



REPUBLICA DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO  
EN INTERVENCIÓN  
NIT.892.420.445-4

| CERTIFICADO IPS 22       |                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DE LA ENTIDAD     | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO                                                                                                                                                                                   |
| PERÍODO                  | JUNIO                                                                                                                                                                                                                                   |
| INDICADORES              | Indicador de Porcentaje de Satisfacción Global                                                                                                                                                                                          |
| DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA | 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 EPS?/Número de usuarios que respondieron la pregunta. |
| META                     | 95%                                                                                                                                                                                                                                     |

DESARROLLO DEL INDICADOR

| NUMERADOR                                                                                                                                                                               | DENOMINADOR                                      | RESULTADO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|
| 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 EPS?” | Número de usuarios que respondieron la pregunta. |           |
| 541                                                                                                                                                                                     | 554                                              | 97.65%    |

FUENTE DE INFORMACIÓN Y SOPORTES

- 1.Certificación IPS22
- 2.Análisis del indicador
- 3.Informe apertura de Buzones de Sugerencias
- 4.Planilla asistencia charlas educativas
- 5.Acta de reunión de comité de ética hospitalaria
6. cronograma de comités hospitalarios
7. Acta de alianza de usuario
8. Consolidado de encuesta aplicativo
9. Consolidado de encuesta
10. Informe de Gestión satisfacción
11. Plan de mejora satisfacción del usuario.
12. Formula tamaño muestral Encuesta junio 2022

La presente certificación se expide a 08/07/2022

| NOMBRE              | CARGO                 | FIRMA |
|---------------------|-----------------------|-------|
| HENRY MARTINEZ VEGA | Subgerente Científico |       |



REPUBLICA DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO  
EN INTERVENCIÓN  
**NIT.892.420.445-4**

|                       |                         |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| IRINA MEDINA CASTILLO | Responsable del<br>área |  |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|