

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

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE 2026

PRESENTADO A:
 SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL
 PUTUMAYO

PRESENTADO POR:
 TRABAJO SOCIAL
 HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

2026
SEGUNDO 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
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 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 abril, mayo y junio, 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 segundo trimestre del presente año, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio 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

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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 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
TOTAL	121

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

EAPB	CANTIDAD
Emssanar	180
Asmet Salud	1
Nueva Eps	111
Mallamas	56
Fomag	7
Otros	8
TOTAL	363

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En el segundo 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

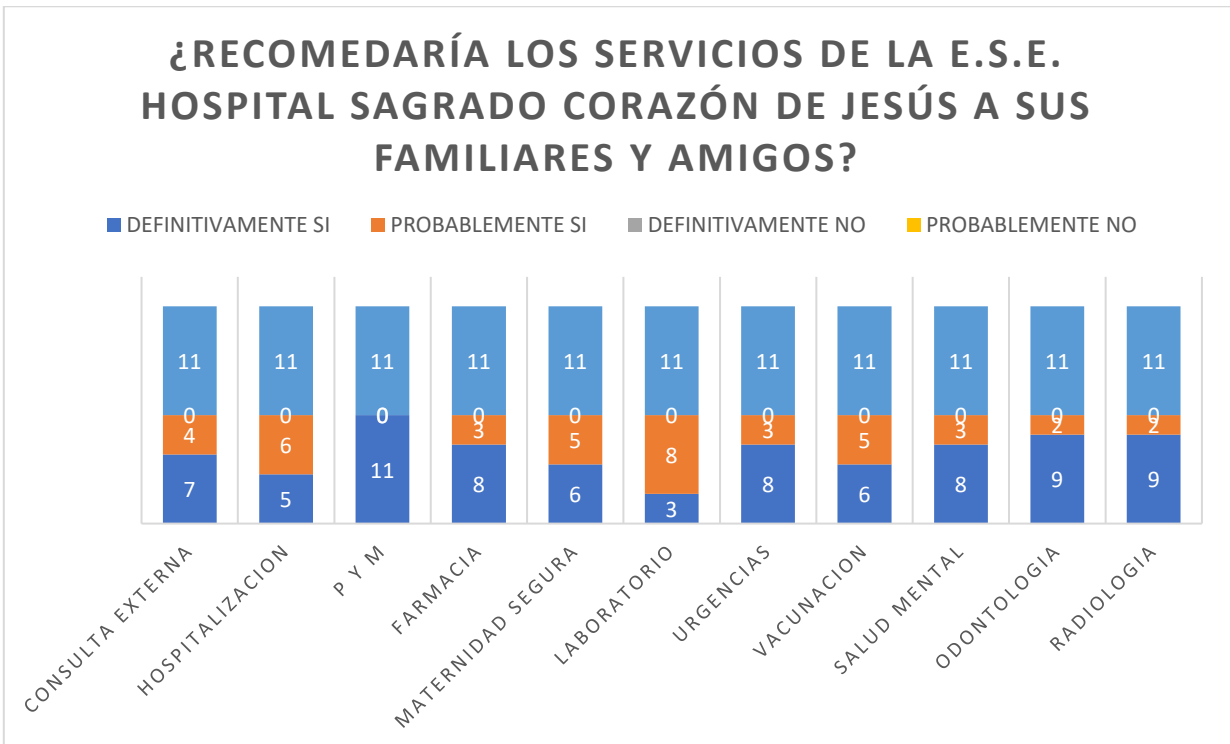
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 5 de 17

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

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE ABRIL 2026														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA	HOSPITALIZACIÓN	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD	LABORATORIO	UGENCIAS	VACUNACIÓN	SALUD	ODONTOLOGÍA	RADIOLOGÍA	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	5	8	5	5	1	3	6	7	7	8	60	49,6%
	BUENA	5	6	3	6	6	10	8	4	3	4	3	58	47,9%
	REGULAR	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3	2,5%
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	MUY MAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	NO RESPONDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%



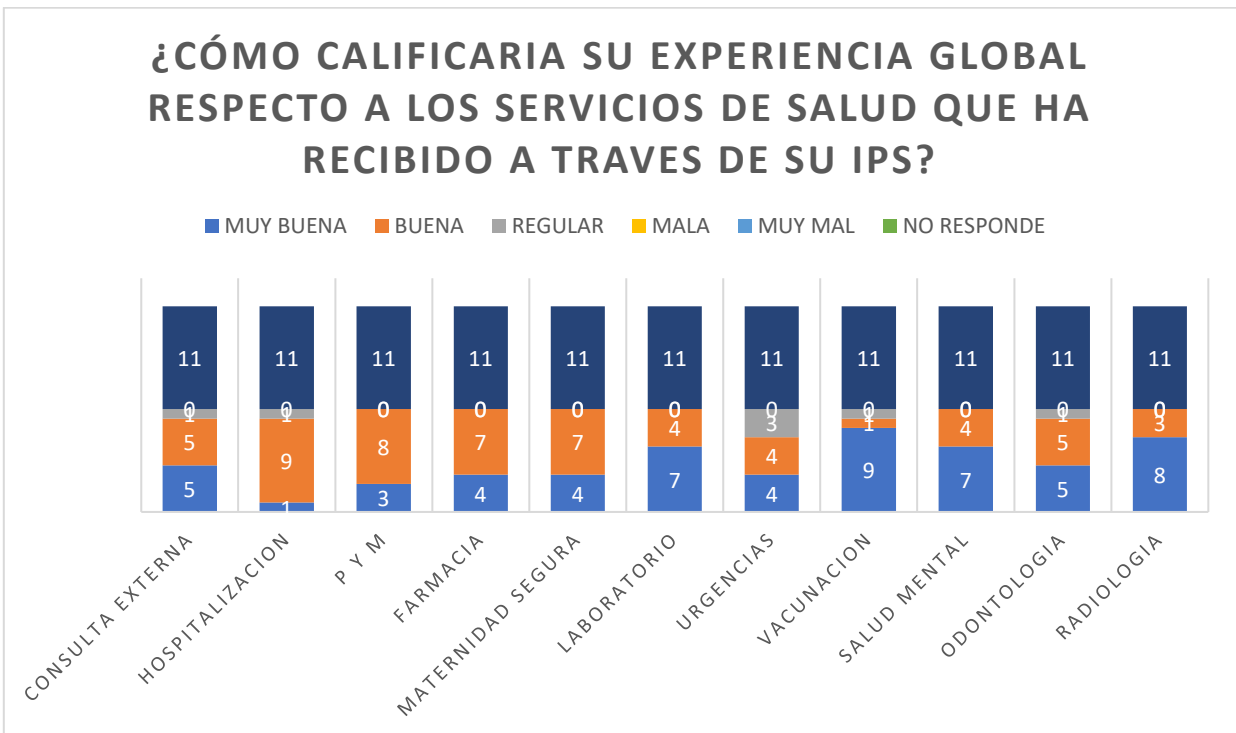
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 6 de 17

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

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE MAYO 2026														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSUL	HOSPIT	P Y M	FARMAC	MATER	LABORA	URGENC	VACUNA	SALUD	ODONT	RADIOL	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	1	3	4	4	7	4	9	7	5	8	57	47,1%
	BUENA	5	9	8	7	7	4	4	1	4	5	3	57	47,1%
	REGULAR	1	1	0	0	0	0	3	1	0	1	0	7	5,8%
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	MUY MAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	NO RESPONDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%



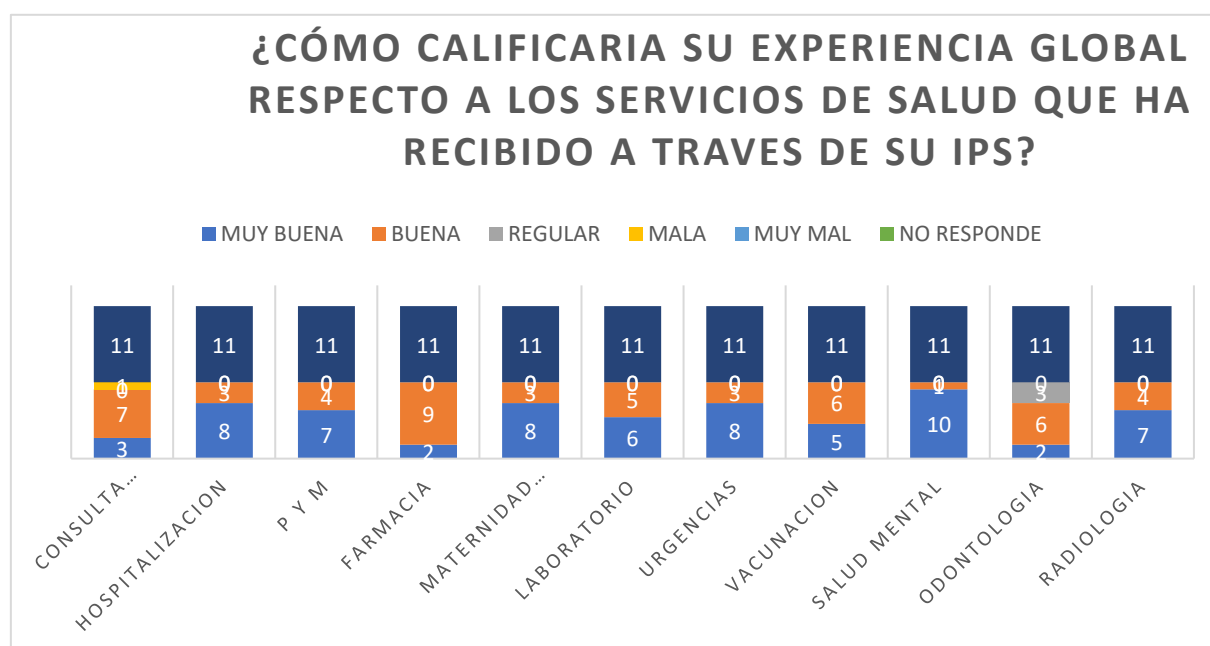
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 17

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

ENCUESTAS POR SERVICIO MES DE JUNIO 2026														
PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSUL	HOSPIT	P Y M	FARMAC	MATER	LABORA	URGENC	VACUNA	SALUD	ODONT	RADIOL	TOTAL PERSONAS	PROMEDIO GENERAL CALIFICACIÓN
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	3	8	7	2	8	6	8	5	10	2	7	66	54,5%
	BUENA	7	3	4	9	3	5	3	6	1	6	4	51	42,1%
	REGULAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2,5%
	MALA	1	0	0	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
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 17

Del análisis de los resultados correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2026, se puede inferir que los servicios que mantuvieron mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios fueron Hospitalización, Promoción y Mantenimiento, Farmacia, Maternidad Segura, Laboratorio, Radiología, Consulta Externa, Vacunación y Salud Mental, los cuales presentaron calificaciones predominantes entre **"Muy buena"** y **"Buena"**. Este comportamiento evidencia una percepción positiva y sostenida frente a la calidad de la atención brindada, así como el compromiso del talento humano en la prestación de los servicios de salud. De igual manera, se observa que estos servicios lograron mantener altos niveles de aceptación durante el trimestre, consolidándose como fortalezas institucionales y reflejando el impacto de las acciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención.

Por otra parte, algunos servicios presentaron oportunidades de mejora, principalmente Urgencias, Odontología y Consulta Externa, donde se registraron algunas calificaciones en las categorías **"Regular"** y, de manera aislada, una calificación **"Mala"** en el servicio de Consulta Externa durante el mes de junio. Aunque estas valoraciones representan un porcentaje reducido del total de encuestas aplicadas, evidencian la importancia de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación con el usuario y la calidad percibida del servicio. En este sentido, la institución continuará implementando acciones de mejora dirigidas a optimizar la experiencia del usuario y mantener elevados los niveles de satisfacción institucional.

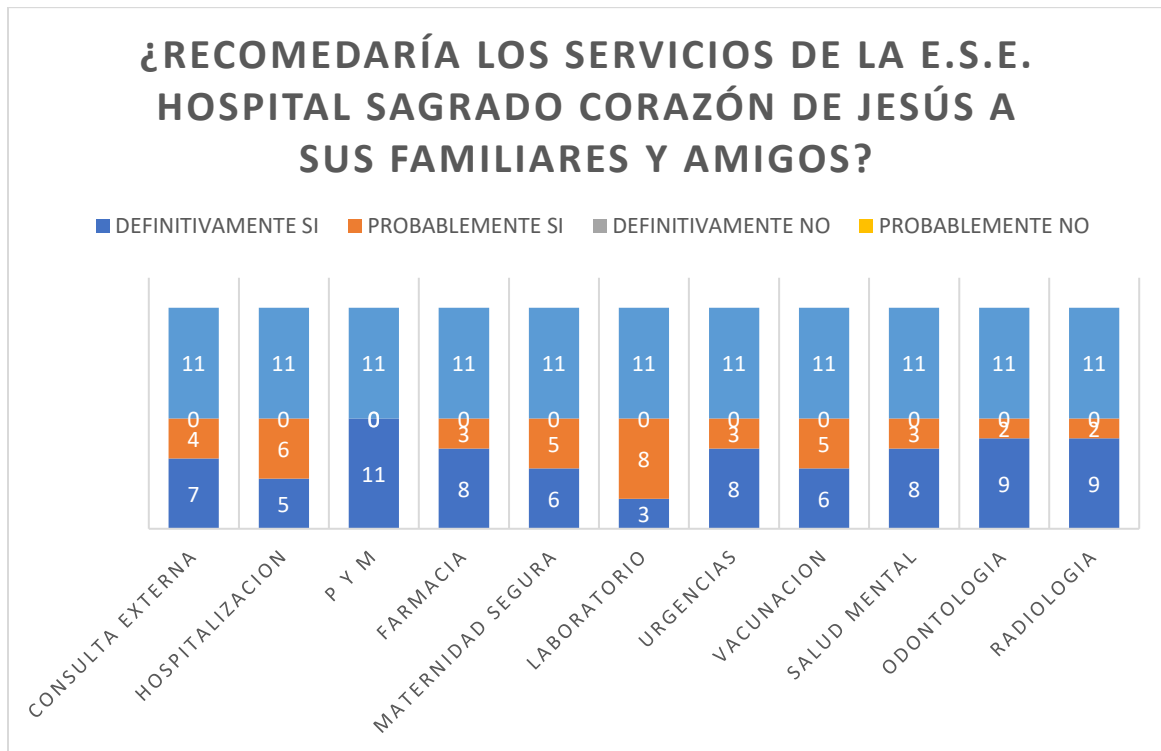
Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

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

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	5	11	8	6	3	8	6	8	9	9	80	66,1%
	PROBABLEMENTE SI	4	6	0	3	5	8	3	5	3	2	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	0	0	0	0	0	0	0,0%
	TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	121	100%



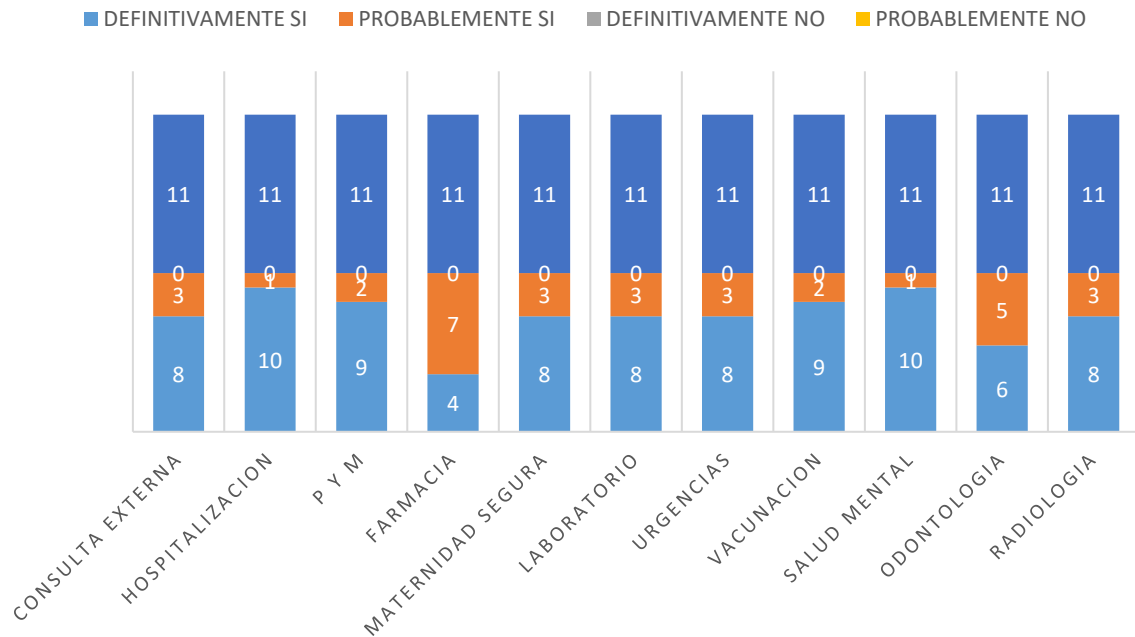
Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA	HOSPITALIZACION	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD	LABORATORIO	URGENCIAS	VACUNACION	SALUD	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	8	10	9	4	8	8	8	9	10	6	8	88	72,7%
	PROBABLEMENTE SI	3	1	2	7	3	3	3	2	1	5	3	33	27,3%
	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	100%

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



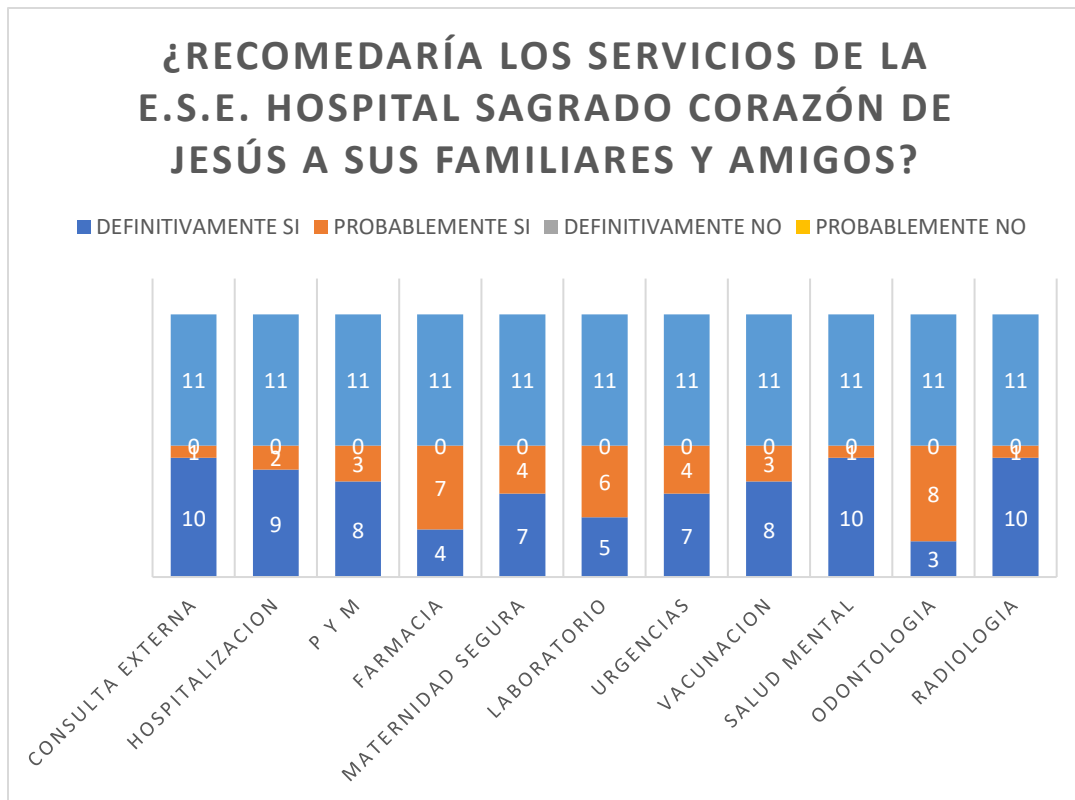
Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

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

PREGUNTA	CALIFICACIÓN	CONSULTA	HOSPITALIZACI	P Y M	FARMACIA	MATERNIDAD	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	10	9	8	4	7	5	7	8	10	3	10	81	66,9%
	PROBABLEMENTE SI	1	2	3	7	4	6	4	3	1	8	1	40	33,1%
	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	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
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 12 de 17

Respecto al indicador de recomendación de los servicios durante el segundo trimestre de 2026, se evidencia que la totalidad el 100% manifestó que recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos, de este total, 68,6% de los usuarios respondieron "Definitivamente sí", mientras que 31,4% de los usuarios seleccionaron la opción "Probablemente sí".

Este resultado demuestra un elevado nivel de confianza y aceptación hacia la institución, reflejando que la experiencia de atención recibida genera una percepción positiva entre los usuarios y fortalece la imagen institucional. Asimismo, la ausencia de respuestas negativas ("Definitivamente no" y "Probablemente no") evidencia que no se identificaron usuarios inconformes al punto de no recomendar los servicios.

Aunque el indicador alcanzó el 100% de recomendación, la proporción de respuestas en la categoría "Probablemente sí" sugiere la necesidad de continuar implementando acciones de mejoramiento orientadas a incrementar la confianza de los usuarios y lograr que un mayor porcentaje manifieste una recomendación plenamente favorable. En este sentido, la institución deberá mantener el fortalecimiento de la atención humanizada, la oportunidad en la prestación de los servicios y la comunicación efectiva con los usuarios, garantizando la mejora continua de la calidad asistencia

7. INDICADORES:

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

CALIFICACIÓN	Nº PERSONAS
MUY BUENA	183
BUENA	166
REGULAR	13
MALA	1
MUY MALA	0
NO RESPONDE	0
TOTAL	363

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 13 de 17

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?	349	96.14%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	363	

En respuesta al indicador de satisfacción global, a partir de la gráfica anterior, se detona claramente que el 96,14% 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 HOPSITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, no obstante, se tiene en cuenta que el 3,86% 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	249
PROBLEMENTE SI	114
DEFINITIVAMENTE NO	0
PROBABLEMENTE NO	0
TOTAL	363

INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR	RESULTADO	PORCENTAJE
Proporción de la Satisfacción global de los usuarios de la IPS	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?	363	100%
	Número de usuarios que respondieron la pregunta en general.	363	

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

Finalmente, para el indicador de recomendación de los servicios se identifica que el 100 % 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
 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: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 15 de 17

CONCLUSIONES

El objetivo de la aplicación de las encuestas de satisfacción es evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, la información obtenida mediante la recolección, consolidación, análisis y tabulación de los datos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en cada uno de los servicios, facilitando la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención y al mejoramiento continuo.

En cumplimiento de la Resolución 256 del 5 de febrero de 2016, por la cual se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, se evidencia que, de las 363 encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, Odontología, Farmacia, Laboratorio, Radiología, Maternidad Segura, Promoción y Mantenimiento, Vacunación y Salud Mental durante el segundo trimestre de 2026, el **96,14 %** calificó su experiencia global como "Muy buena" o "Buena", reflejando un alto nivel de satisfacción frente a los servicios recibidos.

De igual manera, el indicador de recomendación evidenció que el **100 %** de los usuarios encuestados manifestó que recomendaría los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús a sus familiares y amigos, resultado que demuestra la confianza de los usuarios en la institución, el compromiso del talento humano con la prestación de servicios de calidad y el fortalecimiento de la atención centrada en el usuario.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

RECOMENDACIONES

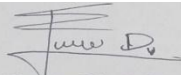
- Actualizar y fortalecer el formato de las encuestas de satisfacción, incluyendo espacios que permitan a los usuarios registrar observaciones, sugerencias y experiencias específicas frente a la atención recibida en cada uno de los servicios, con el fin de obtener información más detallada para la toma 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.
- 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

Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

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

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
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo