

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 32

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el tercer trimestre de 2026 (julio a septiembre), con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la percepción de la calidad de la atención, que permitan orientar acciones encaminadas al fortalecimiento de la eficiencia, oportunidad, seguridad, humanización y mejoramiento continuo de los servicios de salud ofrecidos por la institución.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el proceso de medición, consolidación y análisis de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el tercer trimestre de 2026 (julio a septiembre), mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y las Unidades Básicas de Atención (UBA) Pajarito y Busbanza, realizadas por el equipo de Humanización, Trabajo Social y Psicología.

Asimismo, incluye la consolidación, sistematización y análisis de la información recolectada, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar las principales fortalezas en la prestación de los servicios y establecer oportunidades de mejora relacionadas con la atención brindada.

Finalmente, el informe presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos, orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, seguridad, eficiencia y humanización de la atención, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y a una atención centrada en las necesidades de 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 32

DIRIGIDO A:

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

3. DESARROLLO DEL INFORME

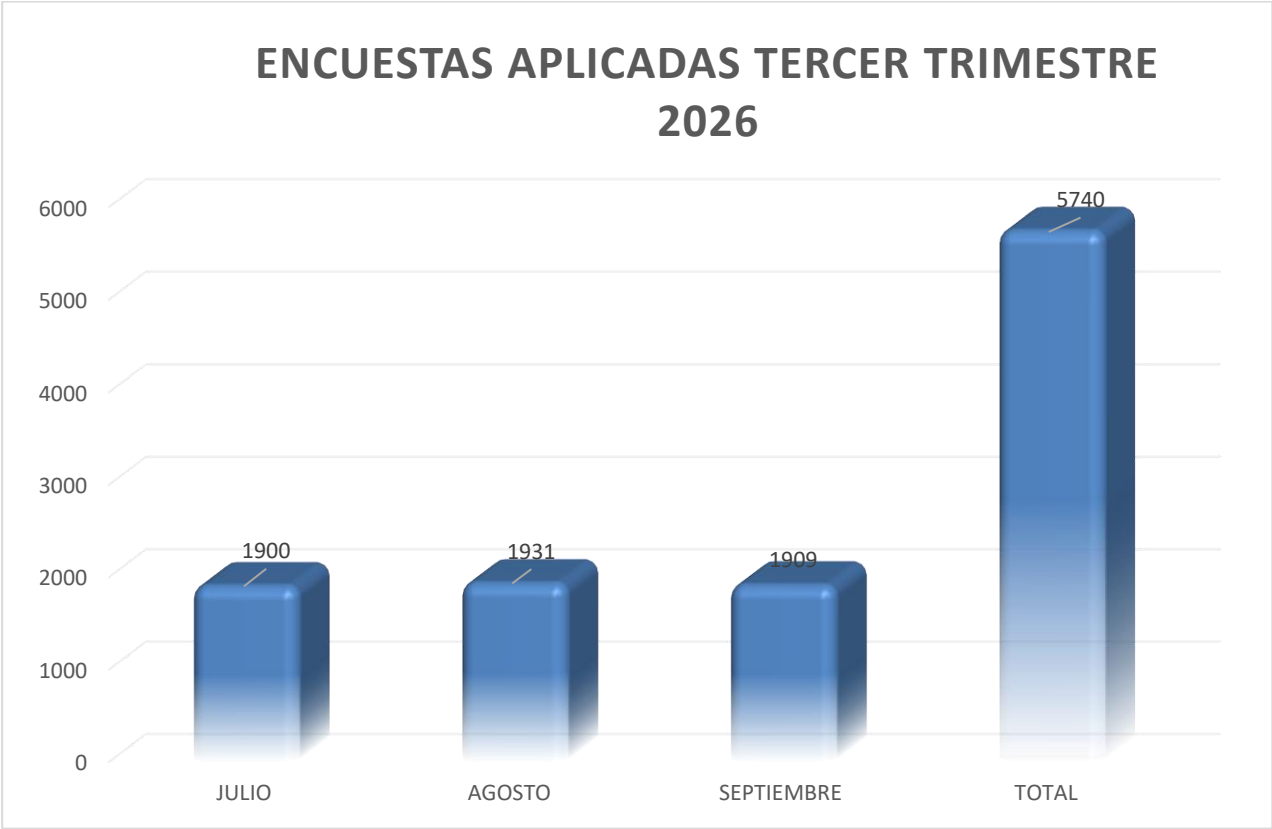
El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. desarrolla e implementar estrategias orientadas a responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, fortaleciendo el seguimiento, la evaluación y el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con la prestación de los servicios de salud. En este contexto, la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios constituye una herramienta fundamental para conocer su percepción frente a la calidad de la atención, identificar fortalezas y oportunidades de mejora, y orientar la toma de decisiones encaminadas al fortalecimiento de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

El presente informe expone el comportamiento de los resultados obtenidos mediante las encuestas de satisfacción aplicadas durante el tercer trimestre de 2026, correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026. Durante este período se aplicaron encuestas a los usuarios atendidos en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa, así como en las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

La información recopilada fue consolidada, sistematizada y analizada con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos, identificar tendencias en la percepción de la atención y establecer oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, seguridad, eficiencia y humanización de los servicios prestados por la institución.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 32

ENCUESTAS APLICADAS TERCER TRIMESTRE 2026



Gráfica 1. Encuestas aplicadas Tercer trimestre año 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se aplicaron un total de 5.740 encuestas de satisfacción a usuarios de los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., permitiendo realizar un análisis comparativo del comportamiento mensual de los principales indicadores relacionados con la percepción de la calidad de la atención.

En el mes de julio se aplicaron 1.900 encuestas, correspondientes al 33,1 % del total del trimestre. Este resultado permitió contar con una participación significativa de los usuarios atendidos en los diferentes servicios, facilitando la identificación de 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 32

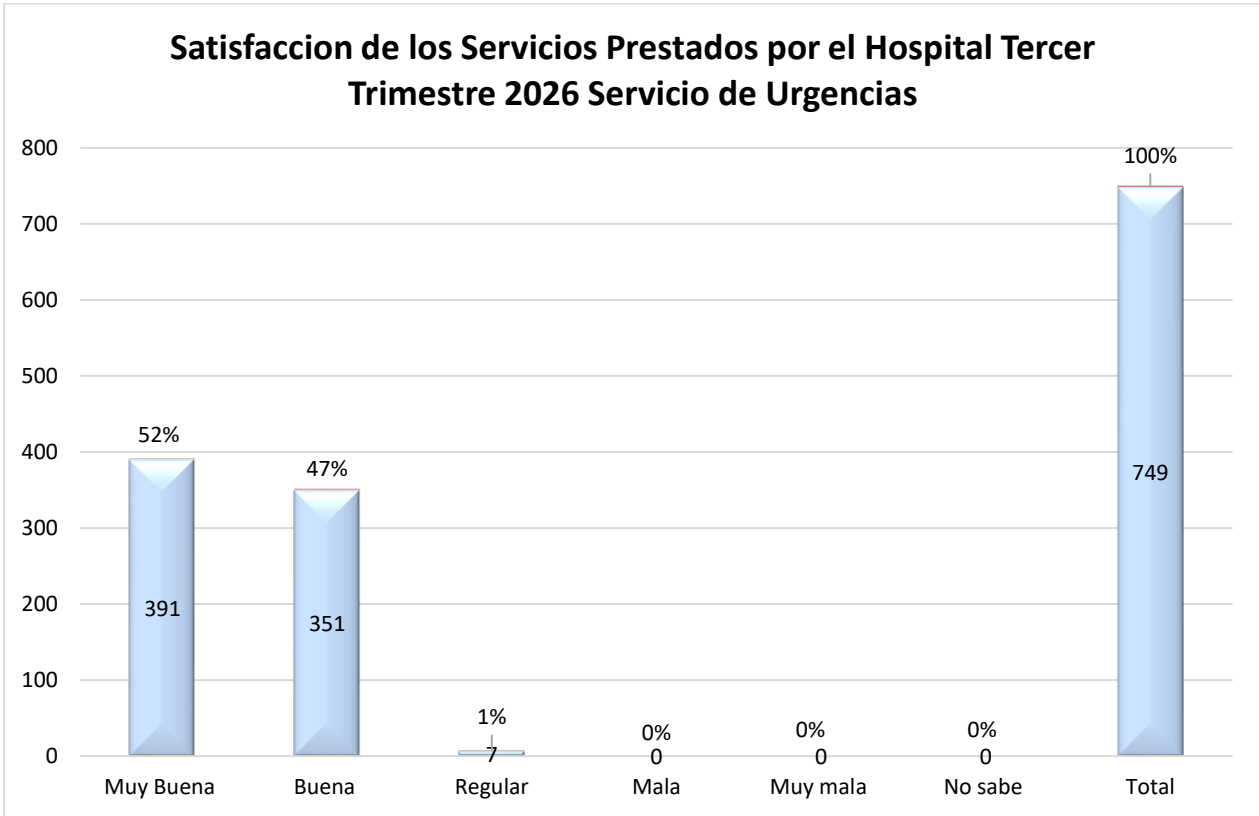
percepción frente a la atención recibida y el comportamiento de los indicadores de satisfacción.

Durante el mes de agosto se aplicaron 1.931 encuestas, representando el 33,6 % del total del período y constituyéndose en el mes con mayor número de encuestas aplicadas durante el trimestre. Este resultado refleja una participación sostenida de los usuarios en el proceso de medición de la satisfacción y proporciona información relevante para el seguimiento de la calidad percibida en los diferentes servicios institucionales.

En el mes de septiembre se aplicaron 1.909 encuestas, equivalentes al 33,3 % del total. El resultado evidencia una participación estable respecto a los meses anteriores, permitiendo mantener la continuidad en la medición y seguimiento de la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

En términos generales, durante el tercer trimestre se observa una distribución equilibrada en el número de encuestas aplicadas, con valores similares entre los tres meses evaluados. Esta participación permite disponer de información continua para el seguimiento de los niveles de satisfacción, identificar fortalezas y oportunidades de mejora y orientar acciones encaminadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, seguridad y humanización de la atención.

RESULTADOS CONSOLIDADOS DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2026



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

Durante el tercer trimestre de 2026, el servicio de Urgencias registró un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De un total de 749 encuestas aplicadas, 742 usuarios (99 %) calificaron la atención recibida como “Muy Buena” o “Buena”, evidenciando una percepción ampliamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados.

Del total de encuestas, 391 usuarios (52 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 351 usuarios (47 %) la calificaron como “Buena”. Estos resultados reflejan una valoración positiva de la atención recibida y evidencian el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios orientados a una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios.

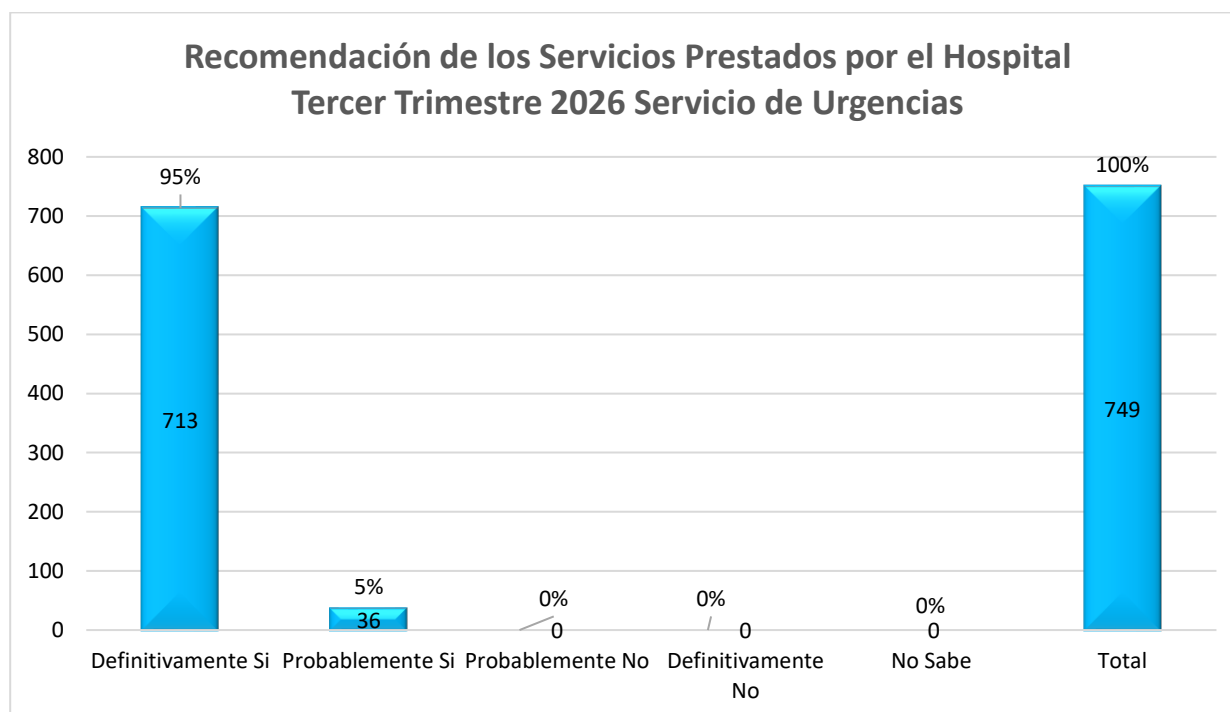
Por otra parte, 7 usuarios (1 %) calificaron la atención como “Regular”, constituyendo una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la experiencia del usuario y la

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 32

calidad percibida durante la atención. No se registraron calificaciones en las categorías “Mala”, “Muy Mala” o “No sabe”, lo que evidencia que las valoraciones no favorables fueron mínimas durante el período evaluado.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian un elevado nivel de satisfacción en el servicio de Urgencias, con una valoración favorable del 99 %, lo cual constituye un resultado positivo para la institución. Se considera importante mantener las acciones de mejoramiento continuo orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la atención, la comunicación e información brindada a los usuarios, el trato humanizado y la experiencia durante la prestación del servicio.

CONSOLIDADO DE RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL TERCER TRIMESTRE



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

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Urgencias durante el tercer trimestre de 2026 evidencia un nivel altamente favorable de confianza y satisfacción por parte

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 32

de los usuarios frente a la atención recibida. La disposición para recomendar el servicio constituye un indicador relevante de la percepción de calidad y de la experiencia de los usuarios durante su proceso de atención.

De un total de 749 encuestas aplicadas, 713 usuarios (95 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mientras que 36 usuarios (5 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, el 100 % de los usuarios presentó una intención favorable de recomendar el servicio, lo que evidencia un resultado altamente positivo en términos de satisfacción, confianza y percepción de la atención recibida.

Por otra parte, no se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”, lo que indica que durante el período evaluado no se identificaron manifestaciones desfavorables frente a la intención de recomendar el servicio.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción altamente favorable del servicio de Urgencias, con una intención de recomendación positiva del 100 %, constituyéndose en un resultado significativo para el seguimiento de la experiencia del usuario. Este comportamiento refleja la valoración positiva de la atención brindada y el compromiso institucional con una prestación de servicios segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios. Se recomienda mantener las estrategias de mejoramiento continuo y fortalecer las acciones relacionadas con la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y el trato humanizado, con el propósito de conservar estos resultados favorables.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN POR SERVICIOS: SERVICIO
HOSPITALIZACION**

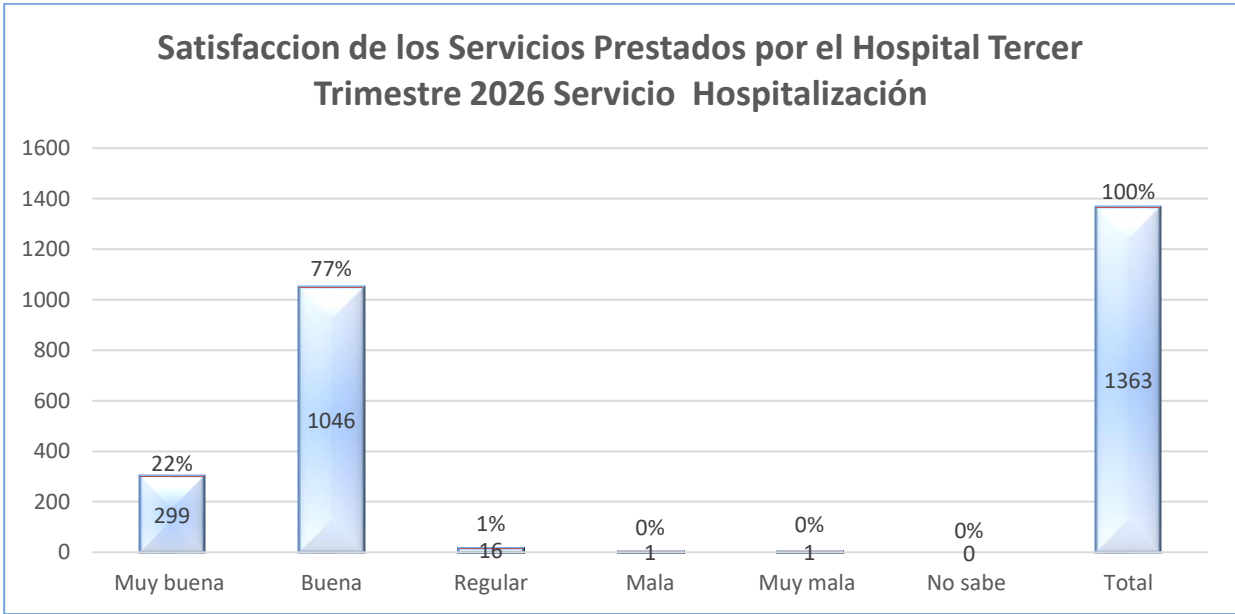


Gráfico 8. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de hospitalización

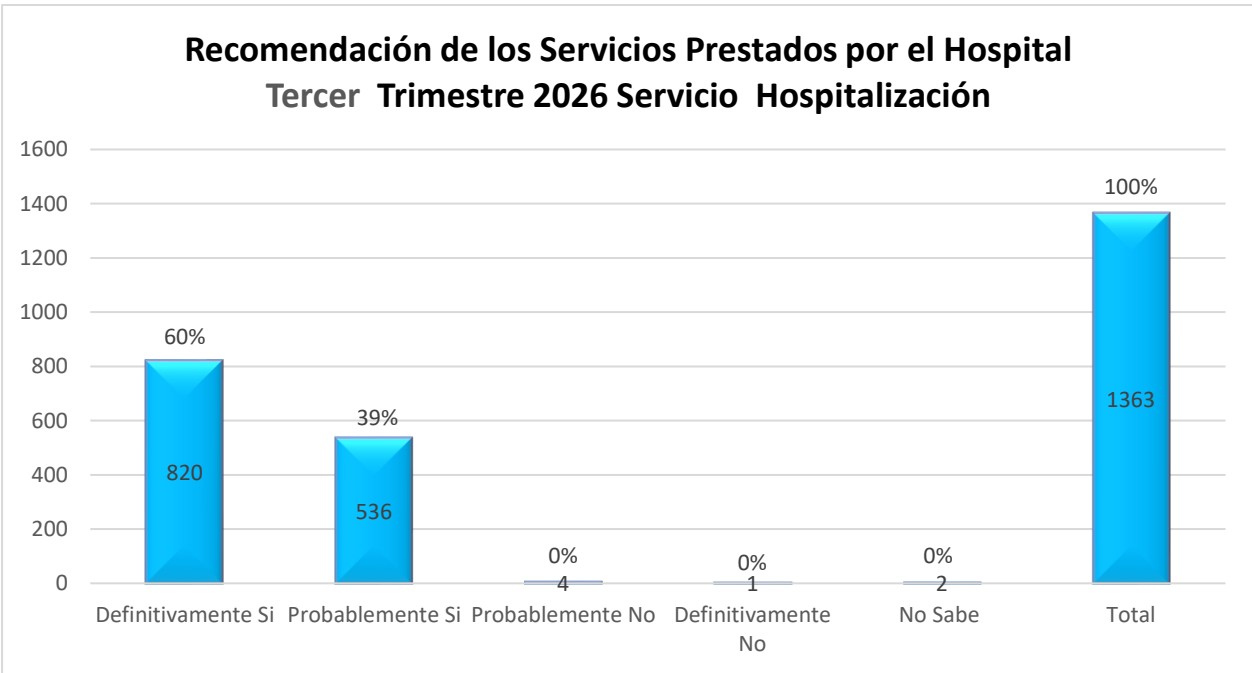


Gráfico 9. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de hospitalización

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 32

Durante el tercer trimestre de 2026, el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó resultados favorables en los indicadores de satisfacción e intención de recomendación. De un total de 1.363 encuestas aplicadas, se obtuvieron 1.345 valoraciones positivas, correspondientes a las categorías “Muy Buena” y “Buena”, para un resultado global de 98,7% de satisfacción, equivalente al 99% al expresarlo sin decimales.

De las valoraciones positivas, 299 usuarios (22%) calificaron la atención como “Muy Buena” y 1.046 usuarios (77%) como “Buena”. Por otra parte, 16 usuarios (1%) calificaron la atención como “Regular”, mientras que se registró 1 valoración “Mala” y 1 “Muy Mala”, representando cada una menos del 1% del total.

En cuanto a la intención de recomendación, 820 usuarios (60%) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio y 536 usuarios (39%) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, estas respuestas representan 1.356 usuarios con intención favorable de recomendación, equivalente al 99,5%, mientras que las respuestas desfavorables fueron mínimas: 4 usuarios (0,3%) respondieron “Probablemente No”, 1 usuario (0,1%) “Definitivamente No” y 2 usuarios (0,1%) seleccionaron “No Sabe”.

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable del servicio de Hospitalización, tanto frente a la atención recibida como a la disposición de los usuarios para recomendarla. Este comportamiento constituye un resultado positivo para el seguimiento de la experiencia del usuario y refleja el aporte de aspectos relacionados con la atención humanizada, el trato recibido y el acompañamiento durante la estancia hospitalaria.

No obstante, las valoraciones regulares o desfavorables y las respuestas con baja intención de recomendación constituyen oportunidades de mejora que requieren seguimiento, especialmente cuando puedan presentarse de manera recurrente. En este sentido, se considera pertinente continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 32

oportunidad de la atención, comunicación e información a pacientes y familiares, trato digno y humanizado y continuidad del cuidado.

En conclusión, durante el tercer trimestre de 2026, el servicio de Hospitalización presentó un comportamiento favorable, con 98,7% de satisfacción y 99,5% de intención favorable de recomendación, resultados que evidencian una valoración positiva de los usuarios frente a la atención recibida y constituyen un insumo para mantener y fortalecer las acciones de mejora continua del servicio.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

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

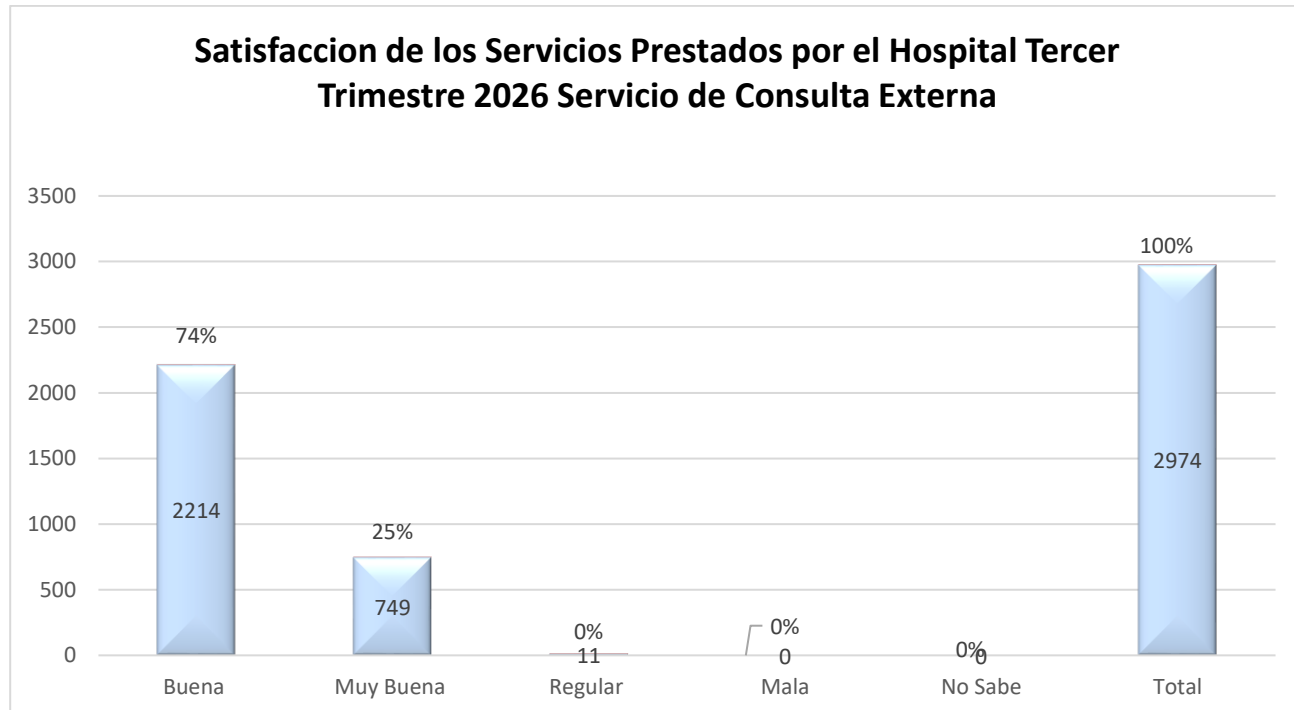


Gráfico 10. Satisfacción de los usuarios – Servicio de Consulta Externa

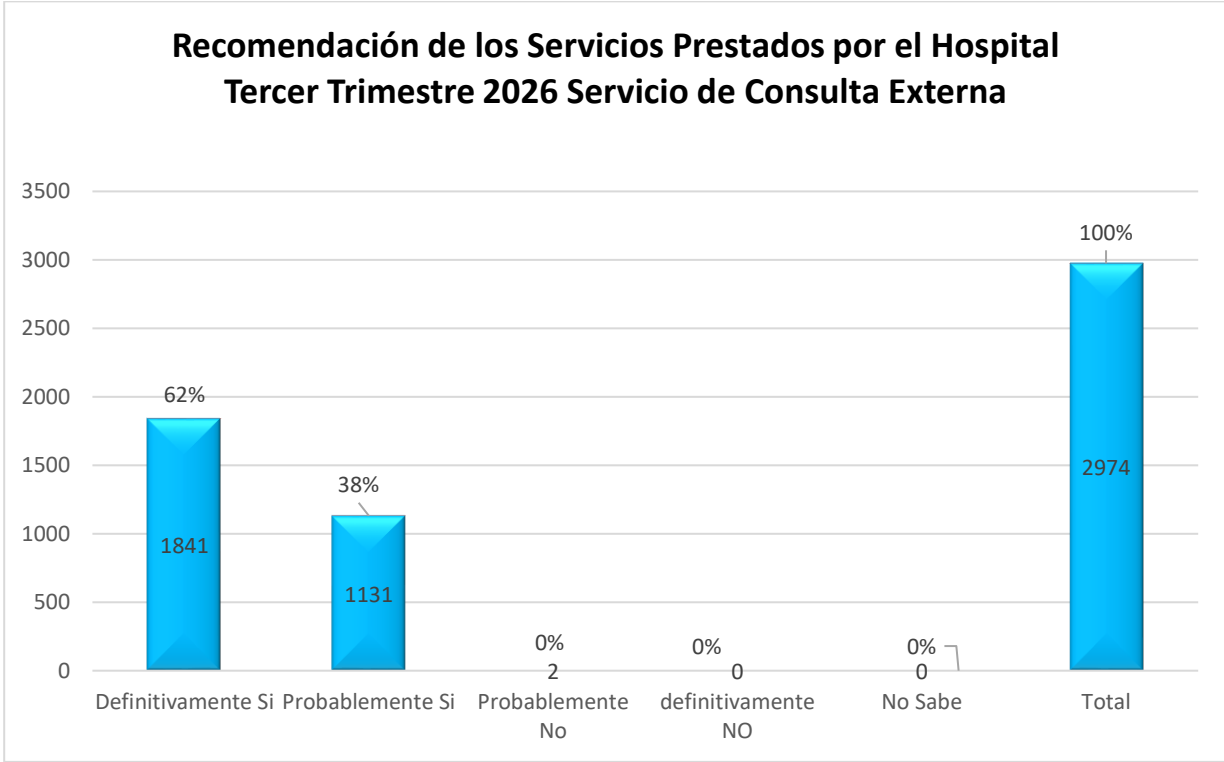


Gráfico 11 Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de consulta externa

Durante el tercer trimestre de 2026, el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó resultados altamente favorables tanto en la satisfacción de los usuarios como en su intención de recomendar el servicio. De un total de 2.974 encuestas aplicadas, 2.963 usuarios (99,6 %) calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”, de los cuales 749 usuarios (25 %) la calificaron como “Muy Buena” y 2.214 usuarios (74 %) como “Buena”. Por otra parte, 11 usuarios (0,4 %) calificaron la atención como “Regular”, sin registrarse calificaciones en las categorías “Mala” ni “No Sabe”.

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida, reflejando una valoración positiva de aspectos relacionados con la calidad del servicio, el trato brindado por el talento humano y la atención a las necesidades de los usuarios. La baja proporción de valoraciones regulares constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos y mantener los niveles de satisfacción alcanzados.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 32

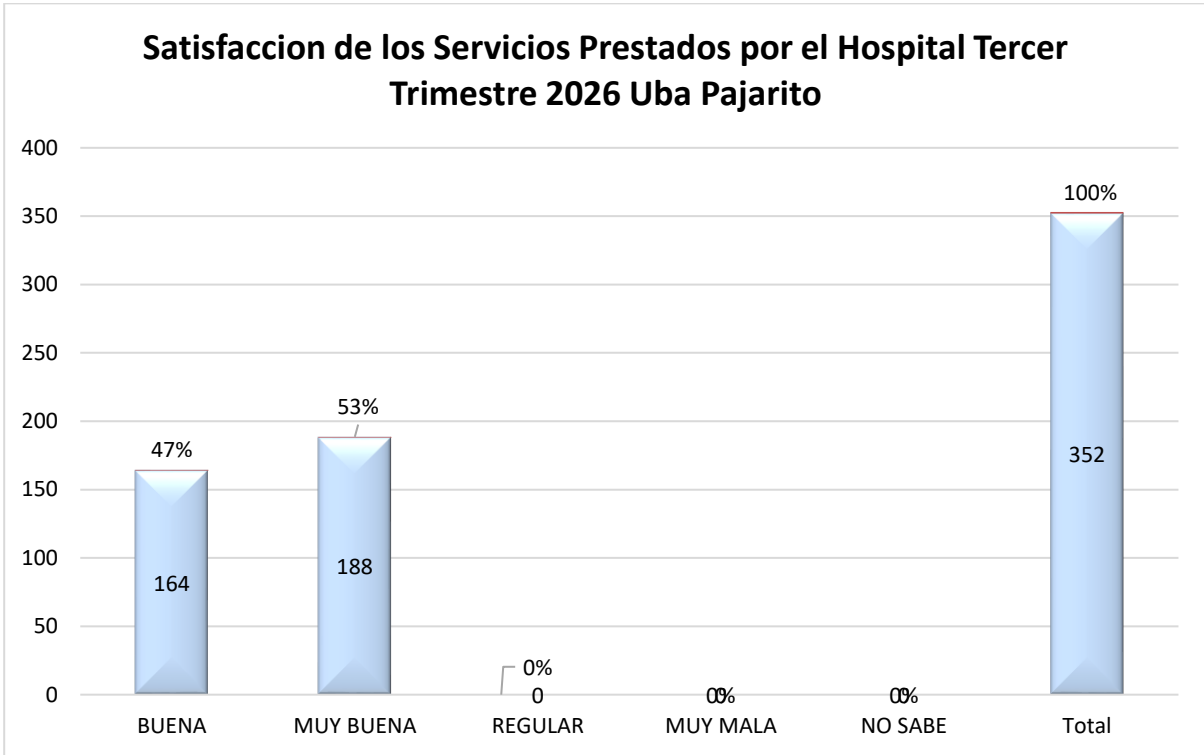
En cuanto a la intención de recomendación, 1.841 usuarios (62 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio de Consulta Externa, mientras que 1.131 usuarios (38 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, 2.972 usuarios (99,9 %) expresaron una intención favorable de recomendar el servicio. Se registraron únicamente 2 usuarios (0,1 %) que respondieron “Probablemente No”, sin respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

La correspondencia entre los altos niveles de satisfacción y la elevada intención de recomendación evidencia una percepción positiva y un alto nivel de confianza de los usuarios frente al servicio de Consulta Externa. Este comportamiento permite reconocer como fortalezas aspectos asociados a la atención brindada por el talento humano, el trato humanizado y la calidad percibida durante el proceso de atención.

En términos generales, Consulta Externa se consolida como una fortaleza institucional, al alcanzar un 99,6 % de satisfacción favorable y un 99,9 % de intención favorable de recomendación. Se recomienda mantener las estrategias de mejoramiento continuo que han contribuido a estos resultados y realizar seguimiento a las valoraciones no favorables, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer permanentemente la calidad, oportunidad, humanización y experiencia del usuario.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA UBA PAJARITO

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



Grafica 12 Satisfacción Global de Consulta Externa UBA Pajarito.

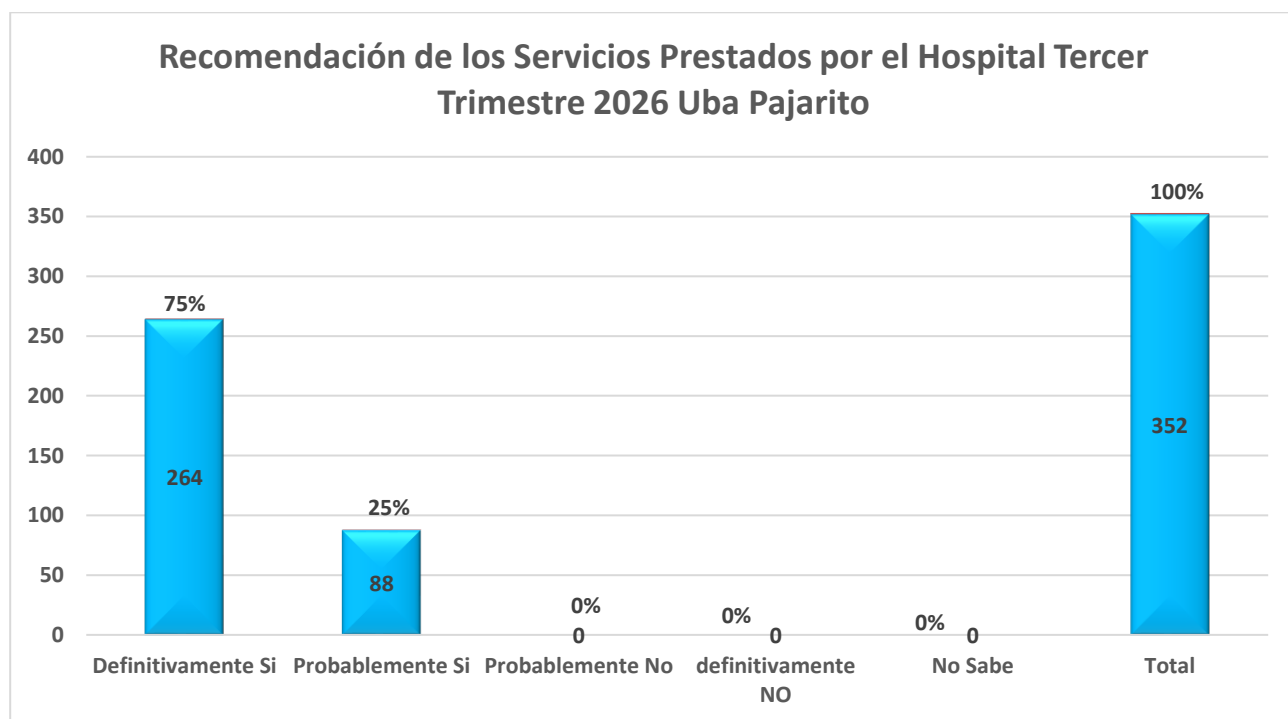
Durante el tercer trimestre de 2026, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó un resultado altamente favorable en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. De un total de 352 encuestas aplicadas, 188 usuarios (53 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 164 usuarios (47 %) la calificaron como “Buena”. En conjunto, el 100 % de los usuarios presentó una valoración favorable de la atención, evidenciando un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados.

No se registraron calificaciones en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”, lo que refleja la ausencia de valoraciones desfavorables durante el período evaluado. Este comportamiento constituye un resultado positivo y evidencia una percepción favorable frente a la calidad de la atención, el trato recibido y el desempeño del talento humano.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 32

En términos generales, los resultados obtenidos permiten identificar a la UBA Pajarito como una fortaleza institucional, al alcanzar un 100 % de satisfacción favorable. Este resultado refleja el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en las necesidades de los usuarios.

Se recomienda mantener las estrategias implementadas y continuar con el seguimiento periódico de la satisfacción, con el propósito de conservar estos resultados y fortalecer de manera permanente la calidad de los servicios y la experiencia de los usuarios.



Grafica 13. Recomendaría Amigos y Familiares la UBA Pajarito

Durante el tercer trimestre de 2026, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó resultados altamente favorables tanto en la satisfacción de los usuarios como en su intención de recomendar el servicio. De un total de 352 encuestas aplicadas, 264 usuarios (53 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 32

264 usuarios (47 %) como “Buena”. En conjunto, estas valoraciones representan un 100 % de satisfacción favorable, sin registrarse respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” o “No Sabe”.

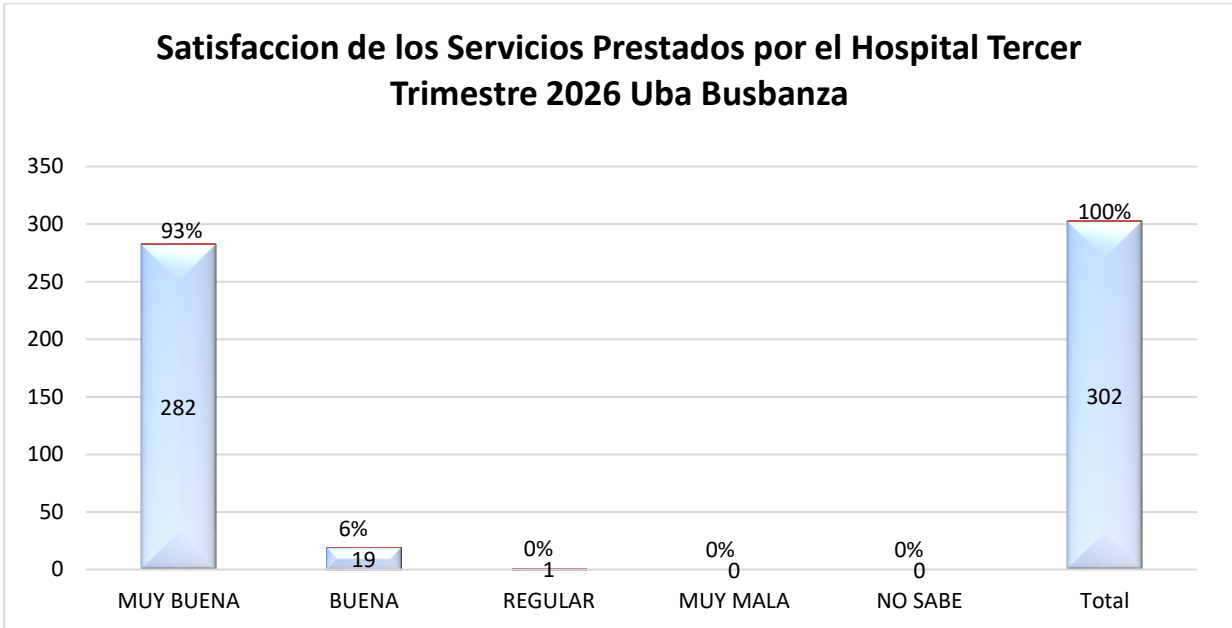
En cuanto a la intención de recomendación, 264 usuarios (75 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 88 usuarios (25 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, el 100 % de los usuarios presentó una intención favorable de recomendar la UBA Pajarito. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

La coincidencia de resultados favorables en ambos indicadores evidencia una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención recibida, reflejando un alto nivel de confianza y aceptación del servicio. Este comportamiento permite destacar aspectos relacionados con el trato humanizado, la calidad de la atención y el compromiso del talento humano con las necesidades de los usuarios.

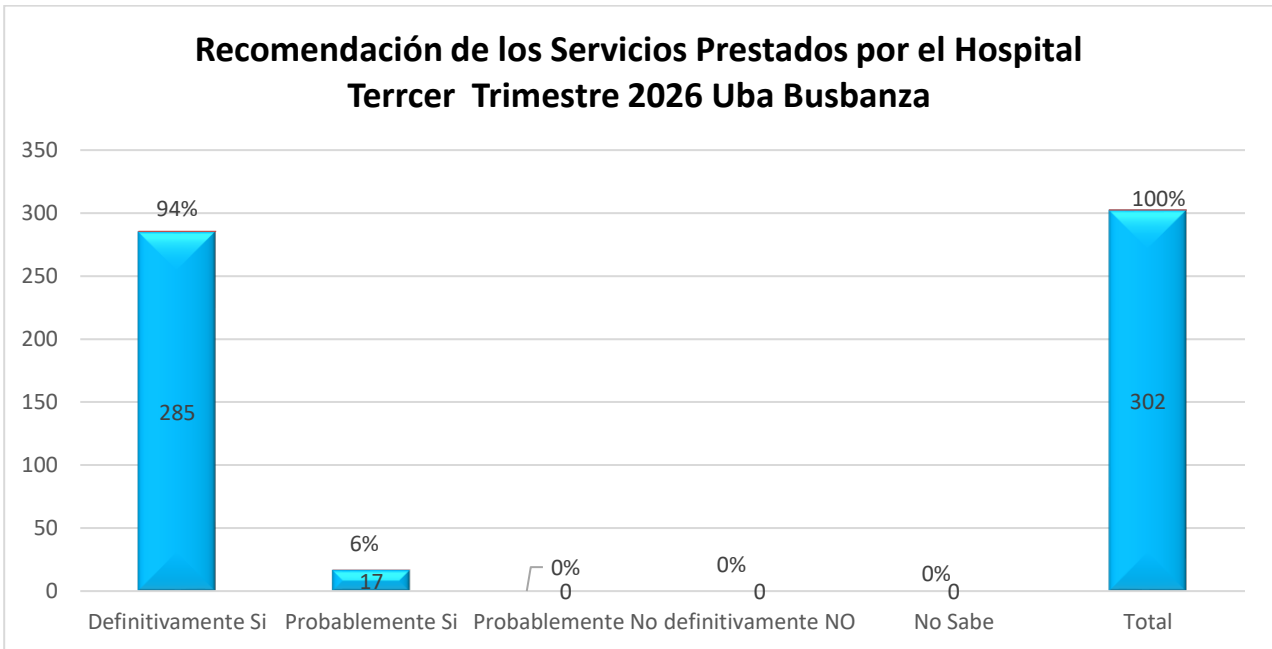
En términos generales, la UBA Pajarito se consolida como una fortaleza institucional, al alcanzar un 100 % de satisfacción favorable y un 100 % de intención favorable de recomendación durante el período evaluado. Estos resultados reflejan el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona. Se recomienda mantener las estrategias de mejoramiento continuo y el seguimiento periódico de estos indicadores, con el propósito de conservar los resultados alcanzados y continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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



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



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

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 32

Durante el tercer trimestre de 2026, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó resultados altamente favorables tanto en la satisfacción de los usuarios como en su intención de recomendar el servicio. De un total de 302 encuestas aplicadas, 282 usuarios (93 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 19 usuarios (6 %) la calificaron como “Buena”. En conjunto, 301 usuarios (99 %) expresaron una valoración favorable de la atención recibida.

Por otra parte, 1 usuario calificó la atención como “Regular”, correspondiente aproximadamente al 0,3 % del total. No se registraron respuestas en las categorías “Muy Mala” ni “No Sabe”. Si bien esta valoración representa un caso aislado, constituye una oportunidad puntual para continuar fortaleciendo la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

En relación con la intención de recomendación, 285 usuarios (94 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 17 usuarios (6 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, los 302 usuarios (100 %) presentaron una intención favorable de recomendar la UBA Busbanza. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

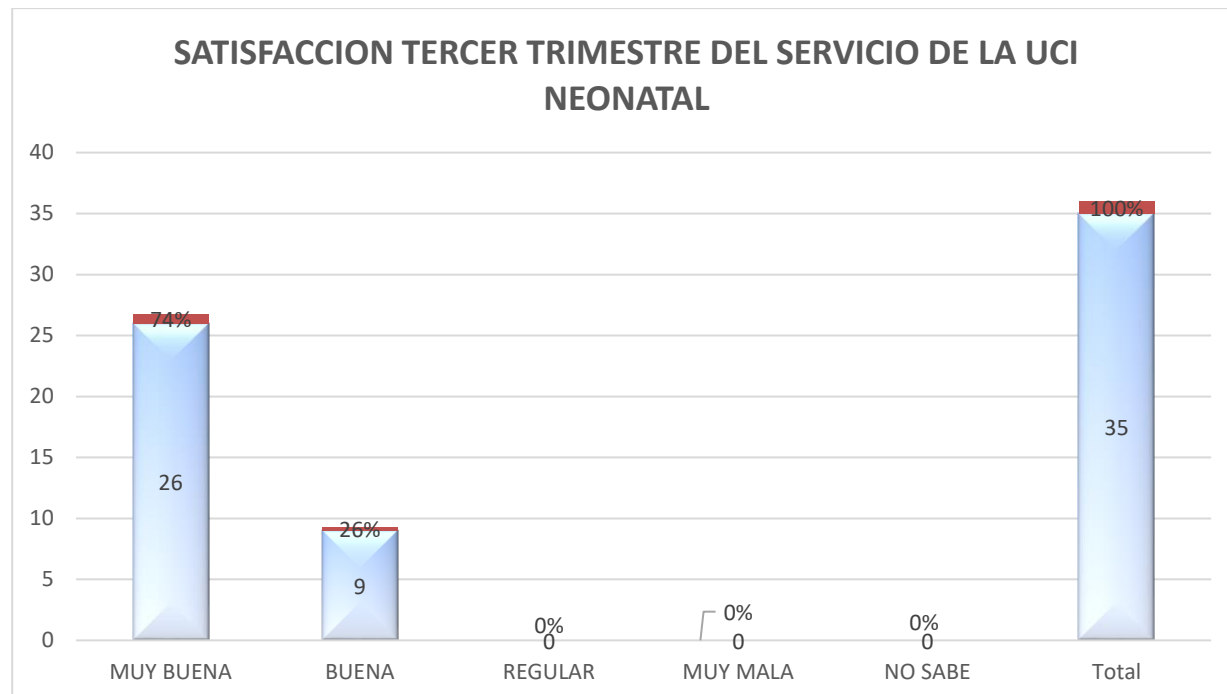
Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida, con un 99 % de satisfacción favorable y un 100 % de intención favorable de recomendación. Este comportamiento refleja la confianza de los usuarios en el servicio y permite destacar aspectos relacionados con la calidad de la atención, el trato humanizado y la disposición del talento humano para responder a sus necesidades.

En términos generales, la UBA Busbanza se consolida como una fortaleza institucional, al mantener resultados sobresalientes en los indicadores evaluados. Se recomienda continuar con las estrategias de mejoramiento continuo y realizar seguimiento a las valoraciones no

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 32

favorables, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y mantener una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en la persona.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI NEONATAL



Los resultados de la intención de recomendación de los usuarios de la UBA Busbanza durante el tercer trimestre de 2026 evidencian un nivel excepcional de confianza y satisfacción con los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

De las 294 encuestas aplicadas, 292 usuarios (99 %) manifestaron que definitivamente recomendarían el servicio, mientras que 2 usuarios (1 %) respondieron que probablemente lo recomendarían. En conjunto, estas respuestas representan un 100 % de intención positiva de recomendación, sin registrarse respuestas en las categorías "Probablemente no", "Definitivamente no" ni "No sabe".

La totalidad de las respuestas favorables demuestra el alto grado de confianza que los usuarios depositan en la atención brindada por la UBA Busbanza y evidencia la percepción

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 32

positiva sobre la calidad del servicio, la atención del talento humano, la oportunidad en la prestación de los servicios y el trato digno y humanizado.

Estos resultados ratifican la efectividad de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad y la humanización de la atención, consolidando a la UBA Busbanza como un servicio altamente valorado por la comunidad. Se recomienda mantener las acciones de seguimiento y mejoramiento continuo que han permitido alcanzar estos resultados, con el propósito de conservar los altos niveles de satisfacción y recomendación, promoviendo una atención cada vez más segura, eficiente y centrada en el usuario.

SATISFACCION TERCERO TRIMESTRE DEL SERVICIO DE LA UCI NEONATAL

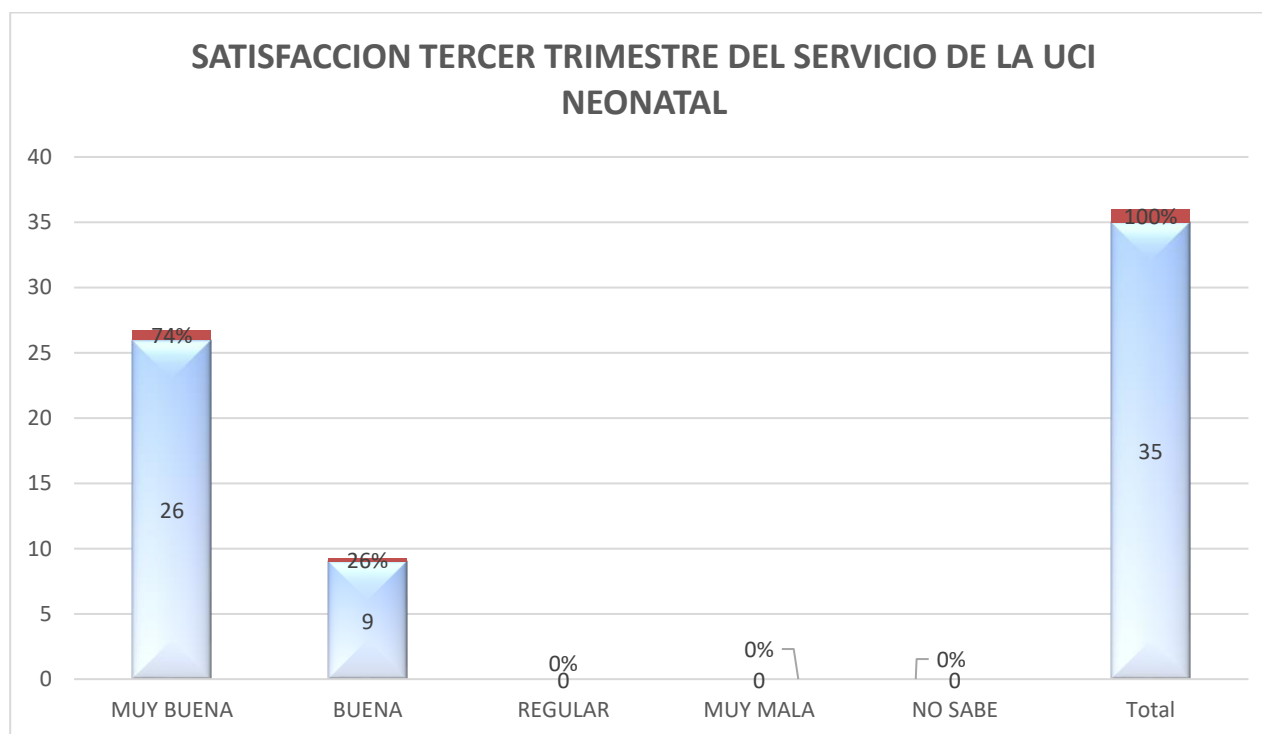


Gráfico No. 16 Satisfacción Tercero trimestre del servicio Uci Neonatal

Durante el tercer trimestre de 2026, la UCI Neonatal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó un resultado altamente favorable en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. De un total de 35 encuestas aplicadas, 26 usuarios (74 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 9 usuarios (26 %) la calificaron como “Buena”.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 32

En conjunto, el 100 % de los usuarios presentó una valoración favorable de la atención recibida.

No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”, lo que evidencia la ausencia de valoraciones desfavorables durante el período evaluado. Este resultado refleja una percepción positiva frente a la atención especializada brindada, así como al acompañamiento y cuidado proporcionado a los pacientes neonatales y sus familias.

En términos generales, los resultados evidencian un nivel de satisfacción favorable del 100 %, constituyéndose en un resultado significativo para el servicio. Se destacan como fortalezas la atención brindada por el talento humano, el cuidado especializado y el trato humanizado, aspectos que contribuyen positivamente a la experiencia de los usuarios.

El principal reto institucional consiste en mantener estos resultados y sostener las buenas prácticas que han contribuido a la percepción favorable del servicio, mediante el seguimiento continuo de la satisfacción, el fortalecimiento de la comunicación con las familias y el mantenimiento de una atención segura, humanizada y centrada en las necesidades de los pacientes.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 32

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI ADULTOS

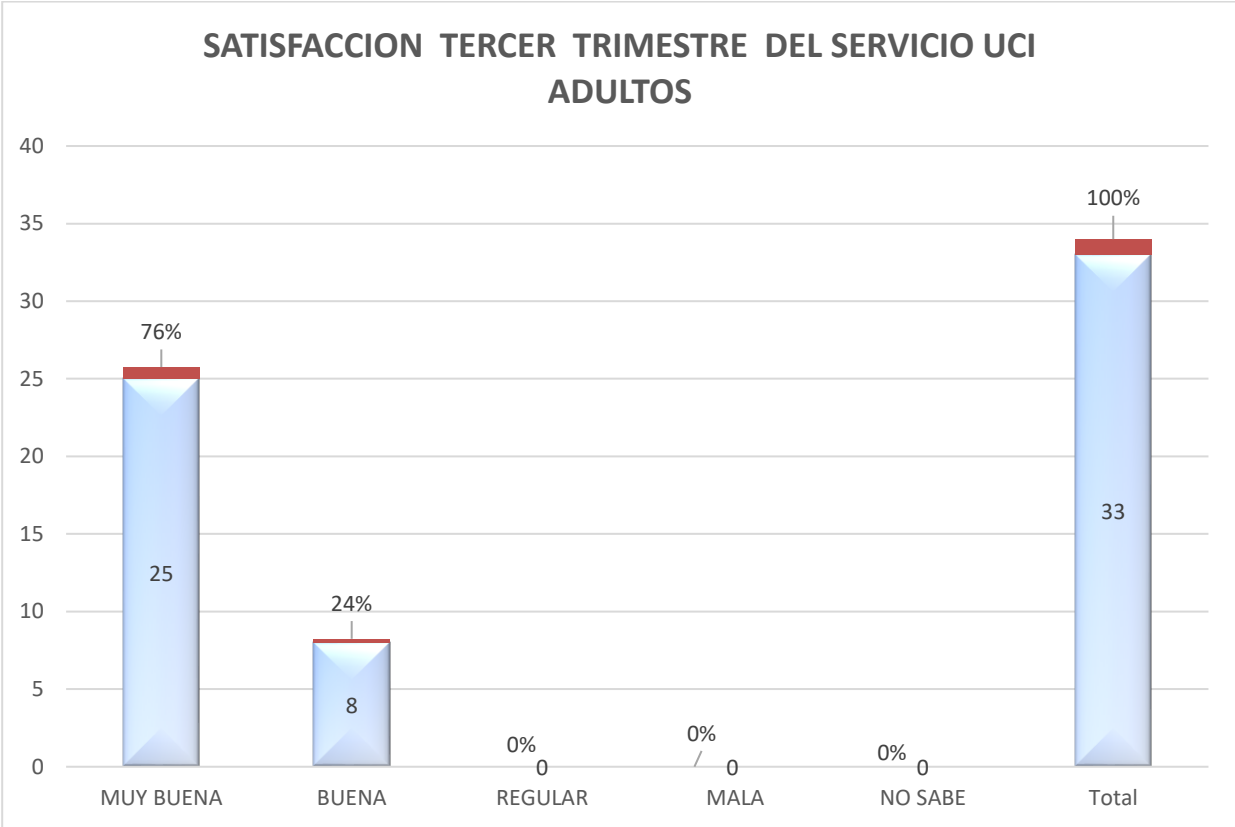


Gráfico No. 17 Satisfacción Tercero trimestre del servicio Uci Adultos

Durante el tercer trimestre de 2026, la UCI Adultos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentó un resultado altamente favorable en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. De un total de 33 encuestas aplicadas, 25 usuarios (76 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 8 usuarios (24 %) la calificaron como “Buena”. En conjunto, el 100 % de los usuarios presentó una valoración favorable de la atención recibida.

No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”, lo que evidencia la ausencia de valoraciones desfavorables durante el período evaluado. Este resultado refleja una percepción positiva frente a la calidad de la atención brindada en 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 32

servicio de alta complejidad, destacándose el compromiso del talento humano, la atención especializada y el acompañamiento proporcionado a los pacientes y sus familias.

En términos generales, los resultados evidencian un nivel de satisfacción favorable del 100 %, constituyéndose en un resultado positivo para el servicio y reflejando la confianza de los usuarios frente a la atención recibida. La UCI Adultos se consolida como un servicio fortalecido dentro de la institución.

El principal reto institucional consiste en mantener estos resultados y fortalecer las buenas prácticas que contribuyen a una atención segura, oportuna y humanizada, mediante el seguimiento continuo de la experiencia del usuario y el mejoramiento permanente de los procesos de atención.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SALAS DE CIRUGIA

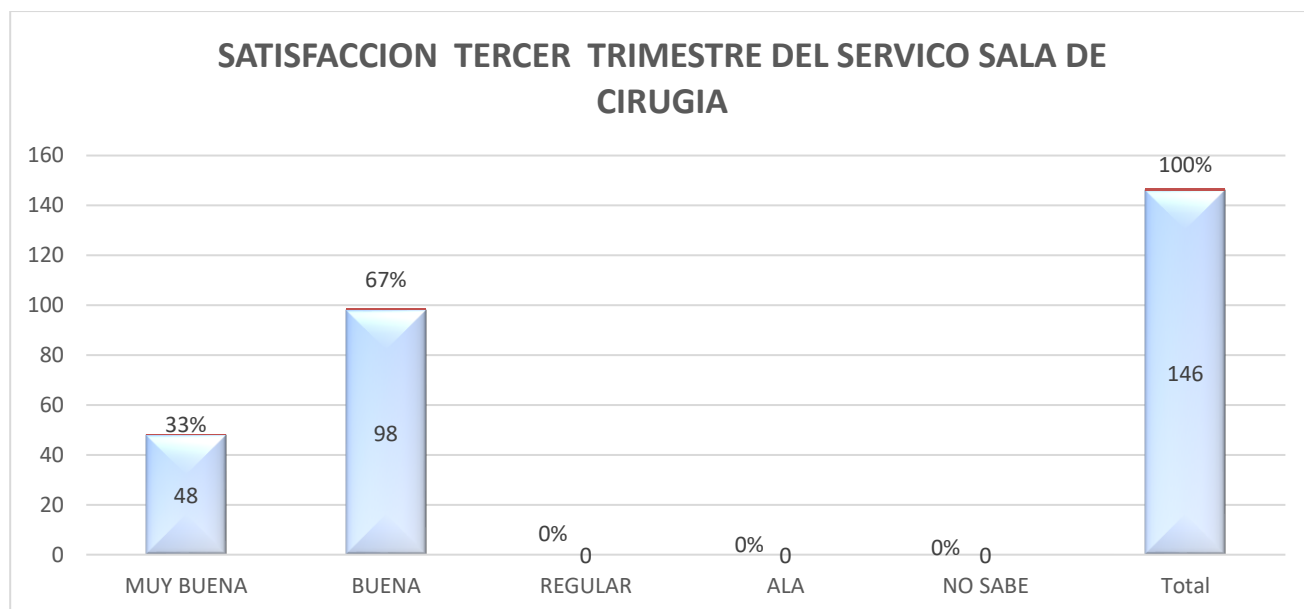


Gráfico No. 18 Satisfacción Tercero trimestre del servicio Salas de Cirugía

El análisis de la satisfacción del servicio de Salas de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el tercer trimestre de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De un total de 146 encuestas aplicadas, el 33 % (48 usuarios)

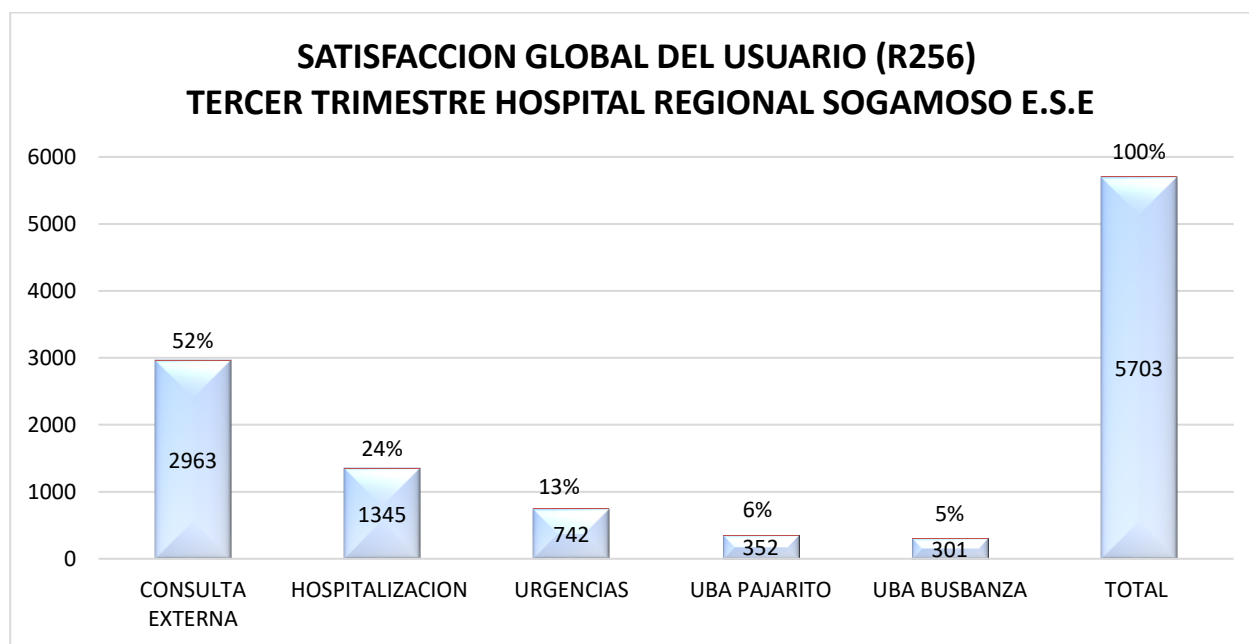
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 32

calificó la atención como “Muy Buena” y el 67 % (98 usuarios) como “Buena”, alcanzando un 100 % de valoraciones positivas, sin registros en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la atención recibida durante el proceso quirúrgico, evidenciando una valoración positiva del servicio y del desempeño del equipo asistencial. La ausencia de calificaciones desfavorables constituye un resultado destacado y permite identificar a Salas de Cirugía como una fortaleza en la experiencia de atención de los usuarios.

En este sentido, el principal reto del servicio es mantener estos resultados mediante el seguimiento continuo de la satisfacción y el fortalecimiento de las buenas prácticas, promoviendo una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 32

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

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un total de 5.703 respuestas positivas en la medición de satisfacción de los usuarios, correspondientes a los diferentes servicios evaluados, evidenciando una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida.

La mayor participación se concentra en Consulta Externa, con 2.963 respuestas positivas (52 %), seguida de Hospitalización, con 1.345 (24 %). En conjunto, estos dos servicios representan el 76 % del total, por lo que tienen un peso significativo en el comportamiento global de la satisfacción institucional.

Por su parte, Urgencias registra 742 respuestas positivas (13 %), mientras que UBA Pajarito aporta 352 (6 %) y UBA Busbanza 301 (5 %). Aunque estos servicios presentan una menor participación dentro del total, sus resultados contribuyen al análisis integral de la experiencia de los usuarios y permiten realizar seguimiento diferenciado a la calidad percibida en cada punto de atención.

Desde una perspectiva institucional, los resultados evidencian un comportamiento favorable de la satisfacción, con especial relevancia en Consulta Externa y Hospitalización por el volumen de respuestas aportadas. En este sentido, resulta pertinente mantener el seguimiento de estos servicios y fortalecer las acciones de mejoramiento continuo orientadas a la atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

De igual manera, se considera importante mantener el monitoreo de Urgencias y de las Unidades Básicas de Atención, con el propósito de identificar oportunamente variaciones en la percepción de los usuarios y garantizar la continuidad de buenas prácticas en los diferentes servicios de la institución.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 32

En conclusión, los resultados del tercer trimestre reflejan una percepción favorable de la atención recibida, constituyendo un referente para la continuidad de las estrategias de satisfacción y mejoramiento de la experiencia del usuario en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SATISFACCION GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

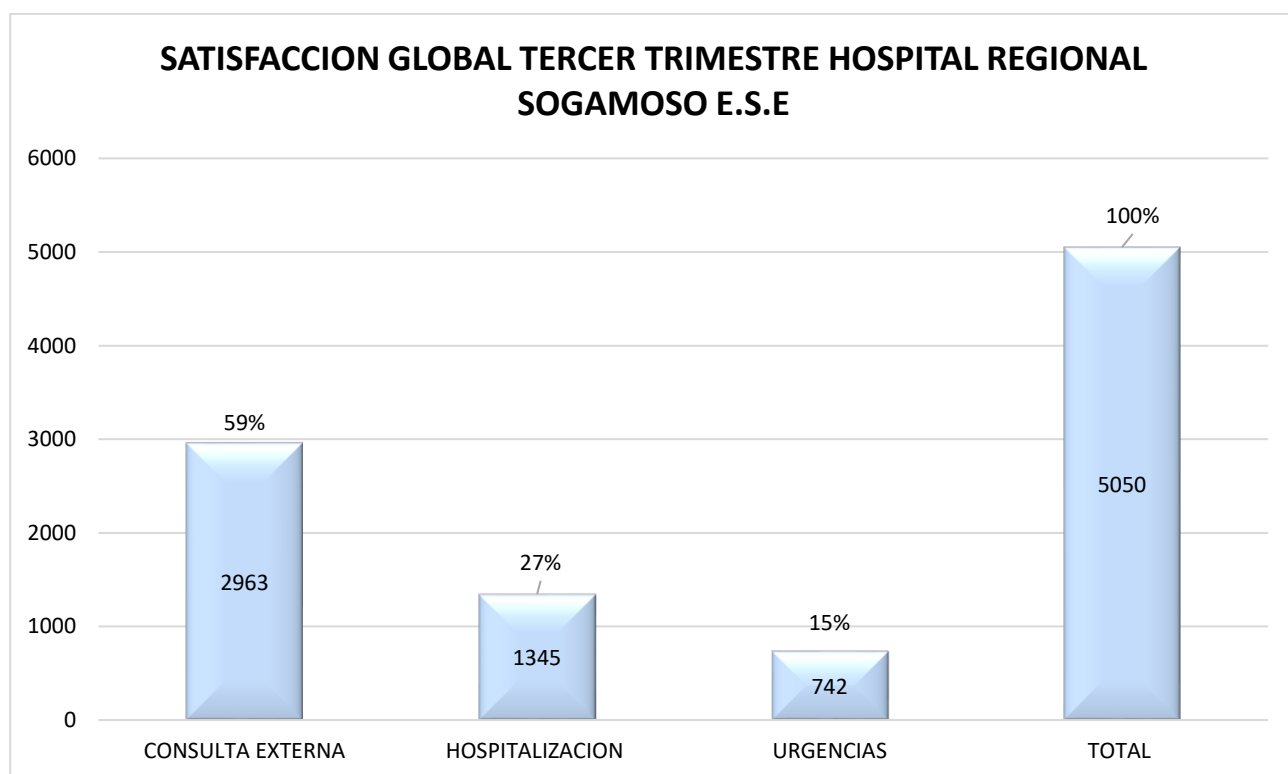


Gráfico No. 20 Satisfacción Tercer Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 5.740 encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución, obteniendo 5.703 respuestas positivas en la medición consolidada.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 32

La distribución de las respuestas positivas muestra una mayor concentración en Consulta Externa, con 2.963 respuestas (52 %), seguida de Hospitalización, con 1.345 (24 %), y Urgencias, con 742 (13 %). Estos tres servicios reúnen 5.050 respuestas positivas, equivalentes al 89 % del total de respuestas positivas registradas en la medición.

Por su parte, las Unidades Básicas de Atención presentan 352 respuestas positivas en UBA Pajarito (6 %) y 301 en UBA Busbanza (5 %), para un total de 653 respuestas positivas (11 %). Aunque representan una menor proporción frente a los servicios principales, sus resultados hacen parte del comportamiento global de la satisfacción institucional.

En términos generales, Consulta Externa concentra el mayor número de respuestas positivas, seguida de Hospitalización y Urgencias, lo que evidencia el mayor peso de estos servicios dentro de la medición. La participación de las UBAs complementa el análisis y permite valorar la percepción de los usuarios en los diferentes puntos de atención del Hospital.

En conclusión, de las 5.740 encuestas aplicadas durante el tercer trimestre de 2026, se obtuvieron 5.703 respuestas positivas, evidenciando un comportamiento favorable de la satisfacción de los usuarios. Los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentran 5.050 respuestas positivas, mientras que UBA Pajarito y UBA Busbanza aportan las 653 respuestas positivas restantes, contribuyendo al resultado global del indicador institucional.

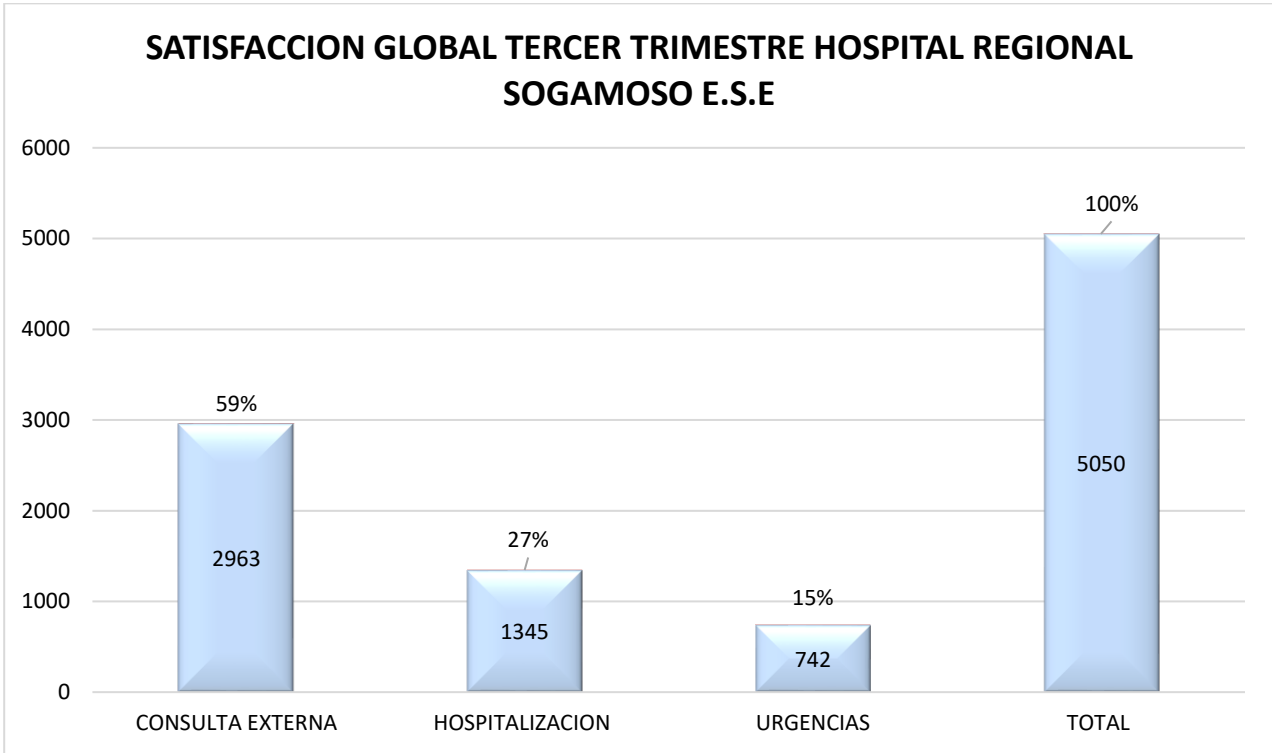


Gráfico No. 21 Recomendación Tercer Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 5.531 encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios, de las cuales 5.050 correspondieron a respuestas positivas, alcanzando un resultado global de 91,3% de satisfacción.

La distribución de las respuestas positivas evidencia una mayor concentración en Consulta Externa, con 2.963 respuestas (59%), seguida de Hospitalización, con 1.345 respuestas (27%), y Urgencias, con 742 respuestas (15%). En conjunto, estos servicios concentran las respuestas positivas registradas durante el periodo evaluado.

Consulta Externa representa la mayor participación, con el 59% de las respuestas positivas, por lo que su comportamiento tiene una incidencia importante en el resultado global 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 32

satisfacción institucional. Hospitalización, con el 27%, refleja la percepción de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria, mientras que Urgencias, con el 15%, mantiene una participación significativa, considerando las características propias del servicio y la importancia de aspectos como la oportunidad y la capacidad de respuesta.

En términos generales, el resultado obtenido durante el tercer trimestre evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, con 5.050 respuestas positivas de las 5.531 encuestas aplicadas. Estos resultados constituyen un insumo para el seguimiento de la experiencia del usuario y permiten orientar las acciones de fortalecimiento

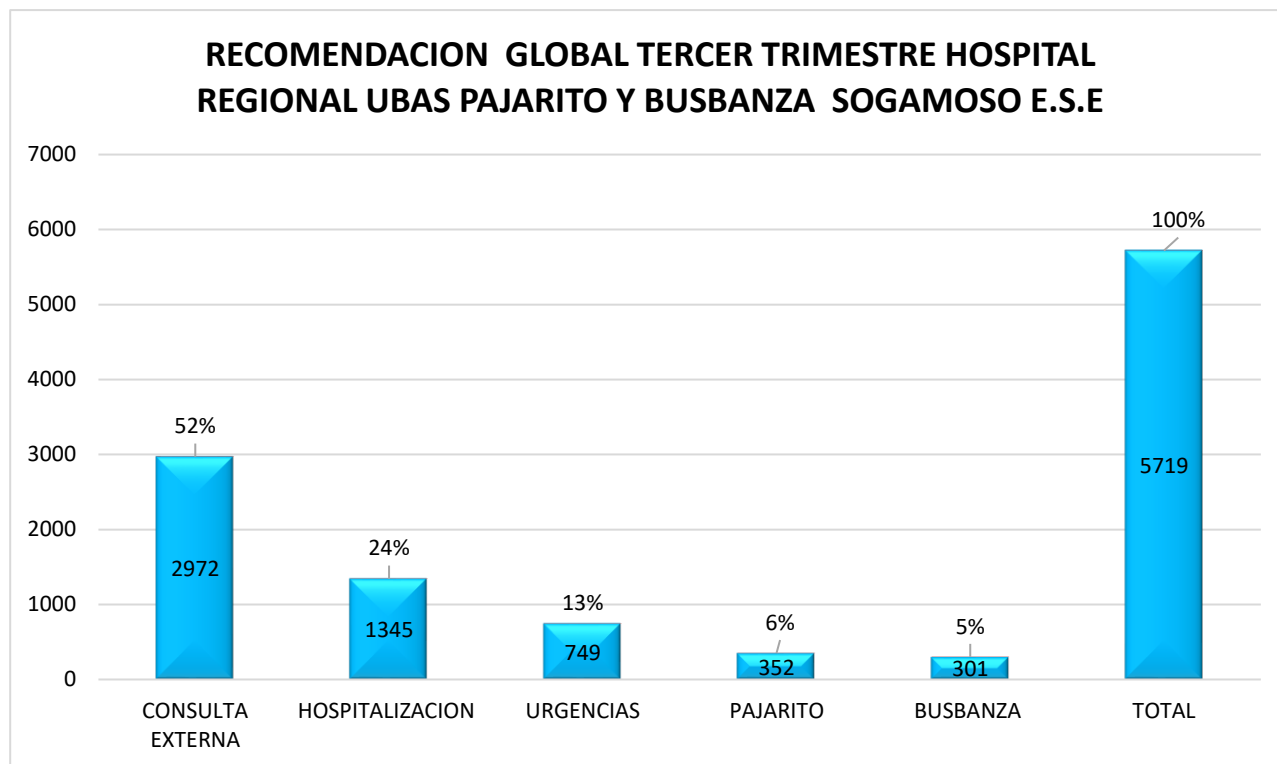


Gráfico No. 22 Recomendación Tercero Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

Durante el tercer trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. registró un total de 5.719 respuestas positivas de recomendación, correspondientes a los servicios evaluados durante el periodo. Este resultado evidencia una percepción favorable de los

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 32

usuarios frente a la atención recibida y una alta disposición para recomendar los servicios de la institución.

La distribución de las respuestas positivas muestra una mayor concentración en Consulta Externa, con 2.972 respuestas (52%), seguida de Hospitalización, con 1.345 respuestas (24%), y Urgencias, con 749 respuestas (13%). En conjunto, estos tres servicios concentran el 89% de las respuestas positivas, constituyéndose en los principales componentes de la experiencia de los usuarios evaluada durante el periodo.

Por su parte, la UBA Pajarito registra 352 respuestas positivas (6%), mientras que la UBA Busbanza alcanza 301 respuestas (5%). Aunque presentan una menor participación dentro del total, sus resultados son relevantes para el seguimiento de la experiencia de los usuarios en las diferentes sedes de la institución.

De manera general, los resultados evidencian una percepción favorable y una alta intención de recomendación por parte de los usuarios, lo que constituye un indicador positivo frente a la experiencia de atención recibida. Estos resultados permiten realizar seguimiento al comportamiento de los servicios y orientar acciones de mejora continua, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad, el trato digno y la atención humanizada.

En este sentido, se considera pertinente mantener las estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención en los servicios con mayor participación, así como continuar realizando seguimiento a la experiencia de los usuarios en Urgencias y en las Unidades Básicas de Atención, con el propósito de sostener los resultados favorables y fortalecer la confianza de los usuarios en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 30 de 32

4. CONCLUSIONES

- Alto nivel de satisfacción de los usuarios: Durante el tercer trimestre de 2026, se evidenciaron resultados favorables en la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios evaluados, incluyendo Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza. Los resultados reflejan una percepción positiva frente a la atención recibida y permiten identificar un comportamiento favorable de la experiencia del usuario durante el periodo.
- Alta disposición a recomendar los servicios: La intención de recomendación presentó resultados superiores al 99% en los servicios evaluados, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida y una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
- Seguimiento permanente de la experiencia del usuario: La aplicación y análisis sistemático de las encuestas de satisfacción y recomendación permiten realizar seguimiento a la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones orientadas a la calidad de la atención.
- Fortalecimiento de la calidad y humanización: Los resultados obtenidos constituyen un insumo para mantener y fortalecer las estrategias institucionales relacionadas con la atención humanizada, el trato digno, la oportunidad y la respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Comportamiento favorable en los servicios de mayor demanda: Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentran una proporción importante de las mediciones realizadas durante el periodo. El seguimiento de estos servicios permite identificar tendencias en la experiencia del usuario y orientar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 32

- Compromiso con la mejora continua: Los resultados de satisfacción y recomendación permiten fortalecer el seguimiento institucional y orientar acciones encaminadas a mantener los niveles favorables de percepción de los usuarios, promoviendo una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

5. RECOMENDACIONES

- Con base en los resultados obtenidos durante el tercer trimestre de 2026, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario, la calidad de la atención y el seguimiento de los resultados de satisfacción y recomendación, mediante las siguientes acciones:
- Mantener el seguimiento a los resultados de satisfacción y recomendación: Continuar con el monitoreo periódico de los indicadores por servicio y sede, con el propósito de identificar variaciones en el comportamiento de los resultados, reconocer fortalezas y establecer oportunamente las acciones de mejora que sean necesarias.
- Fortalecer la atención humanizada y el trato digno: Mantener las acciones de sensibilización y formación dirigidas al talento humano, promoviendo una atención basada en el respeto, la comunicación clara, la empatía y el reconocimiento de las necesidades particulares de los usuarios y sus familias.
- Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora: Analizar de manera periódica las respuestas con valoración regular, negativa o baja intención de recomendación, identificando los factores asociados y estableciendo acciones específicas cuando se evidencien situaciones recurrentes.

 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 TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 32 de 32

- Fortalecer el seguimiento en los servicios de mayor demanda: Mantener especial atención sobre Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, teniendo en cuenta su participación en las mediciones y su incidencia en la experiencia global de los usuarios, sin descuidar el comportamiento de las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.
- Fortalecer la socialización de resultados: Continuar divulgando los resultados de satisfacción y recomendación con los equipos de trabajo, de manera que los avances, fortalezas y oportunidades de mejora identificadas se conviertan en insumos para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales.
- Promover la mejora continua: Utilizar los resultados obtenidos como insumo para fortalecer las acciones institucionales orientadas a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, realizando seguimiento a las acciones implementadas y verificando su impacto en la experiencia de los usuarios.

6. FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia