



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

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION – III TRIMESTRE DE 2021

JULIO – SEPTIEMBRE

ACTIVIDAD:	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
OBJETIVO:	CONSOLIDAR NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL TERCER 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.
RESPONSABLES DE LA ACTIVIDAD:	TRABAJO SOCIAL
TOTAL DE PARTICIPANTES:	MUESTRA ALEATORIA DE 532 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 –
Email: 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 E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

SERVICIOS APLICADOS

SERVICIOS	CANTIDAD
Urgencias	60
Hospitalización	56
Consulta externa	64
Laboratorio clínico	57
Odontología	59
Rayos x	61
Promoción y mantenimiento	59
Vacunación	57
Farmacia	59
Total	532

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

EAPB	CANTIDAD
Emssanar	185
Aic	55
Mallamas	108
Nueva EPS	19
Asmet salud	37
Confamiliar Huila	5
Confamiliar Nariño	2
Medimas	56
Sanitas	10
Coosalud	11
Unimap	4
Particular	10
Población extranjera	6
Savia salud	1
Capital salud	1
Unidad militar	20
Soat	2
TOTAL	532

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



ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

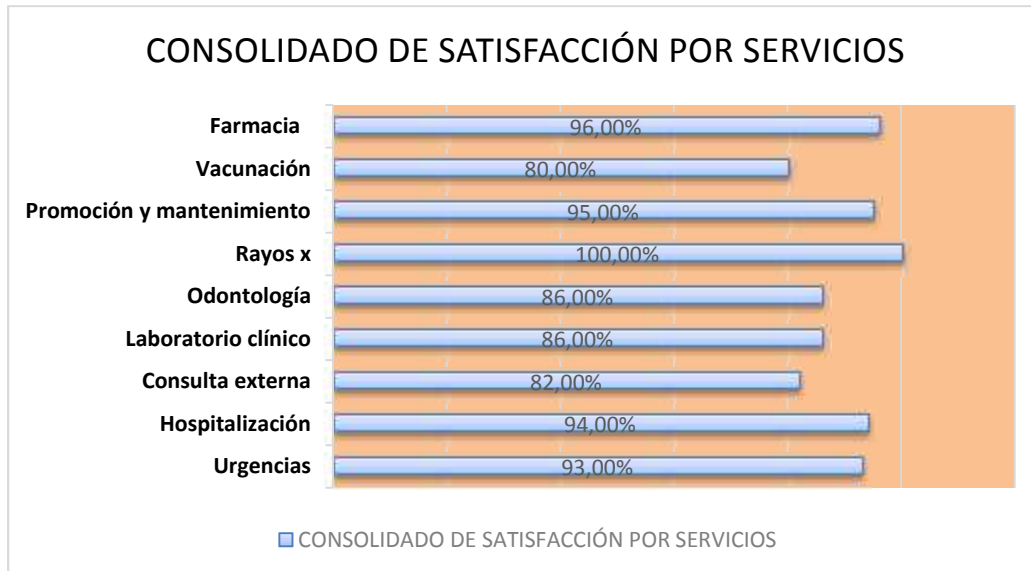
Desde el 1 de julio al 30 de septiembre del 2021 se aplicaron 532 encuestas en los servicios de consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorios, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, rayos x.

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

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENA	49	35	76	160
BUENA	114	119	88	321
REGULAR	14	22	12	48
MALA	0	2	1	3
MUY MALA	0	0	0	0
NO RESPONDE	0	0	0	0
% SATISFACCIÓN	92%	89%	92%	90%

En la gráfica anterior se puede evidenciar que la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención, se mantuvo por encima del 90% a excepción del mes de agosto donde alcanzo un 89%.

1.1 proporción de satisfacción por servicios



Calidad y Oportunidad en los Servicios



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

En el análisis de la gráfica anterior se puede evidenciar que las áreas con menor porcentaje de satisfacción, es decir que no alcanzan el 90% de satisfacción son: Laboratorio, con un 86%, vacunación con un 80%, odontología 86% y consulta externa con 82% esto tiene relación con inconvenientes que se presentan constantemente en estos servicios, como lo son:

- Demoras en la atención en la asignación de citas de consulta externa y odontología
- Cancelación de citas médicas y odontológicas
- Aglomeraciones
- Perdida de resultados
- La no priorización de acuerdo a condiciones sociales o grupos etario

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
Proporción de la Satisfacción de 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?	481	90%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	532	

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

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DEFINITIVAMENTE SI	116	108	119	343
PROBABLEMENTE SI	60	66	55	181
DEFINITIVAMENTE NO	1	3	2	6
PROBABLEMENTE NO	0	1	1	2
NO RESPONDE	0	0	0	0
PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN	99%	97%	98%	98%

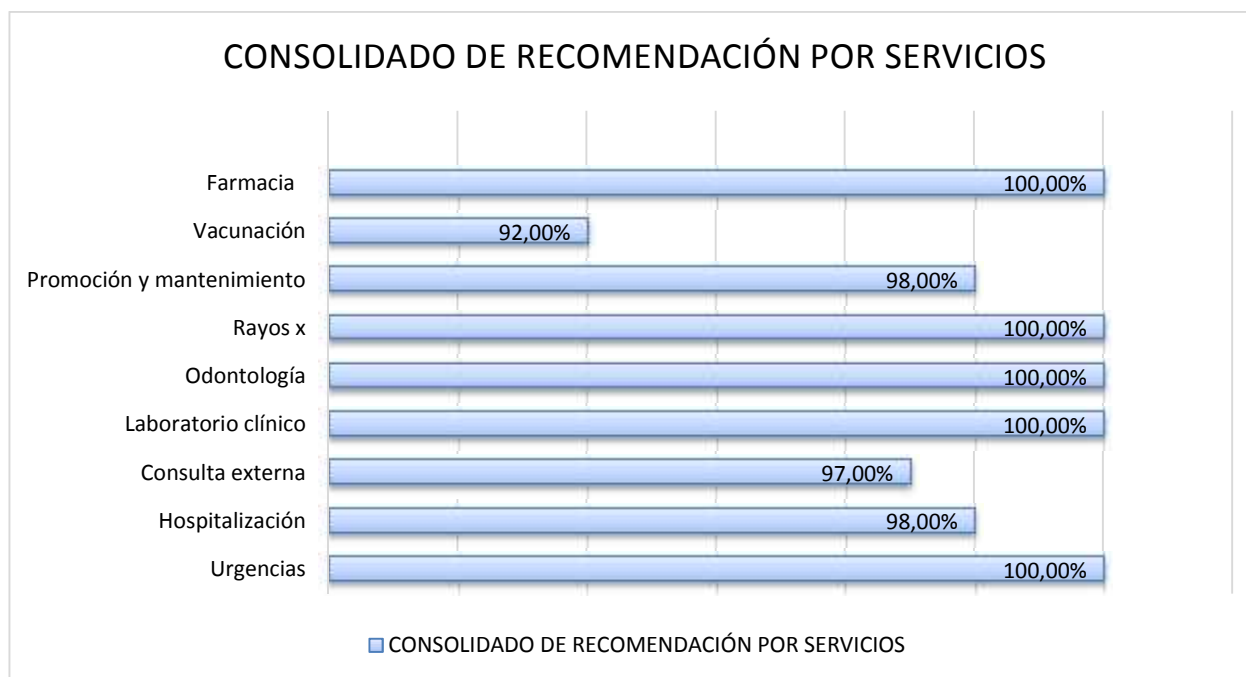
Calidad y Oportunidad en los Servicios

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



En la gráfica anterior se evidencia que el porcentaje de recomendación de los servicios de la ESE, se encuentra en un 98%, estando calificados los servicios por encima del 95%.

2.1 Usuarios que recomendarían los servicios



En la gráfica anterior se puede evidenciar que más del 90% de los usuarios de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, recomendarían los servicios de la ESE a amigos y familiares.

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
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?	524	98%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	532	

Calidad y Oportunidad en los Servicios



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 Sagrado Corazón de Jesús.

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.

Si bien durante el tercer trimestre de 2021 se evidencia mejoría en la calidad de la prestación de los servicios, si es importante seguir enfatizando en la importancia de mejorar los siguientes puntos, los cuales afectan la satisfacción 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 –
Email: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



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

- Se requiere de más médicos para el área de consulta externa, esto debido a que los que hay en el momento no son suficientes para cubrir toda la demanda de usuarios.
- Poca asignación de citas de odontología y cancelación de las mismas.
- En comparación con el trimestre anterior, se mejoraron aspectos como:
 - Demora en la entrega de resultados de laboratorio.

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 –
Email: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo