	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 1 de 17

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS


**PRESENTADO A:
THALIA NASNER**

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

2025

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió 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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 2 de 17

OCTUBRE-NOVIEMBRE

1. OBJETIVO

Evaluar el nivel de conocimiento y percepción de los usuarios frente a la capacitación recibida sobre los derechos y deberes en la institución.

2. RECURSOS

- Encuesta de percepción sobre capacitación en derechos y deberes de los usuarios satisfacción

3. DESARROLLO DEL INFORME

3.1. METODOLOGIA

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


En el siguiente informe se da a conocer los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas de percepción sobre capacitación en derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

Para la recolección de información, se aplicó un total de 11 encuestas en los meses de octubre y noviembre con un total de 121 encuestas aplicadas. La aplicación de estas encuestas de percepción permite obtener información directa y actualizada por parte de los usuarios sobre el nivel de conocimiento y apropiación que tienen frente a las capacitaciones recibidas en derechos y deberes dentro de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

Este proceso de recolección de datos, realizado entre los meses de octubre y noviembre, incluyó la aplicación de 121 encuestas, lo que facilita contar con una muestra representativa que refleja la experiencia, percepciones y nivel de comprensión de los usuarios frente a los temas orientados por la institución. Asimismo, la aplicación de estas encuestas constituye una herramienta fundamental para evaluar la efectividad de las estrategias de educación en derechos y deberes, identificar posibles vacíos de información y orientar acciones de mejora que fortalezcan la participación social en salud y la calidad del servicio.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guarnuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 3 de 17

4. SERVICIOS SELECCIONADOS Y APLICADOS EN EL MES OCTUBRE-NOVIEMBRE 2025


SERVICIOS	CANTIDAD
Urgencias	11
Hospitalización	11
Consulta externa	11
Odontología	11
Radiología	11
Promoción y mantenimiento	11
Vacunación	11
Maternidad Segura	11
Farmacia	11
Salud Mental	11
Laboratorio	11
TOTAL	121


ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En octubre y noviembre de 2025 se distribuyeron y se aplicó un total de 121 encuestas de satisfacción en los diferentes servicios ofrecidos, entre ellos: consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, Rayos x, Maternidad Segura, promoción y mantenimiento de la salud, odontología, farmacia y salud mental.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió 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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 4 de 17

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 1 de 1

Objetivo: Evaluar el nivel de conocimiento y percepción de los usuarios frente a la capacitación recibida sobre los derechos y deberes en la institución.

Instrucciones: Marque con una "X" su opinión o complete donde se solicite.

1. Datos generales (opcional)

Edad: _____ Sexo: Femenino Masculino Tipo de usuario: Paciente Acompañante
 Otro: _____ Fecha: ____/____/____ Servicio: _____

2. Conocimiento sobre derechos y deberes

1. ¿Ha recibido información sobre los derechos y deberes de los usuarios? Sí No
2. ¿A través de qué medio recibió esta información? Charlas o capacitaciones Carteleros o afiches Personal asistencial Página web o redes sociales Otro: _____
3. ¿Considera que la información recibida fue clara y comprensible? Sí, totalmente Parcialmente No fue clara
4. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos como usuario del hospital? Sí Parcialmente No
5. ¿Conoce usted cuáles son sus deberes como usuario del hospital? Sí Parcialmente No

3. Percepción de la capacitación

6. ¿Cómo califica la calidad de la capacitación recibida? Excelente Buena Regular Deficiente
7. ¿Considera que la información recibida ha mejorado su relación con el personal de salud? Sí No No aplica
8. ¿Cree que el hospital promueve el cumplimiento de los derechos de los usuarios? Sí, siempre A veces No
9. ¿Cree que el hospital fomenta el cumplimiento de los deberes de los usuarios? Sí, siempre A veces No
10. ¿Le gustaría recibir más capacitaciones o información sobre este tema? Sí N

4. Opiniones y sugerencias

11. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en las capacitaciones sobre derechos y deberes?

12. Sugerencias adicionales:


Gracias por su participación. Su opinión es muy importante para mejorar la calidad del servicio.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

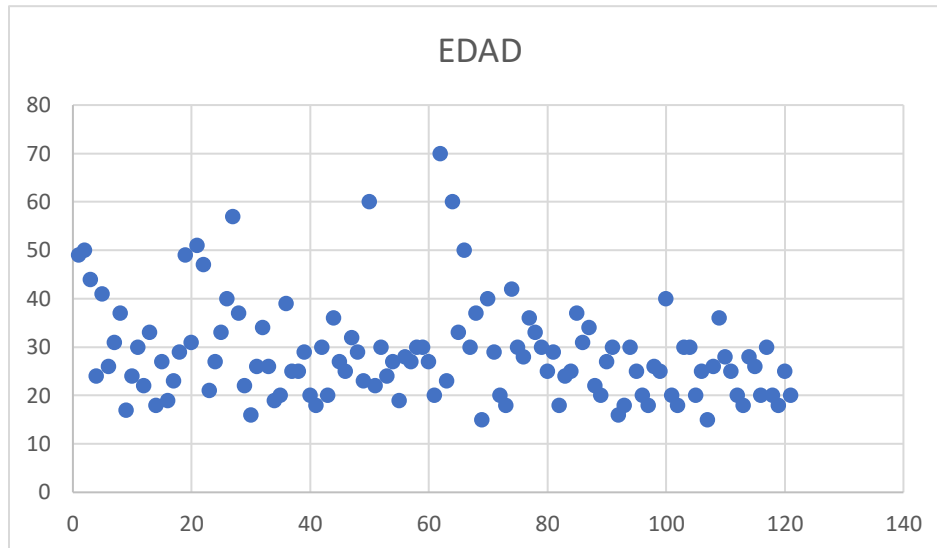
Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 5 de 17

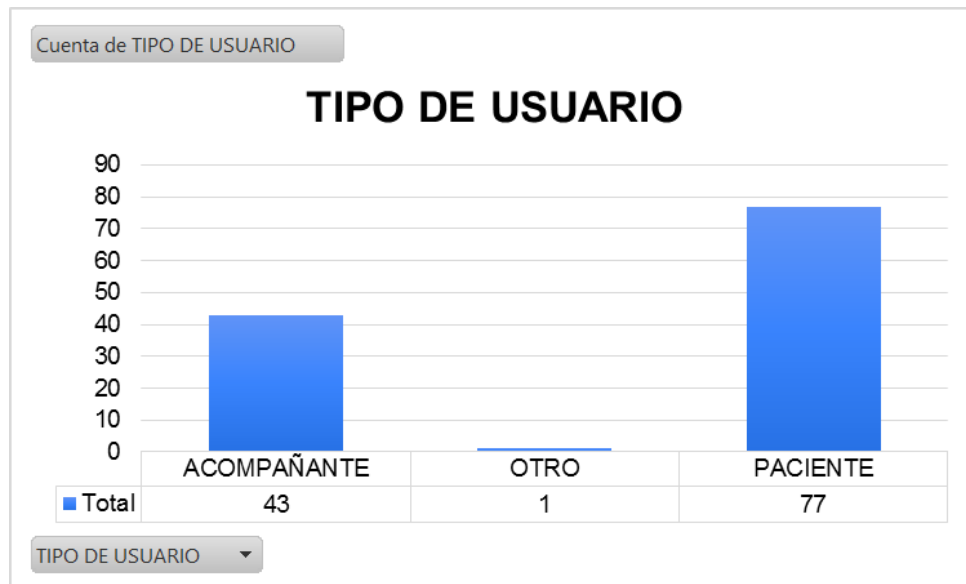
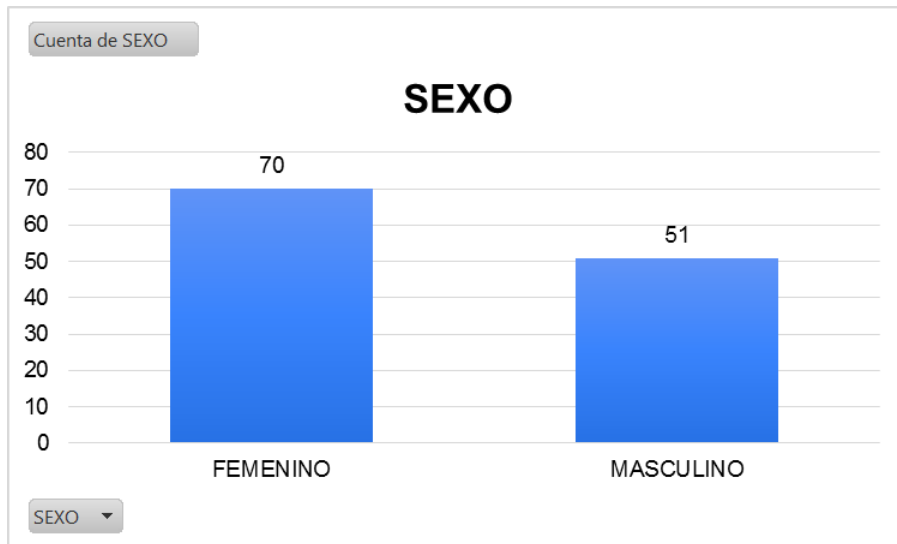
1. ANALISIS DE LA INFORMACION DATOS GENERALES.



La variable correspondiente a la edad evidencia que la población encuestada presenta una amplia diversidad etaria, con edades comprendidas entre los 15 y 70 años, lo que refleja la participación de usuarios pertenecientes a diferentes etapas del ciclo vital. No obstante, se observa que la mayor concentración se encuentra entre los 20 y 40 años, rango que agrupa a la mayoría de los participantes y corresponde principalmente a adultos jóvenes y adultos en etapa productiva. Este comportamiento permite inferir que la percepción obtenida proviene en su mayor parte de la población que frecuenta con mayor regularidad los servicios de la institución, aportando así información representativa y útil para el análisis de los conocimientos y percepciones relacionado con los derechos y deberes en salud.


Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

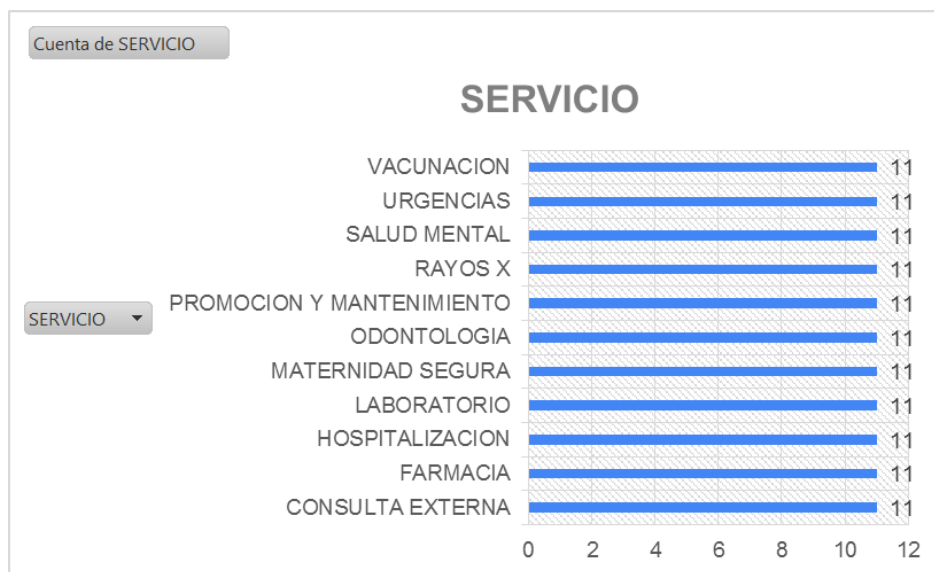


Se identificó que la mayor proporción corresponde al sexo femenino, seguido por el masculino, lo que refleja una tendencia habitual en los servicios de salud, donde las mujeres presentan mayor participación tanto como usuarias directas como en roles de acompañamiento. En cuanto al tipo de usuario, se evidenció que la mayoría de los encuestados son pacientes que reciben de manera directa los servicios de la institución, seguidos por los acompañantes, quienes también aportan una percepción complementaria importante sobre la experiencia de atención. La categoría “otro” presenta una participación mínima. Esta distribución permite

Excelencia y Servicio a la Comunidad


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 7 de 17

concluir que la información recogida proviene principalmente de usuarios con participación activa en los procesos asistenciales, aportando así una visión representativa frente al nivel de conocimiento y percepción sobre los derechos y deberes en salud.



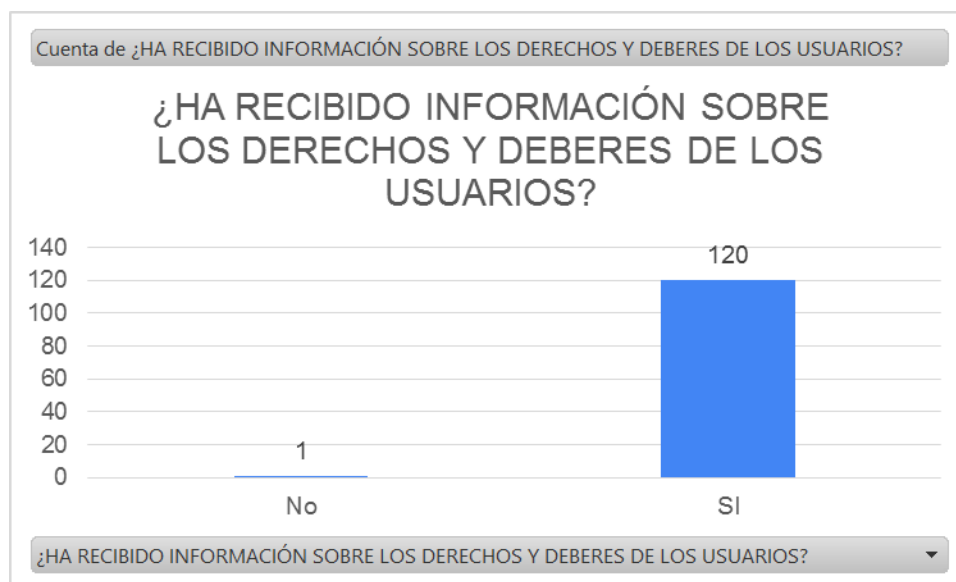
Finalmente, en relación con los servicios donde se aplicaron las encuestas, se identificó una amplia representación de áreas asistenciales y de apoyo como son Laboratorio, Vacunación y Farmacia, seguidos de Salud Mental, Odontología, Rayos X, Hospitalización, Urgencias, Consulta Externa, Promoción y Mantenimiento y Maternidad Segura. Esta distribución permite concluir que la información obtenida proviene de una muestra diversa y representativa de los diferentes servicios institucionales, aportando una visión integral sobre el nivel de conocimiento y percepción de los usuarios frente a la capacitación recibida sobre los derechos y deberes en salud.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 8 de 17


2. CONOCIMIENTOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES.

En relación con la pregunta sobre si los usuarios han recibido información acerca de sus derechos y deberes, se evidenció que la gran mayoría respondió afirmativamente, mientras que únicamente un número mínimo manifestó no haber recibido dicha orientación. Este resultado refleja que los procesos institucionales de socialización y capacitación en derechos y deberes han alcanzado una cobertura amplia y efectiva dentro de los servicios evaluados. La predominancia de respuestas positivas indica que los usuarios reconocen haber sido informados sobre estos aspectos fundamentales para el ejercicio adecuado de su participación en salud, fortaleciendo así la transparencia, el empoderamiento y la corresponsabilidad en la atención.

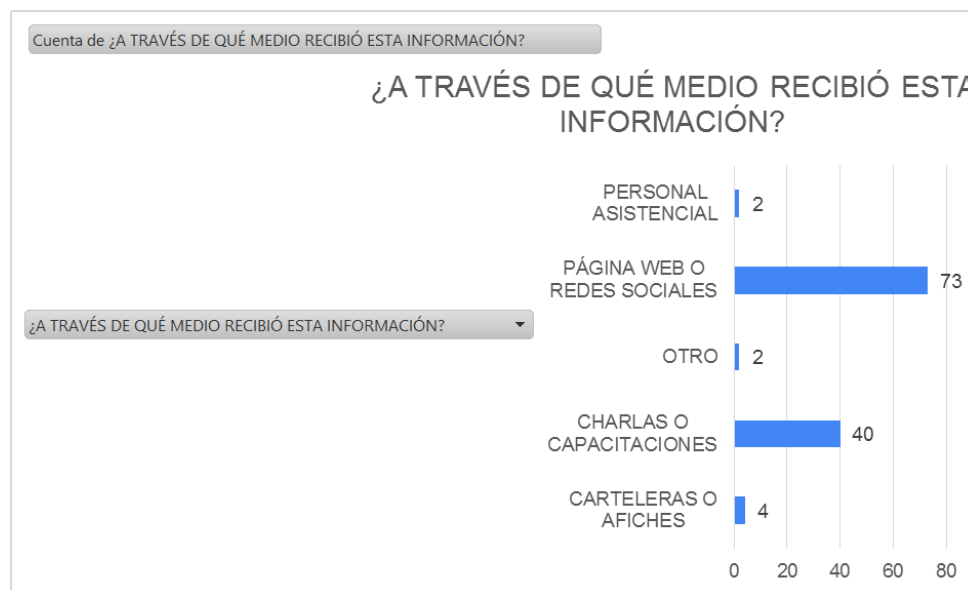


En cuanto al medio a través del cual los usuarios recibieron información sobre sus derechos y deberes, se identificó que los canales más utilizados fueron las charlas o capacitaciones institucionales y la página web o redes sociales, los cuales representan la mayor parte de las respuestas. En menor proporción, algunos participantes señalaron haber recibido la información mediante carteleras o afiches y a través del personal asistencial, mientras que un número muy reducido indicó otros medios. Estos resultados evidencian que la institución ha priorizado estrategias de comunicación tanto presenciales como digitales, logrando un alcance amplio y diversificado. Asimismo, la presencia de múltiples canales de difusión sugiere un esfuerzo institucional por fortalecer la accesibilidad, la claridad y la

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 9 de 17

continuidad en los procesos de socialización de los derechos y deberes de los usuarios.



Frente a la valoración de la claridad y comprensión de la información recibida sobre derechos y deberes, la mayoría de los usuarios manifestó que la información fue clara, destacándose un número considerable de respuestas que la calificaron incluso como “totalmente clara”. De forma minoritaria, algunos participantes señalaron que la información fue solo parcialmente comprensible, y un número muy reducido indicó que no fue clara. Estos resultados evidencian que los procesos de socialización implementados por la institución han logrado transmitir los contenidos de manera adecuada y accesible para la mayoría de los usuarios, garantizando la comprensión de los aspectos esenciales relacionados con sus derechos y deberes. Las respuestas parcialmente favorables sugieren oportunidades de mejora en la forma de comunicación, especialmente para reforzar estrategias pedagógicas que permitan un entendimiento aún más completo en todos los usuarios.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guarnuez – Putumayo



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

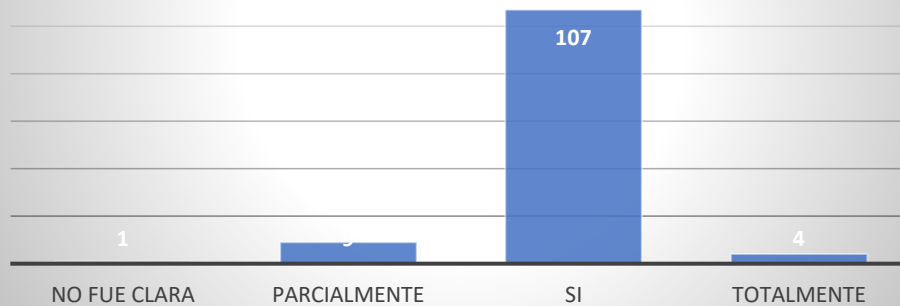
Código: SIAU-M-01-F1

Versión: 1

Fecha Elaboración:
29/07/20245

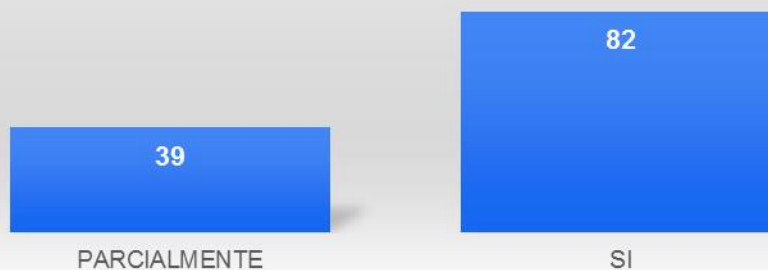
Página 10 de 17

¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN RECIBIDA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?



Cuenta de ¿CONOCE USTED CUÁLES SON SUS DERECHOS COMO USUARIO DEL HOSPITAL?

¿CONOCE USTED CUÁLES SON SUS DERECHOS COMO USUARIO DEL HOSPITAL?



¿CONOCE USTED CUÁLES SON SUS DERECHOS COMO USUARIO DEL HOSPITAL?


Del análisis de las respuestas suministradas por los usuarios frente a la pregunta “¿Conoce usted cuáles son sus derechos como usuario del hospital?”, se evidencia que la mayoría manifestó sí conocerlos, reflejando un nivel favorable de apropiación frente a esta información. No obstante, se identificó un grupo significativo de usuarios que señaló conocerlos solo parcialmente, así como algunos casos

Excelencia y Servicio a la Comunidad

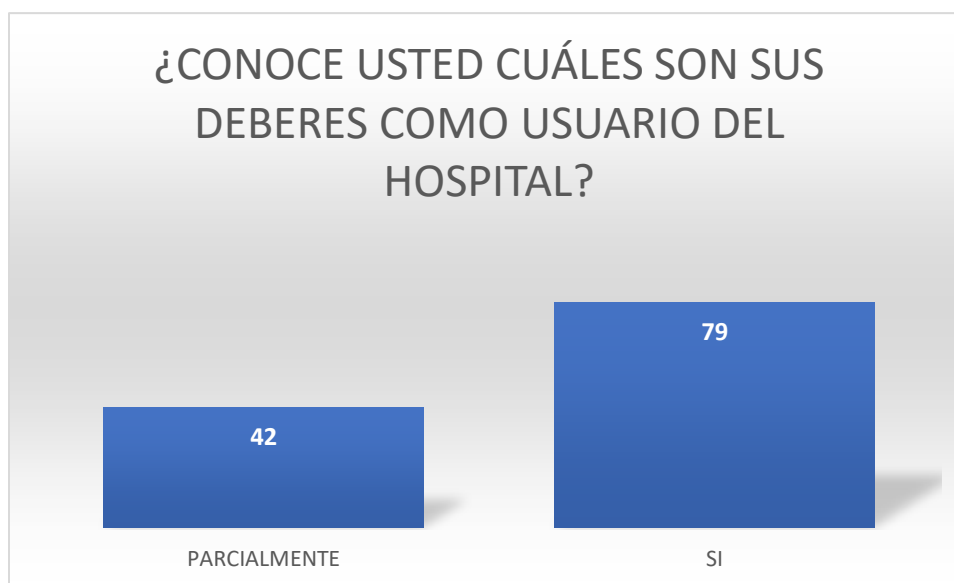
Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532

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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 11 de 17

puntuales donde el conocimiento resulta limitado. Estos hallazgos sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización y difusión de los derechos y deberes de los usuarios, con el fin de garantizar una comprensión plena y homogénea en toda la población atendida.



En relación con la pregunta “¿Conoce usted cuáles son sus deberes como usuario del hospital?”, se observa que la mayoría de los encuestados manifestó sí conocer sus deberes, lo cual evidencia un nivel favorable de información y responsabilidad frente al rol que desempeñan dentro de la institución. Sin embargo, un número considerable de usuarios indicó conocerlos solo parcialmente, lo que revela oportunidades de mejora en los procesos de divulgación y orientación sobre estos aspectos. Estos resultados destacan la importancia de seguir fortaleciendo las estrategias pedagógicas y comunicativas que permitan garantizar que todos los usuarios comprendan de manera clara, completa y uniforme los deberes que les corresponden, contribuyendo así a una interacción más adecuada con los servicios de salud y al mejoramiento continuo de la atención.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1 Versión: 1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 12 de 17

3. PERCEPCION DE LA CAPACITACION.




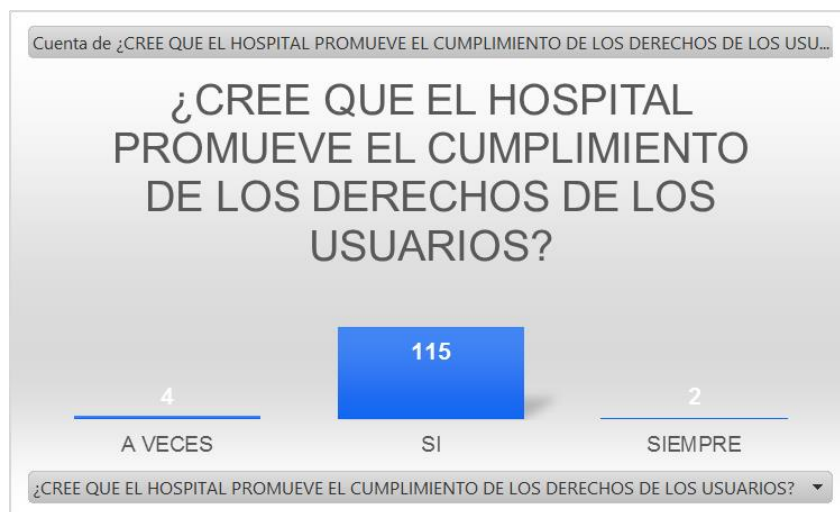
Respecto a la pregunta “¿Cómo califica la calidad de la capacitación recibida?”, los resultados evidencian una percepción altamente positiva por parte de los participantes. La mayoría calificó la capacitación como excelente, mientras que un número significativo la evaluó como buena, sin registrarse apreciaciones negativas. Estos hallazgos permiten concluir que la capacitación ofrecida fue valorada de manera favorable en términos de pertinencia, claridad y utilidad, reflejando un adecuado cumplimiento de los objetivos formativos y una respuesta satisfactoria por parte de los usuarios. No obstante, la presencia de algunas calificaciones en la categoría “buena” señala la importancia de continuar fortaleciendo los procesos pedagógicos y metodológicos para mantener y mejorar la calidad percibida en futuras jornadas formativas.

En relación con la percepción sobre si la información recibida ha mejorado la relación de los usuarios con el personal de salud, los resultados evidencian un consenso absoluto. De un total de 118 participantes, el 100% manifestó que la capacitación contribuyó positivamente a fortalecer la interacción y comunicación con el equipo asistencial. No se registraron respuestas negativas, lo que demuestra un impacto altamente favorable de las estrategias de información implementadas y confirma la pertinencia de estos procesos en la mejora de la experiencia del usuario dentro de la institución.

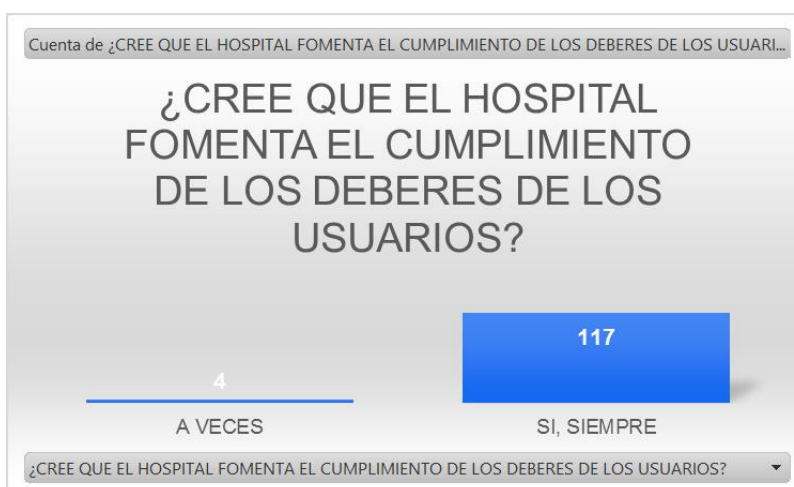
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guarnuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1 Versión: 1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 13 de 17




En cuanto a la percepción sobre si el hospital promueve el cumplimiento de los derechos de los usuarios, los resultados muestran una valoración ampliamente positiva. De un total de 118 encuestados, 106 usuarios (89,8%) respondieron “Sí”, indicando que reconocen de manera clara las acciones institucionales orientadas a garantizar sus derechos. Asimismo, 10 usuarios (8,5%) manifestaron que esto ocurre “A veces”, lo que refleja la necesidad de continuar fortaleciendo la constancia y visibilidad de estas prácticas. Finalmente, solo 2 participantes (1,7%) seleccionaron la opción “Siempre”, lo que sugiere un reconocimiento pleno pero minoritario de un cumplimiento continuo. En general, los datos evidencian que la institución mantiene una adecuada promoción de los derechos de los usuarios, aunque persisten oportunidades de mejora en la percepción de uniformidad y permanencia de estas acciones.

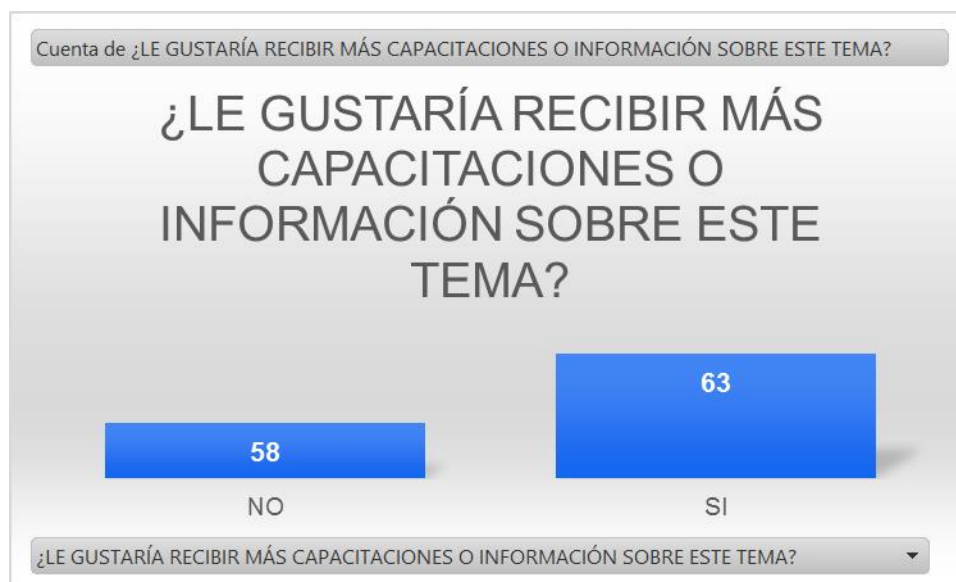


Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guarnuez – Putumayo


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1 Versión: 1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 14 de 17

En relación con la percepción sobre si el hospital fomenta el cumplimiento de los deberes de los usuarios, los resultados evidencian una valoración altamente positiva. De un total de 120 encuestas analizadas, 112 usuarios (93,3%) manifestaron que “Sí, siempre”, lo que refleja un reconocimiento mayoritario frente a las acciones institucionales dirigidas a promover el cumplimiento de los deberes por parte de la comunidad usuaria. Por otro lado, 8 usuarios (6,7%) indicaron que esto ocurre “A veces”, lo cual sugiere que, aunque la percepción general es favorable, aún existen oportunidades de mejora en la constancia y refuerzo de estos procesos pedagógicos. En conjunto, los datos muestran que la institución mantiene un adecuado fomento de los deberes, con un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios.



Respecto al interés de los usuarios en recibir más capacitaciones o información relacionada con sus derechos y deberes, los resultados muestran una tendencia de interés moderada. De un total de 120 respuestas, 58 usuarios (48,3%) manifestaron que sí desean recibir más información, mientras que 62 usuarios (51,7%) indicaron que no. Estos resultados evidencian que, aunque existe una proporción considerable de usuarios interesados en fortalecer sus conocimientos, la mayoría considera suficiente la información ya recibida o no siente la necesidad de nuevas sesiones formativas. Este hallazgo sugiere la importancia de mantener las estrategias educativas actuales, pero también de explorar nuevas metodologías más dinámicas y atractivas que incentiven una mayor participación voluntaria.

Excelencia y Servicio a la Comunidad


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 15 de 17

4. OPINIONES Y SUGERENCIAS.

Del análisis global de las respuestas relacionadas con los aspectos a mejorar en las capacitaciones sobre derechos y deberes, así como de las sugerencias adicionales aportadas por los usuarios, se evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente al proceso formativo. En la primera revisión, correspondiente a 120 observaciones, el 71,6% (86 usuarios) indicó no requerir mejoras, mientras que el 28,4% (34 usuarios) señaló posibles ajustes, destacándose entre ellos el fortalecimiento del componente audiovisual mediante el uso de videos, mencionado por el 11,6% (14 usuarios), y la ampliación de material informativo como folletos o infografías, sugerida por el 5% (6 usuarios). De manera complementaria, en el análisis de las sugerencias adicionales se identificó que el 82% de los participantes manifestó no tener recomendaciones adicionales, reflejando satisfacción con las estrategias implementadas. No obstante, un 12% reiteró la necesidad de incluir más recursos audiovisuales, y un 4% propuso incrementar la disponibilidad de material impreso, mientras que un 2% expresó comentarios positivos hacia la calidad del trabajo realizado. En conjunto, los datos revelan que, si bien la mayoría de los usuarios considera adecuadas las capacitaciones, existe un interés constante por potenciar los recursos visuales y ampliar la divulgación de material educativo para optimizar la comprensión y el alcance de la información institucional.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió 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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 16 de 17


CONCLUSIONES

Las capacitaciones sobre derechos y deberes muestran un alto nivel de aceptación entre los usuarios, quienes en su mayoría las califican como claras, útiles y bien desarrolladas. Asimismo, se evidencia que el hospital mantiene una adecuada promoción del ejercicio de derechos y deberes, generando confianza en los participantes y fortaleciendo su comprensión general sobre estos temas.

A pesar de la valoración positiva, un grupo menor pero significativo de usuarios sugiere reforzar la estrategia pedagógica mediante el uso de recursos audiovisuales y la ampliación del material divulgativo. Estas observaciones permiten concluir que, aunque el proceso formativo es percibido como satisfactorio, la incorporación de herramientas visuales y mayor difusión de contenidos podría potenciar la efectividad educativa y mejorar el alcance de la información.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió 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: SIAU-M-01-F1
	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	Versión: 1 Fecha Elaboración: 29/07/20245 Página 17 de 17

RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer el componente audiovisual de las capacitaciones mediante la incorporación de videos, presentaciones dinámicas y otros recursos visuales que faciliten la comprensión de los usuarios y hagan más atractivo el proceso educativo. Así mismo, se sugiere incrementar la difusión de material complementario, como folletos e infografías tanto en formato físico como digital, con el propósito de reforzar la información brindada y ampliar su alcance.
- De igual manera, se considera pertinente mantener las estrategias que han generado satisfacción en la mayoría de los usuarios, garantizando la continuidad de las acciones educativas que han mostrado efectividad. Finalmente, se recomienda establecer mecanismos periódicos de retroalimentación y evaluación que permitan identificar nuevas necesidades, ajustar los contenidos y asegurar que las capacitaciones permanezcan alineadas con las expectativas de la comunidad usuaria.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME

Angie Paola Martinez Benavides
Trabajadora Social

R.P 1.126.456.641
Universidad Mariana

ANGIE PAOLA MARTINEZ BENAVIDES
TRABAJO SOCIAL
E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrió la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo