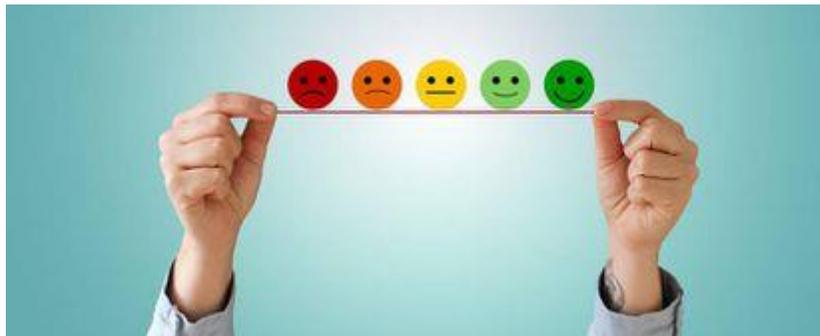


	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 1 de 8

## INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE



**PRESENTADO A: JULITZA ARISTIZABAL**  
Coordinadora área de Estadística

**PRESENTADO POR: NELLY GAVIRIA**  
Coordinadora Trabajo Social y SIAU

**OCTUBRE- 2023**

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 2 de 8

## 1. INTRODUCCION

A partir del decreto 2193 del 2004 y Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud establece los indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

La población objetivo al que se le aplicó las encuestas de satisfacción durante los meses de julio, agosto, septiembre, fueron a todos los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas de la E.S.E.

Así mismo es importante resaltar que el análisis de las encuestas de satisfacción tiene como propósito fortalecer los servicios que presta la E.S.E, las encuestas constituyen una herramienta que permite identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto me permito presentar informe de percepción de los usuarios en el periodo de julio a septiembre del año 2023

## 2. OBJETIVO

Tener una herramienta que le permita a la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 3 de 8

### 3. RECURSOS

- Formato Encuesta de Satisfacción.

### 4. DESARROLLO DEL INFORME

#### METODOLOGIA

- Recolección y verificación de la información
- Consolidar, tabular y analizar la información recolectada
- Presentación de informe

En este documento se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios externos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

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	30
Hospitalización	30
Consulta externa	30
Odontología	30
Rayos x	30
Promoción y mantenimiento	30
Vacunación	30
Farmacia	30
Salud Mental	30
Laboratorio	30
<b>Total</b>	<b>300</b>

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 8

#### Indicadores:

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
Emsanar	152
Aic	27
Mallamas	75
Nueva Eps	3
Otros	43
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

#### ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Desde el 1 de Julio al 30 de Septiembre 2023 se aplicaron 300 encuestas en los servicios de consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, rayos x, salud mental.

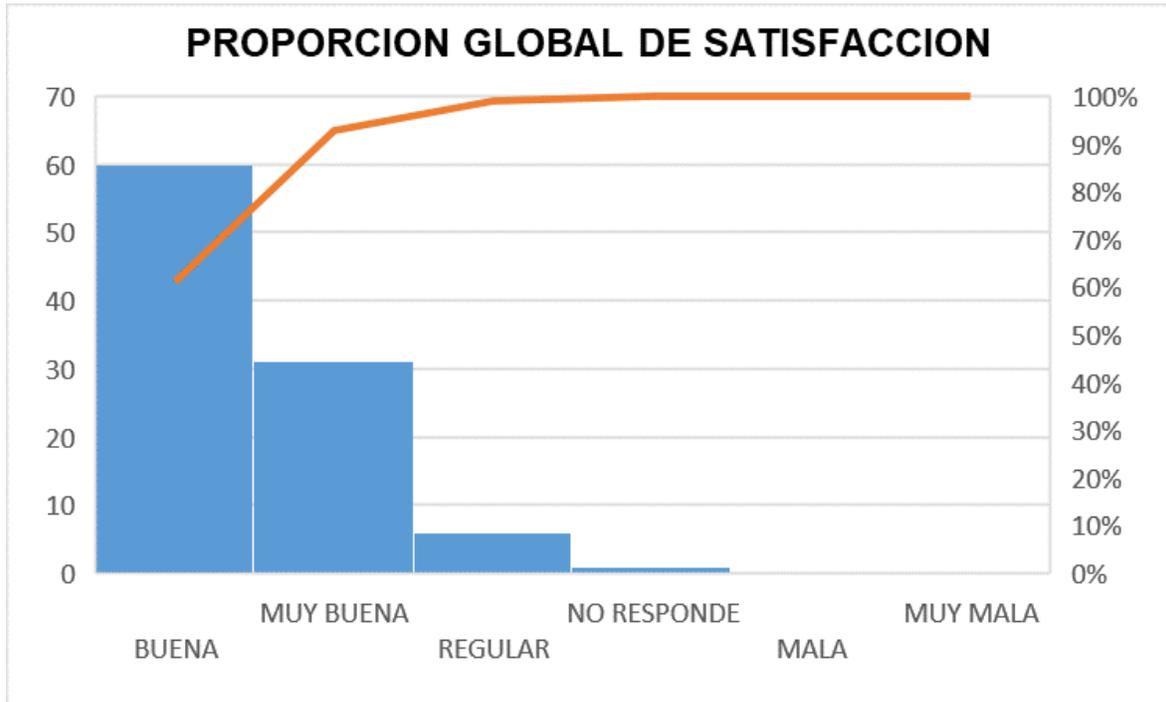
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENA	31	15	9	55
BUENA	60	73	81	214
REGULAR	6	13	11	30
MALA	0	0	0	0
MUY MALA	0	0	0	0
NO RESPONDE	1	0	0	1

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 5 de 8

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



En la gráfica 1 a la pregunta **¿CÓMO CLASIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL CON RESPETO AL SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA E. S. E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS?**

Claramente se puede verificar un incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios de la E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, Los usuarios han realizado su manifiesto que la prestación de servicios ha mejorado y se ha evidenciado en el III Trimestre, lo cual corresponde a los meses de Julio, agosto, septiembre.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 6 de 8

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>Proporción de la Satisfacción 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?	<b>269</b>	<b>89%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	<b>299</b>	

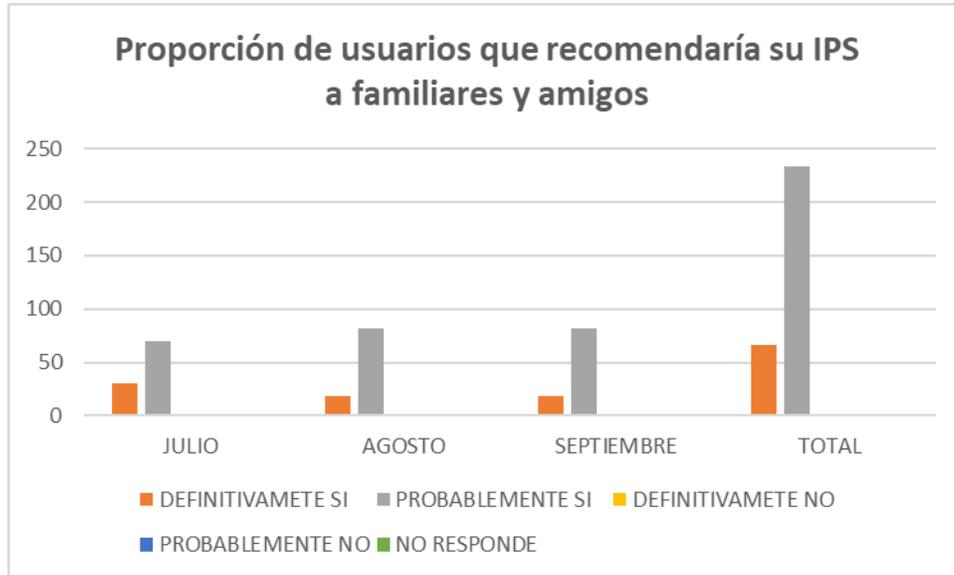
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DEFINITIVAMENTE SI	30	18	18	66
PROBABLEMENTE SI	70	82	82	234
DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0
NO RESPONDE	0	0	0	0

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 7 de 8



En la gráfica 2 a la PREGUNTA **NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON “DEFINITIVAMENTE SÍ” O “PROBABLEMENTE**

Se puede evidenciar que, para los meses de Julio, agosto y septiembre el de 2023, el nivel de proporción de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos se mantiene en su porcentaje del 100 % para un total de 300 encuestas.

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>Proporción de Usuarios que recomendarían la IPS a Familiares y amigos.</b>	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente Sí” a la pregunta: ¿recomendarías a sus Familiares y amigos esta IPS?	<b>269</b>	<b>90%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	<b>299</b>	

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 8 de 8

## 5. CONCLUSIONES

El objetivo de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, lo cual permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

En cumplimiento de la resolución 256 de 5 de febrero de 2016” por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud” se evidencia que de las 300 personas encuestadas en consulta externa, hospitalización y urgencias y demás servicios en el periodo de julio a septiembre de 2023 el 95% califican la experiencia global frente a los servicios que ofrece la entidad como buenos y recomendarían a los familiares y amigos la Entidad.

## 6. RECOMENDACIONES

- Continuar realizando charlas educativas en los diferentes servicios de la institución: (consulta externa, urgencias, hospitalización) que le permitan al usuario conocer sus Derechos y Deberes, orientarlos para que conozcan la manera de cómo acceder a los diferentes servicios que prestamos.
- Es sumamente importante el apoyo psicosocial que se le brinda a nuestra población usuaria en general, ya que ofreciendo excelentes servicios lograremos la satisfacción de nuestros usuarios.
- Generar reflexiones frente a la importancia de la humanización en salud

## 7. FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME

**NELLY GAVIRIA**

**COORDINADORA TRABAJO SOCIAL Y SIAU**

**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo