

 <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 MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 15

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO GENERAL

Realizar informe y analizar los resultados obtenidos con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en el Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado en el mes de mayo del año 2025, con el fin de proponer recomendaciones y mejoras basadas en los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

### 2. ALCANCE

Inicia con la aplicación de las encuestas de satisfacción realizadas en los servicios de urgencias, consulta externa y Hospitalización del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado, las unidades de atención básicas Pajarito y Busbanza por el equipo de Humanizadoras en el mes de mayo del año 2025, continua con la consolidación de los resultados obtenidos y finaliza con la presentación de este informe que consolida los resultados y análisis presentando conclusiones, hallazgos y recomendaciones.

### 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

Este informe se basa en los resultados obtenidos de las **1.581** encuestas realizadas a los usuarios que solicitaron servicios en el mes de mayo de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso, como en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza.

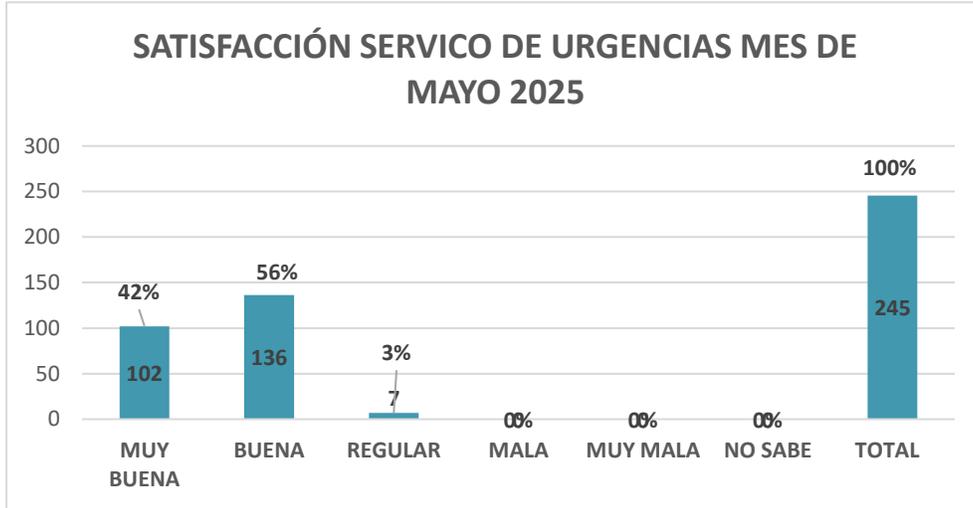
A continuación, se relaciona la tabla obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad

### 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 = 245**

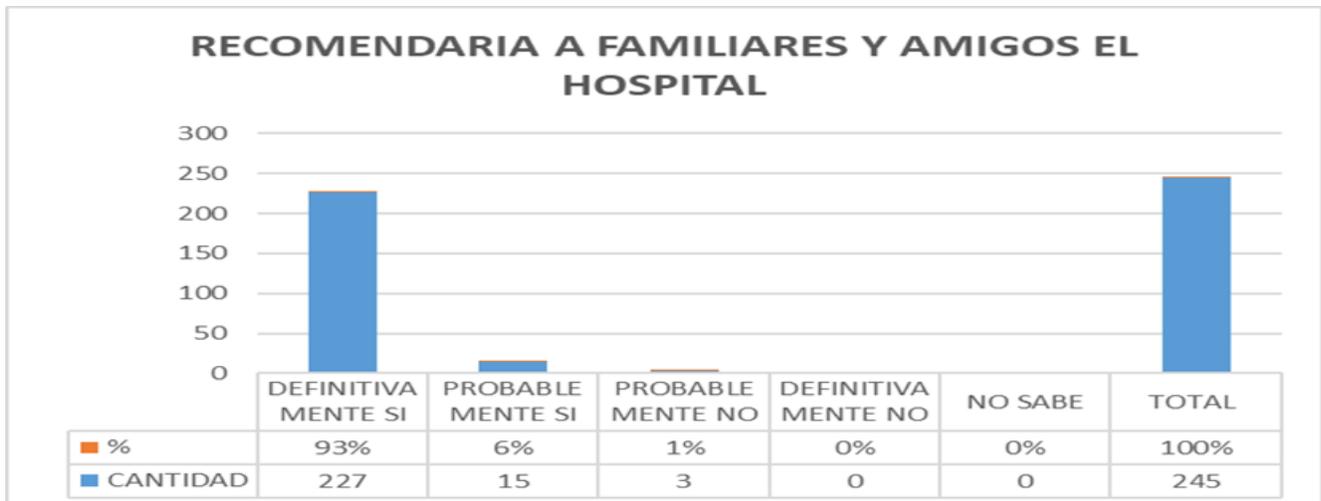
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 15



**Grafica No.1**

El análisis de la Gráfica No. 1 muestra una percepción favorable de la atención en el servicio de urgencias del Hospital Regional Sogamoso E.S.E en el mes de mayo. Sobre un total de 245 encuestas, una amplia mayoría de los usuarios expresó una opinión positiva, con un 42% calificándola como "muy buena" y un 56% como "buena" (98% en total). En contraste, un 3% la evaluó como "regular". El incremento en el número de encuestas realizadas en mayo (de 228 a 245) tuvo como objetivo profundizar en el conocimiento de la satisfacción del usuario, buscando así fundamentar la implementación de planes de mejora que aseguren un servicio de calidad, acorde a los lineamientos institucionales y a las necesidades manifestadas por los usuarios.

### ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este 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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 3 de 15</b>

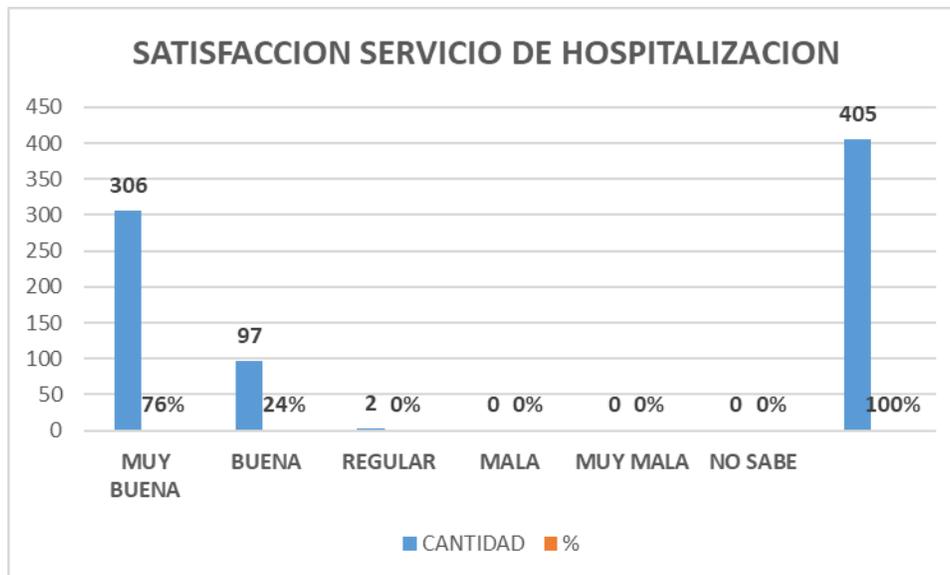
## Grafica N.2

La Gráfica No. 2 revela un sólido nivel de recomendación para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Un notable 93% de los encuestados respondió "definitivamente sí recomendaría" el hospital a sus familiares y amigos, mientras que un 6% adicional indicó que "probablemente sí" lo haría. Solo un 1% expresó una baja probabilidad de recomendación ("probablemente no"). Estos datos, que suman un 100% donde se refleja una confianza significativa en los servicios de urgencias y una percepción positiva de la calidad de la atención. La gráfica evidencia una clara tendencia hacia la satisfacción y la disposición a recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, lo que sugiere una evaluación general muy favorable por parte de los usuarios del servicio de urgencias.

### SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

**Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 405**



## GRFICA NO.3

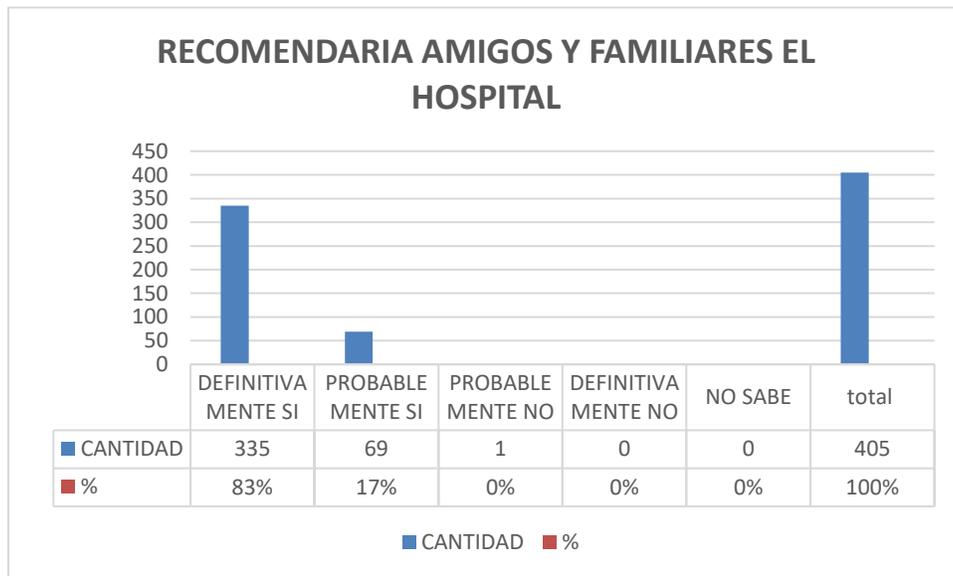
Se observa en la tabla No. 3 que el 100% de las personas encuestadas en el mes de mayo se encuentran satisfechos con el servicio de Hospitalización.

Se resalta la fortaleza del servicio de Hospitalización al indicar que la satisfacción del 100% se debe a la calidad de los servicios prestados y a que se están cumpliendo las expectativas de

 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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 4 de 15</b>

los usuarios. Esto sugiere que el hospital está logrando ofrecer una atención que no solo cumple con los estándares básicos, sino que también supera las expectativas de los pacientes. Esto destaca la importancia de la atención centrada en el paciente y la necesidad de mantener un enfoque constante en la calidad.

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



**Grafica No.4**

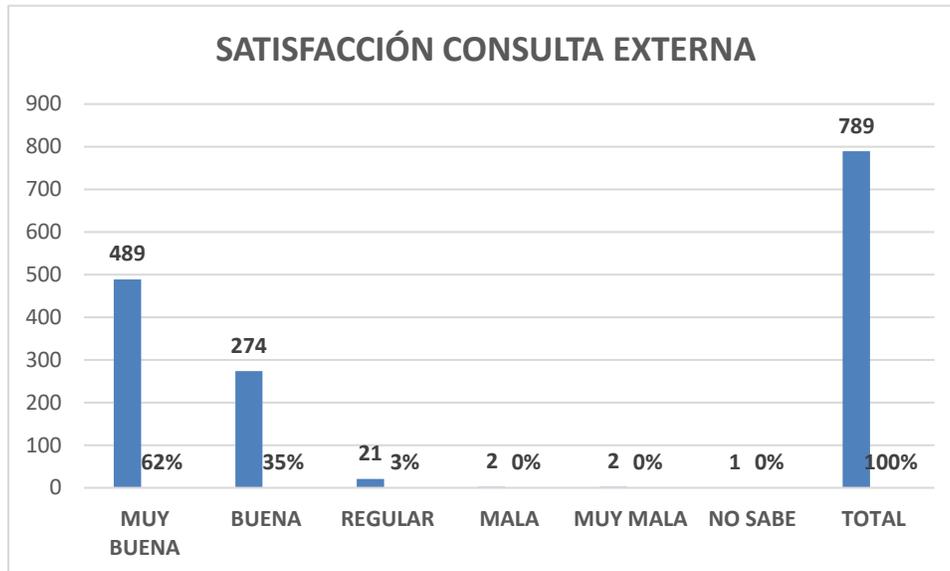
De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas del mes de mayo, se observa que el 100% de los encuestados recomendaría el Hospital Regional Sogamoso a sus amigos y familiares. Este dato refleja un alto nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios, lo que sugiere que la calidad de los servicios brindados cumple con las expectativas de los pacientes y genera una percepción positiva sobre la atención recibida.

### 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 = **789**

 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 MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 15



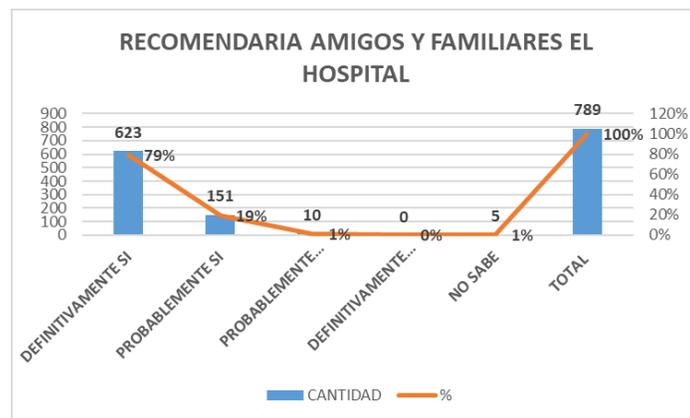
**GRAFICA No.5**

- Los resultados muestran que el 97% de los usuarios calificaron el servicio como "Muy Buena" o "Buena". Esto es un indicador sobresaliente de satisfacción.
- **Percepción de Calidad:** Una calificación tan alta en "Muy Buena" (62%) y "Buena" (35%) sugiere que los usuarios perciben que el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E cumple sus expectativas en términos de calidad. Esto podría incluir aspectos como la efectividad de la atención médica, la limpieza de las instalaciones, la organización del proceso de consulta, trato humanizado.
- un alto nivel de satisfacción general se relaciona con una buena percepción del trato recibido. Si los pacientes se sienten satisfechos, es probable que se sientan bien tratados, escuchados y respetados. La humanización en salud implica empatía, comunicación clara, respeto por la dignidad del paciente y consideración de sus necesidades emocionales y culturales. Los bajos porcentajes en "Mala" y "Muy Mala" (0%) y "Regular" (3%) refuerzan esta idea, ya que un servicio deshumanizado generaría más quejas y menor satisfacción.
- La ausencia de respuestas negativas o de "No Sabe" indica que las deficiencias son mínimas y que la mayoría de los usuarios tienen una opinión clara y positiva. Esto es un logro importante para institución.
- En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E se encuentran varios elementos que respaldan la idea de un enfoque en la calidad y humanización:
-

 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 MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 15

- **Atención al Usuario (SIAU):** El hospital cuenta con un Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), que es fundamental para recibir retroalimentación, gestionar quejas y mejorar continuamente los servicios.
- **Programa de Humanización:** Se menciona la realización de seminarios de humanización y la existencia de un comité de humanización. Esto demuestra un compromiso institucional con la formación y sensibilización del personal en la importancia del trato digno y empático hacia los pacientes y sus familias.
- **Estrategias para la Excelencia Clínica y Humanización:** Documentos como el Plan de Desarrollo 2024-2027 del hospital mencionan la "excelencia clínico asistencial" y el objetivo de "humanizar la atención" como pilares fundamentales, lo que sugiere un enfoque estratégico en estas áreas. Se menciona que se busca el "desempeño superior del ejercicio profesional en salud en función de la calidad de la atención y la aplicación efectiva de las mejores prácticas, en procura de los mejores desenlaces clínicos para los pacientes."
- La encuesta de satisfacción sobre consulta externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E revela un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios. Esto sugiere que el hospital está logrando brindar un servicio de calidad y humanizado.

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



**Gráfica No.6**

La Tabla No. 6 refleja que un buen porcentaje 98% de los usuarios encuestados en el mes de mayo recomendaría los servicios de consulta externa del Hospital Regional Sogamoso. Este alto porcentaje de recomendación subraya la excelente calidad del servicio percibida por los pacientes, quienes valoran la atención del personal médico, la eficiencia del servicio, la limpieza de las instalaciones y la claridad de la información. La importancia de estas encuestas radica en su capacidad para medir la satisfacción y proporcionar retroalimentación crucial para la mejora continua. Si bien este dato es altamente positivo y fortalece la reputación del hospital, es fundamental mantener un monitoreo constante y buscar oportunidades de optimización. Las encuestas reflejan la creciente demanda de nuestros servicios en la provincia y la ampliación

 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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 7 de 15</b>

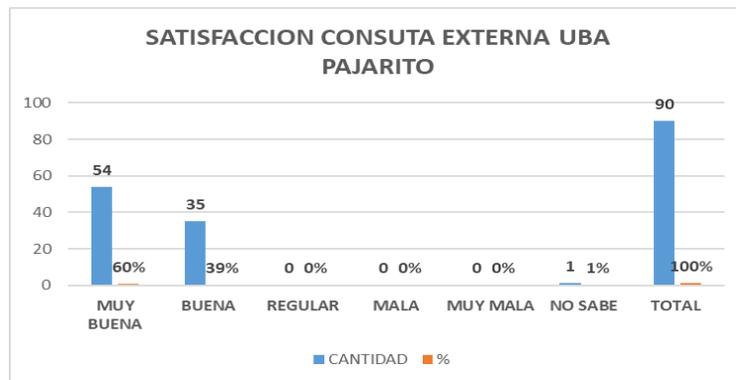
de la oferta, lo que evidencia la alta confianza depositada en el Hospital Regional Sogamoso.

Los datos demuestran que el hospital no solo cumple con las expectativas de sus pacientes en términos de calidad asistencial, sino que también sobresale en la humanización de la atención, generando una gran satisfacción y una fuerte disposición a la recomendación. Estos resultados son un testimonio del éxito en la implementación de un modelo de atención centrado en el paciente y de alta calidad en la consulta externa.

## UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **90**

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

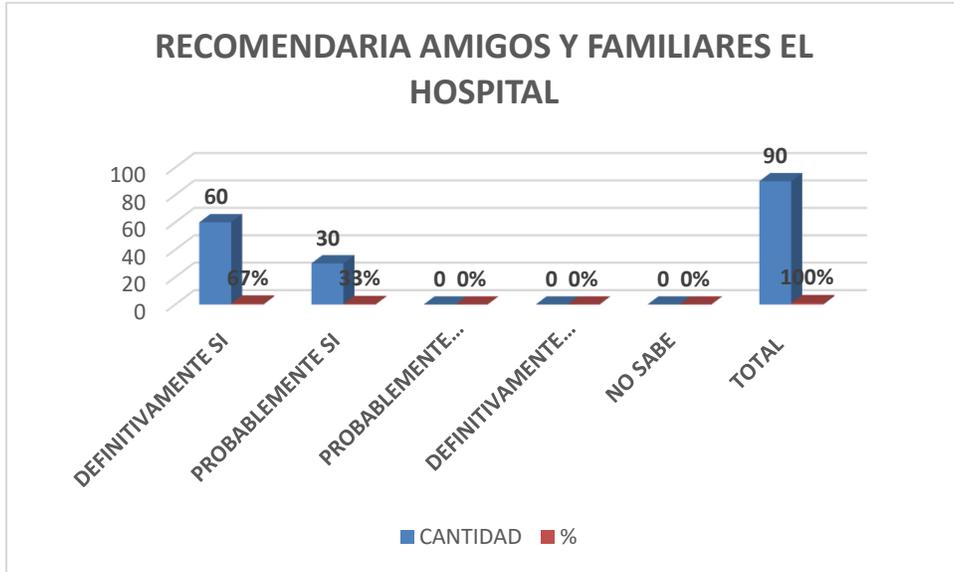


**Grafica No.7**

Tabla No.7, la satisfacción con el servicio de consulta externa en la UBA Pajarito alcanzó un alto porcentaje del 99% en las encuestas del mes de mayo. Este alto nivel de satisfacción evidencia la confianza de los usuarios en los diversos procesos y en el equipo del Hospital, quienes trabajan constantemente para elevar la calidad del servicio y responder eficazmente a las necesidades de la comunidad atendida en la UBA Pajarito.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este 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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 8 de 15</b>



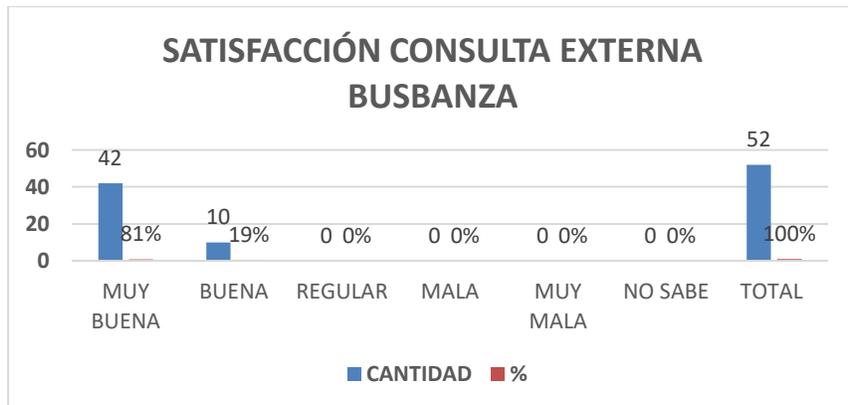
**Grafica No.8**

Como se puede observar en la tabla No. 8 revela que el 100% de los encuestados en el mes de mayo recomendaría los servicios de consulta externa de la UBA Pajarito a sus allegados. Este alto índice de recomendación subraya la confianza y calidad del servicio, así como la mejora continua de los protocolos establecidos en la entidad.

**UBA BUSBANZA SERVICIO 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 = **52**

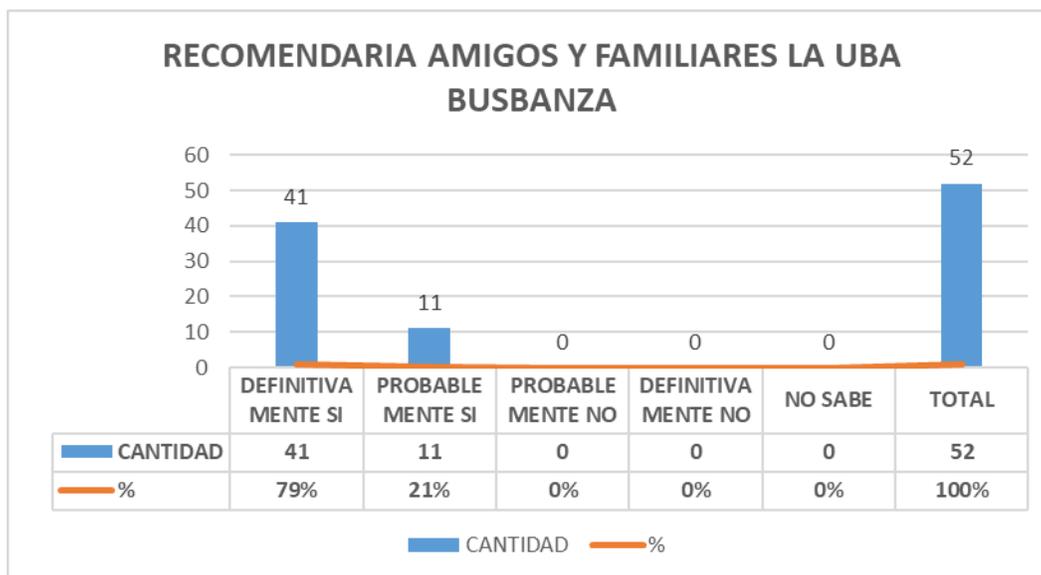


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 9 de 15</b>

**Tabla No.9**

Según la Tabla No.9, la satisfacción con el servicio de consulta externa en la UBA Busbanza alcanzó un alto porcentaje del 100% en las encuestas del mes de mayo. Este alto nivel de satisfacción evidencia la confianza de los usuarios en los diversos procesos y en el equipo del Hospital, quienes trabajan constantemente para elevar la calidad del servicio y responder eficazmente a las necesidades de la comunidad atendida en la UBA Busbanza.

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

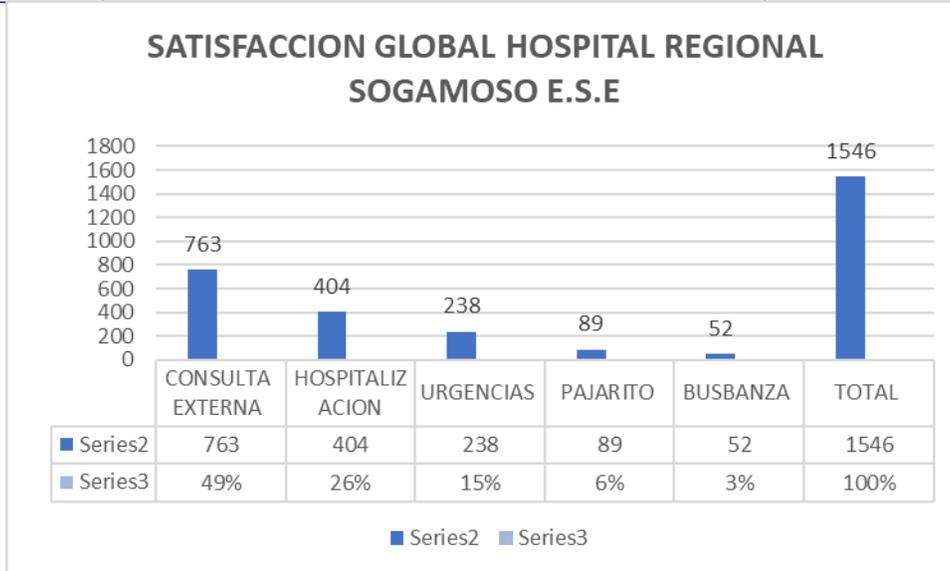


**Tabla No.10**

La Tabla No. 10 revela que el 100% de los encuestados en el mes de mayo recomendaría los servicios de consulta externa de la UBA Busbanza a sus allegados. Este alto índice de recomendación subraya la confianza y calidad del servicio, así como la mejora continua de los protocolos establecidos en la entidad.

**SATIFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)**

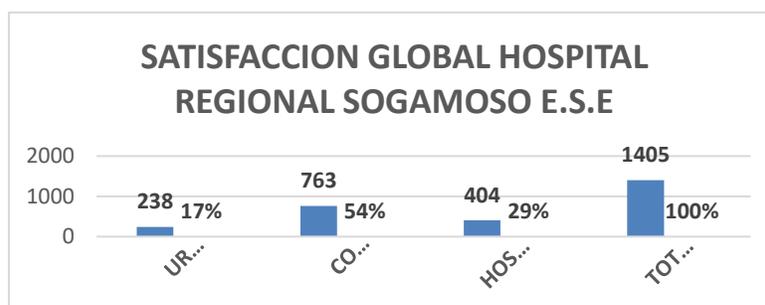
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 10 de 15</b>



**Grafica N.11**

El análisis de la gráfica revela la distribución de la satisfacción en los diferentes servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E con sus unidades básicas de atención Busbanza y Pajarito, durante el mes de mayo. El servicio de consulta externa concentra la mayor proporción de encuestas (49%), seguida de hospitalización (26%), urgencias (15%), Pajarito (6%) y Busbanza (3%), sumando un 100% de satisfacción general. Este resultado evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad del servicio y el profesionalismo del personal de salud, lo que se traduce en el cumplimiento de sus expectativas y una sólida confianza en la atención brindada por el hospital.

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



**Grafica No.12**

El Cuadro No. 12 presenta la satisfacción global por servicio en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E. en mayo:

- Consulta Externa (54%): Lidera en satisfacción y volumen de encuestas, lo que subraya el reconocimiento de los usuarios por la calidad del servicio, el trato humanizado y la orientación oportuna de los profesionales de la salud.
- Hospitalización (29%): Los usuarios expresan buena satisfacción con la atención integral

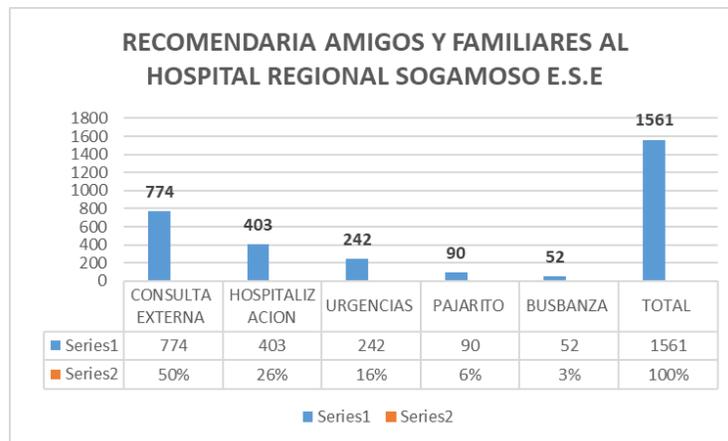
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 11 de 15</b>

y humanizada recibida desde el ingreso hasta el egreso.

- Urgencias (15%): A pesar de la alta demanda que puede generar insatisfacción, un porcentaje considerable de usuarios tiene una percepción positiva del servicio.

Se refleja la satisfacción de los usuarios con los servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E., destacando la fortaleza de la consulta externa y la valoración positiva de la atención en hospitalización, mientras que urgencias, aunque con desafíos por la demanda, genera un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios.

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

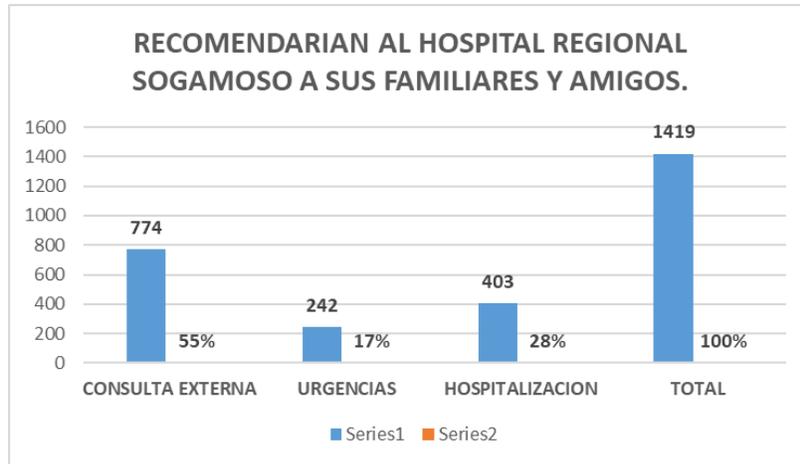


**Grafica No.12**

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E y sus Unidades Básicas de Atención (Busbanza y Pajarito) gozan de un alto nivel de recomendación entre los usuarios, lo que subraya la sólida confianza depositada en sus servicios. Este respaldo refleja la calidad integral de los procesos, el trato humanizado, la orientación efectiva y la idoneidad de los tratamientos ofrecidos para la recuperación y mejora de la salud de los pacientes.

## 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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 12 de 15</b>



**Grafica No.13**

El Hospital Regional Sogamoso E.S.E empresa social del estado goza de un alto nivel de recomendación entre los usuarios, lo que subraya la sólida confianza depositada en sus servicios. Este respaldo refleja la calidad integral de los procesos, el trato humanizado, la orientación efectiva y la idoneidad de los tratamientos ofrecidos para la recuperación y mejora de la salud de los pacientes.

**TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE MAYO 2025**

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	245
Hospitalización	405
Consulta Externa	789
UBA Busbanza	52
UBA Pajarito	90
<b>TOTAL</b>	<b>1.581</b>

La información recopilada en las 1581 encuestas realizadas evidencia un alto porcentaje de satisfacción en los servicios brindados por el hospital, destacándose que la mayoría de los usuarios reportan un nivel elevado de satisfacción, según las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. Este dato subraya el compromiso del hospital con la calidad y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para mejorar continuamente los servicios.

Es importante resaltar que, a partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que el 97,56% de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa expresan un nivel de satisfacción muy positivo con respecto a la atención recibida. Este porcentaje refleja no solo la eficiencia y el profesionalismo del personal

 <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 MAYO AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 13 de 15</b>

médico y administrativo, sino también la capacidad del hospital para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad.

Este elevado índice de satisfacción también pone en evidencia el impacto positivo de las mejoras implementadas en los procesos y procedimientos, lo que fortalece la confianza de los usuarios en los servicios del hospital y contribuye al establecimiento de una relación de confianza y seguridad entre los pacientes y la institución.

De acuerdo con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, se observa una alta probabilidad de recomendación de los servicios ofrecidos por el hospital por parte de los usuarios que han sido atendidos. Este dato es un claro indicador de la satisfacción general de los pacientes con respecto a la calidad de la atención recibida, lo que refuerza la confianza y el compromiso de los usuarios hacia la institución.

## 5. HALLAZGOS

- **Satisfacción General:** El hospital obtuvo un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios en todos sus servicios, destacándose que el 97.56% de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa expresaron un nivel de satisfacción muy positivo con respecto a la atención recibida.
- **Tasa de Recomendación:** Existe una alta probabilidad de que los usuarios que han recibido atención recomienden los servicios del hospital. Esto indica un fuerte nivel de satisfacción y confianza del paciente en la Institución.
- **Servicio de Urgencias:**
  - De un total de 245 encuestas, una amplia mayoría de los usuarios expresó una opinión positiva.
  - Un notable número de los encuestados respondió "definitivamente sí recomendaría" el hospital a sus familiares y amigos, mientras que un Solo un 1% expresó una baja probabilidad de recomendación ("probablemente no").
- **Servicio de Hospitalización:**
  - El 100% de las 405 personas encuestadas en el mes de mayo se encuentran satisfechas con el servicio de Hospitalización. Esto se debe a la calidad de los servicios prestados y a que se están cumpliendo las expectativas de los usuarios.
  - El 100% de los encuestados recomendaría el Hospital Regional Sogamoso a sus amigos y familiares.
- **Servicio de Consulta Externa (Hospital Regional Sogamoso):**
  - De 789 encuestas, el 97% de los usuarios calificaron el servicio como "Muy Buena" (62%) o "Buena" (35%), lo que es un indicador sobresaliente de satisfacción. Solo un 3% lo calificó como "Regular" y un 0% como "Mala" o "Muy Mala".

 <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 MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 15

- Un buen porcentaje, el 98%, de los usuarios encuestados en el mes de mayo recomendaría los servicios de consulta externa del Hospital Regional Sogamoso.
- **Servicio de Consulta Externa (UBA Pajarito):**
  - De 90 encuestas, la satisfacción con el servicio de consulta externa en la UBA Pajarito alcanzó un alto porcentaje del 99%.
  - El 100% de los encuestados recomendaría los servicios de consulta externa de la UBA Pajarito a sus allegados.
- **Servicio de Consulta Externa (UBA Busbanza):**
  - De 52 encuestas, la satisfacción con el servicio de consulta externa en la UBA Busbanza alcanzó un alto porcentaje del 100%.
  - El 100% de los encuestados recomendaría los servicios de consulta externa de la UBA Busbanza a sus allegados.
- Distribución de Satisfacción Global por Servicio: El servicio de consulta externa concentra la mayor proporción de encuestas (49%), seguida de hospitalización (26%), urgencias (15%), Pajarito (6%) y Busbanza (3%), sumando un 100% de satisfacción general.

## 6, CONCLUSIONES:

- El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. demuestra un nivel consistentemente alto de satisfacción del usuario en sus servicios, incluyendo urgencias, hospitalización y consulta externa, así como en sus unidades básicas de atención en Pajarito y Busbanza.
- El fuerte énfasis en la calidad y la atención humanizada, respaldado por iniciativas como el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y los programas de humanización, parece ser efectivo para cumplir y superar las expectativas de los pacientes.
- Las altas tasas de recomendación en todos los servicios subrayan la confianza que los usuarios tienen en los procesos del hospital, el trato humanizado, la orientación efectiva y los tratamientos adecuados.
- El aumento en el número de encuestas realizadas tiene como objetivo profundizar en el conocimiento de la satisfacción del usuario para fundamentar la implementación de planes de mejora que aseguren un servicio de calidad.
- El compromiso del hospital con la mejora continua, evidenciado por estos informes de satisfacción, es crucial para mantener su reputación positiva y atender la creciente demanda de sus servicios.

## 7. RECOMENDACIONES:

- **Mantener y Reforzar los Esfuerzos de Humanización:** Continuar priorizando y expandiendo las estrategias de "humanización de la atención", incluyendo la formación

 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 MAYO AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 15

y sensibilización continua del personal, ya que esto ha sido identificado como un factor significativo en la satisfacción del usuario.

- **Utilizar la Retroalimentación para la Mejora Continua:** Aprovechar la retroalimentación detallada de estas encuestas de satisfacción para identificar áreas específicas de optimización dentro de cada servicio, incluso en áreas de alta satisfacción, para asegurar una excelencia continua.
- **Promover las Mejores Prácticas:** Compartir y replicar las prácticas exitosas observadas en los servicios mejor valorados (por ejemplo, hospitalización y consulta externa) en todos los servicios para asegurar una calidad de atención consistente.
- **Monitorear y Abordar los Desafíos de la Demanda:** Aunque los servicios de urgencias muestran una alta satisfacción, reconocer los desafíos que plantea la alta demanda y continuar implementando estrategias que aseguren una experiencia positiva para el usuario a pesar de estas presiones.
- **Comunicar los Éxitos:** Destacar estos resultados positivos de satisfacción para seguir construyendo confianza dentro de la comunidad y entre las partes interesadas.
- **Integración en la Planificación Estratégica:** Asegurar que los conocimientos obtenidos de estos informes de satisfacción se integren activamente en la planificación estratégica del hospital, particularmente en áreas relacionadas con la "excelencia clínico asistencial" y la calidad de la atención.

## 8. FIRMA

*Yuri Marcela Vargas T.*

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