 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 41

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO GENERAL


Analizar los resultados de la evaluación de satisfacción aplicada a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de marzo de 2026, con el fin de identificar los aspectos favorables en la prestación del servicio, reconocer oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud.

### 2. ALCANCE

El presente informe se fundamenta en la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, realizadas por el equipo de Humanización durante el mes de marzo de 2026, en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., así como en las Unidades de Atención Básica de Pajarito y Busbanza.

Con la información recolectada, se efectuó la consolidación, tabulación y análisis estadístico de los resultados, permitiendo valorar de manera integral el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios evaluados.

El informe expone los principales hallazgos identificados durante el periodo, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, orientadas al fortalecimiento de la calidad institucional, la humanización en la atención y la implementación de estrategias de mejora continua 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 41

### 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 se sustenta en los resultados de 1.894 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron atención durante el mes de marzo de 2026 en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

La información recolectada fue organizada y sistematizada de acuerdo con los servicios evaluados (urgencias, consulta externa y hospitalización), así como por las UBAS de Pajarito y Busbanza, lo que permitió realizar un análisis segmentado y comparativo de los principales indicadores asociados a la calidad de la atención. Esta metodología facilitó la identificación de fortalezas institucionales y oportunidades de mejora específicas para cada servicio y punto de atención.

A partir de la consolidación de los datos, se desarrolló un análisis cuantitativo y cualitativo orientado a determinar los niveles de satisfacción de los usuarios, identificar tendencias y patrones recurrentes en las respuestas, y recopilar observaciones relevantes expresadas por los encuestados.

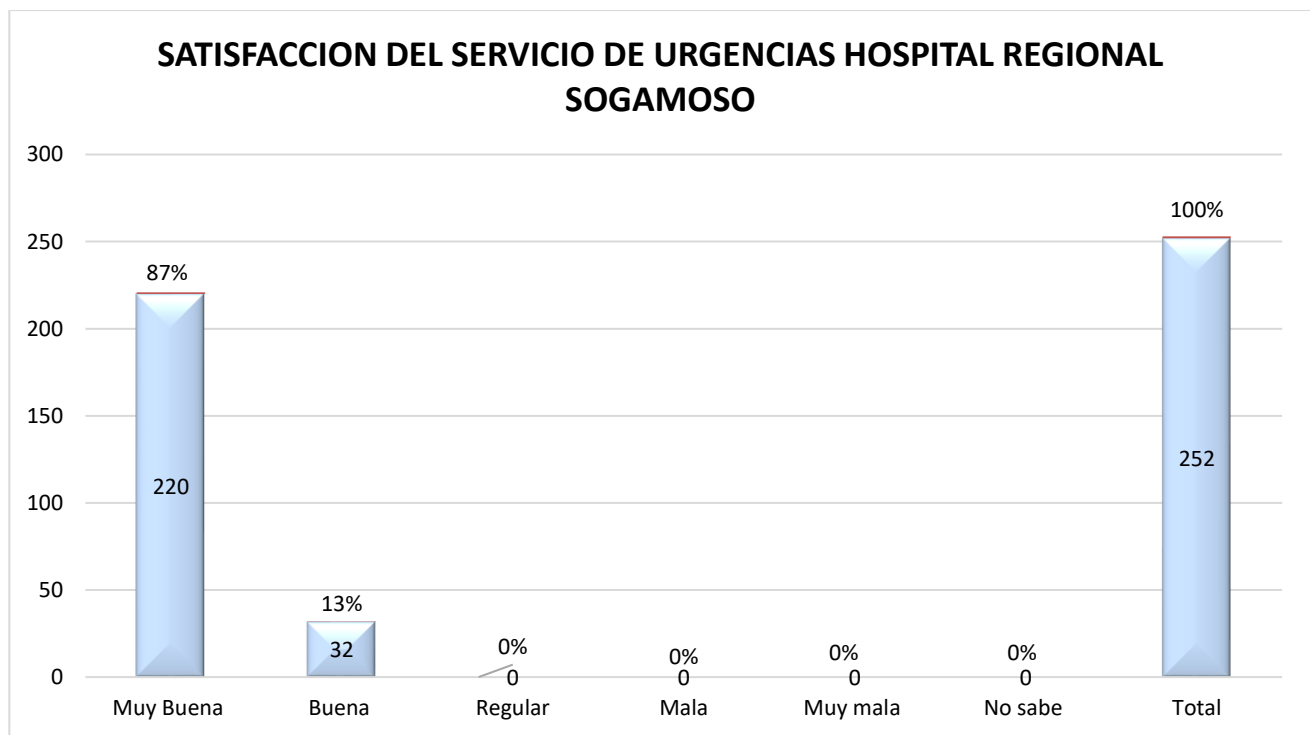
Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para la formulación de conclusiones y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la atención humanizada, la optimización de los procesos asistenciales y administrativos, y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 41

## SERVICIO 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 = 252




Grafica No.1

El gráfico "No.1 muestra un total de 249 respuestas Satisfacción General servicio de Urgencias:

Durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron 252 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, toda vez que el 87% (220 usuarios) calificó el servicio como "Muy Buena" y el 13% (32 usuarios) como "Buena". No se registraron

 Hospital Regional de Soгамoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 41

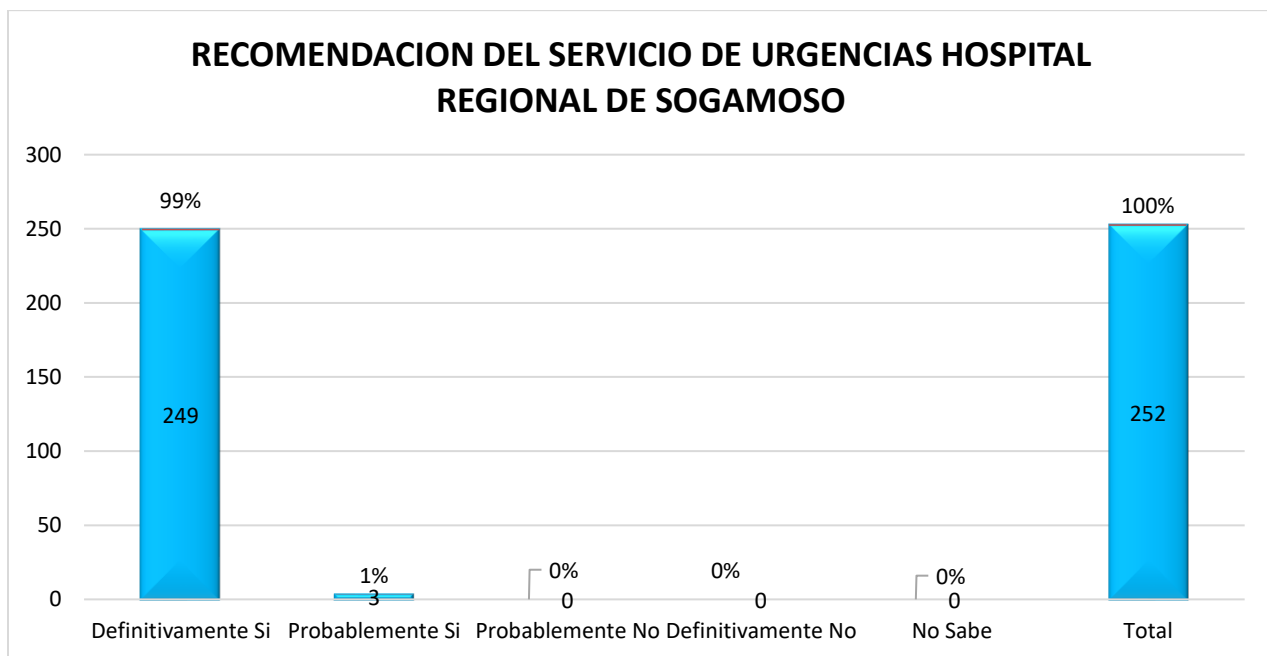
valoraciones en las categorías Regular, Mala, Muy mala ni No sabe, lo que refleja una percepción completamente positiva del servicio durante el periodo evaluado.


La predominancia de la categoría “Muy Buena” indica que la experiencia del usuario no solo es favorable, sino que en su mayoría supera las expectativas, evidenciando altos estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado en la atención. Este comportamiento representa una mejora significativa frente a periodos anteriores.

No obstante, el porcentaje de usuarios que califican el servicio como “Buena” representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer aspectos como la comunicación clara y oportuna con los usuarios y sus acompañantes, especialmente durante los tiempos de espera, así como continuar promoviendo estrategias de humanización y mejora en la experiencia del paciente.

En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un desempeño sobresaliente durante marzo de 2026, consolidándose como una fortaleza institucional en términos de calidad percibida y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la institución.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 41

## Grafica No.2

Durante el mes de marzo de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 252 usuarios.

Los resultados evidencian un nivel sobresaliente de intención de recomendación, dado que el 99% de los usuarios (249 personas) manifestó que “definitivamente sí” recomendaría el servicio, mientras que el 1% (3 usuarios) indicó que “probablemente sí” lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”.


Este comportamiento refleja un alto grado de confianza, credibilidad y satisfacción frente a la atención recibida en el servicio de Urgencias, lo cual se asocia directamente con la calidad del servicio prestado, el trato humanizado del talento humano y la capacidad de respuesta institucional ante situaciones de urgencia.

Si bien no se presentan respuestas negativas, la presencia de un porcentaje en la categoría “Probablemente sí” representa una oportunidad de mejora institucional, orientada a fortalecer la experiencia del usuario, optimizar la comunicación y continuar avanzando hacia niveles de excelencia que permitan consolidar la totalidad de las respuestas en la categoría “Definitivamente sí”.

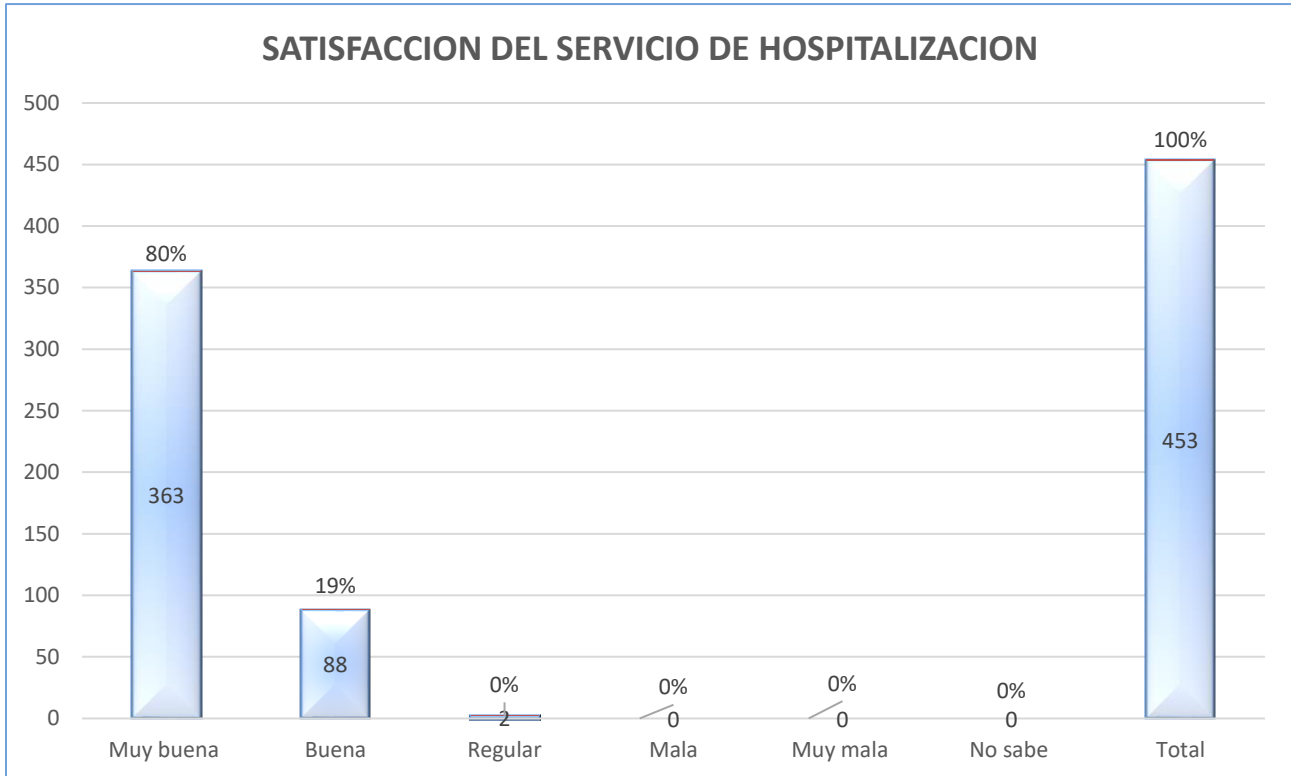
En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un nivel excelente de recomendación durante marzo de 2026, fortaleciendo la imagen institucional y evidenciando el compromiso del hospital con la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y enfoque centrado en el usuario.

## SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 6 de 41</b>

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 453




### GRAFICA No.3

La gráfica No. 3 muestra que durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 453 usuarios del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, dado que el 80% (363 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 19% (88 usuarios) la calificó como “Buena”. Se registraron 2 casos en categoría “Regular” (0%), sin presentarse valoraciones en las categorías “Mala”, “Muy mala” ni “No sabe”.

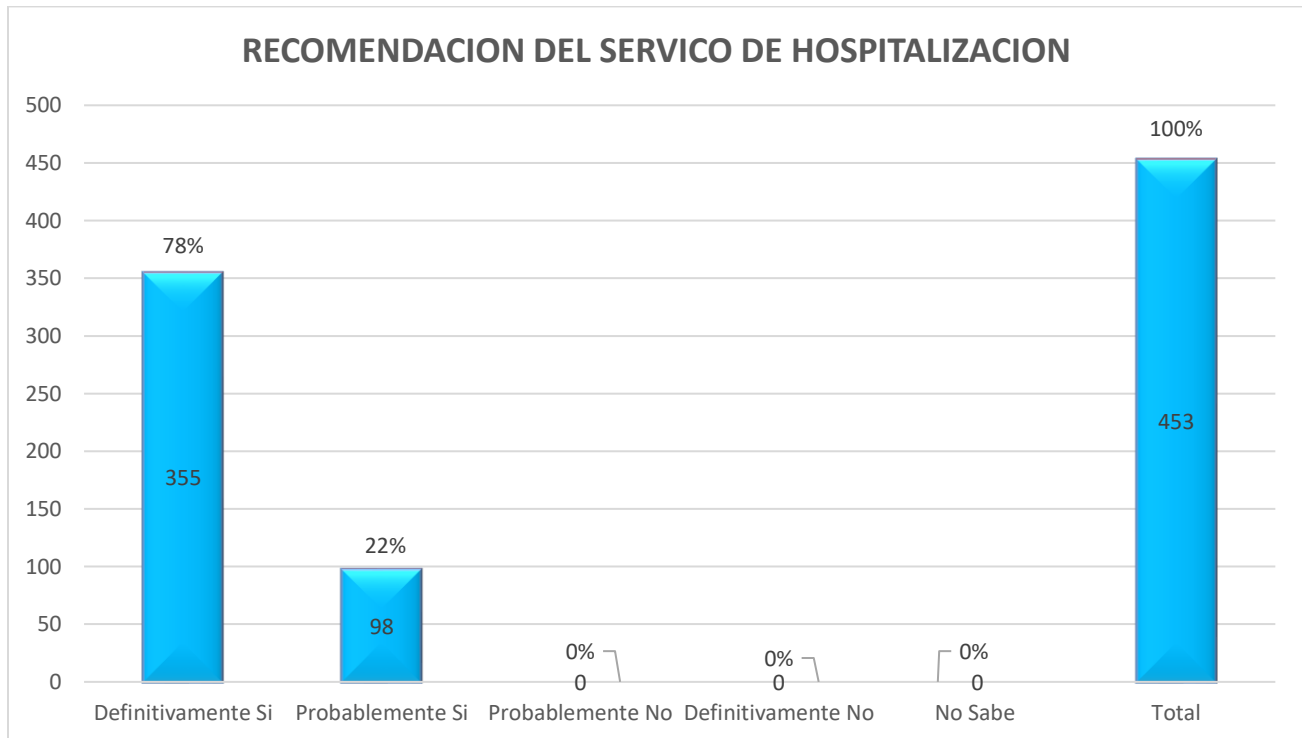
Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención brindada en el servicio de Hospitalización, destacándose aspectos como el trato humanizado del personal, el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y la calidad de la atención asistencial.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 41

La mínima proporción de calificación en categoría “Regular” representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer la experiencia del usuario mediante el refuerzo de estrategias de humanización, la comunicación permanente con el paciente y su familia, y el seguimiento oportuno a sus necesidades durante la hospitalización.


En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta un desempeño altamente satisfactorio durante marzo de 2026, consolidándose como una fortaleza institucional y contribuyendo de manera significativa al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

#### ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



#### GRAFICA No.4

Durante el mes de marzo de 2026 se evaluó la intención de recomendación del servicio de Hospitalización, a partir de un total de 453 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 8 de 41</b>

Los resultados evidencian una alta disposición para recomendar el servicio, dado que el 78% (355 usuarios) manifestó que “definitivamente sí” lo recomendaría, mientras que el 22% (98 usuarios) indicó que “probablemente sí” lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”.


Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención recibida durante la estancia hospitalaria, asociada a la calidad del servicio, el trato humanizado del personal y el acompañamiento brindado tanto al paciente como a su familia.

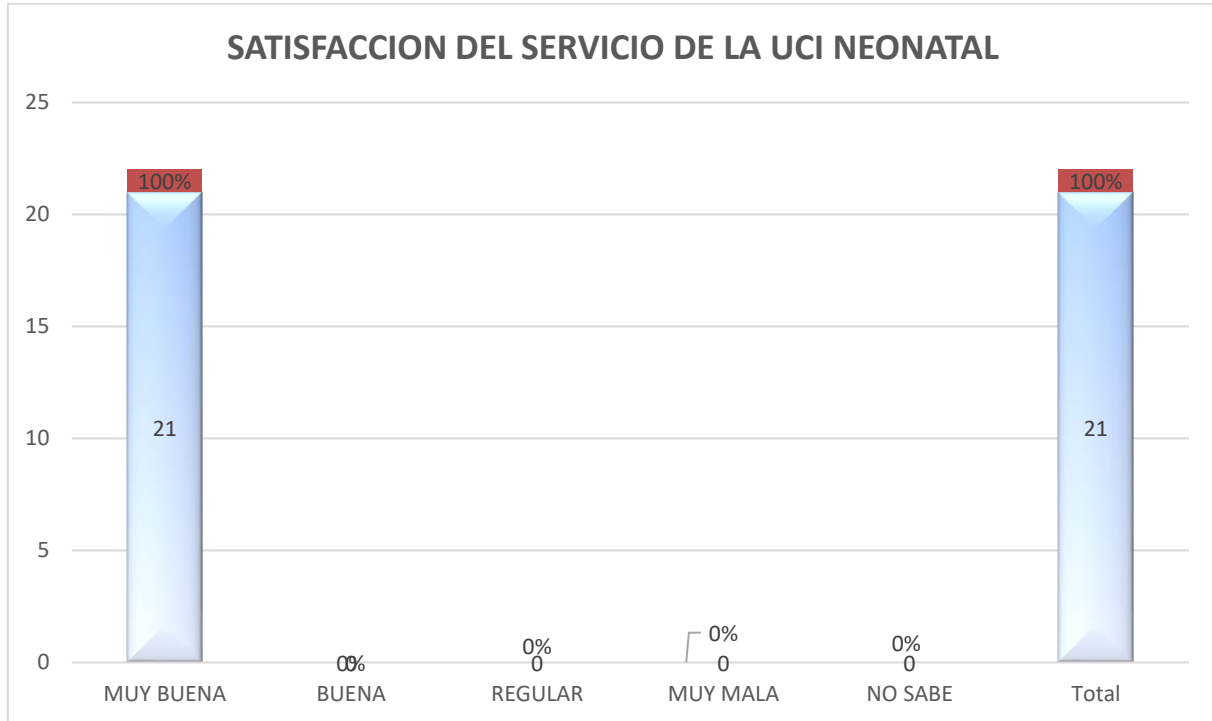
Si bien no se presentan respuestas negativas, el porcentaje ubicado en la categoría “Probablemente sí” representa una oportunidad de mejora institucional, orientada a fortalecer la experiencia del usuario mediante el refuerzo de la comunicación efectiva, el seguimiento individualizado durante la hospitalización y el fortalecimiento continuo de las estrategias de humanización, con el propósito de incrementar el porcentaje en la categoría “Definitivamente sí”.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta un alto nivel de recomendación durante marzo de 2026, consolidándose como un servicio bien valorado por los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y al mejoramiento continuo de la calidad en la atención.

## **SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL**

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 21

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 41




### Grafica No.5

a gráfica No. 5 muestra que durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron 21 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Neonatal, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, dado que el 100% de los usuarios (21) calificó la atención como “Muy Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Buena”, “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva del servicio, destacándose la calidad técnica y humana del equipo asistencial, el acompañamiento brindado a las familias y la atención especializada ofrecida a los recién nacidos en condición crítica.

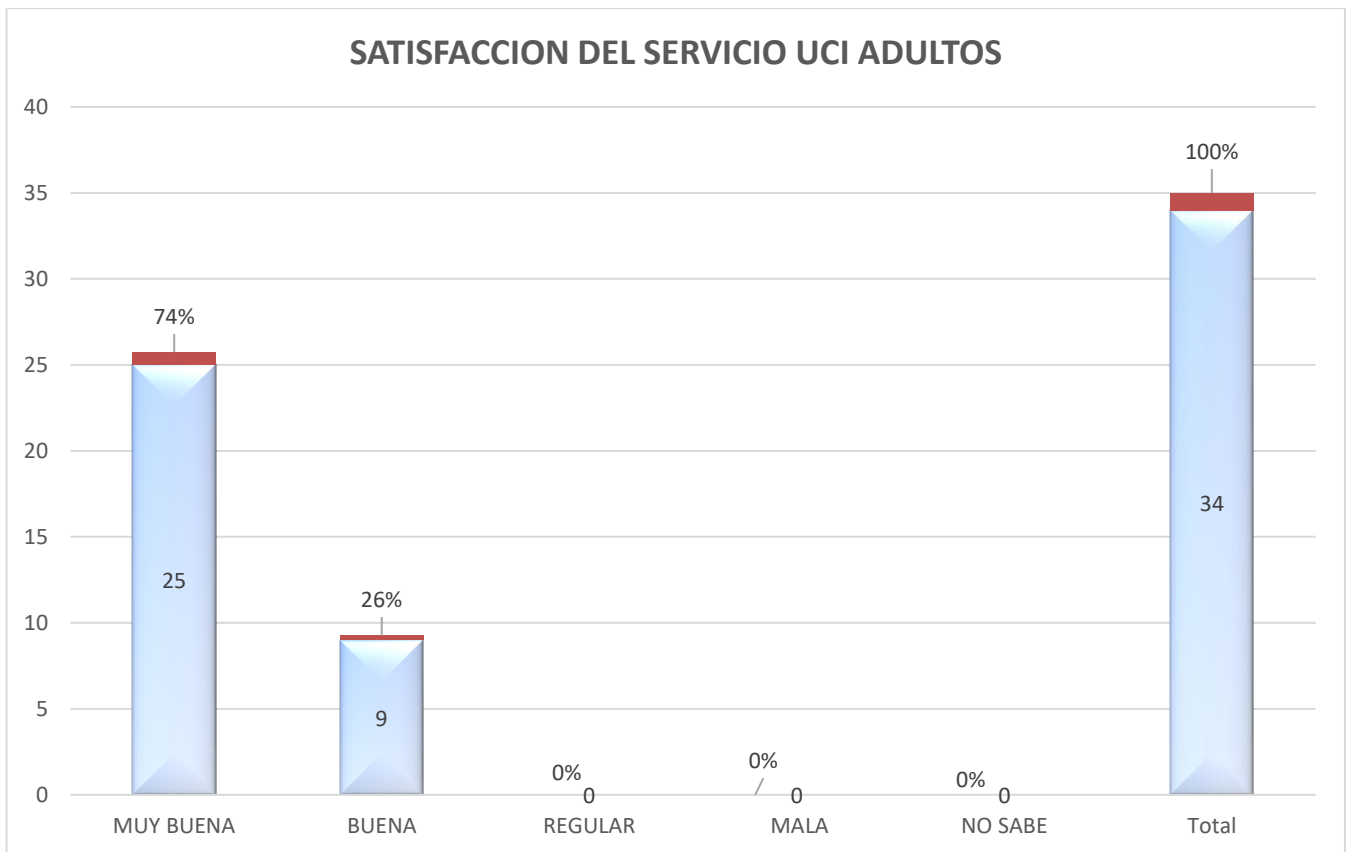
La totalidad de las calificaciones en la categoría “Muy Buena” evidencia un desempeño sobresaliente, en el cual la experiencia del usuario supera ampliamente las expectativas, consolidando altos estándares de calidad, seguridad y humanización en la atención.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 10 de 41</b>

En conclusión, el servicio de UCI Neonatal presenta un desempeño excelente durante marzo de 2026, consolidándose como una fortaleza institucional y evidenciando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la atención humanizada y de alta calidad en el cuidado neonatal.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS


Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 34



#### Gráfico No 6

Durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron 34 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Adultos, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100% en categorías positivas, dado que el 74% (25 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 26% (9 usuarios) como

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 41

“Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.


Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la calidad de la atención brindada en la UCI Adultos, destacándose el profesionalismo del equipo interdisciplinario, la atención oportuna en un contexto de alta complejidad y el acompañamiento permanente a los pacientes y sus familias.

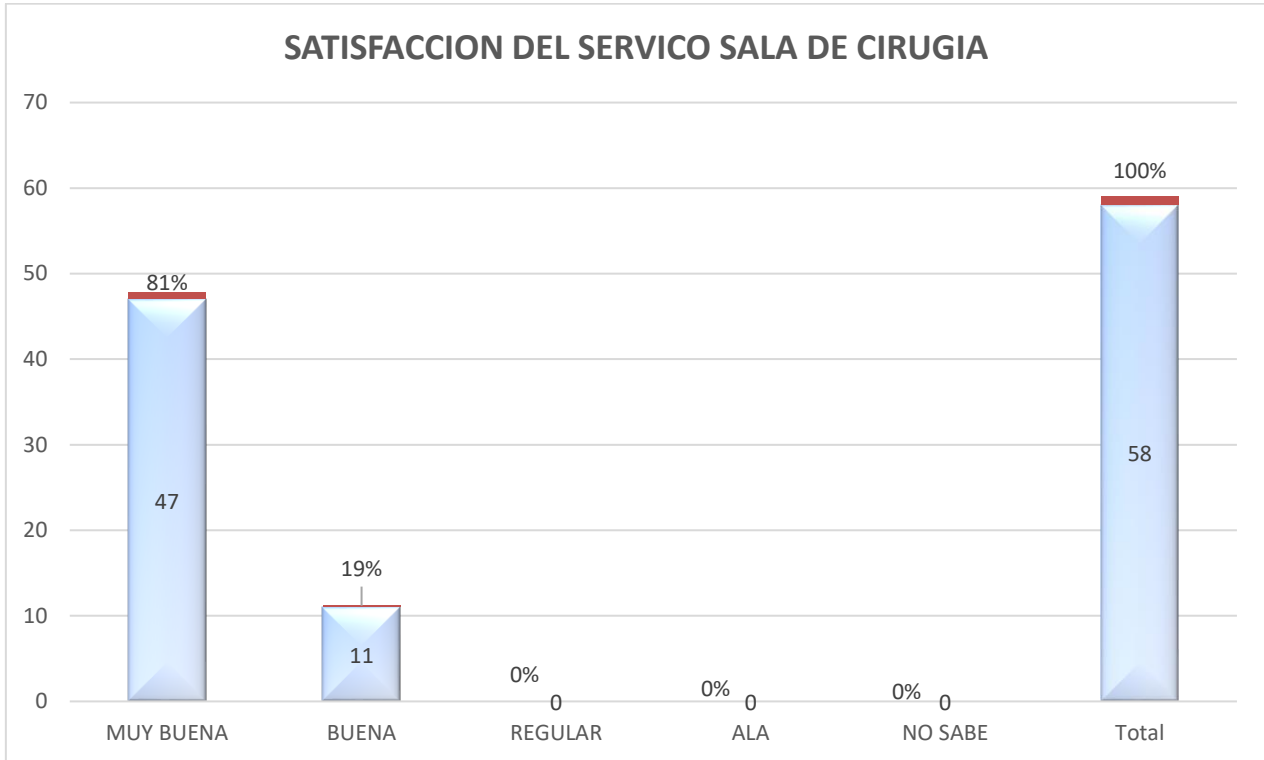
Aunque la totalidad de las valoraciones fueron positivas, el porcentaje ubicado en la categoría “Buena” representa una oportunidad de mejora, orientada a continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la comunicación efectiva, la información suministrada a familiares y la experiencia integral del usuario, con el propósito de incrementar progresivamente las calificaciones en el nivel “Muy Buena”.

En conclusión, el servicio de UCI Adultos presenta un desempeño altamente satisfactorio durante marzo de 2026, consolidándose como una fortaleza institucional y evidenciando el compromiso continuo con la calidad, la seguridad del paciente y la atención humanizada en un entorno de cuidado crítico.

## SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 58

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 41




### Gráfico No. 7

Durante el mes de marzo de 2026, el servicio de Cirugía evidenció un nivel de satisfacción del 100% en categorías positivas, al registrar la totalidad de las respuestas en percepciones favorables. Del total de 58 usuarios encuestados, el 81% (47 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 19% (11 usuarios) la evaluó como “Buena”. No se presentaron valoraciones en categorías negativas.

Estos resultados demuestran que el servicio no solo cumple con las expectativas de los pacientes, sino que en una alta proporción las supera, aun tratándose de un proceso asistencial asociado a niveles elevados de complejidad y ansiedad. El predominio de la categoría “Muy Buena” refleja una experiencia altamente satisfactoria y fortalece la confianza de los usuarios en la institución.

El alto nivel de satisfacción alcanzado evidencia la eficacia del equipo quirúrgico, la adecuada gestión de los procesos preoperatorios, intraoperatorios y postoperatorios, así como la calidad del acompañamiento brindado al paciente y su familia. Asimismo, la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 13 de 41</b>

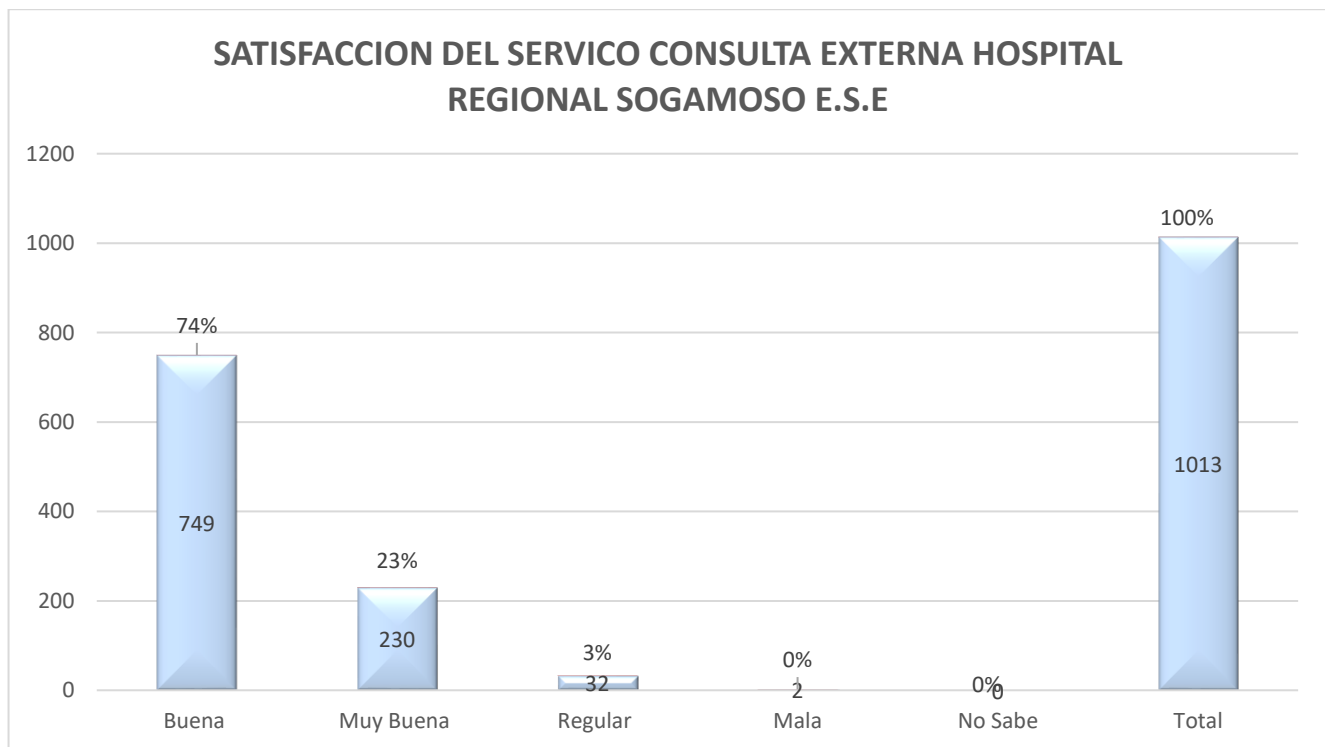
percepción positiva constituye un reconocimiento al compromiso del personal con la seguridad del paciente, la empatía y la excelencia clínica.

No obstante, con el fin de mantener y consolidar estos resultados favorables, se considera fundamental continuar fortaleciendo aspectos como la comunicación clara y oportuna, la humanización del cuidado y la oportunidad en la atención, promoviendo una cultura institucional orientada al mejoramiento continuo y centrada en el paciente.

### 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 = 1013



**Gráfico No.8**

El análisis de la Gráfica No. 8 correspondiente a la encuesta de satisfacción del mes de marzo

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 14 de 41</b>

de 2026 evidencia un desempeño altamente satisfactorio en el servicio de Consulta Externa, a partir de una muestra de 1.013 usuarios encuestados.

Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, dado que el 74% (749 usuarios) calificó la atención como “Buena”, mientras que el 23% (230 usuarios) la evaluó como “Muy Buena”. Así mismo, el 3% (32 usuarios) otorgó una calificación “Regular” y se registraron 2 casos en categoría “Mala” (0%), sin presentarse respuestas en “No sabe”.

Estos resultados evidencian una gestión asistencial y administrativa efectiva, en la cual la gran mayoría de las respuestas se concentra en percepciones favorables del servicio, destacándose aspectos relacionados con la calidad de la atención, el trato humanizado del personal y la organización del proceso de consulta externa.


No obstante, a diferencia de otros servicios, se observa la presencia de valoraciones en categorías “Regular” y “Mala”, lo que constituye una oportunidad de mejora institucional, especialmente en aspectos relacionados con:

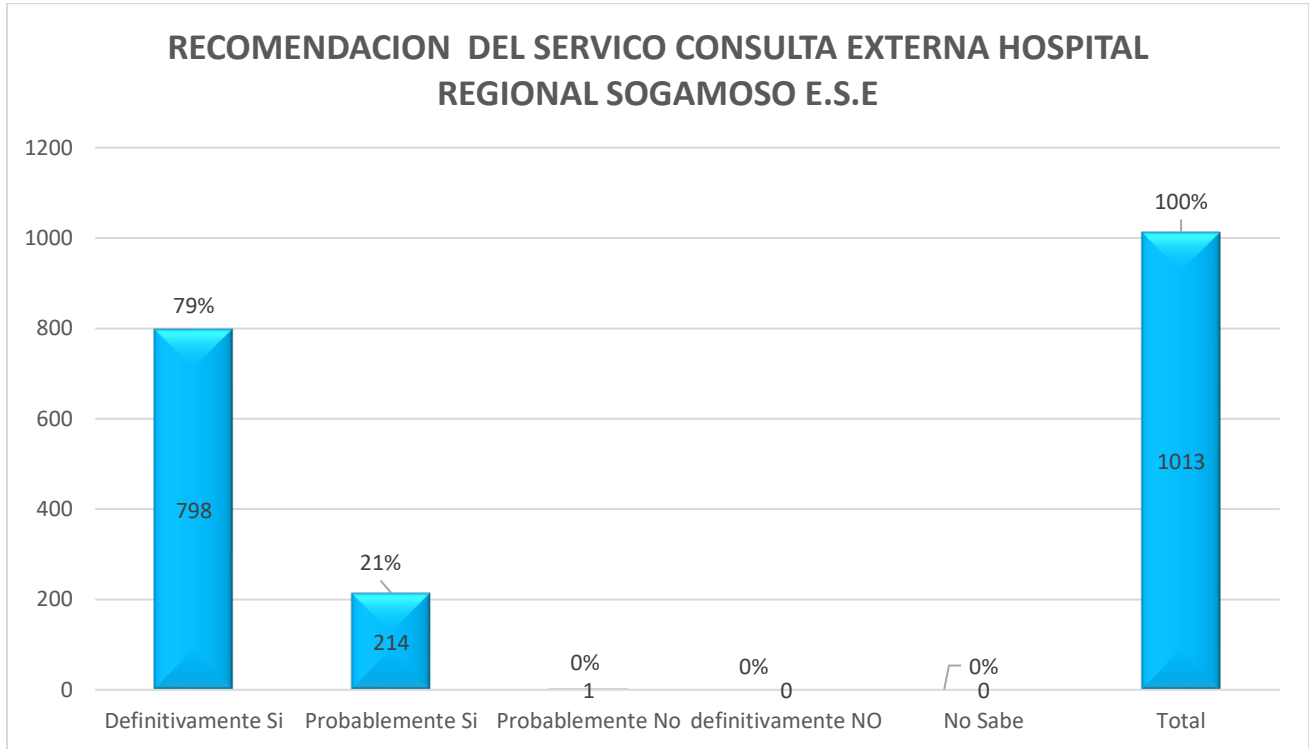
- ✓ La oportunidad en la asignación y atención de citas
- ✓ Los tiempos de espera
- ✓ La comunicación efectiva con el usuario

En este sentido, se hace necesario fortalecer estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario durante el proceso ambulatorio, con el propósito de incrementar las calificaciones en niveles superiores de satisfacción.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta un alto nivel de satisfacción durante marzo de 2026, con oportunidades claras de mejora que permitirán avanzar hacia estándares más elevados de calidad y percepción del servicio.

### **¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?**

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 41




### GRAFICA No.9

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa, correspondiente al mes de marzo de 2026, se basa en una muestra de 1.013 usuarios encuestados, evidenciando un alto nivel de fidelidad institucional.

Los resultados muestran que el 100% de los usuarios manifiesta una disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 79% (798 usuarios) respondió “Definitivamente Sí”, mientras que el 21% (214 usuarios) indicó “Probablemente Sí”. Se registró 1 caso (0%) en la categoría “Probablemente No”, sin respuestas en “Definitivamente No” ni en “No sabe”.

Este comportamiento refleja una experiencia de atención satisfactoria e integral, que fortalece la confianza de los usuarios en los procesos clínicos y administrativos, así como en el trato humanizado recibido durante la consulta.

Si bien el nivel de rechazo es prácticamente inexistente, el porcentaje ubicado en la categoría

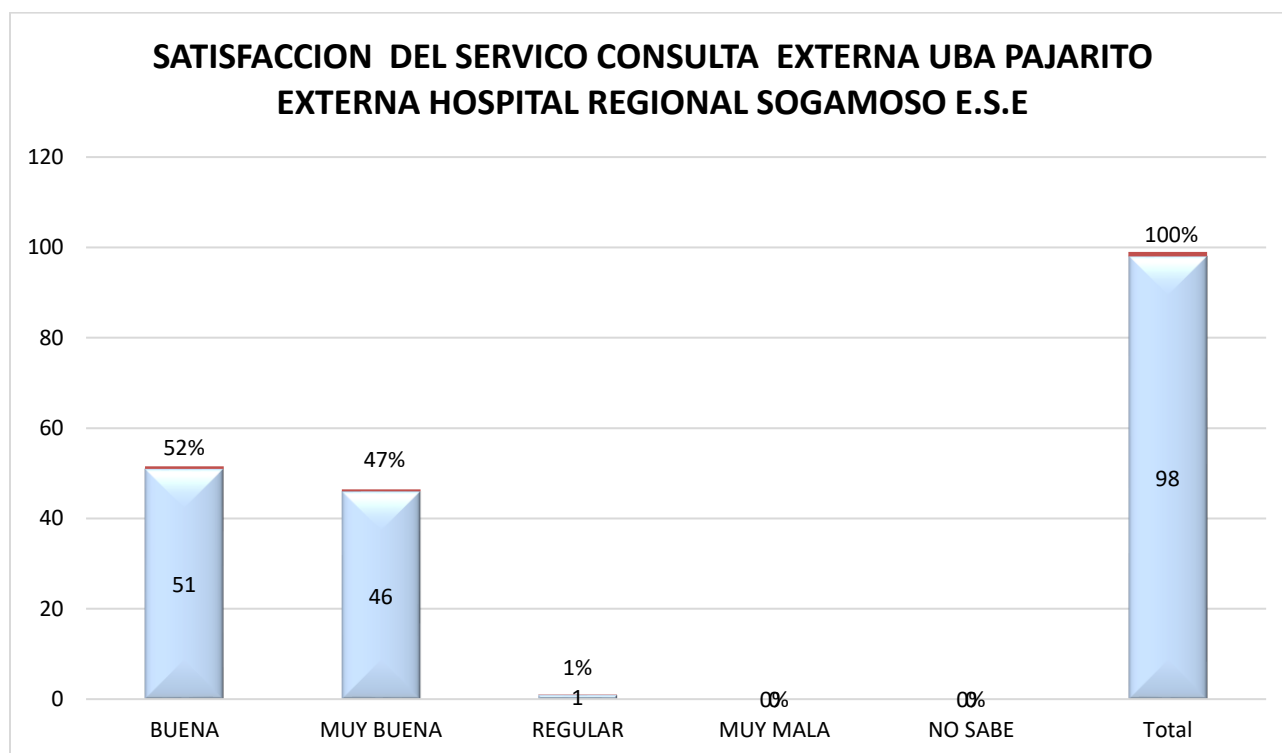
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 41

“Probablemente Sí” representa una oportunidad estratégica de mejora, orientada a convertir estas respuestas en “Definitivamente Sí”

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta un alto nivel de recomendación y fidelización durante marzo de 2026, consolidando la reputación institucional como una entidad confiable, resolutiva y comprometida con la calidad en la prestación de los servicios de salud.


### UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 98



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

El desempeño institucional en la UBA Pajarito, durante el mes de marzo de 2026, evidencia un alto nivel de satisfacción, a partir de una muestra de 98 usuarios encuestados.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 41


Los resultados muestran que el 99% de las respuestas se concentró en categorías favorables, de las cuales el 52% (51 usuarios) calificó la atención como “Buena” y el 47% (46 usuarios) como “Muy Buena”. Solo el 1% (1 usuario) la calificó como “Regular”, sin registros en “Muy mala” ni “No sabe”.

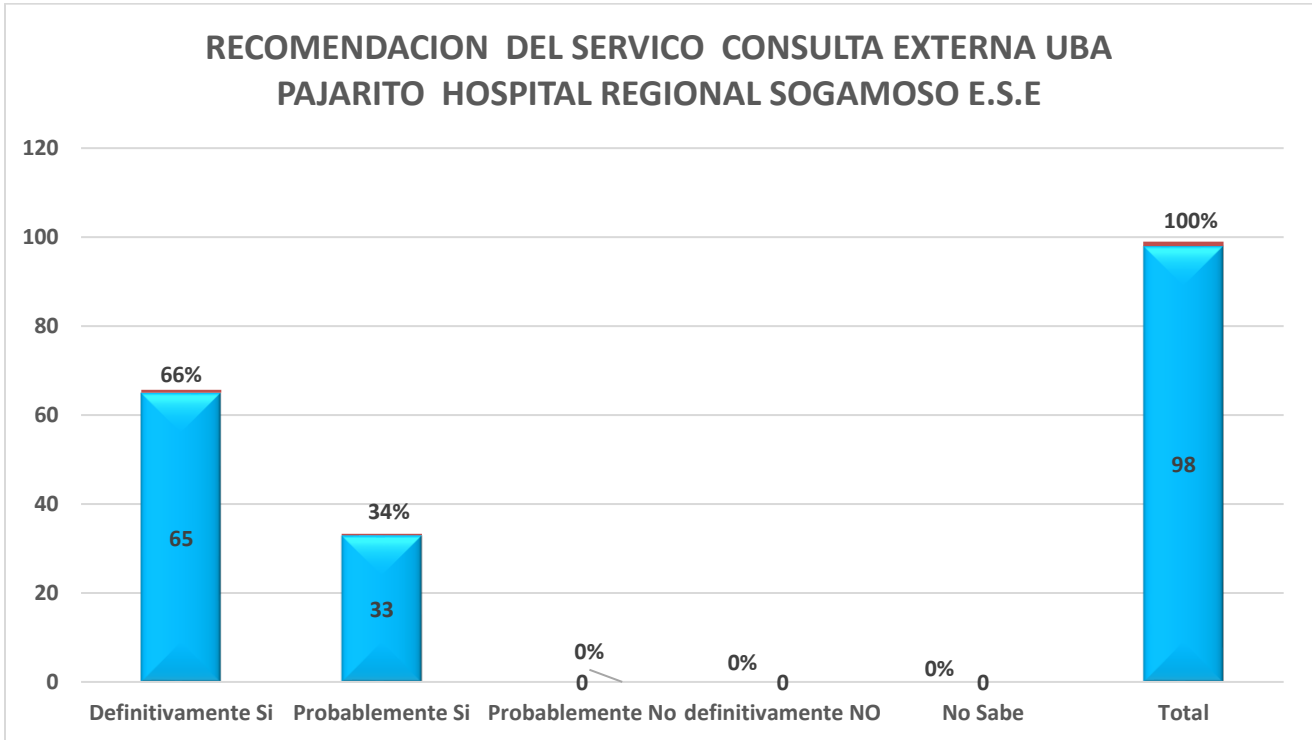
Estos resultados reflejan una percepción positiva y consistente frente a la atención brindada, destacándose el cumplimiento en los estándares de calidad, oportunidad en el servicio y trato adecuado por parte del personal asistencial y administrativo.

Aunque la satisfacción global es alta, la mayor proporción en la categoría “Buena” frente a “Muy Buena” representa una oportunidad de mejora, enfocada en fortalecer la experiencia del usuario, optimizar tiempos de atención y consolidar una comunicación más efectiva.

La UBA Pajarito mantiene un desempeño satisfactorio en marzo de 2026, consolidándose como un servicio confiable. No obstante, se recomienda implementar acciones de mejora continua orientadas a incrementar la proporción de usuarios altamente satisfechos (“Muy Buena”).

**¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?**

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 41




### GRAFICA No. 11

Los resultados de las encuestas correspondientes al mes de marzo de 2026 evidencian una coherencia sólida entre la calidad del servicio percibida y la lealtad de los usuarios, reflejando el impacto positivo del modelo de atención institucional.

En cuanto a la intención de recomendación, el 100% de los usuarios manifestó disposición positiva, de los cuales el 66% (65 usuarios) indicó “Definitivamente Sí” y el 34% (33 usuarios) “Probablemente Sí”, sin respuestas en categorías negativas.

Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, confianza y fidelización, consolidando un modelo de atención confiable, eficiente y centrado en el usuario.

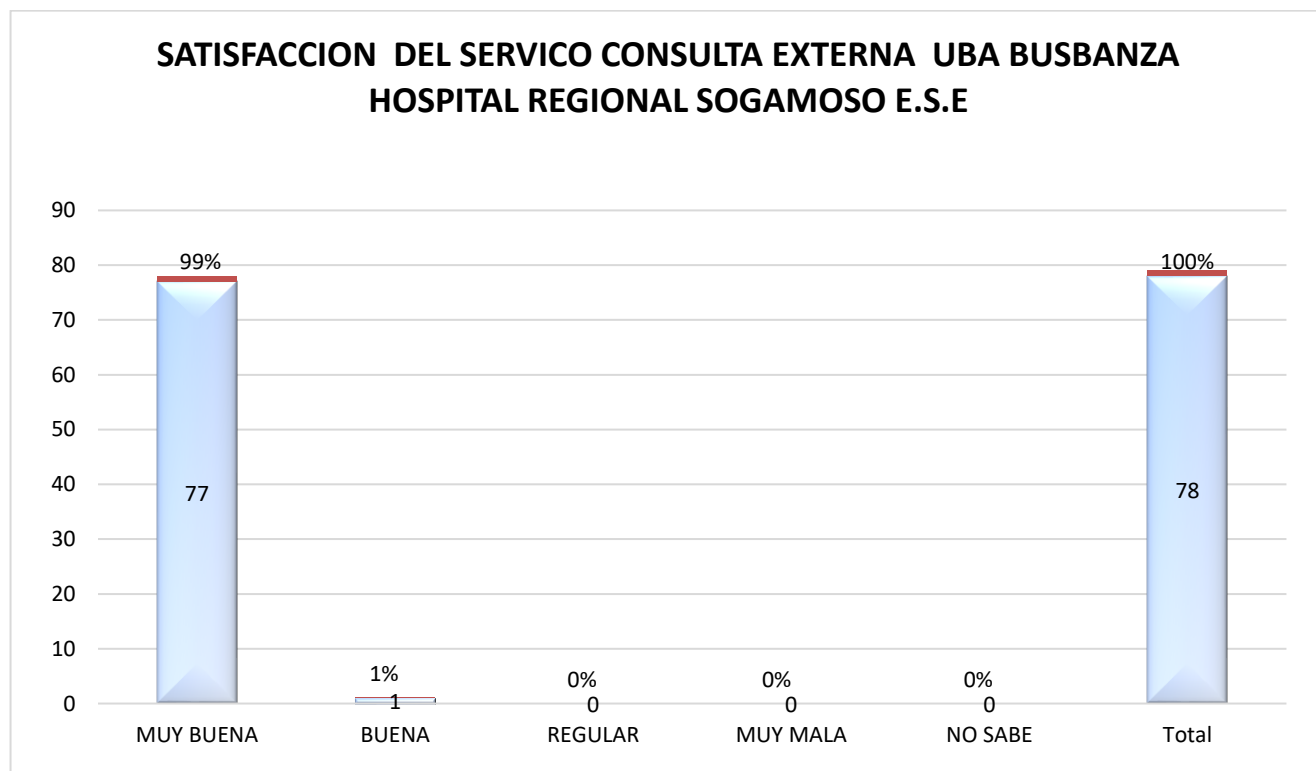
Durante marzo de 2026, se consolida una percepción completamente favorable del servicio, sin presencia de rechazo, lo que fortalece la reputación institucional. No obstante, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de la experiencia del usuario, orientado a incrementar las valoraciones en los niveles más altos (“Muy Buena” y “Definitivamente Sí”).

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 41

## UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **80**

¿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 marzo de 2026, la UBA Busbanza evidenció un desempeño sobresaliente en el servicio, a partir de la aplicación de 78 encuestas de satisfacción.

Los resultados muestran un 100% de percepción positiva, de las cuales el 99% (77 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 1% (1 usuario) como “Buena”, sin registros en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

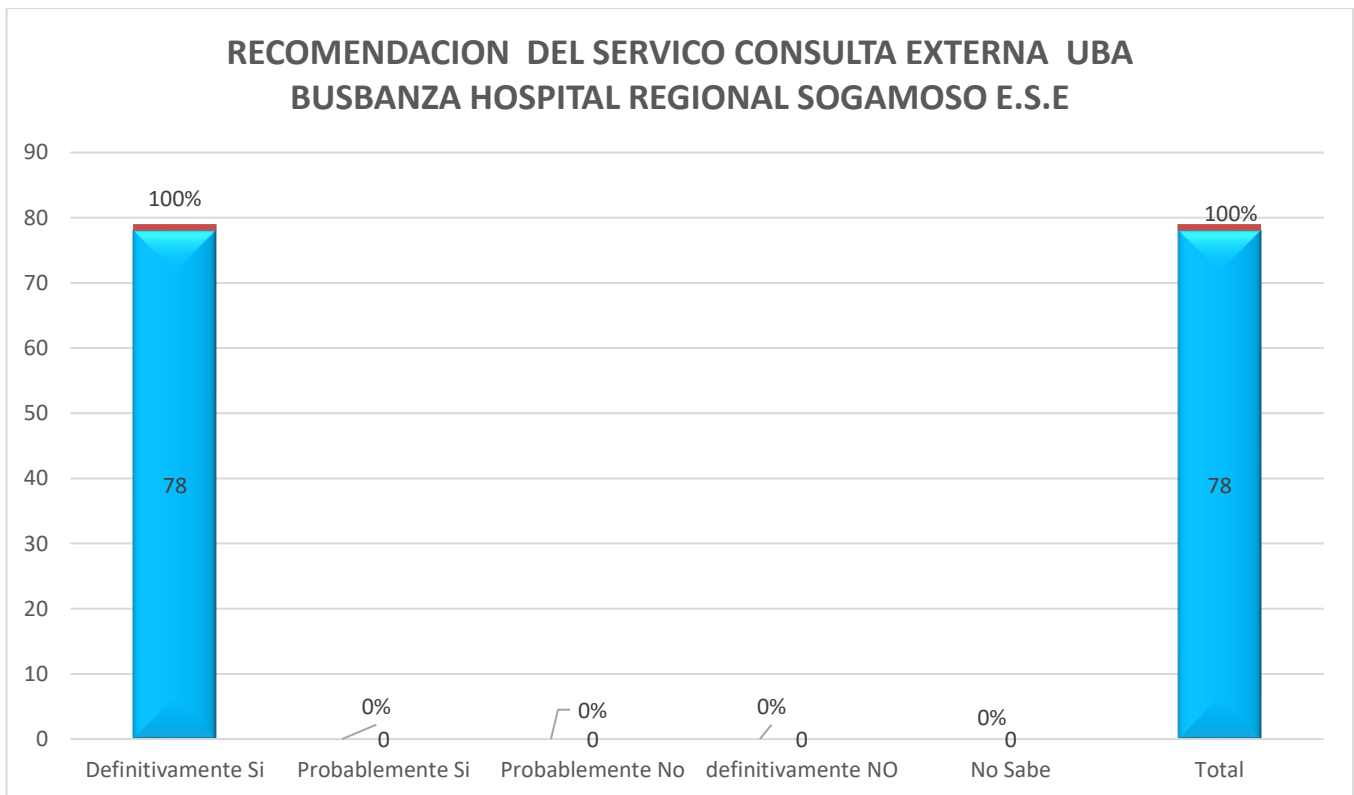
Este comportamiento refleja un alto nivel de satisfacción y una experiencia de atención altamente favorable, destacándose la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y el trato humanizado brindado por el personal asistencial y administrativo.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 41

El predominio casi absoluto de la categoría “Muy Buena” evidencia que el servicio no solo cumple, sino que supera las expectativas de los usuarios, consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad.


La UBA Busbanza presenta un desempeño excepcional en marzo de 2026, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y al cumplimiento de los principios de calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud.

**¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?**



**GRAFICA No.13**

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa en la UBA Busbanza, correspondiente al mes de marzo de 2026, evidencia un resultado de excelencia institucional, al registrarse que el 100% de los 78 usuarios encuestados manifestó la opción

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 41

“Definitivamente Sí” recomendaría el servicio.


No se reportaron respuestas en las categorías “Probablemente Sí”, “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”, lo que indica una ausencia total de indecisión o percepción negativa frente a la atención recibida.

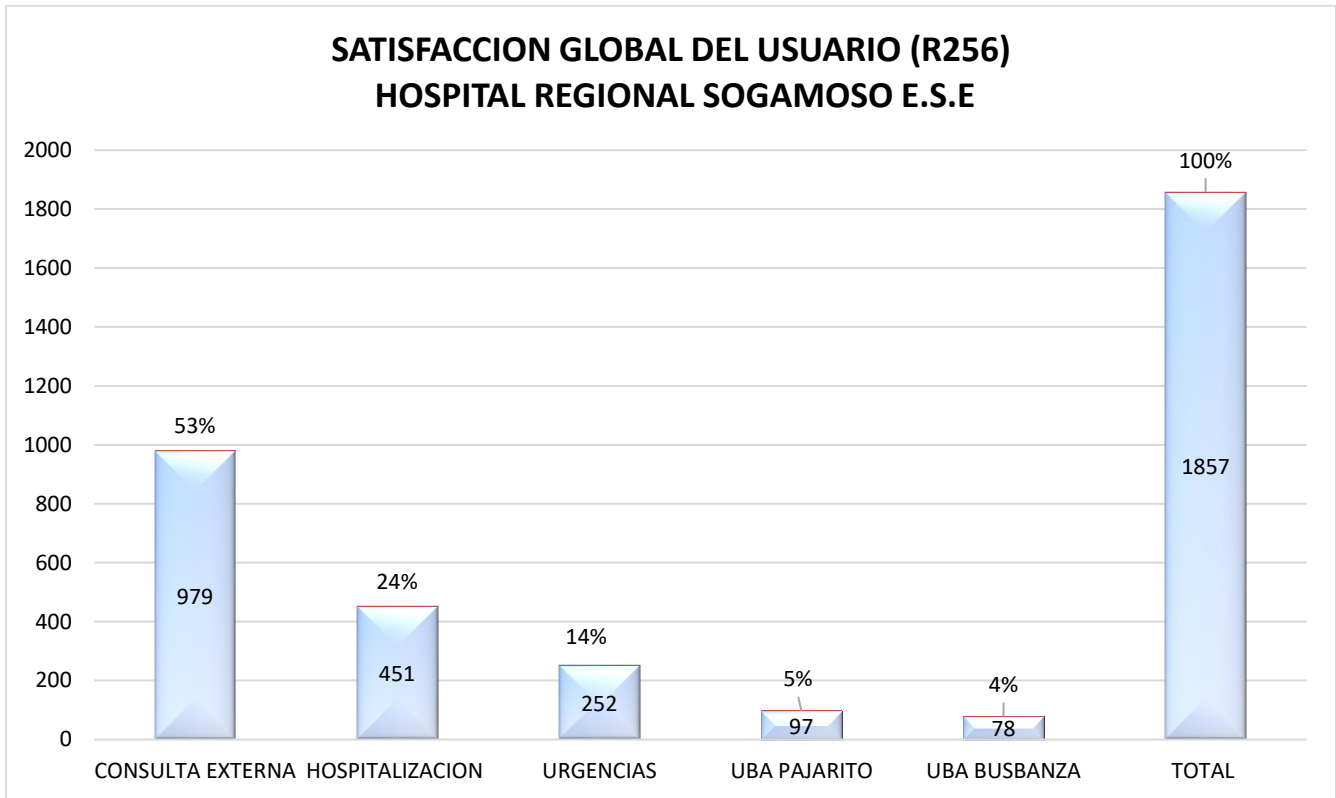
Desde la perspectiva de gestión de calidad, este resultado refleja un nivel máximo de satisfacción y lealtad del usuario, asociado a altos estándares de oportunidad, trato humanizado, resolutivez y confianza en el talento humano y en los procesos institucionales. La unanimidad en la recomendación sugiere que la experiencia del usuario supera ampliamente las expectativas.

Asimismo, este indicador fortalece la reputación institucional y consolida a la UBA Busbanza como un punto de atención con alto posicionamiento en la comunidad, evidenciando coherencia entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción percibida.

La intención de recomendación del 100% en la categoría “Definitivamente Sí” constituye un resultado sobresaliente en marzo de 2026, ratificando la efectividad del modelo de atención y el compromiso institucional con la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

## **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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 41




La Gráfica N.º 14 presenta la distribución de los 1.831 usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción, permitiendo identificar la participación porcentual de cada servicio en la percepción global de la atención institucional.

#### Consulta Externa (979 usuarios – 53%)

Este servicio concentra la mayor proporción de usuarios evaluados, representando más de la mitad de la muestra. Su alta participación ratifica su relevancia como eje central en la prestación de servicios y principal determinante de la percepción global de satisfacción.

#### Hospitalización (451 usuarios – 24%)

Se posiciona como el segundo servicio con mayor representación. La experiencia en esta área influye significativamente en la percepción del usuario, debido al contacto continuo con el personal y la complejidad de la atención.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 41

Urgencias (252 usuarios – 14%)


Con una participación relevante, este servicio impacta directamente la satisfacción, especialmente por la naturaleza prioritaria de la atención, donde la oportunidad y el trato humanizado son determinantes.

UBA Pajarito (97 usuarios – 5%) y UBA Busbanza (78 usuarios – 4%)

Las Unidades Básicas de Atención representan el 9% del total de la muestra. Aunque su proporción es menor, su medición es clave para garantizar una evaluación integral de la calidad del servicio en todos los puntos de atención.

### Conclusiones Generales de satisfacción global:

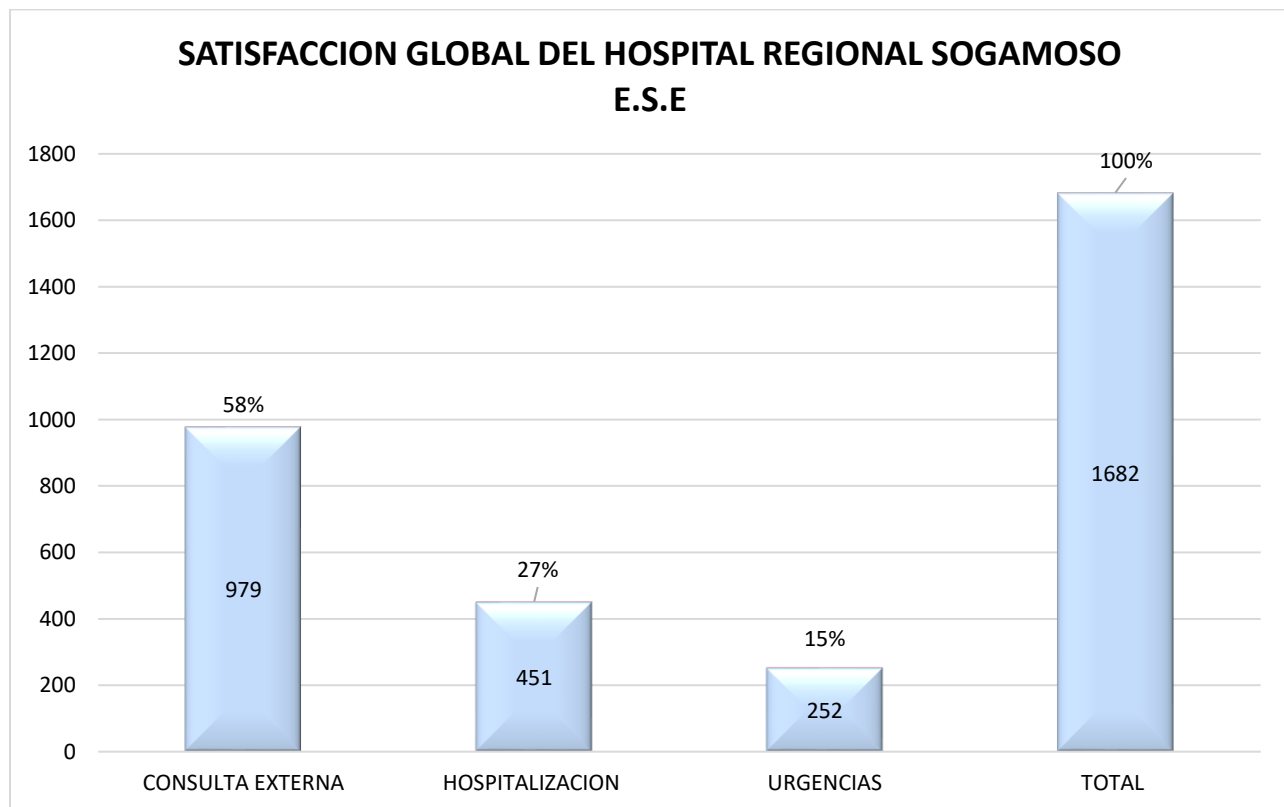
- La mayor proporción de usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa (53%) y Hospitalización (24%), confirmando que estos constituyen áreas estratégicas dentro de la institución. En consecuencia, cualquier acción de mejora en estos servicios impactará directamente la percepción global de calidad.
- La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes en la evaluación integral de la calidad institucional, debido a su alto volumen de atención.
- Durante el mes de marzo de 2026, el hospital mantiene un alto nivel de satisfacción global, con predominio de calificaciones positivas en todos los servicios evaluados, reflejando una percepción favorable frente a la atención recibida.
- El elevado nivel de satisfacción evidencia el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención, sustentado en la eficiencia operativa y el profesionalismo del talento humano.
- Los resultados demuestran que las estrategias de mejora continua han generado 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 41


impacto positivo, fortaleciendo la confianza de los usuarios y consolidando procesos orientados a la excelencia y eficiencia en la prestación del servicio.

- El análisis por servicio permite identificar áreas prioritarias de seguimiento, asegurando que todos los puntos de atención, incluidas las Unidades Básicas de Atención, mantengan estándares homogéneos de calidad, oportunidad y trato humanizado.
- Se resalta la participación de los usuarios en la evaluación del servicio, así como la leve variación en la distribución de la muestra respecto a meses anteriores, lo cual no afecta la tendencia positiva general, pero orienta el monitoreo continuo para la toma de decisiones.

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



**Grafica No.15**

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 25 de 41</b>

La Gráfica N.º 15 presenta la distribución de la satisfacción global de los usuarios del hospital, desagregada por los principales servicios, con base en un total de 1.682 respuestas.

#### Consulta Externa


- ✓ Número de usuarios satisfechos: 979
- ✓ Porcentaje del total global: 58%
- ✓ Observación: Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra, representando más de la mitad de las respuestas. Por tanto, tiene un impacto directo y significativo en la percepción global de satisfacción institucional, reafirmando su importancia estratégica en la experiencia del usuario.

#### Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 451
- ✓ Porcentaje del total global: 27%
- ✓ Observación: Es el segundo servicio con mayor participación. La experiencia en esta área influye significativamente en la percepción del usuario, debido al contacto continuo con el personal y la complejidad de la atención durante la estancia hospitalaria.

#### Urgencias

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 252
- ✓ Porcentaje del total global: 15%
- ✓ Observación: Este servicio tiene una incidencia importante en la satisfacción global, dada la naturaleza prioritaria de la atención. Factores como la oportunidad, resolutivez y trato humanizado son determinantes en la percepción institucional.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 26 de 41</b>

## SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO


El presente análisis se fundamenta en un total de 1.682 respuestas, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, las cuales constituyen la base para evaluar la percepción global de los usuarios frente a la atención recibida.

La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa concentra 979 respuestas (58%), seguida de Hospitalización con 451 respuestas (27%) y Urgencias con 252 respuestas (15%). Esta composición confirma que la mayor incidencia en la percepción global de satisfacción institucional se encuentra en los servicios de mayor volumen de atención.

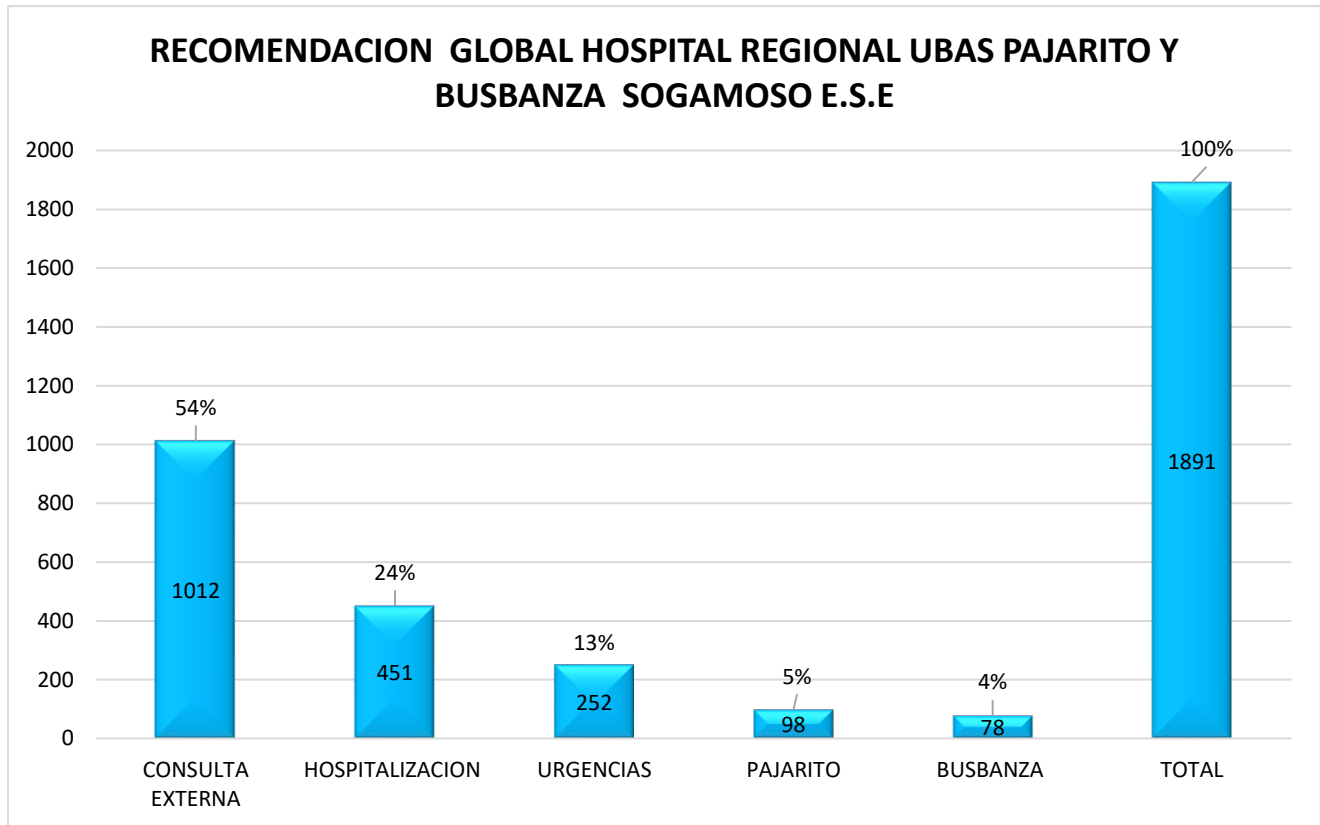
Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una experiencia predominantemente positiva en los servicios evaluados. En particular, Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes de la satisfacción global, debido a su representatividad y al impacto directo en la experiencia del paciente.

De manera integral, los hallazgos ponen de manifiesto el compromiso institucional con la calidad, la humanización en la atención y la mejora continua, evidenciando la efectividad de las estrategias implementadas para garantizar una atención eficiente, oportuna, segura y centrada en el usuario.

La evaluación actualizada para marzo de 2026 confirma que el hospital mantiene altos estándares de calidad en la prestación de los servicios, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando su posicionamiento como referente en la atención en 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 41

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




**GRAFICO NO. 16**

### DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El presente reporte de Recomendación Global se fundamenta en una muestra total de 1.891 usuarios, permitiendo analizar la distribución de la intención de recomendación por servicio y su contribución a la imagen institucional.

Los resultados evidencian una participación predominante de Consulta Externa (54%), seguida de Hospitalización (24%), Urgencias (13%), y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (5%) y Busbanza (4%). Esta distribución confirma que los servicios de mayor volumen continúan siendo los principales determinantes en la percepción institucional.

 <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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 41

### Consulta Externa

- Número de usuarios que recomendarían: 1.012
- Porcentaje del total: 54%
- Análisis: Se consolida como el principal impulsor de la recomendación institucional, concentrando más de la mitad de las respuestas positivas. Su alto volumen y contacto continuo con los usuarios fortalecen la confianza y posicionan este servicio como eje estratégico.

### Hospitalización

- Número de usuarios que recomendarían: 451
- Porcentaje del total: 24%
- Análisis: Representa el segundo mayor aporte a la recomendación global. La experiencia durante la estancia hospitalaria influye directamente en la percepción positiva y en la disposición a recomendar el servicio.

### Urgencias


- Número de usuarios que recomendarían: 252
- Porcentaje del total: 13%
- Análisis: Aporta una proporción significativa. La oportunidad, resolutivez y trato humanizado en situaciones críticas fortalecen la confianza del usuario.

### UBA Pajarito

- Número de usuarios que recomendarían: 98
- Porcentaje del total: 5%
- Análisis: Evidencia una participación creciente, manteniendo estándares de calidad y fortaleciendo la atención cercana al usuario.

### UBA Busbanza

- Número de usuarios que recomendarían: 78
- Porcentaje del total: 4%
- Análisis: Mantiene una participación estable, con altos niveles de satisfacción y coherencia

 <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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 41

en la calidad del servicio.


La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa y Hospitalización, sin desconocer el aporte estratégico de Urgencias y las Unidades Básicas de Atención.

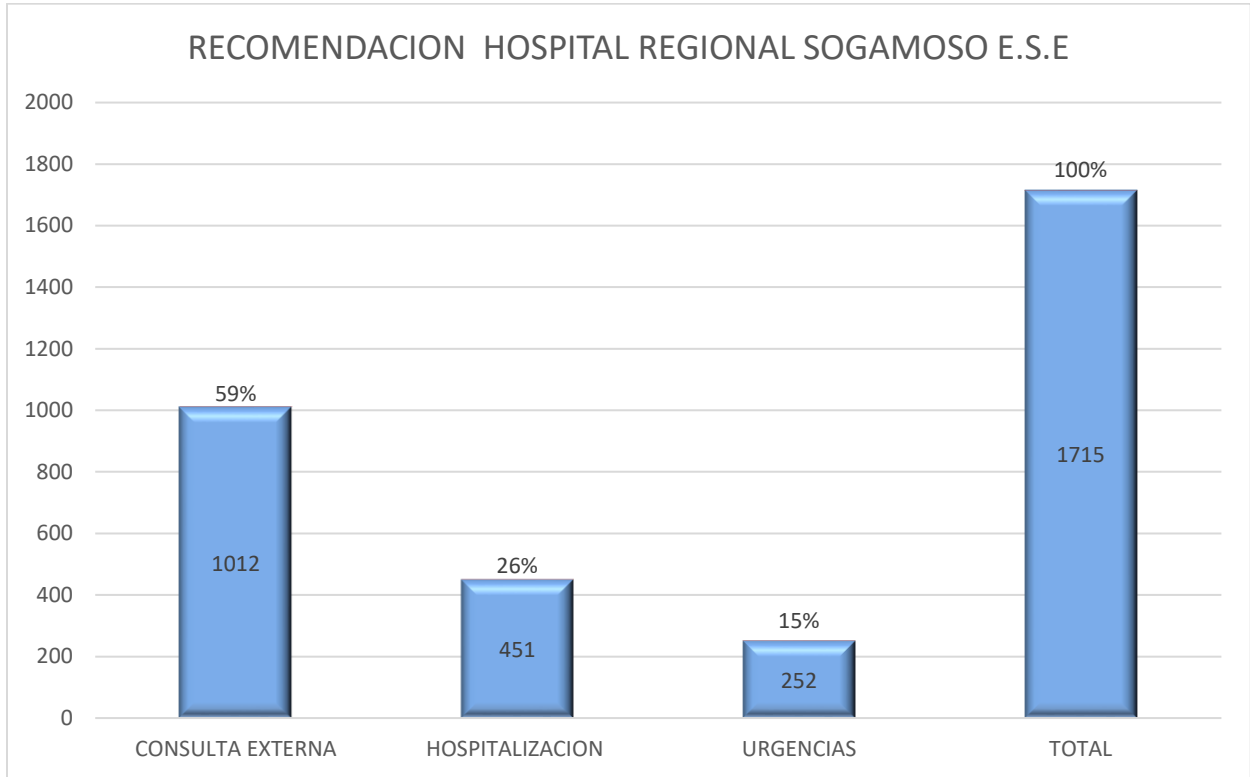
En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva integral, fortaleciendo la reputación y el posicionamiento del hospital como referente regional en calidad y humanización en la prestación de servicios de salud.

A continuación, se presentan los indicadores actualizados de intención de recomendación por servicio, con base en un total de 1.891 respuestas positivas, organizados de manera coherente y precisa:

- ✓ Alta propensión a la recomendación: La totalidad de las 1.891 respuestas refleja una intención positiva de recomendar el hospital, evidenciando un nivel excepcional de confianza y satisfacción.
- ✓ Consulta Externa como motor principal: Continúa siendo el pilar fundamental en la construcción de la percepción positiva institucional.
- ✓ Servicios críticos con alta valoración: Hospitalización y Urgencias mantienen un aporte significativo, destacándose por su calidad y complejidad asistencial.
- ✓ Aporte de las UBAS: Pajarito y Busbanza consolidan una percepción favorable, garantizando coherencia en la atención a nivel institucional.
- ✓ La satisfacción como estrategia: La alta recomendación fortalece la voz a voz positivo, la confianza comunitaria y el posicionamiento del hospital como referente regional.

## **PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN AL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO A SUS FAMILIARES Y AMIGOS**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 30 de 41</b>




El análisis de la recomendación global, enfocado en los servicios de la sede principal, se fundamenta en una muestra total de 1.715 usuarios que manifestaron intención positiva de recomendar la institución.

Los resultados posicionan a Consulta Externa como el eje estratégico institucional, al concentrar 1.012 recomendaciones (59%), consolidándose como el principal impulsor de la imagen y reputación del hospital. Su alto volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la convierten en el servicio con mayor incidencia en la percepción global.

En segundo lugar, el servicio de Hospitalización aporta 451 recomendaciones (26%), seguido por Urgencias con 252 recomendaciones (15%). Esta distribución confirma que la percepción positiva del hospital se sustenta principalmente en estos tres servicios, los cuales concentran la totalidad de la intención de recomendación en la sede principal.

En conjunto, los resultados evidencian que la confianza y disposición a recomendar la institución dependen directamente de la calidad percibida en los servicios ambulatorios, hospitalarios y 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 41

atención prioritaria, consolidando una base sólida de posicionamiento institucional.

Distribución de Usuarios por Servicio (que potencialmente recomendarían el hospital):

#### Consulta Externa

- Cantidad: 1.012 usuarios
- Porcentaje: 59%
- Observación: Principal punto de contacto con la población concentra más de la mitad de las recomendaciones. La calidad, oportunidad y trato humanizado son determinantes en la percepción positiva.

#### Hospitalización

- Cantidad: 451 usuarios
- Porcentaje: 26%
- Observación: La experiencia durante la estancia hospitalaria influye directamente en la satisfacción y en la recomendación del servicio.


#### Urgencias

- Cantidad: 252 usuarios
- Porcentaje: 15%
- Observación: La atención en contextos críticos hace de este servicio un factor clave, donde la oportunidad y resolutivez impactan la confianza del usuario.

### Conclusiones Clave – Intención de Recomendación

- Consulta Externa: Principal motor de la recomendación (59%)

Con 1.012 usuarios (59%), la Consulta Externa se consolida como el servicio con mayor incidencia en la recomendación institucional. Su elevado volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la posicionan como el principal punto de construcción de confianza. Mantener y fortalecer sus estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado es estratégico para sostener la voz a voz positivo y el posicionamiento

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 32 de 41</b>

institucional.

➤ Hospitalización: Experiencias integrales que consolidan confianza (26%)

El servicio de Hospitalización concentra 451 usuarios (26%) que manifestaron intención positiva de recomendar. La interacción prolongada durante la estancia, el acompañamiento permanente del talento humano y la percepción de seguridad clínica generan experiencias significativas y de alto impacto emocional. La excelencia en este servicio fortalece recomendaciones sólidas, basadas en vivencias directas y en la confianza construida durante el proceso de atención.


➤ Urgencias: Impacto decisivo en momentos críticos (15%)

Con 252 usuarios (15%), Urgencias representa un segmento estratégico en la generación de recomendaciones. Dada la naturaleza prioritaria y sensible de la atención, la oportunidad, la resolutiveidad y el trato humanizado influyen de manera determinante en la percepción institucional. Una experiencia positiva en contextos críticos deja una impresión duradera que refuerza la confianza comunitaria.

➤ Estrategia Integral para Fortalecer la Recomendación Global

Para maximizar la intención de recomendación en la sede principal durante marzo de 2026, se priorizan las siguientes acciones:

- Sostener la excelencia en Consulta Externa, dado su alto volumen y frecuencia de contacto con los usuarios, siendo el principal motor de la recomendación institucional.
- Garantizar experiencias asistenciales sobresalientes en Hospitalización, donde la interacción prolongada con el paciente consolida la confianza, la satisfacción y la percepción de seguridad clínica.
- Asegurar una atención oportuna, eficiente y resolutiveidad en Urgencias, especialmente en escenarios de alta vulnerabilidad, donde la experiencia del usuario tiene un impacto determinante en la percepción institucional.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 41

- En conjunto, estos tres servicios continúan siendo los principales canales mediante los cuales los usuarios se convierten en promotores de la institución, fortaleciendo de manera sostenida la percepción de calidad, confianza y compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. en marzo de 2026.


#### TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE MARZO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	252
Hospitalización	453
Consulta Externa	1013
UBA Busbanza	98
UBA Pajarito	78
<b>TOTAL</b>	<b>1.894</b>

La información recopilada a partir de las 1.894 encuestas aplicadas durante el mes de marzo de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención Pajarito y Busbanza.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, consolidando la confianza en la institución y fortaleciendo su posicionamiento en la región. La mayoría de los encuestados manifestó experiencias favorables frente a la calidad del servicio recibido, el trato humanizado, la oportunidad en la atención y la seguridad durante los procesos asistenciales.

Estos indicadores evidencian el compromiso sostenido del hospital con la mejora continua, la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 34 de 41</b>

calidad en la prestación de los servicios de salud y el bienestar integral de los pacientes. Asimismo, demuestran el impacto positivo del talento humano, la implementación de estrategias institucionales orientadas a la humanización y el fortalecimiento de los procesos internos de atención.

### SERVICIO DE URGENCIAS

- ✓ Encuestas realizadas: 252
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (87 %) y “Buena” (13 %)
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (99 %) y “Probablemente Sí” (1 %)


Observación: Durante el mes de marzo de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó una valoración completamente positiva tanto en satisfacción como en intención de recomendación, de acuerdo con las 252 encuestas aplicadas.

Estos resultados confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene estándares sólidos de oportunidad, eficiencia y humanización en la prestación del servicio de Urgencias, consolidándolo como un pilar estratégico en la satisfacción institucional y en el fortalecimiento del posicionamiento ante la

### SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	340
UCI NEONATAL	21
UCI ADULTOS	34
SALAS DE CIRUGIA	58
<b>TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL</b>	<b>453</b>

### HOSPITALIZACION GENERAL

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 35 de 41

- **Encuestas realizadas:** 451
- **Satisfacción:** 100 % positiva; “Muy Buena” (80%) y “Buena” (20 %)
- **Recomendación:** 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (78%) y “Probablemente Sí” (22 %)

Observación: La experiencia prolongada y directa en este servicio refuerza la percepción de un cuidado integral, una atención humanizada y una adecuada calidad clínica, consolidando la confianza de los usuarios y aumentando su disposición a recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### UCI NEONATAL

- **Encuestas realizadas:** 13

**Satisfacción:** 100 % positiva Muy Buena: 100 % Sin reportes en categorías Regular, Mala, Muy Mala o No Sabe

**Observación:** La atención en la UCI Neonatal refleja altos estándares de cuidado especializado y humanizado, generando confianza y seguridad en los usuarios, lo que evidencia la calidad integral del servicio y fortalece su reputación dentro de la institución.


### UCI ADULTOS

- En el servicio de Uci adultos 25 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (74%) "Buena" (26%). sin reportes de "Regular", "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

**Observación:** La atención en la UCI Adultos mantiene estándares de cuidado especializado y humanizado, generando confianza y seguridad en los usuarios, lo que evidencia la calidad integral del servicio y fortalece su reconocimiento dentro de la institución.

### SALAS DE CIRUGIA

- En el servicio de salas de cirugía 57 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (81%) "Buena" (19%). Sin reportes de “Regular”, sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

 <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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 36 de 41

**Observación:** La atención en Salas de Cirugía refleja altos estándares de calidad clínica y humanización, generando confianza en los usuarios y consolidando la percepción positiva de los servicios quirúrgicos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Encuestas realizadas: 1013

- Satisfacción: 97% “Muy Buena” (74%), “Buena” (23%) Regular (3%) sin reportes de “Mala”, “Muy Mala” o “No Sabe”.
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (79%) y “Probablemente Sí” (21%).

Observación: La Consulta Externa se consolida como el principal motor de satisfacción y recomendación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando una atención eficiente, oportuna y cercana, que responde de manera efectiva a las necesidades de la población de Sogamoso y fortalece la confianza de los usuarios en la institución.

### SERVICIO DE UBA PAJARITO:

Encuestas realizadas: 98

- ✓ Satisfacción: 100% “Muy Buena” (51%), “Buena” (49%)
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (66%), “Probablemente Sí” (34%).


Observación: La UBA Pajarito demuestra un alto nivel de satisfacción y confianza entre sus usuarios, ofreciendo atención cercana, eficiente y de calidad, fortaleciendo su reputación y la disposición de los usuarios a recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### SERVICIO DE UBA BUSBANZA:

Encuestas realizadas: 80

- ✓ Satisfacción: 100% positiva; “Muy Buena” (99%) “Buena” (1%)
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (100%).

**Observación:** La UBA Busbanza refleja un alto nivel de satisfacción y confianza de los usuarios, destacándose por su atención cercana, eficiente y de calidad, consolidando su

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 41

reputación y fortaleciendo la disposición de los usuarios a recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### **Satisfacción Global del Usuario (R256)**


Durante marzo de 2026, y según la información de las tablas, se obtuvieron 1.857 respuestas de satisfacción en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La Consulta Externa concentró la mayor proporción con 979 respuestas (53%), consolidándose como el principal motor de satisfacción institucional. Le siguen Hospitalización con 451 respuestas (24%), Urgencias con 252 respuestas (14%), UBA Pajarito con 97 respuestas (5%) y UBA Busbanza con 78 respuestas (4%).

Estos resultados evidencian que todos los servicios mantienen altos niveles de satisfacción, reflejando una atención eficiente, cercana y humanizada. La predominancia de Consulta Externa, junto con la percepción positiva en los demás servicios, fortalece la confianza de los usuarios y consolida la reputación del hospital como una institución comprometida con la calidad integral de la atención.

### **Satisfacción Global en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E Satisfacción Global – Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. – marzo 2026**

De un total de 1 682 respuestas sobre satisfacción, la distribución por servicio muestra que la Consulta Externa es el mayor contribuyente con un 58 % de las respuestas, seguida de Hospitalización con 27 % y Urgencias con 15 %.

Estos resultados reflejan que la Consulta Externa es el principal motor de la satisfacción global, evidenciando atención eficiente, cercana y humanizada. Los demás servicios también presentan altos niveles de satisfacción, consolidando la confianza de los usuarios y fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como institución comprometida con la calidad integral de la atención.

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 38 de 41

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

De un total de 1.891 encuestas de recomendación, la distribución por servicio es la siguiente:

- ✓ Consulta Externa: 1.012 respuestas (54%)
- ✓ Hospitalización: 451 respuestas (24%)
- ✓ Urgencias: 252 respuestas (13%)
- ✓ UBA Pajarito: 98 respuestas (5%)
- ✓ UBA Busbanza: 78 respuestas (4%)


Estos resultados evidencian que la Consulta Externa se consolida como el principal motor de recomendación, destacándose por una atención eficiente, cercana y humanizada. Por su parte, Hospitalización, Urgencias y las UBAs mantienen altos niveles de recomendación, lo que fortalece la confianza de los usuarios y consolida la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad integral en la atención.

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

Durante marzo de 2026 se registraron 1.715 respuestas positivas de recomendación en los servicios principales del hospital, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 1.012 respuestas (59%)
- ✓ Hospitalización: 451 respuestas (26%)
- ✓ Urgencias: 252 respuestas (15%)

Estos resultados evidencian que la Consulta Externa se consolida como el principal motor de recomendación, destacándose por una atención eficiente, cercana y humanizada, así como por su alto volumen y continuidad en el contacto 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 39 de 41

Por su parte, Hospitalización y Urgencias mantienen altos niveles de recomendación, reflejando experiencias positivas asociadas a la calidad clínica, la oportunidad en la atención y el trato humanizado.

La recomendación global en la sede principal durante marzo de 2026 evidencia una alta confianza y satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad integral y la humanización en la atención.


## 5. HALLAZGOS – MARZO 2026

Se mantiene un alto nivel de percepción favorable en todos los servicios evaluados.

- ✓ La sede principal concentra el mayor volumen de encuestas, especialmente en Consulta Externa (58%), Hospitalización (27%) y Urgencias (15%), lo que permite un análisis representativo de la experiencia del usuario.
- ✓ Las UBA Pajarito (5%) y Busbanza (4%) aportan de manera significativa al modelo de atención descentralizado, evidenciando coherencia en la calidad percibida y en la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Los resultados respaldan la efectividad de las estrategias institucionales en calidad, humanización y seguridad del paciente, reflejadas en altos niveles de satisfacción y recomendación.
- ✓ Se evidencia una alta intención de recomendación por parte de los usuarios, lo que fortalece la confianza institucional y el posicionamiento del hospital en la comunidad.
- ✓ En conjunto, los hallazgos del mes de marzo de 2026 confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene estándares elevados de satisfacción, consolidándose como una entidad orientada a la excelencia y al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

✓

## 6. CONCLUSIONES


 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 40 de 41

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza) mantienen niveles excepcionalmente altos de satisfacción e intención de recomendación en todos los servicios evaluados, reflejando la confianza y valoración positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención.

- La Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia, tanto por su alto volumen de atención (58% de la satisfacción y 54% de la recomendación) como por su impacto determinante en la percepción global y en la construcción de una imagen institucional positiva.
- Los servicios de Hospitalización (27%) y Urgencias (15%), pese a su complejidad, registran niveles sobresalientes de satisfacción y recomendación, evidenciando la capacidad institucional para brindar atención segura, oportuna y humanizada en contextos críticos.
- Las UBA Pajarito (5%) y Busbanza (4%) presentan una valoración altamente favorable, confirmando la efectividad del modelo de atención descentralizado y su impacto positivo en las comunidades.
- La ausencia o mínima presencia de valoraciones negativas en todas las mediciones constituye un indicador sólido de confianza, fidelización y experiencia positiva, consolidando al hospital como referente en calidad y humanización.
- En conjunto, los resultados de marzo de 2026 ratifican el compromiso institucional con la mejora continua, fortaleciendo el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad orientada a la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa: Dado su alto volumen de atención (58% de la satisfacción y 54% de la recomendación), es fundamental continuar con

 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
	INFORME DE SATISFACCION MES MARZO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 41 de 41

procesos de mejora continua, optimización de tiempos de atención, fortalecimiento del trato humanizado y seguimiento permanente a la experiencia del usuario.

- ✓ Potenciar la visibilidad y posicionamiento de las UBAs: Aunque su participación es menor (UBA Pajarito 5% y UBA Busbanza 4%), presentan una valoración altamente favorable. Se recomienda implementar estrategias de difusión, educación comunitaria y fortalecimiento del acceso, que permitan ampliar su alcance y aprovechar su alto nivel de confianza.
- ✓ Fortalecer la fidelización y la recomendación de los usuarios: El elevado nivel de recomendación evidencia una base sólida de usuarios leales. Se sugiere desarrollar estrategias de fidelización como campañas de reconocimiento, espacios para testimonios y mecanismos de participación ciudadana, que fortalezcan la credibilidad institucional y la voz a voz positivo.
- ✓ Sostener la calidad en servicios críticos: Garantizar la oportunidad, resolutivez y trato humanizado en Hospitalización (27%) y Urgencias (15%), servicios clave en la experiencia del usuario y en la percepción institucional.

## 8. FIRMA

*Yuri Marcela Vargas T.*

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