CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de octubre de 2026, mediante la evaluación de los atributos de calidad, oportunidad, accesibilidad, trato digno y humanización en los servicios brindados, con el fin de generar información objetiva para la toma de decisiones y la consolidación de planes de mejora continúa centrados en el usuario y su familia.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de los resultados de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E correspondientes al mes de octubre de 2026. La medición incluyó la evaluación en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, contando con el liderazgo y acompañamiento de los equipos de Humanización, Trabajo Social y Psicología.

La información recolectada fue objeto de consolidación, depuración y análisis para determinar la percepción ciudadana en dimensiones clave como: calidad, oportunidad, accesibilidad, trato digno y humanizado, comunicación, capacidad de respuesta y condiciones físicas de atención.

Los hallazgos consolidados en este documento constituyen el insumo técnico para el seguimiento a los indicadores de experiencia del usuario y la formulación de planes de mejoramiento continuo, en alineación con el Sistema de Gestión de la Calidad y la política institucional de atención centrada en la persona y su familia.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

3. DIRIGIDO A:

A equipo directivo, comité de líderes administrativos y asistenciales, comité de ética hospitalaria y asociación de usuarios del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos a partir de 2.075 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de octubre de 2026, con la participación de los equipos de Humanización, Trabajo Social y Psicología. La medición incluyó los servicios de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, con el propósito de conocer la experiencia y percepción de los usuarios frente a la atención recibida.

La información recolectada fue consolidada, tabulada y analizada, permitiendo evaluar diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud, entre ellos la calidad de la atención, el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano, la oportunidad, la comunicación y la satisfacción general de los usuarios.

Asimismo, se evaluó la intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., como indicador complementario para conocer el nivel de confianza y la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

El análisis de los resultados se realizó de manera general y discriminada por servicio, permitiendo identificar el comportamiento de los niveles de satisfacción, reconocer las principales fortalezas institucionales y establecer oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para la toma de decisiones, el seguimiento de los indicadores institucionales y la formulación de acciones de mejoramiento, de acuerdo con

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

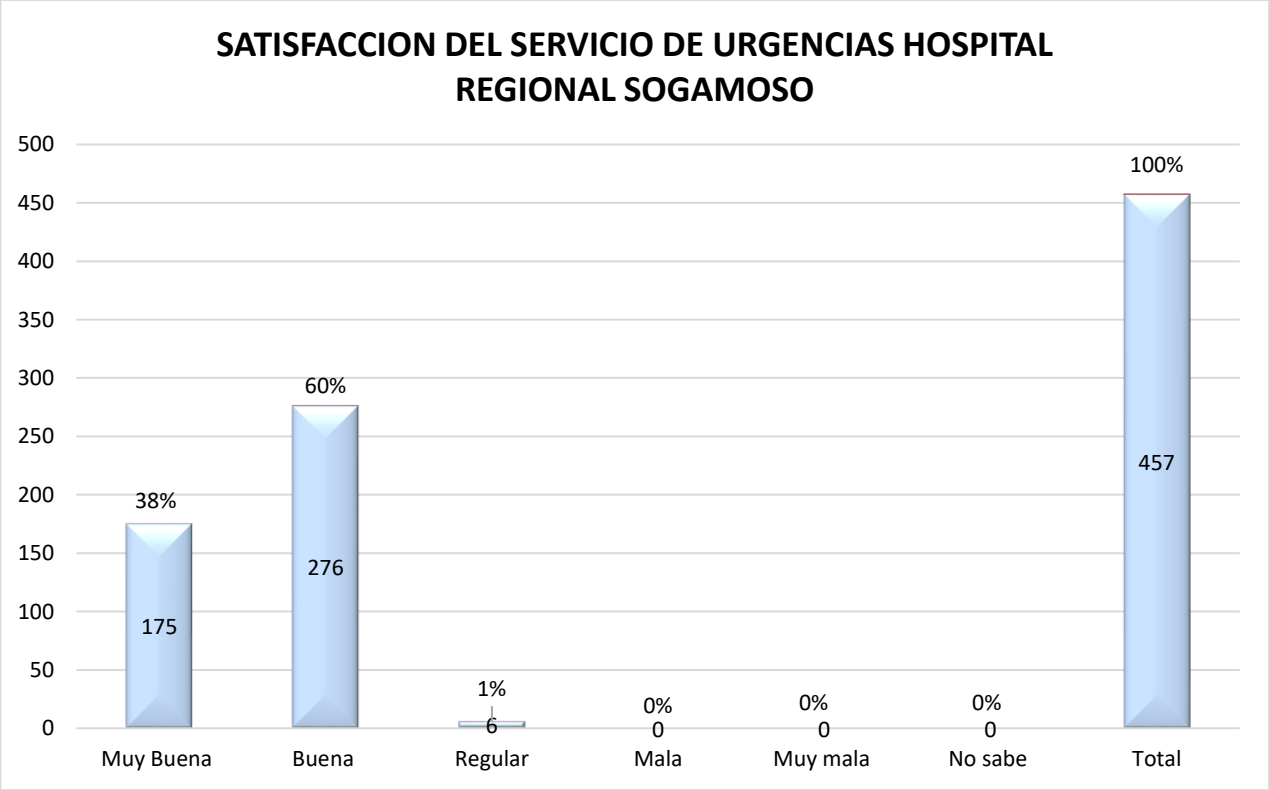
las necesidades identificadas durante el periodo evaluado.

En este sentido, la medición de satisfacción correspondiente a octubre de 2026 contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización, la Seguridad del Paciente y la cultura del mejoramiento continuo, promoviendo estrategias orientadas a mantener y fortalecer los niveles de satisfacción y consolidar una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

SERIVICIO DE URGENCIAS.

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

Encuestas realizadas en el servicio de urgencias total = 451



Grafica No.1

Durante el mes de octubre de 2026 se aplicaron 457 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

propósito de conocer su percepción frente a la calidad y experiencia de la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 98,7 %, correspondiente a 451 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 175 usuarios (38 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 276 usuarios (60 %) la calificaron como “Buena”.

Por otra parte, 6 usuarios (1 %) calificaron la atención como “Regular”. No se registraron respuestas en las categorías “Mala”, “Muy mala” o “No sabe”.

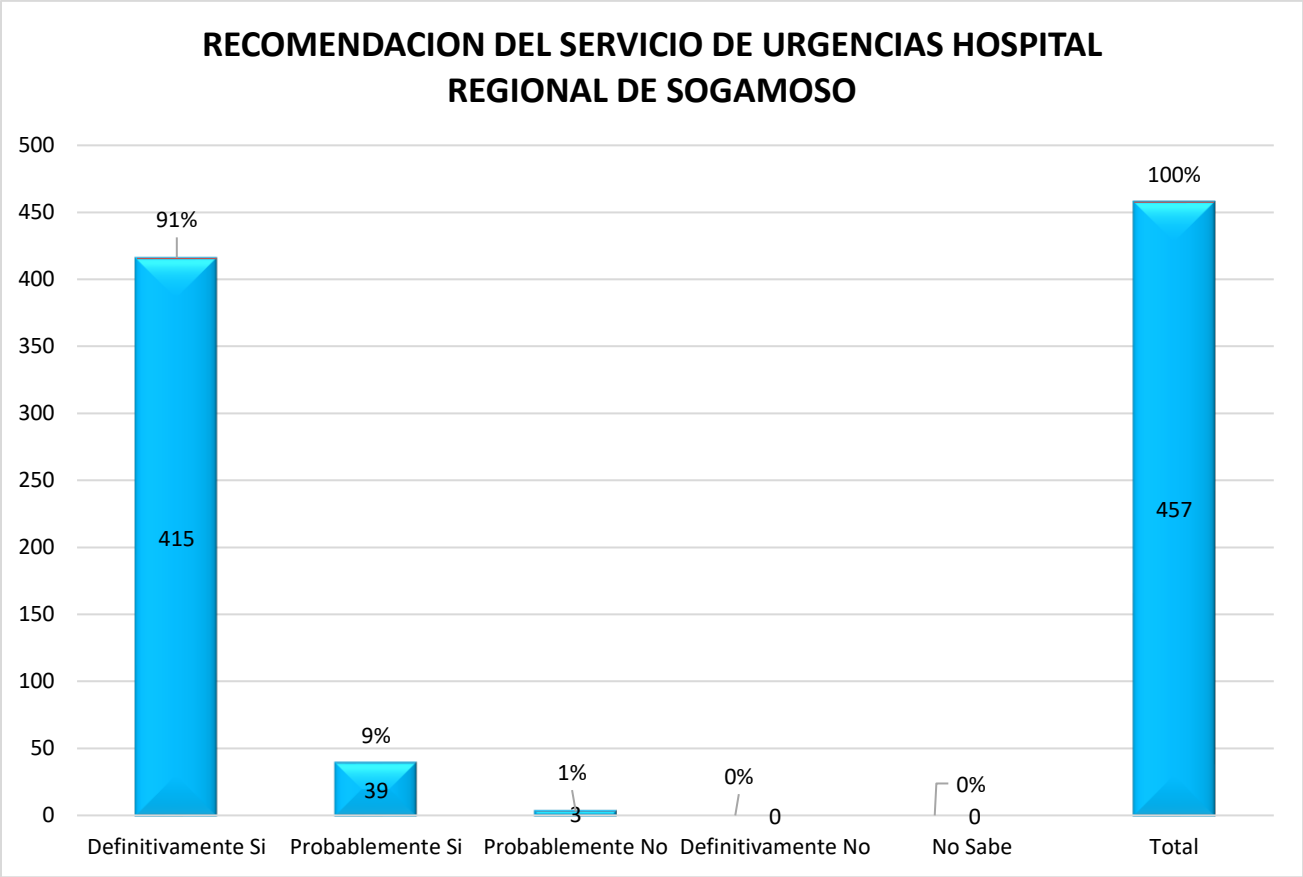
Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención brindada en el servicio de Urgencias, evidenciando un alto nivel de satisfacción y aceptación. Asimismo, permiten reconocer aspectos positivos relacionados con el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano y la atención brindada a las necesidades de los usuarios.

Aunque se identifican seis valoraciones en la categoría “Regular”, estas representan una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, haciendo énfasis en la oportunidad de la atención, la comunicación efectiva, la información suministrada a los usuarios y sus familias, y el acompañamiento durante el proceso de atención.

En términos generales, el servicio de Urgencias presenta un nivel de satisfacción del 98,7 %, resultado que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios bajo criterios de atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de octubre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas a un total de 457 usuarios, con el propósito de conocer su nivel de confianza y percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel favorable de recomendación. De los usuarios encuestados, 415 (91 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 39 usuarios (9 %) seleccionaron la opción “Probablemente Sí”. Por otra parte, 3 usuarios (1 %) respondieron “Probablemente No”. No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” y “No Sabe”.

En consecuencia, el 99,3 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

el servicio, resultado que refleja una percepción positiva frente a la atención recibida y un nivel significativo de confianza en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Este comportamiento permite reconocer aspectos positivos relacionados con la experiencia de los usuarios, el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano y la atención brindada durante su proceso asistencial.

No obstante, las tres respuestas correspondientes a la categoría “Probablemente No” representan una oportunidad para continuar identificando aspectos susceptibles de mejora y fortalecer las estrategias institucionales relacionadas con la oportunidad de la atención, la comunicación efectiva, la información suministrada y el acompañamiento a los usuarios y sus familias.

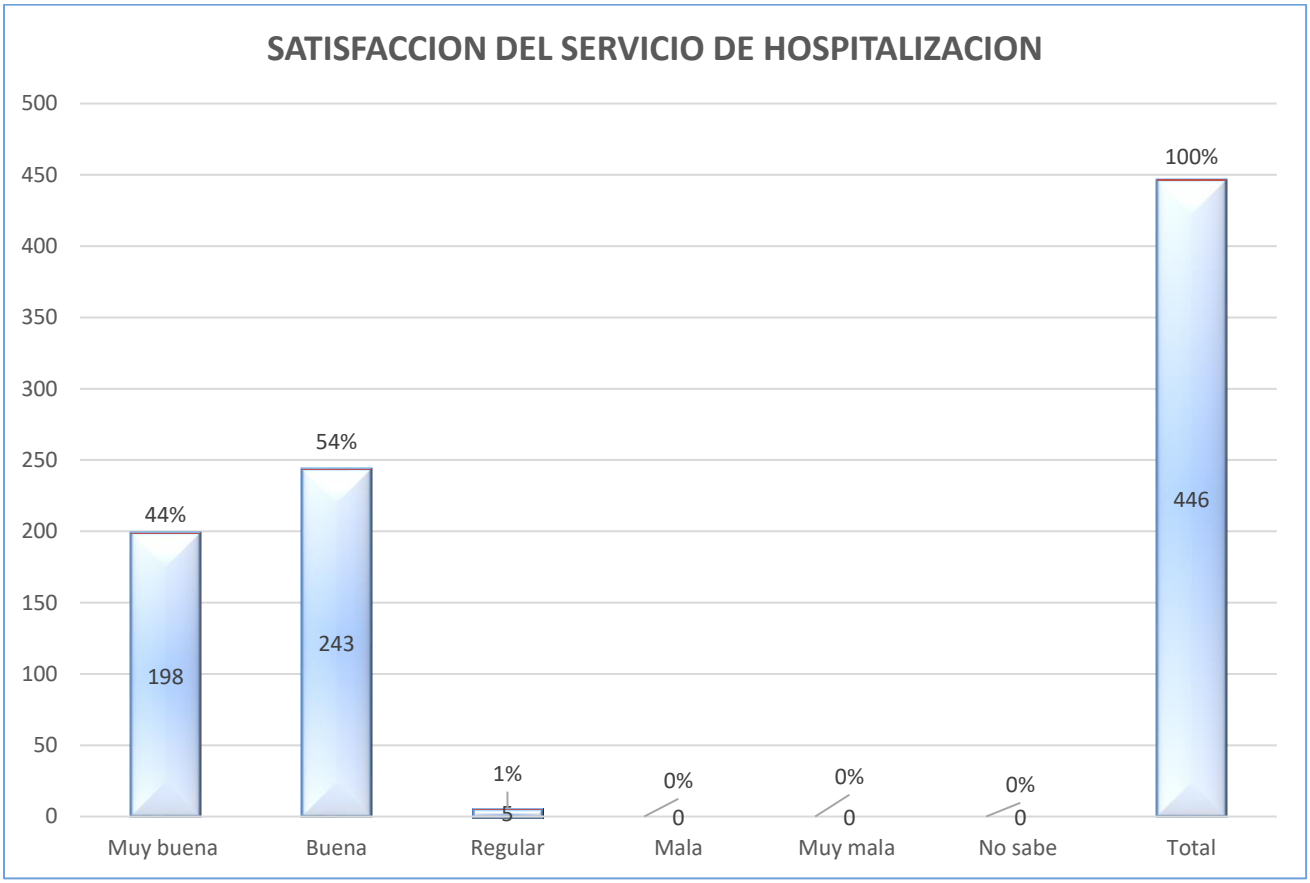
En términos generales, durante octubre de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó un nivel de recomendación favorable del 99,3 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en la atención brindada y contribuye al fortalecimiento de la experiencia de atención, reafirmando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 446

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



GRAFICA No.3

Durante el mes de octubre de 2026 se aplicaron 446 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad y experiencia de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción favorable del 98,9 %, correspondiente a 441 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 198 usuarios (44 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 243 usuarios (54 %) la calificaron como “Buena”.

Por otra parte, 5 usuarios (1 %) calificaron la atención como “Regular”. No se registraron respuestas en las categorías “Mala”, “Muy mala” o “No sabe”.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada en el servicio de Hospitalización, destacándose aspectos relacionados con el trato digno y humanizado, la disposición y compromiso del talento humano, la atención médica y de enfermería, el acompañamiento al paciente y su familia, así como las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención segura, integral y centrada en las necesidades de los usuarios.

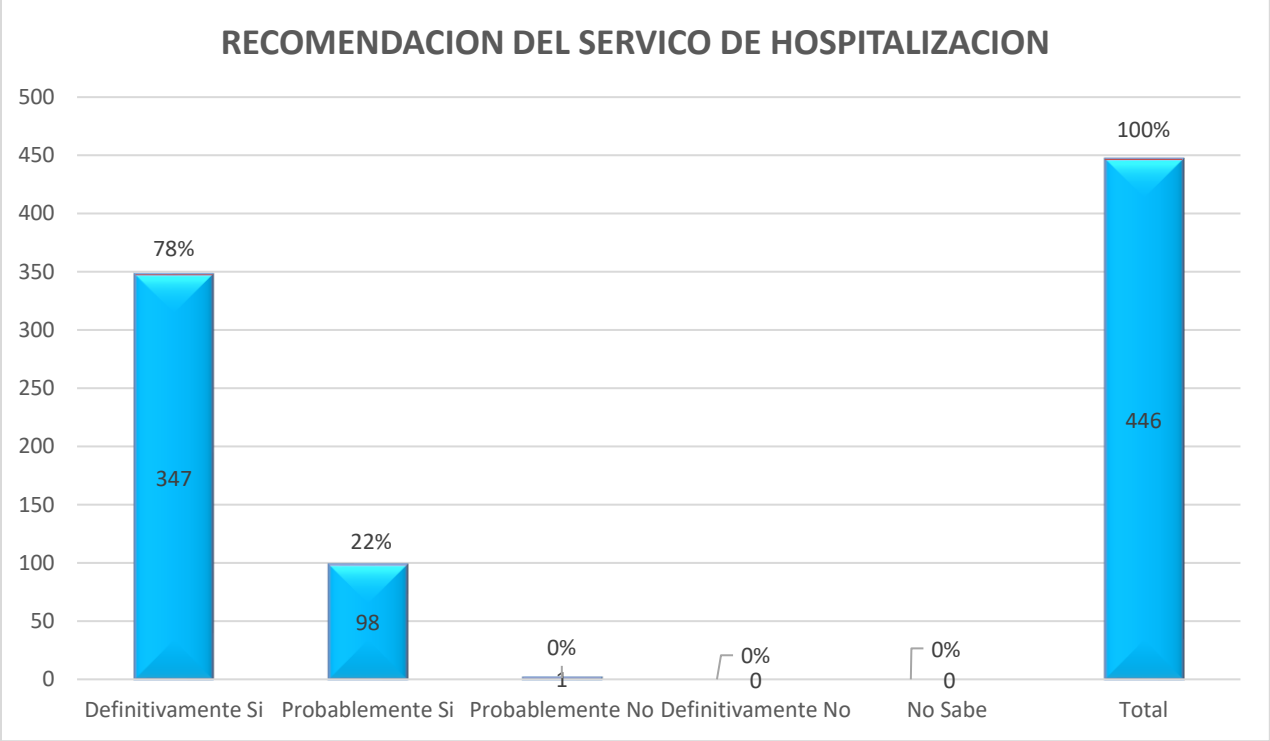
Aunque el indicador de satisfacción presenta un resultado favorable, las cinco valoraciones en la categoría “Regular” representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios durante su estancia hospitalaria. De igual manera, teniendo en cuenta que la mayor proporción de respuestas se concentra en la categoría “Buena” (54 %), se identifica la oportunidad de fortalecer aquellos aspectos que permitan incrementar progresivamente las valoraciones hacia la categoría “Muy Buena”.

En este sentido, es importante mantener y fortalecer las estrategias de humanización, promover una comunicación clara y oportuna entre el personal asistencial, los pacientes y sus familias, reforzar la información suministrada durante la hospitalización y favorecer el acompañamiento integral al usuario, contribuyendo al mejoramiento de su experiencia durante el proceso de atención.

En términos generales, el servicio de Hospitalización presenta un nivel de satisfacción del 98,9 %, resultado que evidencia una percepción positiva de los usuarios y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de octubre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas a un total de 446 usuarios, con el propósito de conocer su nivel de confianza y percepción frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un alto nivel de recomendación del servicio. De los usuarios encuestados, 347 (78 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 98 usuarios (22 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, estas respuestas corresponden a 445 usuarios, equivalentes al 99,8 % del total de encuestados.

Por otra parte, 1 usuario (0,2 %) seleccionó la opción “Probablemente No”. No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” y “No Sabe”.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente al servicio de Hospitalización, evidenciando un alto nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios respecto a la atención recibida durante su estancia hospitalaria. Asimismo, permiten reconocer aspectos positivos relacionados con el trato digno y humanizado, la disposición del talento humano, el acompañamiento durante el proceso de atención y la atención brindada a las necesidades de los pacientes y sus familias.

Aunque el indicador de recomendación presenta un resultado altamente favorable, se identifica una oportunidad de mejora orientada a fortalecer las experiencias que permitan incrementar progresivamente la proporción de usuarios que seleccionan la opción “Definitivamente Sí”. De igual manera, la respuesta desfavorable registrada constituye un aspecto para tener en cuenta en el seguimiento y mejoramiento de la calidad del servicio.

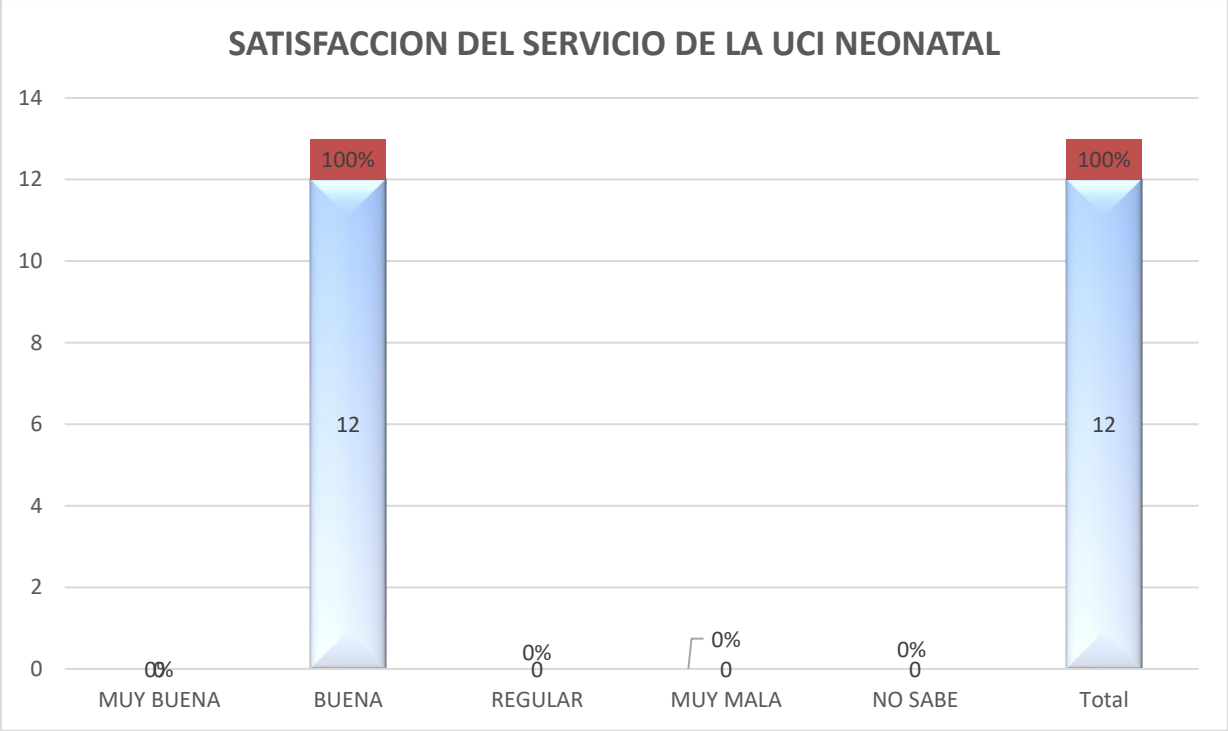
En este sentido, es importante mantener y fortalecer las estrategias de humanización y atención centrada en la persona, promoviendo una comunicación clara, respetuosa y oportuna entre el personal de salud, los pacientes y sus familias; brindar información suficiente sobre la evolución y los procesos de atención, fortalecer el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y continuar promoviendo un trato digno, cálido y personalizado.

En términos generales, durante octubre de 2026, el servicio de Hospitalización alcanzó un nivel de recomendación favorable del 99,8 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en la atención brindada y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 12



Grafica No.5

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 12 encuestas de satisfacción a los padres, familiares o acudientes de los pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados calificó favorablemente la atención recibida. De las 12 encuestas aplicadas, 12 usuarios (100 %) calificaron la atención como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Muy Buena”, “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable de las familias frente a la atención prestada en la UCIN, lo que constituye un aspecto positivo para el servicio. Sin embargo, el hecho de que ninguna de las personas encuestadas calificara la atención como “Muy Buena”

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

representa una oportunidad de mejora para fortalecer las experiencias de atención y avanzar hacia niveles superiores de satisfacción.

En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, el trato digno, la comunicación clara y oportuna con los familiares, la información comprensible sobre la evolución del recién nacido y el acompañamiento permanente durante el proceso de hospitalización, promoviendo la confianza y la participación de los padres en el cuidado de sus hijos.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 29

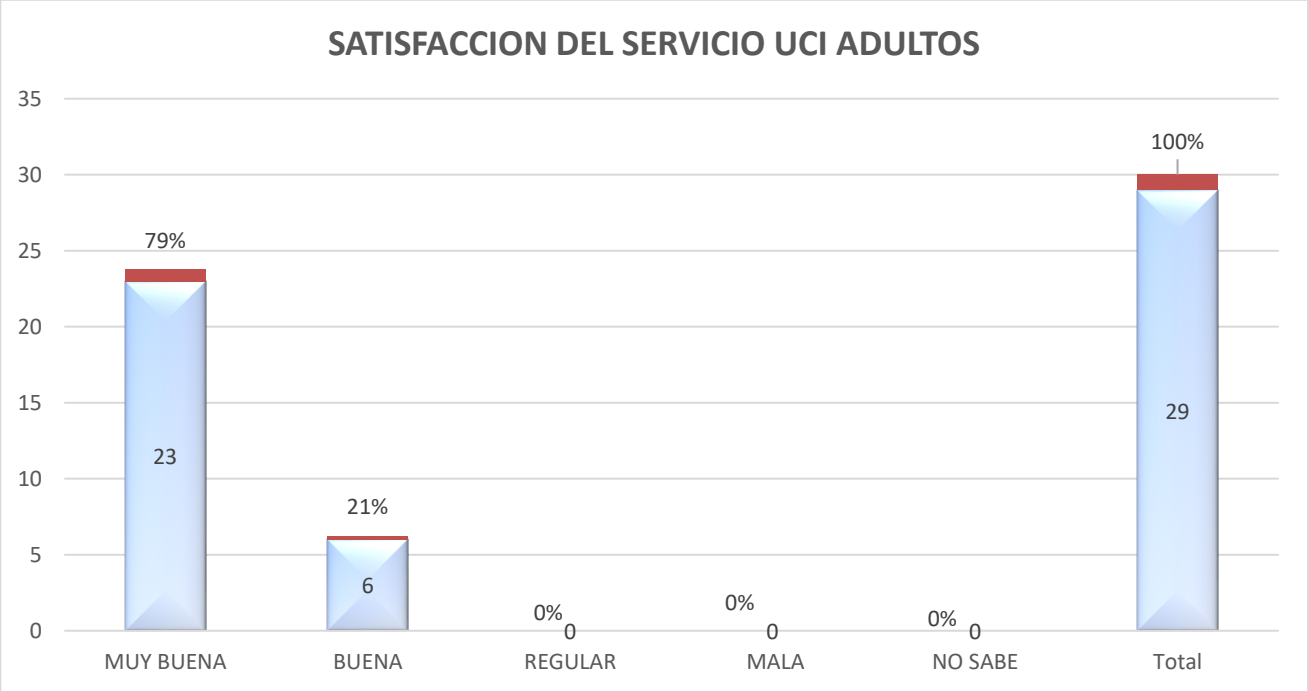


Gráfico No 6

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 29 encuestas de satisfacción a los usuarios y familiares del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la estancia hospitalaria.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados calificó favorablemente la atención brindada. Del total de encuestas aplicadas, 23 usuarios (79 %) calificaron el servicio como “Muy Bueno”, mientras que 6 usuarios (21 %) lo calificaron como “Bueno”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la atención prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, destacándose aspectos relacionados con la atención especializada, el compromiso y profesionalismo del talento humano, el trato digno y humanizado, la seguridad en la atención y el acompañamiento brindado a los pacientes y sus familias durante el proceso de hospitalización.

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, se identifica una oportunidad de mejora orientada a incrementar progresivamente la proporción de usuarios que califican la atención como “Muy Buena”. Para ello, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias de humanización, la comunicación efectiva con los familiares, el suministro de información clara y oportuna sobre la evolución clínica de los pacientes y el acompañamiento cercano durante la estancia hospitalaria.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 81

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

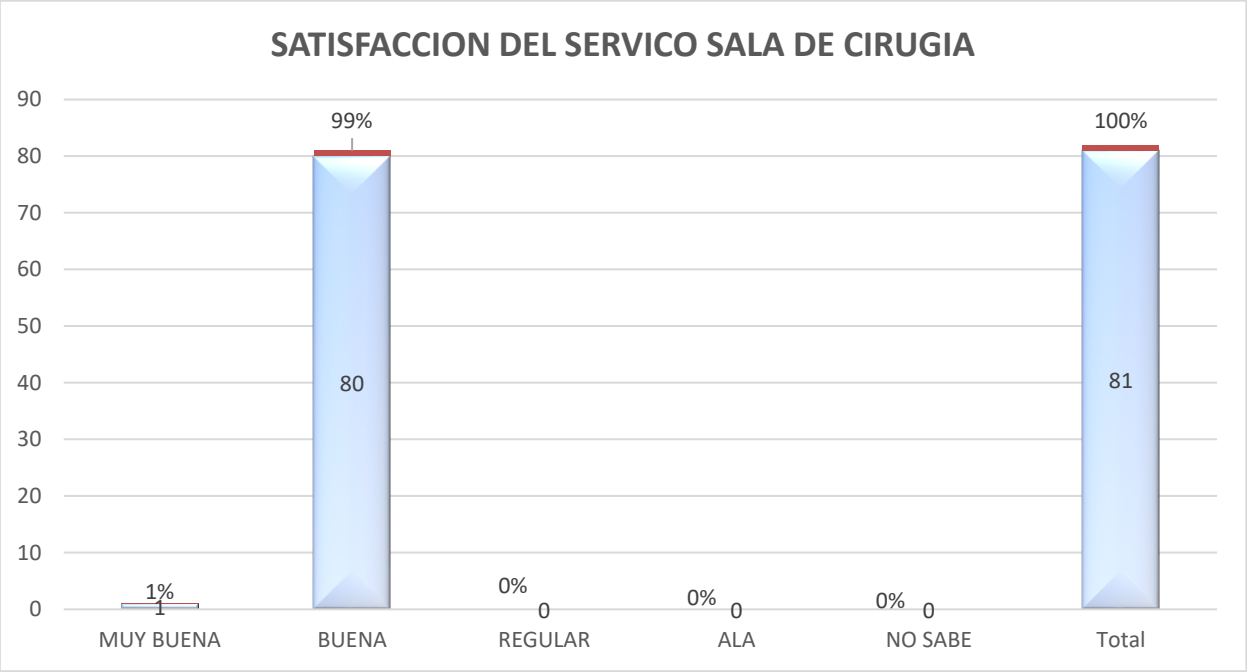


Gráfico No. 7

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 81 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Salas de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante el proceso quirúrgico.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados calificó favorablemente la atención brindada. Del total de encuestas aplicadas, 1 usuario (1 %) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que 80 usuarios (99 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la atención brindada en el servicio de Salas de Cirugía, destacándose aspectos relacionados con la atención asistencial, la seguridad del paciente, el profesionalismo del talento humano y el trato digno y humanizado durante las diferentes etapas del proceso quirúrgico.

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, se identifica una oportunidad de mejora

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

importante orientada a fortalecer la experiencia de los usuarios y aumentar la proporción de calificaciones en la categoría “Muy Buena”. Para ello, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, la comunicación clara y oportuna, la orientación al paciente antes y después del procedimiento quirúrgico y el acompañamiento durante su proceso de atención.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

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

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 908

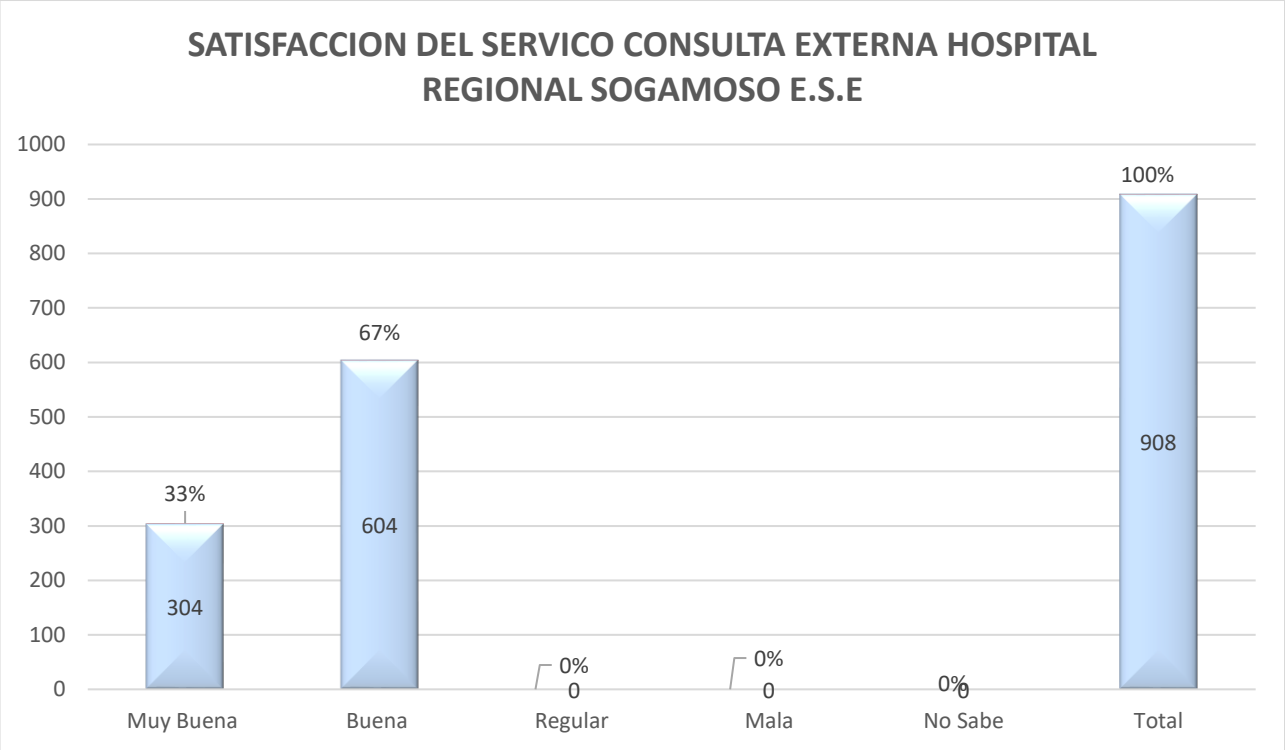


Gráfico No.8

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 908 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la prestación de los servicios ambulatorios.

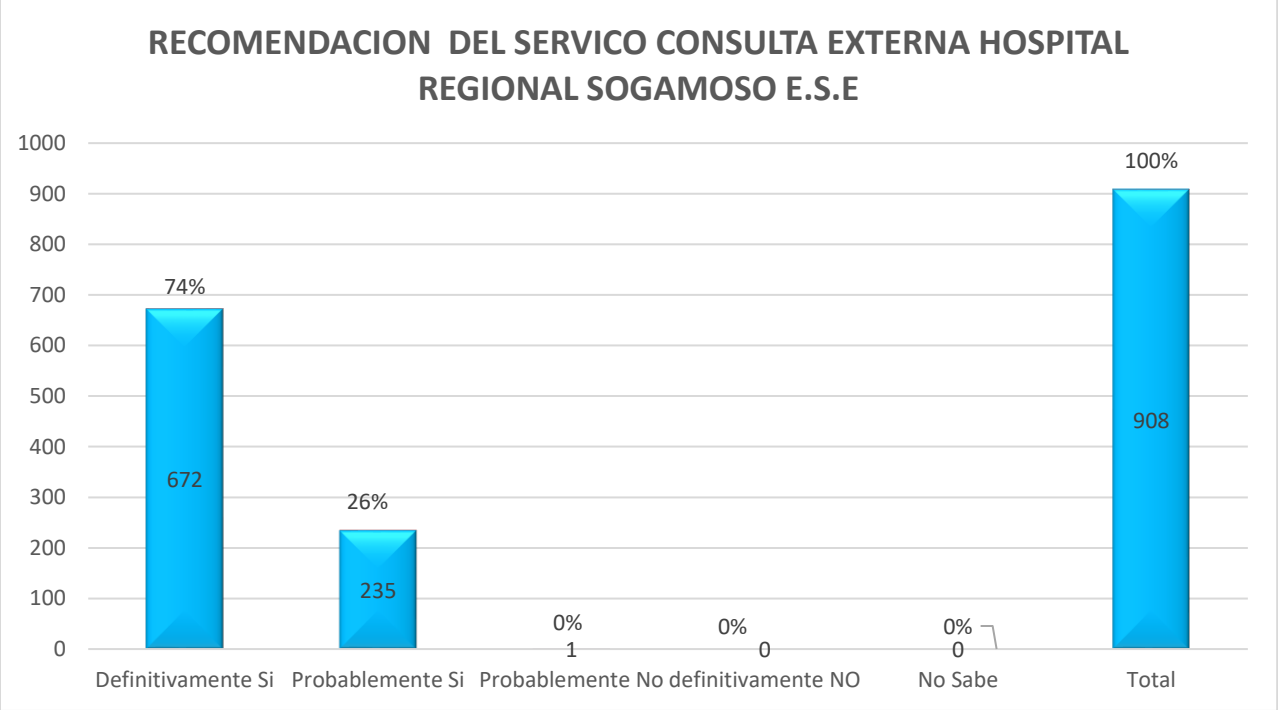
Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los usuarios encuestados calificó favorablemente la atención recibida. Del total de encuestas aplicadas, 304 usuarios (33 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 604 usuarios (67 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la atención brindada en el servicio de Consulta Externa, destacándose aspectos relacionados con la calidad de la atención médica y asistencial, el trato digno y respetuoso, la orientación suministrada a los usuarios y el compromiso del talento humano durante la prestación de los servicios.

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría “Buena” (67 %) frente a “Muy Buena” (33 %) representa una oportunidad de mejora para fortalecer la experiencia de los usuarios e incrementar progresivamente las valoraciones en la categoría superior. Para ello, se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, la oportunidad en la atención, la claridad de la información suministrada y las estrategias de humanización durante el proceso asistencial.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



GRAFICA No.9

Durante el mes de octubre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de 908 encuestas de satisfacción.

Los resultados evidencian un indicador de recomendación del 99,89 %, correspondiente a 907 usuarios que manifestaron una intención positiva de recomendar el servicio. Del total de encuestados, 672 usuarios (74 %) respondieron “Definitivamente Sí”, mientras que 235 usuarios (26 %) indicaron “Probablemente Sí”. Adicionalmente, 1 usuario (0,11 %) respondió “Probablemente No”. No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza de los usuarios en el servicio de Consulta Externa y una percepción favorable frente a la atención recibida. Se destacan aspectos relacionados con el trato digno y respetuoso, la orientación brindada durante el proceso asistencial y el compromiso del talento humano en la prestación de los servicios.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Aunque el indicador de recomendación alcanzó un resultado sobresaliente del 99,89 %, la concentración de respuestas en la categoría “Probablemente Sí” (26 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y favorecer el incremento de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí”. De igual manera, la respuesta registrada en “Probablemente No” evidencia la importancia de mantener el seguimiento a los aspectos que puedan incidir en la percepción y satisfacción de los usuarios.

En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, la comunicación clara y oportuna, la orientación al usuario y la oportunidad en la atención, promoviendo experiencias positivas durante todo el proceso asistencial.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 145

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

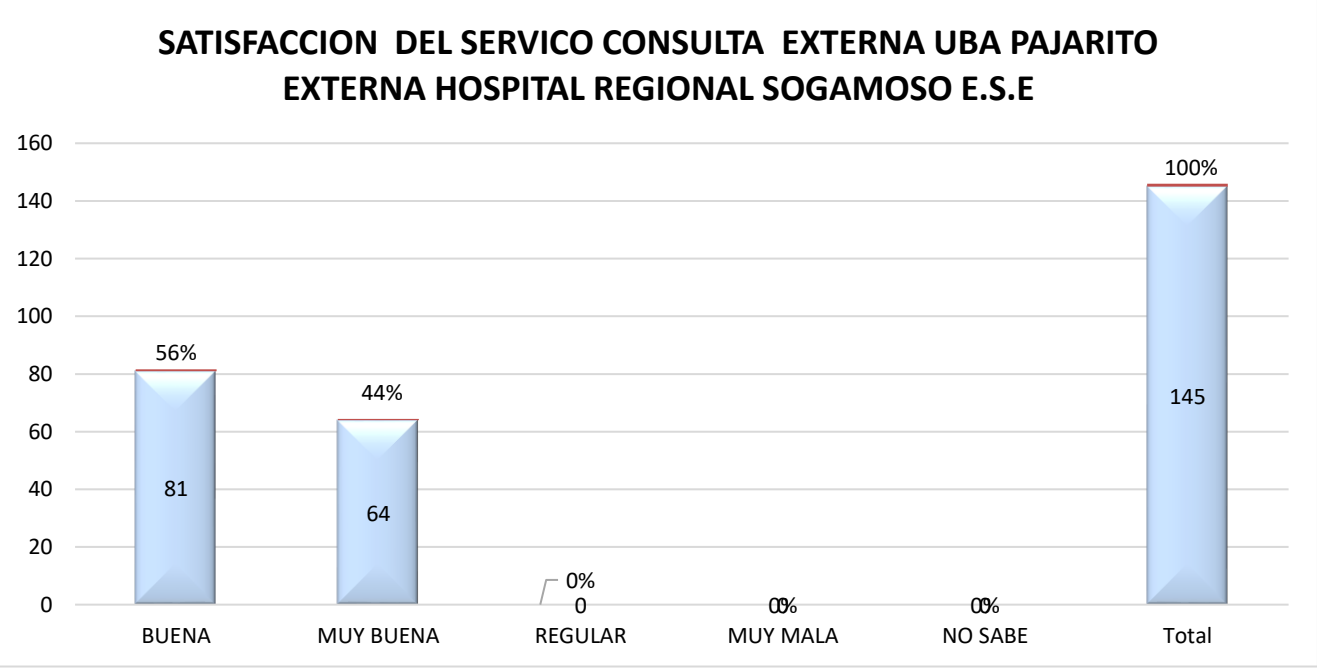


Grafico No. 10

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 145 encuestas de satisfacción a los usuarios

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad de la atención recibida.

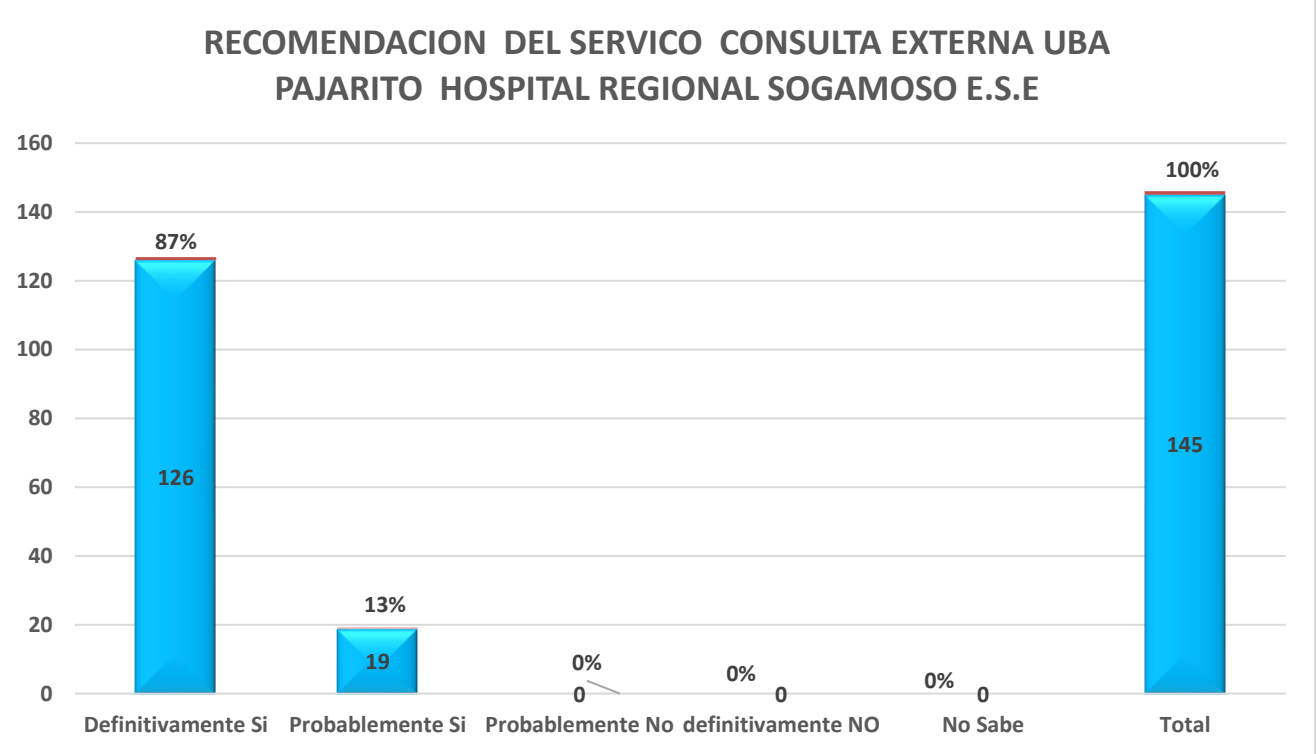
Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los usuarios encuestados calificó favorablemente el servicio. Del total de encuestas aplicadas, 64 usuarios (44 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 81 usuarios (56 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la atención brindada en la UBA Pajarito, destacándose el trato digno y respetuoso, la orientación suministrada a los usuarios y el compromiso del talento humano durante la prestación de los servicios.

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría “Buena” (56 %) frente a “Muy Buena” (44 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y favorecer un incremento progresivo de las valoraciones en la categoría superior. Para ello, se recomienda mantener las estrategias de humanización, fortalecer la comunicación clara y oportuna, brindar una adecuada orientación y promover una atención cercana y centrada en las necesidades de los usuarios.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad



GRAFICA No. 11

Durante el mes de octubre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de 145 encuestas.

Los resultados evidencian un indicador de recomendación del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados manifestó una intención positiva de recomendar los servicios. Del total de respuestas, 126 usuarios (87 %) seleccionaron “Definitivamente Sí”, mientras que 19 usuarios (13 %) indicaron “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza de los usuarios frente a los servicios prestados en la UBA Pajarito y una percepción favorable de la atención recibida, lo que evidencia el compromiso del talento humano con la prestación de los servicios y la atención de las necesidades de los usuarios.

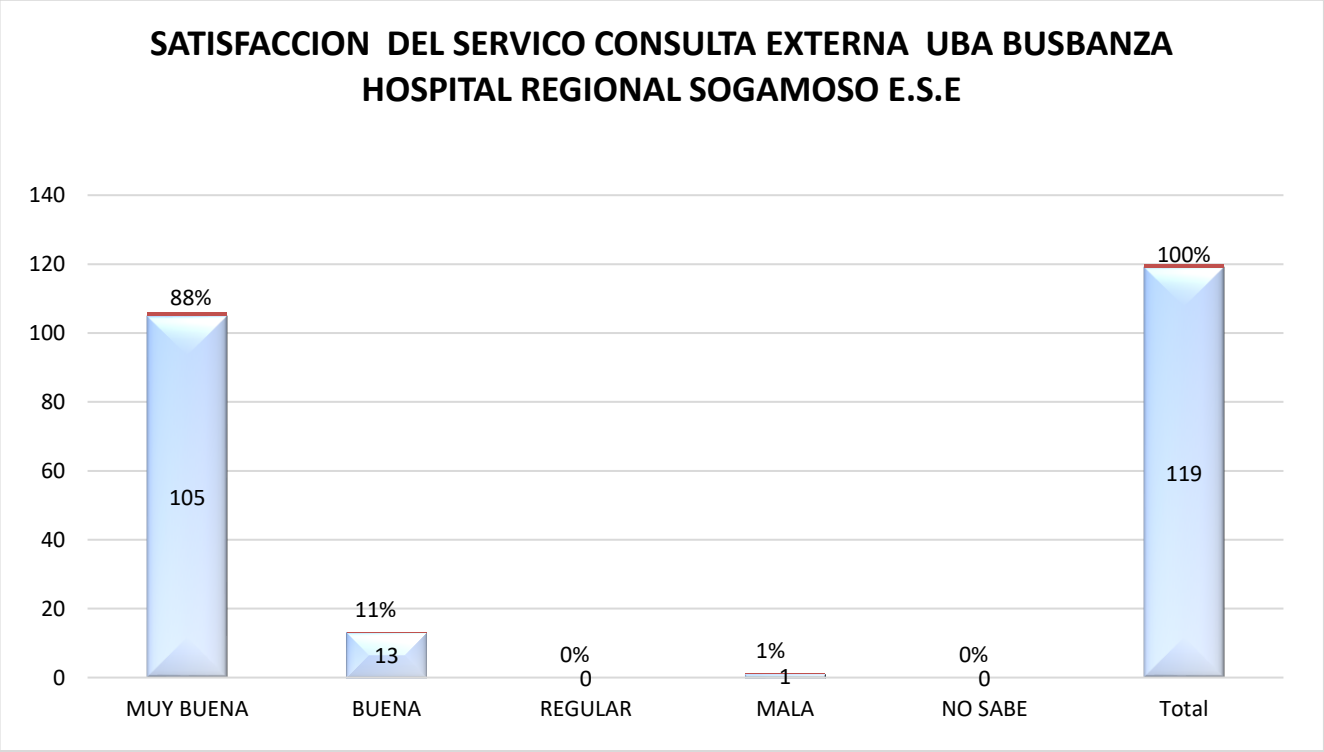
Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Aunque el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, el 13 % de respuestas en la categoría "Probablemente Sí" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y favorecer el incremento de respuestas en la categoría "Definitivamente Sí". Para ello, se recomienda mantener las estrategias de humanización, fortalecer la comunicación y orientación al usuario, mejorar continuamente la oportunidad en la atención y promover un trato digno y respetuoso durante el proceso asistencial.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **85**

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



GRAFICA No. 12

Durante el mes de octubre de 2026, se aplicaron 119 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad de la atención recibida.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

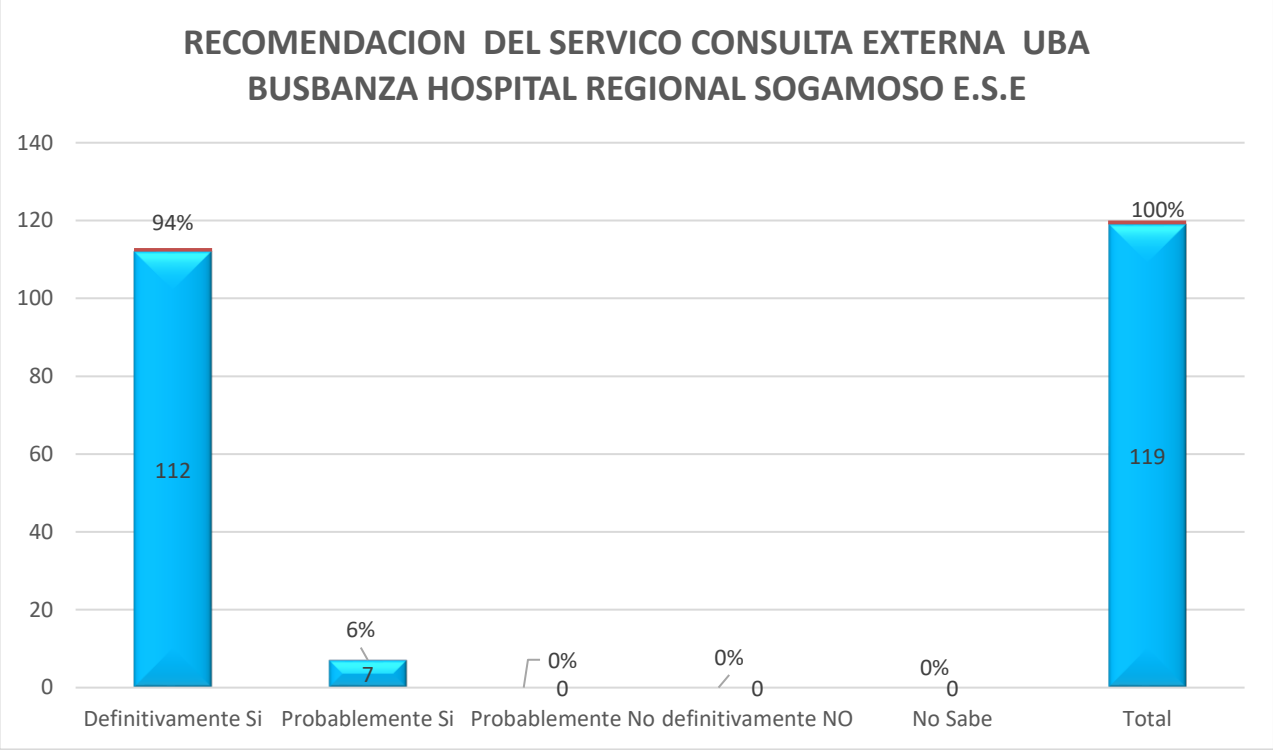
Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 99,16 %, correspondiente a 118 usuarios que calificaron favorablemente la atención recibida. Del total de encuestas aplicadas, 105 usuarios (88 %) calificaron el servicio como “Muy Bueno”, mientras que 13 usuarios (11 %) lo calificaron como “Bueno”. Adicionalmente, 1 usuario (0,84 %) calificó la atención como “Mala”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada en la UBA Busbanza, destacándose el predominio de calificaciones en la categoría “Muy Buena”, lo que evidencia una valoración positiva de los servicios y del compromiso del talento humano con la atención de los usuarios.

Sin embargo, la respuesta registrada en la categoría “Mala” constituye una oportunidad de mejora que requiere atención, con el fin de identificar posibles aspectos que hayan incidido en esta percepción. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, el trato digno, la comunicación clara y oportuna, la orientación al usuario y la oportunidad en la prestación de los servicios, promoviendo experiencias de atención satisfactorias.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

Durante el mes de octubre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de 119 encuestas.

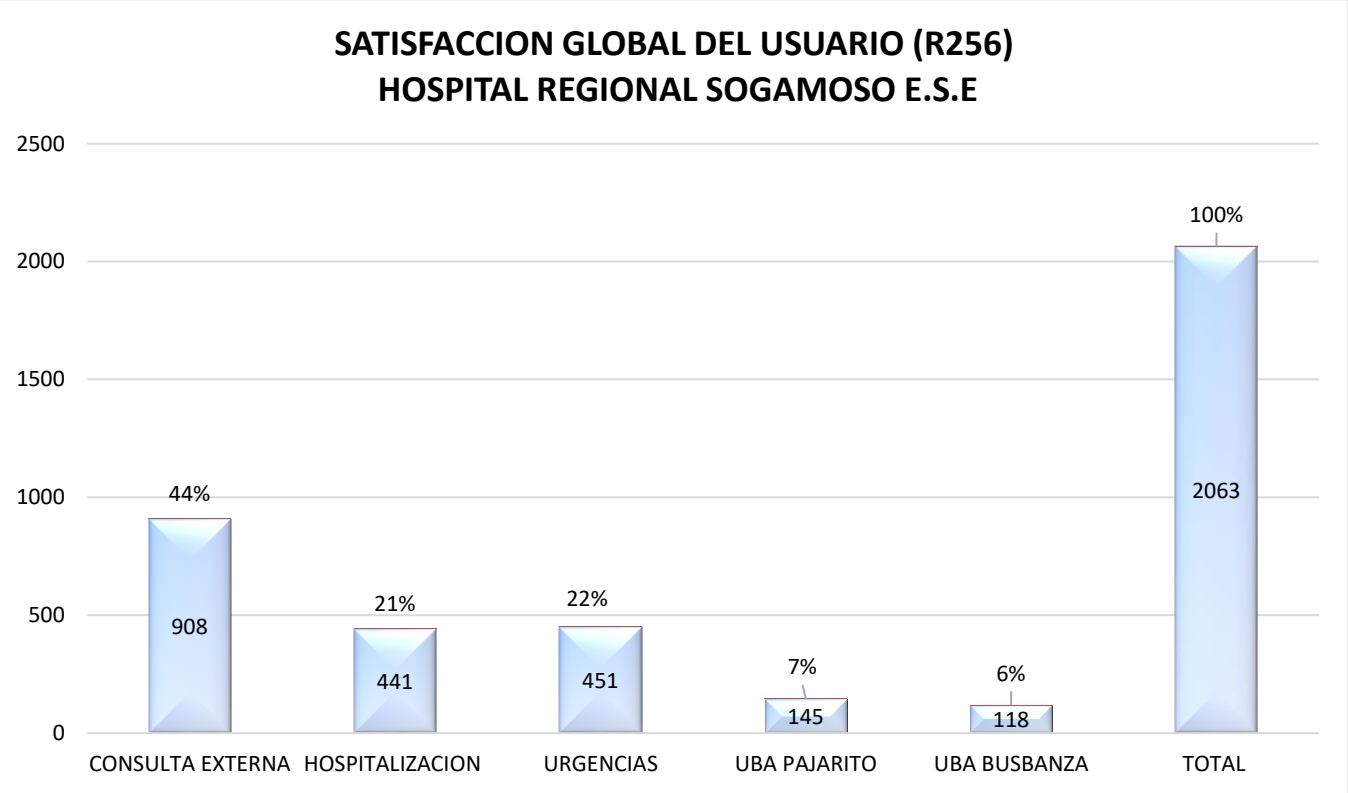
Los resultados evidencian un indicador de recomendación del 100 %, teniendo en cuenta que la totalidad de los encuestados manifestó una intención positiva de recomendar los servicios. Del total de respuestas, 112 usuarios (94 %) seleccionaron “Definitivamente Sí”, mientras que 7 usuarios (6 %) indicaron “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan un alto nivel de confianza de los usuarios frente a los servicios prestados en la UBA Busbanza, evidenciando una percepción favorable de la atención recibida y del compromiso del talento humano durante la prestación de los servicios.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Aunque el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, el 6 % de respuestas en la categoría “Probablemente Sí” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y favorecer el incremento de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí”. Para ello, se recomienda mantener las estrategias de humanización, fortalecer la comunicación clara y oportuna, brindar una adecuada orientación y promover un trato digno y respetuoso durante el proceso de atención.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



La Gráfica N.° 14

La Gráfica N.° 14 presenta la distribución de las respuestas favorables obtenidas en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de octubre de 2026, correspondientes a un total de 2.063 usuarios que calificaron la atención recibida como “Muy Buena” o “Buena”, de acuerdo con el reporte R-256.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 908.
- ✓ Participación: 44 %.

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios satisfechos, representando el 44 % del total de respuestas favorables. Este comportamiento está relacionado con el volumen de atención que caracteriza al servicio y su incidencia en los resultados institucionales. Las cifras reflejan una percepción favorable frente a la atención recibida, el trato digno y humanizado, la orientación brindada y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 441.
- ✓ Participación: 21 %.

Hospitalización constituye el segundo servicio con mayor participación, aportando el 21 % de las respuestas favorables. Este resultado evidencia una valoración positiva frente a la atención integral, el acompañamiento del equipo asistencial, la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 451.
- ✓ Participación: 22 %.

El servicio de Urgencias representa el 22 % de las respuestas favorables, ubicándose como el segundo servicio con mayor participación. Este resultado refleja una percepción positiva frente a la atención recibida, destacándose aspectos relacionados con la capacidad de respuesta del personal, la orientación, el trato digno y la atención brindada durante el proceso asistencial.

UBA Pajarito

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 145.
- ✓ Participación: 7 %.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

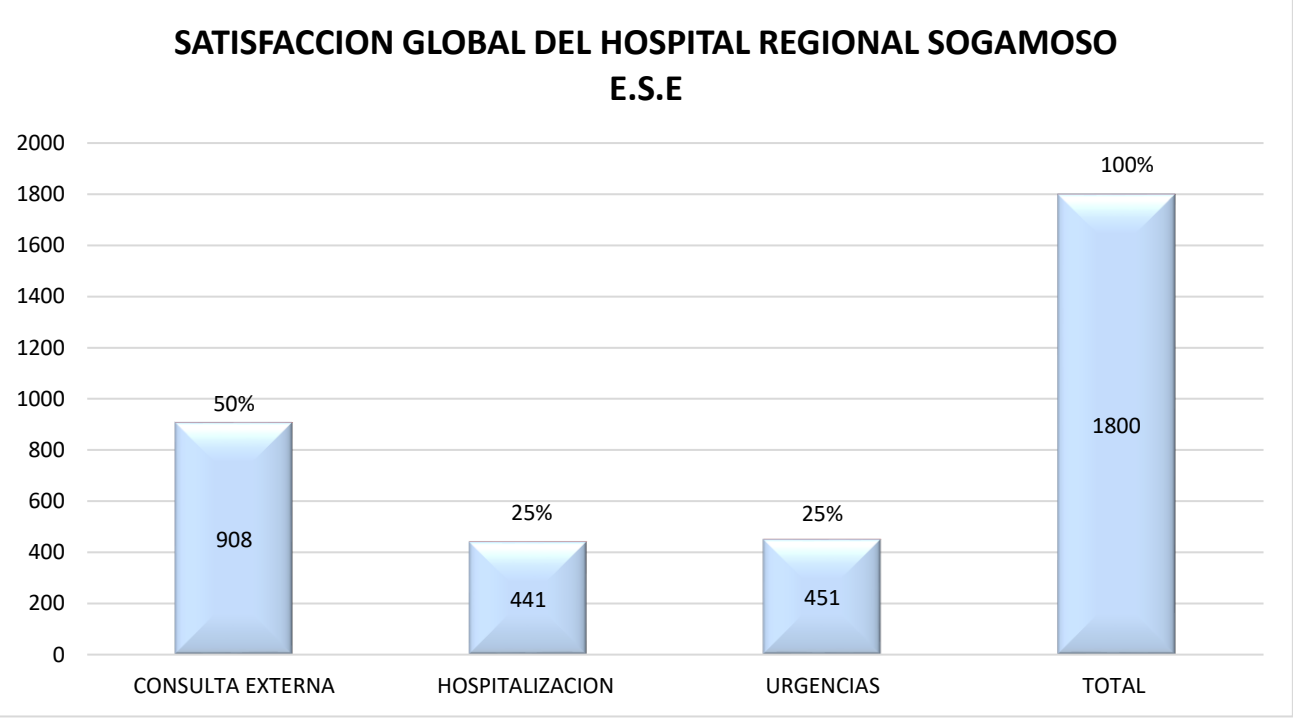
La UBA Pajarito aporta el 7 % del total de usuarios satisfechos. Este resultado refleja una percepción favorable frente a los servicios prestados, resaltando la importancia de mantener las acciones de humanización, orientación y comunicación efectiva, así como la atención oportuna de las necesidades de los usuarios.

UBA Busbanza

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 118.
- ✓ Participación: 6 %.
- ✓

La UBA Busbanza representa el 6 % de las respuestas favorables. Se destaca la valoración positiva de los usuarios frente a la atención recibida, lo que constituye un referente para continuar fortaleciendo el trato digno, la orientación y las estrategias institucionales de mejoramiento continuo.

SATISFACCION GLOBAL EN EL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO E.S.E.



Grafica No.15

Gráfica N.° 15. Distribución de usuarios satisfechos por servicio hospitalario – octubre

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

de 2026.

La Gráfica N.° 15 presenta la distribución de las respuestas favorables obtenidas en los principales servicios hospitalarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de octubre de 2026, correspondientes a un total de 1.800 usuarios que calificaron la atención recibida como “Muy Buena” o “Buena”.

Consulta Externa

- Número de usuarios satisfechos: 908.
- Participación: 50 %.

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios satisfechos, representando el 50 % del total de respuestas favorables. Este comportamiento está relacionado con el volumen de atención que caracteriza al servicio y su incidencia en los resultados globales de satisfacción. Las cifras reflejan una percepción favorable frente a la atención recibida, el trato digno y humanizado, la orientación brindada y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

- Número de usuarios satisfechos: 441.
- Participación: 25 %.

El servicio de Hospitalización representa el 25 % de las respuestas favorables, evidenciando una valoración positiva frente a la atención integral, el acompañamiento del equipo asistencial, la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

- Número de usuarios satisfechos: 451.
- Participación: 25 %.

El servicio de Urgencias aporta el 25 % del total de usuarios satisfechos. Este resultado refleja una percepción favorable frente a la atención recibida, destacándose aspectos relacionados con la capacidad de respuesta del personal, la orientación suministrada, el trato digno y humanizado y la atención brindada durante el proceso asistencial.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

En conjunto, los tres servicios hospitalarios registraron 1.800 usuarios satisfechos, correspondientes al 100 % de las respuestas favorables consideradas para este análisis. Se destaca Consulta Externa con el 50 %, seguida de Hospitalización y Urgencias, cada uno con una participación del 25 %.

Estos resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida en los principales servicios hospitalarios y constituyen un referente para continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de humanización, seguridad del paciente, oportunidad en la atención y comunicación efectiva. Asimismo, permiten reafirmar el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en la persona, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

¿RECOMENDARIA AL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO E.S.E A FAMILIARES Y AMIGOS?

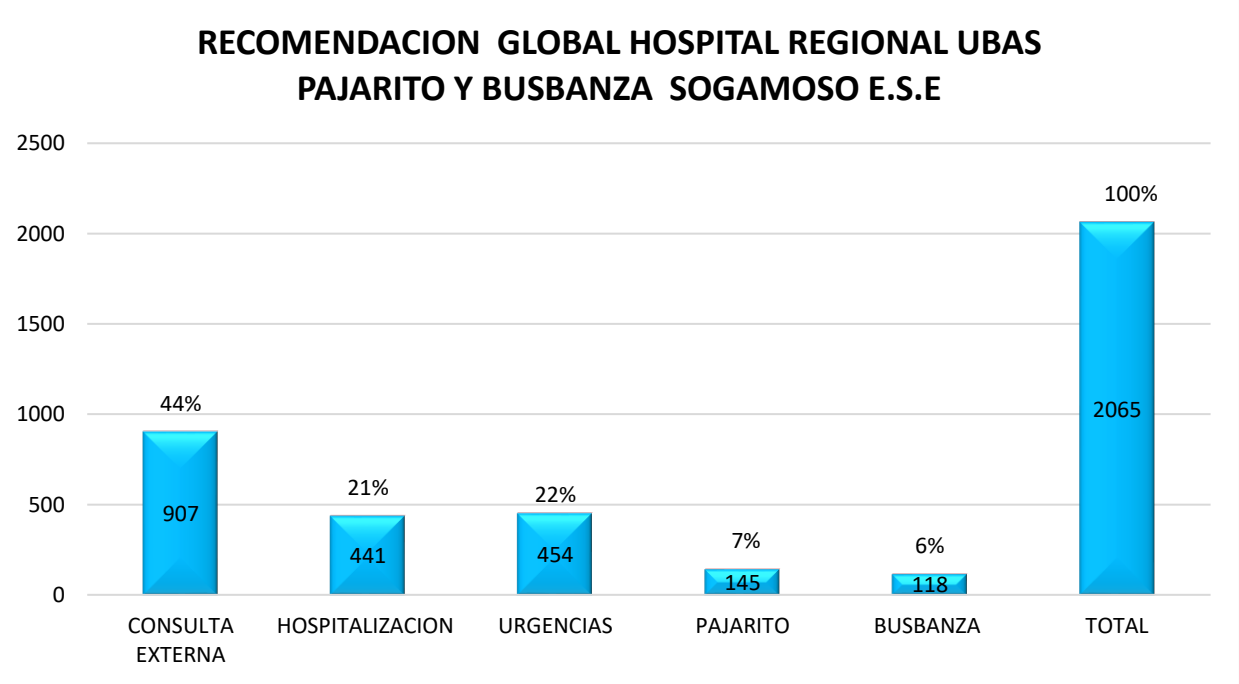


GRAFICO NO. 16

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

El presente análisis de la recomendación global se fundamenta en un total de 2.065 respuestas favorables, correspondientes a las opciones “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, obtenidas durante la aplicación de las encuestas de satisfacción realizadas en octubre de 2026. Este indicador permite conocer la disposición de los usuarios para recomendar los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

La distribución de las respuestas favorables evidencia que Consulta Externa concentra la mayor participación, con 907 recomendaciones (44 %), seguida de Urgencias, con 454 (22 %); Hospitalización, con 441 (21 %); UBA Pajarito, con 145 (7 %); y UBA Busbanza, con 118 (6 %).

Estos resultados muestran que Consulta Externa concentra la mayor proporción de recomendaciones favorables, seguida de Urgencias y Hospitalización. La participación de las Unidades Básicas de Atención complementa el consolidado institucional y permite reconocer la percepción de los usuarios en los diferentes puntos de prestación de servicios.

Consulta Externa

- Usuarios que recomendarían el servicio: 907.
- Participación: 44 %.

Consulta Externa constituye el principal aportante al indicador de recomendación institucional, concentrando el 44 % de las respuestas favorables. Este comportamiento guarda relación con el volumen de atención del servicio y refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida, la orientación brindada y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

- Usuarios que recomendarían el servicio: 441.
- Participación: 21 %.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Hospitalización representa el 21 % de las recomendaciones favorables, evidenciando una valoración positiva de la atención recibida durante la estancia hospitalaria. Se destacan aspectos relacionados con el cuidado asistencial, el acompañamiento del equipo de salud, el trato digno y la atención humanizada.

Urgencias

- Usuarios que recomendarían el servicio: 454.
- Participación: 22 %.

Urgencias aporta el 22 % de las recomendaciones favorables, ubicándose como el segundo servicio con mayor participación en el consolidado. Este resultado refleja una percepción positiva frente a la atención recibida, la capacidad de respuesta del personal y la orientación brindada durante el proceso asistencial.

Unidad Básica de Atención Pajarito

- Usuarios que recomendarían el servicio: 145.
- Participación: 7 %.

La UBA Pajarito aporta el 7 % de las recomendaciones favorables, reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a los servicios recibidos y al acompañamiento proporcionado por el equipo de salud.

Unidad Básica de Atención Busbanza

- Usuarios que recomendarían el servicio: 118.
- Participación: 6 %.

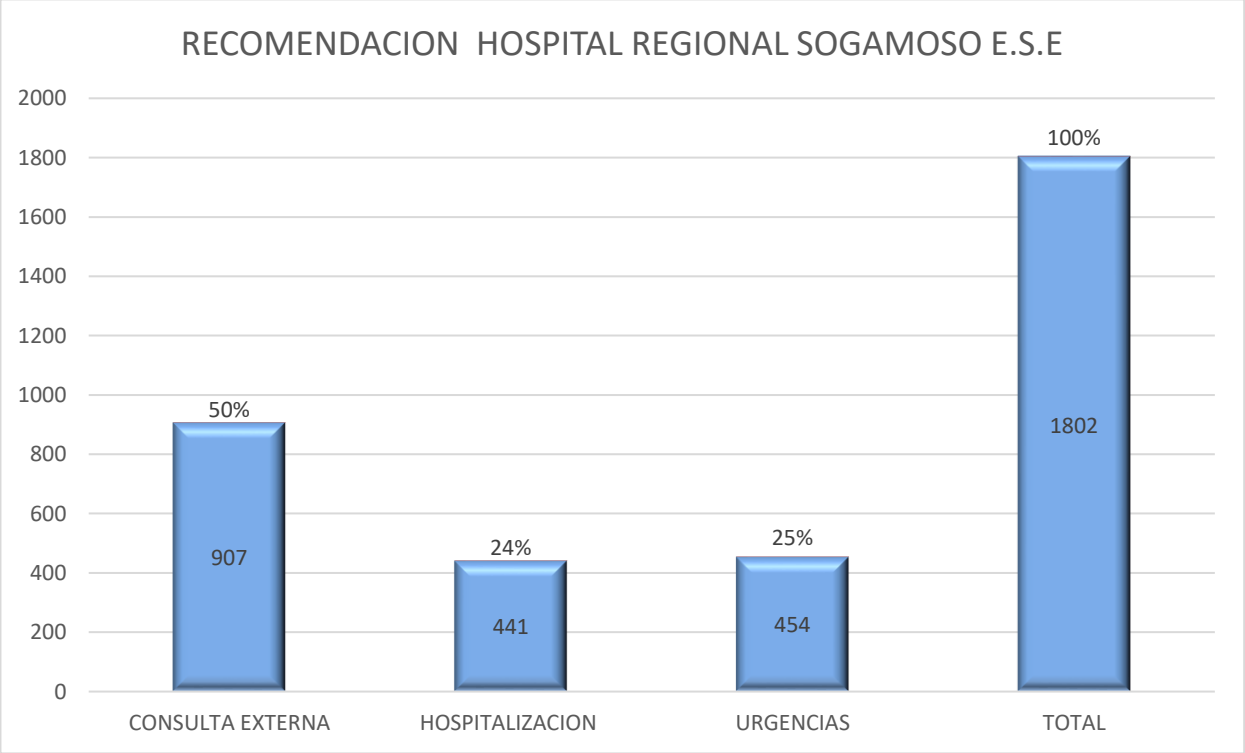
La UBA Busbanza representa el 6 % de las recomendaciones favorables del periodo evaluado. Este resultado contribuye al consolidado institucional y evidencia una valoración favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

En conjunto, los cinco servicios registraron 2.065 respuestas favorables, equivalentes al 100 % del total consolidado para este análisis. Se destaca la participación de Consulta Externa (44 %), Urgencias (22 %), Hospitalización (21 %), UBA Pajarito (7 %) y UBA Busbanza (6 %).

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Estos resultados permiten identificar la distribución de las recomendaciones favorables entre los diferentes servicios y constituyen un referente para el seguimiento de la experiencia de los usuarios. Asimismo, resaltan la importancia de mantener y fortalecer las estrategias institucionales de humanización, comunicación efectiva, trato digno y oportunidad en la atención, reafirmando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos y centrados en la persona.

PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN AL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSOA SUS FAMILIARES Y AMIGOS



El análisis de la Recomendación Global de los servicios de la sede principal del Hospital Regional Sogamoso E.S.E. se fundamenta en un total de 1.802 respuestas positivas de recomendación, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, obtenidas durante el mes de octubre de 2026. Estas respuestas reflejan la disposición de los usuarios para recomendar los servicios recibidos a familiares, amigos y conocidos, constituyéndose en un referente para conocer su percepción frente a la atención brindada.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

La distribución evidencia que Consulta Externa concentra el mayor número de respuestas positivas, con 907 recomendaciones, equivalentes al 50 % del total. Este resultado está relacionado con su participación dentro del volumen de atención institucional y con la interacción permanente de los usuarios con este servicio.

Le sigue Urgencias, con 454 respuestas positivas, que representan aproximadamente el 25 % del total, reflejando la percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida en un servicio caracterizado por atender diferentes niveles de prioridad y complejidad.

Por su parte, Hospitalización registra 441 respuestas positivas, correspondientes al 24 % del total, resultado que permite reconocer la valoración de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria y a la experiencia proporcionada por el equipo asistencial.

Consulta Externa

- ✓ Usuarios que recomendarían el servicio: 907.
- ✓ Participación: 50 %.

Consulta Externa representa la mayor participación dentro de las respuestas positivas de recomendación, con aproximadamente la mitad del total registrado. Este comportamiento evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida en el

Hospitalización

- ✓ Usuarios que recomendarían el servicio: 441.
- ✓ Participación: 24 %.

Hospitalización concentra aproximadamente el 24 % de las respuestas positivas, reflejando la valoración de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia y a los diferentes componentes de su experiencia hospitalaria.

Urgencias

- ✓ Usuarios que recomendarían el servicio: 454.
- ✓ Participación: 25 %.

Urgencias representa aproximadamente el 25 % de las respuestas positivas de recomendación. Este resultado permite identificar la percepción favorable de los usuarios

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

frente a la atención recibida, teniendo en cuenta las características y los niveles de complejidad propios del servicio.

En términos generales, los resultados de octubre de 2026 evidencian que Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentran un total de 1.802 respuestas positivas de recomendación. Consulta Externa presenta la mayor participación, seguida de Urgencias y Hospitalización.

Esta distribución permite identificar el aporte de cada servicio al consolidado de recomendación de la sede principal y constituye un referente para el seguimiento de la percepción de los usuarios. Asimismo, aporta elementos para fortalecer las acciones institucionales orientadas a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE OCTUBRE 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	457
Hospitalización	446
Consulta Externa	908
UBA Busbanza	119
UBA Pajarito	145
TOTAL	2075

Durante el mes de octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. realizó un total de 2.075 encuestas de satisfacción a los usuarios, distribuidas entre los diferentes servicios de la sede principal y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza. La aplicación de estas encuestas tuvo como propósito conocer la percepción de los usuarios frente a la atención

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

recibida e identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Del total de encuestas aplicadas, Consulta Externa concentró la mayor participación, con 908 encuestas (43,76 %), seguida de Urgencias, con 457 (22,02 %), y Hospitalización, con 446 (21,49 %). Por su parte, la UBA Busbanza registró 119 encuestas (5.73 %), mientras que la UBA Pajarito alcanzó 145 (6,99 %)

La distribución evidencia una mayor participación de los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, que en conjunto representan el 87,27 % del total de encuestas aplicadas. Esta medición permite obtener información sobre la percepción de los usuarios en los principales servicios de la institución, teniendo en cuenta sus dinámicas y volúmenes de atención.

De igual manera, la aplicación de encuestas en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza complementa la medición institucional y permite ampliar el análisis de la experiencia de los usuarios en los diferentes escenarios de atención.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para el seguimiento de la satisfacción de los usuarios y la identificación de oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, oportunidad, humanización, trato digno y experiencia durante la atención.

Es importante señalar que durante el periodo evaluado el proceso de aplicación de encuestas se desarrolló con una capacidad operativa limitada, debido a que el equipo de Humanización no cuenta con recurso humano suficiente para realizar la medición de manera permanente en la totalidad de los servicios, jornadas y sedes de atención. Esta situación limita la posibilidad de ampliar la cobertura; no obstante, las 2.075 encuestas aplicadas representan una fuente relevante de información para el análisis de la percepción de los usuarios.

En este sentido, resulta pertinente continuar fortaleciendo el recurso humano destinado a la aplicación y seguimiento de las encuestas, con el propósito de ampliar progresivamente la

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

cobertura de la medición, favorecer una mayor participación de los usuarios de los diferentes servicios y fortalecer el seguimiento de los indicadores de satisfacción y experiencia del usuario.

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 457
- Satisfacción: 98,69 % positiva, correspondiente a 451 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 175 usuarios (38 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 276 (60 %) como “Buena”. Se registraron 6 usuarios (1,31 %) en la categoría “Regular”. No se presentaron calificaciones en las categorías “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.
- Recomendación: 99,34 % de intención positiva, correspondiente a 454 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio. De estos, 415 (91 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 39 (9 %) “Probablemente Sí”. Se registraron 3 respuestas (0,66 %) en la categoría “Probablemente No”, sin respuestas en “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Observación: Durante octubre de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó un 98,69 % de satisfacción favorable y un 99,34 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.

Los resultados reflejan una valoración positiva de la atención recibida, así como un alto nivel de disposición para recomendar el servicio. La presencia de una sola valoración en la categoría “Regular”, correspondiente al 0,4 %, constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y mantener los niveles favorables de satisfacción y recomendación alcanzados.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	324
UCI NEONATAL	12
UCI ADULTOS	29
SALAS DE CIRUGIA	81
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	446

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

- Encuestas realizadas: 446.
- Satisfacción: 98,88 % positiva, correspondiente a 441 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 198 usuarios (44 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 243 (54 %) como “Buena”. Se registraron 5 usuarios (1,12 %) en la categoría “Regular”. No se presentaron calificaciones en las categorías “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.
- Recomendación: 99,78 % de intención positiva, correspondiente a 445 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio. De estos, 347 (78 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 98 (22 %) “Probablemente Sí”. Se registró 1 respuesta (0,22 %) en la categoría “Probablemente No”. No se presentaron respuestas en “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Observación: Durante octubre de 2026, el servicio de Hospitalización alcanzó un 98,88 % de satisfacción favorable y un 99,78 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.

Los resultados reflejan una valoración positiva de la atención recibida durante la estancia hospitalaria y una elevada disposición para recomendar el servicio. La totalidad de las valoraciones de satisfacción se concentra en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, con una proporción reducida de respuestas en “Regular”. De igual manera, en recomendación se destaca que casi la totalidad de los usuarios manifestó una intención positiva.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

En este sentido, los resultados constituyen un referente para continuar fortaleciendo la calidad de la atención, el trato humanizado y la experiencia de los usuarios, así como para identificar oportunidades de mejora que permitan mantener los niveles favorables de satisfacción y confianza.

UCI NEONATAL

- Encuestas realizadas: 12.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 12 usuarios que calificaron la atención como “Buena”. No se registraron calificaciones en las categorías “Muy Buena”, “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

Observación: Durante el mes de octubre de 2026, la UCI Neonatal alcanzó un 100 % de satisfacción favorable, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios y sus familias frente a la atención recibida.

UCI ADULTOS

- Encuestas realizadas: 29.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 29 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 23 usuarios (79 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 6 (21 %) como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

Observación: Durante el mes de octubre de 2026, la UCI Adultos alcanzó un 100 % de satisfacción favorable, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios y sus familias frente a la atención recibida.

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 81.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 81 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 1 usuario (1 %) calificó la atención como “Muy Buena” y 80 (99 %) como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

"Regular", "Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de octubre de 2026, el servicio de Salas de Cirugía alcanzó un 100 % de satisfacción favorable, con la totalidad de las respuestas concentradas en las categorías "Muy Buena" y "Buena".

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- Encuestas realizadas: 908.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 908 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". De estos, 304 usuarios (33 %) calificaron la atención como "Muy Buena" y 604 (67 %) como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 99,89 % de intención positiva, correspondiente a 907 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio. De estos, 672 (74 %) respondieron "Definitivamente Sí" y 235 (26 %) "Probablemente Sí". Se registró una respuesta (0,11 %) en la categoría "Probablemente No". No se presentaron respuestas en "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante octubre de 2026, el servicio de Consulta Externa alcanzó un 100 % de satisfacción favorable y un 99,89 % de intención positiva de recomendación, consolidándose como el servicio con mayor número de encuestas aplicadas entre los servicios de la sede principal.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 145.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 145 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". De estos, 64 usuarios (44 %) calificaron la atención como "Muy Buena" y 81 (56 %) como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Muy Mala" ni "No sabe".

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

- Recomendación: 100 % de intención positiva, correspondiente a 145 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio. De estos, 126 (87 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 19 (13 %) “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas desfavorables ni en la categoría “No sabe”.

Observación: Durante octubre de 2026, la Unidad Básica de Atención Pajarito alcanzó un 100 % de satisfacción favorable y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- Encuestas realizadas: 119.
- Satisfacción: 99,16 % favorable, correspondiente a 118 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 105 usuarios (88 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 13 (11 %) como “Buena”. Se registró una respuesta (0,84 %) en la categoría “Mala”. No se presentaron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No sabe”.
- Recomendación: 100 % de intención positiva, correspondiente a 119 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio. De estos, 112 (94 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 7 (6 %) “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Observación: Durante octubre de 2026, la Unidad Básica de Atención Busbanza alcanzó un 99,16 % de satisfacción favorable y un 100 % de intención positiva de recomendación. Estos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida, destacándose que la mayoría de las calificaciones se concentró en la categoría “Muy Buena”.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante el mes de octubre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., se realizaron 2.075 encuestas, de las cuales 2.063 registraron respuestas favorables en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, alcanzando un índice global de satisfacción del 99,42 %.

La distribución de las respuestas favorables por servicio fue la siguiente:

- Consulta Externa: 908 respuestas favorables, correspondientes al 44 %.
- Hospitalización: 441 respuestas favorables, correspondientes al 21 %.
- Urgencias: 451 respuestas favorables, correspondientes al 22 %.
- UBA Pajarito: 145 respuestas favorables, correspondientes al 7 %.
- UBA Busbanza: 118 respuestas favorables, correspondientes al 6 %.
-

Total: 2.063 respuestas favorables, equivalentes al 100 % de las respuestas satisfactorias. Los resultados evidencian un nivel elevado de satisfacción en los servicios evaluados, reflejando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, el trato brindado, la oportunidad y el desempeño del talento humano institucional.

En términos generales, el índice de satisfacción global del 99,42 % evidencia una valoración positiva de los usuarios frente a los servicios de salud recibidos durante el periodo evaluado. Este resultado refleja el compromiso del Hospital Regional Sogamoso E.S.E. con la prestación de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, así como con el fortalecimiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios.

Satisfacción Global del Usuario – Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. – octubre de 2026

Durante el mes de octubre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de satisfacción aplicadas en los servicios de la sede principal del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., se obtuvieron 1.800 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Muy Buena” y “Buena”, distribuidas de la siguiente manera:

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

- Consulta Externa: 908 respuestas positivas, correspondientes al 50 %.
- Hospitalización: 441 respuestas positivas, equivalentes al 25 %.
- Urgencias: 451 respuestas positivas, correspondientes al 25 %.
- Total: 1.800 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.

Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 50 % del total, seguida de Hospitalización y Urgencias, cada una con una participación del 25 %. Los resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios evaluados, destacándose la valoración positiva de la atención recibida, el trato brindado y el compromiso del talento humano. Esta distribución permite identificar la participación de cada servicio en el total de respuestas favorables registradas en la sede principal.

En términos generales, los resultados reflejan una valoración positiva de los usuarios frente a la atención recibida durante octubre de 2026 y contribuyen al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a la humanización, la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

Recomendación Global solo Hospital Regional Sogamoso E.S.E. a Familiares y Amigos UBA Busbanza y UBA Pajarito

Durante el mes de octubre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de recomendación aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., se registraron 2.065 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, distribuidas de la siguiente manera:

- Consulta Externa: 907 respuestas, correspondientes al 44 %.
- Hospitalización: 441 respuestas, equivalentes al 21 %.
- Urgencias: 454 respuestas, correspondientes al 22 %.
- UBA Pajarito: 145 respuestas, equivalentes al 7 %.
- UBA Busbanza: 118 respuestas, correspondientes al 6 %.
- Total: 2.065 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

Consulta Externa presenta la mayor participación en las respuestas positivas, con el 44 % del total, seguida de Urgencias con el 22 % y Hospitalización con el 21 %. Por su parte, las UBA Pajarito y Busbanza representan el 7 % y el 6 %, respectivamente.

Estos resultados muestran que los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización concentran el 87 % de las respuestas favorables de recomendación, lo cual está relacionado con su participación dentro del consolidado institucional. Asimismo, las unidades de atención básica contribuyen al resultado global, reflejando la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en estas sedes.

En términos generales, las 2.065 respuestas positivas evidencian una disposición favorable de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E. Este resultado constituye un referente para continuar fortaleciendo la atención humanizada, el trato digno, la oportunidad y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Recomendación Global solo Hospital Regional Sogamoso E.S.E. a Familiares y Amigos

Durante el mes de octubre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de recomendación aplicadas en los servicios de la sede principal del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., se registraron 1.802 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, distribuidas de la siguiente manera:

- Consulta Externa: 907 respuestas positivas, correspondientes al 50 %.
- Hospitalización: 441 respuestas positivas, equivalentes al 24 %.
- Urgencias: 454 respuestas positivas, correspondientes al 25 %.
- Total: 1.802 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.
-

Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 50 % del total, seguida de Urgencias con el 25 % y Hospitalización con el 24 %. Esta distribución refleja la participación de cada servicio en el consolidado de respuestas favorables de recomendación

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

de la sede principal.

Hospitalización y Urgencias representan una participación importante dentro de los resultados, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el trato brindado por el talento humano.

En términos generales, los resultados reflejan una disposición favorable de los usuarios para recomendar los servicios de la sede principal del Hospital Regional Sogamoso E.S.E. y respaldan el compromiso institucional con la prestación de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, así como con el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

5. CONCLUSIONES

- Durante el mes de octubre de 2026, el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. consolidó los resultados de las encuestas de satisfacción y recomendación aplicadas en los diferentes servicios y puntos de atención, permitiendo conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida.

- En el indicador de Satisfacción del Usuario de la sede principal, se registraron 1.800 respuestas positivas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, distribuidas entre Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias. Consulta Externa aportó 908 respuestas (50 %), Hospitalización 441 (25 %) y Urgencias 451 (25 %), evidenciando una valoración favorable en los tres servicios evaluados.

- En cuanto a la Recomendación del Usuario, se consolidaron 2.065 respuestas positivas en los diferentes servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”. De estas, Consulta Externa registró 907 respuestas (44 %), Hospitalización 441 (21 %), Urgencias 454 (22 %), UBA Pajarito 145 (7 %) y UBA Busbanza 118 (6 %). Estos resultados reflejan una disposición favorable

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

de los usuarios para recomendar los servicios institucionales.

- Al analizar exclusivamente la sede principal, se identificaron 1.802 respuestas positivas de recomendación, distribuidas así: Consulta Externa con 907 respuestas (50 %), Urgencias con 454 (25 %) y Hospitalización con 441 (24 %). Consulta Externa concentra la mayor participación, seguida de Urgencias y Hospitalización, servicios que representan importantes puntos de contacto con los usuarios y aportan a su experiencia de atención.

- Por su parte, las UBA Pajarito y Busbanza también registraron resultados favorables en el indicador de recomendación, con 145 y 118 respuestas positivas, respectivamente, lo que evidencia la participación de estos puntos de atención en la percepción global de los usuarios.

- En términos generales, los resultados del periodo reflejan una percepción favorable frente a los servicios prestados por el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., destacándose la importancia del trato digno, la oportunidad en la atención, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el compromiso del talento humano.

6. RECOMENDACIONES

❖ Fortalecer la aplicación de las encuestas de satisfacción y recomendación, procurando disponer del recurso humano necesario para ampliar la cobertura de la medición en los diferentes servicios, jornadas y puntos de atención, y contar con información que permita conocer de manera más amplia la percepción de los usuarios.

❖ Mantener las estrategias de humanización de la atención, promoviendo el trato digno, respetuoso y cálido hacia los usuarios y sus familias, como elementos fundamentales para fortalecer la satisfacción y la disposición de recomendar los servicios institucionales.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

❖ Fortalecer la comunicación asertiva y la escucha activa por parte del talento humano, especialmente en los servicios de mayor demanda, garantizando información clara, oportuna y comprensible durante las diferentes etapas del proceso de atención.

❖ Realizar seguimiento periódico a los resultados de satisfacción y recomendación por servicio, identificando variaciones, tendencias y oportunidades de mejora que permitan orientar acciones institucionales de manera oportuna.

❖ Mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas en Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, UBA Pajarito y UBA Busbanza, promoviendo el intercambio de experiencias que contribuyan al mejoramiento de la atención en los diferentes servicios y puntos de atención.

❖ Fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad de la atención, especialmente en los servicios de mayor demanda, con énfasis en los tiempos de espera, la orientación al usuario, la accesibilidad y la continuidad del proceso asistencial.

7. FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

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

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad