

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 49

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de septiembre de 2026, con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad, oportunidad, accesibilidad, trato digno y humanización de los servicios de salud brindados por la institución.

Asimismo, identificar las fortalezas, aspectos satisfactorios y oportunidades de mejora evidenciadas en los diferentes servicios evaluados, generando información objetiva que contribuya a la toma de decisiones, al seguimiento de la percepción de los usuarios y a la implementación de acciones de mejoramiento orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención, promoviendo una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos mediante las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de septiembre de 2026 a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., como parte de las acciones de seguimiento a la percepción y experiencia de los usuarios frente a los servicios de salud brindados por la institución.

La medición contó con la participación de los equipos de Humanización, Trabajo Social y Psicología, e incluyó los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza.

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada, permitiendo valorar la percepción de los usuarios frente a aspectos relacionados con la calidad y oportunidad de la atención, accesibilidad, trato digno y humanizado, comunicación 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 49

información, capacidad de respuesta, condiciones de atención y satisfacción general.

El informe presenta los resultados consolidados y el análisis de la información correspondiente a cada servicio evaluado, permitiendo identificar fortalezas, aspectos satisfactorios y oportunidades de mejora en la percepción de los usuarios durante el periodo objeto de medición.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para el seguimiento de los indicadores de satisfacción y experiencia del usuario, así como para la toma de decisiones y la definición de acciones de mejoramiento orientadas al fortalecimiento de la calidad, humanización, seguridad y atención centrada en el usuario y su familia, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y del principio de mejoramiento continuo institucional.

3. DIRIGIDO A:

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

4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos a partir de 1.909 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de septiembre de 2026, con la participación de los equipos de Humanización, Trabajo Social y Psicología. La medición incluyó los servicios de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, con el propósito de conocer la experiencia y percepción de los usuarios frente a la atención recibida.

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada, permitiendo valorar diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios, entre ellos la oportunidad de la atención, trato digno y humanizado, amabilidad y disposición del talento

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 49

humano, comunicación e información suministrada, capacidad de respuesta, condiciones de atención y satisfacción general.

Dentro de la medición se incluyó la intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., como indicador complementario para valorar la percepción favorable y el nivel de confianza de los usuarios frente a la atención recibida. Este indicador fue analizado a partir de las 1.932 encuestas aplicadas durante el periodo, cuyos resultados se presentan en el desarrollo del informe.

Asimismo, se realizó el análisis de los resultados de manera general y por servicio, con el fin de identificar el comportamiento de los niveles de satisfacción, reconocer las principales fortalezas y establecer oportunidades de mejora. Este análisis permite realizar seguimiento a los aspectos que inciden en la experiencia de los usuarios y orientar acciones dirigidas al fortalecimiento de la atención.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para la toma de decisiones, el seguimiento de los indicadores institucionales y la formulación de acciones de mejoramiento, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diferentes servicios evaluados.

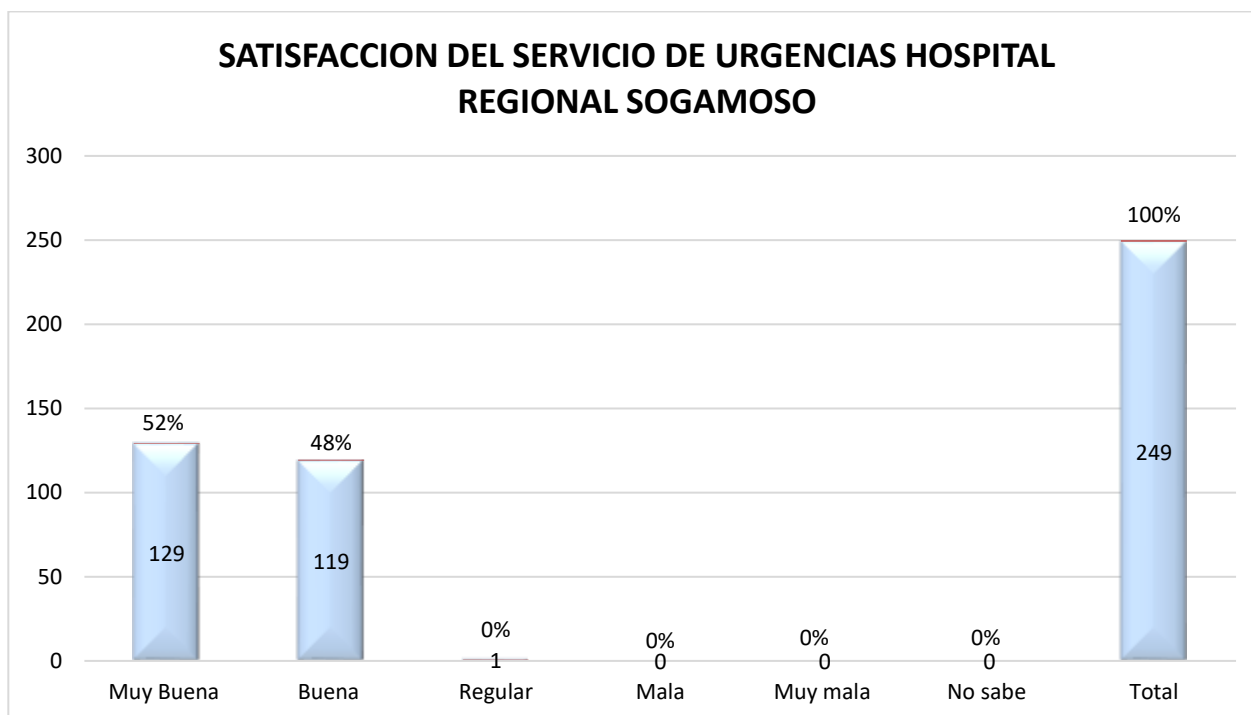
En este sentido, la medición de satisfacción contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización, la Seguridad del Paciente y la cultura del mejoramiento continuo, promoviendo acciones orientadas a mantener y fortalecer los niveles de satisfacción, mejorar la experiencia de los usuarios y consolidar una atención segura, oportuna, accesible, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 49

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 = 249



Grafica No.1

Durante el mes de septiembre de 2026 se aplicaron 249 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad y experiencia de la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 99,6 %, correspondiente a 248 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 129 usuarios (52 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 119 usuarios (48 %) la calificaron como “Buena”.

Por otra parte, 1 usuario (0,4 %) calificó la atención como “Regular”. No se registraron respuestas en las categorías “Mala”, “Muy mala” o “No sabe”.

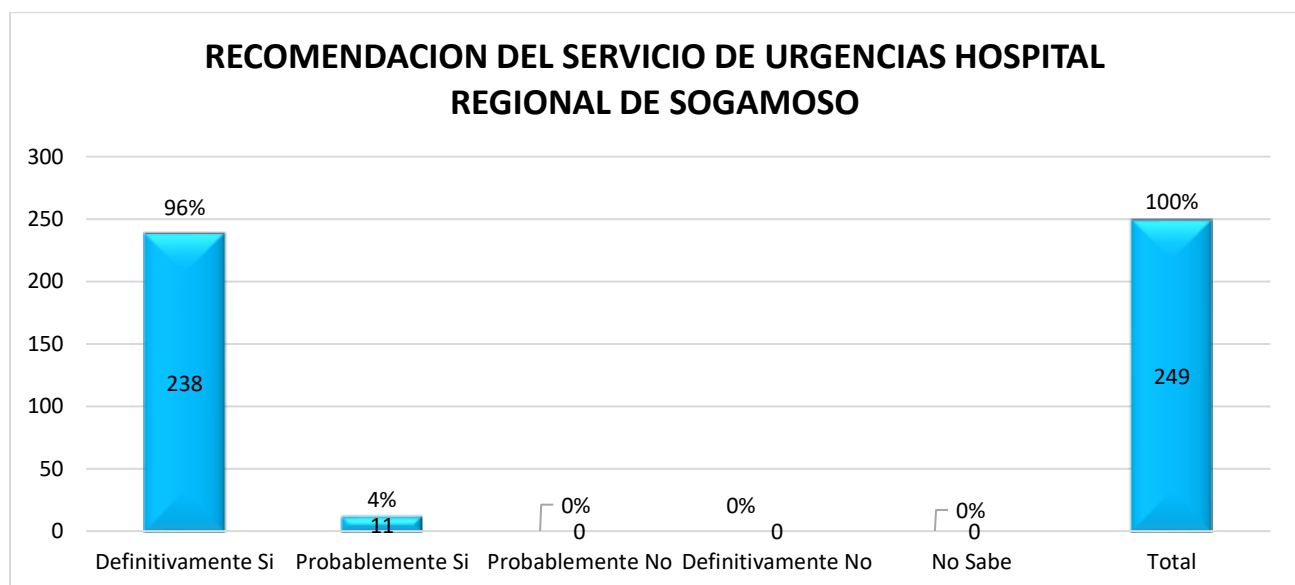
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 49

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

Aunque se identifica una valoración en la categoría “Regular”, esta representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad de la atención, comunicación efectiva, información suministrada a los usuarios y sus familias, y acompañamiento durante el proceso de atención.

En términos generales, el servicio de Urgencias presenta un nivel de satisfacción del 99,6 %, resultado que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, en el marco del mejoramiento continuo y del fortalecimiento de la experiencia de los usuarios.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 49

Durante el mes de septiembre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 249 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que 238 usuarios (96 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 11 usuarios (4 %) respondieron “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

En consecuencia, el 100 % de los usuarios encuestados presentó una intención favorable de recomendar el servicio, lo que refleja una percepción positiva frente a la atención recibida y evidencia confianza en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Este resultado se relaciona con aspectos como el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano y el compromiso institucional con una atención segura y de calidad.

Aunque la totalidad de los usuarios manifestó una intención positiva de recomendar el servicio, el 4 % que seleccionó la opción “Probablemente Sí” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad de la atención, la comunicación efectiva con los usuarios y sus familias, la información suministrada durante el proceso asistencial y el fortalecimiento de la experiencia del paciente.

