

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 1 de 4

Acta No:

TEMA : Hacer partícipe a la asociación de usuarios a los espacios de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario.

FECHA: Vigencia de 2025

HORA: Jornada de la Mañana

LUGAR: Diferentes servicios de la E.S.E Hospital del Rosario.

1. OBJETIVO: Hacer partícipe a la asociación de usuarios a los espacios de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario.

2. ORDEN DEL DIA:

- Saludo y presentación.
- Hacer partícipe a la asociación de usuarios a los espacios de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario.
- Despedida.

3. DESARROLLO:



Se les brinda un caluroso saludo de bienvenida Desde el primer encuentro que se tuvo al inicio de la vigencia 2025, se les da a conocer la importancia de que se hagan partícipes de la aplicación de encuestas, ya que es una herramienta fundamental para conocer de manera directa la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud que reciben. Estas encuestas permiten evaluar la calidad del servicio desde la experiencia del paciente, lo que se traduce en insumos clave para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

De esta manera se les indica que la aplicación se hará dos lunes de cada mes a las 7:00 am logrando la mayor captación de usuarios para encuestar y son importante los siguientes puntos:

1. **Escuchar al usuario:** Brindan un espacio para que los pacientes expresen su opinión sobre la atención recibida, el trato del personal, la oportunidad en los servicios, la infraestructura, entre otros aspectos.
2. **Mejora continua:** Permiten identificar fortalezas y debilidades en los procesos de atención, lo que facilita el diseño de acciones correctivas o de mejora.
3. **Cumplimiento normativo:** Hacen parte de los requerimientos de calidad establecidos por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) y pueden ser exigidas en procesos de habilitación, acreditación o auditoría.

4. **Fortalecimiento del enfoque humanizado:** Al medir la satisfacción, se refuerza la importancia del trato digno, respetuoso y empático hacia el paciente y su familia.
5. **Aumento de la confianza y fidelización:** Un usuario que siente que su opinión es escuchada y que recibe un servicio de calidad, tiende a mantener la confianza en la institución y a recomendarla.
6. **Toma de decisiones basada en datos reales:** Las encuestas aportan datos cuantitativos y cualitativos que sirven para orientar estrategias institucionales, mejorar indicadores de calidad y diseñar planes de acción eficaces.

Así como también se les da a conocer el formato de aplicación.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0 Proceso: Gestión de Atención al Usuario Subproceso: Monitoreo de la Satisfacción del Usuario ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	
Vigencia: 28-03-2025	Código: FOR-GPI-01	Versión: 04
Página: 1 de 2		

Nuestro compromiso es brindar un servicio de salud de calidad y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la E.S.E y los servicios que presta.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL

Fecha: _____ Hora: _____ EPS: _____ Profesional que lo/a atendió: _____

Marque con una X el servicio que solicitó de la Institución:
 Medicina general _____ Odontología _____ Laboratorio _____ Urgencias _____ Ecografías _____
 Farmacia _____ Promoción y Mantenimiento _____ Vacunación _____ Riesgo Cardiovascular _____
 Partos _____ Hospitalización _____ Facturación _____ Psicología _____ Otro _____ Cual: _____

No.	ITEM EVALUADO	Muy buena (5)	Buena (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?					
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a le pareció?					
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:					
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?					
5	¿Cómo califican la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?					

	SI	NO
7. ¿El/a profesional que lo atendió le explicó sobre como tomarse los exámenes sus resultados y sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?		
8. ¿Se presentó alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, su edad, sexo, estado civil, origen étnico, orientación sexual u otra? Cual:		

Nº.	ITEM EVALUADO	Definitivamente SI (4)	Probablemente SI (3)	Probablemente NO (2)	Definitivamente NO (1)	N/A (0)
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?					

10. Si alguna respuesta ha sido regular o mala amplíe su respuesta

NOMBRE: _____

IDENTIDAD: _____ EDAD: _____



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
Nit. 891.180.039-0

Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG

Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional

ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN



Fecha: 18-03-2025

Versión: 04

Código: FOR-GPI-01

Página: 3 de 4

4. CONCLUSIONES Y VARIOS:

Se da por terminada la actividad donde se logró la participación de los veedores entiendo que Las encuestas de satisfacción son más que un requisito: son una herramienta estratégica para poner al paciente en el centro del sistema de salud, avanzar hacia servicios más eficientes accesibles y humanizados, y fortalecer la cultura de calidad en la institución.

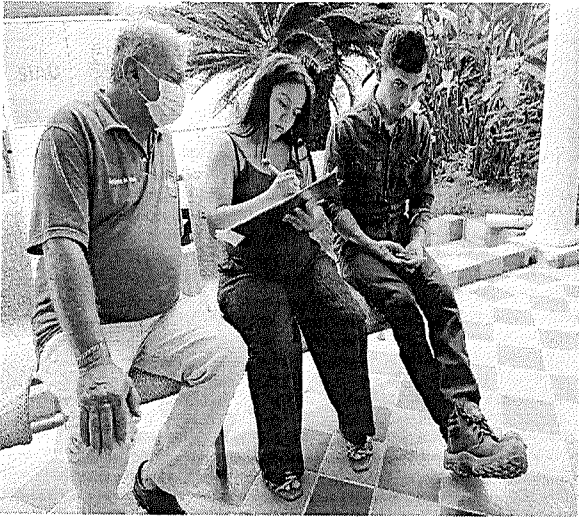
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

LISTADO DE ASISTENCIA:

EVALUACIÓN:

N/A

ANEXO FOTOGRAFICO (Cuando sea capacitaciones o aplique)



NOMBRES	CARGO	FIRMAS
MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA	COORDINADORA SIAU	