LOS SUSCRITOS GERENTE Y EL COORDINADOR DEL SIAU DEL HOSPITAL SANTA ANA ESE

DEL MUNICIPIO DE BOLÍVAR VALLE

CERTIFICAMOS QUE:

Se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción entre los usuarios del Hospital durante el período comprendido entre abril, mayo y junio, correspondiente al segundo (II) trimestre del año en curso, los resultados de esta encuesta indican niveles satisfactorios de satisfacción por parte de nuestros pacientes y usuarios, de la siguiente manera:

Mes	Num	Den	Porcentaje
Abril	249	251	99.2%
Mayo	236	238	99.1%
Junio	249	250	99.6%
Total	**734**	**739**	**99.3%**

Durante el segundo trimestre de 2026, la E.S.E. Hospital Santa Ana obtuvo un resultado global de 99,3 % en el indicador de satisfacción del usuario, correspondiente a 734 usuarios satisfechos de un total de 739 encuestas evaluadas. Este resultado evidencia un alto nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por la institución y refleja una percepción favorable de la atención recibida por parte de los usuarios.

El comportamiento mensual del indicador fue estable y se mantuvo por encima del 99 % durante todo el periodo evaluado. En abril se registró una satisfacción del 99,2 %, con 249 usuarios satisfechos de 251 encuestas; en mayo, el resultado fue del 99,1 %, correspondiente a 236 usuarios satisfechos de 238 encuestas; y en junio se alcanzó el mejor resultado del trimestre, con un 99,6 %, equivalente a 249 usuarios satisfechos de 250 encuestas.

Dirección: Calle 8 N° 5-09
Teléfono Conmutador: (2) 2224000
Teléfono móvil: 3155600296
Horario de atención: Lunes a Jueves De: 7:00 AM a 12:00 M y De 1:00 PM a 5:00 PM
Viernes De: 7:00 AM a 12:00 M y De 1:00 PM a 4:00 PM
Correo institucional: contactenos@hsantana.gov.co
Correo de notificaciones judiciales: juridicohsantana@gmail.com

Se observa una leve disminución de 0,1 puntos porcentuales entre abril y mayo, seguida de una recuperación de 0,5 puntos porcentuales en junio, lo que evidencia una evolución favorable al cierre del trimestre. En total, se identificaron cinco encuestas con resultados no satisfactorios, las cuales representan aproximadamente el 0,7 % del total evaluado y constituyen una oportunidad para identificar posibles barreras, fortalecer la humanización de los servicios y promover acciones de mejora continua.

Los resultados reflejan el compromiso institucional con la calidad de la atención, el trato digno, la oportunidad en la prestación de los servicios y el mejoramiento de la experiencia del usuario. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento periódico al indicador, analizar las causas de insatisfacción identificadas y fortalecer los mecanismos de escucha activa, gestión de PQRSDF y retroalimentación con los usuarios.

Para constancia se firma en Bolívar Valle, a los cinco (05) días del mes de octubre del dos mil veintiséis (2026).

CARLOS ARTURO DAVALOS VELEZ
Gerente

ALBA LENID CORREA
Apoyo SIAU

Dirección: Calle 8 N° 5-09
Teléfono Conmutador: (2) 2224000
Teléfono móvil: 3155600296
Horario de atención: Lunes a Jueves De: 7:00 AM a 12:00 M y De 1:00 PM a 5:00 PM
Viernes De: 7:00 AM a 12:00 M y De 1:00 PM a 4:00 PM
Correo institucional: contactenos@hsantana.gov.co
Correo de notificaciones judiciales: juridicohsantana@gmail.com