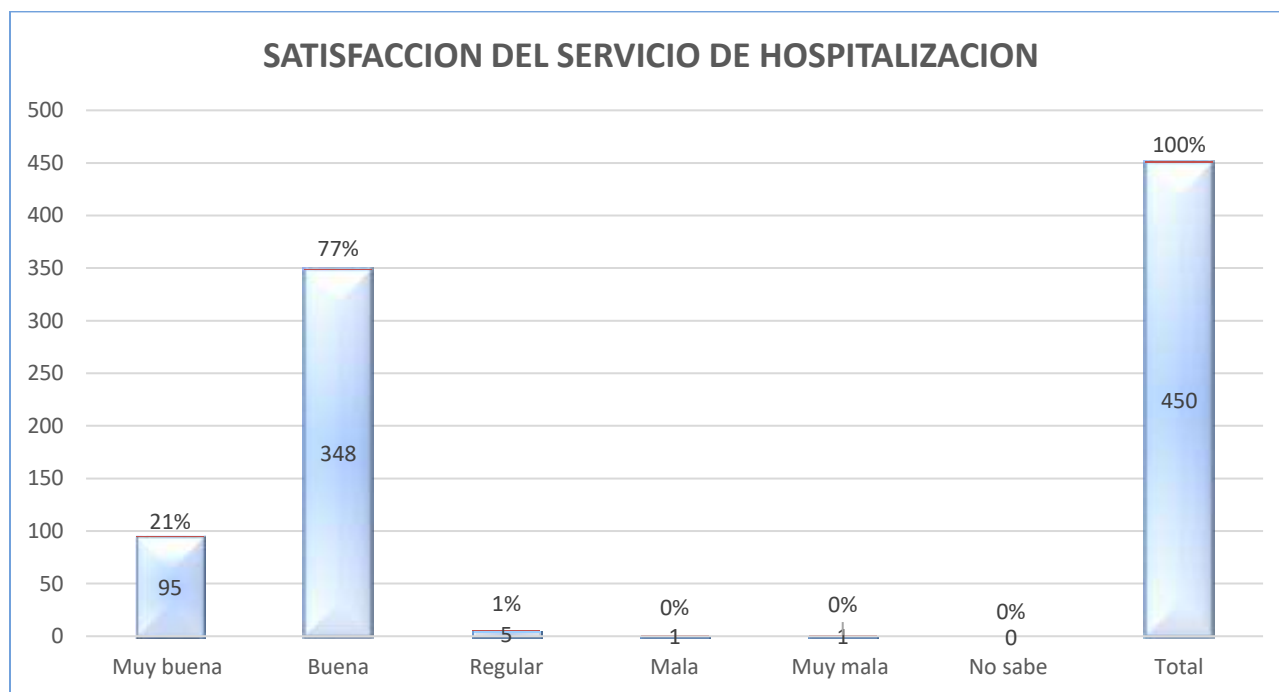
En términos generales, durante el mes de septiembre de 2026, el servicio de Urgencias presenta un nivel de recomendación favorable del 100 %, consolidándose como un servicio altamente valorado por los usuarios. Este resultado contribuye al fortalecimiento de la confianza en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y reafirma el compromiso institucional con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, en el marco del mejoramiento continuo.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 49

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 = 450



GRAFICA No.3

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 450 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción favorable del 98,44 %, correspondiente a 443 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. Del total de encuestados, 95 usuarios (21 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 348 usuarios (77 %) la calificaron como “Buena”.

Adicionalmente, 5 usuarios (1 %) calificaron la atención como “Regular”, 1 usuario (0,2 %) como “Mala” y 1 usuario (0,2 %) como “Muy mala”. No se registraron respuestas en la

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 49

categoría “No sabe”.

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

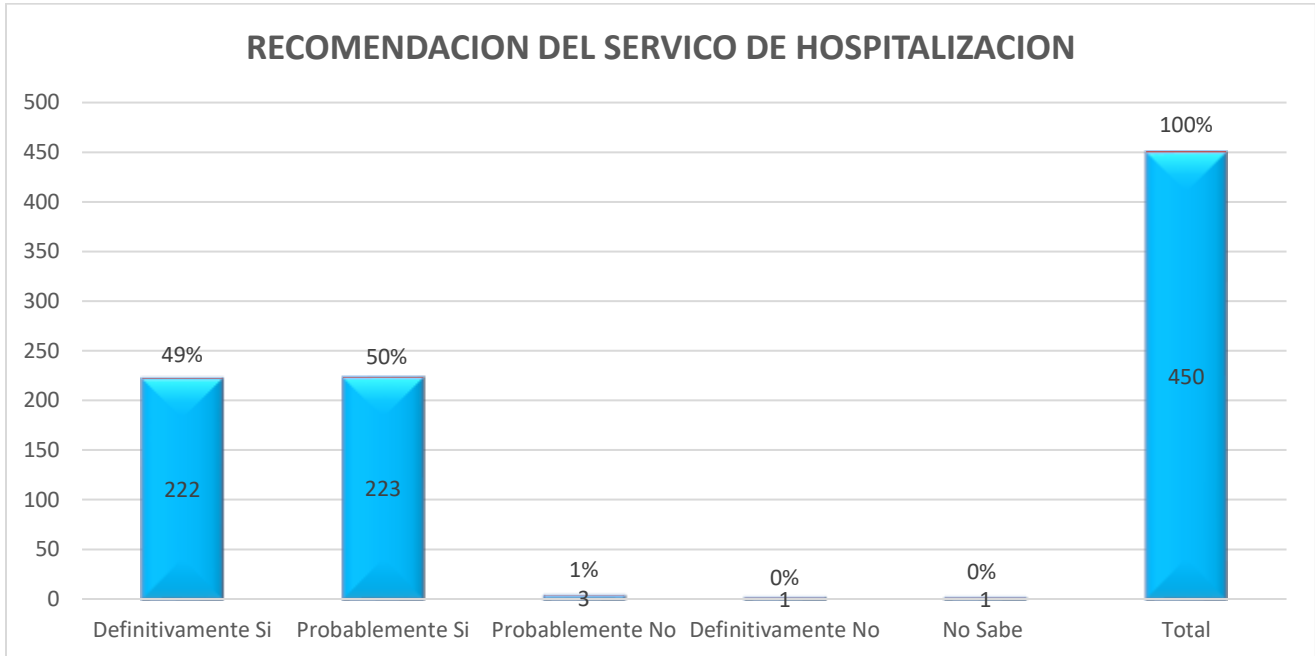
Si bien el indicador de satisfacción presenta un resultado favorable, las valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” y “Muy mala” constituyen oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios durante su estancia hospitalaria. De igual manera, teniendo en cuenta que la mayor proporción de respuestas se concentra en la categoría “Buena” (77 %), se identifica una oportunidad para fortalecer los aspectos que permitan incrementar progresivamente la percepción hacia la categoría “Muy Buena”.

En este sentido, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias de humanización, promover una comunicación clara y oportuna entre el personal asistencial, los pacientes y sus familias, reforzar la información suministrada durante la hospitalización, fortalecer la oportunidad de los procesos de atención y garantizar un acompañamiento integral al usuario, con el propósito de continuar mejorando su experiencia y percepción frente al servicio.

En términos generales, el servicio de Hospitalización presenta un nivel de satisfacción favorable del 98,44 %, resultado que evidencia una percepción positiva de los usuarios y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, orientada al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 49



GRAFICA No.4

Durante el mes de septiembre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 450 usuarios.

Los resultados evidencian un alto nivel de recomendación del servicio. De los usuarios encuestados, 222 (49 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 223 usuarios (50 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, estas respuestas corresponden a 445 usuarios, equivalentes al 99 % del total de encuestados.

Por otra parte, 3 usuarios (1 %) seleccionaron la opción “Probablemente No”, 1 usuario (0,22 %) respondió “Definitivamente No” y 1 usuario (0,22 %) indicó “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente al servicio de Hospitalización, evidenciando un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios y una valoración positiva de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

No obstante, se identifica una oportunidad de mejora en el fortalecimiento de las

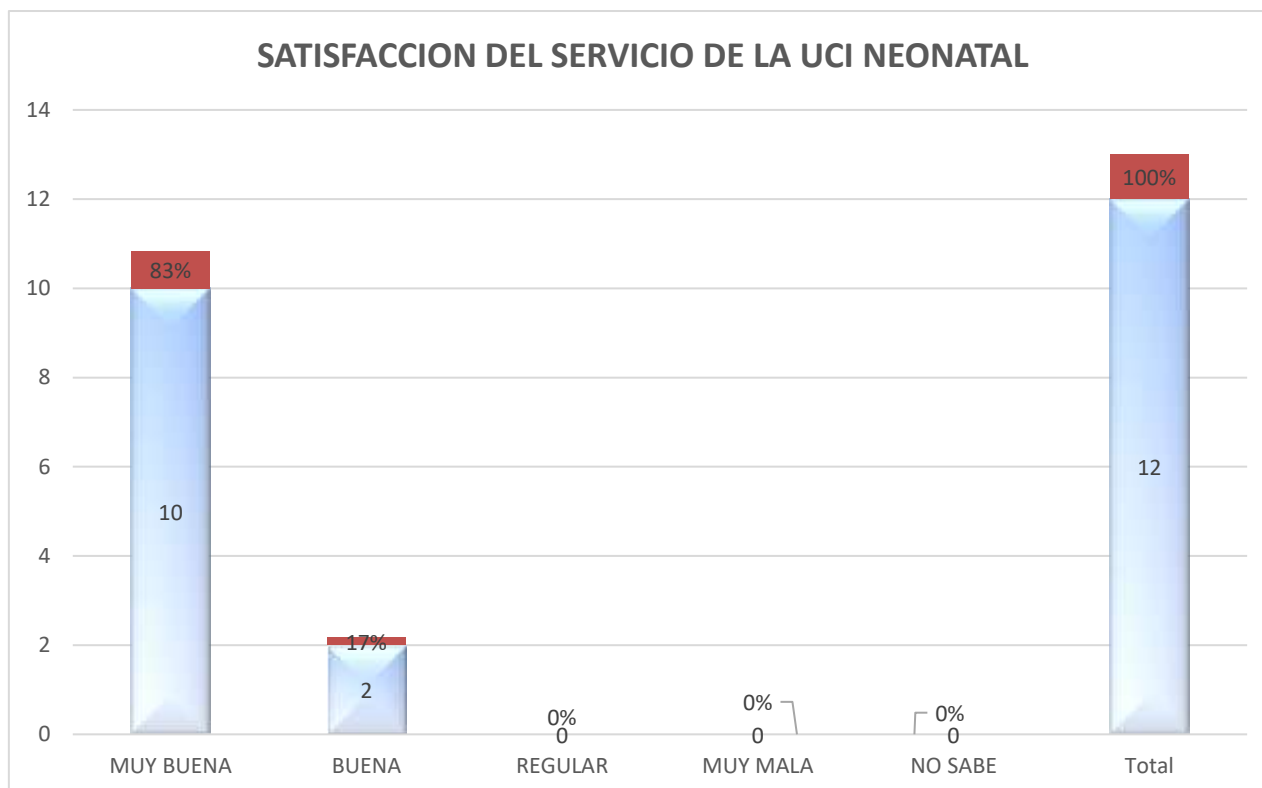
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 49

experiencias que permitan incrementar progresivamente la proporción de usuarios que seleccionan la opción “Definitivamente Sí”, así como disminuir las respuestas desfavorables.

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

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 12



Grafica No.5

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 12 encuestas de satisfacción a los padres, familiares o acudientes de los pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 49

Intensivos Neonatal (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, debido a que la totalidad de los encuestados calificó la atención de manera favorable. Del total de encuestas aplicadas, 10 usuarios (83 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 2 usuarios (17 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la atención prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal, destacándose aspectos relacionados con el trato digno y humanizado, la atención brindada a los recién nacidos, el compromiso del talento humano y el acompañamiento proporcionado a las familias durante el proceso de hospitalización.

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, se identifica una oportunidad de mejora orientada a fortalecer las acciones que permitan incrementar progresivamente la proporción de usuarios que califican la atención como “Muy Buena”. En este sentido, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias de humanización, comunicación clara y oportuna con las familias, brindar información comprensible sobre la evolución del neonato, favorecer la participación de los padres en el proceso de cuidado y continuar promoviendo un acompañamiento cercano durante la estancia hospitalaria.

En términos generales, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) presenta durante el mes de septiembre de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia una percepción favorable de las familias frente a la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, humanizados, oportunos y centrados en la persona, así como con el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 49

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 14

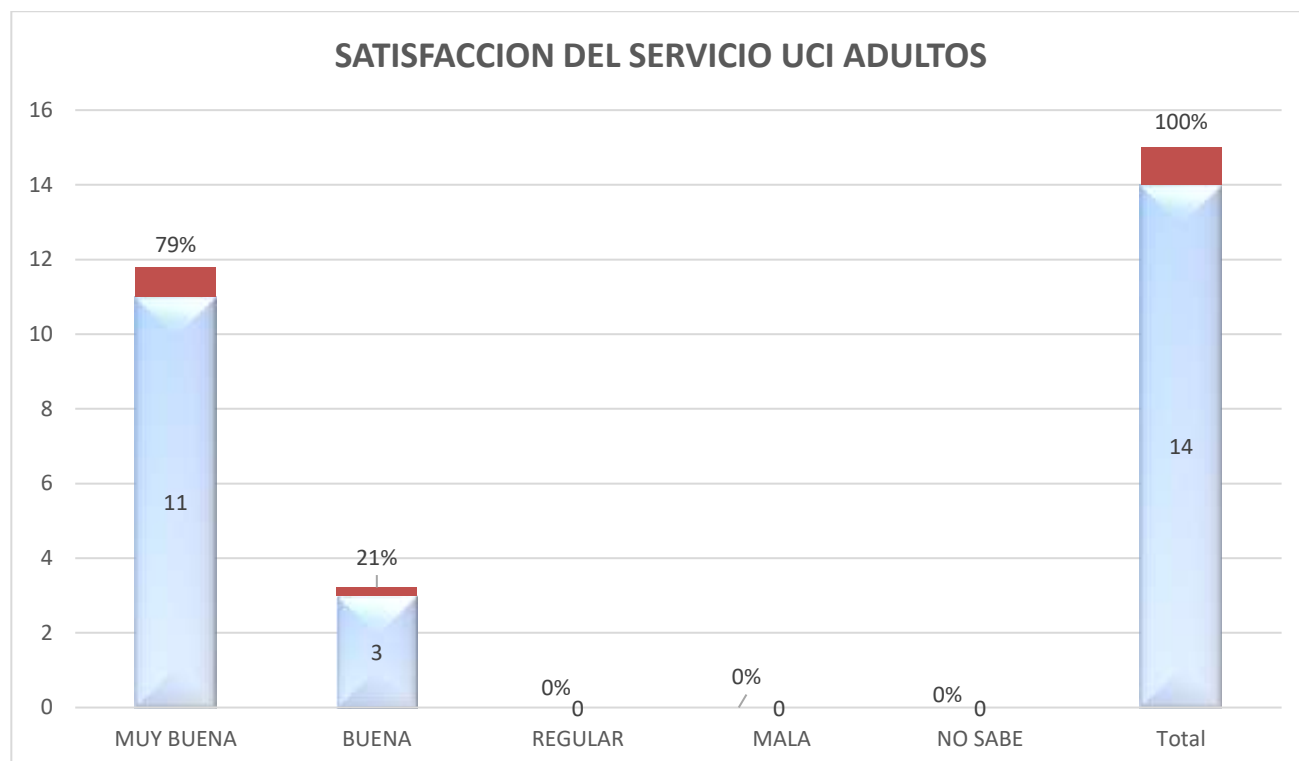


Gráfico No 6

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 14 encuestas de satisfacción a los usuarios y familiares del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los encuestados calificó favorablemente la atención brindada. Del total de encuestas aplicadas, 11 usuarios (79 %) calificaron el servicio como “Muy Buena”, mientras que 3 usuarios (21 %) lo calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la atención prestada

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 49

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

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la distribución de las respuestas entre las categorías “Muy Buena” y “Buena” constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y sus familias. En este sentido, se recomienda mantener las estrategias orientadas a fortalecer la comunicación efectiva con los familiares, brindar información clara y oportuna sobre la evolución clínica de los pacientes, promover el acompañamiento humanizado y continuar desarrollando acciones de mejoramiento continuo que favorezcan una mayor proporción de valoraciones en la categoría “Muy Buena”.

En términos generales, la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) presenta durante el mes de septiembre de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia una percepción favorable de los usuarios y sus familias frente a la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de calidad, en concordancia con los principios institucionales de seguridad del paciente y mejoramiento continuo..

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 46

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 49

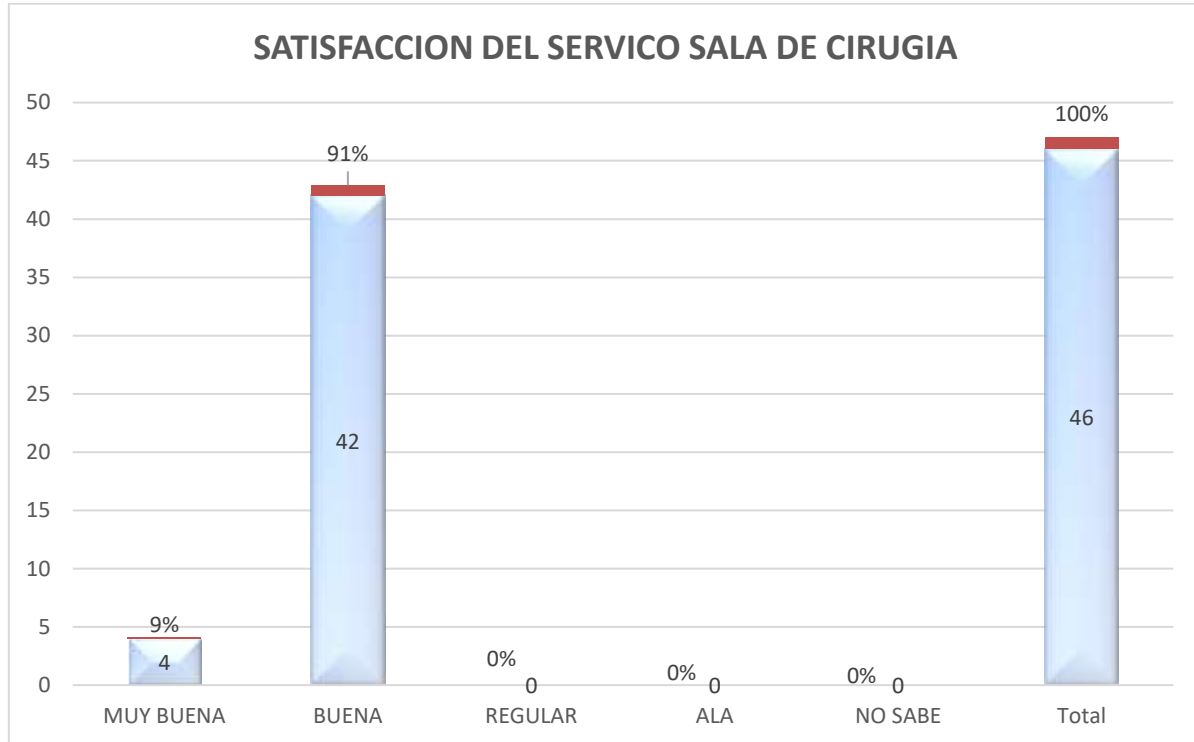


Gráfico No. 7

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 46 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Salas de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante el proceso quirúrgico.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó la atención de manera favorable. Del total de encuestas aplicadas, 4 usuarios (9 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 42 usuarios (91 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

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

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 49

quirúrgico.

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la concentración de respuestas en la categoría “Buena” (91 %) frente a “Muy Buena” (9 %) constituye una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y avanzar hacia una mayor proporción de valoraciones en la categoría superior. En este sentido, se recomienda mantener y fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la comunicación con el paciente y su familia, brindar información clara y oportuna antes y después del procedimiento, fortalecer el acompañamiento durante el proceso quirúrgico y continuar promoviendo acciones de humanización que contribuyan a una atención cálida y personalizada.

En términos generales, el servicio de Salas de Cirugía presenta durante el mes de septiembre de 2026 un desempeño favorable, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de calidad, orientados al mejoramiento continuo de la atención.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

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

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 1039

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 49

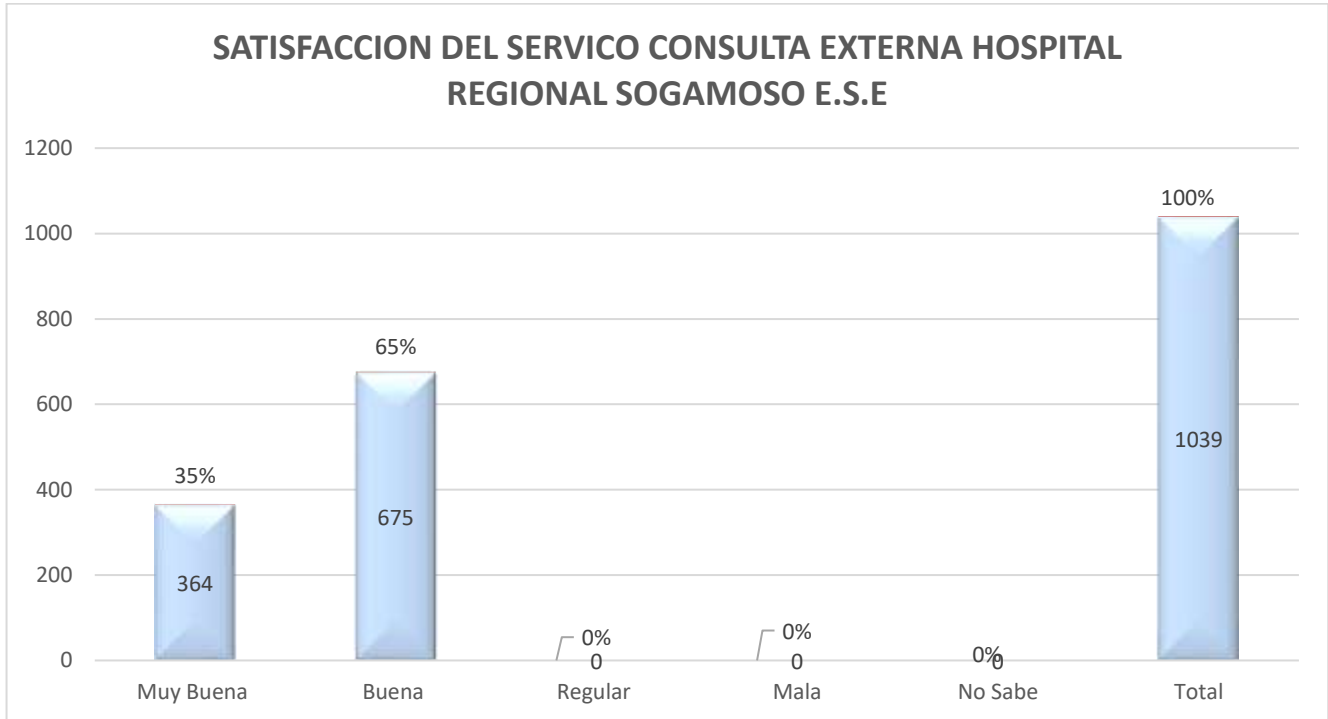


Gráfico No.8

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 1.039 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la prestación de los servicios ambulatorios.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, alcanzando un indicador favorable del 100 %, correspondiente a la totalidad de los usuarios encuestados que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. Del total de las encuestas aplicadas, 364 usuarios (35 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 675 usuarios (65 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No Sabe”.

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

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 49

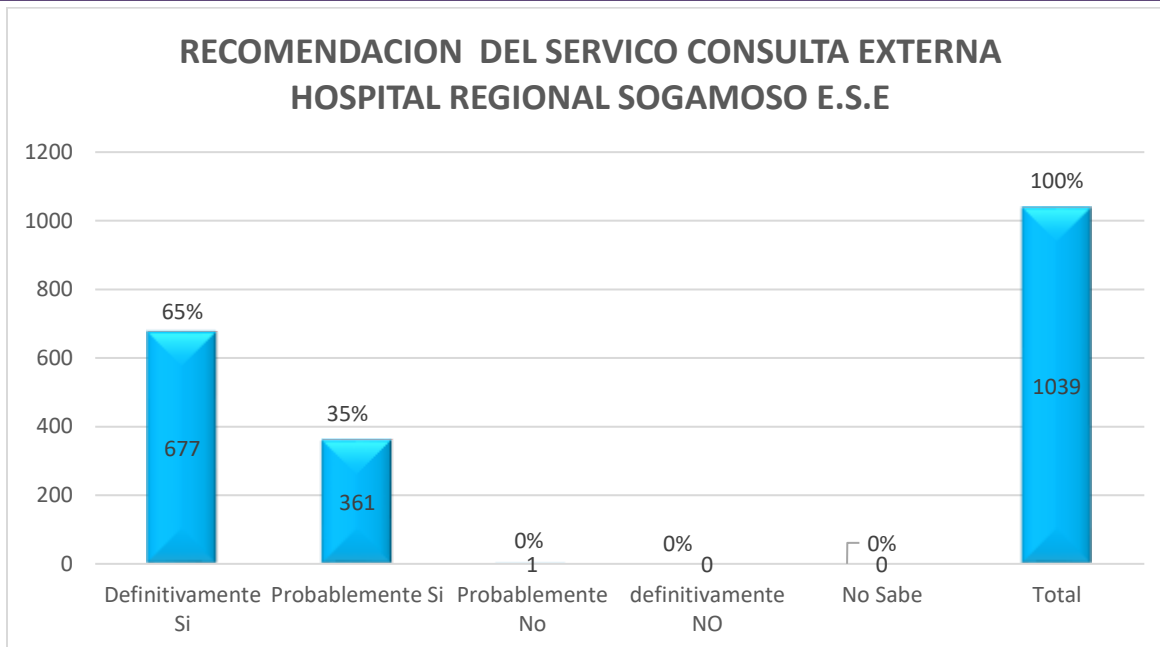
humanización y al mejoramiento continuo de la atención.

Aunque el indicador de satisfacción alcanza el 100 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría “Buena” (65 %) frente a “Muy Buena” (35 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y favorecer una mayor proporción de valoraciones en la categoría superior. En este sentido, se recomienda mantener y fortalecer las acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, brindar información clara y oportuna durante el proceso asistencial y continuar promoviendo una atención humanizada, segura y centrada en las necesidades de los usuarios.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de septiembre de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de calidad, orientados al mejoramiento continuo y a la excelencia en la atención.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 49



GRAFICA No.9

Durante el mes de septiembre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 1.039 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, alcanzando un indicador favorable del 99,90 %, correspondiente a 1.038 usuarios que manifestaron una intención positiva de recomendar el servicio. Del total de encuestados, 677 usuarios (65 %) respondieron “Definitivamente Sí”, mientras que 361 usuarios (35 %) indicaron “Probablemente Sí”. Adicionalmente, 1 usuario (0,10 %) respondió “Probablemente No”. No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una alta confianza de los usuarios en el servicio de Consulta Externa, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida y al compromiso del talento humano. Asimismo, se destaca el trato digno y respetuoso, la orientación brindada durante el proceso asistencial y la atención a las necesidades de los usuarios.

Aunque el indicador de recomendación alcanza un resultado sobresaliente del 99,90 %, 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 49

concentración de respuestas en la categoría “Probablemente Sí” (35 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y favorecer el incremento de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí”. De igual manera, la presencia de una respuesta en “Probablemente No” permite identificar la importancia de mantener el seguimiento a los aspectos que puedan incidir en la percepción de los usuarios.

En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de humanización, comunicación clara y oportuna, orientación al usuario y oportunidad en la atención, así como las acciones encaminadas a mejorar continuamente la experiencia durante el proceso de consulta externa.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de septiembre de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 99,90 %, resultado que evidencia un alto nivel de confianza de los usuarios frente al servicio recibido y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de calidad, orientados al mejoramiento continuo de la atención.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 86

¿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.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 49

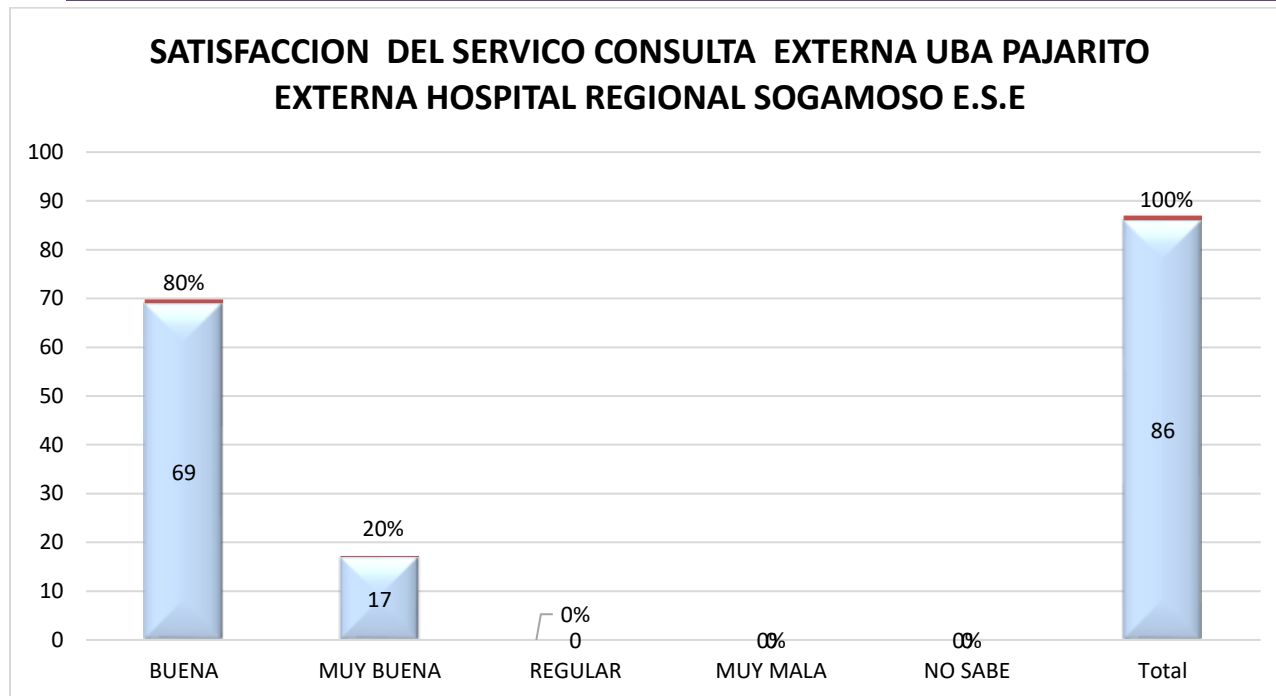


Grafico No. 10

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 86 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la atención recibida.

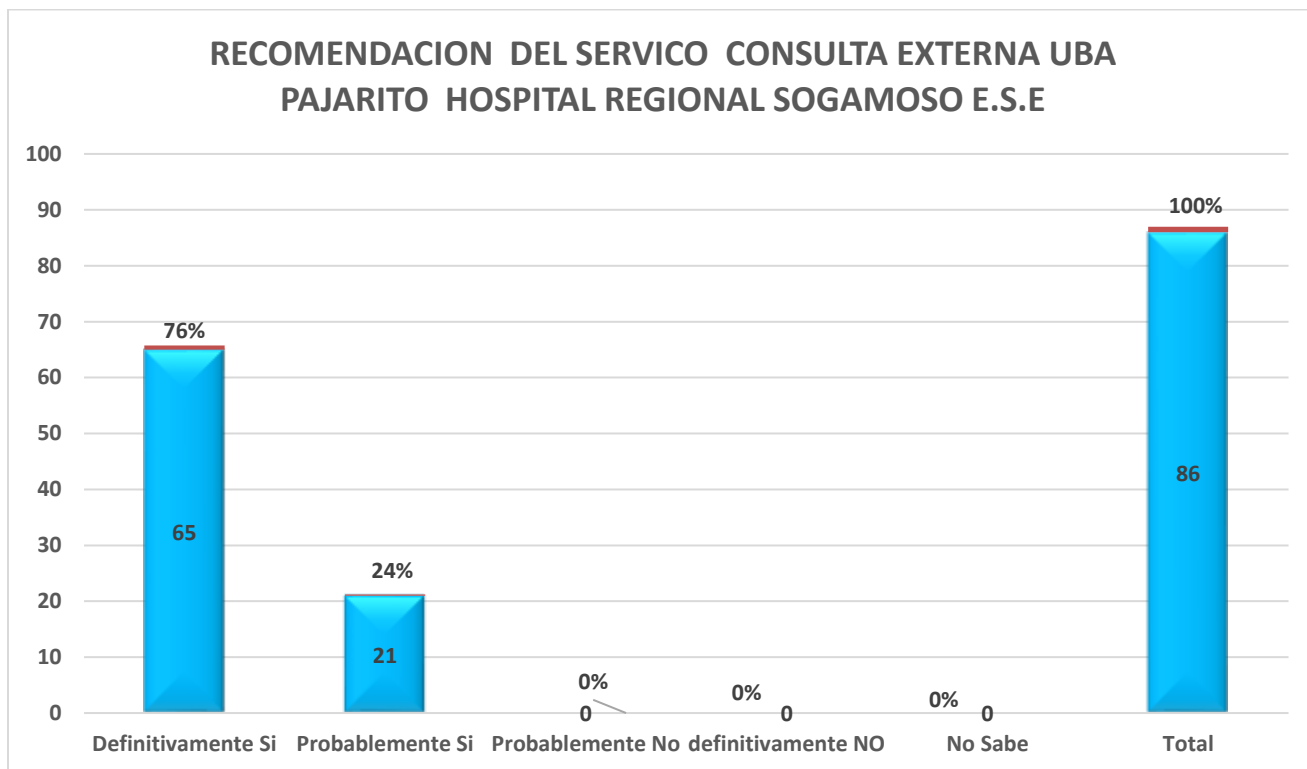
Los resultados muestran una satisfacción del 100 %. De las encuestas aplicadas, 69 usuarios (80 %) calificaron el servicio como “Buena” y 17 (20 %) como “Muy Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

El resultado evidencia una valoración favorable del servicio. Como oportunidad de mejora, se identifica el fortalecimiento de las acciones orientadas a incrementar las calificaciones en la categoría “Muy Buena”, especialmente mediante una comunicación clara y oportuna, adecuada orientación al usuario, trato digno y estrategias de humanización.

En términos generales, la UBA Pajarito presenta un desempeño sobresaliente durante el mes evaluado, manteniendo resultados favorables que contribuyen al fortalecimiento de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 49

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No. 11

Durante el mes de septiembre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas a 86 usuarios.

De los encuestados, 65 usuarios (76 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 21 (24 %) indicaron “Probablemente Sí”, alcanzando un resultado favorable del 100 %. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

La distribución de las respuestas evidencia una valoración positiva de los servicios recibidos. Como oportunidad de mejora, se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación, la orientación al usuario, la oportunidad en la atención y las estrategias de humanización, con el propósito de favorecer el incremento de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí”.

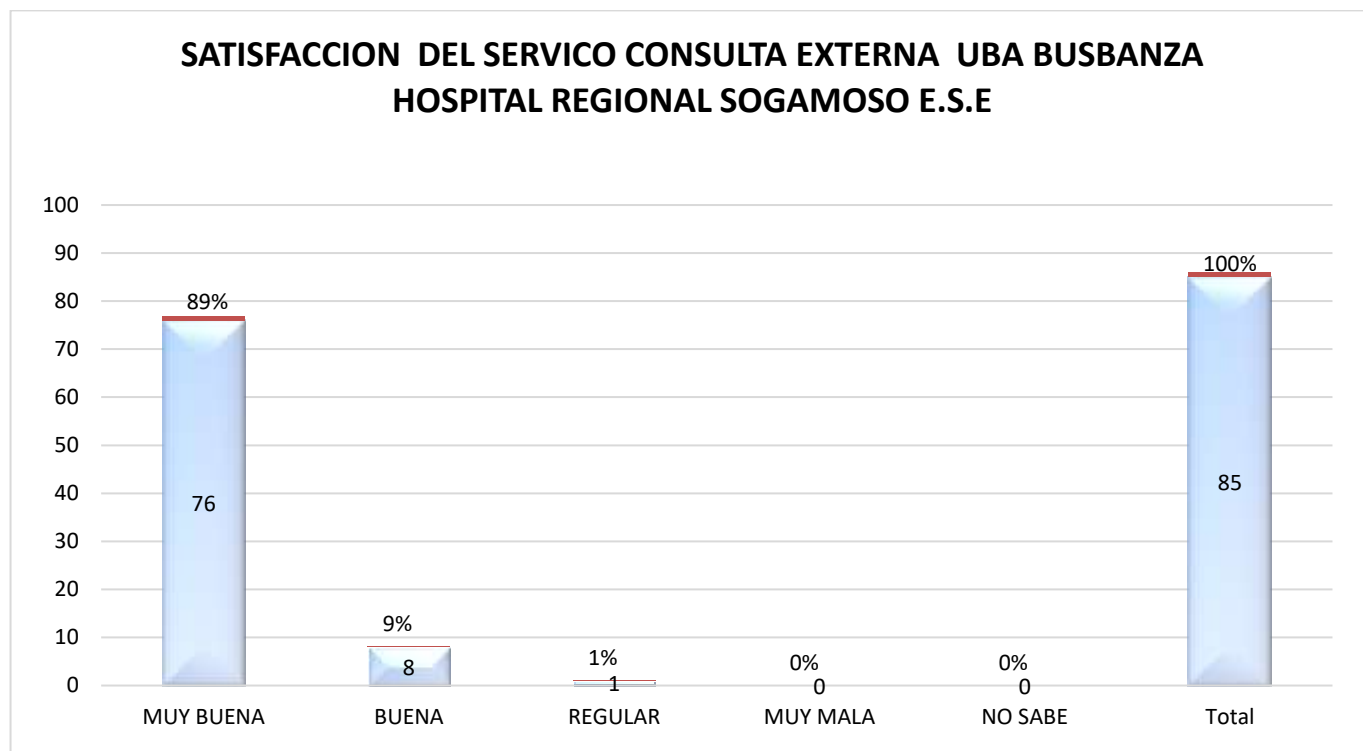
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 49

En términos generales, la UBA Pajarito presenta durante septiembre de 2026 resultados positivos en la intención de recomendación, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios y al compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención segura, oportuna, humanizada y de calidad.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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

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



GRAFICA No. 12

Durante el mes de septiembre de 2026, se aplicaron 85 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de conocer su percepción frente a la atención recibida.

Los resultados muestran un 98,82 % de satisfacción, correspondiente a 84 usuarios. De ellos, 76 (89 %) calificaron la atención como “Muy Buena” y 8 (9 %) como “Buena”. Adicionalmente,

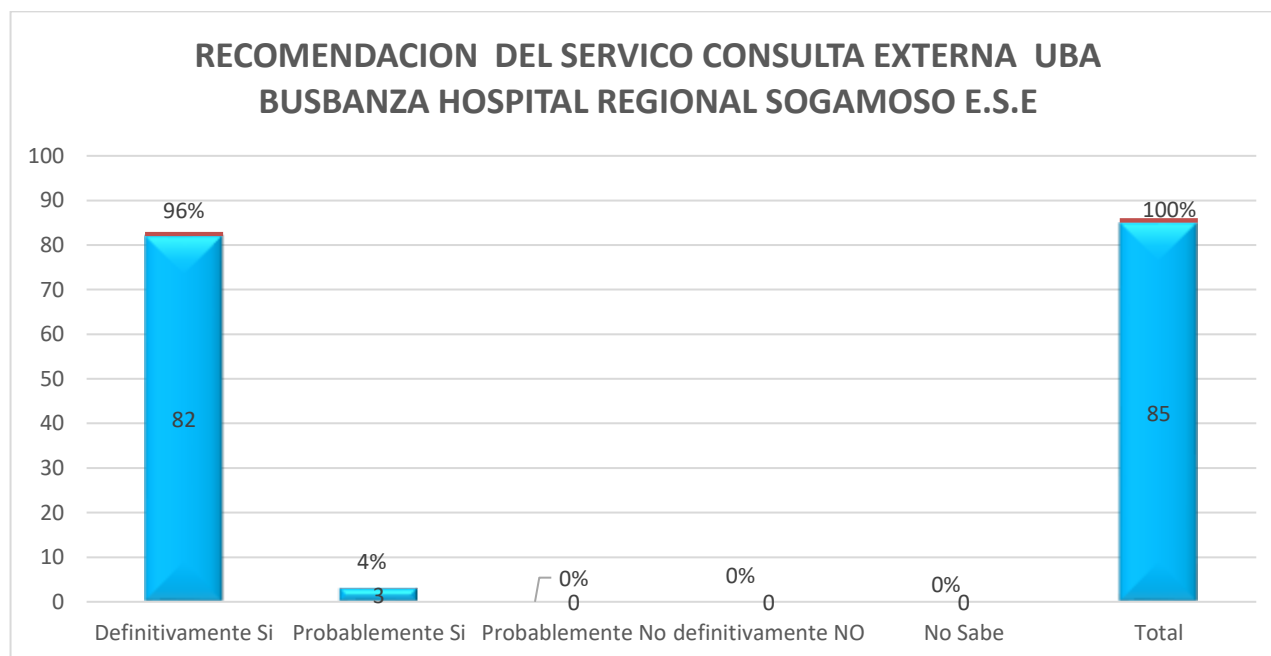
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 49

1 usuario (1,18 %) la calificó como “Regular”. No se registraron respuestas en las categorías “Muy Mala” ni “No Sabe”.

La distribución de las respuestas evidencia una valoración ampliamente positiva del servicio, con un predominio de la categoría “Muy Buena”. Como oportunidad de mejora, se recomienda revisar los aspectos que puedan incidir en las valoraciones diferentes a las categorías favorables y continuar fortaleciendo la comunicación, la orientación, la oportunidad y las estrategias de humanización.

En términos generales, la UBA Busbanza presenta durante septiembre de 2026 un resultado favorable, con una satisfacción cercana al 99 %, que refleja una percepción positiva de los usuarios y respalda las acciones institucionales orientadas al mejoramiento continuo de la atención.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

Durante el mes de septiembre de 2026, se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 49

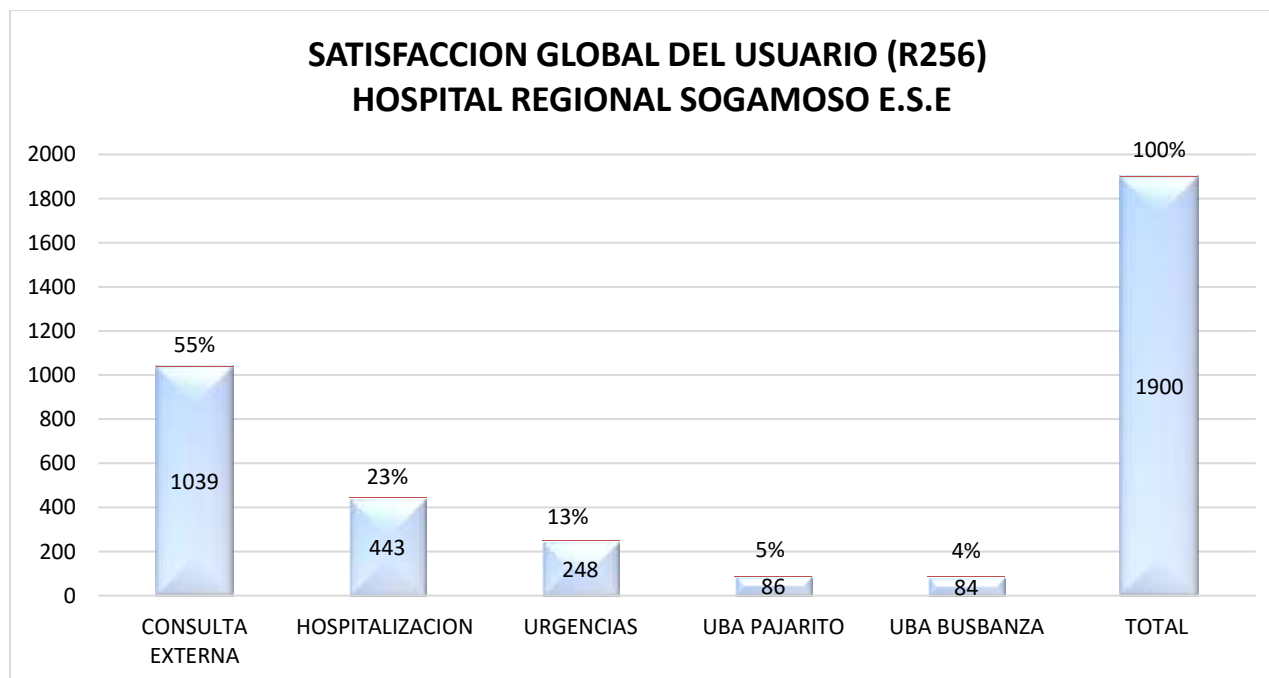
Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas a 85 usuarios.

De los encuestados, 82 usuarios (96 %) respondieron “Definitivamente Sí” y 3 (4 %) indicaron “Probablemente Sí”, para un resultado favorable del 100 %. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

La distribución de las respuestas evidencia una valoración positiva de los servicios recibidos, con un claro predominio de la categoría “Definitivamente Sí”. Como oportunidad de mejora, se recomienda continuar fortaleciendo la experiencia de atención para incrementar las respuestas en esta categoría.

En términos generales, la UBA Busbanza presenta durante septiembre de 2026 resultados sobresalientes en la intención de recomendación, reflejando una percepción positiva de los usuarios y el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con una atención segura, oportuna, humanizada y de calidad.

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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 49

La Gráfica N.º 14

Durante septiembre de 2026, la medición de satisfacción alcanzó un resultado global favorable del 98,39 %, correspondiente a 1.900 respuestas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, de un total de 1.931 encuestas aplicadas.

Por servicio, se destacan los resultados de Consulta Externa (100 %), Hospitalización (100 %), UBA Pajarito (100 %), UCI Neonatal (100 %), UCI Adultos (100 %) y Salas de Cirugía (100 %). Asimismo, UBA Busbanza alcanzó un 98,82 % de satisfacción, manteniendo un resultado favorable, con una respuesta en la categoría “Regular”.

En cuanto a la distribución de las respuestas favorables, Consulta Externa concentra la mayor participación con 1.039 respuestas (55 %), seguida de Hospitalización con 443 (23 %), Urgencias con 248 (13 %), UBA Pajarito con 86 (5 %) y UBA Busbanza con 84 (4 %).

En términos generales, los resultados reflejan una valoración favorable de los servicios evaluados. Se recomienda mantener las estrategias de humanización, comunicación y atención centrada en el usuario, así como realizar seguimiento a los resultados que presenten oportunidades de mejora.

➤ **Consulta Externa (1.039 usuarios – 55 %)**

Consulta Externa concentra la mayor participación de respuestas favorables, con 1.039 usuarios, equivalentes al 55 % del total. Este resultado se relaciona con el volumen de atención del servicio y refleja una valoración positiva de la experiencia recibida.

➤ **Hospitalización (443 usuarios – 23 %)**

Hospitalización aporta 443 respuestas favorables, correspondientes al 23 % del total. El resultado evidencia una percepción positiva frente a la atención brindada durante la estancia hospitalaria y el acompañamiento del equipo asistencial.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 49

➤ **Urgencias (248 usuarios – 13 %)**

Urgencias representa el 13 % de las respuestas favorables, con 248 usuarios. Los resultados muestran una valoración positiva de la atención recibida, teniendo en cuenta las características y dinámica propias del servicio.

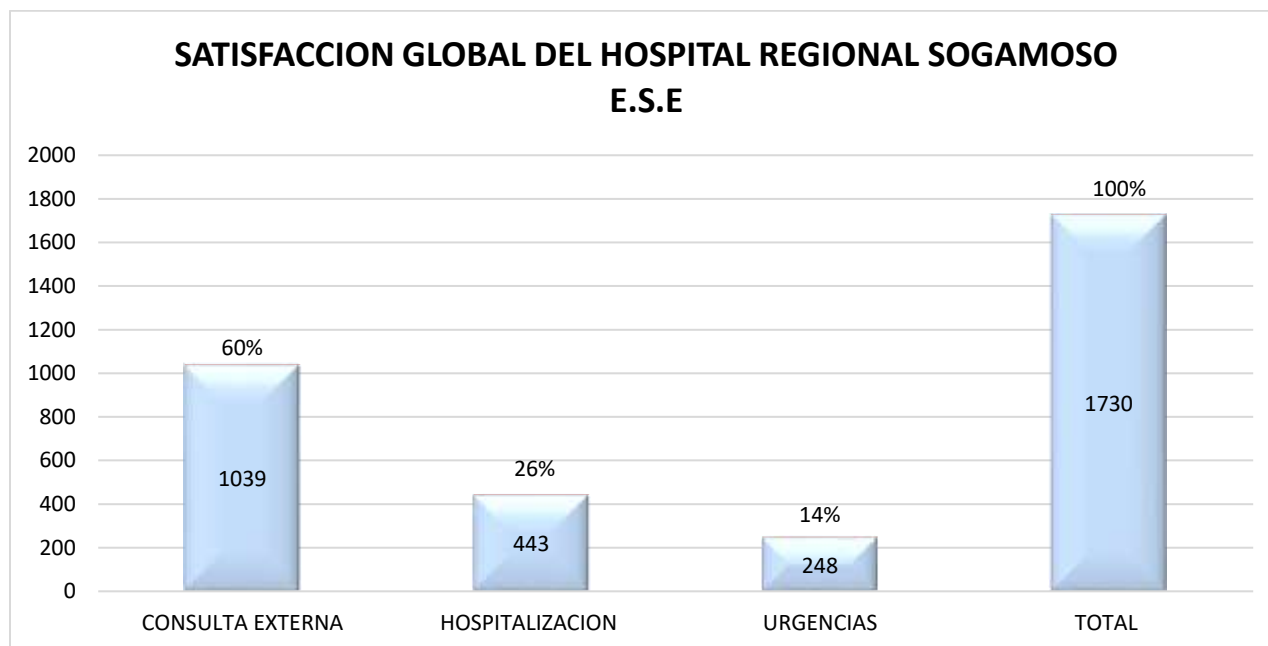
➤ **Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito (86 usuarios – 5 %)**

La UBA Pajarito aporta 86 respuestas favorables, equivalentes al 5 % del total. El servicio presenta una valoración favorable por parte de los usuarios y mantiene resultados positivos en la atención brindada.

➤ **Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza (84 usuarios – 4 %)**

La UBA Busbanza registra 84 respuestas favorables, correspondientes al 4 % del total. De acuerdo con la medición, mantiene una percepción positiva, con una oportunidad puntual de seguimiento asociada a la respuesta registrada en la categoría “Regular”.

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



Grafica No.15

La Gráfica N.º 15 presenta la distribución de las respuestas favorables obtenidas en 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 49

principales servicios hospitalarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de septiembre de 2026, correspondiente a un total de 1.730 usuarios que calificaron la atención recibida en las categorías “Muy Buena” y “Buena”.

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 1.039
- ✓ Participación: 60 %

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando el 60 % de las respuestas positivas registradas en los principales servicios hospitalarios. Este comportamiento está relacionado con el alto volumen de atención que caracteriza al servicio y su influencia en la percepción global de la calidad institucional. Los resultados evidencian una valoración positiva por parte de los usuarios respecto a la atención recibida, el trato humanizado, la orientación brindada y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 443
- ✓ Participación: 26 %

El servicio de Hospitalización constituye el segundo mayor aporte a la satisfacción global, concentrando el 26 % de las respuestas favorables. La percepción positiva de los usuarios evidencia fortalezas relacionadas con la atención integral, el acompañamiento del equipo asistencial, la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 248
- ✓ Participación: 14 %

El servicio de Urgencias aporta el 14 % de las respuestas favorables registradas en el periodo

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 49

evaluado. Estos resultados reflejan una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida en este servicio, particularmente en aspectos relacionados con el trato, la orientación y la atención brindada por el equipo asistencial.

En conjunto, los tres servicios registraron 1.730 respuestas favorables, correspondientes al 100 % de las respuestas consideradas para este análisis. evaluado. Teniendo en cuenta la complejidad y la dinámica propia del servicio, los resultados reflejan una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención, la capacidad de respuesta del personal y el trato digno y humanizado ofrecido a los usuarios.

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

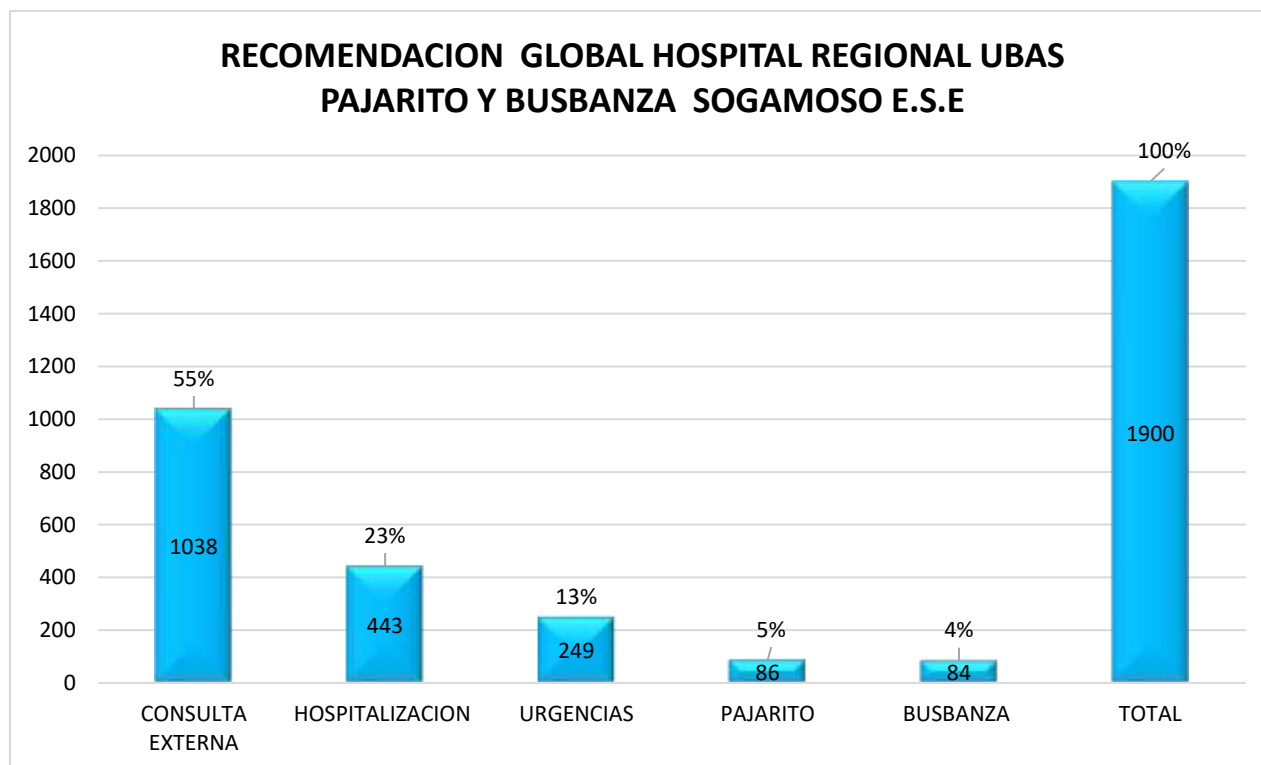


GRAFICO NO. 16

El presente análisis de la Recomendación Global se fundamenta en un total de 1.900 respuestas favorables, correspondientes a las opciones “Definitivamente Sí” 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 49

“Probablemente Sí”, obtenidas durante la aplicación de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de septiembre de 2026. Este indicador permite conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y su disposición para recomendar los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

La distribución de las respuestas favorables evidencia que Consulta Externa concentra la mayor participación, con 1.038 recomendaciones (55 %), seguida de Hospitalización, con 443 recomendaciones (23 %); Urgencias, con 249 recomendaciones (13 %); UBA Pajarito, con 86 recomendaciones (5 %); y UBA Busbanza, con 84 recomendaciones (4 %).

Estos resultados evidencian que los servicios con mayor volumen de atención tienen una mayor participación dentro del consolidado institucional. A su vez, la presencia de respuestas favorables en los diferentes puntos de atención refleja una percepción positiva de los usuarios frente a los servicios recibidos y contribuye al fortalecimiento de la confianza en la institución.

Consulta Externa

- Usuarios que recomendarían el servicio: 1.038
- Participación: 55 %

Consulta Externa constituye el principal aportante al indicador de recomendación institucional, concentrando el 55 % de las respuestas favorables obtenidas durante el periodo evaluado. Este resultado guarda relación con el volumen de usuarios atendidos y evidencia una percepción favorable frente a los servicios recibidos en este punto de atención.

Hospitalización

- Usuarios que recomendarían el servicio: 443
- Participación: 23 %

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 49

El servicio de Hospitalización representa el 23 % de las recomendaciones favorables, evidenciando una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria. Este resultado refleja la importancia del cuidado asistencial, el acompañamiento y el trato humanizado en la experiencia de los usuarios.

Urgencias

- Usuarios que recomendarían el servicio: 249
- Participación: 13 %

Urgencias aporta el 13 % de las recomendaciones favorables registradas durante el periodo evaluado. Este resultado evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida y a la respuesta brindada por el servicio durante su proceso de atención.

Unidad Básica de Atención Pajarito

- Usuarios que recomendarían el servicio: 86
- Participación: 5 %

La Unidad Básica de Atención Pajarito aporta el 5 % de las recomendaciones favorables, reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a los servicios recibidos y al acompañamiento brindado por el equipo de salud.

Unidad Básica de Atención Busbanza

- Usuarios que recomendarían el servicio: 84
- Participación: 4 %

La Unidad Básica de Atención Busbanza representa el 4 % de las recomendaciones

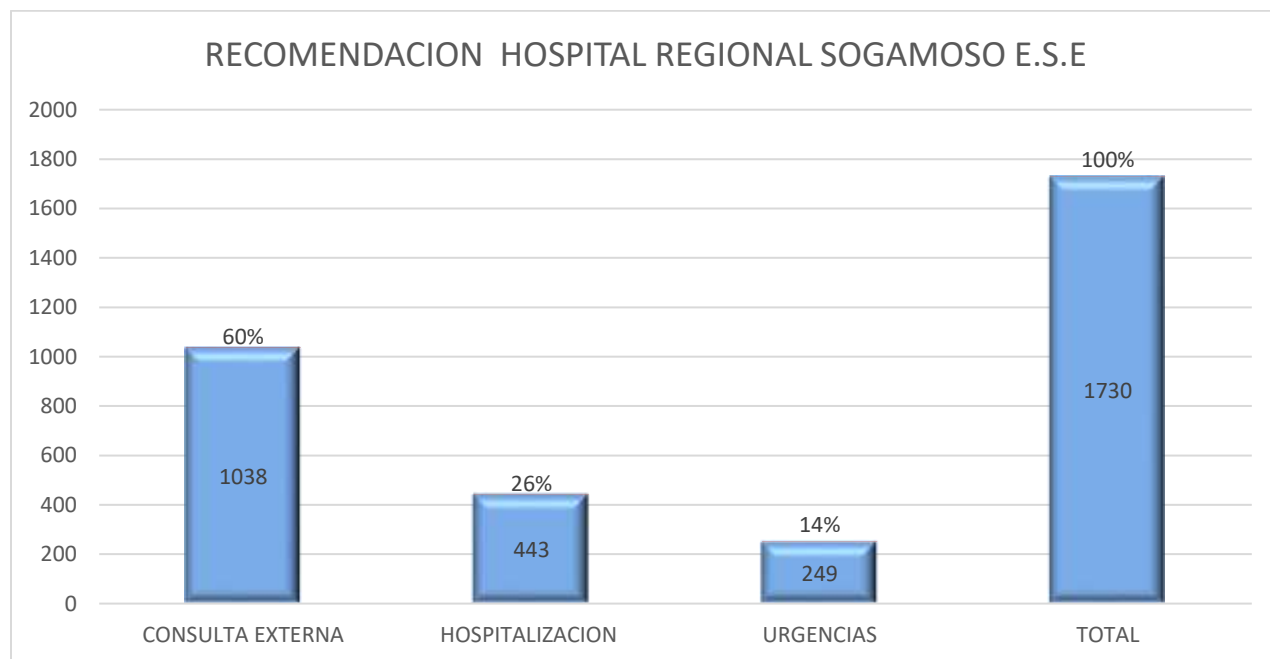
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 49

favorables del periodo. Este resultado evidencia una percepción favorable frente a la atención recibida y contribuye al consolidado institucional de recomendación.

En conjunto, la distribución de las respuestas favorables evidencia que el indicador de recomendación se encuentra principalmente representado por Consulta Externa (55 %) y Hospitalización (23 %), servicios que concentran el mayor número de respuestas. A estos se suman Urgencias (13 %), UBA Pajarito (5 %) y UBA Busbanza (4 %).

Los resultados obtenidos reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios recibidos y constituyen un elemento relevante para el seguimiento de la satisfacción, la confianza institucional y el fortalecimiento de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, en el marco del mejoramiento continuo del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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



El análisis de la Recomendación Global de los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se fundamenta en un total de 1.730 respuestas positivas 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 49

recomendación, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, obtenidas durante el mes de septiembre de 2026. Estas respuestas reflejan la disposición de los usuarios para recomendar los servicios recibidos a familiares, amigos y conocidos, constituyéndose en un indicador relevante de confianza y percepción frente a la atención brindada.

La distribución de las recomendaciones evidencia que Consulta Externa concentra el mayor número de respuestas positivas, con 1.038 recomendaciones (60 %), consolidándose como el servicio con mayor participación dentro del indicador. Este resultado se relaciona principalmente con el volumen de atención y con la interacción permanente de los usuarios con los diferentes servicios de la institución.

Le sigue el servicio de Hospitalización, con 443 recomendaciones (26 %), resultado que refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria y a los diferentes componentes que intervienen en su experiencia de atención.

Por su parte, Urgencias registra 249 recomendaciones (14 %), evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida en un servicio caracterizado por atender usuarios con diferentes niveles de prioridad y complejidad. Este resultado refleja la valoración de los usuarios frente a la atención y al trato recibido durante su permanencia en el servicio.

En términos de distribución, Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentran la totalidad de las 1.730 respuestas positivas analizadas para la sede principal, constituyéndose en los servicios que conforman el indicador de recomendación global de este periodo.

Consulta Externa

- Usuarios que recomendarían el servicio: 1.038
- Participación: 60 %

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 49

Consulta Externa representa la mayor participación dentro de las respuestas positivas de recomendación, con el 60 % del total. Este comportamiento está relacionado con el volumen de usuarios atendidos y evidencia una percepción favorable frente a los servicios recibidos.

Hospitalización

- Usuarios que recomendarían el servicio: 443
- Participación: 26 %

Hospitalización concentra el 26 % de las recomendaciones positivas, reflejando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia y a la experiencia de atención proporcionada por el equipo asistencial.

Urgencias

- Usuarios que recomendarían el servicio: 249
- Participación: 14 %

Urgencias representa el 14 % de las recomendaciones positivas. El resultado evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida en este servicio, considerando las características y niveles de complejidad propios de la atención de urgencias.

Los resultados correspondientes al mes de septiembre de 2026 evidencian que los usuarios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentan una disposición favorable para recomendar los servicios recibidos. Del total de 1.730 respuestas positivas, el 60 % corresponde a Consulta Externa, el 26 % a Hospitalización y el 14 % a Urgencias.

Esta distribución permite identificar la participación de cada servicio dentro del indicador de recomendación y constituye un referente para el seguimiento de la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. En conjunto, los resultados aportan al análisis de 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 49

satisfacción y confianza de los usuarios y al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	249
Hospitalización	450
Consulta Externa	1039
UBA Busbanza	86
UBA Pajarito	85
TOTAL	1909

Durante el mes de septiembre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realizó un total de 1.909 encuestas de satisfacción a los usuarios, distribuidas entre los diferentes servicios de la sede principal y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza. La aplicación de estas encuestas tuvo como propósito conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y contar con información que permita identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Del total de encuestas aplicadas, Consulta Externa concentró la mayor participación, con 1.039 encuestas (54,43 %), seguida de Hospitalización, con 450 encuestas (23,57 %), y Urgencias, con 249 encuestas (13,04 %). Por su parte, la UBA Busbanza registró 86 encuestas (4,51 %), mientras que la UBA Pajarito alcanzó 85 encuestas (4,45 %).

La distribución de las encuestas evidencia una mayor concentración de la medición en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, los cuales en conjunto representan el 78,00 % del total de encuestas aplicadas. Esta participación permite obtener información significativa

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 49

sobre la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en estos servicios, teniendo en cuenta su volumen de atención.

La aplicación de encuestas en Urgencias y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza complementa la medición institucional y permite ampliar el análisis de la percepción de los usuarios en los diferentes escenarios de atención.

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

Es importante señalar que durante el periodo evaluado el proceso de aplicación de encuestas se desarrolló con una capacidad operativa limitada, debido a que el equipo de Humanización no cuenta con recurso humano suficiente para realizar la medición de manera permanente en la totalidad de los servicios, jornadas y sedes de atención. Esta situación limita la posibilidad de ampliar la cobertura de la medición; no obstante, las 1.909 encuestas aplicadas constituyen una fuente relevante de información para el análisis de la percepción de los usuarios.

En este sentido, resulta pertinente continuar fortaleciendo el recurso humano destinado a la aplicación y seguimiento de las encuestas, con el propósito de ampliar progresivamente la cobertura de la medición, favorecer una mayor participación de los usuarios de los diferentes servicios y fortalecer el seguimiento de los indicadores de satisfacción y experiencia del usuario.

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 249.
- Satisfacción: 99,6 % positiva, correspondiente a 248 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (52 %; 129 usuarios) y “Buena” (48 %; 119 usuarios). Se registró 1 usuario (0,4 %) en la categoría “Regular”. No se registraron

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 49

calificaciones en las categorías “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

- Recomendación: 100 % de intención positiva, correspondiente a 249 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio: “Definitivamente Sí” (96 %; 238 usuarios) y “Probablemente Sí” (4 %; 11 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Observación: Durante el mes de septiembre de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó un 99,6 % de satisfacción favorable y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.

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

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	378
UCI NEONATAL	12
UCI ADULTOS	14
SALAS DE CIRUGIA	46
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	450

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

- Encuestas realizadas: 450.
- Satisfacción: 98,9 % positiva, correspondiente a 443 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (21 %; 95 usuarios) y “Buena” (77 %; 348 usuarios). Se registraron 5 usuarios (1 %) en la categoría “Regular”, 1

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 49

usuario (0,2 %) en “Mala” y 1 usuario (0,2 %) en “Muy Mala”. No se registraron respuestas en la categoría “No sabe”.

- Recomendación: 98,9 % de intención positiva, correspondiente a 445 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio: “Definitivamente Sí” (49 %; 222 usuarios) y “Probablemente Sí” (50 %; 223 usuarios). Se registraron 3 usuarios (0,7 %) en “Probablemente No”, 1 usuario (0,2 %) en “Definitivamente No” y 1 usuario (0,2 %) en “No sabe”.

Observación: Durante el mes de septiembre de 2026, el servicio de Hospitalización alcanzó un 98,9 % de satisfacción favorable y un 98,9 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.

Los resultados reflejan una valoración positiva de la atención recibida durante la estancia hospitalaria y una elevada disposición de los usuarios para recomendar el servicio. Aunque se registraron algunas valoraciones diferentes a las categorías favorables en satisfacción y recomendación, estas representan una proporción reducida frente al total de encuestas realizadas.

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

UCI NEONATAL

- Encuestas realizadas: 12.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 12 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (83 %; 10 usuarios) y “Buena” (17 %; 2 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 49

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

Los resultados evidencian una valoración favorable de la atención y del cuidado brindado por el equipo asistencial, así como de los diferentes aspectos relacionados con la experiencia durante la atención. Este comportamiento constituye un resultado positivo para el servicio y permite continuar fortaleciendo las acciones orientadas a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona.

UCI ADULTOS

- Encuestas realizadas: 14.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 14 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (79 %; 11 usuarios) y “Buena” (21 %; 3 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

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

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 46.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 46 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (9 %; 4 usuarios) y “Buena” (91 %; 42 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 49

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

Estos resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida y al proceso de atención quirúrgica. El comportamiento observado constituye un resultado positivo para el servicio y permite continuar fortaleciendo las acciones orientadas a la calidad de la atención, seguridad del paciente, trato humanizado y experiencia del usuario, con el propósito de mantener los niveles de satisfacción alcanzados.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- Encuestas realizadas: 1.039.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 1.039 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (35 %; 364 usuarios) y “Buena” (65 %; 675 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.
- Recomendación: 99,9 % de intención positiva, correspondiente a 1.038 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio: “Definitivamente Sí” (65 %; 677 usuarios) y “Probablemente Sí” (35 %; 361 usuarios). Se registró 1 respuesta (0,1 %) en la categoría “Probablemente No”. No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Observación: Durante el mes de septiembre de 2026, el servicio de Consulta Externa presentó un 100 % de satisfacción favorable y un 99,9 % de intención positiva de recomendación, consolidándose como el servicio con el mayor número de encuestas realizadas durante el periodo.

Los resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, reflejada en la valoración positiva de las categorías “Muy Buena” y “Buena”. Asimismo,

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 49

el alto porcentaje de intención de recomendación evidencia una percepción favorable frente a la experiencia de atención y la confianza de los usuarios en los servicios recibidos.

La presencia de una respuesta en la categoría “Probablemente No” frente a la recomendación representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y mantener los niveles favorables alcanzados.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 86.
- Satisfacción: 100 % positiva, correspondiente a 86 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”: “Muy Buena” (20 %; 17 usuarios) y “Buena” (80 %; 69 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”.
- Recomendación: 100 % de intención positiva, correspondiente a 86 usuarios que manifestaron disposición para recomendar el servicio: “Definitivamente Sí” (76 %; 65 usuarios) y “Probablemente Sí” (24 %; 21 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”.

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

Los resultados reflejan una valoración positiva del servicio y del proceso de atención, así como una elevada disposición de los usuarios para recomendarlo. Este comportamiento constituye un resultado favorable para la UBA Pajarito y permite continuar fortaleciendo las acciones orientadas a una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, manteniendo los niveles de satisfacción y confianza 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 MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 49

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- Encuestas realizadas: 85.
- Satisfacción: 98,82 % favorable, correspondiente a 84 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” (89 %; 76 usuarios) o “Buena” (9 %; 8 usuarios). Se registró 1 respuesta en la categoría “Regular” (1 %). No se presentaron respuestas en las categorías “Muy Mala” ni “No Sabe”.
- Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (96 %; 82 usuarios) y “Probablemente Sí” (4 %; 3 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Observación: Durante el mes de septiembre de 2026, la Unidad Básica de Atención Busbanza presentó un nivel de satisfacción favorable del 98,82 % y un 100 % de intención positiva de recomendación. Estos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida, destacándose la valoración positiva de la calidad del servicio, el trato brindado y la atención proporcionada por el talento humano. Se identifica una respuesta favorable que contribuye al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante el mes de septiembre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se realizaron 1.909 encuestas, de las cuales 1.900 correspondieron a respuestas favorables en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, alcanzando un índice global de satisfacción del 99,53 %.

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

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 42 de 49

- ✓ Consulta Externa: 1.039 respuestas favorables, correspondientes al 55 % .
- ✓ Hospitalización: 443 respuestas favorables, correspondientes al 23 %.
- ✓ Urgencias: 248 respuestas favorables, correspondientes al 13 %.
- ✓ UBA Pajarito: 86 respuestas favorables, correspondientes al 5 %.
- ✓ UBA Busbanza: 84 respuestas favorables, correspondientes al 4 %.

Total: 1.900 respuestas favorables, equivalentes al 100 %.

Los resultados evidencian niveles elevados de satisfacción en los servicios evaluados, reflejando una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención, el trato recibido, la oportunidad y la atención brindada por el talento humano.

En términos generales, el 99,53 % de satisfacción global alcanzado durante el periodo evaluado evidencia una valoración positiva de los usuarios frente a los servicios recibidos y constituye un resultado favorable para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Asimismo, estos resultados reflejan el compromiso institucional con la prestación de una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en la persona, así como con el fortalecimiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

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

Durante el mes de septiembre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de satisfacción aplicadas en los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se obtuvieron 1.730 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Muy Buena” y “Buena”, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ **Consulta Externa:** 1.039 respuestas positivas, correspondientes al 60 % del total.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 43 de 49

- ✓ **Hospitalización:** 443 respuestas positivas, equivalentes al 26 %.
- ✓ **Urgencias:** 248 respuestas positivas, correspondientes al 14 %.
- ✓ **Total:** 1.730 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.

Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 60 % del total, constituyéndose en el principal componente de la satisfacción global de la sede principal, seguida de Hospitalización con el 26 % y Urgencias con el 14 %.

Los resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios evaluados, destacándose la valoración positiva de la calidad de la atención, el trato recibido y el compromiso del talento humano. La distribución de las respuestas permite identificar un comportamiento favorable en los servicios que integran la sede principal.

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

Durante el mes de septiembre de 2026, de acuerdo con la información consolidada de las encuestas de recomendación aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se obtuvieron 1.900 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 1.038 respuestas positivas, correspondientes al 55 %.
- ✓ Hospitalización: 443 respuestas positivas, equivalentes al 23 %.
- ✓ Urgencias: 249 respuestas positivas, correspondientes al 13 %.
- ✓ UBA Pajarito: 86 respuestas positivas, equivalentes al 5 %.
- ✓ UBA Busbanza: 84 respuestas positivas, correspondientes al 4 %.
- ✓ Total: 1.900 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 44 de 49

Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 55 % del total, seguida de Hospitalización con el 23 % y Urgencias con el 13 %. Esta distribución se relaciona principalmente con el volumen de atención de estos servicios y su participación en la experiencia general de los usuarios.

- ✚ **Consulta Externa:** presenta la mayor participación en las respuestas positivas, evidenciando una percepción favorable frente a los servicios recibidos y una alta disposición de los usuarios para recomendar la institución.
- ✚ **Hospitalización:** aporta el 23 % de las respuestas positivas, reflejando una valoración favorable de la atención recibida durante la estancia hospitalaria.
- ✚ **Urgencias:** representa el 13 % de las respuestas positivas, constituyéndose en un componente importante de la percepción de los usuarios frente a la atención recibida.
- ✚ **UBA Pajarito:** contribuye con el 5 % de las respuestas positivas, evidenciando una valoración favorable de los servicios prestados en esta unidad.
- ✚ **UBA Busbanza:** aporta el 4 % de las respuestas positivas, manteniendo un resultado favorable en la intención de recomendación.

En términos generales, los resultados evidencian una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Las 1.900 respuestas positivas reflejan una percepción favorable frente a la calidad de la atención, el trato recibido, la oportunidad y el compromiso del talento humano.

Estos resultados respaldan las acciones institucionales orientadas a fortalecer la humanización de la atención, la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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

Durante el mes de septiembre de 2026, se registraron 1.730 respuestas positivas 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 45 de 49

recomendación en los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, distribuidas de la siguiente manera:

- Consulta Externa: 1.038 respuestas positivas, correspondientes al 60 %.
- Hospitalización: 443 respuestas positivas, equivalentes al 26 %.
- Urgencias: 249 respuestas positivas, correspondientes al 14 %.
- Total: 1.730 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.

Observación: Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 60 % del total, seguida de Hospitalización con el 26 % y Urgencias con el 14 %. Esta distribución se relaciona principalmente con el volumen de atención de cada servicio y su participación en la experiencia general de los usuarios.

Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa dentro de la recomendación global de la sede principal, reflejando una percepción favorable frente a la atención recibida, la oportunidad en la prestación de los servicios, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el trato brindado por el talento humano.

La distribución de las respuestas positivas evidencia que los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias constituyen importantes puntos de interacción con los usuarios y aportan de manera significativa a la percepción general frente a la atención recibida.

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

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 46 de 49

5. CONCLUSIONES

Durante el mes de septiembre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 1.909 encuestas en los diferentes servicios y puntos de atención, permitiendo evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados.

En el indicador de Satisfacción Global del Usuario, se consolidaron 1.909 encuestas, de las cuales 1.900 correspondieron a respuestas favorables en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, alcanzando un 99,53 % de satisfacción global. Este resultado evidencia una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

En cuanto a la Recomendación Global, se obtuvieron 1.900 respuestas positivas correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, evidenciando una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. a familiares y amigos.

Consulta Externa se consolidó como el servicio con mayor participación en los resultados globales, registrando 1.039 respuestas favorables en satisfacción, correspondientes al 55 % del total de respuestas favorables, y 1.038 respuestas positivas en recomendación, equivalentes al 55 %. Su participación se relaciona principalmente con el volumen de atención y con su incidencia en la experiencia general de los usuarios.

Hospitalización presentó 443 respuestas favorables en satisfacción, correspondientes al 23 %, y 443 respuestas positivas en recomendación, equivalentes al 23 %. Por su parte, Urgencias registró 248 respuestas favorables en satisfacción (13 %) y 249 respuestas positivas en recomendación (13 %), evidenciando la importancia de estos servicios en la percepción general de los usuarios frente a la atención recibida.

Las Unidades Básicas de Atención Pajarito y Busbanza presentaron resultados favorables, 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 47 de 49

86 y 84 respuestas positivas en satisfacción, respectivamente, y 86 y 84 respuestas positivas en recomendación. Estos resultados reflejan una valoración favorable de los servicios prestados en estos puntos de atención y contribuyen al fortalecimiento de la calidad, oportunidad y humanización de la atención.

En la sede principal, Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentraron 1.730 respuestas positivas de recomendación, correspondientes al 100 % de las respuestas positivas consolidadas para estos tres servicios. Consulta Externa representó el 60 %, Hospitalización el 26 % y Urgencias el 14 %, evidenciando su participación significativa en la percepción general de los usuarios.

Los resultados obtenidos durante el periodo evaluado reflejan una percepción favorable frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., destacándose aspectos relacionados con la calidad de la atención, el trato recibido, la oportunidad y el compromiso del talento humano.

Como oportunidad de mejora, se identifica la necesidad de continuar fortaleciendo el proceso de aplicación y seguimiento de las encuestas, procurando disponer del recurso humano necesario para ampliar la cobertura de la medición en los diferentes servicios, jornadas y puntos de atención, con el propósito de contar con información cada vez más representativa de la percepción de los usuarios.

En términos generales, los resultados de septiembre de 2026 evidencian una valoración ampliamente favorable de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., respaldando las acciones institucionales orientadas a la prestación de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en la persona, así como al fortalecimiento de la satisfacción y al mejoramiento continuo de la calidad.

	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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 48 de 49

6. RECOMENDACIONES

- ❖ Fortalecer la aplicación de las encuestas de satisfacción y recomendación, procurando disponer del recurso humano necesario para ampliar la cobertura de la medición en los diferentes servicios, jornadas y puntos de atención, y contar con información representativa de la percepción de los usuarios.
- ❖ Mantener las estrategias de humanización de la atención, promoviendo el trato digno, respetuoso y cálido hacia los usuarios y sus familias, como elementos fundamentales para conservar los niveles favorables de satisfacción y recomendación alcanzados.
- ❖ Fortalecer la comunicación asertiva y la escucha activa por parte del talento humano, especialmente en los servicios de mayor demanda, brindando información clara, oportuna y comprensible durante las diferentes etapas del proceso de atención.
- ❖ Realizar seguimiento periódico a los resultados por servicio, identificando variaciones, tendencias y oportunidades de mejora que permitan orientar acciones de manera oportuna.
- ❖ Mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas en Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, UBA Pajarito y UBA Busbanza, promoviendo el intercambio de experiencias que contribuyan a mejorar la atención en los diferentes servicios y puntos de atención.
- ❖ Fortalecer las acciones orientadas a mejorar la oportunidad de la atención, especialmente en los servicios de mayor demanda, con énfasis en tiempos de espera, orientación al usuario, accesibilidad y continuidad del proceso asistencial.
- ❖ Promover el conocimiento y uso de los canales institucionales de atención al usuario, facilitando el acceso a información sobre derechos y deberes y sobre los mecanismos disponibles para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

 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 SEPTIEMBRE AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 49 de 49

- ❖ Socializar periódicamente los resultados de las mediciones con los equipos de trabajo, reconociendo los resultados favorables e identificando de manera conjunta las oportunidades de mejora y las acciones requeridas en cada servicio.
- ❖ Fortalecer el análisis de las respuestas no favorables, cuando se presenten, con el propósito de identificar posibles causas, establecer acciones de mejora y prevenir su recurrencia.
- ❖ Continuar fortaleciendo la seguridad del paciente y la atención centrada en la persona, articulando las acciones de calidad, humanización, atención al usuario y demás procesos institucionales relacionados con la experiencia de los usuarios.
- ❖ Mantener el seguimiento a los indicadores de satisfacción y recomendación, utilizando los resultados como insumo para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento de las acciones institucionales.
- ❖ Reconocer y fortalecer el compromiso del talento humano, considerando que la calidad de la atención, el trato digno y la comunicación efectiva son factores fundamentales para mantener una experiencia favorable de los usuarios y su disposición para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

7. FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

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