LA SUSCRITA 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 del 01 de Abril al 30 de junio 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	SEGUNDO TRIMESTRE		TOTAL II TRIMESTRE	
						DATOS II TRIMESTRE	RESULTADO II 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%	700	95%	700	95%
				Número de usuarios que respondieron la pregunta		739		739	
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%	729	99%	729	99%
				Número de usuarios que respondieron la pregunta		739		739	

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 junio de 2026 en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital LA Buena Esperanza de Yumbo.

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 junio 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**
Abril	92.26	95.00
Mayo	92,26	94.47
Junio	93.68	95.55

En la gráfica

Se indica que en promedio del segundo trimestre se obtuvo un 95.01%, se evidencia que se ha disminuido 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 98.33%.

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
Abril	250	248	2
Mayo	244	241	3
Junio	245	240	5

En la gráfica se visualiza el porcentaje que RECOMENDARIA AL HOSPITAL, en este orden de ideas, se evidencia que para pregunta recomendaría a un amigo o familiar respondieron SI en un 99,00% y el 1% respondieron NO.

Para constancia de lo anterior, se firma en Yumbo a los 28 días de septiembre del 2026.

Atentamente;

CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
Gerente

HAROLD FERNANDO MANCILLA S.
Subgerente Gestion de Calidad

Elaboro y reviso: Juan Carlos Mosquera-Estadístico