

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 50

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 agosto de 2026, con el propósito de conocer su percepción frente a la calidad, oportunidad, accesibilidad 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, con el fin de generar información objetiva que contribuya a la toma de decisiones, la implementación de acciones de mejoramiento y el fortalecimiento de la calidad en la atención, promoviendo una atención humanizada, segura, oportuna y centrada en las necesidades del usuario y su familia.

2. ALCANCE

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

La medición fue realizada por el equipo de Humanización 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 humanizado, comunicación e información, capacidad de respuesta, condiciones de atención y satisfacción general.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 50

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

Los resultados 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 del paciente 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 1.931 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de agosto de 2026, por parte del equipo de Humanización, Trabajo Social, 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 percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención y la experiencia durante la prestación de los servicios de salud.

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada, permitiendo identificar la percepción de los usuarios frente a diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio, entre ellos la oportunidad de la atención, el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano, la comunicación e información suministrada, 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 50

capacidad de respuesta institucional, las condiciones de atención y el nivel de satisfacción general.

Dentro de la medición se incluyó igualmente la intención de recomendar la institución, indicador que permite conocer el nivel de confianza y percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida. Para este indicador se tuvieron en cuenta las 1.931 encuestas aplicadas durante el periodo, cuyos resultados hacen parte integral del análisis de la experiencia del usuario.

De igual manera, se realizó un análisis de los resultados por servicio, con el propósito de identificar el comportamiento de los niveles de satisfacción, así como las principales fortalezas y oportunidades de mejora evidenciadas durante el mes. Esta información permite reconocer aquellos aspectos que requieren ser fortalecidos y realizar seguimiento a las situaciones que puedan incidir en la experiencia de los usuarios.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo para la toma de decisiones, el seguimiento de los indicadores institucionales y la formulación de acciones de mejoramiento, orientadas al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios.

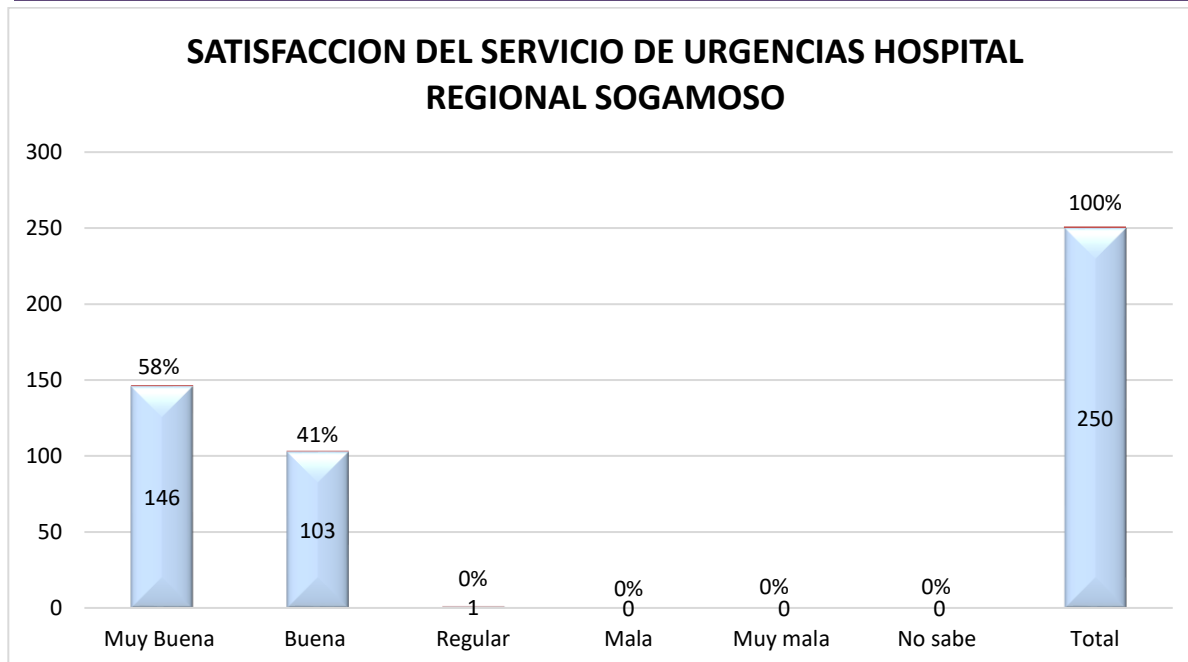
En este sentido, la medición de satisfacción contribuye al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización, la Seguridad del Paciente y la cultura del mejoramiento continuo, promoviendo estrategias encaminadas a mantener y mejorar los niveles de satisfacción, fortalecer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

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 = 250

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 50



Grafica No.1

Durante el mes de agosto de 2026 se aplicaron 250 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 249 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. De estos, 146 usuarios (58 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 103 usuarios (41 %) la calificaron como “Buena”.

Por otra parte, 1 usuario calificó la atención como “Regular”, correspondiente aproximadamente al 0,4 % del total de encuestas. No se registraron respuestas en las categorías “Mala”, “Muy mala” o “No sabe”.

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. Estos resultados pueden asociarse con aspectos relacionados con el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano,

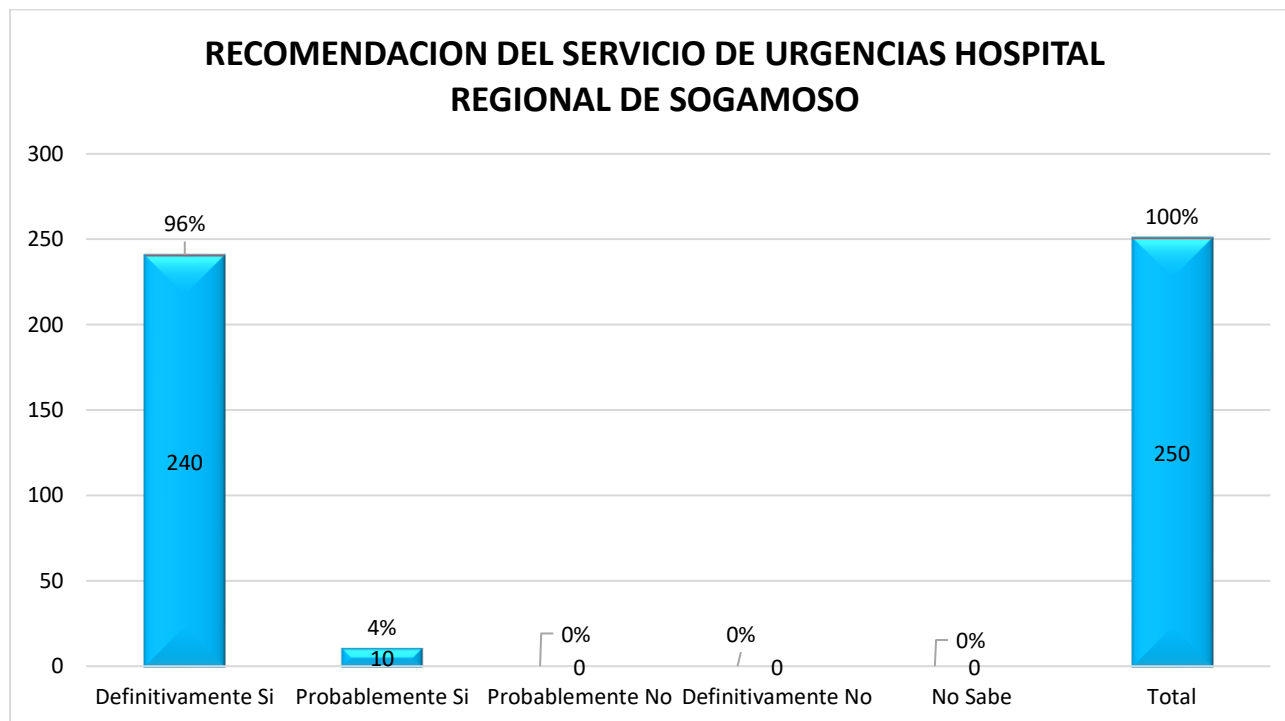
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 50

la comunicación y la atención de las necesidades de los usuarios.

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

En términos generales, el servicio de Urgencias presenta un nivel de satisfacción del 99,6 %, resultado que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios y refleja el compromiso institucional con la calidad, humanización, seguridad y mejoramiento continuo de la atención en salud.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de agosto 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

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 50

encuestas de satisfacción a un total de 250 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 96 % de los usuarios (240 personas) manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio, mientras que el 4 % (10 usuarios) respondió “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, reflejando un alto nivel de satisfacción, confianza y percepción positiva frente a la atención recibida. Este resultado evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de los servicios prestados, el trato humanizado, la amabilidad del talento humano y el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros y de calidad.

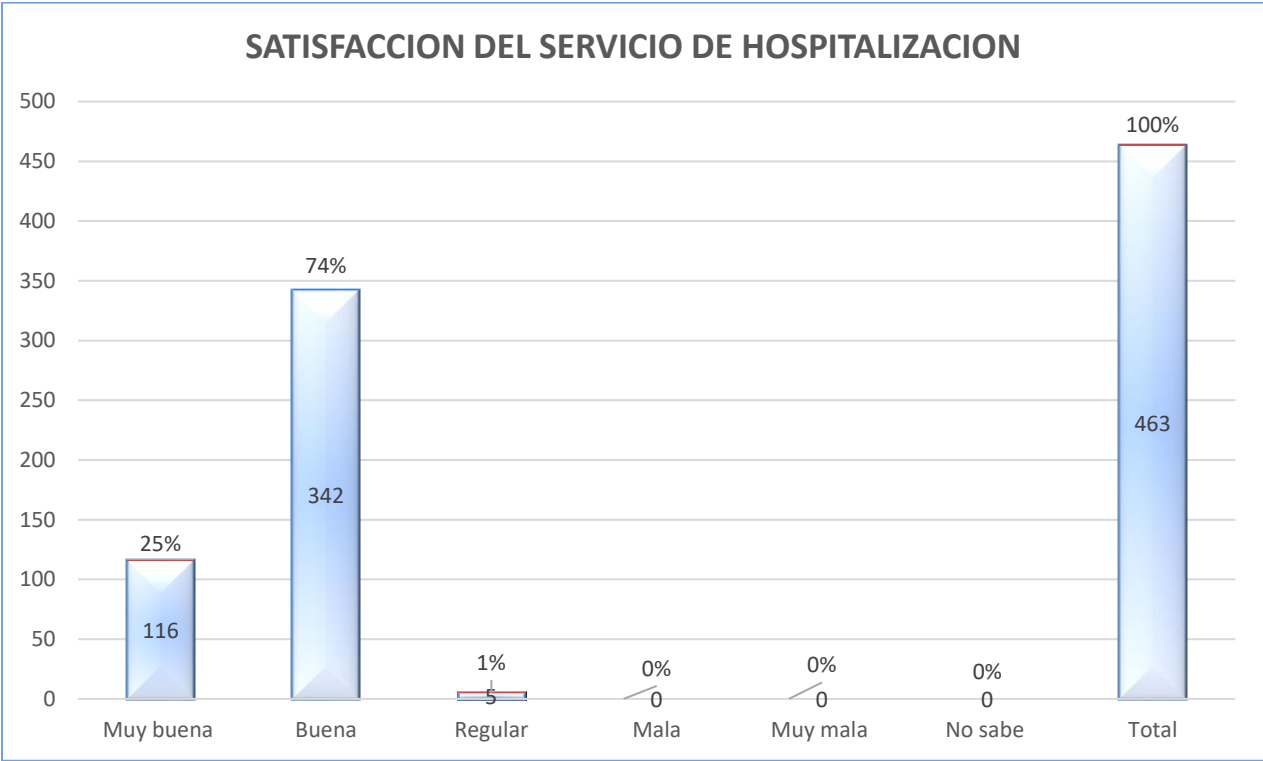
Si bien la totalidad de los usuarios manifestó una intención positiva de recomendar el servicio, el 4 % que seleccionó la opción “Probablemente Sí” constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en 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 agosto de 2026, el servicio de Urgencias presenta un nivel sobresaliente de recomendación del 100 %, consolidándose como un servicio altamente valorado por los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., así como al cumplimiento de los principios institucionales de calidad, seguridad del paciente, humanización y mejoramiento continuo.

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 = 463



GRAFICA No.3

Durante el mes de Agosto de 2026, se aplicaron 463 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, alcanzando un indicador favorable del 98,92 %, correspondiente a 458 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. Del total de encuestados, 116 usuarios (25,05 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 342 usuarios (73,87 %) la calificaron como “Buena”. Adicionalmente, 5 usuarios (1,08 %) calificaron la atención como “Regular”, sin registrarse

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 50

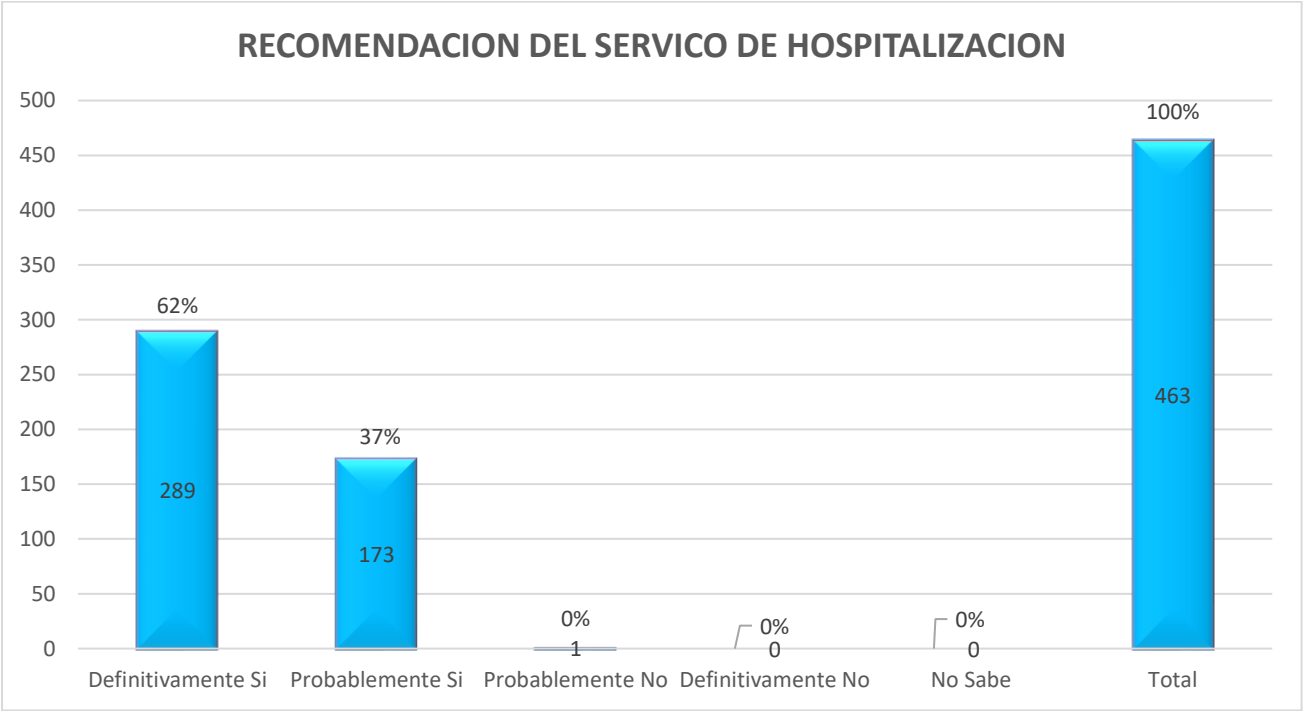
respuestas en las categorías “Mala”, “Muy mala” o “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada por 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 sobresaliente, la presencia de 5 usuarios (1,08 %) que calificaron la atención como “Regular” constituye una oportunidad de mejora. De igual manera, el hecho de que la mayor proporción de respuestas se concentre en la categoría “Buena” (73,87 %) permite identificar oportunidades para fortalecer aquellos aspectos que contribuyan a incrementar la percepción hacia la categoría “Muy Buena”.

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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de Agosto 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 463 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación del servicio. De los usuarios encuestados, 289 (62,42 %) manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio, mientras que 173 usuarios (37,37 %) respondieron “Probablemente Sí”. En conjunto, estas respuestas corresponden a 462 usuarios, equivalentes al 99,78 % del total de encuestados.

Adicionalmente, 1 usuario (0,22 %) seleccionó la opción “No sabe”, sin registrarse respuestas en las categorías “Probablemente No” y “Definitivamente No”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente al servicio de Hospitalización, evidenciando un elevado nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios, así como una valoración positiva de aspectos relacionados con el trato digno 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 50

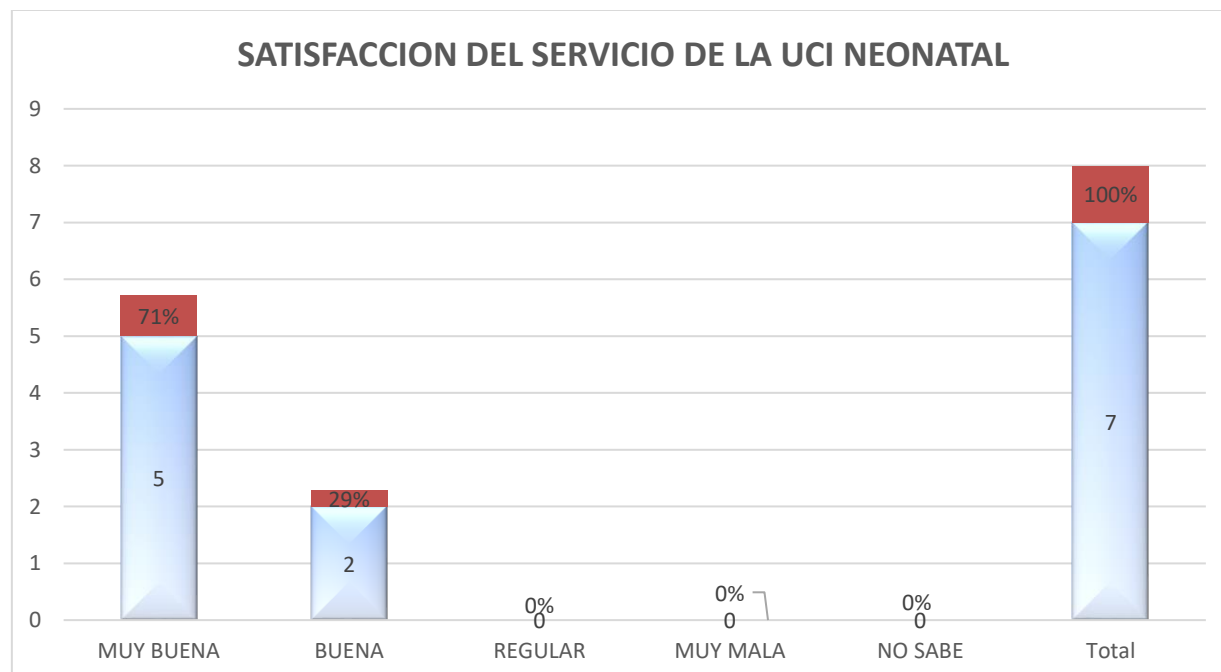
humanizado, la calidad de la atención, el compromiso del talento humano y el acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria.

Aunque el indicador de recomendación presenta un resultado sobresaliente, el 37,37 % de los usuarios que respondió “Probablemente Sí” representa una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y avanzar hacia una mayor proporción de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí”.

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 una atención cálida, personalizada y de calidad.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 7



Grafica No.5

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 50

Durante el mes de Agosto de 2026 se aplicaron 7 encuestas de satisfacción a los padres, familiares o acudientes de los pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, debido a que la totalidad de los encuestados calificó la atención de manera favorable. Del total de encuestas aplicadas, 5 usuarios (71 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 2 usuarios (29 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

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

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la distribución de las respuestas entre las categorías “Muy Buena” y “Buena” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los padres, familiares y cuidadores. En este sentido, se recomienda mantener las estrategias orientadas a fortalecer la 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 acciones de humanización que contribuyan a incrementar las valoraciones en la categoría “Muy Buena”.

En términos generales, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) presenta durante el mes de agosto 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

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 50

E.S.E. con la prestación de servicios seguros, humanizados y orientados al mejoramiento continuo de la calidad asistencial.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 11

