	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 1 de 13

## **INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2025**


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

**PRESENTADO POR:**  
TRABAJO SOCIAL  
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

**JULIO – 2025**

***Excelencia y Servicio a la Comunidad***

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 13

## 1. INTRODUCCION

Con base en la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud, se establecen dos indicadores de monitoreo de calidad con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario y, a partir de ello, generar estrategias que mejoren la prestación de los servicios de salud en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

El propósito de aplicar encuestas de satisfacción es lograr un alto nivel de bienestar en la prestación de los servicios de salud para los usuarios. Por ello, una de las herramientas clave para conocer la percepción y opinión real de los usuarios sobre los servicios brindados por la E.S.E es la encuesta, complementada con una escucha activa frente a las recomendaciones recibidas respecto a los servicios y al personal de la entidad.

La población objetivo para la aplicación de las encuestas de satisfacción durante los meses de abril, mayo y junio estuvo conformada por los usuarios que recibieron atención en las diferentes áreas de la institución.

Asimismo, es importante resaltar que el análisis de las encuestas de satisfacción tiene como propósito fortalecer los servicios prestados. Estas encuestas constituyen una herramienta fundamental para identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto me permito presentar el informe que contiene la percepción de nuestros usuarios durante el segundo trimestre del presente año, correspondiente al mes de abril, mayo y junio de 2025.

## 2. OBJETIVO

Diseñar una herramienta que permita generar planes de mejoramiento y proyecciones de servicios, alineados con las necesidades y expectativas de los usuarios externos, con el objetivo de incrementar significativamente su nivel de satisfacción

## 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

***Excelencia y Servicio a la Comunidad***

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 3 de 13

En el presente informe se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación mensual de encuestas de satisfacción a los usuarios externos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Para la recolección de la información, se aplicaron 11 encuestas de satisfacción por cada uno de los servicios seleccionados. Esta herramienta permite evaluar el porcentaje global de satisfacción de los usuarios con la institución y determinar cuántos de ellos recomendarían la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús a familiares o amigos para la utilización de sus servicios.

## SERVICIOS SELECCIONADOS


SERVICIOS	CANTIDAD POR MES
Urgencias	11
Hospitalización	11
Consulta externa	11
Odontología	11
Rayos X	11
Promoción y mantenimiento (Maternidad segura)	11
Vacunación	11
Farmacia	11
Salud Mental	11
Laboratorio	11
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

## EAPB ENCUESTADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

EAPB	CANTIDAD
Emssanar	187
Asmet Salud	4
Nueva Eps	95
Mallamas	62
Fomag	3
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>

*Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 13

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el segundo trimestre del año 2025, se aplicaron un total de 363 encuestas de satisfacción en los servicios de Consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, odontología, farmacia, promoción y mantenimiento, salud mental y rayos x



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

FECHA: \_\_\_\_\_ EPS: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ DOCUMENTO N°: \_\_\_\_\_

SERVICIO: \_\_\_\_\_

DESPLAZADO ☐ AFRODESCENDIENTE ☐ INDÍGENA ☐ DISCAPACITADO ☐ NINGUNO ☐

OTROS ☐ CUAL? \_\_\_\_\_

¿Cómo califica su experiencia global con respecto al servicio de salud que ha recibido en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús?

MUY BUENA ☐ BUENA ☐ REGULAR ☐ MALA ☐ MUY MALA ☐ NO RESPONDE ☐

¿Recomendaría los servicios de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?

DEFINITIVAMENTE SÍ ☐ PROBABLEMENTE SÍ ☐ DEFINITIVAMENTE NO ☐ PROBABLEMENTE NO ☐

*Calidad y oportunidad en los servicios*

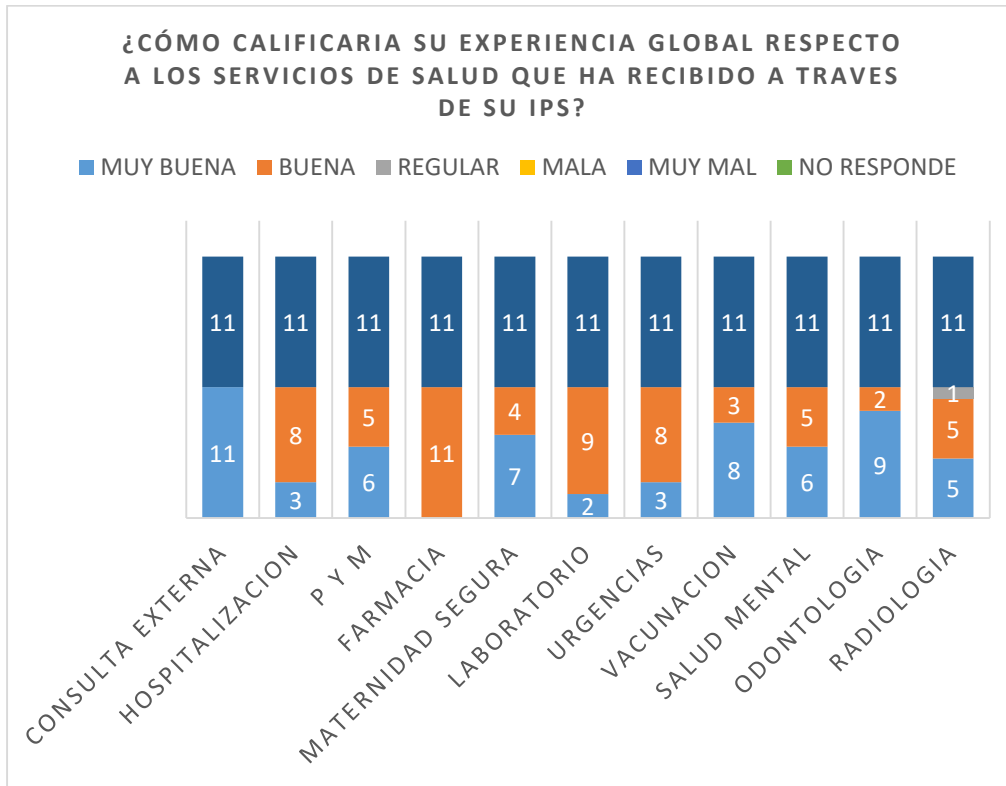
## 4.2 INDICADOR DE PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

### 4.2.1 ABRIL

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ABRIL 2025														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
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?	MUY BUENA	11	3	6	0	7	2	3	8	6	9	5	60	49,6%
	BUENA	0	8	5	11	4	9	8	3	5	2	5	60	49,6%
	REGULAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,8%
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	MUY MAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	NO RESPONDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%

### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

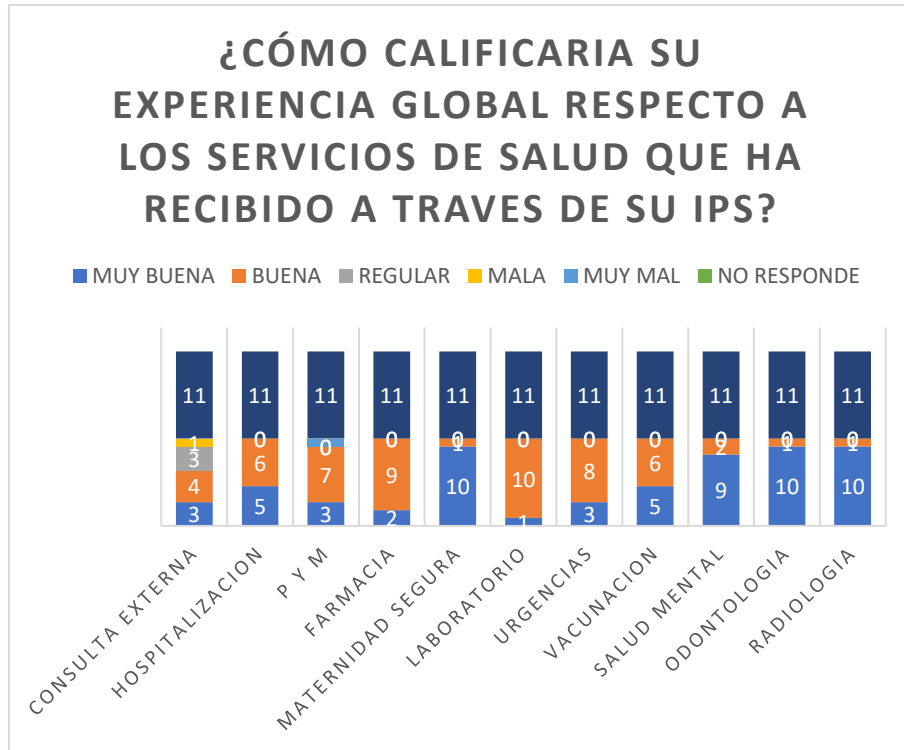


#### 4.2.2 MAYO

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE MAYO 2025													
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS
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?	MUY BUENA	3	5	3	2	10	1	3	5	9	10	10	61
	BUENA	4	6	7	9	1	10	8	6	2	1	1	55
	REGULAR	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	MALA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	MUY MAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	NO RESPONDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121
													100%

#### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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




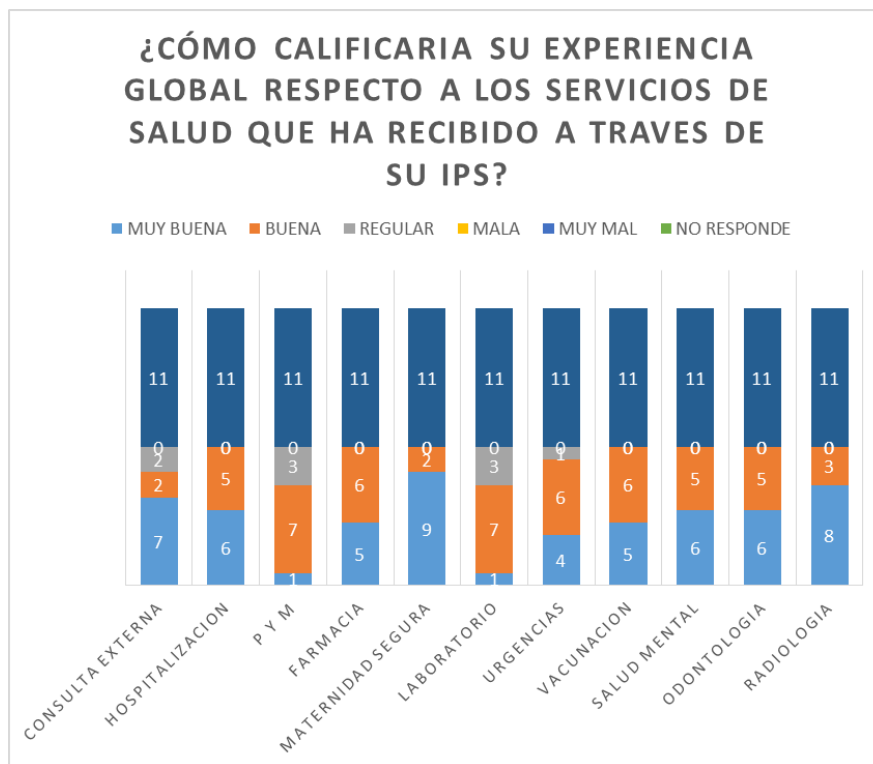
#### 4.2.3 JUNIO

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE JUNIO 2025													
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	7	6	1	5	9	1	4	5	6	6	8	58
	BUENA	2	5	7	6	2	7	6	6	5	5	3	54
	REGULAR	2	0	3	0	0	3	1	0	0	0	0	9
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MUY MAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NO RESPONDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121
													100%

#### Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 13




Del cuadro y gráficas anteriores, se puede inferir que los servicios que durante el segundo trimestre han sostenido y reflejan mayor satisfacción en la atención para los usuarios, es el área de Consulta externa, Vacunación, Odontología, Maternidad segura, Farmacia, Rayos x y Urgencias; de manera que, obtuvieron calificaciones oscilantes entre **Muy Bueno** y **Bueno**.

Por otra parte, de los servicios que presentaron menor satisfacción se reflejan las siguientes observaciones:

- En el servicio de rayos x dos usuarios refirieron una satisfacción Regular, durante el mes de abril se obtuvo la calificación de 1 usuario como **regular**, reflejando menor satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio, por lo cual se trabaja para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Durante el mes de mayo, en el servicio de consulta externa, tres usuarios calificaron su nivel de satisfacción como “regular”. Sin embargo, en el mes de junio se evidenció una mejora en la atención, ya que nueve usuarios encuestados evaluaron el servicio con calificaciones entre “Muy bueno” y “Bueno”. Esto indica un progreso significativo en la calidad de la atención brindada.
- En cuanto al servicio de PyM, durante los meses de mayo y junio se reflejaron calificaciones que oscilan entre “Muy bueno” y “Bueno”, lo que permite inferir un nivel de satisfacción estable por parte de los usuarios. No obstante, en el mes de junio se identificó un usuario

### **Excelencia y Servicio a la Comunidad**

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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 13

que calificó la atención como “Muy mala” y tres usuarios que la evaluaron como “Regular”. Por tal motivo, se implementarán acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

- Finalmente, en el servicio de urgencias del cual inicialmente en el mes de junio se obtuvieron la calificación de 1 usuario como **regular**, por lo cual se está trabajando en las mejoras de la atención para así poder brindar una atención de calidad en el servicio.

#### 4.3 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

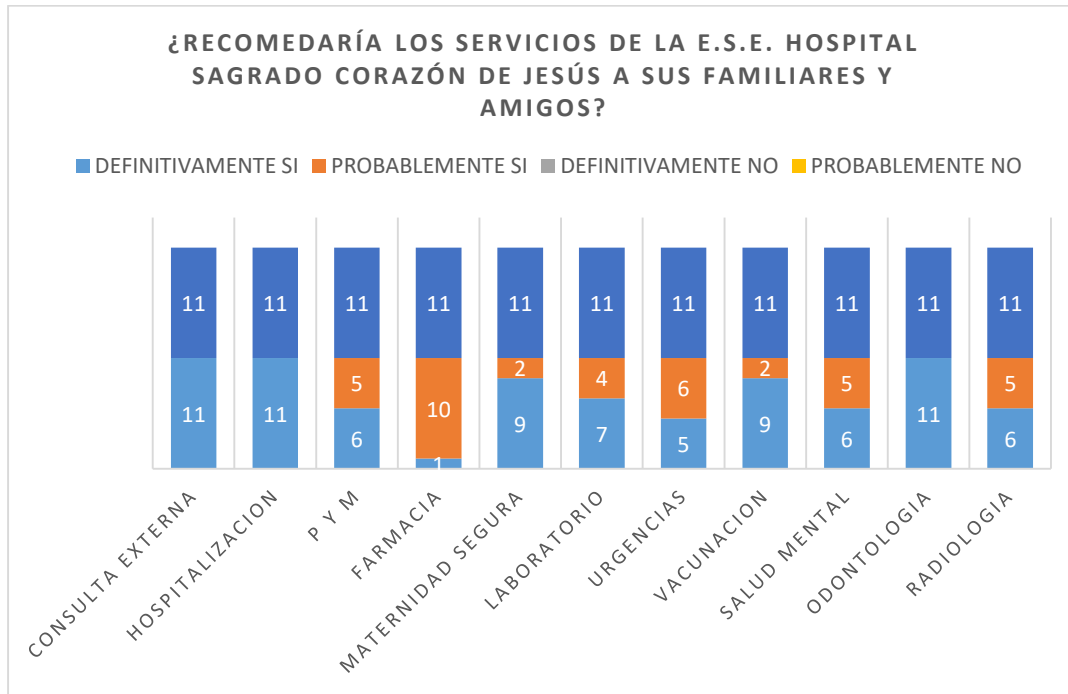
##### 4.3.1 ABRIL

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	DEFINITIVAMENTE SI	11	11	6	1	9	7	5	9	6	11	6	82	67,8%
	PROBABLEMENTE SI	0	0	5	10	2	4	6	2	5	0	5	39	32,2%
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%

