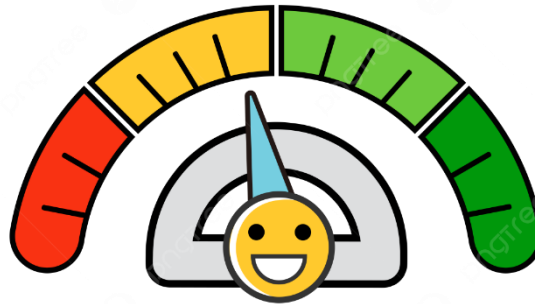
	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 1 de 18

## 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

2025

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

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: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 2 de 18
<b>INFORME</b>		

## SEGUNDO 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 abril, mayo y junio, 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 segundo trimestre del presente año, correspondiente al mes de abril, mayo y junio 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.

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023
		Página 3 de 18

### 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	11
Promoción y mantenimiento	11
Vacunación	11
Farmacia	11
Salud Mental	11
Laboratorio	11
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

*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](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: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 4 de 18

## 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 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>

## ANALISIS 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, radiología, vacunación maternidad seguridad, salud mental y promoción y mantenimiento.



**E.S.E Hospital**  
Sagrado Corazón de Jesús

NIT 846000471-5  
 MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ  
 LA HORMIGA - PUTUMAYO  
 esehormiga2008@hotmail.com  
 Tel. 4287089

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**

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

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

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

DESPLAZADO  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

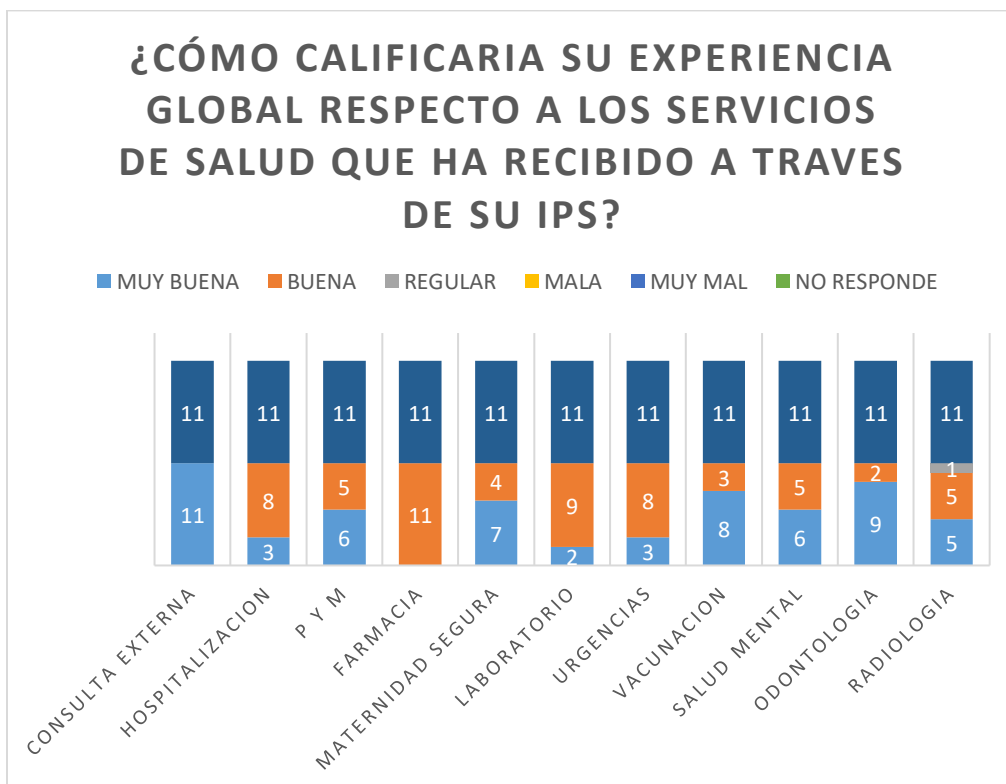
### Calidad y Oportunidad en los Servicios

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
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 5 de 18


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

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ABRIL 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	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%
	<b>TOTALES</b>		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121



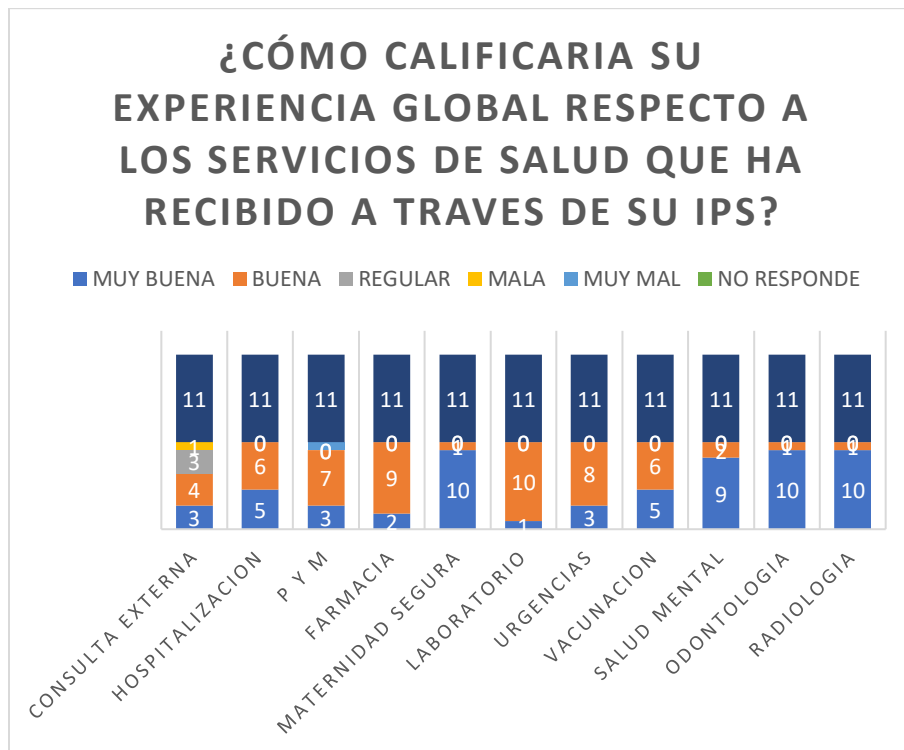
*Calidad y Oportunidad en los Servicios*


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
	<b>INFORME</b>	Versión: 1
		Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 6 de 18

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

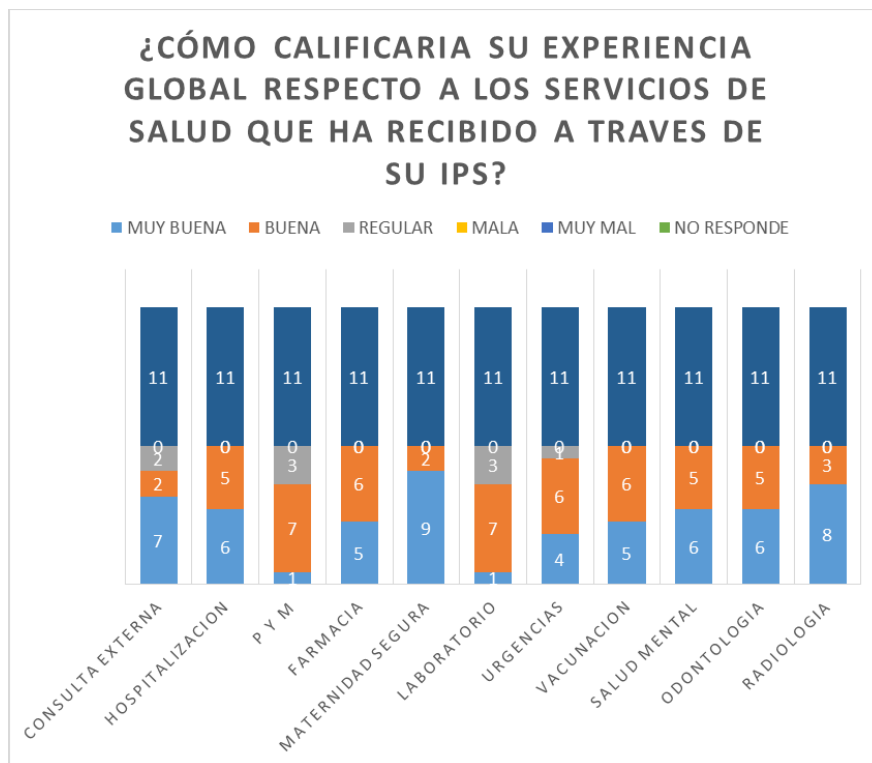
ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE MAYO 2025														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	SERVICIOS										TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN	
		CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA			RADIOLOGIA
¿Cómo calificaría su 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	50,4%
	BUENA	4	6	7	9	1	10	8	6	2	1	1	55	45,5%
	REGULAR	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2,5%
	MALA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,8%
	MUY MAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,8%
	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>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 18


### 3. PROPORCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS POR SERVICIO DE LA IPS (MES 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	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
¿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	47,9%
	BUENA	2	5	7	6	2	7	6	6	5	5	3	54	44,6%
	REGULAR	2	0	3	0	0	3	1	0	0	0	0	9	7,4%
	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>11</b>	<b>121</b>



*Calidad y Oportunidad en los Servicios*


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
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 8 de 18

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, Radiología 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 radiología dos usuarios refirieron una satisfacción Regular, durante el mes de abril se obtuvo la calificación de 1 usuario como **regular**, y así mismo en el mes de abril, 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 consulta externa 3 usuarios refirieron una satisfacción **regular**, durante el mes de mayo y junio con 2 usuarios, se denota mejoría en la atención obtuvo calificaciones entre Muy bueno y Bueno de 9 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 mayo y junio, lo que permite inferir un nivel estable de satisfacción de usuarios a pesar de identificar 1 usuarios que calificaron la atención como **muy mala** y 3 usuarios como **regular** en el mes de junio. Por lo cual se trabajara para mejorar 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.

	<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 9 de 18

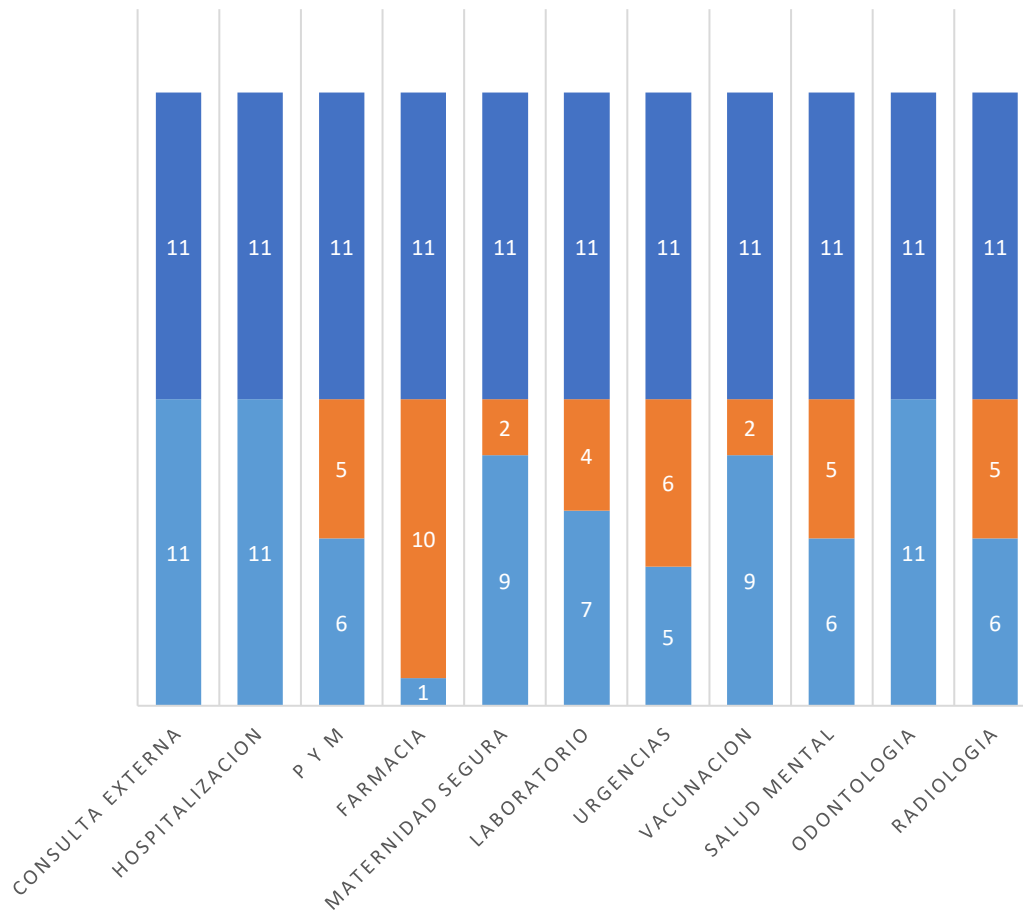
#### 4. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (ABRIL)


PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA	TOT AL 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	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

**INFORME**

**¿RECOMEDARÍA LOS SERVICIOS DE LA  
E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE  
JESÚS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?**

■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI ■ DEFINITIVAMENTE NO ■ PROBABLEMENTE NO



	<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 11 de 18

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

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	SERVICIOS											TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
		CONSULTA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD MENTAL	ODONTOLOGIA	RADIOLOGIA		
¿Recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos?	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>

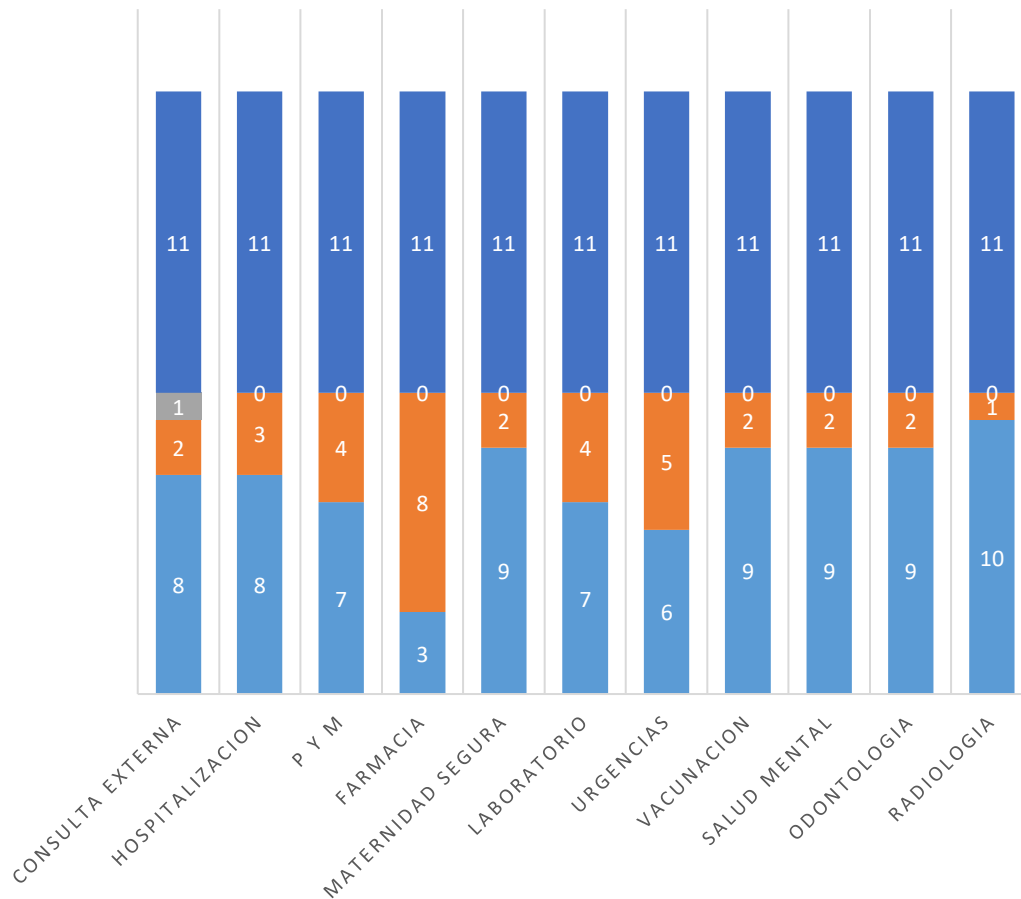
*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

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

**INFORME**

## ¿RECOMEDARÍA LOS SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI ■ DEFINITIVAMENTE NO ■ PROBABLEMENTE NO




*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](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
	<b>INFORME</b>	Versión: 1 Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 13 de 18

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

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	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%
	<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>

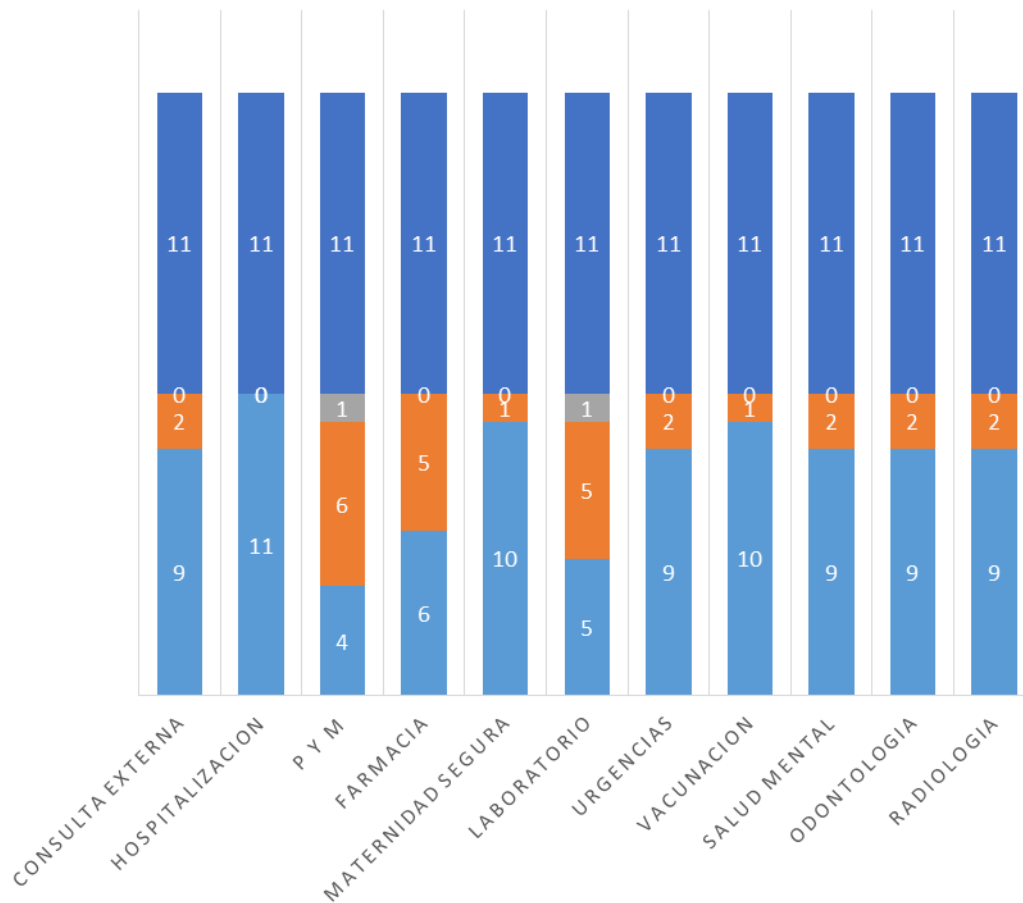
*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

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

INFORME


## ¿RECOMEDARÍA LOS SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

■ DEFINITIVAMENTE SÍ ■ PROBABLEMENTE SÍ ■ DEFINITIVAMENTE NO ■ PROBABLEMENTE NO



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, Consulta externa y Laboratorio 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.

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

	<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 15 de 18


## 7. INDICADORES:

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

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
MUY BUENA	179
BUENA	169
REGULAR	13
MALA	1
MUY MALA	1
NO RESPONDE	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 “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, a partir de la gráfica anterior, se detona claramente que el 95,86% de la población encuestada durante el segundo 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 0.41% de la población encuestada han manifestado que la prestación de servicios puede mejorar.


	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 1
	<b>INFORME</b>	Fecha Elaboración: 27/07/2023 Página 16 de 18

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

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
DEFINITIVAMENTE SI	260
PROBLEMENTE SI	100
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>	


Finalmente, para el indicador de recomendación de los servicios se identifica que el 97,17% 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.

	<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 17 de 18

## 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.

	<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 18 de 18

## 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.

## 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](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo