

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

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE OCTUBRE- DICIEMBRE

**PRESENTADO A: SECRETARIA DE SALUD
DEPARTAMENTAL DEL PUTUMAYO**

**PRESENTADO POR: E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON
DE JESUS**

ENERO- 2024

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
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 2 de 6

1. INTRODUCCION

En virtud 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, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

La población objeto a la que se le aplicó las encuestas de satisfacción durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, fueron a todos los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas de la institución.

Así mismo es importante resaltar que el análisis de las encuestas de satisfacción tiene como propósito fortalecer los servicios que se presta, 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 octubre a diciembre 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.

3. RECURSOS

- Formato Encuesta de Satisfacción.

4. DESARROLLO DEL INFORME

4.1 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.

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
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	INFORME	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 3 de 6

4.2 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
Total	300

4.3 EAPB ENCUESTADAS

EAPB	CANTIDAD
Emssanar	95
Aic	31
Mallamas	75
Nueva Eps	49
Otros	50
TOTAL	300

4.4 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de encuestas de satisfacción se tuvo en cuenta los 300 formatos diligenciados en los diferentes servicios como:

- ✓ Consulta externa
- ✓ Urgencias
- ✓ Vacunación
- ✓ Laboratorio
- ✓ Hospitalización
- ✓ Odontología
- ✓ Farmacia
- ✓ Promoción y mantenimiento
- ✓ Rayos x
- ✓ Salud mental

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
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 6

Las anteriores encuestas fueron aplicadas entre el primero de septiembre y treinta y uno de diciembre del año 2023.

4.5 RESULTADOS DE INDICADORES:

4.5.1 PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA IPS

PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA IPS				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MUY BUENA	2	4	3	9
BUENA	96	92	96	284
REGULAR	2	4	1	7
MALA	0	0	0	0
MUY MALA	0	0	0	0
NO RESPONDE	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	300

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
Proporción de la 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?	293	97%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	300	

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 IV Trimestre, lo cual corresponde a los meses de octubre, noviembre, diciembre.

4.5.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA E.S.E A FAMILIARES Y AMIGOS.

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

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DEFINITIVAMENTE SI	5	11	27	43
PROBABLEMENTE SI	95	89	73	257
DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	0
PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0
NO RESPONDE	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	300

Para el indicador número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente si, se puede evidenciar que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre 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
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?	300	100%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	300	

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 al decreto 2193 del 2004 y 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 octubre a diciembre de 2023 el 100 % recomendarían a los familiares y amigos la Entidad y el 97% se sienten satisfechos con la atención, el 3% de los encuestados manifiestan la atención de manera

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
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

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

regular puesto que hay demora en la atención entre citas de pacientes de consulta externa y urgencias.

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
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo