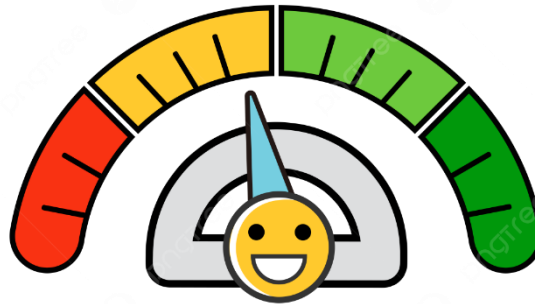
	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 1 de 15

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

2025

Calidad y Oportunidad en los Servicios

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

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 2 de 15

PRIMER TRIMESTRE – 2025

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

Desarrollar una herramienta para la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús que permita generar planes de mejoramiento y proyecciones de servicios alineados con las necesidades y expectativa de nuestros usuarios externos, con el fin de aumentar significativamente su nivel de satisfacción.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

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

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	INFORME	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 3 de 15

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 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

SERVICIOS	CANTIDAD
Urgencias	11
Hospitalización	11
Consulta externa	11
Odontología	11
Radiología	0
Promoción y mantenimiento	11
Vacunación	11
Farmacia	11
Salud Mental	11
Laboratorio	11
TOTAL	99

Calidad y Oportunidad en los Servicios

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

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 15

INDICADORES


1. Proporción de la satisfacción de los usuarios por servicio de la IPS
2. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la E.S.E
3. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E 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

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. (No obstante, no se completó la cantidad de 330 encuesta de manera que, durante todo el primer trimestre en el mes de marzo el área de radiología estuvo fuera de servicio, el equipo de toma de Rayos X se encuentra en mantenimiento y reparación).



E.S.E Hospital
Sagrado Corazón de Jesús

NIT 846000471-5
 MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
 LA HORMIGA - PUTUMAYO
 info@hospitalhormiga.gov.co
 Tel. 4287089

**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

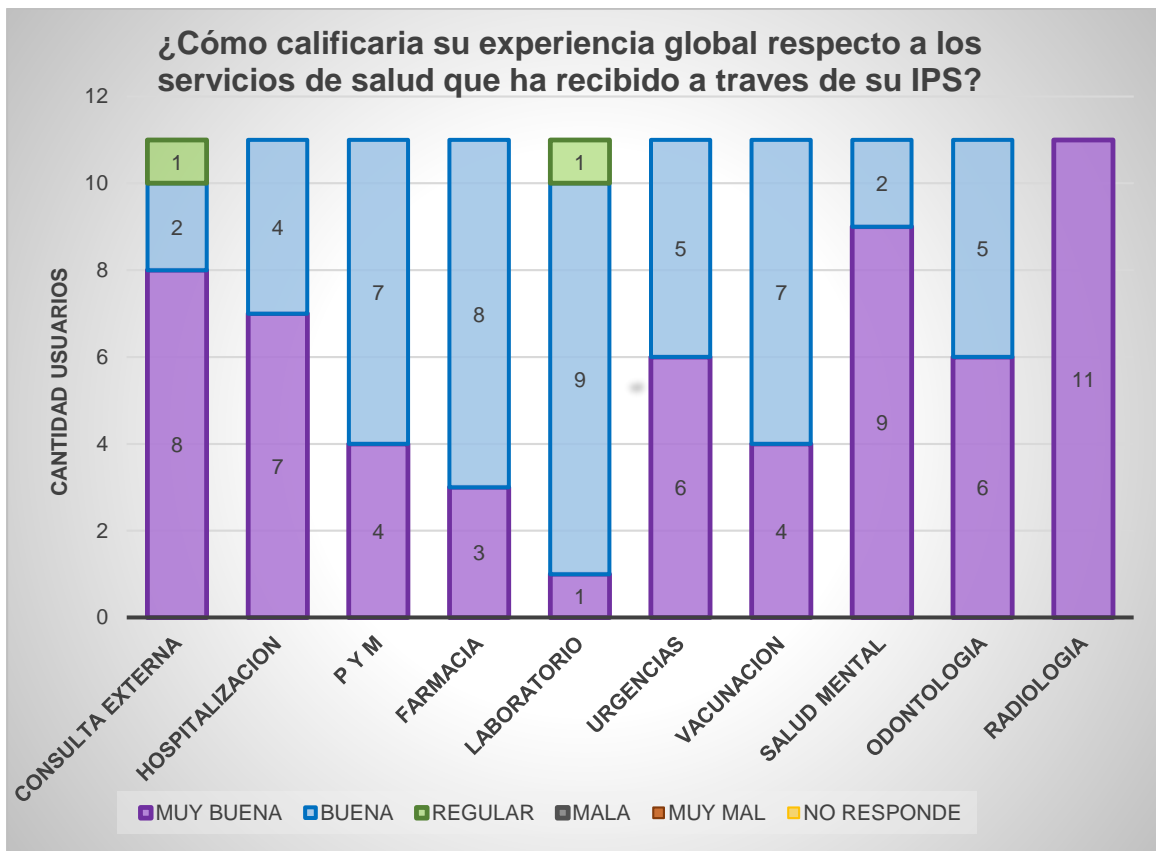
Calidad y oportunidad en los servicios


Calidad y Oportunidad en los Servicios

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

1. PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS POR SERVICIO DE LA IPS (MES ENERO)

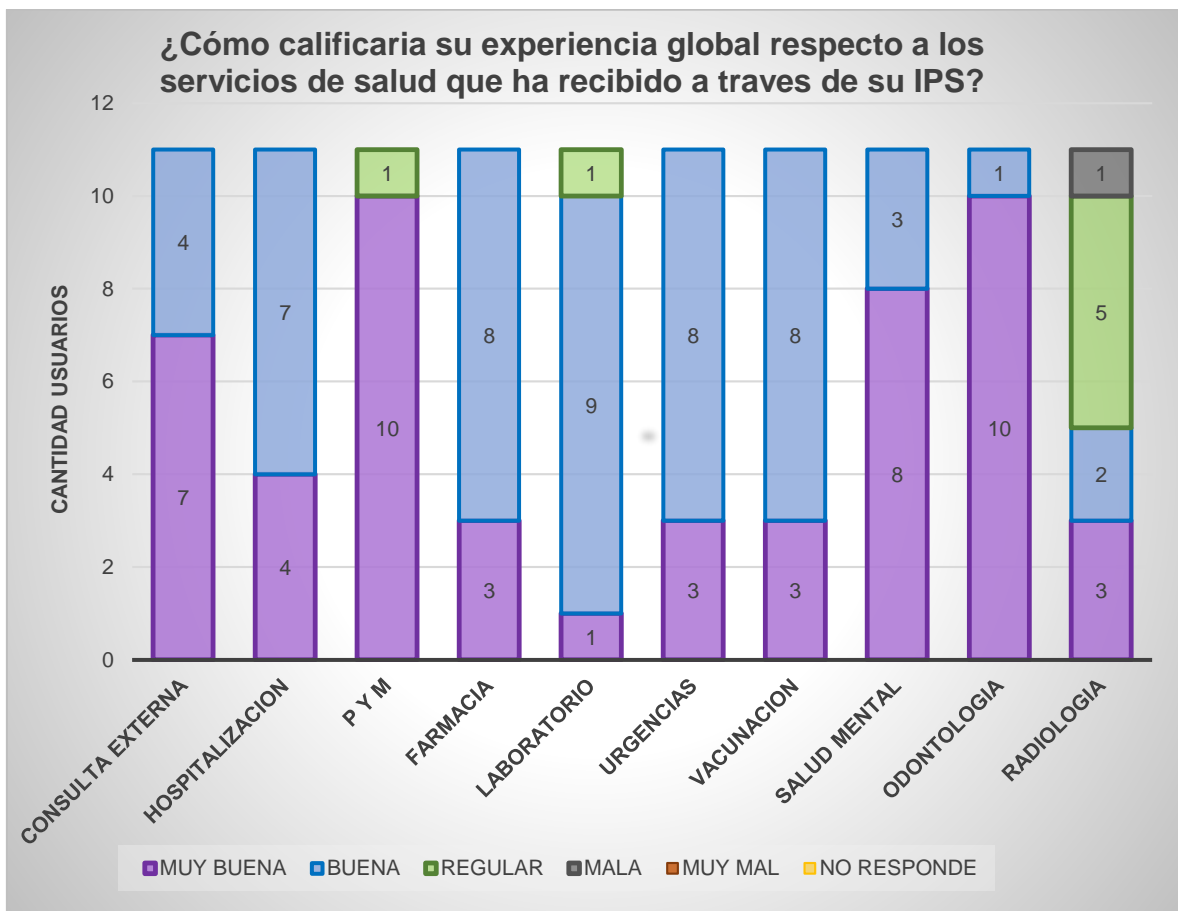
ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ENERO-2025													
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	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



	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 6 de 15


2. PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS POR SERVICIO DE LA IPS (MES FEBRERO)

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE FEBRERO-2025													
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA	HOSPITALIZACI	P Y M	FARMACIA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD	ODONTOLOGI	RADIOLOGIA	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
		EXTERNA	ON						MENTAL	A			
¿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



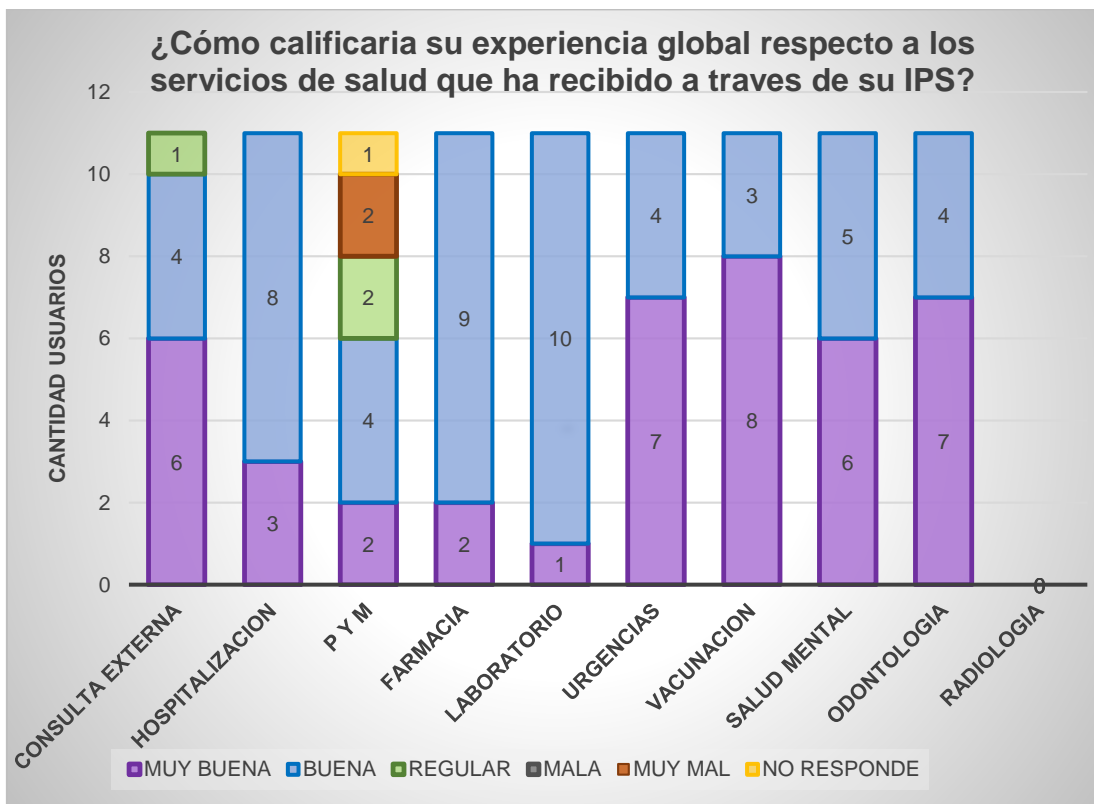
Calidad y Oportunidad en los Servicios


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

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 7 de 15

3. PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS POR SERVICIO DE LA IPS (MES MARZO)

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE MARZO-2025													
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	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	6	3	2	2	1	7	8	6		
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




	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 8 de 15

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

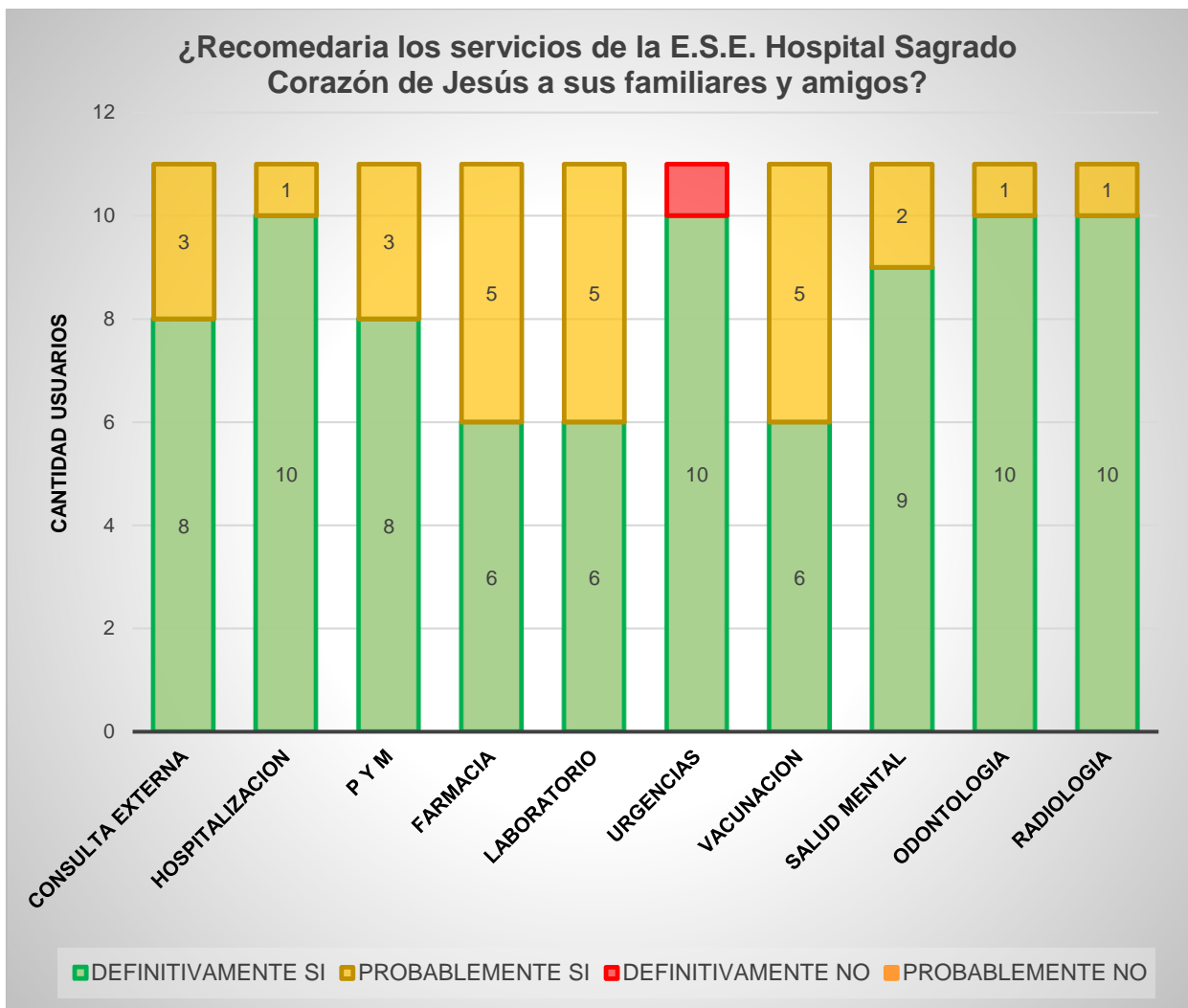
Por otra parte, de los servicios que presentaron menor satisfacción se reflejan las siguientes observaciones:

- En el servicio de consulta externa 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.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 9 de 15

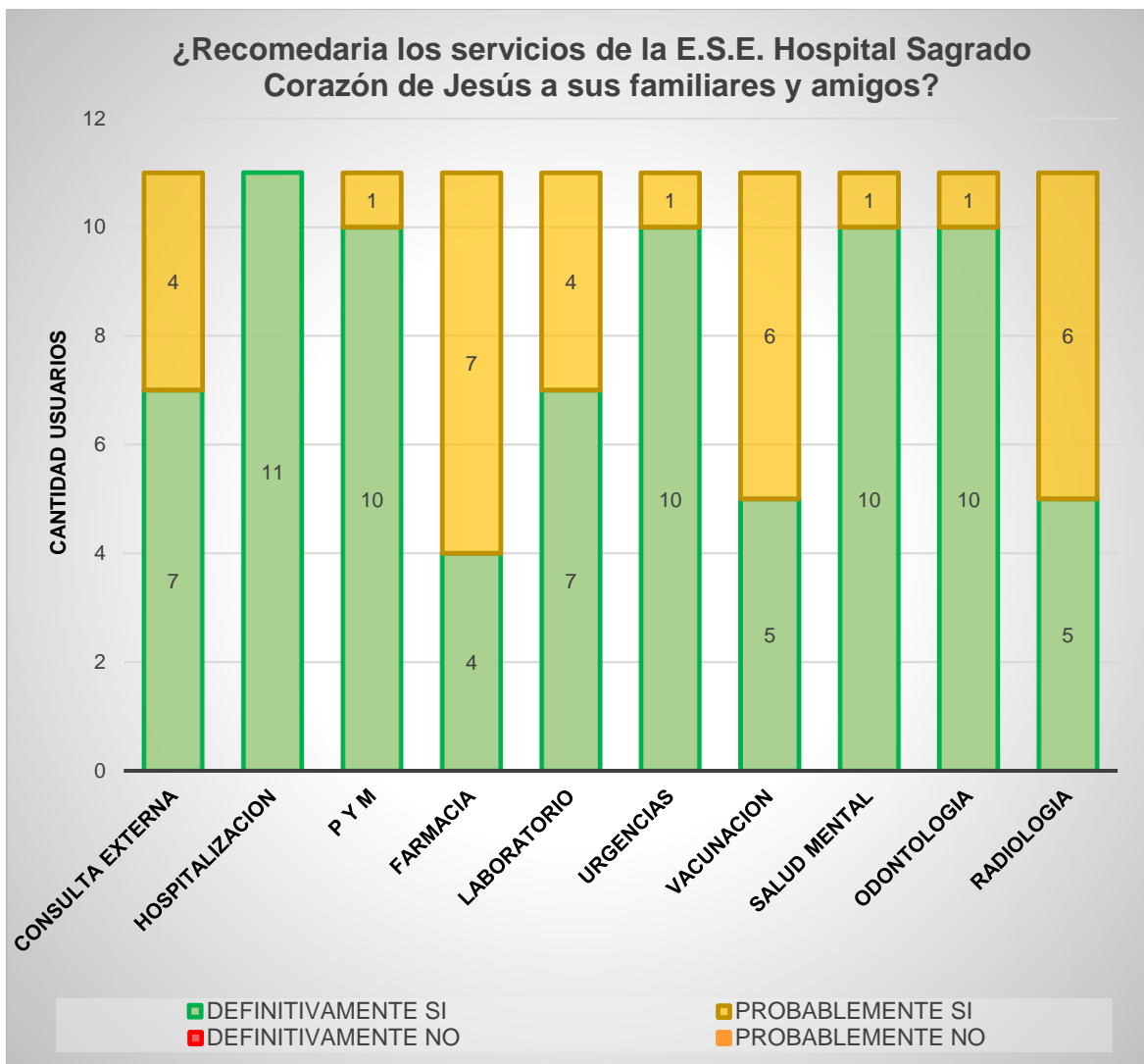
4. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (ENERO)

¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	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%



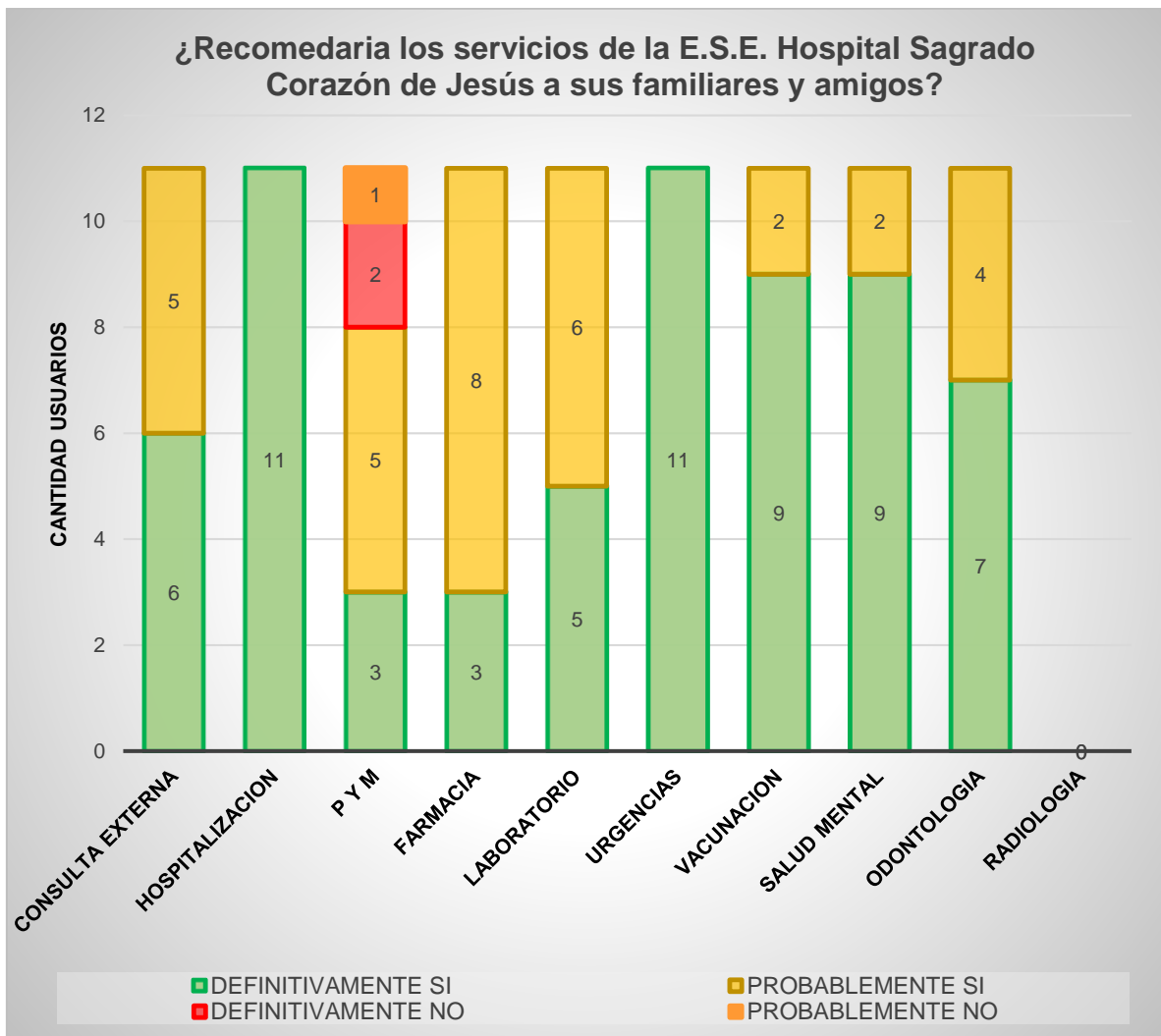
5. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (FEBRERO)


¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	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%



6. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (MARZO)

¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	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%



	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 12 de 15

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.

7. INDICADORES:

7.1. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E TRIMESTRAL.


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

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.

Calidad y Oportunidad en los Servicios

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


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 1
	INFORME	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 13 de 15

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

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 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?	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 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.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 14 de 15

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.

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 15 de 15

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.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME



NELLY GAVIRIA
COORDINADORA DE TRABAJO SOCIAL Y SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO.
E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

Calidad y Oportunidad en los Servicios

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