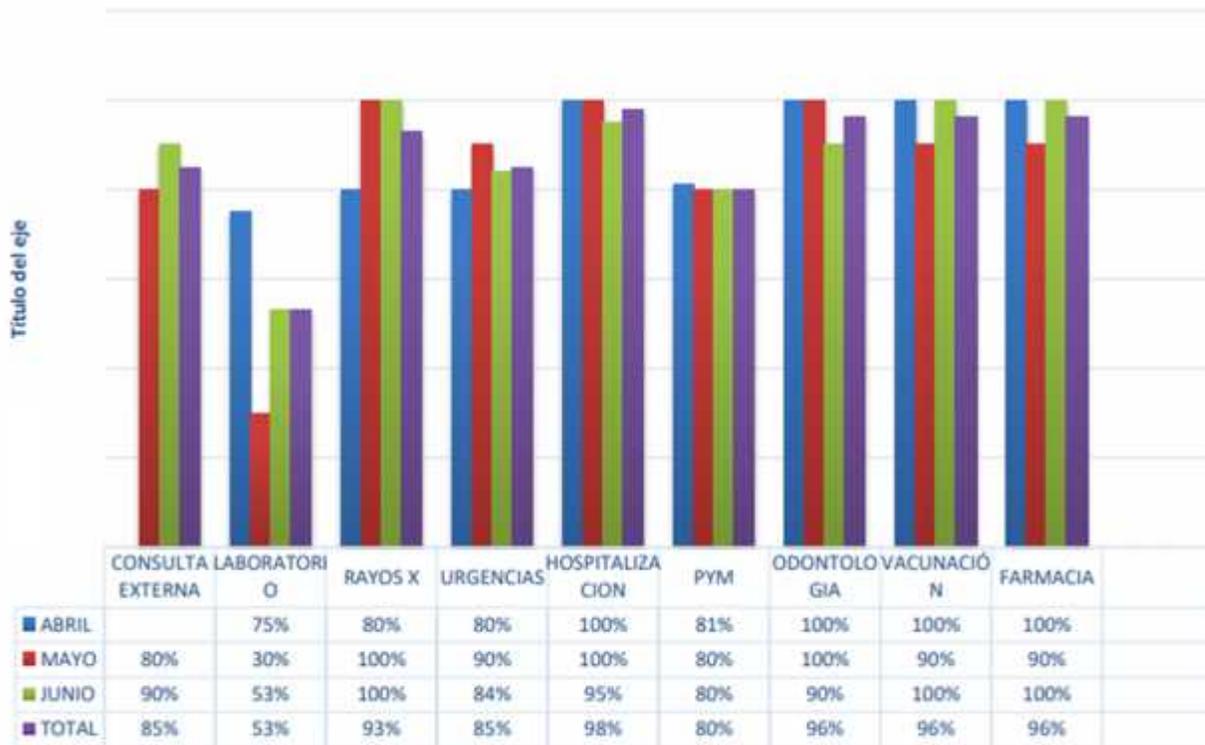


En la gráfica anterior se puede evidenciar que para el mes de abril se obtuvo un 91.4% de satisfacción, sin embargo claramente se identifica que se ha disminuido la satisfacción del usuario, durante los dos meses siguientes, esto debido mayormente a la no disponibilidad de citas médicas para el área de consulta externa, la constante cancelación de citas odontológicas y la demora en la atención de servicios como urgencias, promoción y mantenimiento y consulta externa.

#### **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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
 Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

## PORCENTAJE DE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO



En el análisis de la gráfica anterior se puede evidenciar que el área de con menor porcentaje de satisfacción es Laboratorio, con un 53% esto tiene relación con inconvenientes que se presentan constantemente en este servicio, como lo son:

- Demoras en la atención
- Aglomeraciones
- Perdida de resultados
- La no priorización de acuerdo a condiciones sociales o grupos etarios

### *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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
 Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>Proporción de la Satisfacción de global de los usuarios de la ips.</b>	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?	287	<b>88%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	326	

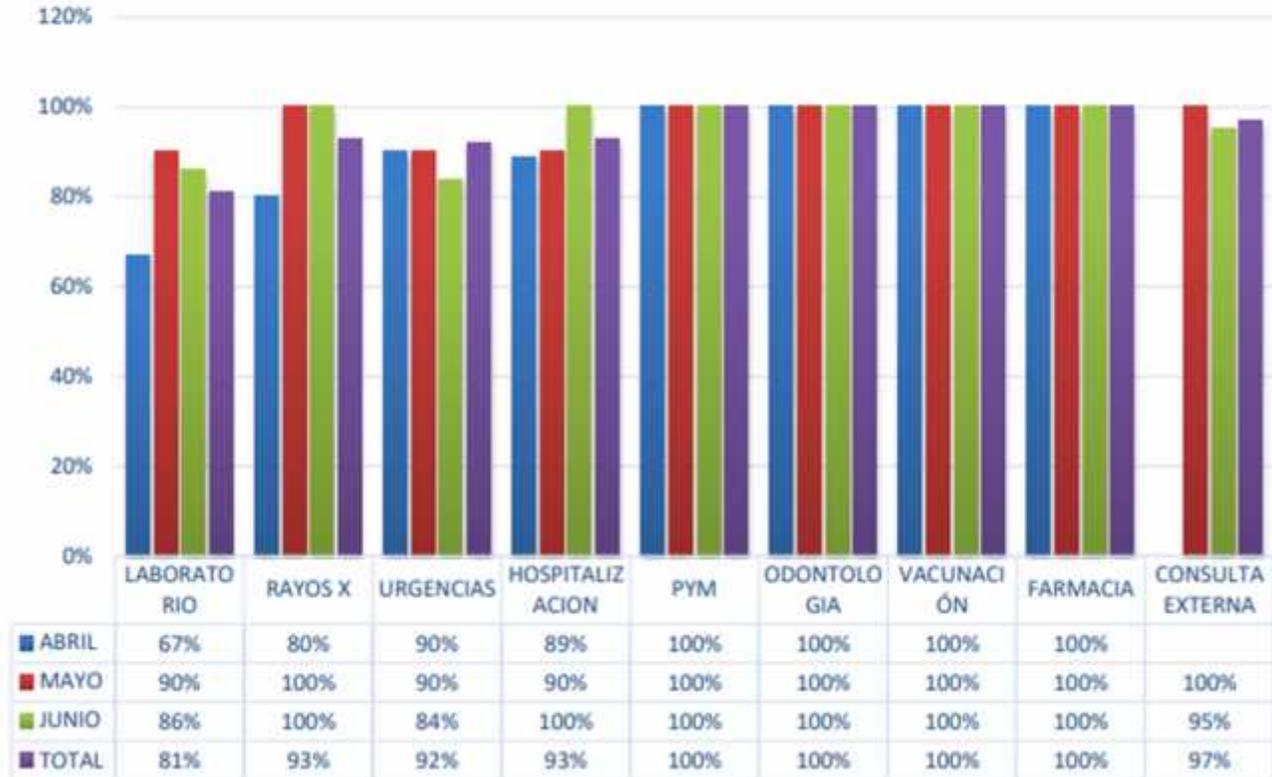
**2. Número de pacientes que recomendarían el ESE hospital sagrado corazón de Jesús a otros usuarios.**

Mes	Definitiva/ Probable/ si:	Definitiva/ no: Probable/no:	No responden:	Total
<b>Abril</b>	74	8	0	<b>82</b>
<b>Mayo</b>	77	13	0	<b>90</b>
<b>Junio</b>	150	4	0	<b>154</b>
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>326</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

## PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS POR SERVICIO



### 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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
 Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

En la gráfica anterior se evidencia que el porcentaje de recomendación de los servicios de la ESE, se encuentra en un 92%, estando calificados los servicios por encima del 95%.

<b>INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR Y DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Proporción de Usuarios que recomendarían la 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?	<b>301</b>	<b>92%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	<b>326</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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

## **ANALISIS SITUACIONAL**

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 les entrega a las oficinas pertinentes, con el fin de analizar y tomar decisiones eficientes y oportunas.

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 se tiene un impacto significativo en los niveles de satisfacción, debido a que si bien en 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.

### ***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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

**Maria Camila R**

**MARIA CAMILA ROJAS**  
**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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) –  
Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo