

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 1 de 17                   |

## **INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2026**

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

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

2026  
**PRIMER TRIMESTRE**

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 2 de 17                   |

## 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, a 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 a los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

## 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.

***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](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 3 de 17                   |

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

*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](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

|                                                                                   |                                                                              |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6                               |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                                         |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024<br>Página 4 de 17 |

## 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     | 184        |
| Asmet Salud  | 2          |
| Nueva Eps    | 87         |
| Mallamas     | 81         |
| Fomag        | 3          |
| Otros        | 6          |
| <b>TOTAL</b> | <b>363</b> |

## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En el primer trimestre del año 2026, se aplicaron un total de 363 encuestas de satisfacción en los servicios de Consulta externa, urgencias, vacunación, laboratorio, hospitalización, odontología, farmacia, vacunación, maternidad seguridad, salud mental, promoción y mantenimiento.



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*

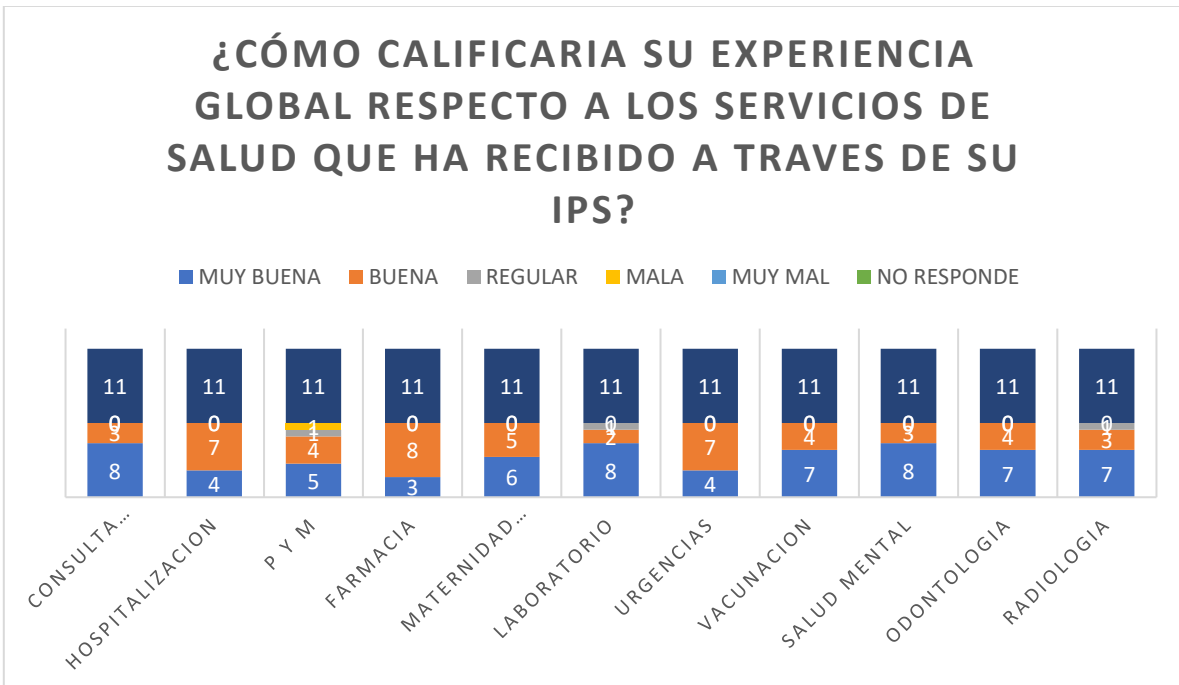
### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 5 de 17                   |

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

| ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ENERO 2026                                                                      |              |                  |                 |       |          |                   |             |           |            |              |             |            |                |                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-----------------|-------|----------|-------------------|-------------|-----------|------------|--------------|-------------|------------|----------------|-------------------------------|
| 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    | 8                | 4               | 5     | 3        | 6                 | 8           | 4         | 7          | 8            | 7           | 7          | 67             | 55,4%                         |
|                                                                                                               | BUENA        | 3                | 7               | 4     | 8        | 5                 | 2           | 7         | 4          | 3            | 4           | 3          | 50             | 41,3%                         |
|                                                                                                               | REGULAR      | 0                | 0               | 1     | 0        | 0                 | 1           | 0         | 0          | 0            | 0           | 1          | 3              | 2,5%                          |
|                                                                                                               | MALA         | 0                | 0               | 1     | 0        | 0                 | 0           | 0         | 0          | 0            | 0           | 0          | 1              | 0,8%                          |
|                                                                                                               | 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%                          |
|                                                                                                               | TOTALES      | 11               | 11              | 11    | 11       | 11                | 11          | 11        | 11         | 11           | 11          | 11         | 121            | 100%                          |



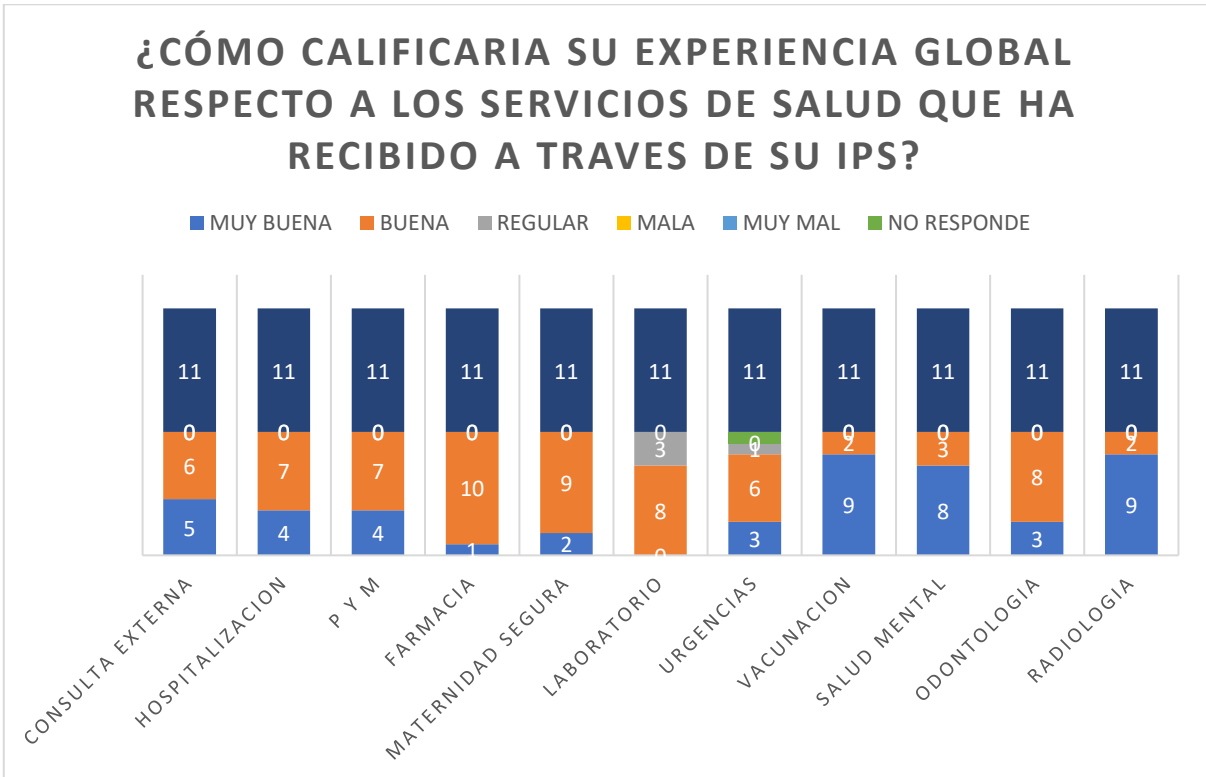
### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 6 de 17                   |

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

| 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      | 5                | 4               | 4         | 1         | 2                 | 0           | 3         | 9          | 8            | 3           | 9          | 48             | 39,7%                         |
|                                                                                                               | BUENA          | 6                | 7               | 7         | 10        | 9                 | 8           | 6         | 2          | 3            | 8           | 2          | 68             | 56,2%                         |
|                                                                                                               | REGULAR        | 0                | 0               | 0         | 0         | 0                 | 3           | 1         | 0          | 0            | 0           | 0          | 4              | 3,3%                          |
|                                                                                                               | 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           | 1         | 0          | 0            | 0           | 0          | 1              | 0,8%                          |
|                                                                                                               | <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>                   |



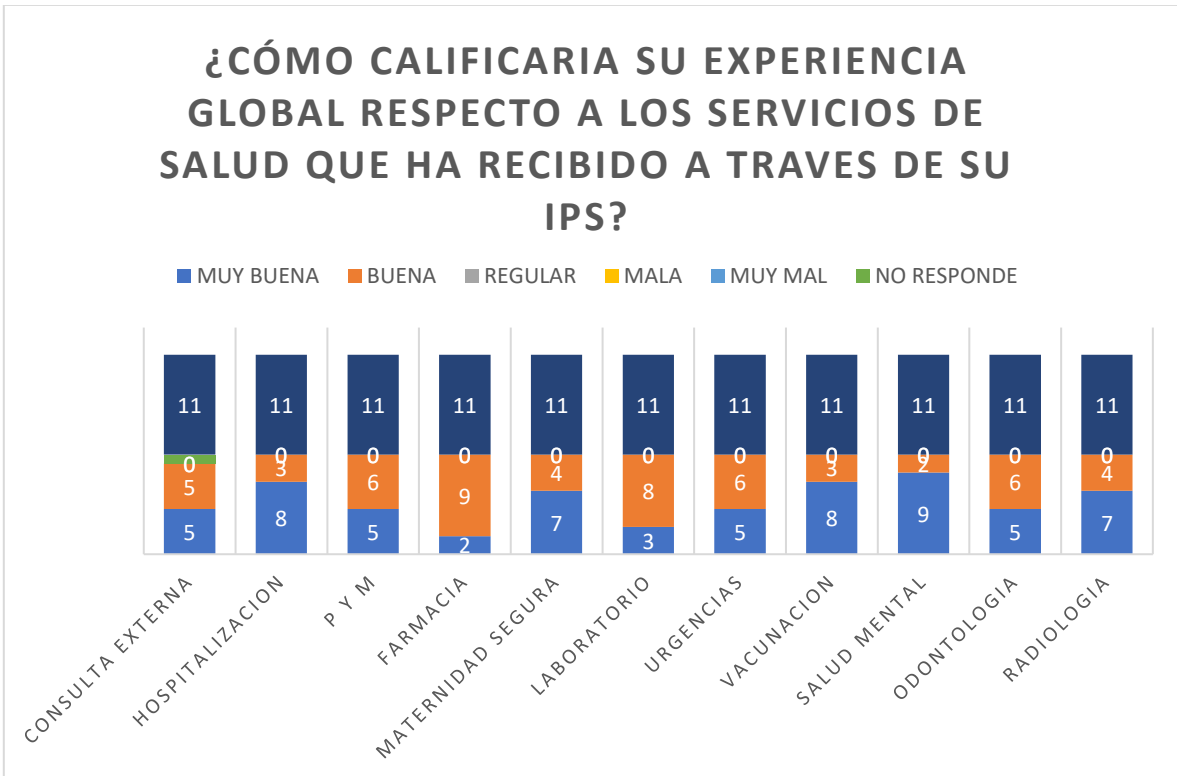
### Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

|                                                                                   |                                                                              |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6                               |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                                         |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024<br>Página 7 de 17 |

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

| 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      | 5                | 8               | 5         | 2         | 7                 | 3           | 5         | 8          | 9            | 5           | 7          | 64             | 52,9%                         |
|                                                                                                               | BUENA          | 5                | 3               | 6         | 9         | 4                 | 8           | 6         | 3          | 2            | 6           | 4          | 56             | 46,3%                         |
|                                                                                                               | REGULAR        | 0                | 0               | 0         | 0         | 0                 | 0           | 0         | 0          | 0            | 0           | 0          | 0              | 0,0%                          |
|                                                                                                               | 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    | 1                | 0               | 0         | 0         | 0                 | 0           | 0         | 0          | 0            | 0           | 0          | 1              | 0,8%                          |
|                                                                                                               | <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>                   |



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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 8 de 17                   |

Del análisis de los resultados correspondientes a los meses enero, febrero y marzo de 2026, se puede inferir que los servicios que mantuvieron mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios fueron hospitalización, farmacia, consulta externa, maternidad segura, promoción y mantenimiento, laboratorio y radiología, los cuales presentaron calificaciones predominantes entre “Muy Bueno” y “Bueno”. Este comportamiento evidencia una percepción positiva y sostenida en la calidad de la atención brindada, así como el compromiso del personal en la prestación de los servicios de salud. De igual manera, se observa que estos servicios han logrado mantener estabilidad en la satisfacción a lo largo del trimestre, consolidándose como fortalezas institucionales.

Por otra parte, algunos servicios presentaron niveles de satisfacción más bajos, reflejando oportunidades de mejora, se encuentra en el servicio de laboratorio y urgencias donde se evidenciaron algunas calificaciones entre regular y mala por parte de un grupo de usuarios durante el trimestre, lo que indica la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la atención y oportunidad del servicio, lo cual ha motivado la implementación de acciones de mejora orientadas a optimizar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

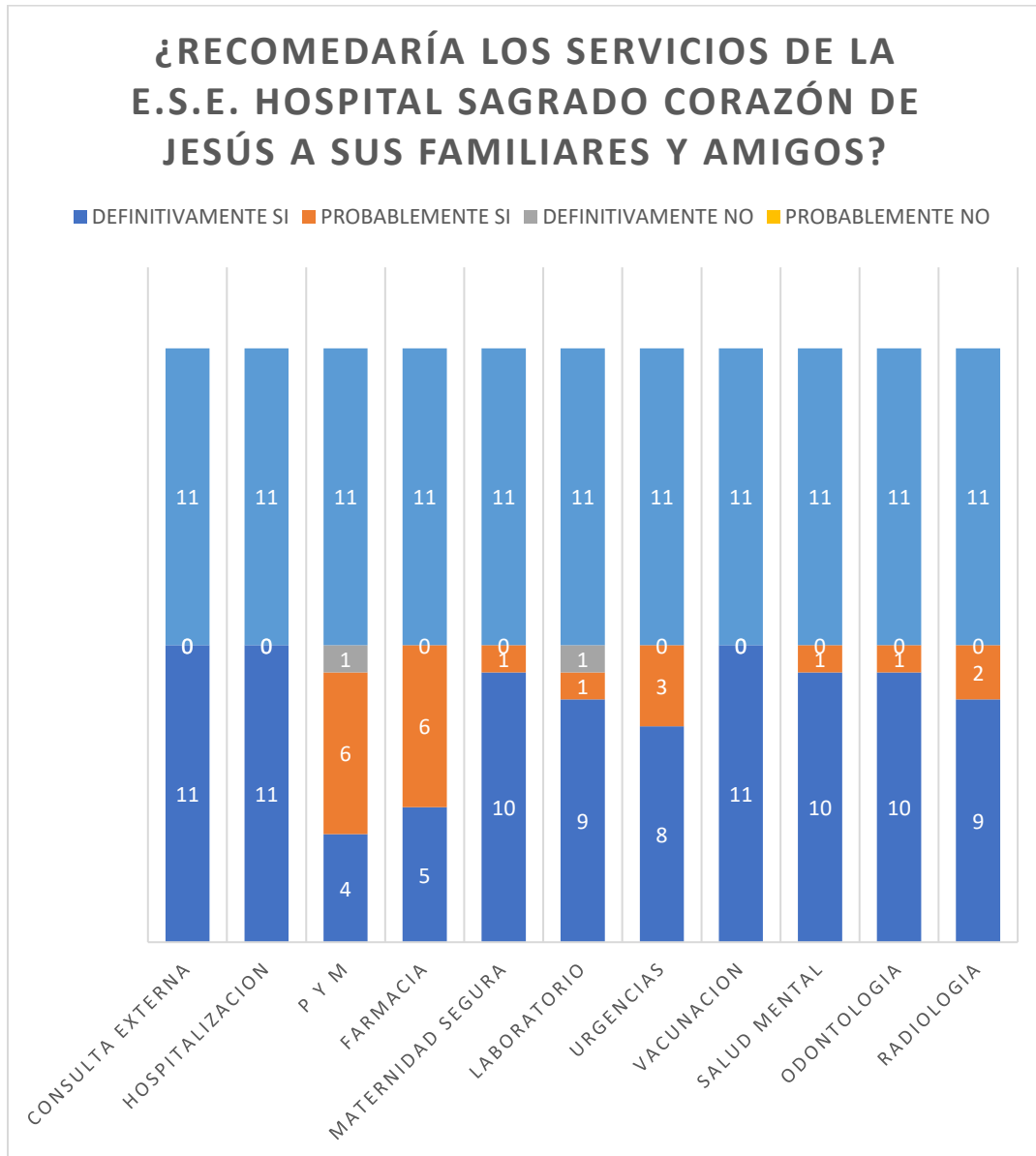
#### 4. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (MES DE ENERO)

| 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              | 4         | 5         | 10                | 9           | 8         | 11         | 10           | 10          | 9          | 98             | 81,0%                         |
|                                                                                                       | PROBABLEMENTE SI   | 0                | 0               | 6         | 6         | 1                 | 1           | 3         | 0          | 1            | 1           | 2          | 21             | 17,4%                         |
|                                                                                                       | 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>     | <b>100%</b>                   |

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 9 de 17                   |



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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 10 de 17                  |

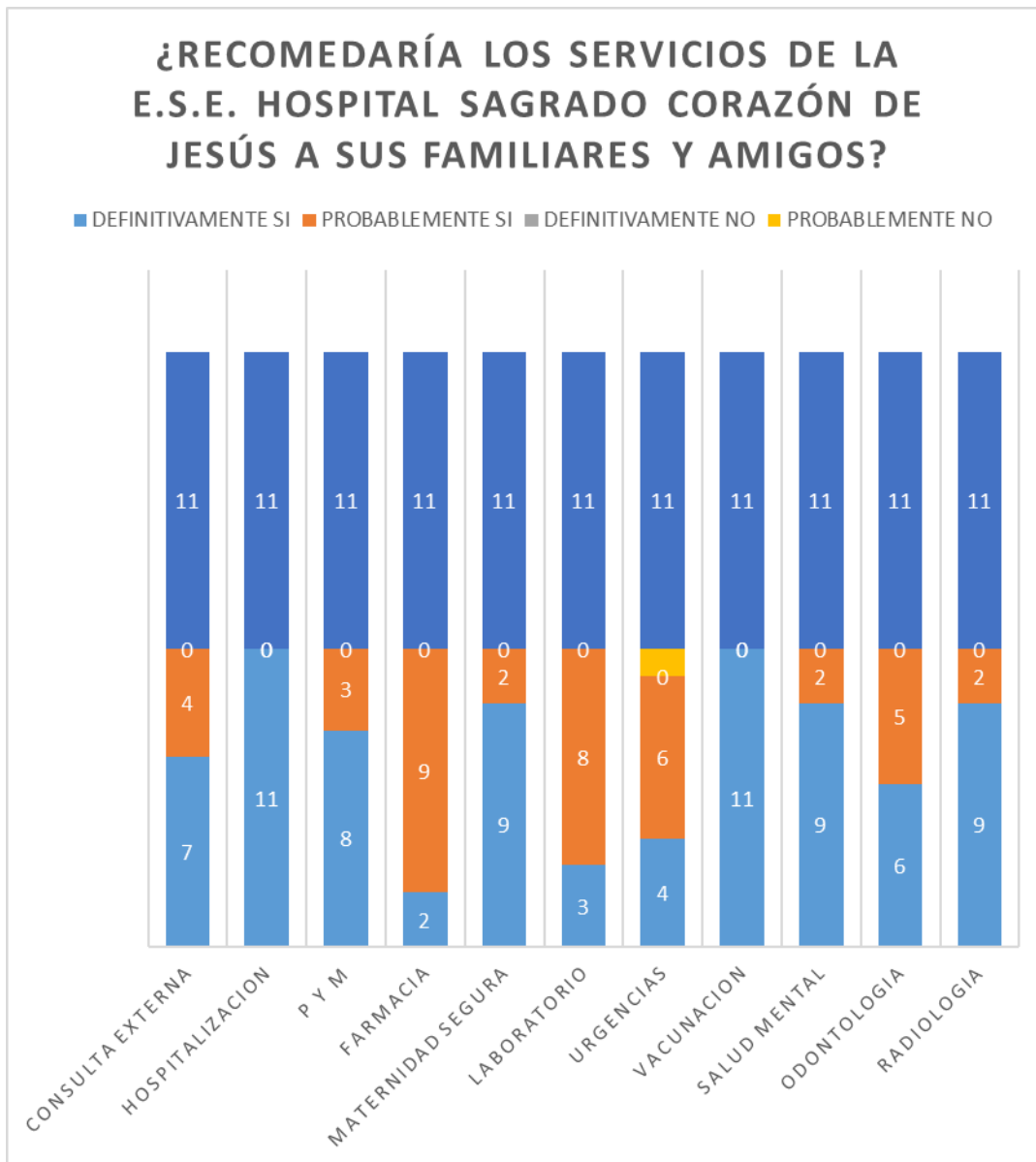
## 5. PROPORCIÓN DE RECOMENDACIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E (MES FEBRERO)

| 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 | 7                | 11              | 8         | 2         | 9                 | 3           | 4         | 11         | 9            | 6           | 9          | 79             | 65,3%                         |
|                                                                                                       | PROBABLEMENTE SI   | 4                | 0               | 3         | 9         | 2                 | 8           | 6         | 0          | 2            | 5           | 2          | 41             | 33,9%                         |
|                                                                                                       | DEFINITIVAMENTE NO | 0                | 0               | 0         | 0         | 0                 | 0           | 0         | 0          | 0            | 0           | 0          | 0              | 0,0%                          |
|                                                                                                       | PROBABLEMENTE NO   | 0                | 0               | 0         | 0         | 0                 | 0           | 1         | 0          | 0            | 0           | 0          | 1              | 0,8%                          |
|                                                                                                       | <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>                   |

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 11 de 17                  |



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

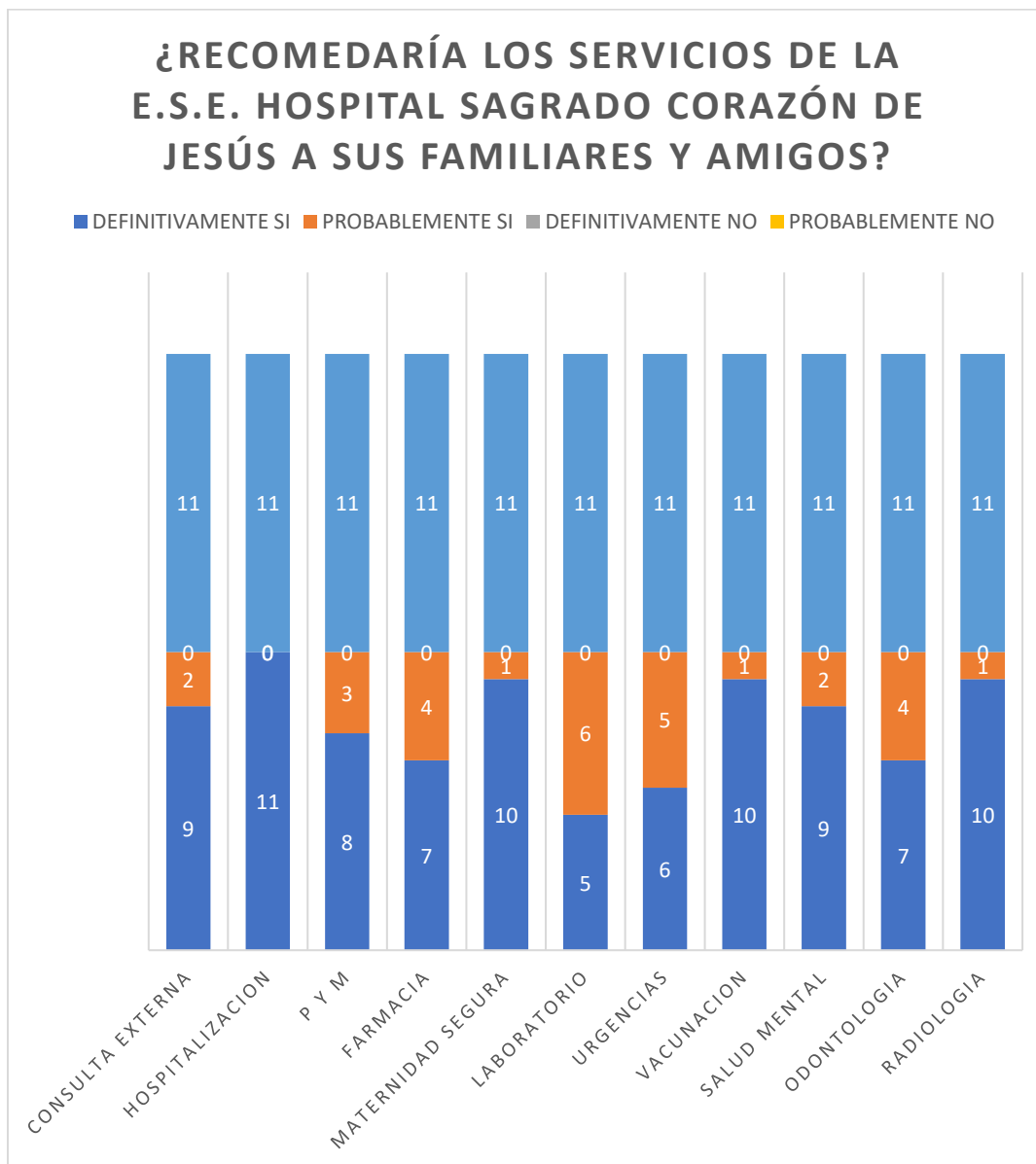
|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 12 de 17                  |

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

| 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              | 8         | 7         | 10                | 5           | 6         | 10         | 9            | 7           | 10         | 92             | 76,0%                         |
|                                                                                                       | PROBABLEMENTE SI   | 2                | 0               | 3         | 4         | 1                 | 6           | 5         | 1          | 2            | 4           | 1          | 29             | 24,0%                         |
|                                                                                                       | 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>                   |

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



Del análisis de la proporción de recomendación global de los usuarios durante los meses de enero, febrero y marzo de 2026, se evidencia un comportamiento altamente favorable en la percepción de los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús. En el consolidado del trimestre, el 76,0% de los usuarios manifestó que “definitivamente sí” recomendaría los servicios de la institución a sus familiares y amigos, mientras que el 24,0% indicó que “probablemente sí” lo haría. Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza y

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 14 de 17                  |

aceptación por parte de los usuarios, destacando principalmente servicios como hospitalización, maternidad segura, vacunación, radiología y consulta externa, donde se concentraron las mayores respuestas positivas.

Por otra parte, es importante resaltar que no se registraron respuestas en las categorías “definitivamente no” ni “probablemente no”, lo cual indica la ausencia de percepciones negativas frente a la recomendación de los servicios durante el trimestre evaluado. Sin embargo, la presencia de respuestas en la categoría “probablemente sí” sugiere la existencia de oportunidades de mejora en algunos servicios como laboratorio, farmacia, urgencias y odontología, donde los usuarios, aunque satisfechos, consideran que aún pueden fortalecerse ciertos aspectos de la atención. En general, los resultados evidencian una tendencia positiva y sostenida en la recomendación de los servicios, consolidando la imagen institucional y el compromiso con la calidad en la atención.

#### 7. INDICADORES:

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

| CALIFICACIÓN | Nº PERSONAS |
|--------------|-------------|
| MUY BUENA    | 179         |
| BUENA        | 174         |
| REGULAR      | 7           |
| MALA         | 1           |
| MUY MALA     | 0           |
| NO RESPONDE  | 2           |
| <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>353</b> | <b>97.24%</b> |
|                                                                       | Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.                                                                                                                           | <b>363</b> |               |

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 15 de 17                  |

En respuesta al indicador de satisfacción global, a partir de la gráfica anterior, se detona claramente que el 97,24% 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 HOPSITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, no obstante, se tiene en cuenta que el 0.276% de la población encuestada han manifestado que la prestación de servicios puede mejorar.

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

| CALIFICACIÓN       | Nº PERSONAS |
|--------------------|-------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 269         |
| PROBLEMENTE SI     | 91          |
| DEFINITIVAMENTE NO | 2           |
| PROBABLEMENTE NO   | 1           |
| <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 99,17% de los usuarios encuestados Sí recomendarían los servicios de la IPS.

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 16 de 17                  |

## 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 primer trimestre del presente año, el 97,24% 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.

## RECOMENDACIONES

- Actualizar y fortalecer el formato de las encuestas de satisfacción, incluyendo espacios que permitan a los usuarios registrar observaciones, sugerencias y experiencias específicas frente a la atención recibida en cada uno de los servicios, con el fin de obtener información más detallada para la toma de decisiones.
- Continuar desarrollando estrategias de educación dirigidas a los usuarios en los diferentes servicios (consulta externa, promoción y mantenimiento, laboratorio, hospitalización, entre otros), orientadas a dar a conocer sus derechos y deberes, así como los mecanismos de acceso y uso adecuado de los servicios de la institución.
- Fortalecer los procesos de orientación e información al usuario desde el ingreso a la institución, garantizando una adecuada comunicación que facilite la atención oportuna, mejore la experiencia del usuario y contribuya al incremento en los niveles de satisfacción y recomendación.

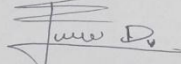
### *Excelencia y Servicio a la Comunidad*

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

|                                                                                   |                                                                              |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b><br><b>NIT 846.000.471 – 5</b> | Código: SGC-PR-02-F6             |
|                                                                                   |                                                                              | Versión: 2                       |
|                                                                                   | <b>INFORME</b>                                                               | Fecha Elaboración:<br>16/04/2024 |
|                                                                                   |                                                                              | Página 17 de 17                  |

- Implementar jornadas periódicas de sensibilización y capacitación dirigidas al talento humano en salud, enfocadas en la humanización de la atención, el trato digno, la empatía y la comunicación efectiva con los usuarios.
- Realizar seguimiento continuo a los servicios que presentaron oportunidades de mejora, con el propósito de establecer acciones correctivas que permitan fortalecer la calidad en la prestación del servicio.
- Promover la cultura de mejoramiento continuo dentro de la institución, mediante la evaluación constante de los indicadores de satisfacción y la implementación de planes de acción que respondan a las necesidades y expectativas identificadas en los usuarios

#### **FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME**



*Diana Katherine López*  
**R.P. 1121214743**  
**Trabajadora Social**

**DIANA KATERINE LOPEZ SUAREZ**  
**AREA DE TRABAJO SOCIAL Y SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL**  
**USUARIO.**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**

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