#### *Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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



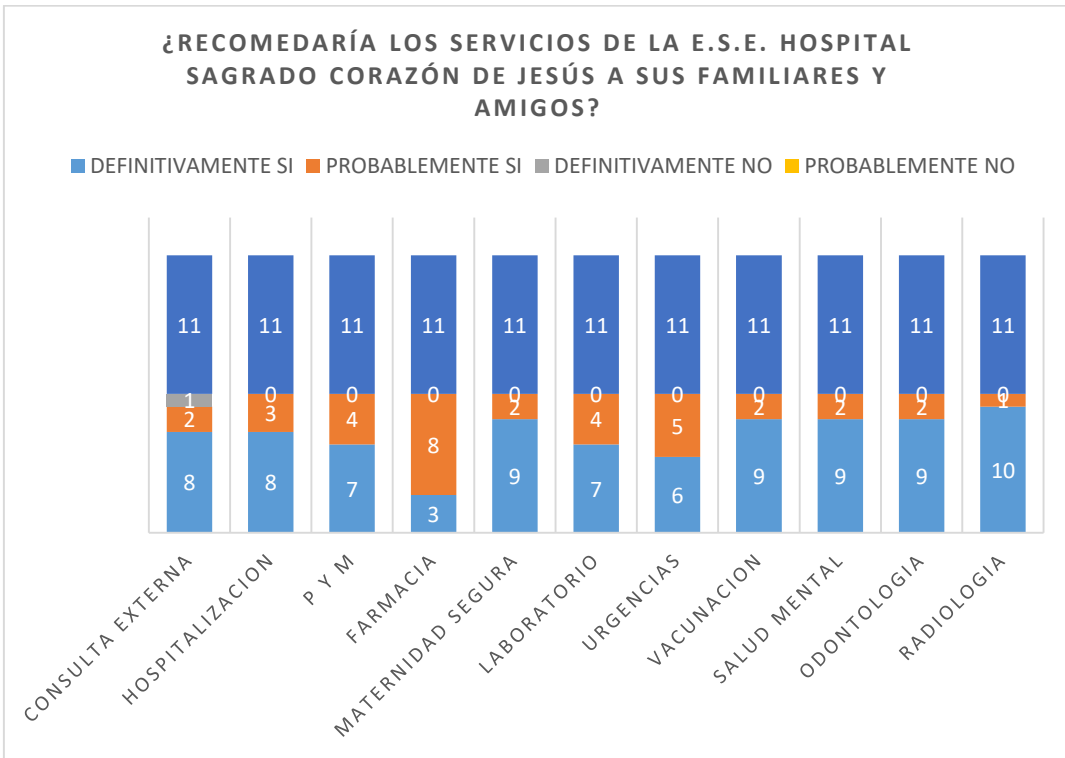


#### 4.3.2 MAYO

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
<b>Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”</b>	DEFINITIVAMENTE SI	8	8	7	3	9	7	6	9	9	9	10	85	70,2%
	PROBABLEMENTE SI	2	3	4	8	2	4	5	2	2	2	1	35	28,9%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,8%
	PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	<b>TOTALES</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Excelencia y Servicio a la Comunidad**

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

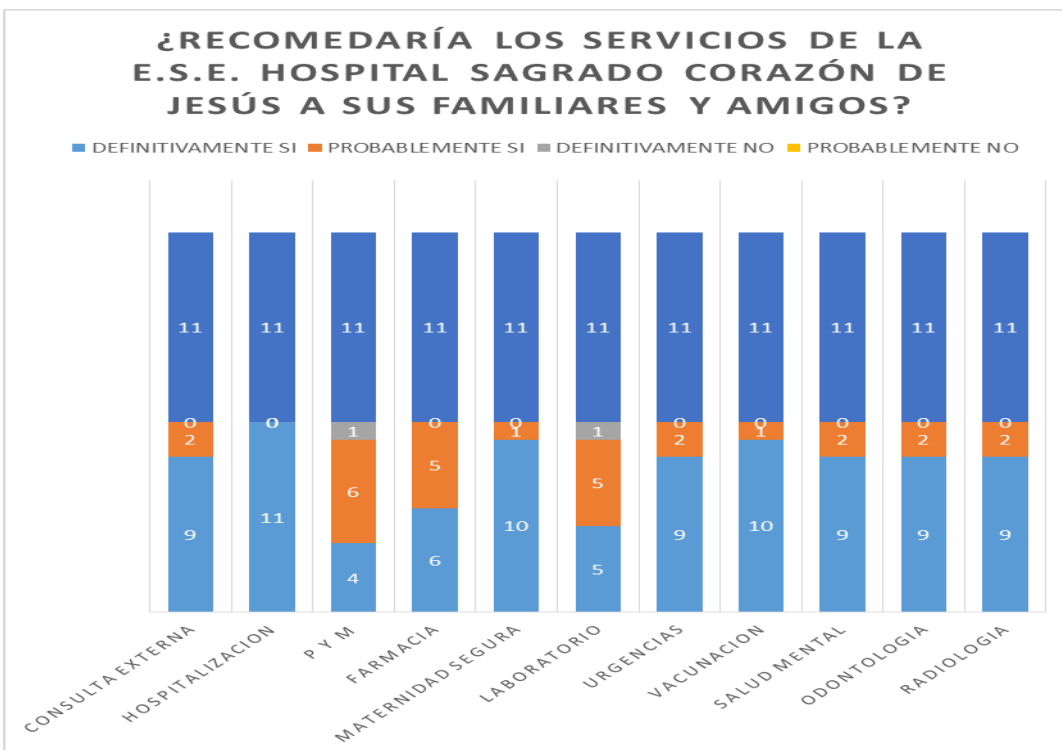


#### 4.3.3 JUNIO

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	DEFINITIVAMENTE SI	9	11	4	6	10	5	9	10	9	9	9	91	75,2%
	PROBABLEMENTE SI	2	0	6	5	1	5	2	1	2	2	2	28	23,1%
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1,7%
	PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%

#### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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



De las gráficas anteriores, se puede inferir que a la fecha, los servicios con mayor recomendación por parte de los usuarios, es el área de Consulta externa, Hospitalización, Odontología, Farmacia, Radiología, Maternidad segura, Vacunación, de manera que, obtuvieron calificaciones oscilantes entre **Definitivamente Sí** y **Probablemente Sí**, por el contrario, se identifica que a pesar de obtener calificaciones entre Definitivamente Sí y Probablemente Sí, el servicio de PyM y Laboratorio continua presentando población que no recomendaría el servicio a los amigos o familiares, denotando faltas al momento de brindar la prestación del servicio y una mejora en el servicio.


#### 4.4 RESULTADO DE INDICADORES II TRIMESTRE:

##### PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
MUY BUENA	179
BUENA	169
REGULAR	13
MALA	1
MUY MALA	1
NO RESPONDE	0
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>

*Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 12 de 13

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>348</b>	<b>95,86%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	<b>363</b>	

En respuesta al indicador de satisfacción global y según lo evidenciado en la gráfica anterior, se destaca que el 95,86% de la población encuestada durante el segundo trimestre manifestó un alto grado de satisfacción con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús. No obstante, el 0,41% de los encuestados señaló que existen aspectos susceptibles de mejora, lo cual será tenido en cuenta para fortalecer la calidad del servicio.


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

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
DEFINITIVAMENTE SI	258
PROBLEMENTE SI	102
DEFINITIVAMENTE NO	3
PROBABLEMENTE NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>Proporción de la Satisfacción global de los usuarios de la IPS</b>	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta ¿recomendaría los servicios de la ESE Hospital sagrado corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	<b>360</b>	<b>99.17%</b>
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	<b>363</b>	

#### *Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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: 2
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 13 de 13

Finalmente, para el indicador de recomendación de los servicios se identifica que el 99,17% de los usuarios encuestados Sí recomendarían los servicios de la IPS en comparación al 0.83% de usuarios que refirieron negativa ante la recomendación de los servicios, lo que se traduce a 363/3 de 3 usuarios encuestados durante el segundo trimestre de 2025.

## 5. CONCLUSIONES

El objetivo de las encuestas es evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados. Esto se logra mediante la recolección, análisis y tabulación de datos, permitiendo a cada área responsable de los servicios desarrollar planes de mejora con el fin de alcanzar el máximo nivel 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, de los cuales se evidencia que de las 363 personas encuestadas en Consulta externa, Hospitalización, Odontología, Farmacia, Radiología, Maternidad segura, Vacunación y demás servicios, atendidos durante el segundo trimestre del presente año, el 95.86% califican la experiencia global frente a los servicios que ofrece la entidad como Muy buenos y buenos y el 99.17% sí recomendarían los servicios de la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS a sus familiares y amigos.

## 6. RECOMENDACIONES

- Actualizar el formato de encuestas, con el fin de que permita recopilar las observaciones de los usuarios frente a la atención prestada por los diferentes servicios.
- Continuar formando mediante charlas educativas a los usuarios de los diversos servicios de la institución (consulta externa, PyM, Laboratorios, hospitalización) con el propósito de que conozcan sus derechos y deberes. Estas charlas también les brindara orientación sobre cómo acceder a los diferentes servicios que ofrecemos.
- Es sumamente importante garantizar y brindar una correcta orientación a nuestra población usuaria en general, ya que ofreciendo excelentes servicios lograremos la satisfacción de nuestros usuarios.
- Es necesario sensibilizar periódicamente al equipo asistencial de cada servicio frente a la importancia de una atención basada en la humanización en salud.



**KATERINE ALEXANDRA TUTACHA**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

*Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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