


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5 | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | | Versión: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 1 de 12 |

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2025


PRESENTADO A:
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL PUTUMAYO

PRESENTADO POR:
TRABAJO SOCIAL
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

MAYO – 2025

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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 2 de 12 |

1. INTRODUCCION

En virtud de partir de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud se establece dos 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 la aplicación de encuestas de satisfacción es alcanzar un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Por lo anterior, una de las herramientas clave para obtener la percepción y opinión real de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados por la E.S.E, es por medio de las encuestas, además de escucha activa hacia las recomendaciones recibidas ante los servicios y el personal de la entidad.

La población objeto destinada para la aplicación de las encuestas de satisfacción durante los meses de enero, febrero y marzo, fueron cada uno de los usuarios los cuales 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 el informe que contiene la percepción de nuestros usuarios durante el primer trimestre del presente año, correspondiente al mes de enero, febrero y marzo de 2025.

2. OBJETIVO

Dar a conocer el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2025, (enero, febrero y marzo) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

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 el siguiente escrito se da a conocer los resultados obtenidos 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 información, se aplicó un total de 11 encuestas de satisfacción por cada uno de los servicios seleccionados. Esta encuesta permite evaluar el porcentaje global de satisfacción

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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 3 de 12 |

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 utilizar sus servicios.

4.2 SERVICIOS SELECCIONADOS Y APLICADOS POR MES

1. Urgencias
2. Hospitalización
3. Odontología
4. Promoción y mantenimiento
5. Vacunación
6. Farmacia
7. Salud Mental
8. Laboratorio clínico
9. Rayos X
10. SIAU
11. Consulta externa

4.3 INDICADORES

1. Proporción de la satisfacción global de los usuarios en la IPS
2. Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a familiares y amigos

EAPB ENCUESTADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

| EAPB | CANTIDAD |
|--------------|------------|
| Emssanar | 121 |
| AIC | 19 |
| Nueva Eps | 88 |
| Mallamas | 71 |
| Fomag | 12 |
| Otros | 8 |
| TOTAL | 319 |

4.5 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN


En el primer trimestre del año 2025, se aplicaron un total de 319 encuestas de satisfacción en los servicios de externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, odontología, farmacia, radiología, salud mental y promoción y mantenimiento.

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

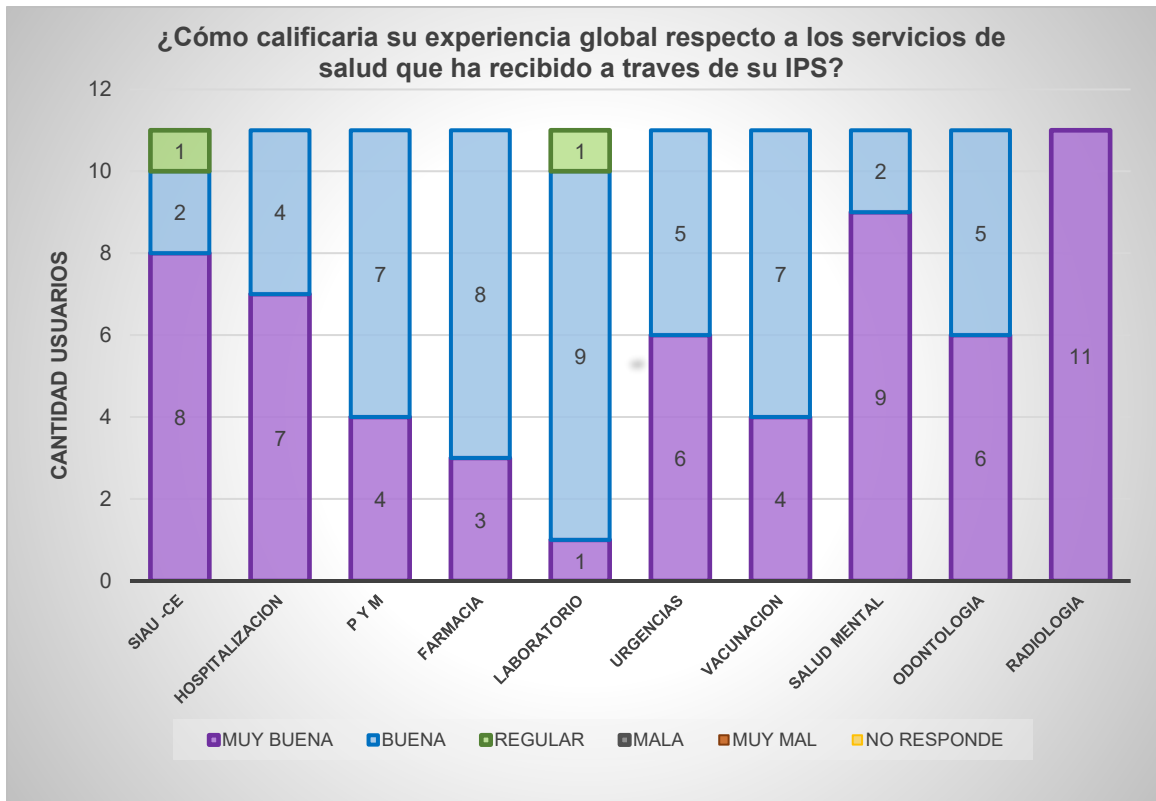
PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL ENERO

