	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 37

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios brindados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026, con el propósito de identificar fortalezas y aspectos susceptibles de mejora, y proponer acciones que contribuyan a optimizar la calidad, eficiencia y el enfoque humanizado de la atención en salud.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el proceso de recolección de información mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Unidades Básicas de Atención del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., las cuales fueron ejecutadas por el equipo de humanización durante el primer trimestre de 2026.


Asimismo, incluye la sistematización y consolidación de los resultados obtenidos, el análisis de la información recopilada y la identificación de los principales hallazgos.

Finalmente, el documento presenta conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad, la eficiencia y la humanización de los servicios de salud brindados por la institución.

DIRIGIDO A:

A los usuarios internos y externos del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

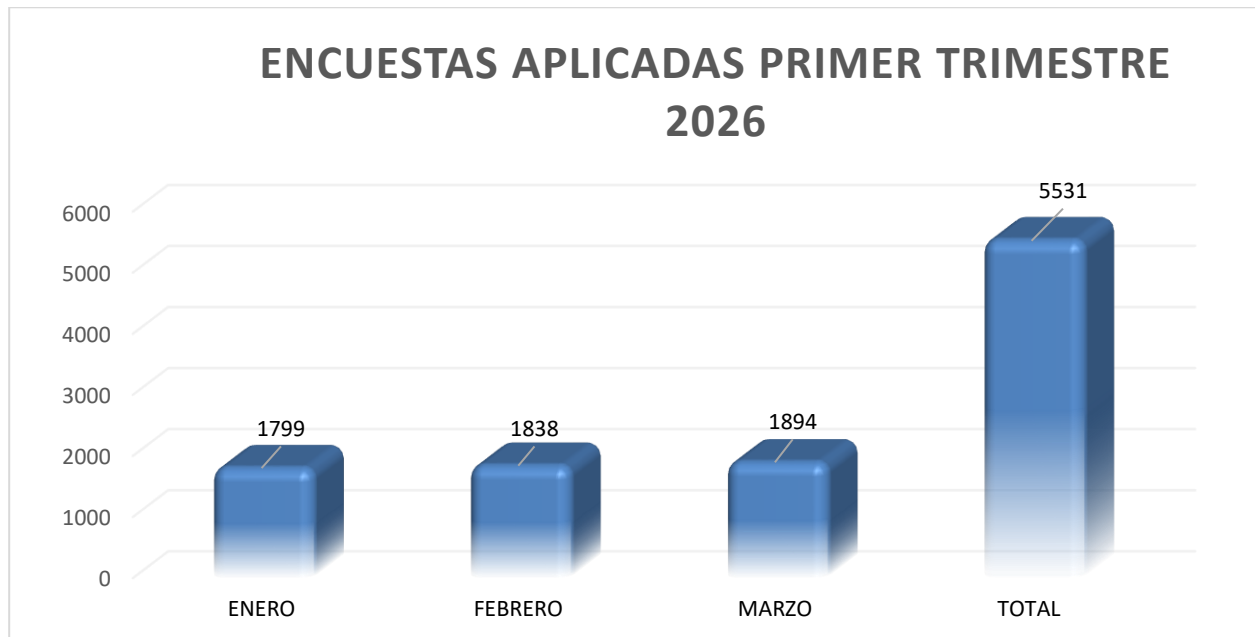
3. DESARROLLO DEL INFORME

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 37


El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. desarrolla e implementar estrategias orientadas a responder a las necesidades de la comunidad y a fortalecer el control, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos asociados a la prestación de los servicios de salud. En este marco, la evaluación sistemática de la satisfacción de los usuarios constituye una herramienta fundamental para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, con el fin de optimizar la calidad de la atención brindada.

En el presente informe se expone el comportamiento de los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre del año 2026, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026. Durante este lapso, se aplicaron un total de 5.531 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa, así como en las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Busbanza y Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

ENCUESTAS APLICADAS PRIMER TRIMESTRE 2026



Gráfica 1. Encuestas aplicadas Primer trimestre año 2026


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 37

Durante el primer trimestre de 2026 se aplicaron un total de 5.531 encuestas de satisfacción a usuarios de los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Unidades Básicas de Atención (UBA) de Busbanza y Pajarito, lo que permitió realizar un análisis comparativo del comportamiento mensual de los principales indicadores de calidad percibida.

En el mes de enero se aplicaron 1.799 encuestas, evidenciándose un nivel de satisfacción favorable y una participación significativa de usuarios, lo que permitió establecer una línea base para el seguimiento de la percepción del servicio. Los resultados reflejaron una adecuada valoración en aspectos relacionados con la atención del personal, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación de los servicios.

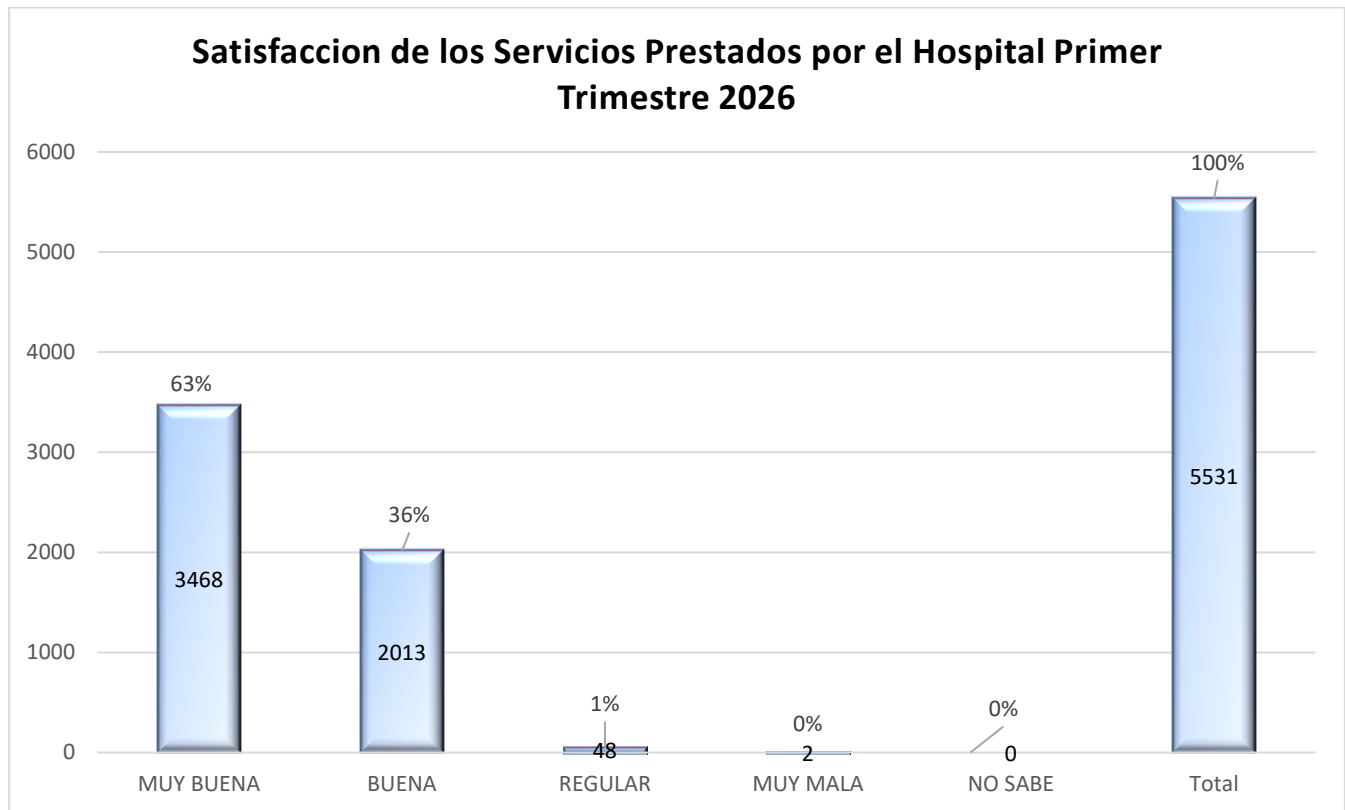
Para el mes de febrero, se registró el mayor número de encuestas del trimestre con 1.838 encuestas aplicadas, lo que representa el nivel más alto de participación de los usuarios. En este periodo se mantuvo una tendencia de estabilidad en los niveles de satisfacción, con altos porcentajes de percepción positiva. Se destacan como fortalezas la continuidad en la calidad del trato brindado por el talento humano y la capacidad de respuesta institucional. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de espera y algunos procesos administrativos.

En el mes de marzo se aplicaron 1.894 encuestas, consolidando una muestra representativa para el análisis. Los resultados evidenciaron un comportamiento positivo en la satisfacción global, con altos niveles de intención de recomendación institucional. Se mantienen como fortalezas la calidad en la atención y el enfoque humanizado; sin embargo, persisten aspectos susceptibles de mejora en la oportunidad del servicio y en la comunicación con los usuarios.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 37


De manera general, el análisis comparativo del trimestre permite evidenciar una tendencia estable y favorable en los niveles de satisfacción de los usuarios, con una participación constante a lo largo de los tres meses. Esto refleja el compromiso institucional con la mejora continua; no obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento en la optimización de los tiempos de atención, el mejoramiento de procesos administrativos y el fortalecimiento de los canales de información al usuario.

RESULTADOS CONSOLIDADOS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2026



Grafica No. 2. Resultados consolidados de satisfacción Primer Trimestre 2026

El primer trimestre de 2026 culmina con un nivel de satisfacción altamente favorable, evidenciando que el 99 % de los usuarios calificó su experiencia como “Muy Buena” o

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 37


“Buena”. Este resultado refleja de manera directa la efectividad de las estrategias implementadas por la institución, así como el compromiso permanente del talento humano en la prestación de un servicio oportuno, seguro y humanizado.

Este desempeño no solo representa un logro institucional, sino que constituye un indicador claro del avance sostenido del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. en el fortalecimiento de la calidad de la atención en salud, consolidándose como un referente regional. Al mismo tiempo, estos resultados refuerzan la responsabilidad de mantener y superar los estándares alcanzados, reafirmando el compromiso con la excelencia y la mejora continua.

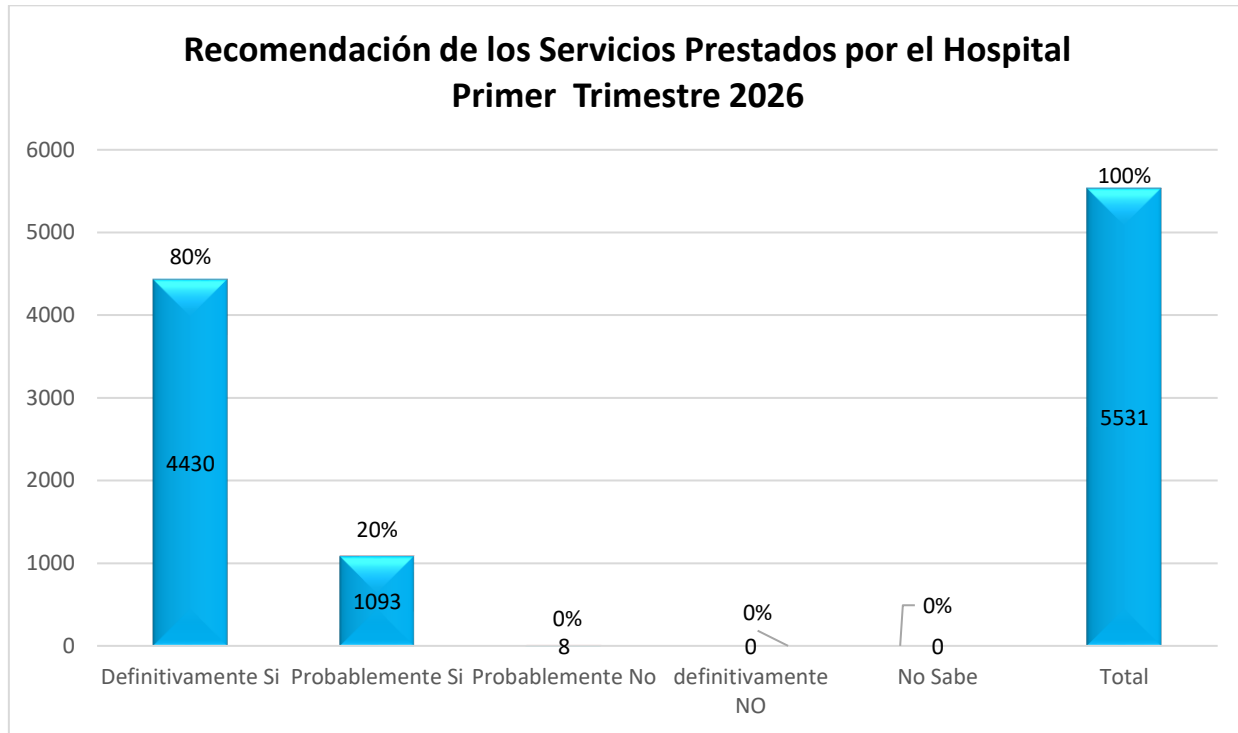
El análisis detallado de la satisfacción evidencia que, de un total de 5.531 encuestas, el 63 % (3.468 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 36 % (2.013 usuarios) como “Buena”, lo que demuestra que la mayoría de las experiencias no solo cumplen, sino que superan las expectativas de los usuarios de manera consistente.

Un aspecto relevante es la ausencia de calificaciones en la categoría “Mala” y la presencia mínima de 2 casos (0,04 %) en “Muy Mala”, lo cual indica que las experiencias negativas son prácticamente inexistentes y no representan una tendencia significativa, fortaleciendo la percepción de confianza y calidad institucional.

Por su parte, el 1 % de las respuestas (48 usuarios) en la categoría “Regular” constituye una oportunidad de mejora puntual, que permite identificar aspectos específicos de la experiencia del usuario susceptibles de optimización. La gestión oportuna de estos casos contribuirá a fortalecer los procesos institucionales y avanzar hacia niveles de satisfacción cada vez más cercanos a la excelencia, garantizando una atención centrada en el usuario, segura y humanizada.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 37


CONSOLIDADO DE RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL PRIMER TRIMESTRE



Gráfica 4. Consolidado de recomendación de los servicios del hospital Primer Trimestre

El análisis del gráfico correspondiente a la recomendación de los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un nivel sobresaliente de confianza, lealtad y satisfacción por parte de los usuarios, reflejando una percepción ampliamente positiva de la atención recibida.

De acuerdo con los datos consolidados, de un total de 5.531 encuestas aplicadas, el 99,9 % de los usuarios manifestó intención de recomendar el hospital, distribuido en un 80 % (4.430 usuarios) que lo haría “Definitivamente sí” y un 20 % (1.093 usuarios) que lo haría “Probablemente sí”. Este resultado constituye un indicador sólido de la calidad percibida,

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 37


teniendo en cuenta que la recomendación es uno de los principales reflejos de una experiencia satisfactoria.

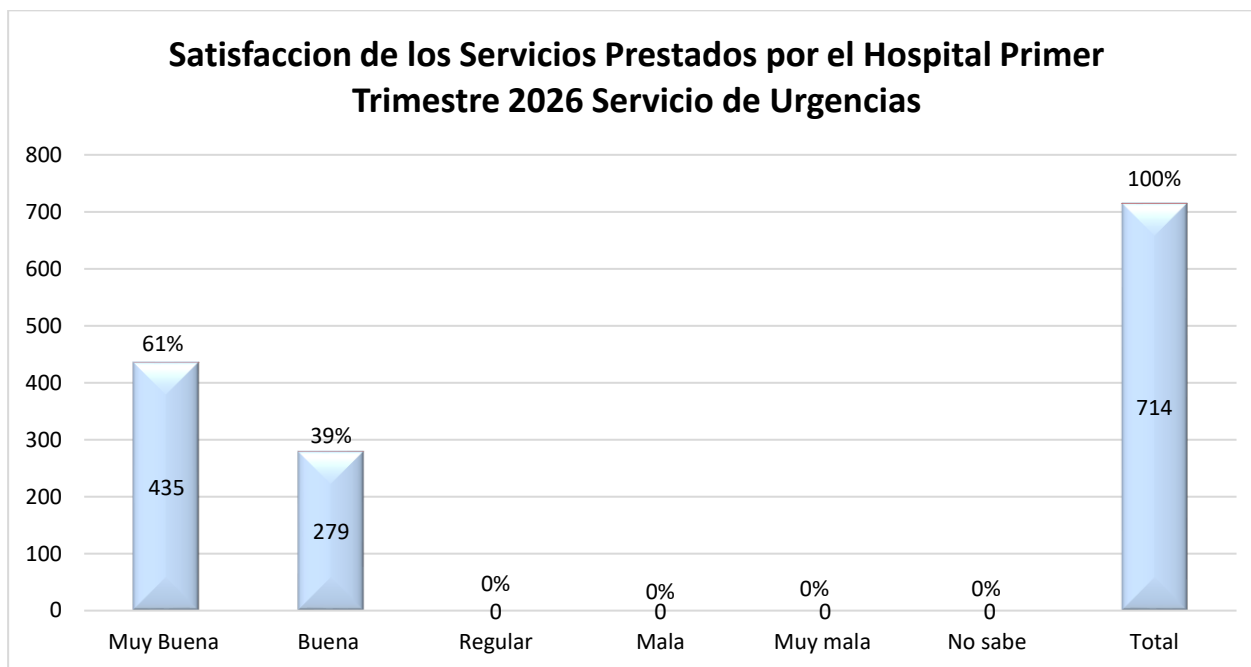
En contraste, la intención de no recomendar el hospital es mínima, con apenas 8 respuestas (0,1 %) en la categoría “Probablemente no”, y sin registros en “Definitivamente no” ni “No sabe”. Este comportamiento evidencia la práctica ausencia de experiencias negativas de alto impacto, así como una percepción clara y favorable por parte de los usuarios.

En conclusión, los resultados del primer trimestre de 2026 reflejan no solo altos niveles de satisfacción, sino también un respaldo sólido y generalizado de la comunidad hacia la institución, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente en la prestación de servicios de salud. Este nivel de recomendación se constituye en un activo estratégico para la imagen institucional y valida las acciones orientadas a garantizar una atención basada en la calidad, la eficiencia y la humanización del servicio.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SERVICIO DE URGENCIAS:

Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud que recibidos a través del servicio en urgencias.


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 37



Gráfica 6. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de urgencias.

La medición de la experiencia global de los usuarios en el servicio de urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un nivel de satisfacción altamente favorable. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 61 % de los usuarios (435 encuestas) calificó la atención como “Muy Buena” y el 39 % (279 encuestas) como “Buena”, alcanzando así un 100 % de valoraciones positivas sobre un total de 714 encuestas aplicadas.

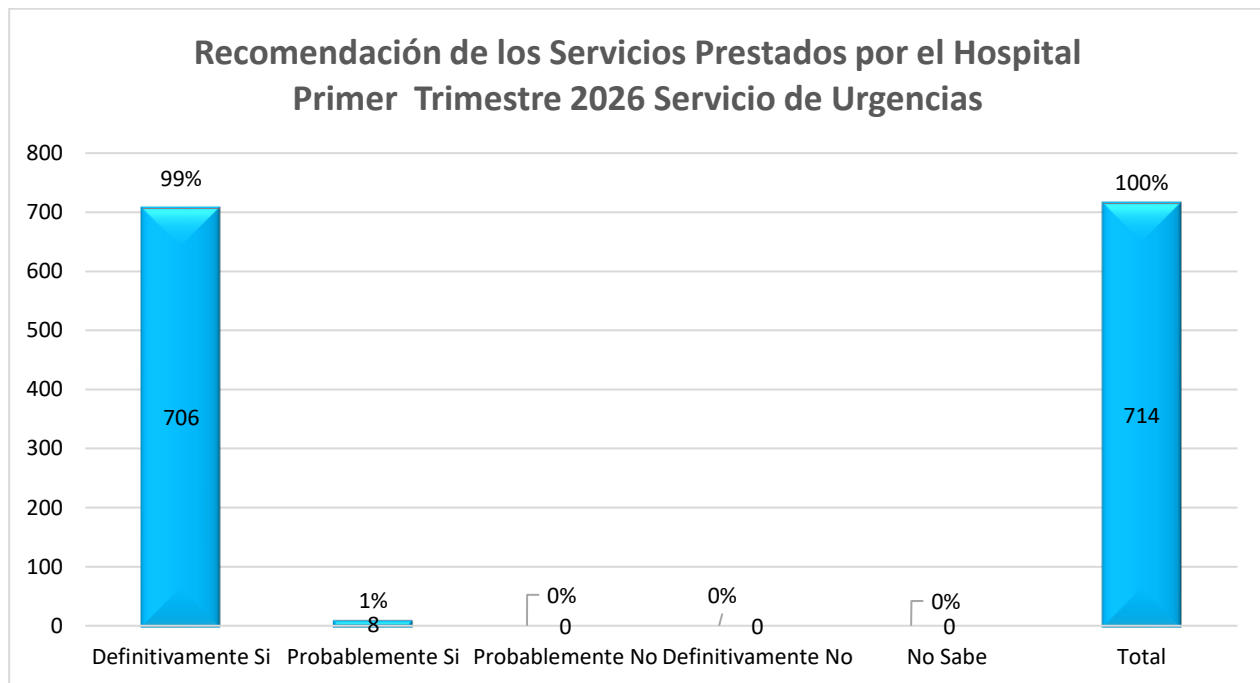
Es importante resaltar que no se registraron calificaciones en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”, lo que refleja una percepción completamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida. Este resultado evidencia que el servicio de urgencias es reconocido por su oportunidad, capacidad resolutoria y trato humanizado, sin reportes de experiencias negativas.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 37

Desde una perspectiva estratégica, estos resultados fortalecen la confianza de la comunidad en la institución, respaldan las acciones orientadas a garantizar la calidad en la atención y consolidan al hospital como un referente regional en la prestación de servicios de urgencias.


Finalmente, al no presentarse valoraciones negativas o regulares, el reto institucional se enfoca en mantener y sostener los altos estándares de calidad alcanzados, asegurando la continuidad de las buenas prácticas y el seguimiento permanente de la experiencia del usuario como pilar fundamental para la mejora continua y la excelencia en la atención.

RECOMENDACIÓN DEL USO DEL HOSPITAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



Gráfica 7. Recomendación del uso del hospital en el servicio de urgencias

Del análisis de las encuestas aplicadas en el servicio de urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026, se evidencia un nivel extraordinariamente alto de intención de recomendación por parte de los usuarios. De un

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 37


total de 714 encuestas, 706 usuarios (99%) manifestaron que “Definitivamente sí” recomendarían la institución, mientras que 8 usuarios (1 %) indicaron que “Probablemente sí”.

No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”, lo que refleja una percepción completamente favorable y una confianza sólida en la calidad de los servicios prestados.

Estos resultados consolidan al hospital como un referente regional en la prestación de servicios de salud, evidenciando que la atención brindada en urgencias cumple con altos estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado, generando experiencias positivas que motivan a los usuarios a recomendar activamente la institución.

Desde el enfoque de mejora continua, aunque no se presentan valoraciones negativas, el reducido número de respuestas en la categoría “Probablemente sí” constituye una oportunidad de fortalecimiento, orientada a convertir estas percepciones en recomendaciones plenamente seguras (“Definitivamente sí”). Para ello, se sugiere profundizar en el análisis de la experiencia de estos usuarios, identificando posibles aspectos relacionados con tiempos de atención, comunicación o percepción del servicio.

En términos generales, los resultados ratifican la efectividad de las estrategias institucionales y destacan la importancia de mantener y consolidar las buenas prácticas implementadas, garantizando la sostenibilidad de estos altos niveles de satisfacción y recomendación, así como el fortalecimiento continuo de la confianza de la comunidad.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 37

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SERVICIO HOSPITALIZACION

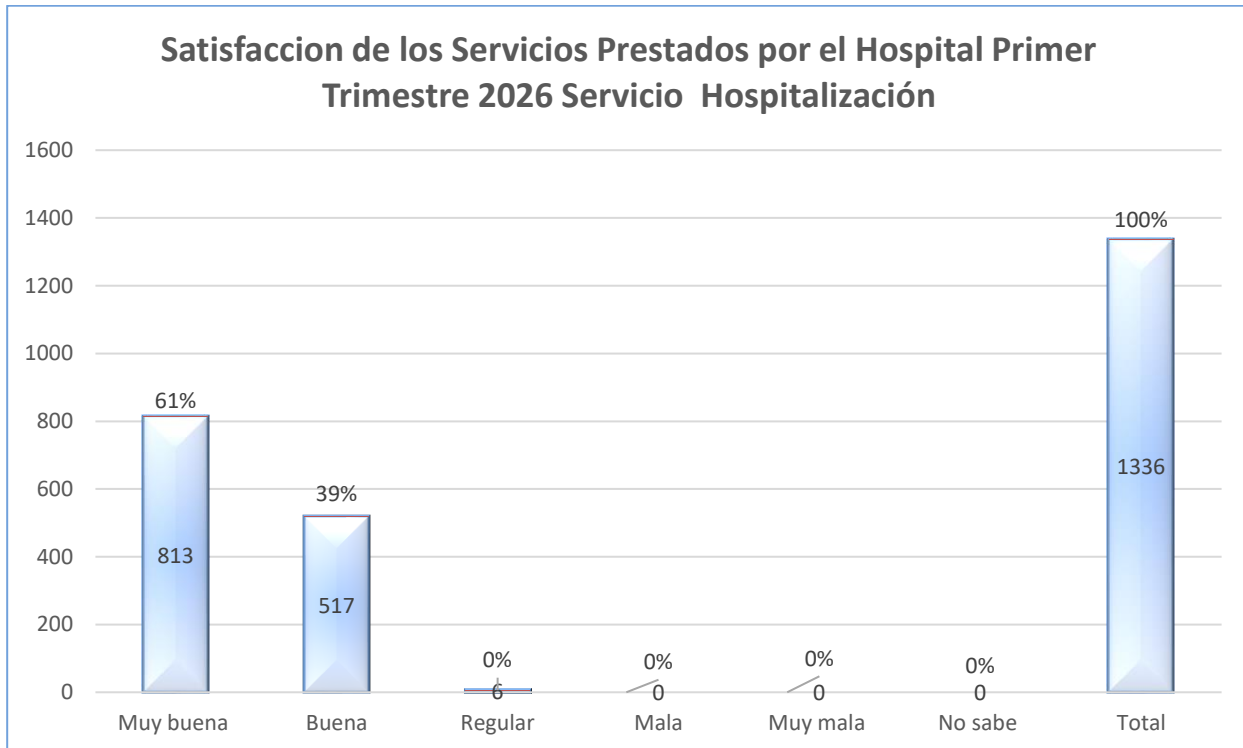



Gráfico 8. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de hospitalización

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 37

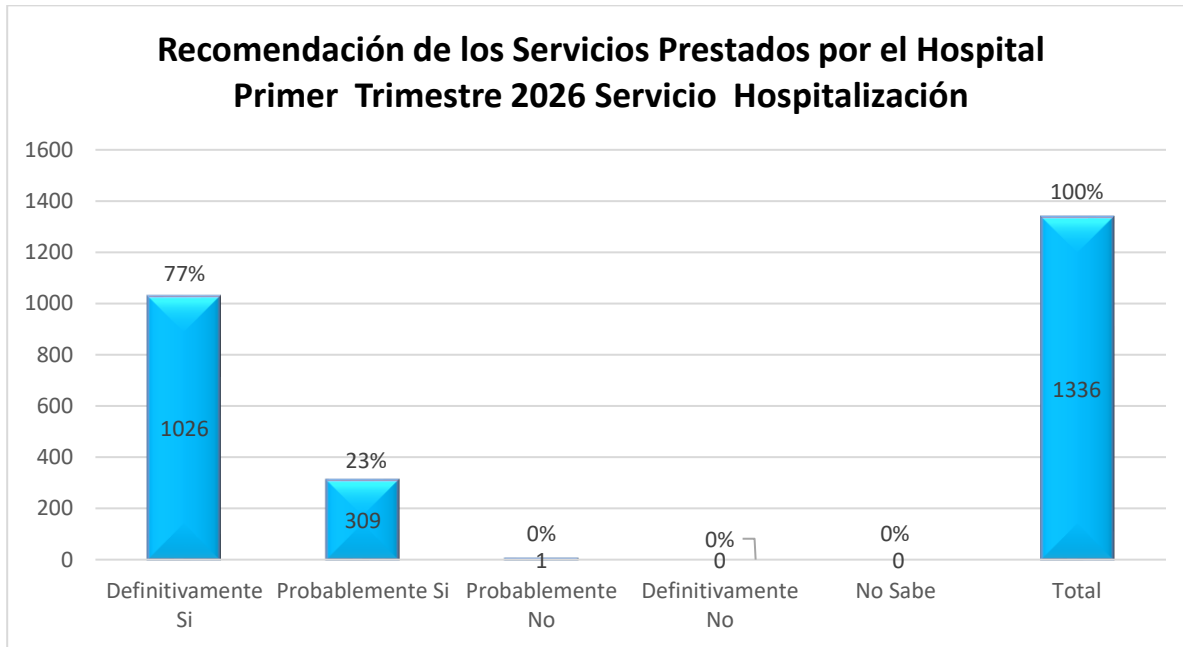



Gráfico 9. Recomendación del Experiencia Global en el Servicio de Hospitalización.

El análisis conjunto de las gráficas de satisfacción y recomendación del servicio de hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un desempeño altamente favorable y una percepción positiva consolidada por parte de los usuarios.

En relación con la satisfacción, de un total de 1.336 encuestas aplicadas, 813 usuarios (61 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 517 (39 %) como “Buena”, lo que representa un 100 % de valoraciones positivas. Se registraron únicamente 6 respuestas en la categoría “Regular”, sin presencia de calificaciones en “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”. Estos resultados reflejan una atención caracterizada por la calidad, la continuidad del cuidado, el trato humanizado y la adecuada respuesta a las necesidades de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

En cuanto a la recomendación del servicio, los resultados mantienen coherencia con los altos niveles de satisfacción. De las 1.336 encuestas, 1026 usuarios (77 %) indicaron que

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 37

“Definitivamente sí” recomendarían el servicio, mientras que 309 (23 %) manifestaron que “Probablemente sí”. Se registró 1 caso (0,1 %) en la categoría “Probablemente no”, sin respuestas en “Definitivamente no” ni “No sabe”. En conjunto, esto representa un 99,9 % de intención positiva de recomendación, evidenciando un alto nivel de confianza y credibilidad en la institución.

La concordancia entre los altos niveles de satisfacción y recomendación evidencia que los usuarios no solo reconocen la calidad técnico-asistencial del servicio, sino que también valoran aspectos fundamentales como la seguridad del paciente, la comunicación con el equipo de salud, el acompañamiento durante la hospitalización y el trato digno recibido.

Desde una perspectiva estratégica, estos resultados consolidan al servicio de hospitalización como una fortaleza institucional, respaldan las prácticas implementadas en la atención del paciente y refuerzan la imagen del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución confiable y comprometida con la excelencia.

Finalmente, aunque los niveles de insatisfacción y no recomendación son mínimos, estos casos representan una oportunidad de mejora puntual, orientada a identificar causas específicas y fortalecer aún más la calidad del servicio, con el objetivo de avanzar hacia niveles de satisfacción y recomendación plenamente óptimos.

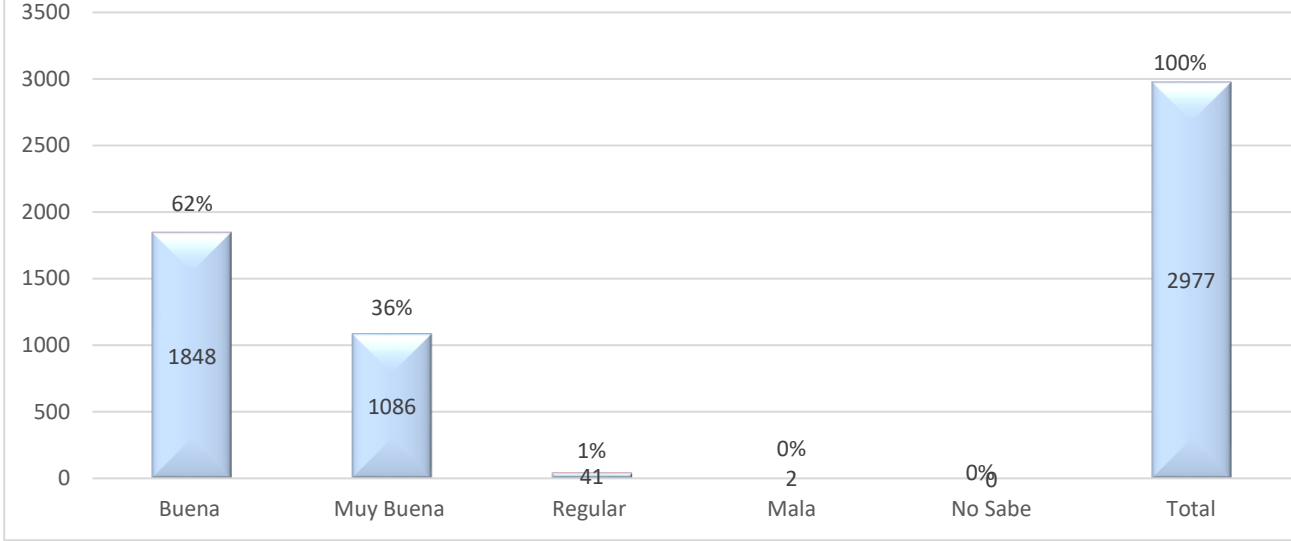
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través del hospital en consulta externa.



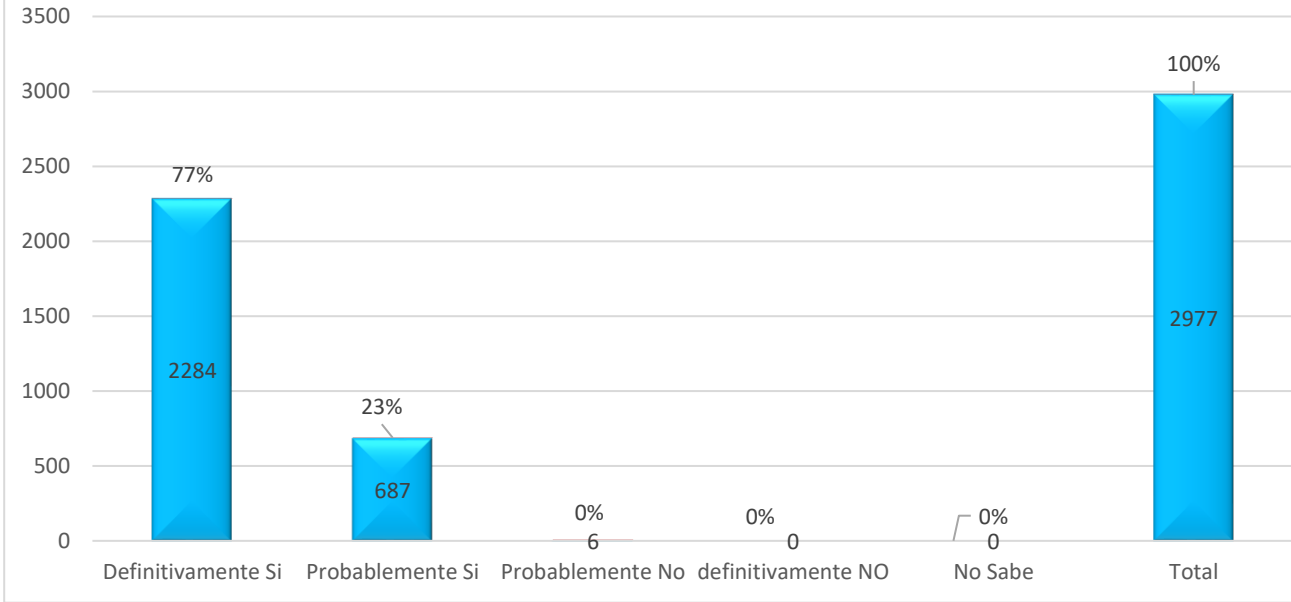
HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
	Página 14 de 37

Satisfaccion de los Servicios Prestados por el Hospital Primer Trimestre 2026 Servicio de Consulta Externa



Gráficos 10. Recomendación del uso del hospital en el servicio de hospitalización

Recomendación de los Servicios Prestados por el Hospital Primer Trimestre 2026 Servicio de Consulta Externa




 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 37


Gráfico 11 Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de consulta externa

El análisis de las gráficas de satisfacción y recomendación del servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción y una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios atendidos.

En relación con la satisfacción, de un total de 2.977 encuestas aplicadas, 1.848 usuarios (62 %) calificaron la atención como “Buena” y 1.086 (36 %) como “Muy Buena”, lo que representa un 98 % de valoraciones positivas. Se registraron 41 respuestas (1 %) en la categoría “Regular” y 2 respuestas (0,1 %) en “Mala”, sin presencia de calificaciones en “Muy Mala” ni “No sabe”. Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la calidad del servicio, el trato recibido y el funcionamiento de los procesos asistenciales y administrativos.

En cuanto a la recomendación del servicio, los resultados mantienen coherencia con los niveles de satisfacción observados. De las 2.977 encuestas, 2.284 usuarios (77 %) manifestaron que “Definitivamente sí” recomendarían el servicio y 687 (23 %) que “Probablemente sí”. Se registraron 6 respuestas (0,2 %) en la categoría “Probablemente no”, sin casos en “Definitivamente no” ni “No sabe”. En conjunto, esto representa un 99,8 % de intención positiva de recomendación, evidenciando un alto nivel de confianza en la institución.

La relación entre los altos niveles de satisfacción y la intención de recomendación indica que los usuarios valoran positivamente la atención recibida, destacando aspectos como la oportunidad en la asignación y atención de citas, la resolutivez de las consultas y el trato humanizado por parte del personal de salud.

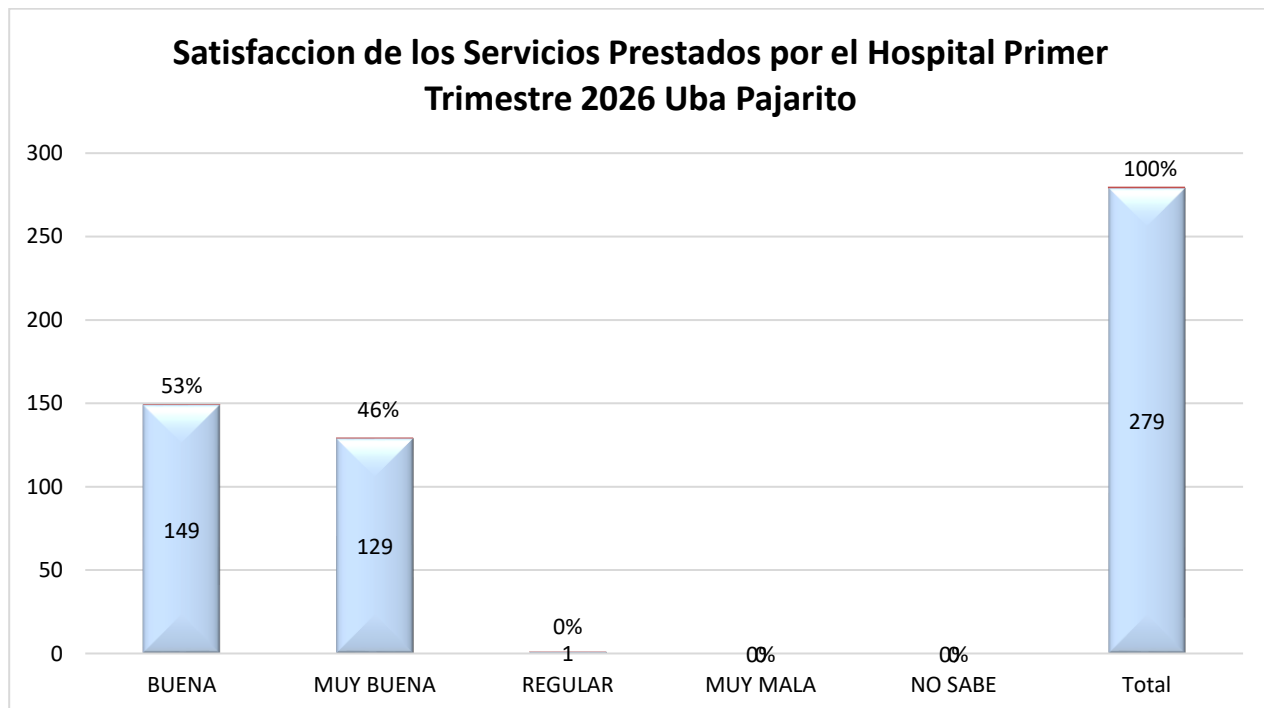
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 37

Desde una perspectiva estratégica, estos resultados consolidan el servicio de Consulta Externa como una fortaleza institucional y contribuyen al posicionamiento del hospital como un referente regional en la prestación de servicios ambulatorios.


Finalmente, los casos registrados en las categorías “Regular”, “Mala” y “Probablemente no” representan oportunidades de mejora específicas, orientadas a revisar aspectos puntuales del proceso de atención, con el fin de continuar fortaleciendo la calidad del servicio y avanzar hacia niveles aún más altos de satisfacción y experiencia del usuario.

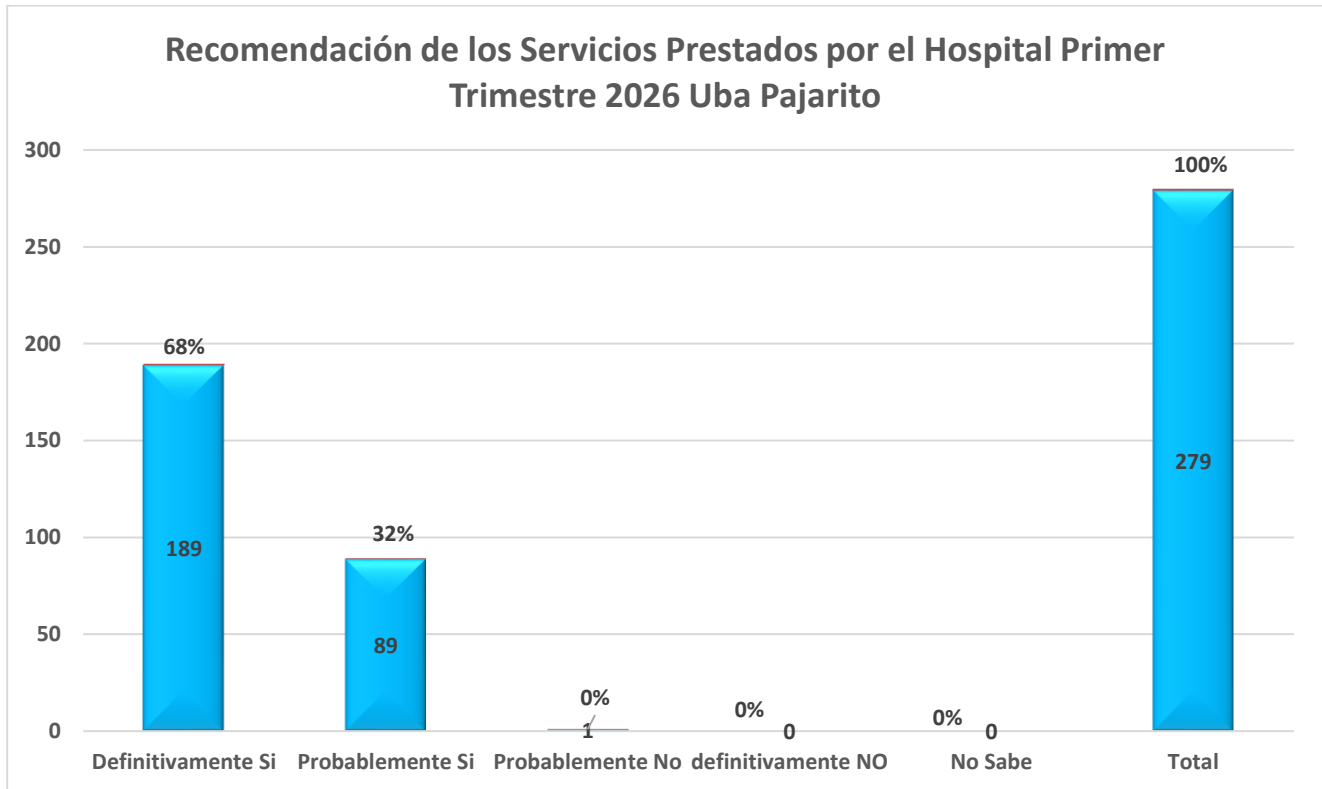
UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Gráfica 12 Satisfacción Global de Consulta Externa UBA Pajarito.


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 37



Grafica 13. Recomendaría Amigos y Familiares la UBA Pajarito

El análisis de la satisfacción y recomendación del servicio de consulta externa en la UBA Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., durante el primer trimestre de 2026, evidencia una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. De un total de 279 encuestas aplicadas, el 99 % de los usuarios calificó la atención de manera positiva, con un 53 % que la consideró “Buena” y un 46 % “Muy Buena”, registrándose únicamente un 0,4 % en la categoría “Regular” y sin respuestas negativas.

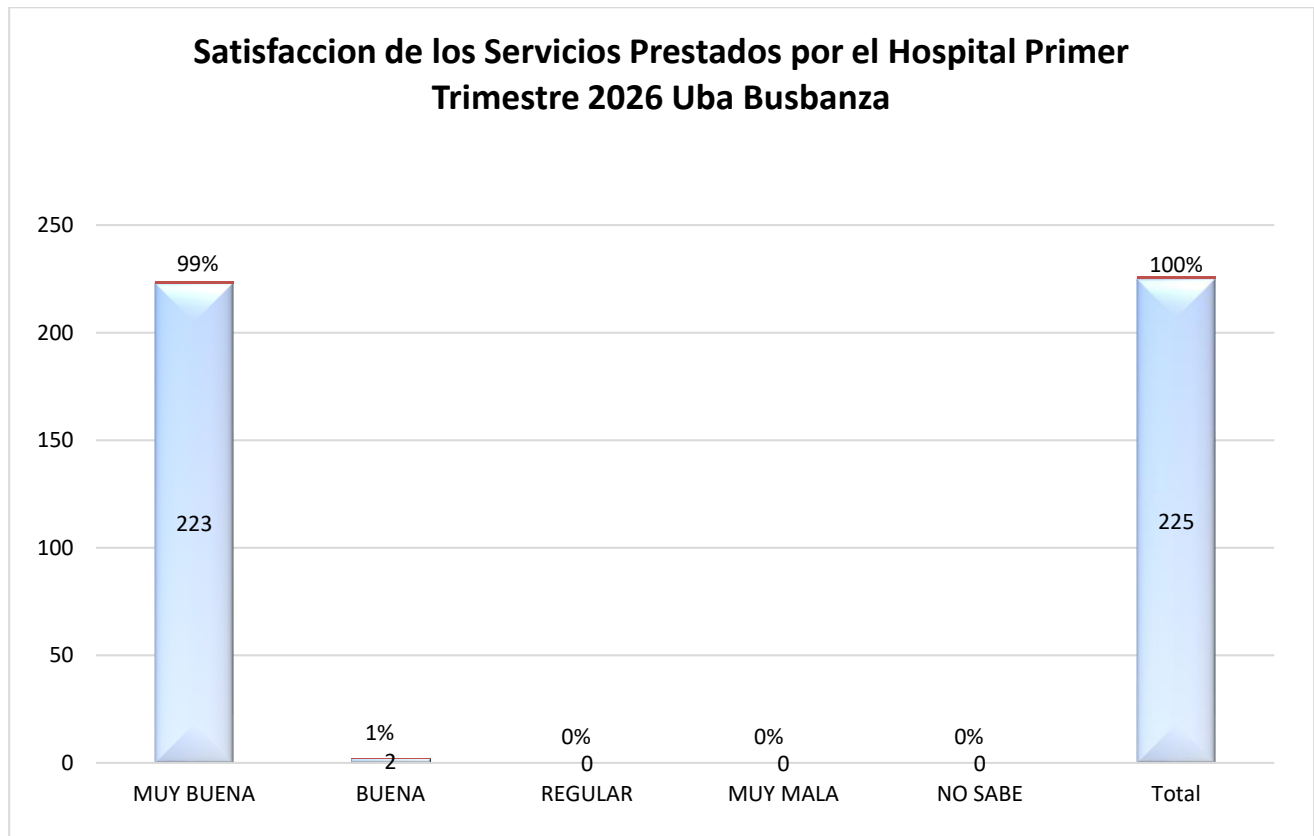
En cuanto a la recomendación, el 99,6 % de los usuarios manifestó una intención favorable, distribuida en un 68 % que “Definitivamente sí” recomendaría el servicio y un 32 % que “Probablemente sí”, presentándose solo un 0,4 % en “Probablemente no” y sin respuestas en categorías de rechazo absoluto o indecisión. Estos resultados reflejan un alto nivel de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 37

satisfacción, confianza y aceptación del servicio, destacando la calidad de la atención, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación, y posicionan a la UBA Pajarito como un punto de atención fortalecido; no obstante, los casos aislados identificados representan oportunidades de mejora puntual que permiten continuar optimizando la experiencia del usuario y consolidar estándares de excelencia.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

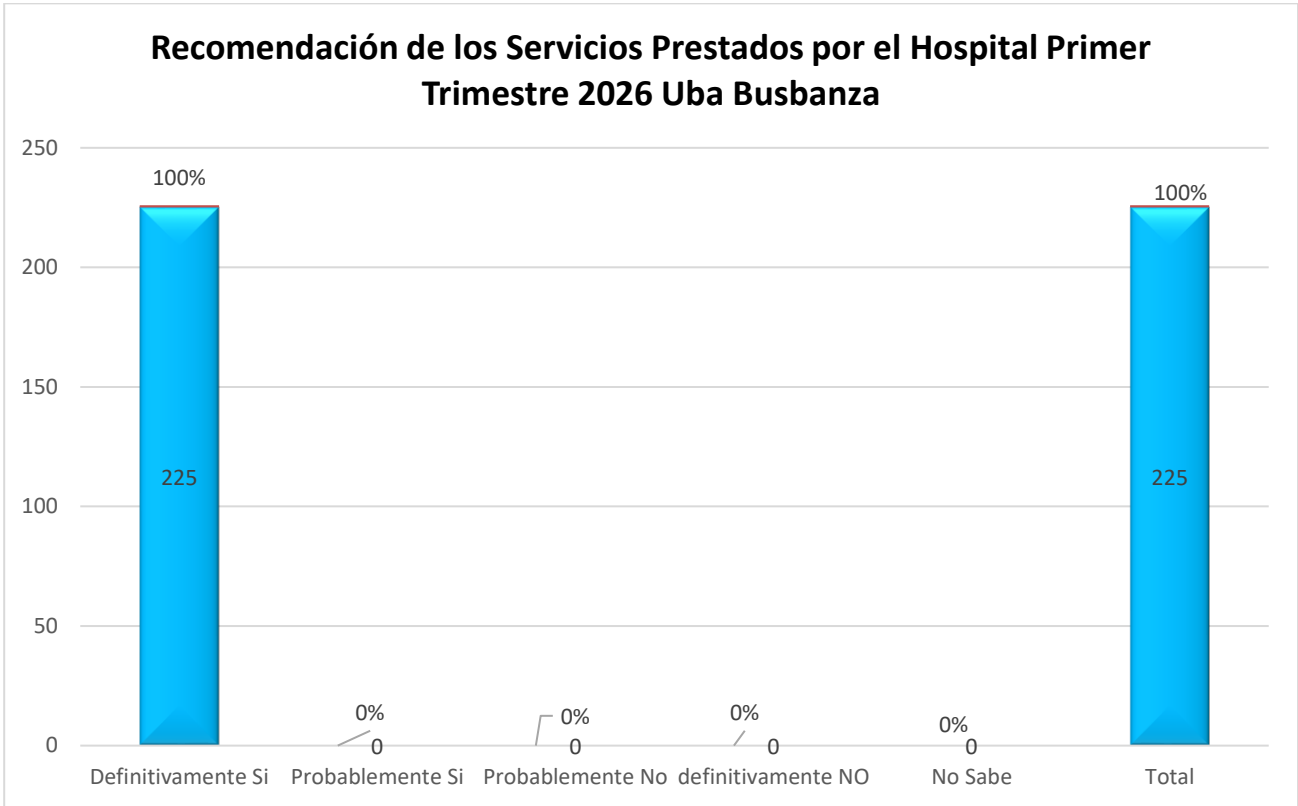
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Grafica 14. Satisfacción Trimestral del servicio de Consulta Externa UBA Busbanza.




HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
	Página 19 de 37



Grafica 15 Recomendaría a sus Familiares y Amigos de la UBA Busbanza.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI NEONATAL

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 37

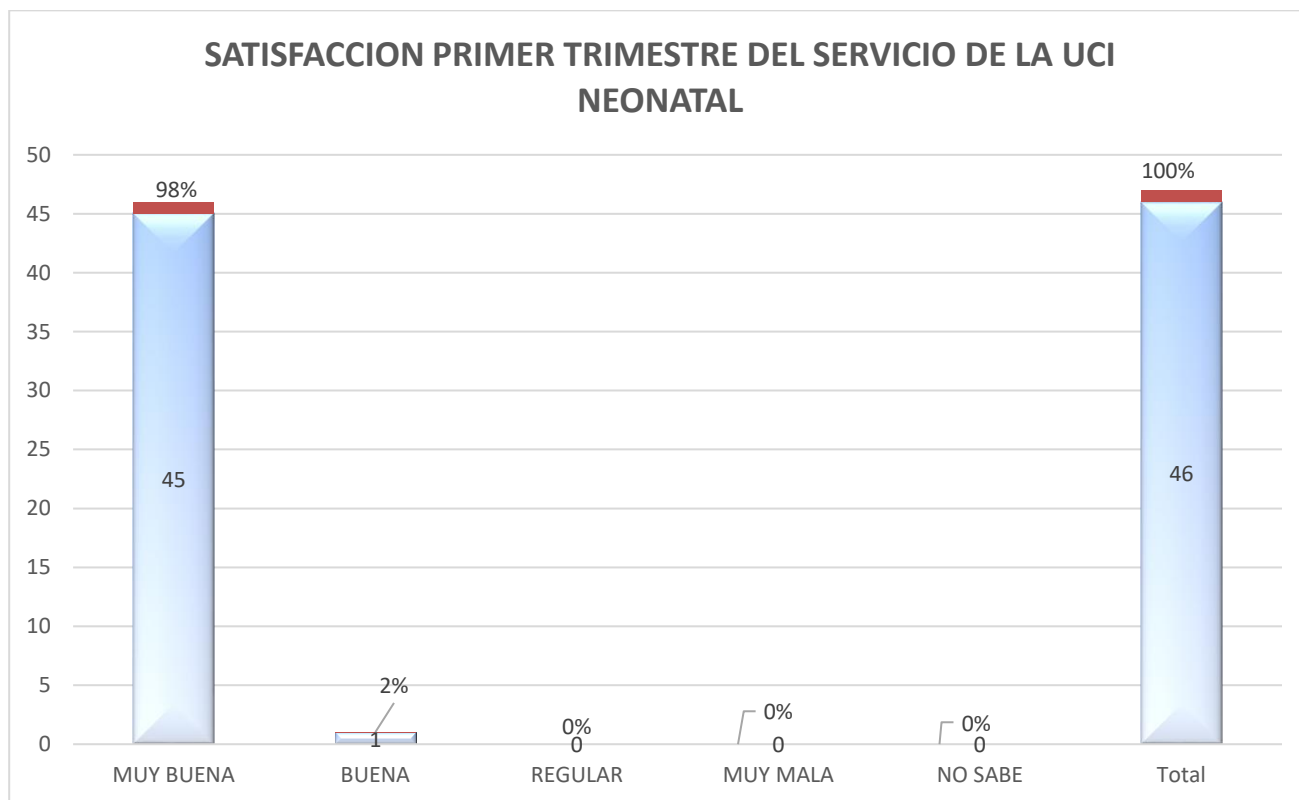



Grafico No. 16 Satisfacción primer trimestre del servicio Uci Neonatal

El análisis de la satisfacción del servicio de la UCII Neonatal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un nivel de satisfacción sobresaliente por parte de los usuarios. De un total de 46 encuestas aplicadas, el 98 % (45 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 2 % (1 usuario) como “Buena”, alcanzando así un 100 % de valoraciones positivas, sin registros en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan la alta calidad en la atención brindada, destacando el compromiso del equipo asistencial, el cuidado especializado y el enfoque humanizado hacia los pacientes neonatales y sus familias. Así mismo, evidencian la confianza de los usuarios en los procesos clínicos y en la capacidad resolutoria del servicio, consolidando a la UCII Neonatal como un área altamente fortalecida dentro de la institución.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 37

En este sentido, el principal reto institucional se orienta a mantener y sostener estos altos estándares de calidad, garantizando la continuidad de las buenas prácticas, el seguimiento permanente de la experiencia del usuario y la mejora continua en la atención brindada.

El análisis de la satisfacción y recomendación del servicio de la UBA Busbanzá del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., durante el primer trimestre de 2026, evidencia un desempeño sobresaliente y una percepción totalmente favorable por parte de los usuarios. De un total de 225 encuestas aplicadas, el 99 % de los usuarios calificó la atención como “Muy Buena” y el 1 % como “Buena”, sin registrarse valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”, lo que refleja una experiencia altamente satisfactoria, caracterizada por la calidad en la atención, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación del servicio.

En cuanto a la recomendación, el 100 % de los usuarios manifestó que “Definitivamente sí” recomendaría el servicio, sin presencia de respuestas en otras categorías, lo cual constituye un indicador contundente de confianza y fidelización. Estos resultados posicionan a la UBA Busbanza como un punto de atención fortalecido y altamente valorado por la comunidad, evidenciando la efectividad de los procesos asistenciales y el compromiso del talento humano; en este sentido, el principal reto institucional se orienta a mantener estos altos estándares de calidad mediante el seguimiento continuo y la mejora permanente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI ADULTOS



SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL SERVICIO UCI ADULTOS

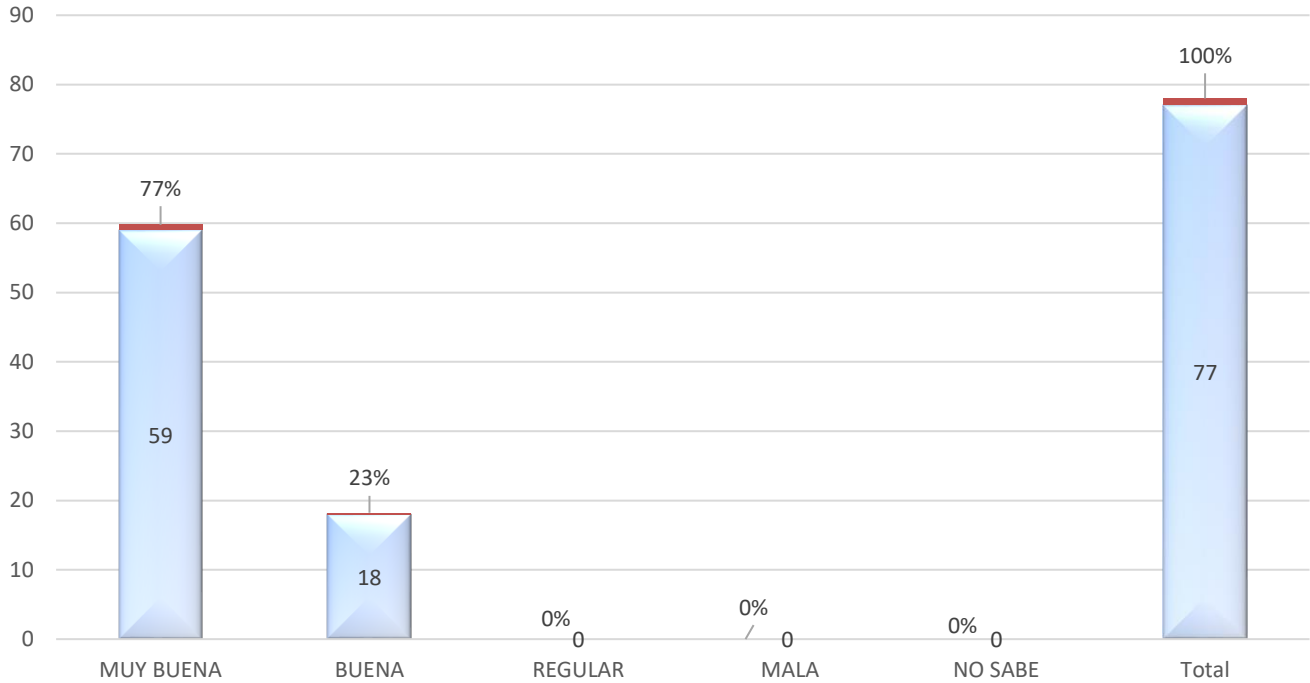



Gráfico No. 17 Satisfacción primer trimestre del servicio Uci Adultos

El análisis de la satisfacción del servicio de la UCI Adultos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De un total de 77 encuestas aplicadas, el 77 % (59 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 23 % (18 usuarios) como “Buena”, alcanzando un 100 % de valoraciones positivas, sin registros en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción muy favorable frente a la calidad de la atención brindada, destacándose el compromiso del talento humano, la capacidad técnica del servicio y el acompañamiento integral a los pacientes en condiciones de alta complejidad. Asimismo, evidencian la confianza de los usuarios en los procesos asistenciales y en la atención segura y oportuna que se brinda en la unidad.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 37

En este contexto, la UCI Adultos se consolida como un servicio fortalecido dentro de la institución, cuyo principal reto estratégico es mantener y sostener estos altos niveles de satisfacción, mediante el seguimiento continuo de la experiencia del usuario y el fortalecimiento permanente de las buenas prácticas en la atención.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SALAS DE CIRUGIA

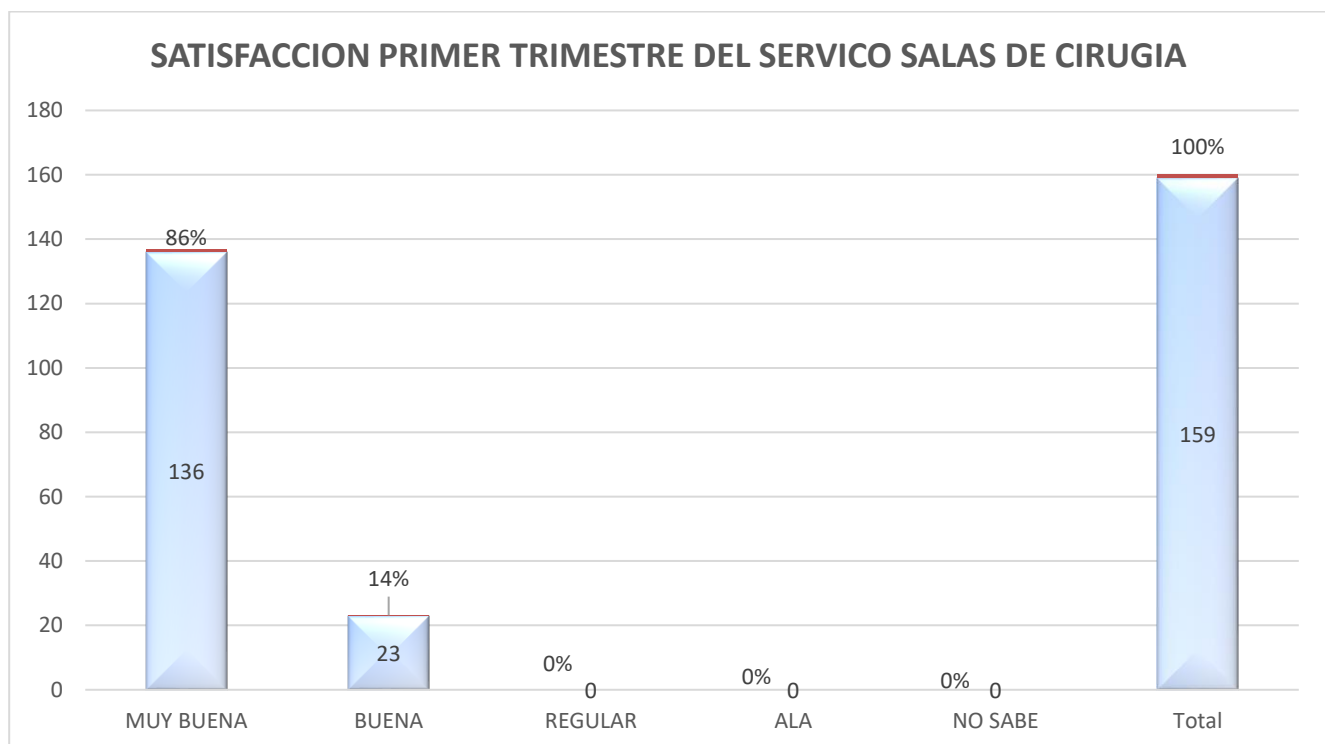



Gráfico No. 18 Satisfacción primer trimestre del servicio Salas de Cirugía

El análisis de la satisfacción del **servicio de salas de cirugía** del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el primer trimestre de 2026 evidencia un **alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios**. De un total de **159 encuestas aplicadas**, el **86 % (136 usuarios)** calificó la atención como “Muy Buena” y el **14 % (23 usuarios)** como “Buena”, alcanzando un **100 % de valoraciones positivas**, sin registros en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 37

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la calidad del servicio, destacándose la seguridad en los procedimientos, la competencia del talento humano, la oportunidad en la atención y el trato humanizado brindado a los pacientes durante el proceso quirúrgico. Asimismo, evidencian la confianza de los usuarios en los procesos asistenciales y en la capacidad resolutoria del servicio.

En este sentido, el servicio de salas de cirugía se consolida como una fortaleza institucional, cuyo principal desafío es **mantener y sostener estos altos estándares de calidad**, mediante el seguimiento continuo de la experiencia del usuario y el fortalecimiento permanente de las buenas prácticas en la atención.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)

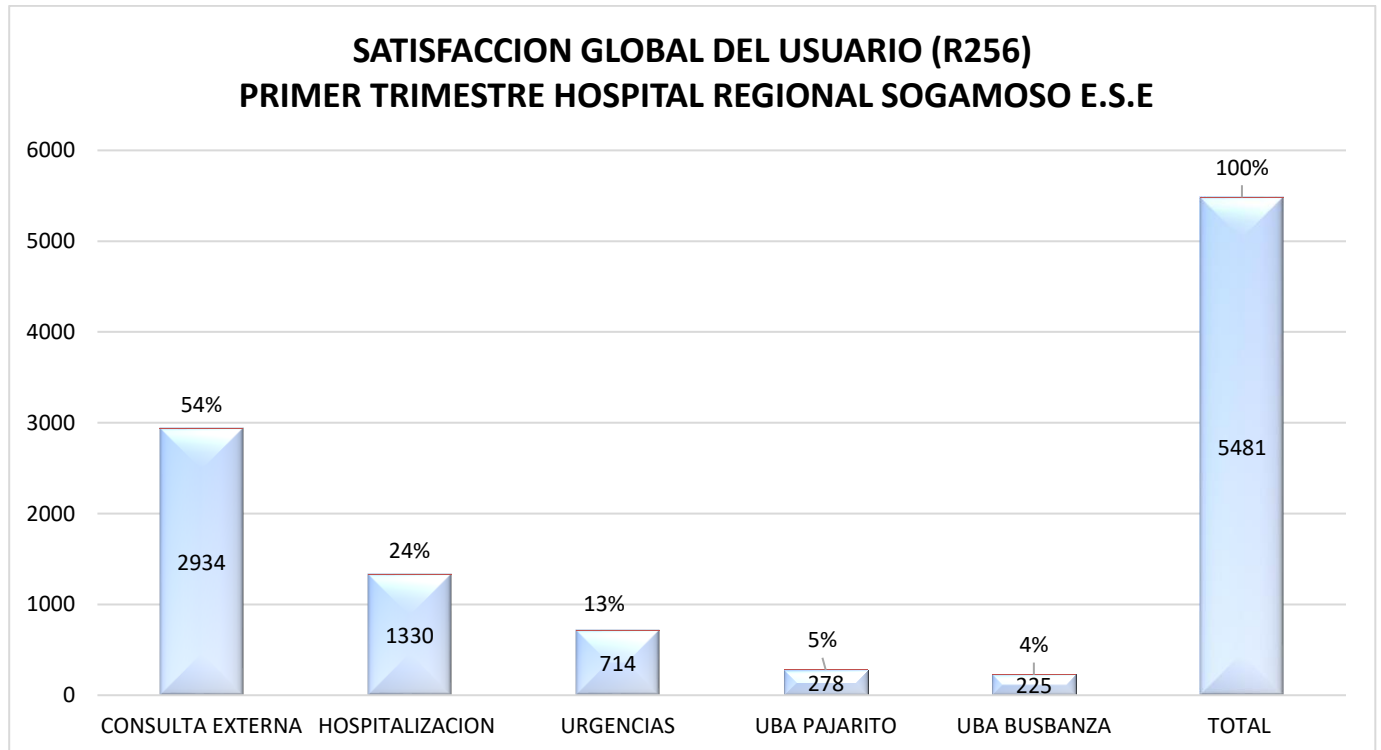



Gráfico No. 19 Satisfacción primer trimestre: SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 37


Durante el primer trimestre del periodo evaluado, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 5.531 encuestas de satisfacción obtenido un total de 5481 respuestas positivas, consolidando una muestra representativa de los usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución.

La distribución de las encuestas evidencia una alta concentración en los servicios de mayor demanda, destacándose Consulta Externa con 2.934 encuestas (54%), seguida de Hospitalización con 1.330 encuestas (24%). En conjunto, estos dos servicios agrupan el 78% de la medición, lo que los posiciona como determinantes en la percepción global de la calidad de la atención.

Por su parte, el servicio de Urgencias registra 714 encuestas (13%), reflejando una participación moderada dentro del total, pero con alta relevancia estratégica debido a la naturaleza crítica de la atención brindada. En menor proporción se encuentran las Unidades Básicas de Atención, UBA Pajarito con 278 encuestas (5%) y UBA Busbanzá con 225 encuestas (4%), comportamiento acorde con su volumen de atención.

Desde una perspectiva gerencial, estos resultados permiten identificar que la experiencia del usuario y la percepción de calidad institucional están altamente influenciadas por el desempeño en Consulta Externa y Hospitalización, lo que orienta la priorización de acciones de mejora continua en estos servicios. No obstante, es fundamental mantener el fortalecimiento en Urgencias, considerando que factores como la oportunidad, la accesibilidad y el trato humanizado impactan significativamente la satisfacción en contextos de atención inmediata.

Asimismo, aunque las UBAs presentan menor peso porcentual, su seguimiento es clave para garantizar la equidad y homogeneidad en la prestación de los servicios de salud,

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 37

especialmente en zonas de influencia donde estas unidades representan el primer nivel de contacto con la institución.

El comportamiento del indicador durante el primer trimestre evidencia una adecuada ejecución del proceso de medición de la satisfacción del usuario, con énfasis en los servicios de mayor afluencia. Se recomienda fortalecer estrategias de mejoramiento continuo centradas en Consulta Externa y Hospitalización, sin descuidar intervenciones específicas en Urgencias y las Unidades Básicas de Atención, con el fin de mantener y optimizar la calidad percibida en toda la red de servicios.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SATISFACCION GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

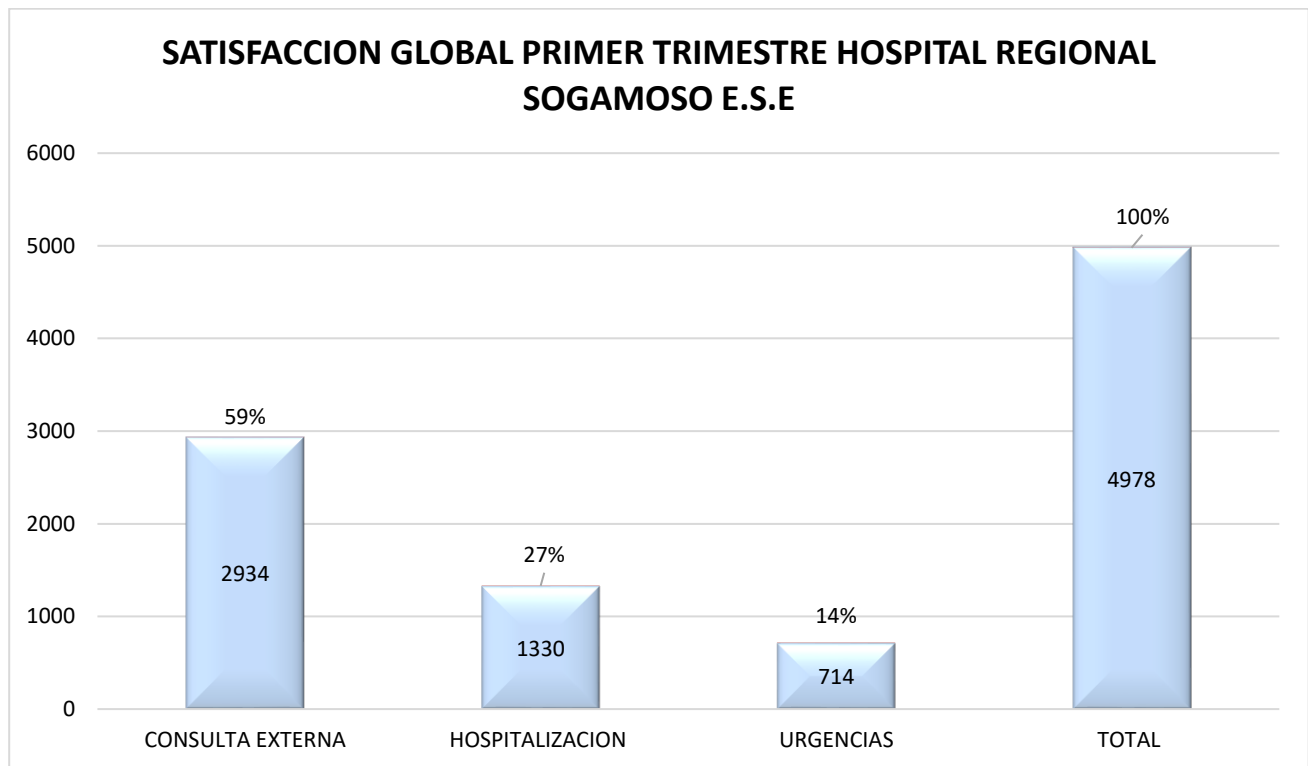



Gráfico No. 20 Satisfacción Primer Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 27 de 37

Para el primer trimestre, considerando únicamente los servicios hospitalarios principales (Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias), se aplicaron un total de 5531 encuestas representando el 100% de este grupo de análisis.


La distribución de la satisfacción evidencia 4978 respuestas positivas distribuidas de la siguiente forma:

- Consulta Externa lidera con 2.934 encuestas (59%), consolidándose como el servicio con mayor volumen de atención y principal determinante en la percepción global de calidad.
- Hospitalización registra 1.330 encuestas (27%), lo que refleja una participación significativa asociada a procesos de atención más prolongados y de mayor complejidad.
- Urgencias aporta 714 encuestas (14%), siendo el servicio con menor proporción dentro de este grupo, pero con alta relevancia por el carácter crítico e inmediato de la atención.

Se evidencia una alta concentración (86%) en Consulta Externa y Hospitalización, lo que indica que la satisfacción global en los servicios hospitalarios depende en gran medida del desempeño en estas áreas. En este sentido:

Consulta Externa actúa como el principal punto de entrada al sistema, por lo que factores como oportunidad en la asignación de citas, tiempos de espera y trato al usuario tienen un impacto directo en la percepción institucional.

Hospitalización, al involucrar estancias más prolongadas, influye en la experiencia del usuario a través de la calidad del cuidado, la humanización del servicio y la comunicación con el equipo de salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 37

Urgencias, aunque con menor peso porcentual, representa un servicio altamente sensible, donde la percepción está fuertemente ligada a la rapidez en la atención, la priorización adecuada (triage) y la resolución efectiva de las necesidades del paciente.

Durante el primer trimestre, los servicios hospitalarios muestran una distribución de la medición centrada en Consulta Externa y Hospitalización, lo que orienta la priorización de acciones de mejora en estas áreas para impactar de manera significativa la satisfacción global. No obstante, se debe mantener especial atención en Urgencias, dado su alto impacto cualitativo en la experiencia del usuario.

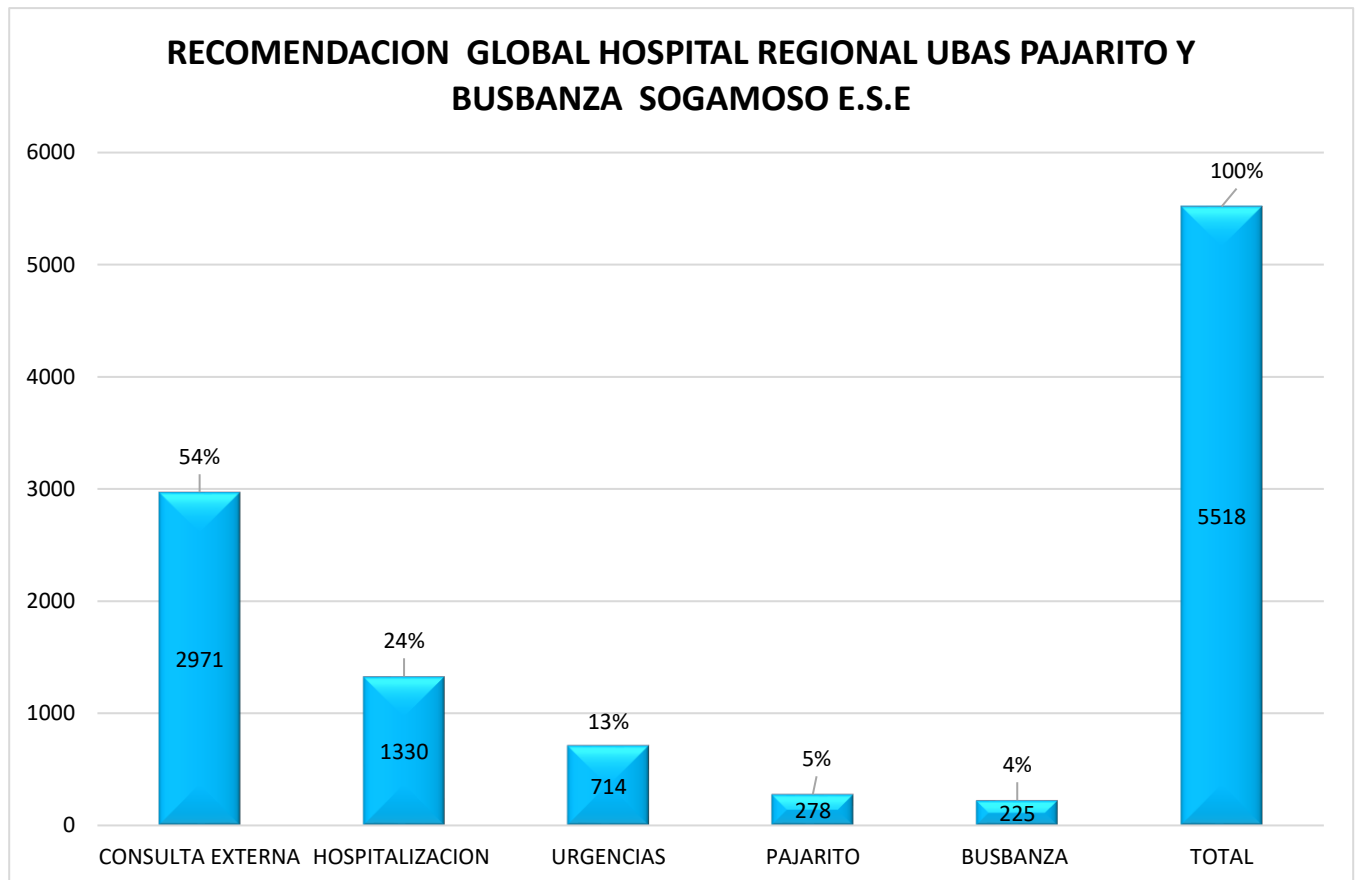



Gráfico No. 21 Recomendación Primer Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 37


Durante el primer trimestre, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. registró un total de 5.531 encuestas aplicadas para la medición de la satisfacción del usuario, junto con 5.518 respuestas positivas de recomendación, lo que evidencia un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios.

La distribución de la información muestra una alta concentración en Consulta Externa (54%) y Hospitalización (24%), servicios que en conjunto representan el 78% de la experiencia evaluada, consolidándose como los principales determinantes de la percepción global de calidad. Esto implica que el desempeño en estas áreas impacta directamente los resultados institucionales.

El servicio de Urgencias (13%) mantiene una relevancia estratégica, dado que, aunque su volumen es menor, tiene un alto impacto en la percepción del usuario por factores como la oportunidad, la capacidad de respuesta y la atención en condiciones críticas. Por su parte, las Unidades Básicas de Atención (9% en conjunto), si bien presentan menor participación, son fundamentales para garantizar la cobertura y equidad en la prestación de los servicios.

De manera integrada, se evidencia una alta correspondencia entre la satisfacción y la recomendación, lo que indica que los usuarios no solo perciben calidad en la atención, sino que además están dispuestos a recomendar la institución, fortaleciendo la reputación y confianza en el hospital.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presenta un resultado altamente favorable en la percepción de sus usuarios durante el primer trimestre, con niveles elevados de satisfacción y una fuerte intención de recomendación.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 30 de 37

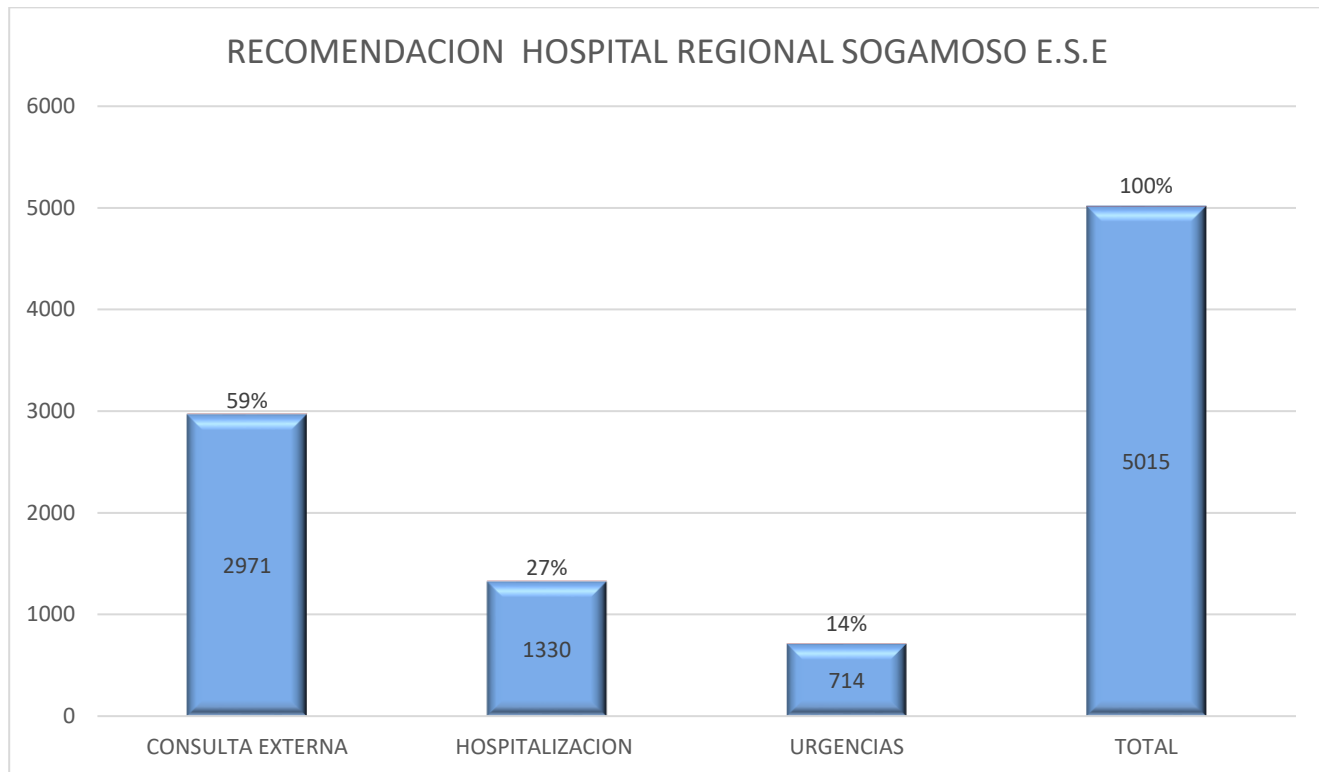



Gráfico No. 22 Recomendación Primer Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

Durante el primer trimestre, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 5.531 encuestas para evaluar la recomendación del usuario, de las cuales 5.015 corresponden a respuestas positivas, evidenciando un alto nivel de aceptación, satisfacción y confianza en los servicios prestados; este resultado refleja una percepción institucional favorable y una sólida disposición de los usuarios a recomendar la atención recibida. La distribución de las respuestas muestra una marcada concentración en Consulta Externa (59%) y Hospitalización (27%), que en conjunto representan el 86% del total, consolidándose como los servicios de mayor impacto en la experiencia del usuario y, por ende, en la reputación institucional, lo que indica que la calidad, oportunidad y trato humanizado en estas áreas influyen directamente en los resultados globales. Por su parte, el servicio de Urgencias (14%), aunque con menor proporción, mantiene una alta relevancia

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 37

estratégica, debido a que la percepción del usuario en este contexto está altamente condicionada por la rapidez en la atención, la capacidad de respuesta y el manejo adecuado de situaciones críticas, convirtiéndose en un punto sensible dentro del proceso asistencial. En este sentido, los resultados evidencian una coherencia entre la experiencia del usuario y su intención de recomendación, lo que fortalece la imagen institucional y respalda la gestión realizada durante el periodo; no obstante, desde una perspectiva de mejora continua, se hace necesario mantener y fortalecer las estrategias de calidad en Consulta Externa y Hospitalización, así como optimizar la oportunidad y la experiencia en Urgencias, con el fin de sostener y potenciar los niveles de satisfacción y confianza de los usuarios en toda la red de servicios.

HALLAZGOS GENERALES


Alta satisfacción general de los usuarios

Hallazgo:

Durante el primer trimestre de 2026, se evidenció un alto nivel de satisfacción en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y Unidades Básicas de Atención (UBA), donde entre el 98 % y 99 % de los usuarios calificaron su experiencia como “Muy Buena” o “Buena”. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva en los principales servicios asistenciales del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Implicación:

Este comportamiento evidencia la efectividad de los procesos asistenciales y administrativos, así como el compromiso, la competencia y el profesionalismo del talento humano. De igual manera, demuestra que los servicios prestados responden adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios, fortaleciendo la confianza

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 32 de 37

y credibilidad institucional y consolidando un modelo de atención centrado en la calidad y la humanización.

Alta recomendación de los servicios

Hallazgo:

Los resultados del primer trimestre de 2026 muestran que entre el 97 % y el 100 % de los usuarios manifestaron su disposición a recomendar los servicios del hospital y de sus Unidades Básicas de Atención (UBA) a familiares y amigos, evidenciando una percepción favorable, consistente y generalizada en todos los puntos de atención evaluados.


Implicación:

La elevada intención de recomendación constituye un indicador clave de fidelización y confianza, confirmando que los usuarios no solo se sienten satisfechos con la atención recibida, sino que reconocen al hospital como una institución confiable, accesible y orientada a la atención humanizada. Este hallazgo valida las estrategias institucionales en calidad y humanización del servicio, y fortalece el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como referente regional en la prestación de servicios de salud.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

Urgencias:

Durante el primer trimestre de 2026, el servicio de urgencias presentó un nivel de satisfacción sobresaliente, con un 100 % de valoraciones positivas, donde el 88 % de los usuarios calificó la atención como “Muy Buena” y el 12 % como “Buena”. Así mismo, se evidenció una intención de recomendación del 99,6 %, lo que refleja una percepción altamente favorable frente a la oportunidad, resolutivez y trato humanizado en la atención de situaciones críticas.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 37

Hospitalización:

El servicio de hospitalización registró una experiencia ampliamente favorable, con un 99,6 % de satisfacción positiva (78 % “Muy Buena” y 22 % “Buena”) y una intención de recomendación del 99,9 %. Estos resultados destacan la calidad del cuidado, el acompañamiento permanente y la humanización en la atención, aspectos fundamentales en la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria.

Consulta Externa:


La consulta externa evidenció resultados igualmente positivos, con un 98 % de satisfacción (62 % “Buena” y 36 % “Muy Buena”) y una intención de recomendación del 99,8 %. En las Unidades Básicas de Atención, los niveles de satisfacción y recomendación se mantuvieron superiores al 99 %, reflejando la confianza de los usuarios, la eficiencia en la atención y la adecuada interacción con el personal de salud.

Implicación:

Los resultados del primer trimestre de 2026 demuestran que, en todos los servicios estratégicos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la experiencia del usuario es consistentemente positiva, con niveles de satisfacción y recomendación cercanos a la excelencia. Este desempeño reafirma el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención, consolidando al hospital como un referente regional y fortaleciendo la confianza de la comunidad en los servicios prestados.

HALLAZGOS GENERALES

El análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2026 en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y Unidades Básicas de Atención (UBA) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidencia un desempeño

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 34 de 37

institucional sobresaliente y una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.


Los resultados muestran que entre el 98 % y 100 % de los pacientes calificaron su experiencia como “Muy Buena” o “Buena”, reflejando niveles de satisfacción cercanos a la excelencia en todos los servicios evaluados. De manera coherente, la disposición a recomendar los servicios del hospital y sus UBA se ubicó entre el 99 % y el 100 %, constituyéndose en un indicador sólido de confianza, fidelización y aceptación de la atención recibida.

Estos hallazgos evidencian la efectividad de los procesos asistenciales y administrativos, así como el compromiso, la idoneidad y el enfoque humanizado del talento humano, factores que inciden directamente en la experiencia positiva del usuario. Igualmente, reflejan la adecuada implementación de estrategias institucionales orientadas a garantizar la calidad, la seguridad del paciente y la oportunidad en la atención.

Finalmente, aunque los niveles de insatisfacción son mínimos o casi inexistentes, los pocos casos identificados en categorías como “Regular” o “Probablemente no” representan oportunidades de mejora específicas, que permiten fortalecer continuamente los procesos y avanzar hacia estándares aún más altos de calidad y excelencia en la prestación de los servicios de salud.


4. CONCLUSIONES

- Alto nivel de satisfacción de los usuarios: Durante el primer trimestre de 2026, se evidencian niveles de satisfacción sobresalientes en todos los servicios del hospital, incluyendo urgencias, hospitalización, consulta externa y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanzá, con resultados que oscilan entre el 98 % y 100 %

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 35 de 37

de valoraciones positivas. Este comportamiento refleja la efectividad de las estrategias institucionales orientadas a la calidad y la capacidad de respuesta frente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

- **Fuerte disposición a recomendar los servicios:** La intención de recomendación se mantiene en niveles superiores al 99 %, lo que evidencia no solo altos niveles de satisfacción, sino también una sólida confianza en la institución. Este resultado consolida al hospital como un referente confiable, seguro y de calidad en la prestación de servicios de salud en la región.
- **Mejora continua en la calidad del servicio:** Los resultados obtenidos evidencian la efectividad de las acciones de mejora implementadas en los procesos asistenciales y administrativos. Así mismo, el fortalecimiento en la aplicación de encuestas demuestra una gestión proactiva orientada a la evaluación permanente de la experiencia del usuario y a la optimización continua de los servicios.
- **Capacidad de adaptación y fortalecimiento institucional:** El seguimiento sistemático a los indicadores de satisfacción y recomendación refleja el compromiso institucional con la mejora continua, así como la capacidad del hospital para adaptarse de manera oportuna a las necesidades de la población, garantizando servicios pertinentes, oportunos y de calidad.
- **Fortaleza en los servicios estratégicos:** Se destacan resultados especialmente favorables en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, lo que evidencia un desempeño eficiente en áreas críticas del proceso asistencial y fortalece la confianza de los usuarios en escenarios de alta complejidad y demanda.
- **Posicionamiento institucional positivo:** La alta satisfacción y la disposición de los usuarios a recomendar los servicios impactan de manera directa en la percepción


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 36 de 37

institucional, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad reconocida por su calidad, humanización y compromiso con el bienestar de la comunidad.

5. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos durante el primer trimestre de 2026, se recomienda que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. continúe fortaleciendo las estrategias orientadas a la optimización de la calidad y la experiencia del usuario, mediante las siguientes acciones:

- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación institucional: Dado los altos niveles de satisfacción y recomendación, se sugiere potenciar la comunicación interna y externa mediante la socialización de resultados, la divulgación de indicadores de calidad y la visibilización de experiencias positivas de los usuarios. Esto contribuirá a consolidar la reputación institucional como una entidad confiable, transparente y centrada en el paciente.
- ✓ Mantener el seguimiento continuo de los servicios estratégicos: Se recomienda sostener el monitoreo permanente de los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y UBA, a través de evaluaciones periódicas, auditorías internas y análisis sistemático de indicadores, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los altos estándares de calidad alcanzados.
- ✓ Fortalecer la capacitación y el bienestar del talento humano: Es fundamental continuar con programas de formación, inducción, reinducción y bienestar laboral, especialmente en el marco del crecimiento institucional. Estas acciones permiten mantener la idoneidad del personal, fortalecer la cultura organizacional y asegurar una atención humanizada y de calidad.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCION DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 37 de 37

- ✓ Promover la cultura de mejora continua e innovación: Se recomienda consolidar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de los procesos asistenciales y administrativos, incentivando la participación del talento humano en la identificación de oportunidades de mejora, formulación de iniciativas y desarrollo de proyectos innovadores que optimicen la experiencia del usuario.
- ✓ Analizar y gestionar oportunidades de mejora identificadas: Aunque los niveles de insatisfacción son mínimos, es importante realizar análisis específicos de los casos clasificados como “Regular” o con baja intención de recomendación, con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas que fortalezcan aún más la calidad del servicio.

En conjunto, estas recomendaciones permitirán consolidar el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., fortalecer la confianza de la comunidad y garantizar una atención cada vez más eficiente, segura, humanizada y alineada con las necesidades y expectativas de los usuarios.

6. FIRMA



Nombre: **YURI MARCELA VARGAS TABARES**
Cargo: **Líder de Atención al Usuario y su Familia**