

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p>	<p>Código: SGC-PR-02-F6</p>
	<p><b>INFORME</b></p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha Elaboración: 27/07/2023</p>
		<p>Página 1 de 11</p>

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

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

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

**OCTUBRE – 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

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p>	<p>Código: SGC-PR-02-F6</p>
	<p><b>INFORME</b></p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha Elaboración: 27/07/2023</p>
		<p>Página 2 de 11</p>

## 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 Julio, Agosto y Septiembre, 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 tercer trimestre del presente año, correspondiente al mes de Julio, Agosto y Septiembre de 2025.

## 2. OBJETIVO

Presentar el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los diferentes servicios de la E.S.E, con el fin de evaluar su percepción respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan implementar acciones orientadas al incremento de la satisfacción y fidelización.

## 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

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p>	<p>Código: SGC-PR-02-F6</p>
	<p><b>INFORME</b></p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha Elaboración: 27/07/2023</p>
		<p>Página 3 de 11</p>

En el siguiente informe 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 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

- Urgencias
- Hospitalización
- Consulta externa
- Odontología
- Radiología
- Promoción y mantenimiento
- Vacunación
- Farmacia
- Salud Mental
- Laboratorio
- Maternidad segura

#### EAPB ENCUESTADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2025

<b>EAPB</b>	<b>CANTIDAD</b>
Emssanar	154
Asmet Salud	5
Nueva Eps	96
Mallamas	65
Fomag	9
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>

#### *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

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 - 5</b></p>	<p>Código: SGC-PR-02-F6</p>
	<p><b>INFORME</b></p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha Elaboración: 27/07/2023</p>
		<p>Página 4 de 11</p>

## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre del año 2025 se aplicaron un total de 341 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, odontología, farmacia, vacunación, maternidad y seguridad, salud mental, promoción y mantenimiento de la salud, y radiología durante el mes de julio.

Por otra parte, en los meses de agosto y septiembre no se aplicaron encuestas debido a que el servicio de rayos X se encontraba fuera de funcionamiento.



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

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

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

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

DESPALZADO  AFRODESCENDIENTE  INDIGENA  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 SI  PROBABLEMENTE SI  DEFINITIVAMENTE NO  PROBABLEMENTE NO

*Calidad y oportunidad en los servicios*

## 4.2 INDICADOR DE PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

**JULIO**

### 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 Guámez – Putumayo

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<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 11

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE JULIO 2025														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
<b>¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?</b>	MUY BUENA	7	8	5	3	11	7	4	6	8	9	9	77	63,6%
	BUENA	2	3	5	8	0	3	5	5	2	2	2	37	30,6%
	REGULAR	2	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	7	5,8%
	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%
	<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>

## AGOSTO

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE AGOSTO 2025														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
<b>¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?</b>	MUY BUENA	5	7	11	0	6	1	4	8	7	7	0	56	50,9%
	BUENA	3	4	0	11	4	8	6	3	4	4	0	47	42,7%
	REGULAR	3	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	7	6,4%
	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%
	<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>0</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

## SEPTIEMBRE

### 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 Guaméz – Putumayo

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<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 11

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE SEPTIEMBRE 2025														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	3	6	9	6	9	3	8	7	8	8	0	67	60,9%
	BUENA	8	5	2	5	2	4	2	4	3	3	0	38	34,5%
	REGULAR	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	5	4,5%
	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%
	<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>0</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

De los gráficos anteriores, se puede inferir que los servicios que durante el tercer trimestre han sostenido y reflejan mayor satisfacción en la atención para los usuarios, es el área de Hospitalización, Maternidad segura, Odontología, Radiología, PyM, Salud Mental 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 consulta externa 5 usuarios refirieron una satisfacción regular, durante el mes de julio y agosto, se denota mejoría en la atención obtuvo calificaciones entre Muy bueno y Bueno de 8 de los usuarios encuestados mejorando la prestación del servicio.
- En el servicio de laboratorio 7 usuarios refirieron una satisfacción regular, durante el mes de julio, agosto y septiembre, por la cual se está trabajando en mejorar la atención del servicio.
- Finalmente, en el servicio de urgencias el cual obtuvieron una calificación de 4 usuarios 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 RECOMENDACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E

#### JULIO

#### 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 Guaméz – Putumayo

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<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 11

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	11	11	6	2	11	3	7	9	8	8	9	85	70,2%
	PROBABLEMENTE SI	0	0	5	9	0	8	4	2	3	3	2	36	29,8%
	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%
	<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>

## AGOSTO

### *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

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<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 8 de 11

PREGUNTA	CALIFICACIÓN														TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
		CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACIÓN	SALUD MENTAL	ODONTOLOGÍA	RADIOLOGÍA				
¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	DEFINITIVAMENTE SI	6	11	10	1	6	4	6	8	9	10	0		71	64,5%	
	PROBABLEMENTE SI	5	0	1	10	4	7	5	3	2	1	0		38	34,5%	
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		1	0,9%	
	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>0</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>	

## SEPTIEMBRE

PREGUNTA	CALIFICACIÓN														TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
		CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACIÓN	SALUD MENTAL	ODONTOLOGÍA	RADIOLOGÍA				
¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	DEFINITIVAMENTE SI	9	11	11	9	10	5	9	11	8	10	0		93	84,5%	
	PROBABLEMENTE SI	1	0	0	2	1	6	2	0	3	1	0		16	14,5%	
	DEFINITIVAMENTE NO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0,9%	
	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>0</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>	

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, Farmacia, Laboratorio, Vacunación, Radiología, Salud mental, Odontología y Consulta externa, de manera que, obtuvieron calificaciones

### 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 Guaméz – Putumayo

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p> <p><b>INFORME</b></p>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 9 de 11

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 Maternidad Segura, Consulta externa 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.

#### 4.4 RESULTADOS DE INDICADORES III TRIMESTRE:

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

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
MUY BUENA	196
BUENA	126
REGULAR	19
MALA	0
MUY MALA	0
NO RESPONDE	0
<b>TOTAL</b>	<b>322</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 “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?	322	94.42%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	341	

En respuesta al indicador de satisfacción global, a partir de la gráfica anterior, se detona claramente que el 94,42% de la población encuestada durante el tercer trimestre manifiesta un grado alto de satisfacción frente a la prestación global de los servicios de la E.S.E, no obstante, se tiene en cuenta que el 0.58% de la población encuestada han manifestado que la prestación de servicios puede mejorar.

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

##### *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

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 10 de 11

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
DEFINITIVAMENTE SI	249
PROBLEMENTE SI	90
DEFINITIVAMENTE NO	2
PROBABLEMENTE NO	0
<b>TOTAL</b>	<b>341</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?	339	99.41%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	341	

Finalmente, para el indicador de recomendación de los servicios se identifica que el 99,41% de los usuarios encuestados Sí recomendarían los servicios de la IPS en comparación al 0.59% de usuarios que refirieron negativa ante la recomendación de los servicios.

## 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 341 personas encuestadas en Consulta externa, Hospitalización, Odontología, Farmacia, Radiología, Maternidad segura, Vacunación y demás servicios, atendidos durante el tercer trimestre del presente año, el 99.41% califican la experiencia global frente a los servicios que ofrece la entidad como Muy buenos y buenos y el 94.42% sí recomendarían los servicios de la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS a sus familiares y amigos.

## 6. RECOMENDACIONES

### 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 Guámez – Putumayo

 <p><b>E.S.E Hospital</b> Sagrado Corazón de Jesús</p>	<p><b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b></p>	<p>Código: SGC-PR-02-F6</p>
	<p><b>INFORME</b></p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha Elaboración: 27/07/2023</p>
		<p>Página 11 de 11</p>

- 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.

*Angie Paola Martínez Benavides*  
  
**Trabajadora Social**  
**R.P 1.126.456.641**  
  
**Universidad Mariana**  
**ANGIE PAOLA MARTINEZ BENAVIDES**  
**Trabajadora social.**  
**E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús**

### ***Excelecencia 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