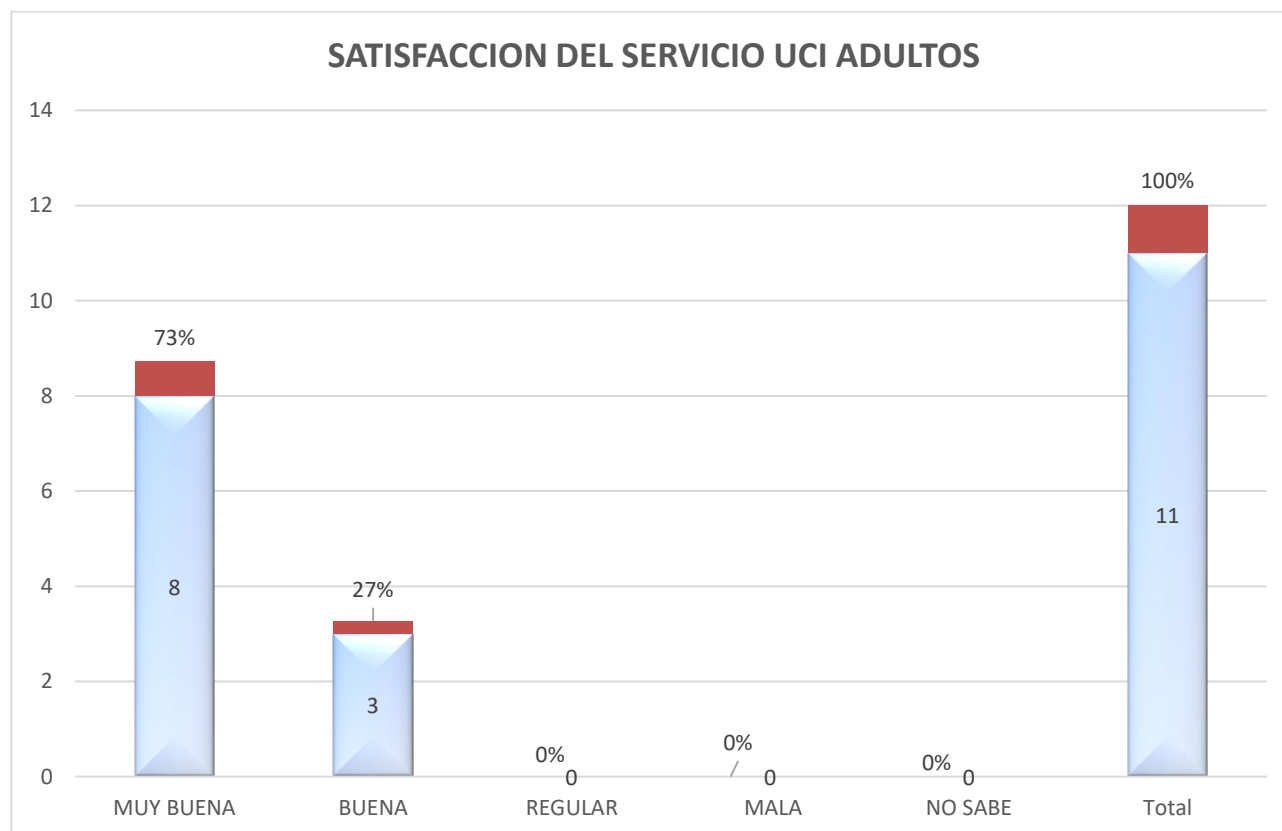


Gráfico No 6

Durante el mes de agosto de 2026 se aplicaron 11 encuestas de satisfacción a los usuarios y familiares del servicio de la 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 las encuestas aplicadas, 8 usuarios (72,73 %) calificaron el servicio como “Muy Buena”, mientras que 3 usuarios (27,27 %) lo calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 50

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, destacándose la calidad de la atención especializada, el profesionalismo y compromiso del equipo interdisciplinario, el trato digno y humanizado, la seguridad en la atención y el acompañamiento brindado tanto a los pacientes como a sus familiares 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, es pertinente mantener estrategias orientadas a fortalecer la comunicación efectiva con los familiares, garantizar información clara y oportuna sobre la evolución clínica de los pacientes, promover el acompañamiento humanizado y consolidar acciones de mejoramiento continuo que favorezcan una mayor percepción de excelencia en la atención.

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

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 42

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 50

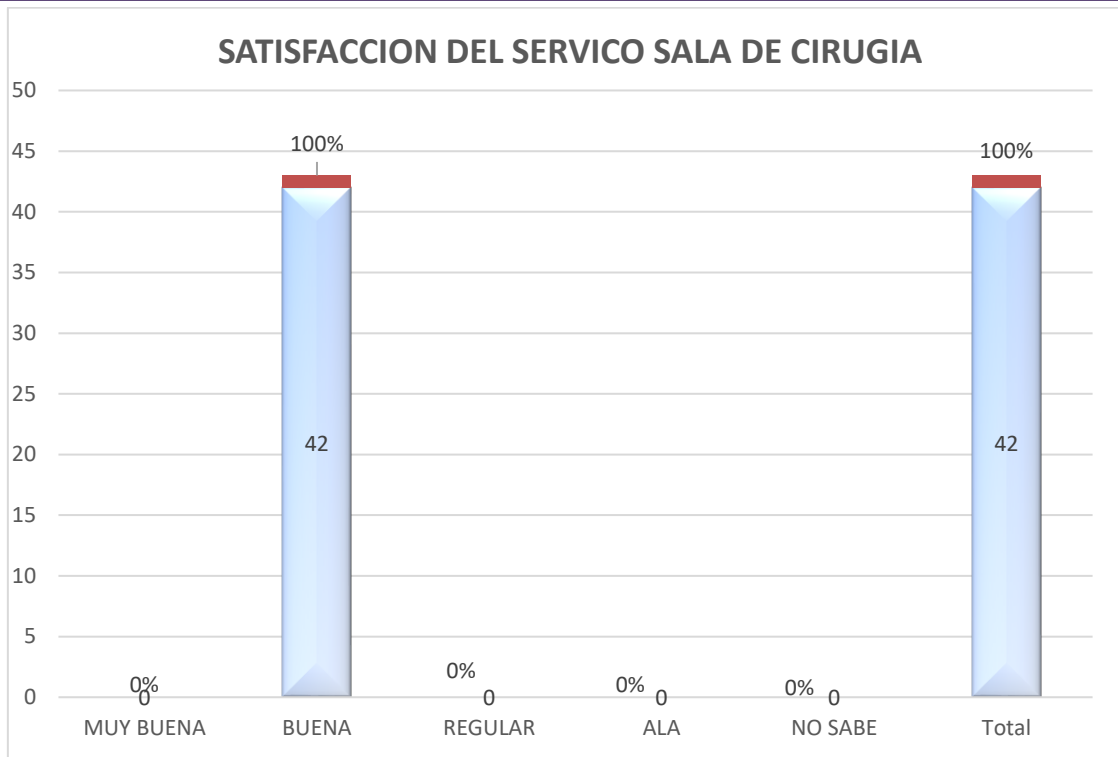


Gráfico No. 7

Durante el mes de agosto de 2026 se aplicaron 58 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 las encuestas aplicadas, 2 usuarios (3 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 56 usuarios (97 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención brindada en el servicio de Salas de Cirugía, destacándose la calidad de la atención asistencial, la seguridad del paciente, el profesionalismo del equipo quirúrgico, el cumplimiento de los protocolos institucionales, el trato digno y humanizado, así como el acompañamiento

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 50

brindado durante las diferentes etapas del proceso quirúrgico.

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría "Buena" (97 %) frente a "Muy Buena" (3 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios. En este sentido, es recomendable mantener estrategias orientadas a mejorar la comunicación con el paciente y su familia, brindar información clara y oportuna antes y después del procedimiento, reforzar el acompañamiento durante el proceso quirúrgico y consolidar acciones de humanización que permitan incrementar la percepción de excelencia en la atención.

En términos generales, el servicio de Salas de Cirugía presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en 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 alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y a la excelencia en 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 = 993

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 50

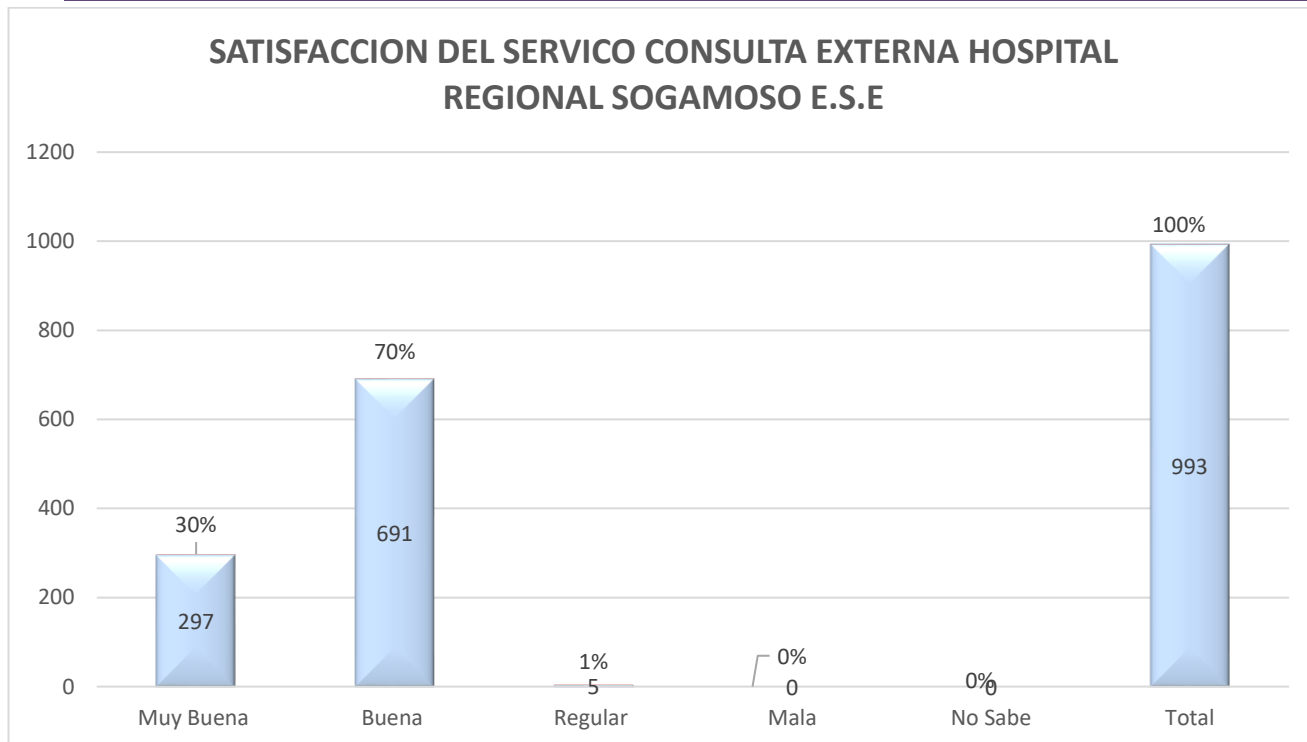


Gráfico No.8

Durante el mes de agosto de 2026 se aplicaron 993 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 la 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 99,50 %, correspondiente a 988 usuarios que calificaron la atención como “Muy Buena” o “Buena”. Del total de las encuestas aplicadas, 297 usuarios (29,91 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 691 usuarios (69,59 %) la calificaron como “Buena”. Adicionalmente, 5 usuarios (0,50 %) calificaron la atención como “Regular”. No se registraron respuestas en las categorías “Mala” ni “No Sabe”.

Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada en el servicio de Consulta Externa, destacándose la calidad de la atención médica y del personal

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 50

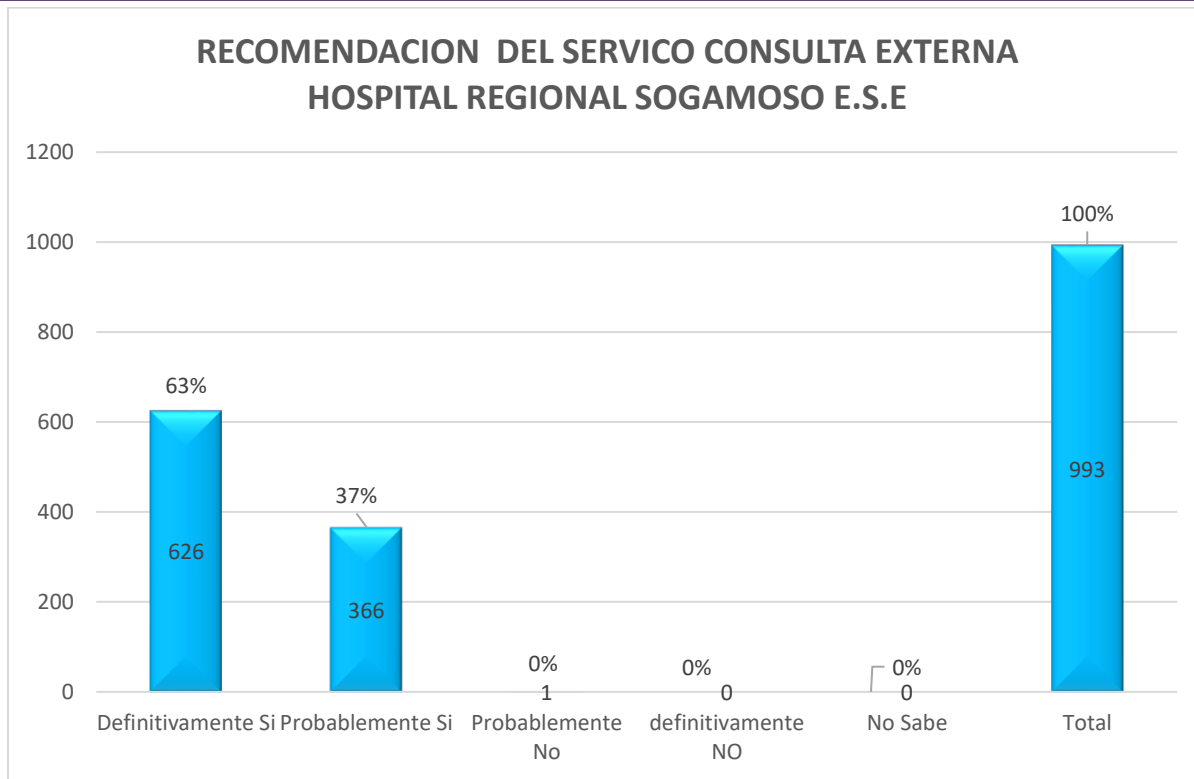
asistencial, el trato digno y respetuoso, la orientación suministrada a los usuarios, el compromiso del talento humano y las estrategias institucionales orientadas a la humanización y al mejoramiento continuo de la atención.

Aunque el indicador de satisfacción se mantiene en un nivel superior al 99 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría “Buena” (69,59 %) frente a “Muy Buena” (29,91 %), así como la presencia de un 0,50 % de respuestas en la categoría “Regular”, representan oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios. En este sentido, es pertinente mantener acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, 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 agosto de 2026 un desempeño altamente satisfactorio, alcanzando un indicador de satisfacción del 99,50 %, 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 de salud seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y a la excelencia institucional.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 50



GRAFICA No.9

Durante el mes de agosto 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 993 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, alcanzando un indicador favorable del 99,90 %, correspondiente a 992 usuarios que manifestaron una intención positiva de recomendar el servicio. Del total de encuestados, 626 usuarios (63,04 %) respondieron “Definitivamente Sí”, mientras que 366 usuarios (36,86 %) 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 la calidad de la atención recibida y evidencian el reconocimiento al compromiso institucional con la prestación de servicios oportunos, seguros y humanizados. Asimismo, ponen de manifiesto la adecuada labor desarrollada por el talento humano en aspectos relacionados con la atención al usuario, 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 50

orientación brindada durante el proceso asistencial, el trato digno y respetuoso y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los pacientes.

Aunque el indicador de recomendación alcanza un nivel sobresaliente del 99,90 %, se observa que el 36,86 % de los usuarios manifestó que “Probablemente Sí” recomendaría el servicio, mientras que un usuario expresó una respuesta de “Probablemente No”. Estos resultados representan una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario mediante estrategias orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal asistencial y los pacientes, brindar información clara y oportuna durante el proceso de consulta y continuar consolidando las acciones institucionales de humanización y mejoramiento continuo.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 99,90 %, resultado que evidencia un alto nivel de confianza de los usuarios en los servicios prestados y fortalece la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de sus procesos.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 126

¿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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 50

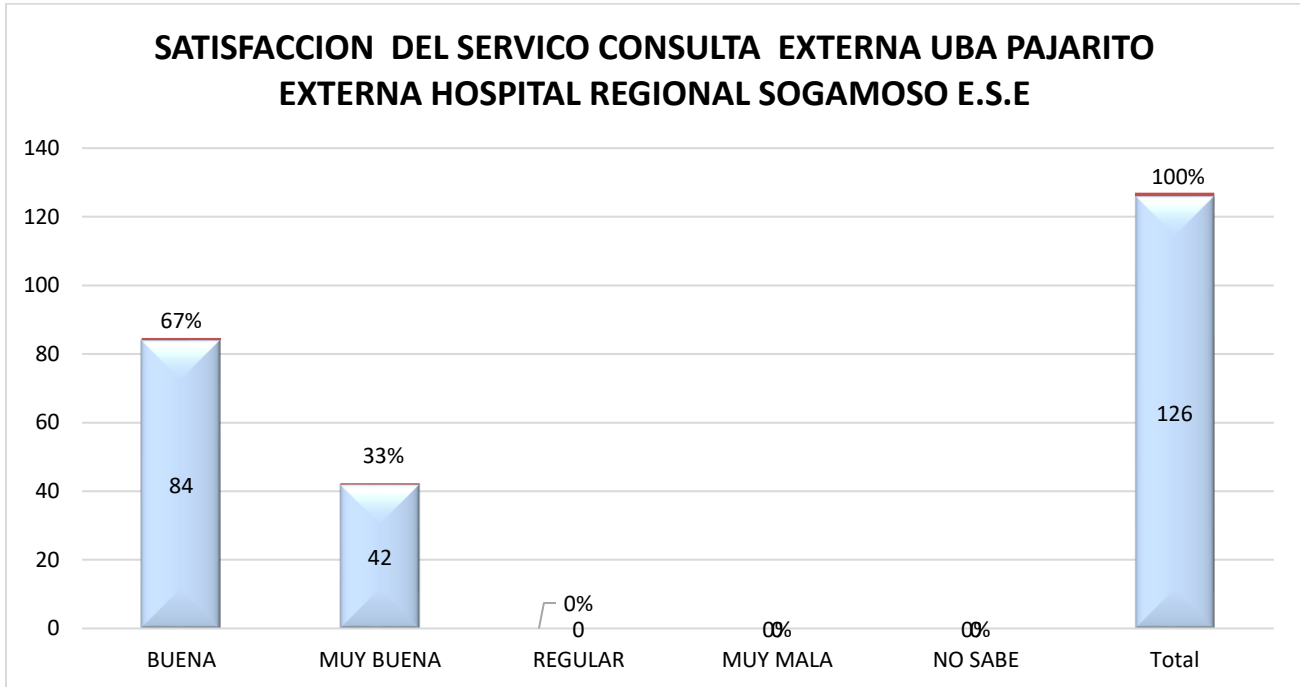


Grafico No. 10

Durante el mes de agosto de 2026 se aplicaron 126 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 evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

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 las encuestas aplicadas, 84 usuarios (66,67 %) calificaron el servicio como “Buena”, mientras que 42 usuarios (33,33 %) lo calificaron como “Muy Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.

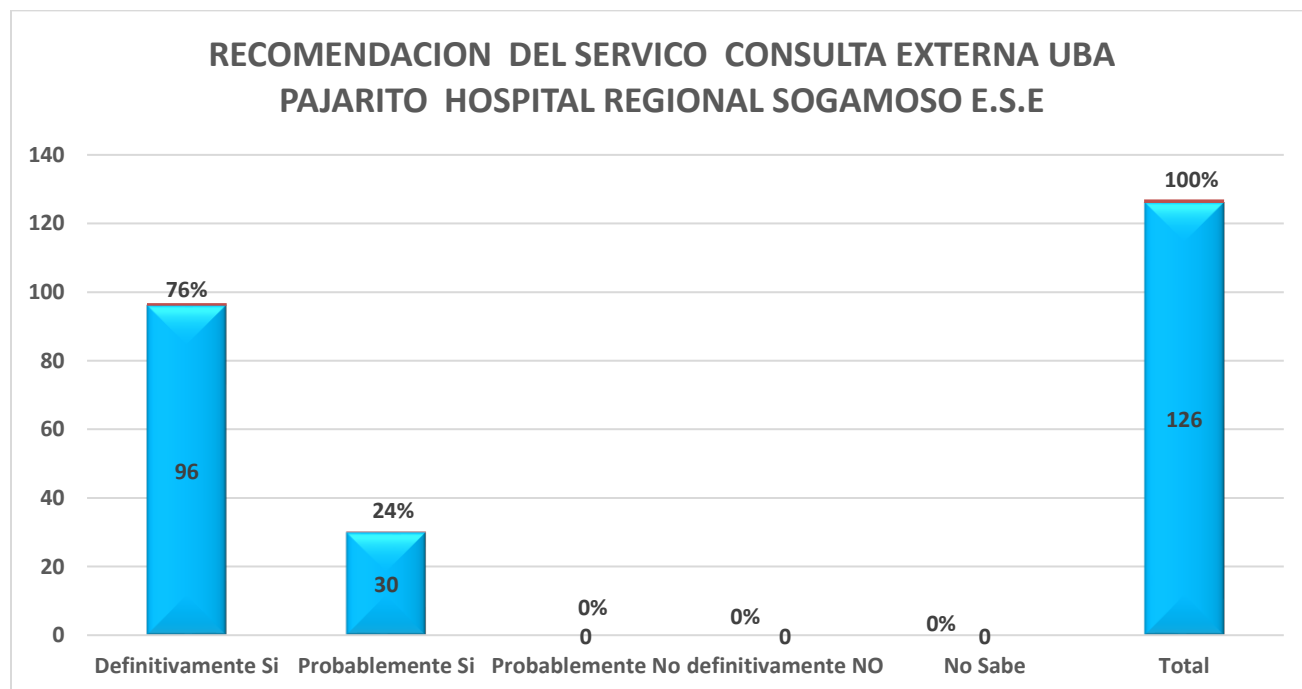
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Pajarito, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de la atención, el trato digno y respetuoso, la accesibilidad a los servicios, la orientación suministrada por el personal de salud y el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, oportuna y humanizada.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 50

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor proporción de respuestas se concentró en la categoría “Buena” (66,67 %), mientras que el 33,33 % de los usuarios calificó la atención como “Muy Buena”. Este comportamiento representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario mediante acciones orientadas a optimizar la comunicación, fortalecer la información brindada durante la atención, promover una atención más personalizada y consolidar las estrategias de humanización y mejoramiento continuo, con el propósito de incrementar las valoraciones de excelencia.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de la comunidad en los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud de calidad, seguros, humanizados y centrados en las necesidades de los usuarios.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 50

GRAFICA No. 11

Durante el mes de agosto 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 de satisfacción a un total de 126 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar los servicios de la institución. Del total de los encuestados, 96 usuarios (76,19 %) respondieron “Definitivamente Sí”, mientras que 30 usuarios (23,81 %) indicaron “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una alta confianza de la comunidad en los servicios prestados por la UBA Pajarito y evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención, la accesibilidad de los servicios, el trato digno y humanizado, la orientación brindada por el personal de salud y el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, oportuna y centrada en las necesidades de la población.

