LA SUSCRITO GERENTE DEL HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA DEL MUNICIPIO DE YUMBO CON NIT No 800.030.924

CERTIFICA:

Que el resultado de los indicadores de proporción de Satisfacción de los servicios habilitados de la entidad durante el periodo comprendido el 31 de marzo del 2026, en el Hospital la Buena Esperanza de Yumbo E.S.E. han sido los siguientes:

No	DOMINIO	CODIGO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	PRIMER TRIMESTRE		TOTAL I TRIMESTRE	
						DATOS I TRIMESTRE	RESULTADO I TRIMESTRE		
54	EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en 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?"	90%	218	98%	218	98%
				Número de usuarios que respondieron la pregunta		222		222	
55		P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta:" ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	90%	218	98%	218	98%
				Número de usuarios que respondieron la pregunta		222		222	

En este apartado se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios externos de la E.S.E Hospital La Buena Esperanza de Yumbo.

Se debe tener presente que según la Resolución 256 establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

Indicadores:

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la E.S.E

2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

A continuación, se visualiza a través de la tabla y la gráfica el consolidado mensual con su porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se ha realizado hasta el mes de marzo de 2026 en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital LA Buena Esperanza de Yumbo.

SATISFACCION GLOBAL 2025 Vs 2026		
Mes	**2025**	**2026**
Enero	97.03	98.00
Febrero	94.00	98.58
Marzo	91.60	98.84

En la Tabla

Se indica que para el primer trimestre se obtuvo un promedio de 98.3%, se evidencia que se ha mejorado la satisfacción del usuario en los servicios de la ESE Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, en comparación del año 2025 que se obtuvo un 91.60%.

CONSOLIDADO MENSUAL RECOMENDARIA AL HOSPITAL

En este apartado se indica la recomendación que los usuarios harían a sus amigos y/o familiares de los servicios de la E.S.E Hospital La Buena Esperanza de Yumbo. En este sentido se tiene lo siguiente.

Mes	Encuesta Aplicadas	Definitivamente SI	Definitivamente NO
Enero	70	69	1
Febrero	75	73	2
Marzo	77	76	1

En la Tabla se visualiza el porcentaje que RECOMENDARIA AL HOSPITAL, en este orden de ideas, se evidencia que para pregunta recomendaría a un amigo o familiar el respondieron 98% SI y el 2% respondieron NO.

Esta certificación se expide dada la solicitud realizada desde la secretaria Departamental de Salud como soporte requerido para sustentar convenio interadministrativo firmado con la entidad.

Para constancia de lo anterior, se firma en Yumbo a los 03 días de agosto del 2026.

Atentamente;

CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
Gerente

HAROLD FERNANDO MANCILLA
Subgerente Gestion de Calidad

Elaboro y reviso: Juan Carlos Mosquera-Estadístico