

ESTADÍSTICA

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"

N° 057-2026-GRL-DRS-L-HICGG/07.2.7.05.02/01



Resolución Directoral

Iquitos, 19 de Febrero 2026

Visto el Memorando N° 0190 - 2026-GRL-GRS-L-HICGG/30.17.01

CONSIDERANDO:

Que la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA del 11 de julio del 2011, que aprueba la **"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"**, tiene como finalidad contribuir e identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Que dicha Guía Técnica tiene como Objetivo General Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo y Objetivos Específicos, promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, además de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Que, en el presente año se llevara a cabo el estudio de la satisfacción del usuario externo utilizando la metodología SERVQUAL como herramienta para realizar encuestas en la institución, con el objetivo de obtener resultados que permitan tomar decisiones y establecer procesos de mejora continua de la calidad de la atención.

Que, la satisfacción del usuario externo es un indicador fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, siendo un factor determinante en la valoración de la atención recibida; en ese sentido, es esencial para la institución evaluar en forma periódica la percepción de los usuarios externos, con el propósito de identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción de los pacientes.

Que, el Artículo 23° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 008-2016-GRL-GR, establece que, la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sistema de gestión de la calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa, con la participación activa del personal;

Que, de acuerdo al Artículo 24° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, aprobado por Ordenanza Regional N° 008-2016-GRL-GR,





Resolución Directoral

Iquitos, 19 de Febrero 2026



establece que la Unidad de Garantía de la Calidad, está encargada de desarrollar acciones en forma sistemática con la finalidad de normar, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua, permitiendo que la prestación de servicios de salud sea eficaz, eficiente y segura, orientada a la satisfacción del usuario.

Que, de acuerdo a la propuesta realizada por la Oficina de Gestión de la Calidad, el Documento Técnico: **“Plan de Trabajo: Percepción de la Satisfacción del Usuario en el Departamento de Emergencia- Año 2026”** del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”;

Con el visto bueno de la Dirección Adjunta, la Oficina de Gestión de la Calidad, la Dirección Administrativa, la Oficina de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Unidad de Asesoría Legal

De acuerdo a las atribuciones y competencias conferidas al director del Hospital Iquitos Cesar Garayar García mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 068-2025-GRL-GR, del 07 de enero del 2025.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el **“PLAN DE TRABAJO: PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS-AÑO 2026”** del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”.

ARTICULO 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad será la encargada de socializar y efectuar el seguimiento para el cumplimiento de dicho plan para una adecuada atención de a los usuarios internos y externos.

ARTICULO 3°.- Disponer a la Unidad de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en la página Web del Hospital.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"

M.C. CARLOS ALBERTO COPAL GONZALES
Director Ejecutivo (c)
C.M.P. N° 00010