Aunque el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, el hecho de que el 23,81 % de los usuarios haya seleccionado la opción “Probablemente Sí” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de atención. En este sentido, es pertinente mantener acciones orientadas a optimizar la comunicación con los usuarios, fortalecer la información suministrada durante el proceso asistencial, mejorar la oportunidad en la atención y consolidar las estrategias de humanización, calidad y atención centrada en el usuario, con el propósito de incrementar la proporción de usuarios que expresen una recomendación plenamente favorable.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en los servicios recibidos y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el mejoramiento continuo, la excelencia en la atención y la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y de alta

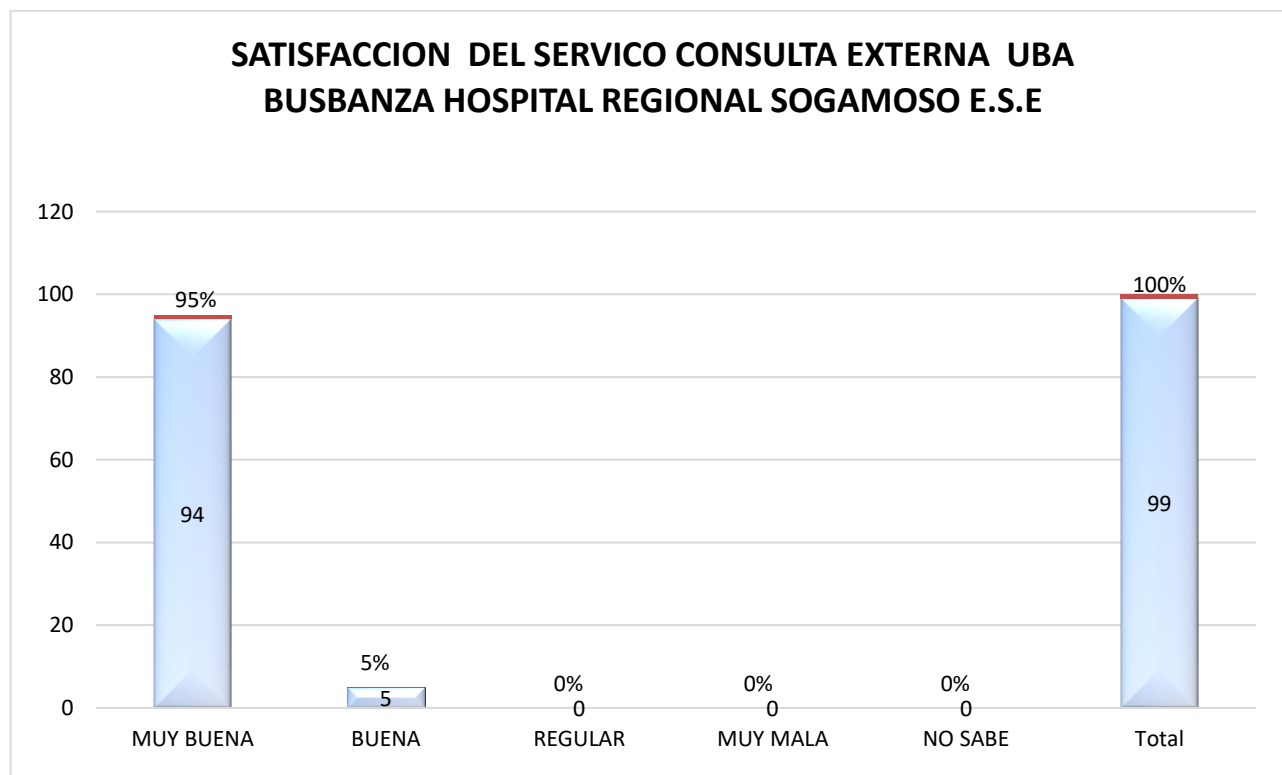
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 50

calidad.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **99**

¿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 agosto de 2026 se aplicaron 99 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 evaluar la percepción frente a la calidad de la atención recibida.

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 las encuestas aplicadas, 94 usuarios (94,95 %) calificaron la atención como “Muy Buena”, mientras que 5 usuarios (5,05 %) la calificaron como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 50

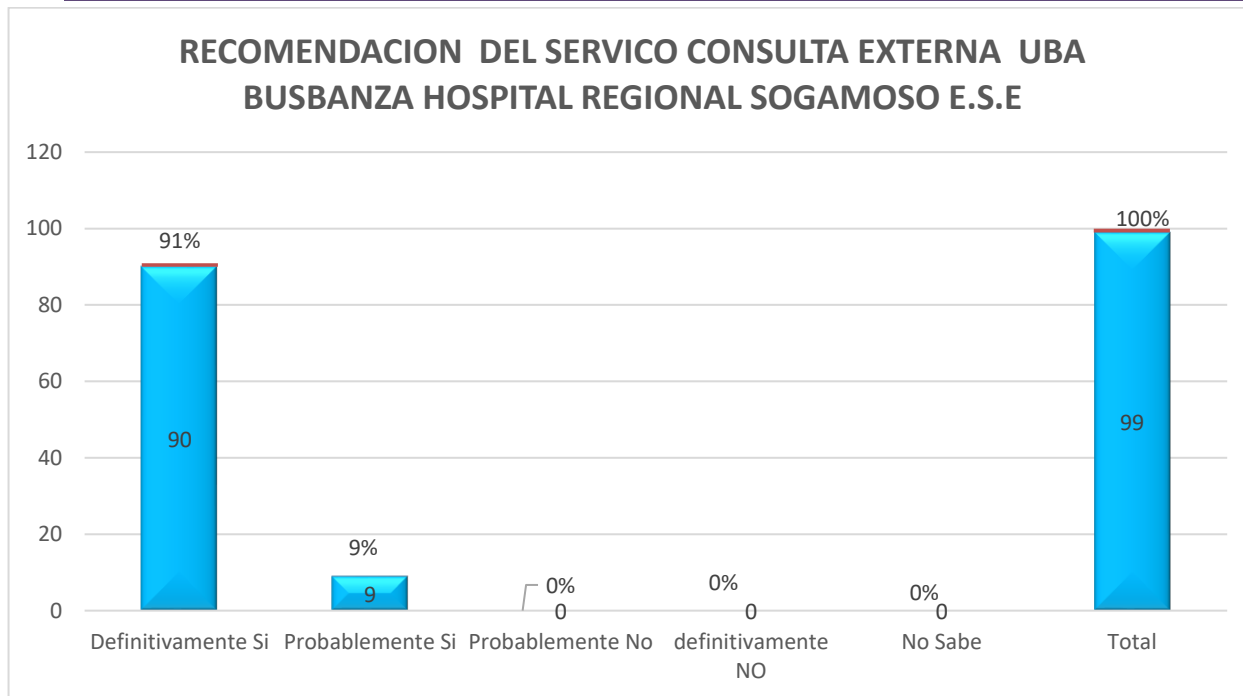
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Busbanza, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de los servicios, la oportunidad en la atención, el trato digno y humanizado, la accesibilidad a los servicios de salud, la orientación brindada por el personal y el compromiso del talento humano con una atención centrada en las necesidades de los usuarios.

El predominio de la categoría “Muy Buena” (94,95 %) demuestra un alto nivel de satisfacción y constituye un reconocimiento al trabajo desarrollado por el equipo asistencial y administrativo de la Unidad. Aunque el indicador alcanzó el 100 %, la presencia de un reducido porcentaje de respuestas en la categoría “Buena” (5,05 %) representa una oportunidad para mantener y fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo, consolidando acciones orientadas a preservar los altos estándares de calidad, humanización y seguridad del paciente, así como a promover una experiencia de atención cada vez más satisfactoria.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza y satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y al bienestar de la comunidad atendida.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 50



GRAFICA No.13

Durante el mes de agosto de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios prestados en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 99 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar los servicios de la institución. Del total de los encuestados, 90 usuarios (90,91 %) respondieron “Definitivamente Sí”, mientras que 9 usuarios (9,09 %) indicaron “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

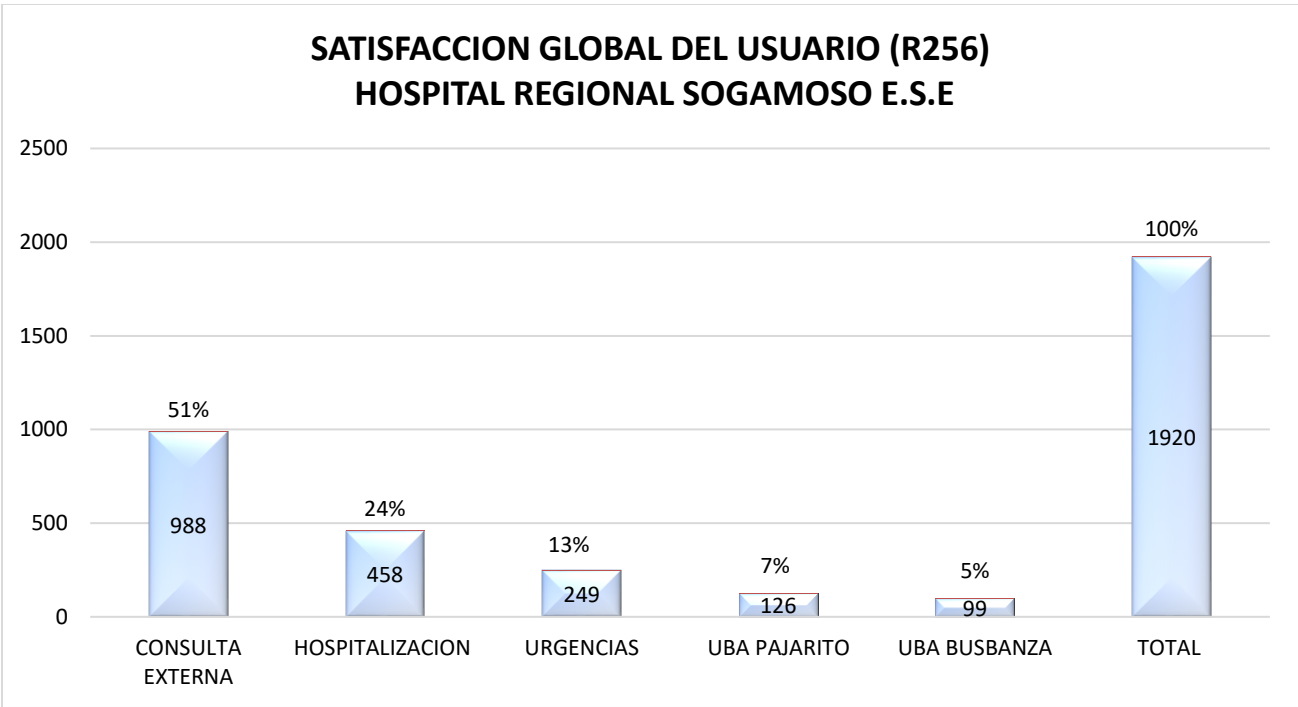
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención recibida y evidencian el alto grado de confianza depositado en los servicios prestados por la UBA Busbanza. Asimismo, constituyen un reconocimiento al compromiso del talento humano con la prestación de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de la comunidad.

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 50

El predominio de la categoría “Definitivamente Sí” (90,91 %) demuestra un elevado nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, fortaleciendo la imagen institucional y consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad. Aunque el 9,09 % de los usuarios manifestó que “Probablemente Sí” recomendaría el servicio, este resultado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, la orientación al usuario, la oportunidad en la atención y las acciones de humanización, con el fin de mantener e incrementar los niveles de excelencia alcanzados.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza presenta durante el mes de agosto de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en los servicios recibidos y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de la atención.

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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 50

La Gráfica N.º 14

La siguiente distribución presenta las 1.920 respuestas favorables (categorías “Muy Buena” y “Buena”) obtenidas durante la medición de satisfacción correspondiente al mes de agosto de 2026, permitiendo identificar la participación de cada servicio en la satisfacción global de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

Del total de 1.931 encuestas aplicadas, 1.920 usuarios calificaron la atención recibida en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, alcanzando un índice global de satisfacción del 99,43 %, resultado que evidencia una percepción altamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

➤ **Consulta Externa (988 usuarios – 51 %)**

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando el 51 % de las respuestas positivas obtenidas durante el periodo evaluado. Este comportamiento está relacionado con el alto volumen de atención que caracteriza este servicio y evidencia una percepción positiva respecto a la calidad de la atención, el trato recibido, la orientación brindada y la respuesta a las necesidades de los usuarios.

➤ **Hospitalización (458 usuarios – 24 %)**

El servicio de Hospitalización aporta aproximadamente una cuarta parte de las respuestas favorables registradas en la medición, representando el 24 % del total. Este resultado refleja una percepción favorable asociada con la atención integral brindada durante la estancia hospitalaria, el acompañamiento del equipo asistencial, el trato humanizado y las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención segura y centrada en el paciente.

➤ **Urgencias (249 usuarios – 13 %)**

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 50

El servicio de Urgencias representa el 13 % de las respuestas favorables. Teniendo en cuenta la complejidad y la dinámica propia de este servicio, los resultados evidencian una percepción positiva frente a la atención recibida, el trato digno, la disposición del talento humano y la capacidad de respuesta durante el proceso asistencial.

➤ **Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito (126 usuarios – 7 %)**

La UBA Pajarito aporta el 7 % de las respuestas favorables, reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y evidenciando el compromiso del personal con la prestación de servicios oportunos, seguros, accesibles y centrados en las necesidades de la comunidad.

➤ **Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza (99 usuarios – 5 %)**

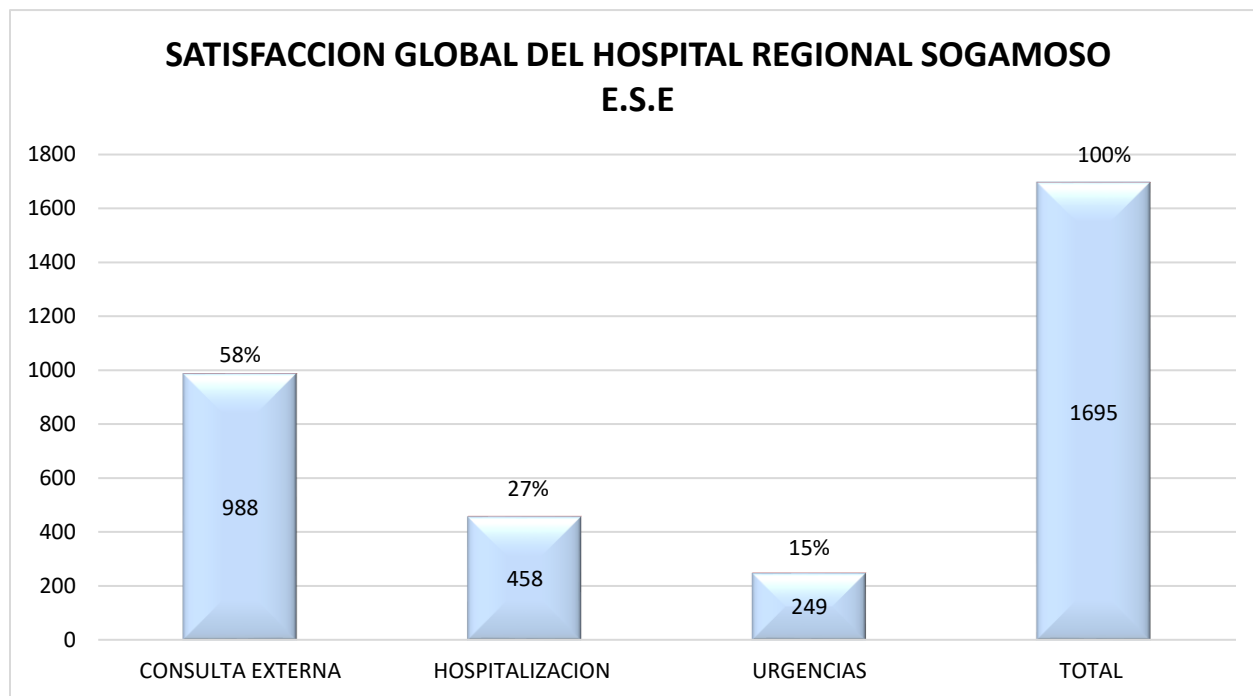
La UBA Busbanza representa el 5 % de las respuestas favorables, destacándose por mantener una percepción positiva por parte de los usuarios, quienes valoran favorablemente la calidad de la atención, la oportunidad en los servicios, el trato humanizado y el compromiso del talento humano.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el mes de agosto de 2026 evidencian un índice global de satisfacción del 99,43 %, reflejando una percepción altamente favorable de los usuarios frente a los servicios de salud prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

Estos resultados constituyen un insumo fundamental para el seguimiento de los indicadores institucionales, la identificación de oportunidades de mejoramiento y el fortalecimiento de las estrategias orientadas a garantizar una experiencia positiva de los usuarios. Asimismo, reafirman el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, en concordancia con los principios de calidad, seguridad del paciente y mejoramiento continuo.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 50

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 principales servicios hospitalarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de agosto de 2026, correspondiente a un total de 1.695 usuarios que calificaron la atención recibida en las categorías “Muy Buena” y “Buena”.

- **Consulta Externa**
- Número de usuarios satisfechos: 988
- Participación: 58 %

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando el 58 % 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

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 50

recibida, el trato humanizado, la orientación brindada y el compromiso del talento humano.

➤ **Hospitalización**

- Número de usuarios satisfechos: 458
- Participación: 27 %

El servicio de Hospitalización constituye el segundo mayor aporte a la satisfacción global, concentrando el 27 % 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: 249
- Participación: 15 %

El servicio de Urgencias aporta el 15 % de las respuestas favorables registradas en el periodo 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?

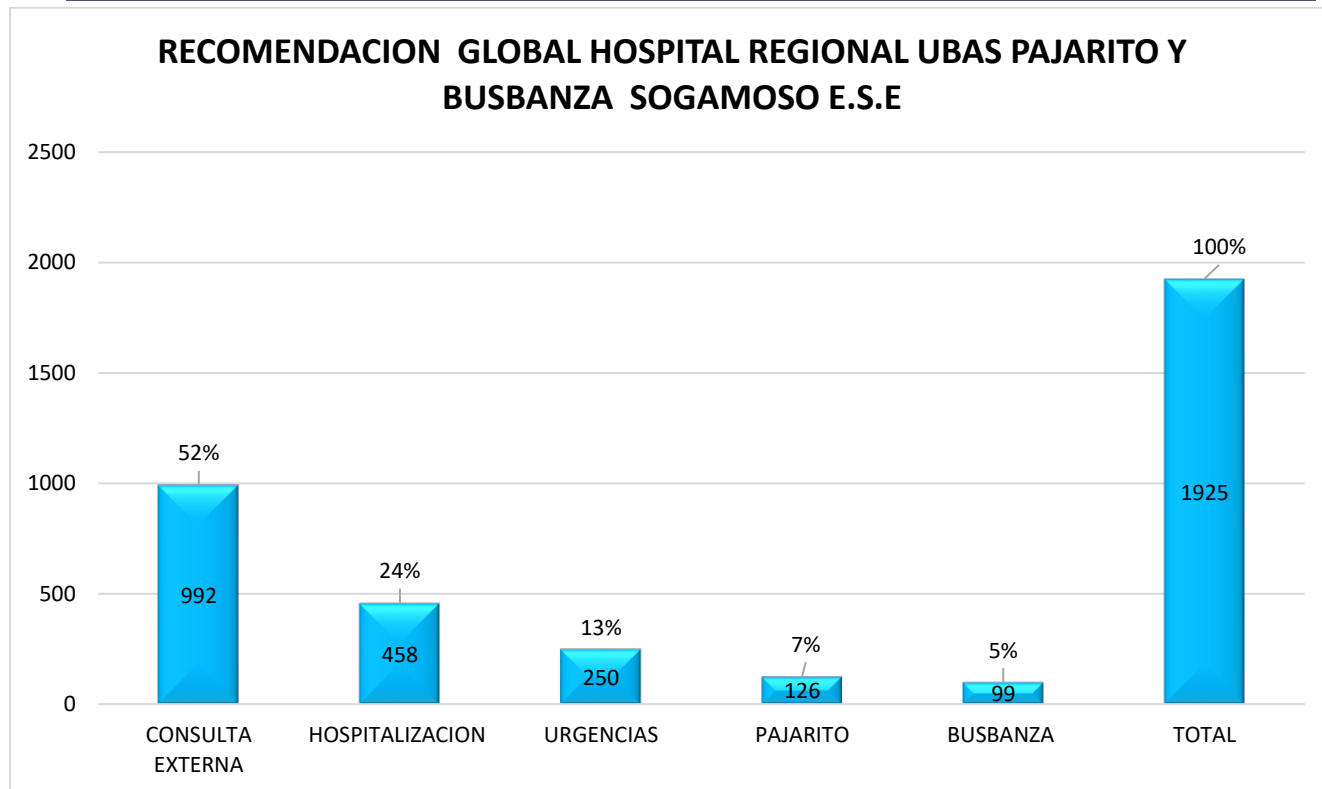


GRAFICO NO. 16

El presente análisis de la Recomendación Global se fundamenta en 1.925 respuestas favorables, correspondientes a las opciones “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, obtenidas durante la aplicación de las encuestas de satisfacción en el mes de agosto de 2026. Este indicador permite evaluar el nivel de confianza de los usuarios 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 992 recomendaciones (51,53 %), seguida por Hospitalización con 458 recomendaciones (23,79 %), Urgencias con 250 recomendaciones (12,99 %), la Unidad Básica de Atención Pajarito con 126 recomendaciones (6,55 %) y la Unidad Básica de Atención Busbanza con 99 recomendaciones (5,14 %).

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 50

Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención ejercen una mayor influencia sobre la percepción institucional y sobre la intención de los usuarios de recomendar los servicios recibidos. No obstante, los resultados obtenidos en todos los puntos de atención evidencian una percepción favorable, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención brindada.

➤ **Consulta Externa**

- Usuarios que recomendarían el servicio: 992
- Porcentaje: 51,53 %

Consulta Externa constituye el principal aportante al indicador de recomendación institucional, concentrando más de la mitad de las respuestas favorables obtenidas durante el periodo evaluado. Su alto volumen de atención y el contacto permanente con los usuarios fortalecen la percepción positiva de la institución y consolidan este servicio como un eje estratégico para la satisfacción y fidelización de los usuarios.

➤ **Hospitalización**

- Usuarios que recomendarían el servicio: 458
- Porcentaje: 23,79 %

El servicio de Hospitalización representa cerca de una cuarta parte de las recomendaciones obtenidas, evidenciando la confianza de los usuarios en la atención recibida durante su estancia hospitalaria. La calidad del cuidado asistencial, el acompañamiento permanente y el trato humanizado constituyen factores determinantes en esta percepción favorable.

➤ **Urgencias**

- Usuarios que recomendarían el servicio: 250
- Porcentaje: 12,99 %

Urgencias aporta el 12,99 % de las recomendaciones favorables registradas en el periodo

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 50

evaluado. Los resultados reflejan una percepción positiva frente a la capacidad de respuesta del servicio, la atención brindada por el talento humano y el compromiso institucional con la prestación de servicios oportunos y seguros.

- **Unidad Básica de Atención Pajarito**
- Usuarios que recomendarían el servicio: 126
- Porcentaje: 6,55 %

La Unidad Básica de Atención Pajarito contribuye al indicador institucional de recomendación, evidenciando la confianza de los usuarios en la calidad de los servicios prestados y en la atención brindada por el equipo de salud.

- **Unidad Básica de Atención Busbanza**
- Usuarios que recomendarían el servicio: 99
- Participación: 5,14 %

La Unidad Básica de Atención Busbanza mantiene una participación dentro del consolidado institucional, reflejando una percepción favorable y la confianza de los usuarios en la atención recibida, aspecto que contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional en el área de influencia rural.

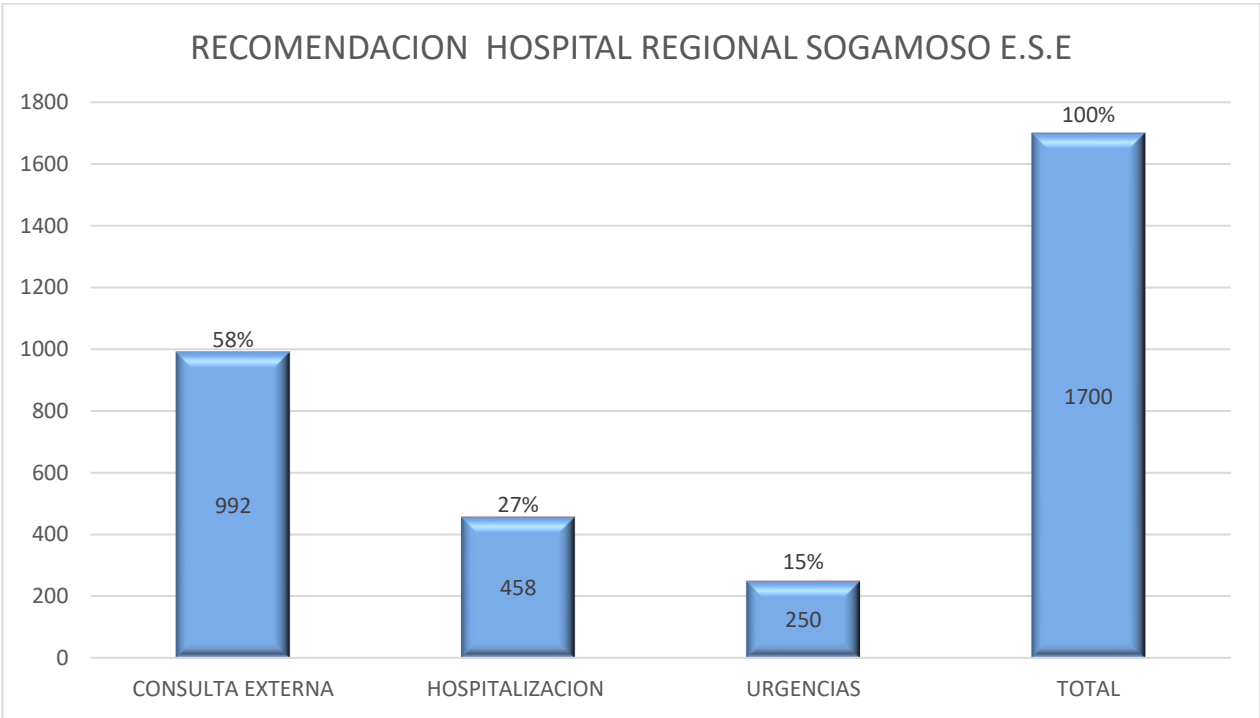
La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa (51,53 %) y Hospitalización (23,79 %), sin desconocer el aporte de Urgencias (12,99 %), la UBA Pajarito (6,55 %) y la UBA Busbanza (5,14 %), las cuales contribuyen de manera importante a la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, fortaleciendo la confianza institucional y consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 50

paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de sus procesos.

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 1.700 respuestas positivas de recomendación, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias. Estas respuestas reflejan la disposición de los usuarios para recomendar la institución a familiares, amigos y conocidos, constituyéndose en un indicador relevante de confianza y percepción favorable frente a los servicios recibidos.

La distribución de las recomendaciones evidencia que Consulta Externa concentra el mayor número de respuestas positivas, con 992 recomendaciones (58%), consolidándose como el servicio con mayor aporte al indicador institucional. Este resultado se relaciona con el alto volumen de atención y con la interacción permanente entre los usuarios y los diferentes servicios de la institución.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 50

Le sigue el servicio de Hospitalización, con 458 recomendaciones (27%), resultado que refleja una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria, así como a la calidad, oportunidad y trato brindado por el equipo asistencial.

Por su parte, Urgencias registra 250 recomendaciones (15%), evidenciando igualmente 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 respecto a la capacidad de respuesta, la atención y el trato humanizado proporcionado durante su permanencia en el servicio.

En términos de distribución, Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentran la totalidad de las 1.700 respuestas positivas analizadas para la sede principal, constituyéndose en los servicios con mayor participación dentro del indicador de recomendación global.

En términos generales, los resultados evidencian un nivel favorable de confianza y percepción positiva de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejado en su disposición para recomendar la institución. Este comportamiento contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional y evidencia el impacto de las acciones orientadas a la calidad en la atención, seguridad del paciente, humanización y 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 50

Los resultados del mes de agosto 2026 evidencian que los usuarios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantienen una elevada disposición a recomendar los servicios recibidos. Este comportamiento refleja la confianza depositada en la institución, el reconocimiento a la calidad de la atención y el compromiso permanente del hospital con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en las necesidades de los usuarios.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	250
Hospitalización	463
Consulta Externa	993
UBA Busbanza	126
UBA Pajarito	99
TOTAL	1.931

Durante el mes de agosto de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. realizó un total de 1.931 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 993 encuestas (51,42%), seguida de Hospitalización, con 463 encuestas (23,98%), y Urgencias, con 250 encuestas (12,95%). Por su parte, la UBA Pajarito registró 126 encuestas (6,53%), mientras

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 50

que la UBA Busbanza alcanzó 99 encuestas (5,13%).

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 75,40% del total de encuestas aplicadas. Esto permite contar con una participación significativa de los usuarios atendidos en estos servicios y obtener información relevante sobre su experiencia durante la atención.

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

Los resultados obtenidos a través de esta medición constituyen un insumo importante para el seguimiento de la satisfacción de los usuarios y para la identificación de oportunidades de mejora relacionadas con la calidad, oportunidad, humanización, trato recibido y demás aspectos asociados a la experiencia de 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 el 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 1.931 encuestas aplicadas constituyen una fuente importante de información para el análisis de la percepción de los usuarios.

En este sentido, se considera 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, garantizar una mayor participación de los usuarios de los diferentes servicios y fortalecer el seguimiento de los indicadores de satisfacción y experiencia del usuario.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 50

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 250.
- Satisfacción: 99,6 % positiva; "Muy Buena" (58 %; 146 usuarios), "Buena" (41 %; 103 usuarios) y "Regular" (0,4 %; 1 usuario). No se registraron calificaciones en las categorías "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (96 %; 240 usuarios) y "Probablemente Sí" (4 %; 10 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de AGOSTO de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó un 99,6 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación frente a la atención recibida, destacando la valoración positiva del servicio y la confianza de los usuarios en la institución. Aunque se registró un 0,4 % de valoraciones en la categoría "Regular", la percepción general continúa siendo ampliamente positiva, constituyendo una oportunidad para fortalecer la experiencia del usuario y mantener los niveles de satisfacción alcanzados.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	403
UCI NEONATAL	7
UCI ADULTOS	11
SALAS DE CIRUGIA	42
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	463

- Encuestas realizadas: 463.
- Satisfacción: 99 % positiva; "Muy Buena" (25 %; 116 usuarios), "Buena" (74 %; 342 usuarios) y "Regular" (1 %; 5 usuarios). No se registraron calificaciones en las categorías "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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 50

- Recomendación: 99 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (62 %; 289 usuarios) y "Probablemente Sí" (37 %; 173 usuarios). Se registró un 0,2 % de respuestas en la categoría "Probablemente No" (1 usuario), y no se registraron respuestas en las categorías "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de agosto de 2026, el servicio de Hospitalización alcanzó un 99 % de satisfacción y un 99 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación frente a la atención recibida, destacando la valoración positiva del servicio y la confianza de los usuarios en la institución. Aunque se registró un 1 % de valoraciones en la categoría "Regular" y una respuesta en la categoría "Probablemente No" frente a la recomendación, la percepción general continúa siendo ampliamente positiva, constituyendo una oportunidad para fortalecer la experiencia del usuario y mantener los niveles de satisfacción y confianza alcanzados.

UCI NEONATAL

- Encuestas realizadas: 7.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (71 %; 5 usuarios) y "Buena" (29 %; 2 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

➤

Observación: Durante el mes de AGOSTO de 2026, la UCI Neonatal alcanzó un 100 % de satisfacción, reflejando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios y sus familias. Estos resultados evidencian una valoración positiva de la atención brindada, el cuidado especializado y el trato humanizado del equipo asistencial, consolidando al servicio como un referente institucional en la atención integral del paciente neonatal.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 50

UCI ADULTOS

- Encuestas realizadas: 11.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (73 %; 8 usuarios) y "Buena" (27 %; 3 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de AGOSTO de 2026, la UCI Adultos alcanzó un 100 % de satisfacción, reflejando una percepción altamente favorable y la confianza de los usuarios y sus familias en la atención recibida. Los resultados evidencian una valoración positiva del cuidado brindado, el compromiso del equipo interdisciplinario y el enfoque humanizado en la atención de pacientes en estado crítico, consolidando al servicio como un referente institucional en seguridad y calidad asistencial.

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 42.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (0 %; 0 usuarios) y "Buena" (100 %; 42 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de AGOSTO de 2026, el servicio de Salas de Cirugía alcanzó un 100 % de satisfacción, concentrando la totalidad de las respuestas en la categoría "Buena". Estos resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a la atención recibida, reflejando una valoración positiva del servicio y del proceso de atención quirúrgica. Asimismo, constituyen un resultado favorable que permite continuar fortaleciendo la calidad de la atención, el trato humanizado y la seguridad durante el proceso quirúrgico, con el propósito de mantener los niveles de satisfacción alcanzados.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- Encuestas realizadas: 993.
- Satisfacción: 99 % positiva; "Muy Buena" (30 %; 297 usuarios), "Buena" (70 %; 691 usuarios) y "Regular" (1 %; 5 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 50

"Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (63 %; 626 usuarios) y "Probablemente Sí" (37 %; 366 usuarios). Se registró una respuesta en la categoría "Probablemente No" (0,1 %; 1 usuario). No se registraron respuestas en las categorías "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de agosto de 2026, el servicio de Consulta Externa presentó un 99 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, consolidándose como el servicio con el mayor número de usuarios encuestados. Los resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la calidad de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios, el trato humanizado y el compromiso del talento humano. La presencia de un reducido 1 % de respuestas en la categoría "Regular" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y avanzar hacia niveles aún más altos de satisfacción.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 126.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (33 %; 42 usuarios) y "Buena" (67 %; 84 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (76 %; 96 usuarios) y "Probablemente Sí" (24 %; 30 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".



Observación: Durante el mes de agosto de 2026, la Unidad Básica de Atención Pajarito alcanzó un 100 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida. Los resultados reflejan el compromiso del talento humano con la prestación de servicios oportunos, humanizados y centrados en las necesidades de la comunidad, fortaleciendo la confianza de los usuarios y consolidando a la UBA Pajarito como

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 42 de 50

un punto de atención con resultados favorables en la percepción de los usuarios.

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- Encuestas realizadas: 99.
- Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (95 %; 94 usuarios) y “Buena” (5 %; 5 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”.
- Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (91 %; 90 usuarios) y “Probablemente Sí” (9 %; 9 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Observación: Durante el mes de agosto de 2026, la Unidad Básica de Atención Busbanza alcanzó un 100 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. Los resultados reflejan una valoración positiva de la calidad de la atención, el trato humanizado, la oportunidad en la prestación de los servicios y el compromiso del talento humano, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando a la UBA Busbanza como un servicio con resultados favorables dentro de la red de atención del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante el mes de agosto de 2026, y 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 obtuvieron 1.920 encuestas realizadas, de las cuales 1.883 correspondieron a respuestas positivas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, representando un índice global de satisfacción del 99,1 %.

- ✓ Consulta Externa: 988 encuestas, correspondientes al 51 % del total.
- ✓ Hospitalización: 458 encuestas, correspondientes al 24 %.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 43 de 50

- ✓ Urgencias: 249 encuestas, correspondientes al 13 %.
- ✓ UBA Pajarito: 126 encuestas, correspondientes al 7 %.
- ✓ UBA Busbanza: 99 encuestas, correspondientes al 5 %.
- ✓ Total: 1.920 encuestas, equivalentes al 100 %.

Los resultados evidencian que los diferentes servicios mantienen altos niveles de satisfacción, reflejando una percepción favorable frente a la calidad de la atención, el trato humanizado, la oportunidad y el compromiso del talento humano.

En términos generales, el 99,1 % de satisfacción global alcanzado durante el periodo evaluado demuestra una valoración positiva de los usuarios hacia los servicios recibidos y contribuye al fortalecimiento de la confianza en la institución.

Asimismo, estos resultados reflejan el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la humanización, la atención centrada en el usuario y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

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

Durante el mes de agosto 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 1.695 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Muy Buena” y “Buena”, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 988 respuestas positivas, correspondientes al 58 % del total.
- ✓ Hospitalización: 458 respuestas positivas, equivalentes al 27 %.
- ✓ Urgencias: 249 respuestas positivas, correspondientes al 15 %.
- ✓ Total: 1.695 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 44 de 50

Observación: La Consulta Externa concentra la mayor proporción de respuestas positivas, con el 58 %, constituyéndose en el principal componente de la satisfacción global de la sede principal, seguida de Hospitalización con el 27 % y Urgencias con el 15 %.

Los resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios evaluados, destacándose aspectos relacionados con la calidad de la atención, el trato humanizado y el compromiso del talento humano. La distribución de las respuestas positivas permite identificar una valoración favorable de los servicios que integran la sede principal.

En términos generales, los resultados obtenidos durante agosto de 2026 reflejan el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la satisfacción de los usuarios, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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

Durante el mes de agosto 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 1.925 respuestas positivas, correspondientes a las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 992 respuestas positivas, correspondientes al 52 %.
- ✓ Hospitalización: 458 respuestas positivas, equivalentes al 24 %.
- ✓ Urgencias: 250 respuestas positivas, correspondientes al 13 %.
- ✓ UBA Pajarito: 126 respuestas positivas, equivalentes al 7 %.
- ✓ UBA Busbanza: 99 respuestas positivas, correspondientes al 5 %.
- ✓ Total: 1.925 respuestas positivas, equivalentes al 100 %.
- ✓

Observación: La Consulta Externa se consolida como el principal componente de la recomendación institucional, concentrando el 52 % de las respuestas positivas, seguida de Hospitalización con el 24 % y Urgencias con el 13 %. Esta participación se relaciona con el

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 45 de 50

volumen de usuarios atendidos y con el impacto que estos servicios tienen en la experiencia y percepción general de la institución.

- ✚ Consulta Externa: presenta la mayor participación en las respuestas positivas, evidenciando una percepción favorable y un alto nivel de confianza de los usuarios frente a los servicios recibidos.
- ✚ Hospitalización: aporta el 24 % 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 institucional.
- ✚ UBA Pajarito: contribuye con el 7 % de las respuestas positivas, fortaleciendo la confianza de los usuarios de su área de influencia.
- ✚ UBA Busbanza: aporta el 5 % 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., con 1.925 respuestas positivas, lo que refleja una percepción favorable frente a la calidad de la atención, el trato humanizado, la oportunidad y el compromiso del talento humano.

Estos resultados fortalecen la confianza y reputación institucional, y respaldan las estrategias orientadas a la humanización de la atención, la seguridad del paciente, la satisfacción del usuario 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 agosto de 2026, se registraron 1.700 respuestas positivas de recomendación en los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 46 de 50

la siguiente manera:

- ✚ Consulta Externa: 992 respuestas positivas (58 %).
- ✚ Hospitalización: 458 respuestas positivas (27 %).
- ✚ Urgencias: 250 respuestas positivas (15 %).
- ✚ Total: 1.700 respuestas positivas (100 %).

Estos resultados evidencian que Consulta Externa se consolida como el principal componente de la recomendación institucional, concentrando el 58 % de las respuestas positivas, seguido de Hospitalización con el 27 % y Urgencias con el 15 %. Esta participación está relacionada con el volumen de atención y con el impacto que estos servicios tienen en la experiencia y percepción de los usuarios.

Por su parte, Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa dentro de la recomendación global, reflejando experiencias favorables relacionadas con la atención integral, la oportunidad en la prestación de los servicios, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el trato humanizado brindado por el talento humano.

La distribución observada evidencia que los tres servicios de la sede principal constituyen puntos fundamentales de interacción con los usuarios y tienen una incidencia directa en la percepción, confianza y fortalecimiento de la imagen institucional.

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 servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en el usuario, así como con el fortalecimiento permanente de la calidad y el mejoramiento continuo.

 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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 47 de 50

5. CONCLUSIONES

❖ Durante el mes de agosto de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. aplicó un total de 1.931 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 1.920 encuestas, de las cuales 1.883 correspondieron a respuestas positivas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, alcanzando un 99,1 % 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 consolidaron 1.925 encuestas, con una alta participación de respuestas positivas en las categorías “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”, reflejando un elevado nivel de confianza y 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 de la sede principal, registrando 988 respuestas positivas en satisfacción (58 %) y 992 respuestas positivas en recomendación (58 %), constituyéndose en el principal componente de ambos indicadores debido al volumen de usuarios atendidos y a su incidencia directa en la experiencia institucional.

❖ Hospitalización presentó 458 respuestas positivas en satisfacción (27 %) y 458 respuestas positivas en recomendación (27 %), mientras que Urgencias registró 249 respuestas positivas en satisfacción (15 %) y 250 respuestas positivas en recomendación (15 %). Estos resultados evidencian la importancia de ambos servicios en la percepción global de los usuarios y en el fortalecimiento de la confianza institucional.

❖ Las Unidades Básicas de Atención Pajarito y Busbanza presentaron resultados

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 48 de 50

favorables en la percepción de los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con el acceso, la oportunidad, la calidad y la atención humanizada en las comunidades de sus respectivas áreas de influencia.

❖ Los resultados obtenidos durante el periodo evaluado reflejan el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, humanización de la atención, seguridad del paciente, oportunidad y mejoramiento continuo, aspectos que contribuyen a una experiencia positiva del usuario.

❖ 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 y garantizar una mayor representatividad de la percepción de los usuarios en los diferentes servicios, jornadas y puntos de atención.

❖ En términos generales, los resultados de agosto de 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., fortaleciendo la confianza de la comunidad y respaldando las acciones institucionales encaminadas a una atención segura, oportuna, humanizada, centrada en el usuario y orientada al mejoramiento continuo de la calidad.

6. RECOMENDACIONES

Fortalecer la aplicación de las encuestas de satisfacción y recomendación, garantizando la disponibilidad del recurso humano necesario para ampliar la cobertura de la medición en los diferentes servicios, jornadas y puntos de atención.

❖ 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

	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 AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 49 de 50

conservar los altos niveles 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, con el propósito de brindar información clara, oportuna y comprensible a los usuarios durante su proceso de atención.

❖ Realizar seguimiento periódico a los resultados de satisfacción y recomendación por servicio, identificando oportunamente variaciones, tendencias y posibles factores que puedan afectar la experiencia del usuario.

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

❖ Fortalecer las acciones de mejoramiento en los servicios de mayor demanda, especialmente en aspectos relacionados con oportunidad, tiempos de espera, orientación al usuario, accesibilidad y continuidad de la atención.

❖ Promover el uso de los canales institucionales de información y atención al usuario, facilitando que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, así como los mecanismos disponibles para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y reconocimientos.

❖ Socializar periódicamente los resultados de las encuestas con los equipos de trabajo, con el fin de reconocer los logros alcanzados, generar compromiso y establecer acciones concretas frente a las oportunidades de mejora.

❖ Fortalecer el análisis de las respuestas no favorables, cuando se presenten, procurando identificar sus causas y establecer acciones de intervención que permitan prevenir su recurrencia y mejorar la experiencia del usuario.

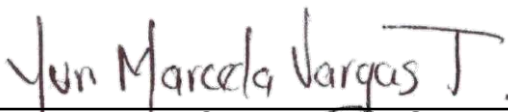
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES AGOSTO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 50 de 50

❖ Continuar fortaleciendo la seguridad del paciente y la atención centrada en el usuario, articulando las acciones de calidad, humanización, atención al usuario y demás procesos institucionales relacionados con la experiencia del paciente.

❖ Mantener el seguimiento a los indicadores de satisfacción y recomendación, utilizando sus resultados como insumo para la toma de decisiones y para la formulación y seguimiento de acciones de mejoramiento institucional.

❖ Reconocer y fortalecer el compromiso del talento humano, teniendo en cuenta que la calidad del servicio, el trato humanizado y la comunicación con los usuarios son factores determinantes para mantener la confianza y la disposición de la comunidad a recomendar la institución.

7. FIRMA


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