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
 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: 2 |
| | | Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 12 |


| ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ENERO-2025 | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|----------------|-------------------------------|
| PREGUNTA | CALIFICACIÓN | SIAU – CONSULTA EXT | HOSPITALIZACION | P Y M | FARMACIA | 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 | 8 | 7 | 4 | 3 | 1 | 6 | 4 | 9 | 6 | 11 | 59 | 53,6% |
| | BUENA | 2 | 4 | 7 | 8 | 9 | 5 | 7 | 2 | 5 | 0 | 49 | 44,5% |
| | REGULAR | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8% |
| | MALA | 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% |
| | NO RESPONDE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 110 | 100% |



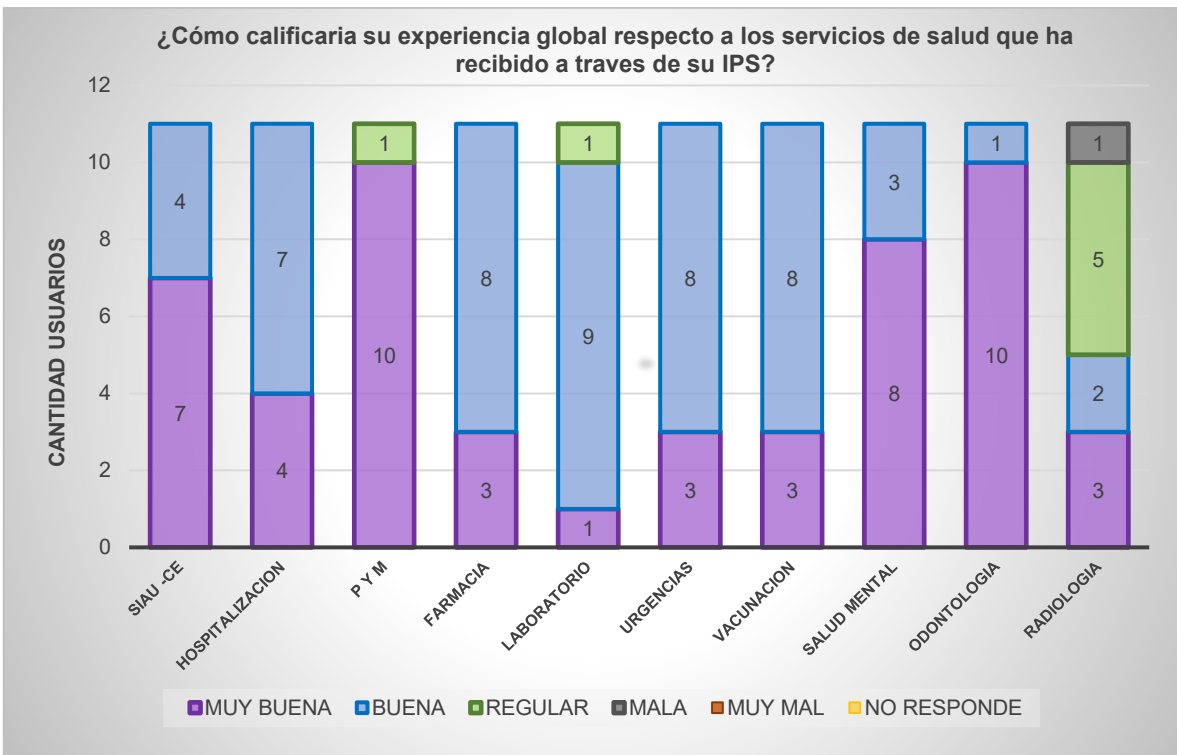
PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL FEBRERO

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
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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 5 de 12 |


| ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE FEBRERO-2025 | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|----------------|-------------------------------|
| PREGUNTA | CALIFICACIÓN | CONSULTA EXTERNA | HOSPITALIZA | P Y M | FARMACIA | 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 | 7 | 4 | 10 | 3 | 1 | 3 | 3 | 8 | 10 | 3 | 52 | 47,3% |
| | BUENA | 4 | 7 | 0 | 8 | 9 | 8 | 8 | 3 | 1 | 2 | 50 | 45,5% |
| | REGULAR | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 6,4% |
| | MALA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,9% |
| | MUY MAL | 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% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 110 | 100% |



PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MARZO

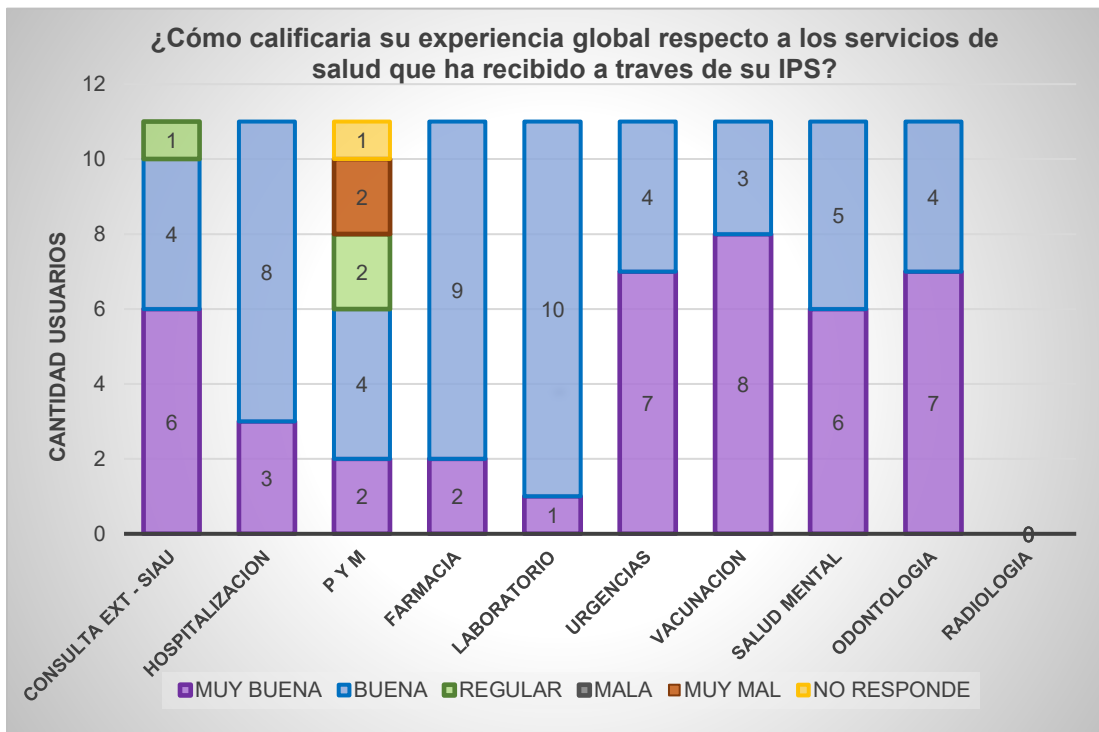
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 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: 2 |
| | | Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 6 de 12 |


| ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE MARZO-2025 | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------------------|-----------------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|----------------|-------------------------------|
| PREGUNTA | CALIFICACIÓN | CONSULTA EXTERNA | HOSPITALIZACION | P Y M | FARMACIA | 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 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 7 | 8 | 6 | 7 | 0 | 42 | 42,4% |
| | BUENA | 4 | 8 | 4 | 9 | 10 | 4 | 3 | 5 | 4 | 0 | 51 | 51,5% |
| | REGULAR | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3,0% |
| | MALA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| | MUY MAL | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,0% |
| | NO RESPONDE | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,0% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 0 | 99 | 100% |

Del cuadro y gráficas anteriores, se puede inferir que los servicios que durante el primer trimestre han sostenido y reflejan mayor satisfacción en la atención para los usuarios, es el área de Vacunación, Consulta externa (SIAU), Salud Mental, Farmacia, Laboratorio, Urgencias y Hospitalización; de manera que, obtuvieron calificaciones oscilantes entre **Muy Bueno** y **Bueno**.



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
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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 7 de 12 |

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

- En el servicio de consulta externa dos usuarios refirieron una satisfacción Regular, durante el mes de enero se obtuvo la calificación de 1 usuario como **regular**, y así mismo en el mes de marzo, reflejando menor satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio, por lo cual se trabaja para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- En el servicio de laboratorio un usuario refirió una satisfacción **regular**, durante el mes de enero y febrero, se denota mejoría en la atención obtuvo calificaciones entre Muy bueno y Bueno de 11 de los usuarios encuestados mejorando la prestación del servicio
- En cuanto al servicio de PyM, se reflejan calificaciones oscilantes entre **Muy bueno y Bueno**, en el mes de enero y febrero, lo que permite inferir un nivel estable de satisfacción de usuarios a pesar de identificar 3 usuarios que calificaron la atención como **regular** y 2 usuarios como **muy mal** en el mes de marzo. Por lo cual se trabajara para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Finalmente, en el servicio de rayos x del cual inicialmente en el mes de febrero se obtuvieron la calificación de 5 usuarios como **regular**, y una calificación de un usuario como **mala** reflejando insatisfacción de los usuarios relacionado a los tiempos de espera para la toma de las radiografías debido a que el equipo no estaba en óptimas condiciones para las tomas de las radiografías, por lo cual se está trabajando en las mejoras del equipo para así poder brindar una atención de calidad en el servicio.


4.5.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

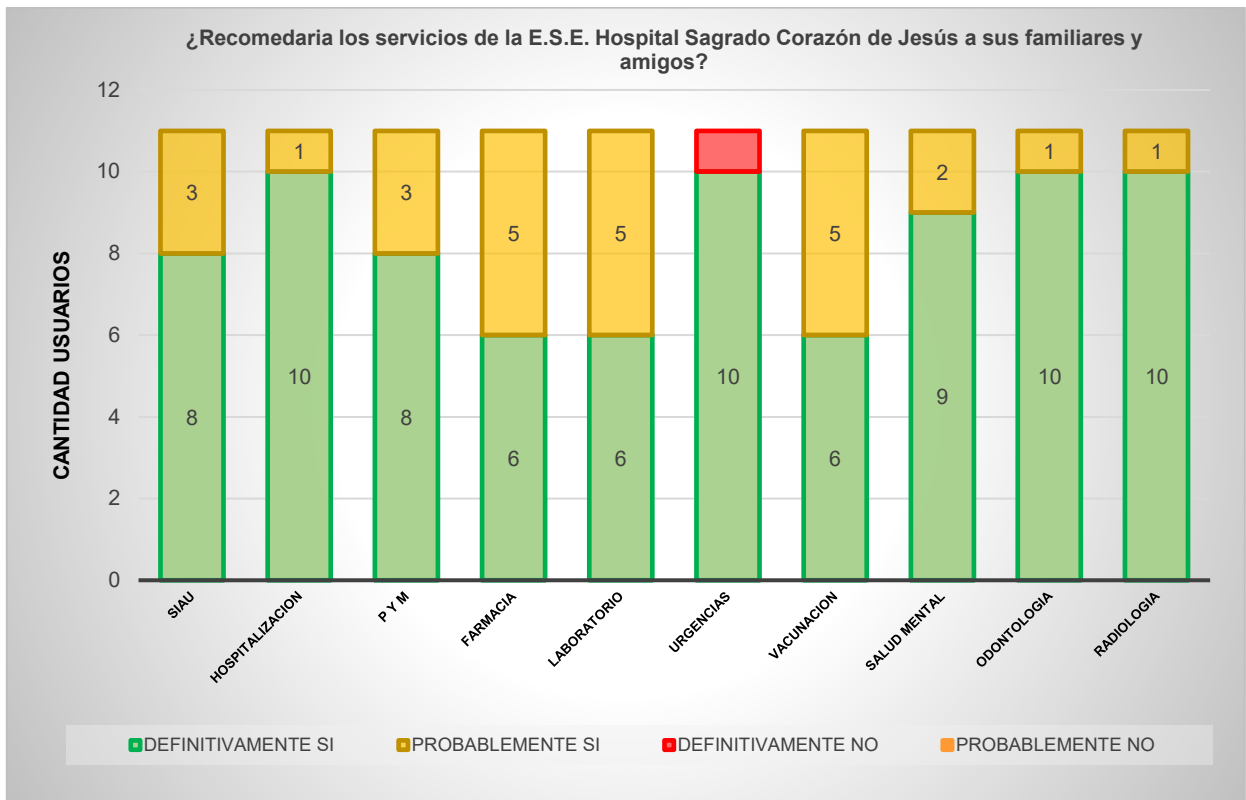
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMEDARIAN SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS ENERO

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" | DEFINITIVAMENTE SI | 8 | 10 | 8 | 6 | 6 | 10 | 6 | 9 | 10 | 10 | 83 | 75,5% |
| | PROBABLEMENTE SI | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 0 | 5 | 2 | 1 | 1 | 26 | 23,6% |
| | DEFINITIVAMENTE NO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,9% |
| | PROBABLEMENTE NO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 110 | 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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 8 de 12 |




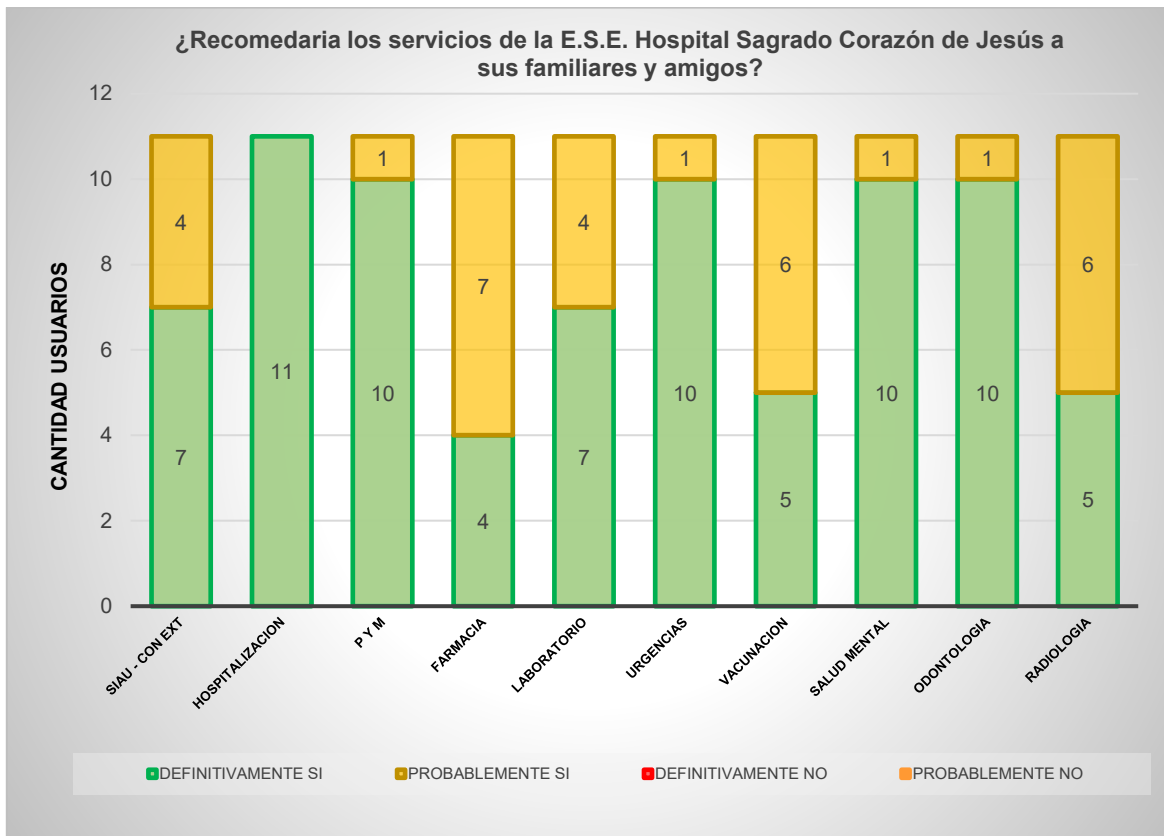
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMEDARIAN SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS FEBRERO

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" | DEFINITIVAMENTE SI | 7 | 11 | 10 | 4 | 7 | 10 | 5 | 10 | 10 | 5 | 79 | 71,8% |
| | PROBABLEMENTE SI | 4 | 0 | 1 | 7 | 4 | 1 | 6 | 1 | 1 | 6 | 31 | 28,2% |
| | DEFINITIVAMENTE NO | 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% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 110 | 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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 9 de 12 |

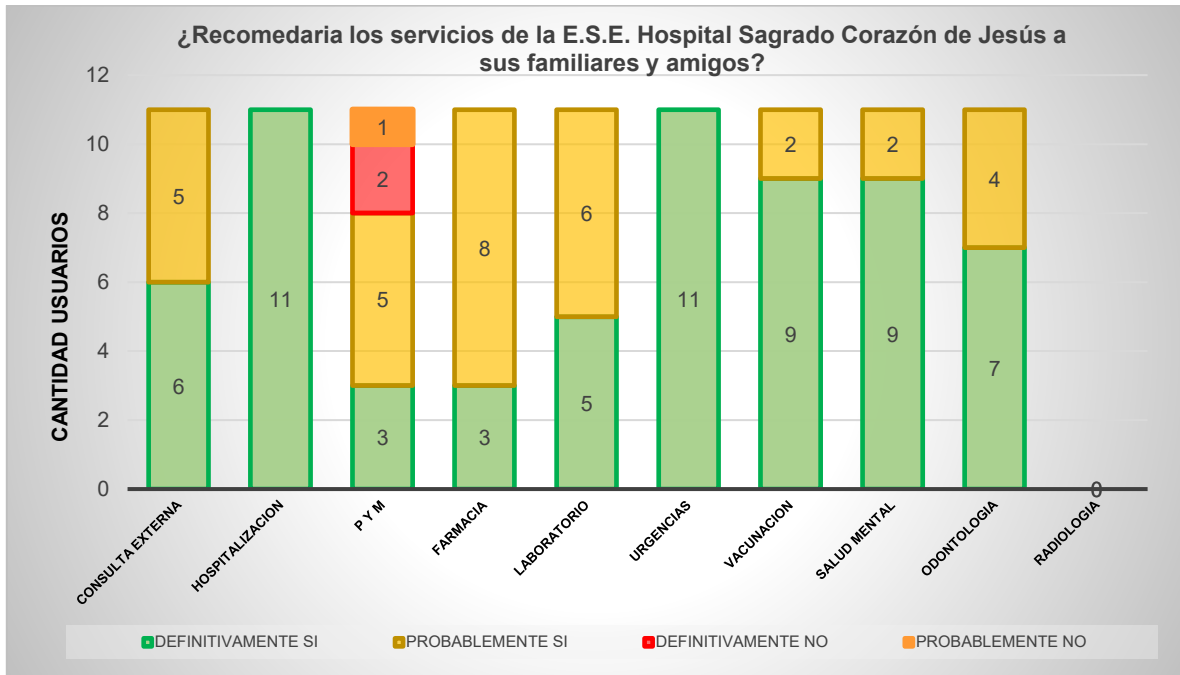


PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMEDARIAN SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS MARZO

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-------------|
| Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" | DEFINITIVAMENTE SI | 6 | 11 | 3 | 3 | 5 | 11 | 9 | 9 | 7 | 0 | 64 | 64,6% |
| | PROBABLEMENTE SI | 5 | 0 | 5 | 8 | 6 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 32 | 32,3% |
| | DEFINITIVAMENTE NO | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,0% |
| | PROBABLEMENTE NO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,0% |
| | TOTALES | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 0 | 99 | 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
 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 Vacunación, Hospitalización, odontología, consulta externa, PYM, Salud Mental, y farmacia, 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 continua presentando población que no recomendaría el servicio a amigos o familiares, denotando faltas al momento de brindar la prestación del servicio y una mejora en el servicio.


4.6 RESULTADOS DE INDICADORES I TRIMESTRE 2025

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

| CALIFICACIÓN | Nº PERSONAS |
|--------------|-------------|
| MUY BUENA | 153 |
| BUENA | 150 |
| REGULAR | 12 |
| MALA | 1 |
| MUY MALA | 2 |
| NO RESPONDE | 1 |
| TOTAL | 319 |

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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 11 de 12 |

| 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? | 303 | 94,98% |
| | Número de usuarios que respondieron la pregunta en general. | 319 | |

En respuesta al indicador de satisfacción global, a partir de la gráfica anterior, se detona claramente que el 94,98% de la población encuestada durante el primer trimestre manifiesta un grado alto de satisfacción frente a la prestación global de los servicios de la E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, no obstante, se tiene en cuenta que el 8,98% de la población encuestada han manifestado que la prestación de servicios puede mejorar.

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


| CALIFICACIÓN | Nº PERSONAS |
|--------------------|-------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 226 |
| PROBLEMENTE SI | 89 |
| DEFINITIVAMENTE NO | 3 |
| PROBABLEMENTE NO | 1 |
| TOTAL | 319 |

| INDICADOR | NUMERADOR Y DENOMINADOR | RESULTADO | PORCENTAJE |
|--|---|------------|---------------|
| Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos | 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? | 315 | 98.74% |
| | Número de usuarios que respondieron la pregunta en general. | 319 | |

Finalmente, para el indicador de recomendación de los servicios se identifica que el 98,99% de los usuarios encuestados Sí recomendarían los servicios de la IPS en comparación al 1,01% de usuarios

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
 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: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 27/07/2023 |
| | | Página 12 de 12 |

que refirieron negativa ante la recomendación de los servicios, lo que se traduce a 315/4 de 319 usuarios encuestados durante el primer 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 319 personas encuestadas en consulta externa, hospitalización, radiología, PyM, Vacunación, urgencias y demás servicios, atendidos durante el cuarto trimestre del presente año, el 94,98% califican la experiencia global frente a los servicios que ofrece la entidad como Muy buenos y buenos y el 98,74% 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, urgencias, 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.


NELLY GAVIRIA

Coordinadora de Trabajo Social Y SIAU
E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

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
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo