 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 42

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL


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

2. ALCANCE

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

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

El informe expone los principales hallazgos identificados durante el periodo, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, orientadas al fortalecimiento de la calidad institucional, la humanización en la atención y la implementación de estrategias de mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 42

3. DIRIGIDO A:

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


4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se sustenta en los resultados de 1.838 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron atención durante el mes de febrero de 2026 en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

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

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

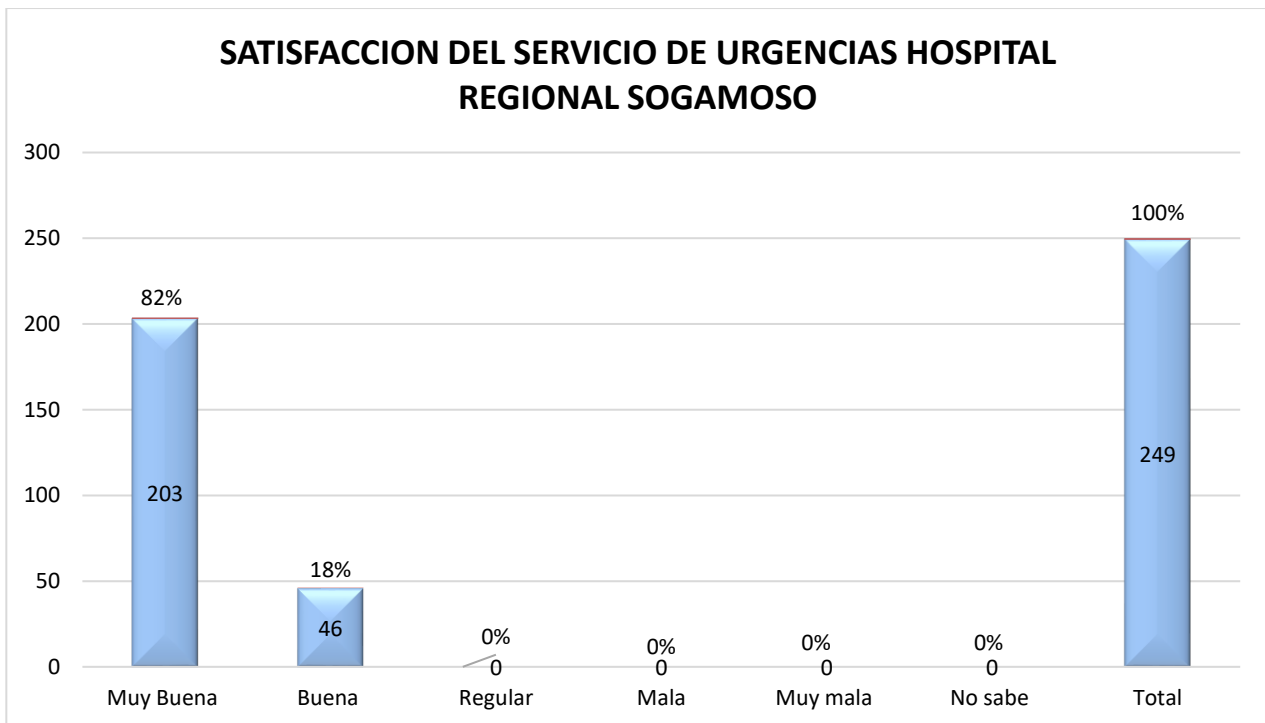
Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para la formulación de conclusiones y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la atención humanizada, la optimización de los procesos asistenciales y administrativos, y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 42

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

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

Durante el mes de febrero 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 evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, toda vez que el 82% (203 usuarios) calificó el servicio como "Buena" y el 18% (46 usuarios) como "Muy Buena". No se registraron valoraciones en las categorías Regular, Mala, Muy mala ni No sabe, lo que refleja una

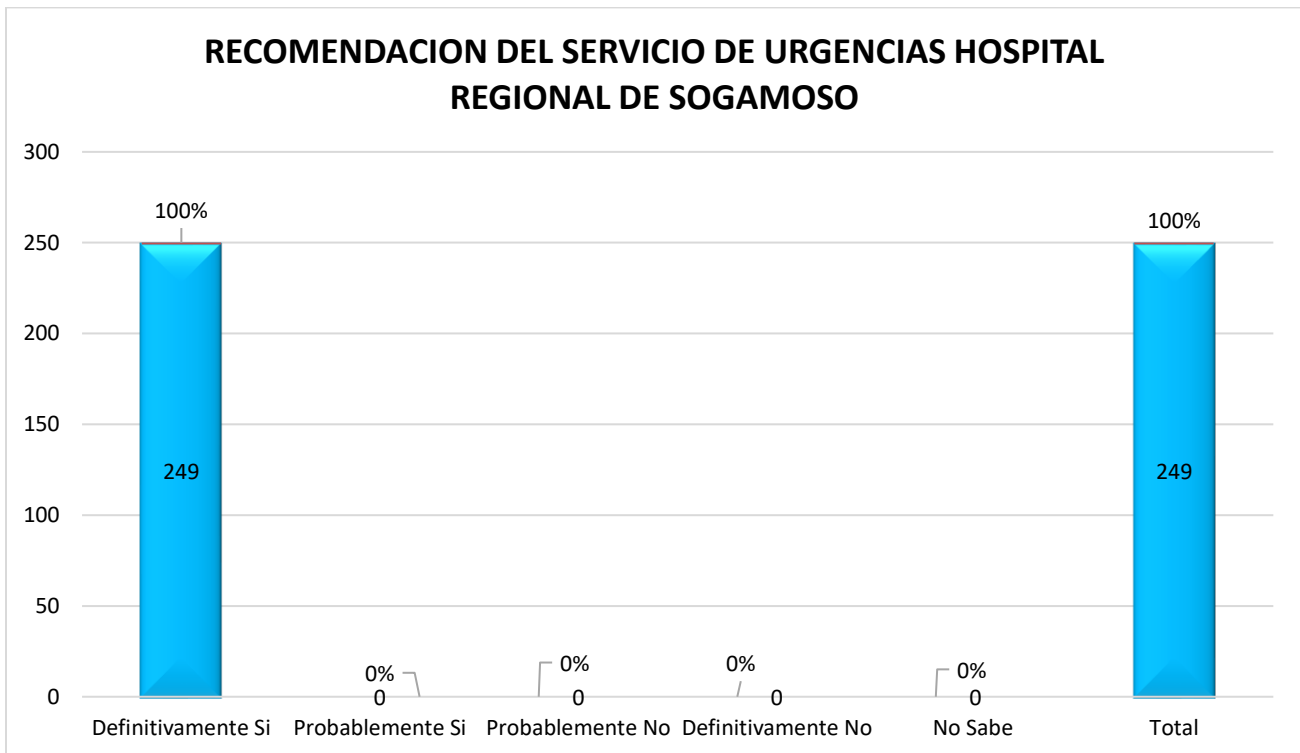
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 42

percepción completamente positiva del servicio durante el periodo evaluado.

La predominancia de la categoría “Buena” indica que, si bien la experiencia del usuario es favorable, existen oportunidades para fortalecer aspectos diferenciales que permitan elevar la percepción hacia niveles de excelencia. En este sentido, se recomienda reforzar la comunicación clara y oportuna con los usuarios y sus acompañantes durante los tiempos de espera, así como continuar promoviendo estrategias de humanización y mejora en la experiencia del paciente.


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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de febrero de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios a recomendar 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 42

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 nivel sobresaliente de intención de recomendación, dado que el 100% de los usuarios (249 personas) manifestó que “definitivamente sí” recomendaría el servicio. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente sí”, “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”.

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


La ausencia total de respuestas neutras o negativas constituye una fortaleza institucional significativa, evidenciando la consolidación de buenas prácticas en la atención y un posicionamiento positivo del servicio ante la comunidad.

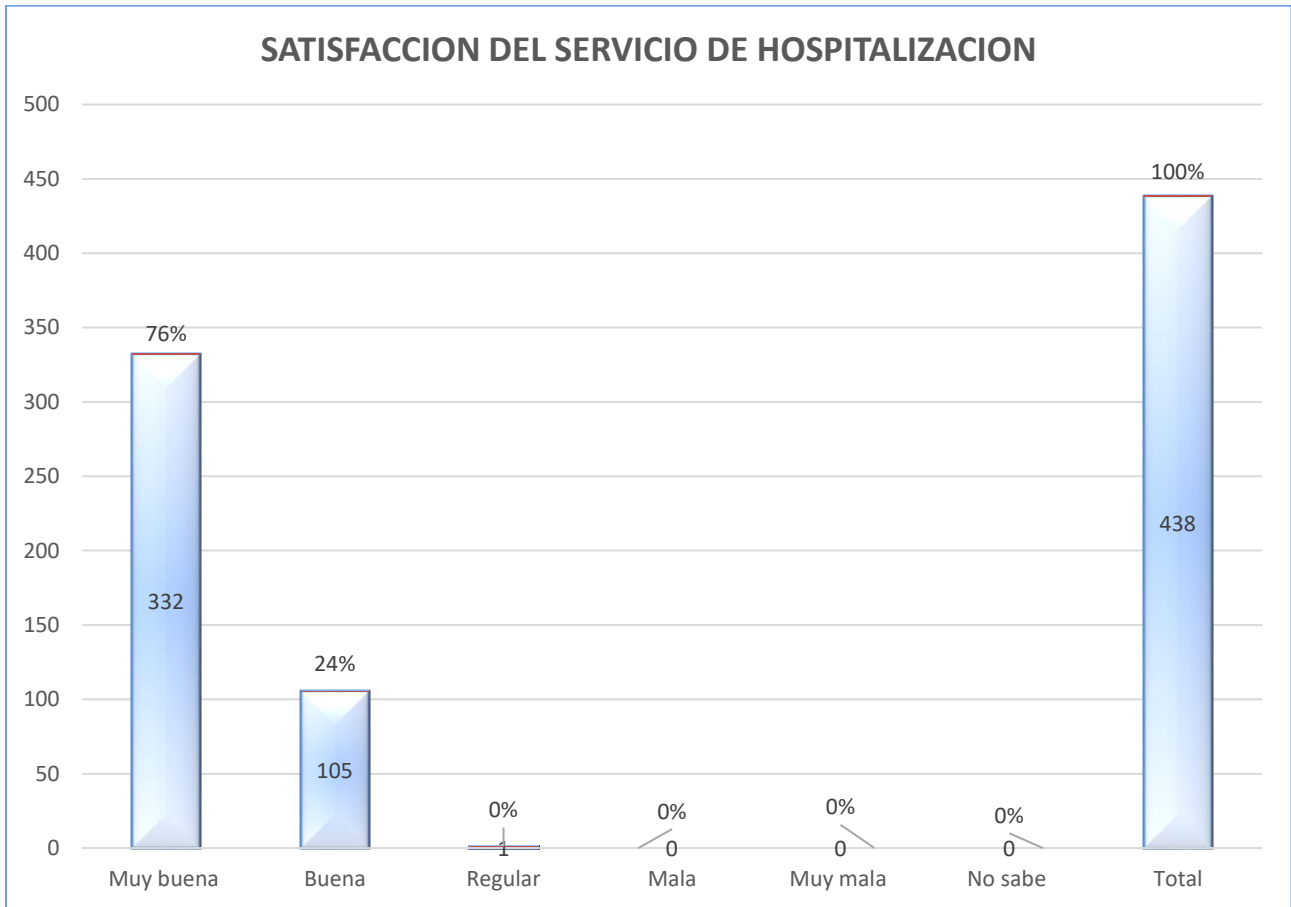
En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un nivel excelente de recomendación durante febrero de 2026, lo cual fortalece la imagen institucional y respalda el compromiso del Hospital con la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y enfoque centrado en el usuario.

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 438

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 42




GRAFICA No.3

La gráfica No. 3 muestra que durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 438 usuarios del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, dado que el 76% (332 usuarios) calificó la atención como “Buena”, mientras que el 24% (105 usuarios) la calificó como “Muy Buena”. Se registró 1 caso en categoría “Regular” (0%), sin presentarse valoraciones en las categorías “Mala”, “Muy mala” ni “No sabe”.

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

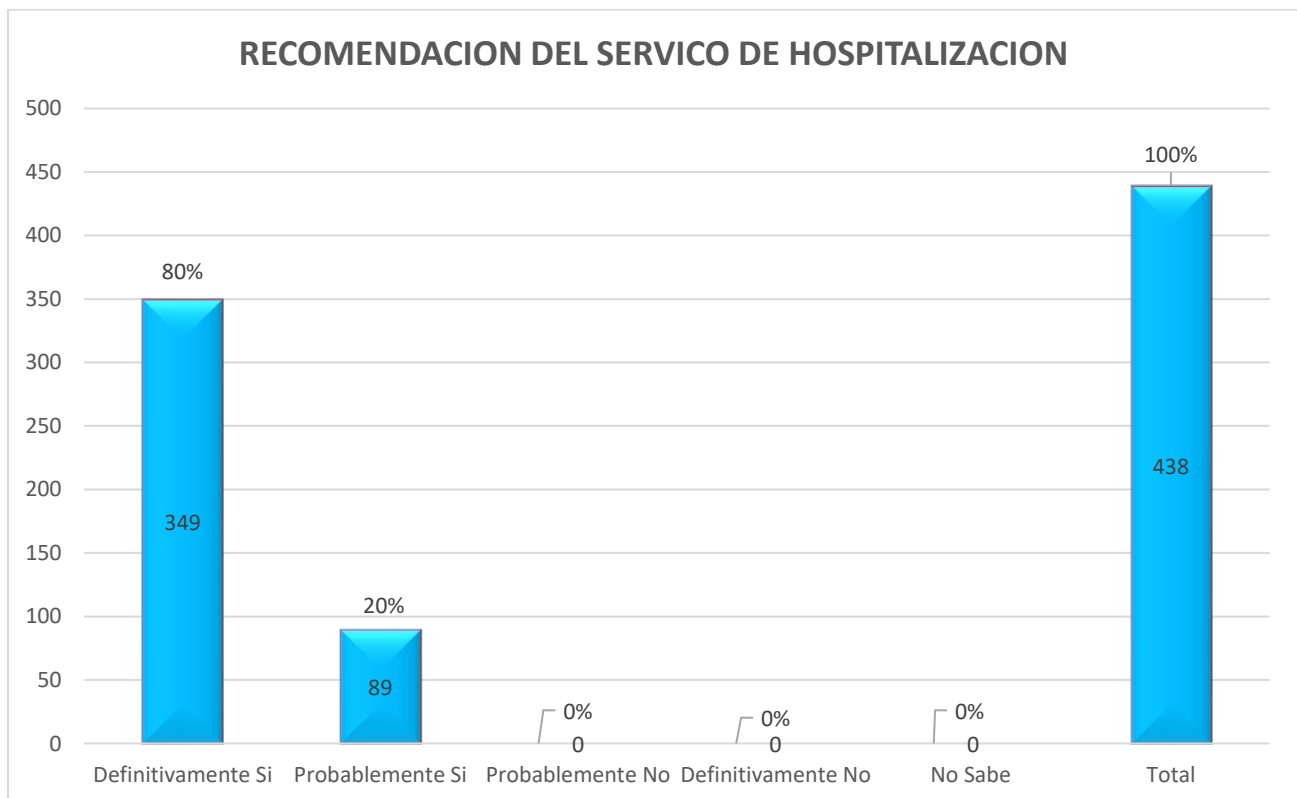
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 42

de la atención asistencial.

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


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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de febrero de 2026 se evaluó la intención de recomendación del servicio de

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 42


Hospitalización, a partir de un total de 438 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.

Los resultados evidencian una alta disposición para recomendar el servicio, dado que el 80% (349 usuarios) manifestó que definitivamente sí lo recomendaría, mientras que el 20% (89 usuarios) indicó que probablemente sí lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”.

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

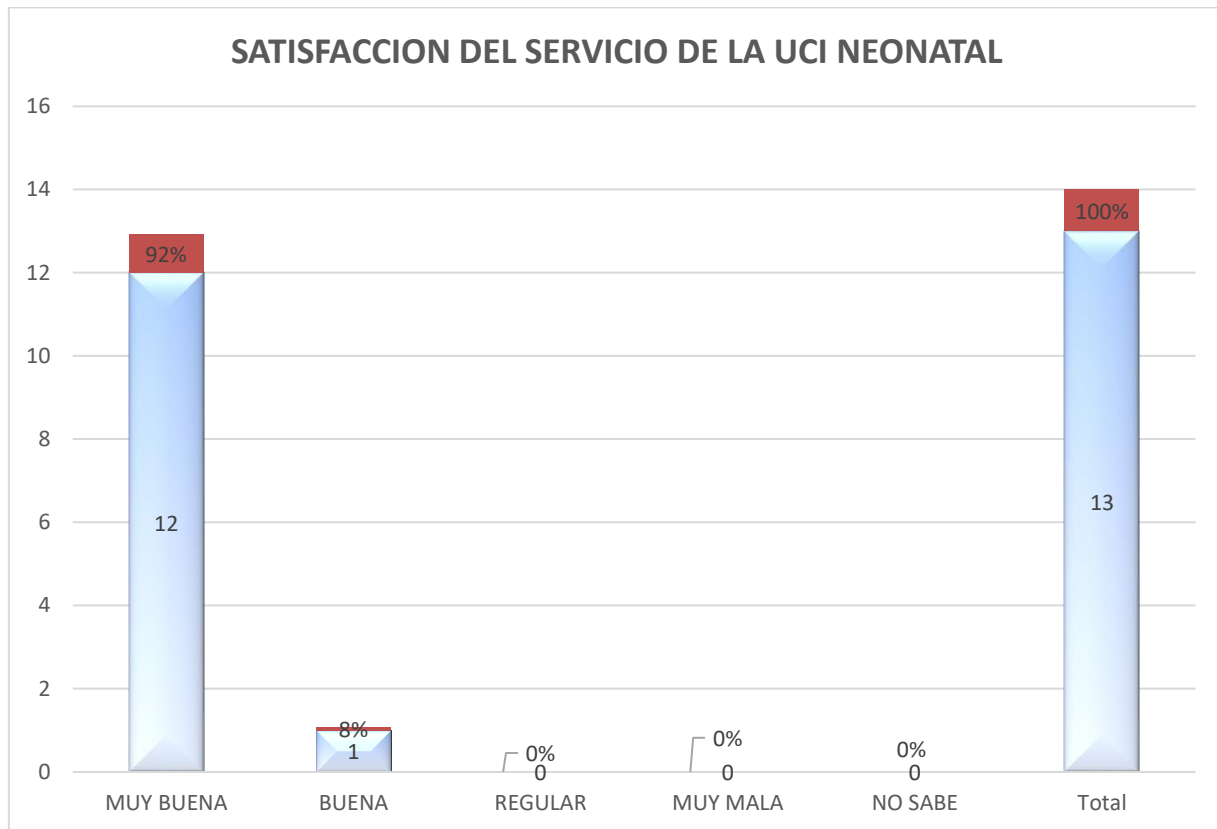
Si bien no se presentan respuestas negativas, el 20% ubicado en la categoría “Probablemente sí” representa una oportunidad de mejora institucional, orientada a fortalecer la experiencia del usuario mediante el refuerzo de la comunicación efectiva, el seguimiento individualizado durante la hospitalización y el fortalecimiento continuo de las estrategias de humanización, con el propósito de incrementar el porcentaje en la categoría “Definitivamente sí”.

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

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 42

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 13




Grafica No.5

La gráfica No. 5 durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron 13 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Neonatal, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, dado que el 92% (12 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 8% (1 usuario) como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva del servicio, destacándose la calidad técnica y humana del equipo asistencial, el acompañamiento brindado a las familias

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 42

y la atención especializada ofrecida a los recién nacidos en condición crítica.

Si bien no se presentan valoraciones negativas, la presencia de una calificación en categoría “Buena” representa una oportunidad de mejora orientada a fortalecer aún más la experiencia del usuario, mediante el refuerzo continuo de la comunicación con los familiares y el acompañamiento integral durante la estancia en la unidad.

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

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 24

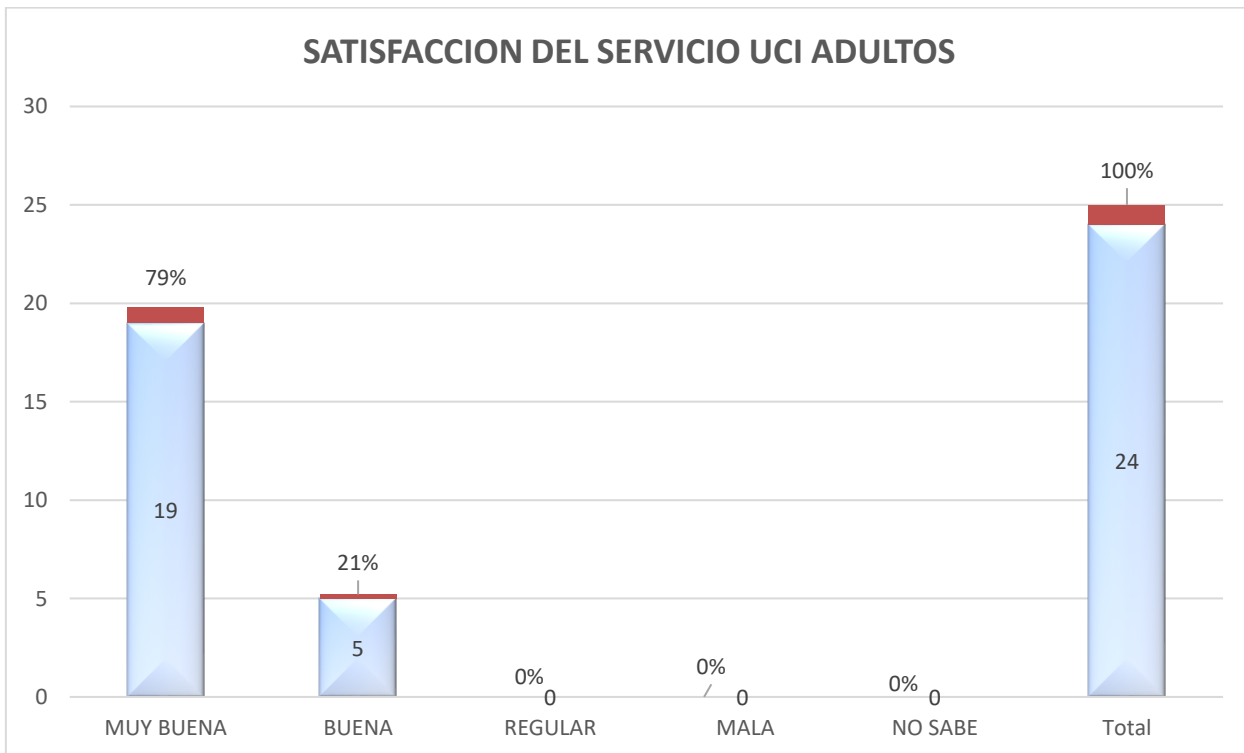



Gráfico No 6

	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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 42


Durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron 24 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Adultos, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, dado que el 79% (19 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 21% (5 usuarios) como “Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

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

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

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

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 42

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA


Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 57



Gráfico No. 7

Durante el mes de febrero de 2026, el servicio de Cirugía evidenció un nivel de satisfacción del 100%, al registrar la totalidad de las respuestas en categorías positivas. Del total de 57 usuarios encuestados, el 89% (51 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 11% (6 usuarios) la evaluó como “Buena”. No se presentaron valoraciones en categorías negativas.

Estos resultados demuestran que el servicio no solo cumple con las expectativas de los pacientes, sino que en la mayoría de los casos las supera, aun tratándose de un proceso asistencial que suele estar asociado a altos niveles de ansiedad y complejidad. El predominio de la categoría “Muy Buena” refleja una experiencia altamente satisfactoria y fortalece la confianza de los usuarios en 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 42

El alto nivel de satisfacción alcanzado evidencia la eficacia del equipo quirúrgico, la adecuada gestión de los procesos preoperatorios, intraoperatorios y postoperatorios, así como la calidad del acompañamiento brindado al paciente y su familia. Asimismo, la percepción positiva constituye un reconocimiento al compromiso del personal con la seguridad del paciente, la empatía y la excelencia clínica.

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

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

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

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 999

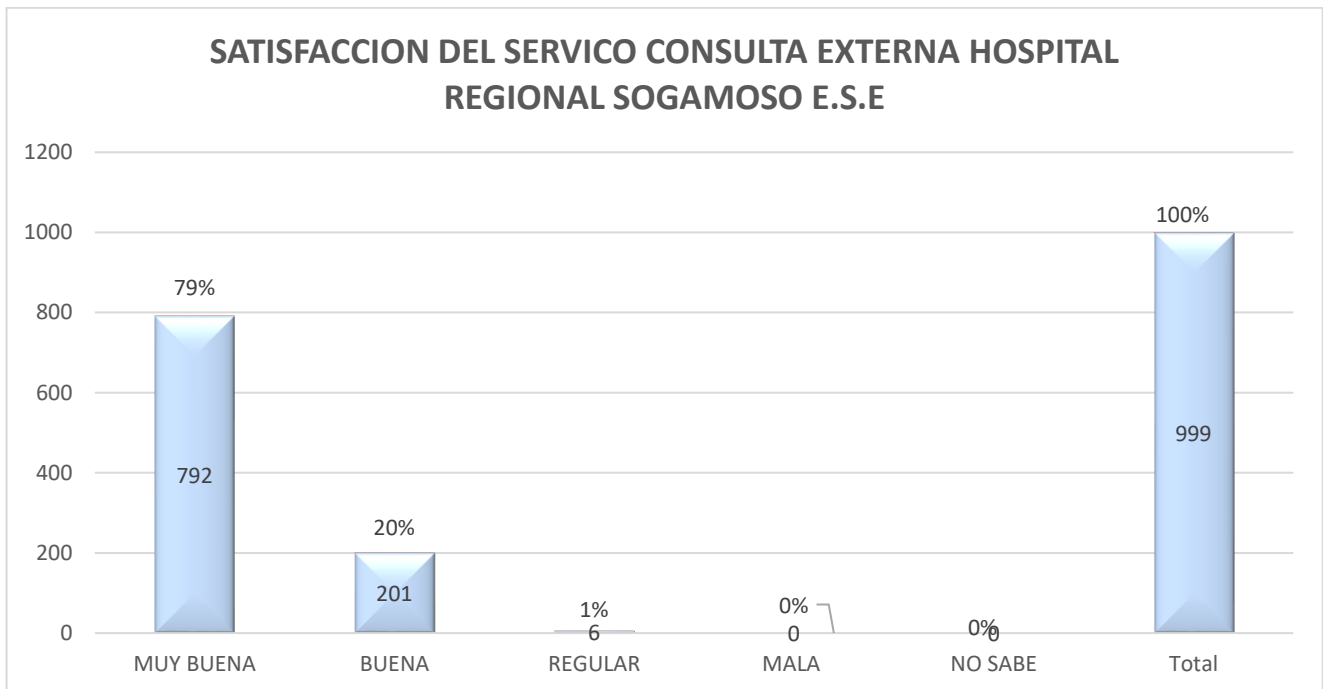



Gráfico No.8

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 42

El análisis de la Gráfica No. 8 corresponde a la encuesta de satisfacción correspondiente al mes de febrero de 2026 evidencia un desempeño altamente satisfactorio en el servicio de Consulta Externa, a partir de una muestra de 999 usuarios encuestados.


Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, dado que el 79% (792 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 20% (201 usuarios) la evaluó como “Buena”. Únicamente el 1% (6 usuarios) otorgó una calificación “Regular”, sin registrarse valoraciones en la categoría “Mala” ni respuestas en “No sabe”.

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

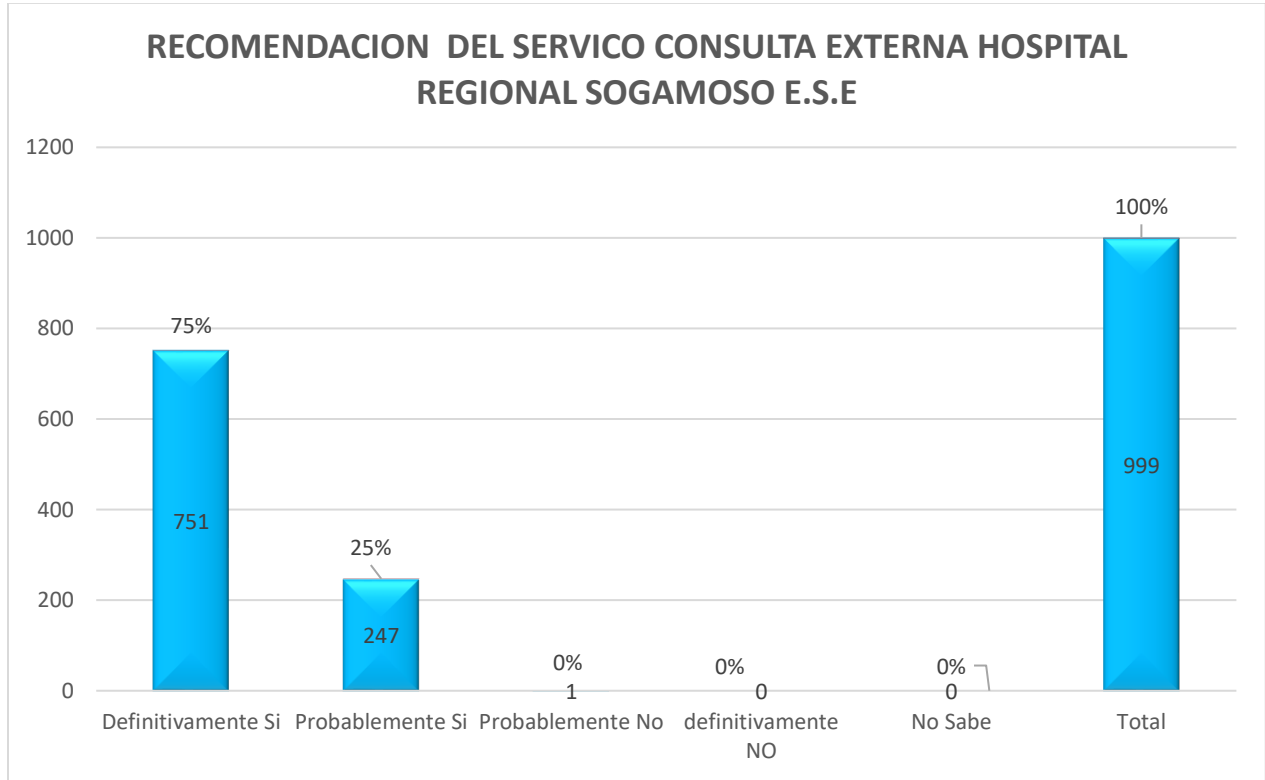
El predominio de la categoría “Muy Buena” demuestra que una proporción significativa de usuarios percibe la atención recibida por encima de los estándares básicos de calidad, lo que fortalece la confianza institucional y posiciona al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente regional en la prestación de servicios ambulatorios.

No obstante, la presencia mínima de calificaciones en categoría “Regular” representa una oportunidad de mejora orientada a continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención, la comunicación con los usuarios y la experiencia integral durante el proceso asistencial, con el propósito de avanzar hacia niveles aún mayores de excelencia en la percepción del servicio.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta un desempeño sobresaliente durante febrero de 2026, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los estándares de calidad institucional y al mejoramiento continuo centrado en el usuario.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 42

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?




GRAFICA No.9

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa, correspondiente al mes de febrero de 2026, se basa en una muestra de 999 usuarios encuestados, evidenciando un nivel de fidelidad institucional altamente significativo.

Los resultados muestran que el 100% de los usuarios manifiesta una disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 75% (751 usuarios) respondió “Definitivamente Sí”, mientras que el 25% (247 usuarios) indicó “Probablemente Sí”. Se registró únicamente 1 caso (0%) en la categoría “Probablemente No”, sin respuestas en “Definitivamente No” ni en “No sabe”.

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

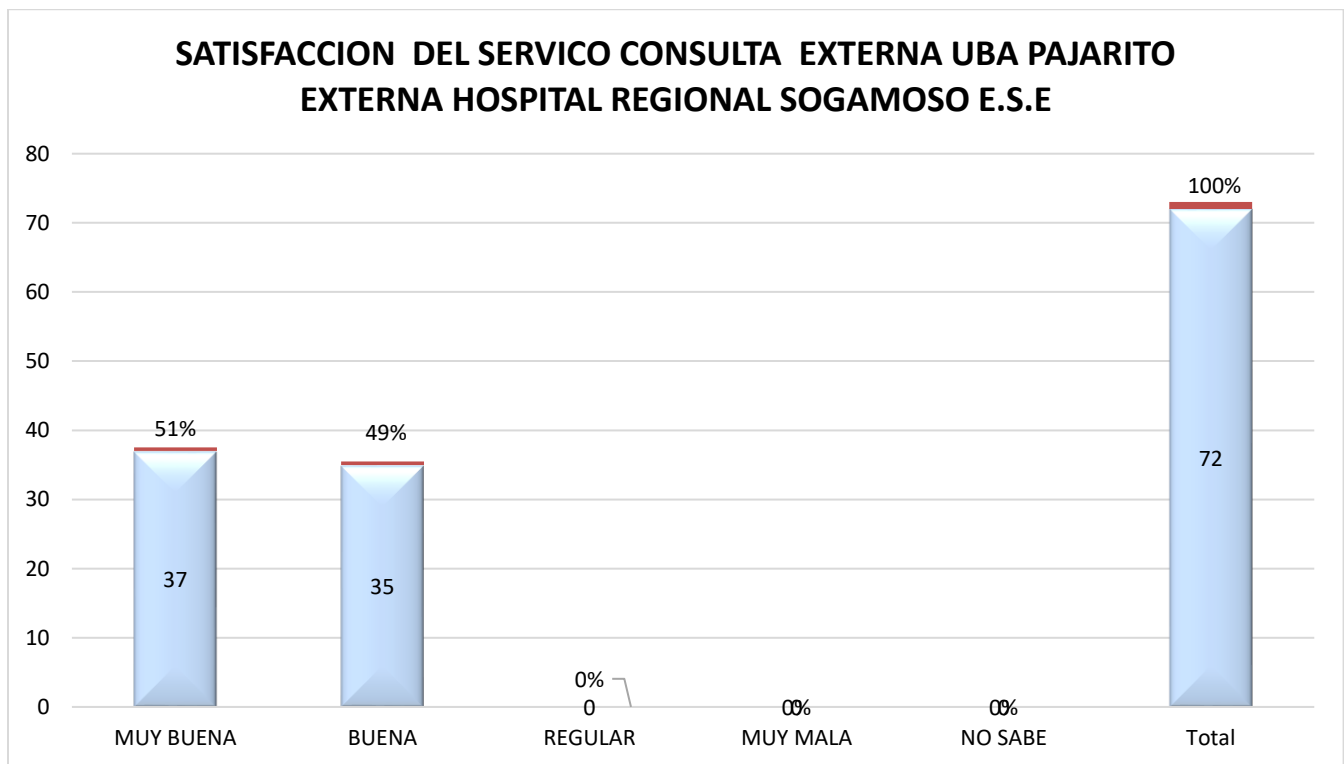
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 42

Si bien el nivel de rechazo es prácticamente inexistente, el porcentaje ubicado en la categoría “Probablemente Sí” representa una oportunidad estratégica de mejora, orientada a convertir esas respuestas en “Definitivamente Sí”, mediante el fortalecimiento de la oportunidad en la atención, la comunicación clara y la optimización de la experiencia del usuario.


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

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 72



¿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.	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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 42


El desempeño institucional en la UBA Pajarito, durante el mes de febrero de 2026, evidencia un nivel de satisfacción altamente positivo, a partir de una muestra de 72 usuarios encuestados.

Los resultados muestran que el 100% de las respuestas se concentró en categorías favorables, de las cuales el 51% (37 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 49% (35 usuarios) como “Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

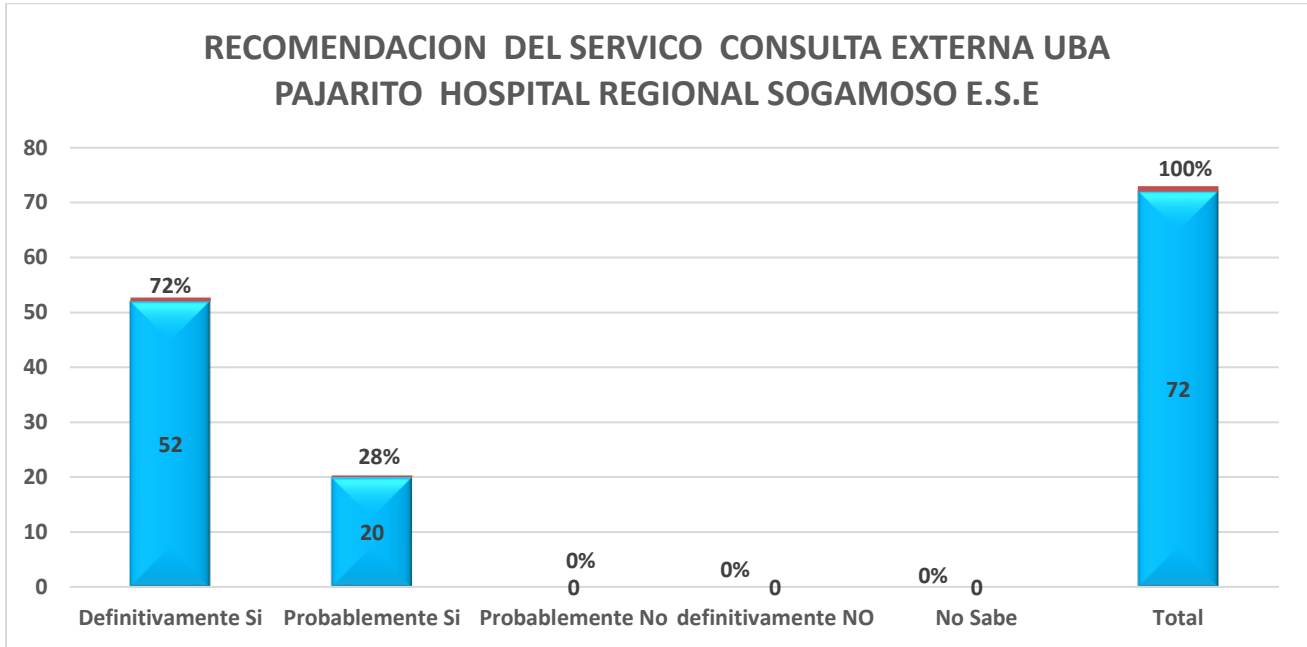
Estos resultados reflejan una percepción positiva y consistente frente a la atención brindada, evidenciando cumplimiento en los estándares básicos de calidad, oportunidad en la prestación del servicio y trato adecuado por parte del personal asistencial y administrativo.

Si bien la totalidad de las respuestas fueron favorables, la distribución equilibrada entre “Muy Buena” y “Buena” representa una oportunidad estratégica de mejora, orientada a fortalecer la experiencia del usuario, optimizar los tiempos de atención y reforzar la comunicación efectiva, con el propósito de incrementar progresivamente el porcentaje en la categoría “Muy Buena”.

En conclusión, la UBA Pajarito mantiene un desempeño satisfactorio durante febrero de 2026, consolidándose como un punto de atención confiable dentro de la red institucional y contribuyendo al posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como referente regional en la prestación de 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 42

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?




GRAFICA No. 11

Los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes al mes de febrero de 2026 evidencian una coherencia sólida entre la calidad del servicio percibida y el nivel de lealtad de los usuarios, reflejando el impacto positivo del modelo de atención implementado por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

En la UBA Pajarito, la satisfacción de los usuarios alcanzó un 100% de percepción positiva entre los 72 encuestados. De este total, el 51% calificó la atención como “Muy Buena” y el 49% como “Buena”, sin registros en las categorías “Regular” o “Muy mala”. Este comportamiento demuestra un estándar de calidad consistente y alineado con las expectativas de la comunidad atendida.

En cuanto a la intención de recomendación en esta misma sede, el 100% de los usuarios manifestó disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 72% indicó que “Definitivamente Sí” lo haría y el 28% respondió “Probablemente Sí”, sin registrarse respuestas negativas. Estos resultados evidencian confianza institucional y un nivel significativo de fidelización.

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 42

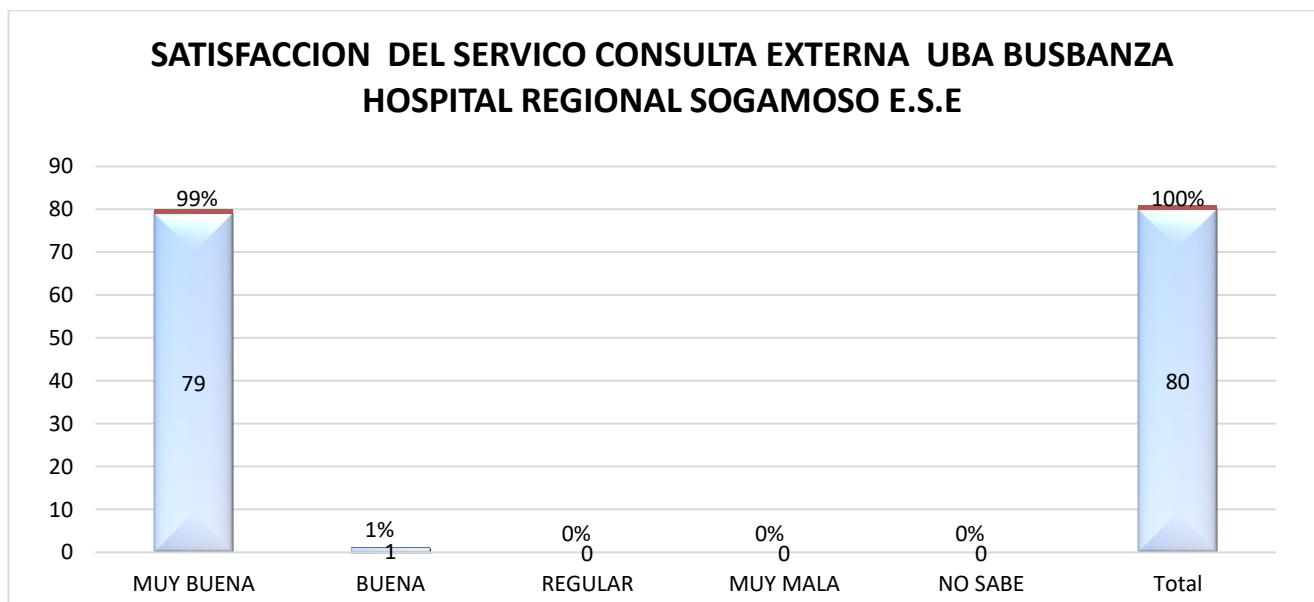
A nivel institucional, esta tendencia se mantiene en el consolidado general de 999 usuarios encuestados en consulta externa, donde el 100% expresó intención positiva de recomendación. De este grupo, el 75% indicó “Definitivamente Sí” y el 25% “Probablemente Sí”, registrándose únicamente 1 caso aislado en “Probablemente No” (0%), lo que confirma un margen de rechazo prácticamente inexistente.

La ausencia de calificaciones negativas significativas —tanto en la percepción de calidad como en la intención de recomendación— confirma que el hospital ha consolidado un modelo de atención confiable, eficiente y centrado en el usuario. Estos resultados fortalecen la reputación institucional, evidencian altos niveles de satisfacción y fidelización, y posicionan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente regional en la prestación de servicios de salud, manteniendo una percepción ampliamente favorable por parte de la comunidad atendida.


UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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

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



GRAFICA No. 12

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 42


Durante el mes de febrero de 2026, la UBA Busbanza evidenció un desempeño sobresaliente en el servicio de Consulta Externa, a partir de la aplicación de 80 encuestas de satisfacción.

Los resultados muestran un 100% de percepción positiva, de las cuales el 99% (79 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 1% (1 usuario) como “Buena”, sin registrarse valoraciones en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

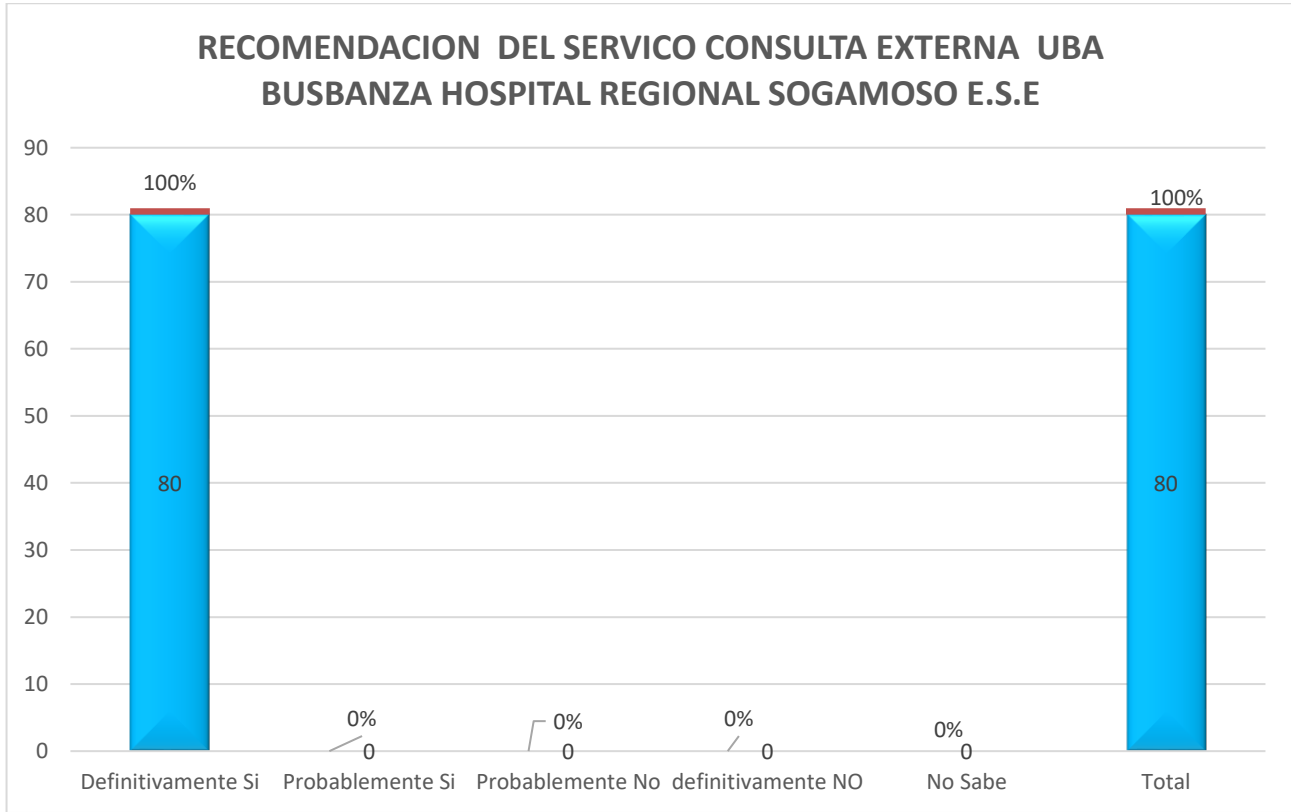
Este comportamiento refleja un alto nivel de satisfacción y una experiencia de atención altamente favorable, destacándose la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y el trato humanizado brindado por el personal asistencial y administrativo.

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

En conclusión, la UBA Busbanza presenta un desempeño excepcional durante febrero de 2026, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de la imagen institucional y al cumplimiento de los principios de calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 42

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?




GRAFICA No.13

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa en la UBA Busbanza evidencia un resultado de excelencia institucional, al registrarse que el 100% de los 80 usuarios encuestados manifestó la opción “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio.

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

Desde una perspectiva de gestión de calidad, este resultado refleja un nivel máximo de lealtad del usuario, asociado a altos estándares de oportunidad, trato humanizado, resolutivez y confianza en el talento humano y en los procesos institucionales. La

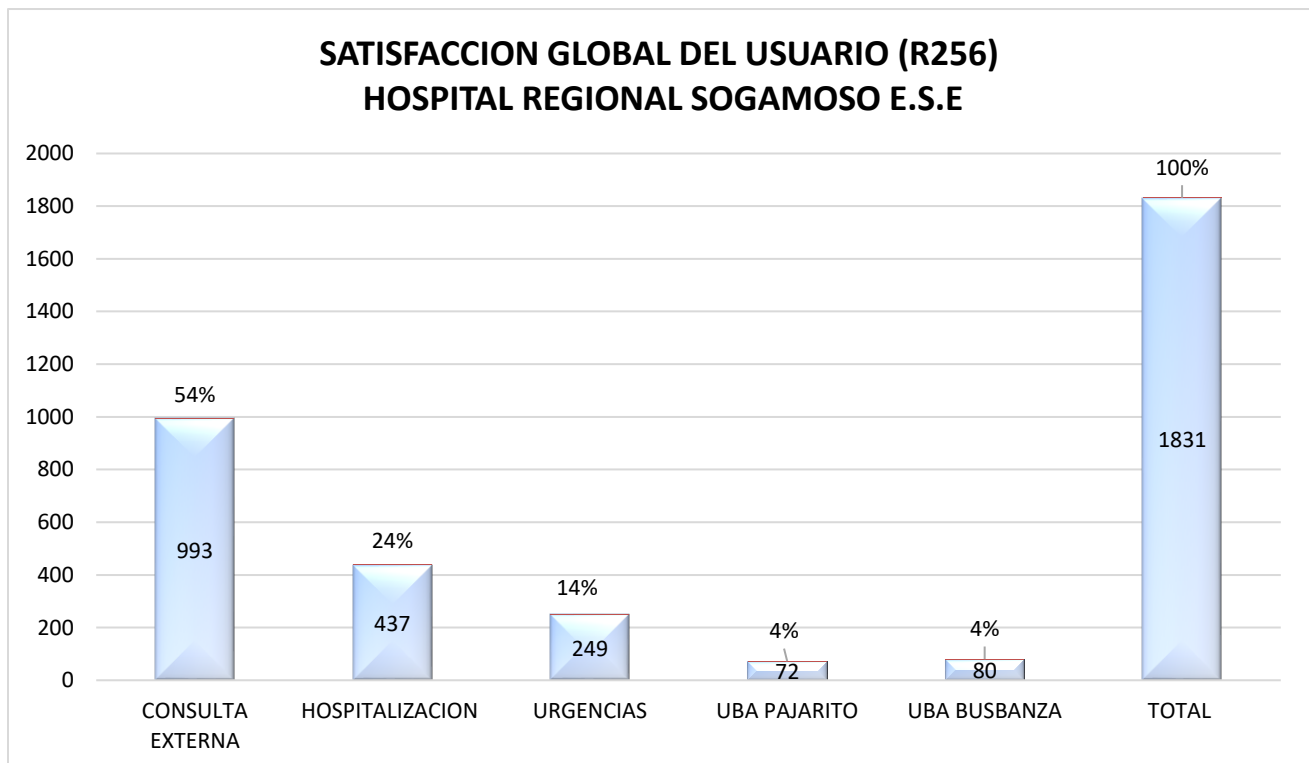
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 42

unanimidad en la recomendación sugiere que la experiencia percibida supera las expectativas iniciales del usuario, generando un vínculo positivo con el servicio.


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

En conclusión, la intención de recomendación del 100% en la categoría “Definitivamente Sí” constituye un resultado sobresaliente, que ratifica la efectividad del modelo de atención implementado y el compromiso institucional con la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



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

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 42

Consulta Externa (993 usuarios – 54%)

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

Hospitalización (437 usuarios – 24%)

Corresponde al segundo grupo con mayor representación dentro de la muestra. La experiencia en hospitalización impacta significativamente la percepción del usuario, dado el contacto continuo con el equipo asistencial, la duración de la estancia y la complejidad de los procesos de cuidado y seguimiento clínico.

Urgencias (249 usuarios – 14%)


El servicio de urgencias constituye un componente relevante dentro de la medición. La satisfacción en esta área adquiere especial importancia debido a la naturaleza crítica y prioritaria de la atención, donde factores como oportunidad, resolutivez y trato humanizado influyen directamente en la percepción institucional.

UBA Pajarito (72 usuarios – 4%) y UBA Busbanzá (80 usuarios – 4%)

Las Unidades Básicas de Atención representan conjuntamente el 8% del total de usuarios encuestados. Aunque su proporción es menor frente a los servicios intrahospitalarios, su evaluación resulta fundamental para garantizar una visión integral y equitativa de la satisfacción en todos los puntos de atención, asegurando coherencia en los estándares de calidad y humanización del servicio.


Conclusiones Generales de satisfacción global:

- ✓ La mayor proporción de usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa (54%) y Hospitalización (24%), lo que confirma que estos constituyen áreas estratégicas dentro de la institución. En consecuencia, cualquier acción de mejora, fortalecimiento o contingencia en estos servicios impactará directamente la

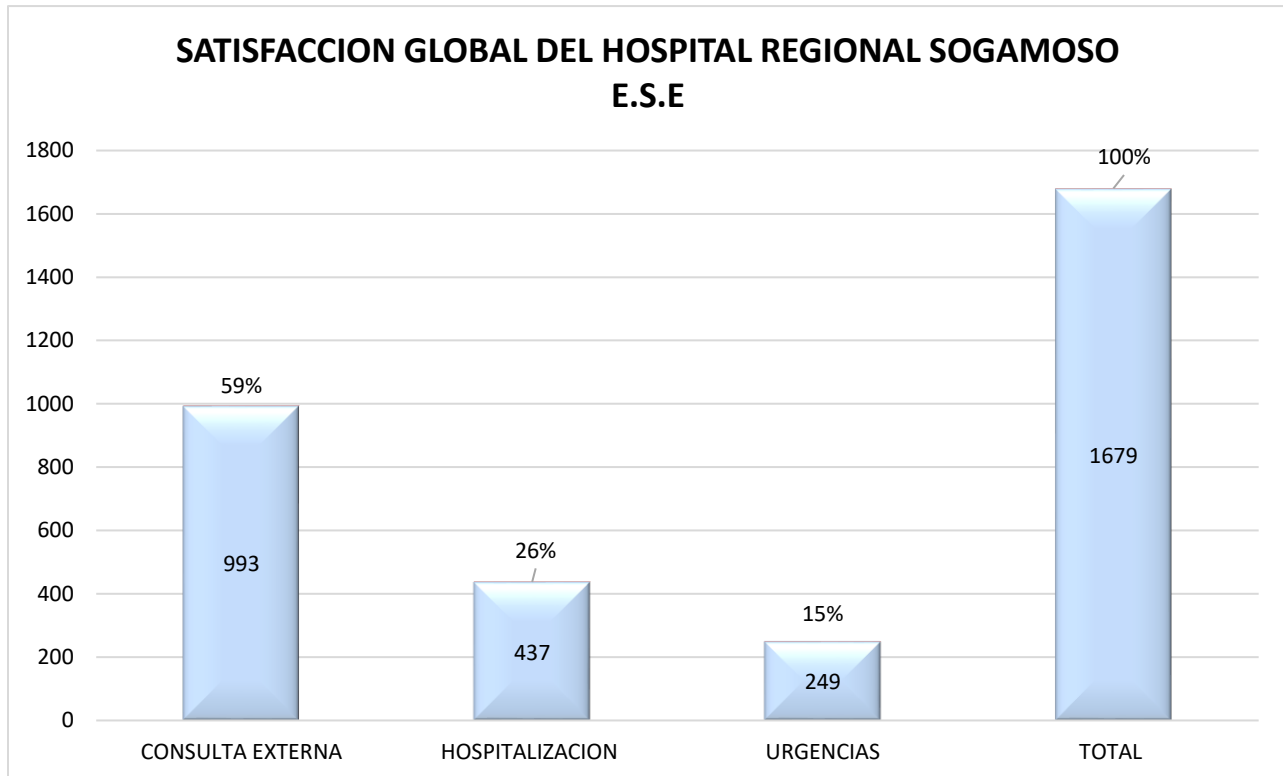
 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 42

percepción global de calidad y satisfacción de los usuarios.

- ✓ La distribución de la muestra por servicio evidencia que Consulta Externa y Hospitalización representan los pilares en términos de volumen de atención y experiencia del paciente, consolidándose como los principales determinantes en la evaluación integral de la calidad institucional.
- ✓ Durante el mes de febrero de 2026, el hospital alcanzó un alto nivel de satisfacción global, con predominio de calificaciones positivas en todos los servicios evaluados, lo que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida y al proceso integral de prestación del servicio de salud.
- ✓ El elevado porcentaje de satisfacción registrado evidencia el compromiso permanente con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención. Estos resultados se sustentan en la eficiencia operativa, el profesionalismo del talento humano y la capacidad institucional para responder oportunamente a las necesidades de la comunidad.
- ✓ Los resultados obtenidos demuestran que las estrategias implementadas en el marco de la mejora continua han generado un impacto positivo tangible, fortaleciendo la confianza de los usuarios y consolidando procesos orientados a la excelencia, la seguridad clínica y la eficiencia en la prestación del servicio.
- ✓ Finalmente, el análisis integral por servicio permite identificar áreas prioritarias de seguimiento y mejora, asegurando que todos los puntos de atención —incluidas las Unidades Básicas de Atención— mantengan estándares homogéneos de calidad, oportunidad y trato humanizado, consolidando una cultura institucional centrada en el usuario.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 42

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




Grafica No.15

La Gráfica N.º 15 presenta la distribución de la satisfacción global de los usuarios del hospital, desagregada por los principales servicios, con base en un total de 1.679 respuestas.

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 993
- ✓ Porcentaje del total global: 59%
- ✓ Observación: Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra analizada, representando más de la mitad de las respuestas. Por tanto, sus resultados tienen un impacto directo y significativo en la percepción global de satisfacción institucional. Su alta representatividad reafirma la importancia estratégica de la Consulta Externa en la experiencia del usuario y en la evaluación integral de la calidad del hospital.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 42

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 437
- ✓ Porcentaje del total global: 26%
- ✓ Observación: El servicio de hospitalización constituye el segundo grupo con mayor participación dentro de la muestra. La experiencia en este ámbito incide de manera relevante en la percepción general del usuario, dado el contacto continuo y prolongado con el equipo asistencial, así como con los procesos de cuidado, seguimiento clínico y acompañamiento durante la estancia hospitalaria.

Urgencias


- ✓ Número de usuarios satisfechos: 249
- ✓ Porcentaje del total global: 15%
- ✓ Observación: El servicio de urgencias tiene una incidencia significativa en la satisfacción global, considerando la naturaleza prioritaria y, en muchos casos, crítica de la atención brindada. En este contexto, la oportunidad, la resolutivez y el trato humanizado son factores determinantes en la percepción que el usuario construye sobre la institución.

SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

El presente análisis se fundamenta en un total de 1.679 respuestas, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, las cuales constituyen la base estadística para evaluar la percepción global de los usuarios frente a la atención recibida.

La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa concentra 993 respuestas (59%), seguida de Hospitalización con 437 respuestas (26%) y Urgencias con 249 respuestas (15%). Esta composición confirma que la mayor incidencia en la percepción global de satisfacción institucional se encuentra en los servicios de mayor volumen de atención.

Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una experiencia predominantemente positiva en los diferentes servicios

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 27 de 42

evaluados. En particular, Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes de la satisfacción global, debido a su representatividad en la muestra y al impacto directo que generan en la experiencia del paciente.

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

En conclusión, la evaluación actualizada confirma que el hospital mantiene estándares elevados de calidad en la prestación de los servicios, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando su posicionamiento como referente regional en atención en salud.

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

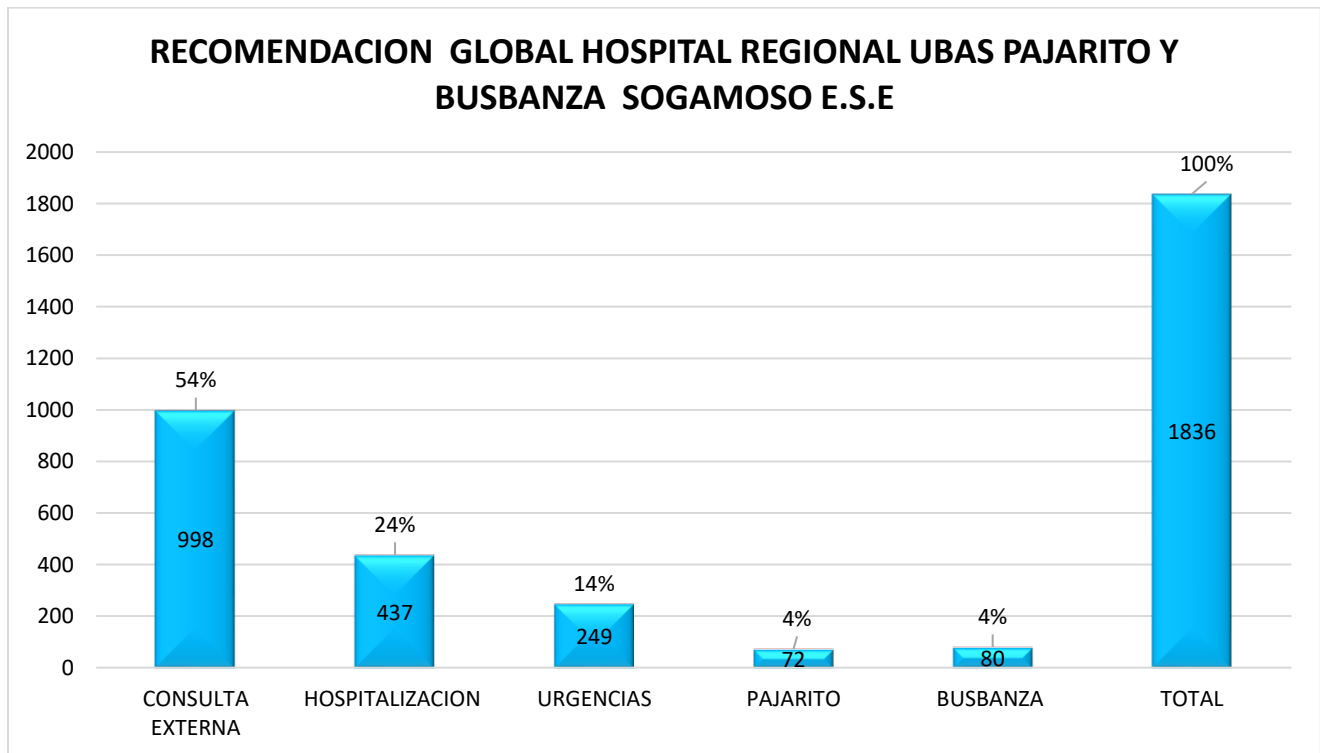



GRAFICO NO. 16

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 42

DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El presente reporte de Recomendación Global se fundamenta en una muestra total de 1.836 usuarios, permitiendo analizar la distribución de la intención de recomendación por servicio y su contribución a la imagen institucional.

Los resultados evidencian una participación predominante de Consulta Externa (54%), seguida de Hospitalización (24%), Urgencias (14%), y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (4%) y Busbanzá (4%). Esta distribución refleja que los servicios de mayor volumen de atención son también los principales determinantes en la construcción de la percepción institucional y en la disposición de los usuarios a recomendar el hospital.


En términos generales, la recomendación global demuestra una experiencia positiva sostenida en los distintos servicios evaluados, evidenciando confianza, aceptación y respaldo por parte de la comunidad usuaria. Estos resultados fortalecen el posicionamiento institucional y consolidan la reputación del hospital como una entidad comprometida con la calidad, la oportunidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

CONSULTA EXTERNA

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 998
- ✓ Porcentaje del total: 54%
- ✓ Análisis: Se consolida como el principal impulsor de la recomendación institucional, concentrando más de la mitad de las respuestas positivas. Su alto volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios fortalecen la confianza y posicionan este servicio como eje estratégico en la construcción de la imagen institucional.

HOSPITALIZACIÓN

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 437
- ✓ Porcentaje del total: 24%

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 42

- ✓ **Análisis:** Representa el segundo mayor aporte a la recomendación global. La experiencia prolongada del paciente durante la estancia hospitalaria, el acompañamiento permanente del equipo asistencial y la calidad del cuidado influyen directamente en la percepción positiva y en la disposición a recomendar el servicio.

URGENCIAS

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 249
- ✓ Porcentaje del total: 14%
- ✓ **Análisis:** Aporta una proporción significativa a la recomendación institucional. La oportunidad en la atención, la capacidad resolutive y el trato humanizado en situaciones críticas fortalecen la confianza del usuario, especialmente en escenarios de alta complejidad y urgencia.


UBA PAJARITO

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 72
- ✓ Porcentaje del total: 4%
- ✓ **Análisis:** Aunque su volumen es menor frente a los servicios intrahospitalarios, evidencia coherencia en estándares de calidad y satisfacción, consolidando la confianza en la atención descentralizada y el enfoque cercano al usuario.

UBA BUSBANZÁ

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 80
- ✓ Porcentaje del total: 4%
- ✓ **Análisis:** Registra una participación estable dentro del total global. La intención de recomendación refleja altos niveles de satisfacción, calidad en la atención y cumplimiento de los lineamientos institucionales en esta unidad básica.


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

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 30 de 42

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

A continuación, se presentan los indicadores actualizados de intención de recomendación por servicio, con base en un total de 1.836 respuestas positivas, organizados de manera coherente y precisa:

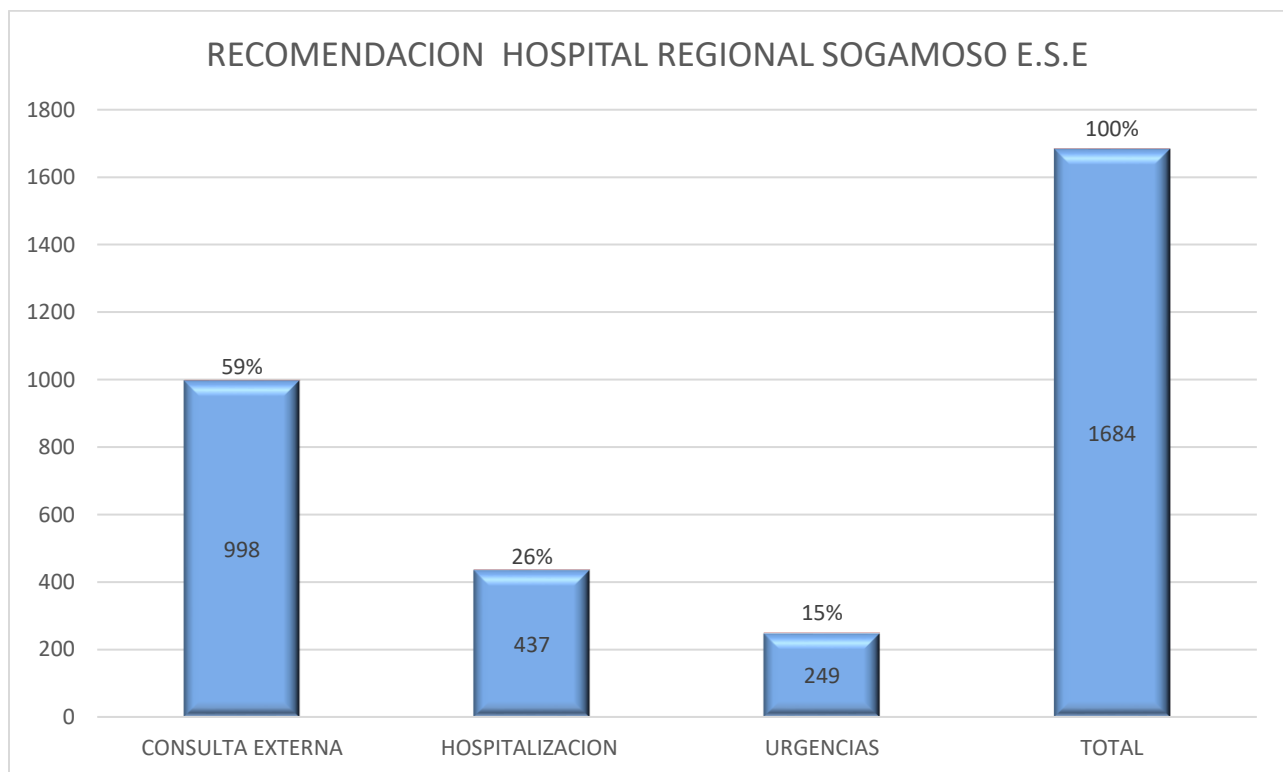
- Alta propensión a la recomendación: La totalidad de las 1.836 respuestas evidencia una intención positiva de recomendar el hospital, lo que confirma un nivel excepcional de confianza y satisfacción entre los usuarios. La probabilidad de experiencias que generen no recomendación es mínima, reflejando consistencia, efectividad y calidad en la atención brindada en los diferentes servicios.
- Consulta Externa como motor principal de la recomendación: Este servicio concentra 998 recomendaciones (54%), consolidándose como el principal pilar en la percepción positiva institucional. Su alto volumen de atención y el contacto continuo con los usuarios lo posicionan como un factor determinante en la satisfacción global.
- Servicios críticos con alta valoración Los servicios de Hospitalización, con 437 usuarios (24%), y Urgencias, con 249 usuarios (14%), aportan de manera significativa a la intención de recomendación. Estos resultados son especialmente relevantes dada la complejidad y exigencia propias de estas áreas, y reflejan calidad clínica, eficiencia operativa y enfoque humanizado en la atención.
- Contribución positiva de las UBAS: Las unidades UBA Pajarito, con 72 recomendaciones (4%), y UBA Busbanzá, con 80 recomendaciones (4%), aunque representan un menor volumen frente a los servicios intrahospitalarios, mantienen una percepción favorable sostenida, evidenciando coherencia institucional en los estándares

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 42

de calidad y atención centrada en el usuario.


- La satisfacción como estrategia institucional: La elevada tasa de recomendación constituye un activo estratégico para el hospital, ya que la voz a voz positivo fortalece la confianza comunitaria, favorece la captación de nuevos usuarios y consolida su credibilidad y posicionamiento como referente regional en la prestación de servicios de salud.

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



El análisis de la Recomendación Global, enfocado exclusivamente en los servicios de la sede principal, se fundamenta en una muestra total de 1.684 usuarios que manifestaron intención positiva de recomendar la institución.

Los resultados posicionan a Consulta Externa como el eje estratégico institucional, al concentrar

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 32 de 42

998 recomendaciones (59%), consolidándose como el principal impulsor de la imagen y reputación del hospital. Su alto volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la convierten en el servicio con mayor incidencia en la percepción global.

En segundo lugar, el servicio de Hospitalización aporta 437 recomendaciones (26%), seguido por Urgencias, con 249 recomendaciones (15%). Esta distribución confirma que la percepción positiva del hospital se sustenta principalmente en estos tres pilares operativos, los cuales concentran la totalidad de la intención de recomendación en la sede principal.

En conjunto, los resultados evidencian que la confianza y la disposición de los usuarios a recomendar la institución dependen directamente de la calidad percibida en los servicios ambulatorios, hospitalarios y de atención prioritaria, consolidando una base sólida y coherente de posicionamiento institucional.


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

CONSULTA EXTERNA

- Cantidad: 998 usuarios
- Porcentaje: 59% del total
- Observación: Es el principal punto de contacto con la población y concentra más de la mitad de las recomendaciones. La calidad del servicio, la oportunidad en la atención y el trato humanizado influyen de manera determinante en la generación de confianza y en la percepción positiva institucional.

HOSPITALIZACIÓN

- Cantidad: 437 usuarios
- Porcentaje: 26% del total
- Observación: La experiencia durante la estancia hospitalaria, caracterizada por una interacción continua con el equipo asistencial y procesos de cuidado prolongado, incide directamente en la satisfacción y en la disposición de los usuarios a recomendar el

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 42

hospital.

URGENCIAS

- Cantidad: 249 usuarios
- Porcentaje: 15% del total
- Observación: Dada la naturaleza crítica e inmediata de este servicio, lograr una experiencia satisfactoria tiene un valor estratégico. La oportunidad, la resolutivez y la seguridad clínica fortalecen la percepción de confianza y calidad institucional.

Conclusiones Clave – Intención de Recomendación

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


Con 998 usuarios (59%), la Consulta Externa se consolida como el servicio con mayor incidencia en la recomendación institucional. Su elevado volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la posicionan como el principal punto de construcción de confianza. Mantener y fortalecer sus estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado es estratégico para sostener el boca a boca positivo y el posicionamiento institucional.

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

El servicio de Hospitalización concentra 437 usuarios (26%) que manifestaron intención positiva de recomendar. La interacción prolongada durante la estancia, el acompañamiento permanente del talento humano y la percepción de seguridad clínica generan experiencias significativas y de alto impacto emocional. La excelencia en este servicio fortalece recomendaciones sólidas y sustentadas en vivencias directas.

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

Con 249 usuarios (15%), Urgencias representa un segmento estratégico en la generación de recomendaciones. Dada la naturaleza prioritaria y sensible de la atención, la oportunidad, la resolutivez y el trato humanizado influyen de manera determinante en la percepción

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 34 de 42

institucional. Una experiencia positiva en contextos críticos deja una impresión duradera que refuerza la confianza comunitaria.


➤ Estrategia Integral para Fortalecer la Recomendación Global

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

- ✓ Sostener la excelencia en Consulta Externa, por su volumen y frecuencia de contacto con los usuarios.
- ✓ Garantizar experiencias asistenciales sobresalientes en Hospitalización, donde la interacción prolongada consolida confianza y satisfacción.
- ✓ Asegurar atención oportuna, eficiente y resolutive en Urgencias, especialmente en escenarios de alta vulnerabilidad.
- ✓ En conjunto, estos tres servicios constituyen los principales canales mediante los cuales los usuarios se convierten en promotores de la institución, fortaleciendo de manera sostenida la percepción de calidad, confianza y compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. en febrero de 2026.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE FEBRERO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	249
Hospitalización	438
Consulta Externa	999
UBA Busbanza	72
UBA Pajarito	80
TOTAL	1.838

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 35 de 42

La información recopilada a partir de las 1.838 encuestas aplicadas durante el mes de febrero de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención Pajarito y Busbanza.

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


Estos indicadores evidencian el compromiso sostenido del hospital con la mejora continua, la calidad en la prestación de los servicios de salud y el bienestar integral de los pacientes. Asimismo, demuestran el impacto positivo del talento humano, la implementación de estrategias institucionales orientadas a la humanización y el fortalecimiento de los procesos internos de atención.

SERVICIO DE URGENCIAS

- ✓ Encuestas realizadas: 249
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (82 %) y “Buena” (19 %)
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (100 %) y “Probablemente Sí” (0 %)

Observación: Durante el mes de febrero de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó una valoración completamente positiva tanto en satisfacción como en intención de recomendación, de acuerdo con las 249 encuestas aplicadas.

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

 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 36 de 42

del posicionamiento ante la comunidad durante febrero de 2026.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	344
UCI NEONATAL	13
UCI ADULTOS	24
SALAS DE CIRUGIA	57
TOTAL HOSPITALIZACION GENERAL	438


HOSPITALIZACION GENERAL

- **Encuestas realizadas:** 438
- **Satisfacción:** 100 % positiva; “Muy Buena” (76 %) y “Buena” (24 %)
- **Recomendación:** 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (80%) y “Probablemente Sí” (20 %)

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

UCI NEONATAL

- **Encuestas realizadas:** 13
 - **Satisfacción:** 100 % positiva Muy Buena: 79 % Buena: 21 % Sin reportes en categorías Regular, Mala, Muy Mala o No Sabe

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 37 de 42

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

UCI ADULTOS

- En el servicio de Uci adultos 24 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (79%) "Buena" (21%). sin reportes de "Regular", "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

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

SALAS DE CIRUGIA

- En el servicio de salas de cirugía 48 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (89%) "Buena" (11%). Sin reportes de "Regular", sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".


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

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Encuestas realizadas: 999

- Satisfacción: 99% "Muy Buena" (79%), "Buena" (20%) Regular (1%) sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".
- ✓ Recomendación: 100% positiva; "Definitivamente Sí" (75%) y "Probablemente Sí" (23%).

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

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 38 de 42

población de Sogamoso y fortalece la confianza de los usuarios en la institución.

SERVICIO DE UBA PAJARITO:

Encuestas realizadas: 72

- ✓ Satisfacción: 100% “Muy Buena” (51%), “Buena” (49%)
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (72%), “Probablemente Sí” (28%).

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

SERVICIO DE UBA BUSBANZA:

Encuestas realizadas: 80


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

Observación: La UBA Busbanza refleja un alto nivel de satisfacción y confianza de los usuarios, destacándose por su atención cercana, eficiente y de calidad, consolidando su reputación y fortaleciendo la disposición de los usuarios a recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante febrero de 2026 se obtuvieron **1 831 respuestas de satisfacción** en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La **Consulta Externa** concentró más de la mitad de estas respuestas (54 %), consolidándose como el principal motor de satisfacción y recomendación. Le siguen Hospitalización (24 %), Urgencias (14 %), UBA Busbanza (4 %) y UBA Pajarito (4 %).

Estos resultados muestran que todos los servicios mantienen altos niveles de satisfacción, evidenciando atención eficiente, cercana y humanizada. La predominancia de la Consulta Externa y la percepción positiva en los demás servicios fortalecen la confianza de los

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 39 de 42

usuarios y consolidan la reputación del hospital como institución comprometida con la calidad integral de la atención.

Satisfacción Global en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E Satisfacción Global – Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. – febrero 2026

De un total de 1 679 respuestas sobre satisfacción, la distribución por servicio muestra que la Consulta Externa es el mayor contribuyente con un 59 % de las respuestas, seguida de Hospitalización con 26 % y Urgencias con 15 %.


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

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

De un total de 1 836 encuestas de recomendación, la distribución por servicio fue la siguiente:

- Consulta Externa: 998 respuestas (54 %)
- Hospitalización: 437 respuestas (24 %)
- Urgencias: 249 respuestas (14 %)
- UBA Pajarito: 72 respuestas (4 %)
- UBA Busbanza: 80 respuestas (4 %)

Estos resultados muestran que la Consulta Externa es el principal motor de recomendación, destacándose por atención eficiente, cercana y humanizada. Hospitalización, Urgencias y las UBAs Pajarito y Busbanza también presentan altos niveles de recomendación, lo que fortalece la confianza de los usuarios y consolida la reputación del Hospital Regional 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 40 de 42

Sogamoso E.S.E. y sus unidades de atención complementarias como instituciones comprometidas con la calidad integral de la atención.

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

Durante febrero de 2026 se registraron 1 684 respuestas positivas de recomendación en los servicios principales del hospital, distribuidas de la siguiente manera:


- ✓ Consulta Externa: 998 respuestas (54 %)
- ✓ Hospitalización: 437 respuestas (24 %)
- ✓ Urgencias: 249 respuestas (14 %)

Estos resultados reflejan que la Consulta Externa es el principal motor de recomendación, destacándose por atención eficiente, cercana y humanizada. Hospitalización y Urgencias también muestran altos niveles de recomendación, consolidando la confianza de los usuarios y fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como institución comprometida con la calidad integral de la atención.

5. HALLAZGOS – FEBRERO 2026

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


- La sede principal concentra el mayor volumen de encuestas, especialmente en Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, lo que permite un análisis representativo de la experiencia del usuario.
- Las UBA Pajarito y Busbanza aportan de manera significativa al modelo de atención descentralizado, evidenciando coherencia en la calidad percibida.
- Los resultados respaldan la efectividad de las estrategias institucionales de calidad, humanización y seguridad del paciente.
- En conjunto, los hallazgos del mes de febrero de 2026 confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene estándares elevados de satisfacción, fortaleciendo 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 41 de 42

confianza de la comunidad y consolidándose como una entidad orientada a la excelencia y al mejoramiento permanente en la prestación de los servicios de salud.

5. CONCLUSIONES

- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza) mantienen niveles excepcionalmente altos de satisfacción e intención de recomendación en todos los servicios evaluados, reflejando la confianza, reconocimiento y valoración positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención brindada.
- La Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia, tanto por el volumen de usuarios atendidos como por su aporte mayoritario a la intención de recomendación, siendo determinante en la percepción global del hospital y en la construcción de una imagen institucional positiva ante la comunidad.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias, pese a su complejidad y la atención en situaciones de mayor riesgo, registran niveles sobresalientes de satisfacción y recomendación, demostrando la capacidad institucional de brindar atención segura, oportuna y humanizada incluso en contextos críticos.
- Las UBAs Pajarito y Busbanza presentan una valoración altamente favorable, con usuarios plenamente satisfechos y dispuestos a recomendar los servicios, lo que confirma la efectividad del modelo de atención primaria descentralizada y su impacto positivo en las comunidades atendidas.
- La mínima presencia de valoraciones negativas en todas las mediciones constituye un indicador sólido del alto nivel de confianza, fidelización y experiencia positiva de los usuarios, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución referente en calidad, humanización y mejora continua 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 FEBRERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 42 de 42

6. RECOMENDACIONES

✓ **Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa:**

Dado su alto volumen de atención y su impacto determinante en la satisfacción y recomendación global, es fundamental continuar con procesos de mejora continua, optimización de tiempos de atención, fortalecimiento del trato humanizado y seguimiento permanente a la experiencia del usuario en este servicio.

✓ **Potenciar la visibilidad y posicionamiento de las UBAS:**

Aunque su participación en el volumen total es menor, las UBAs Pajarito y Busbanza presentan una valoración excepcional. Se recomienda implementar estrategias de difusión, educación comunitaria y fortalecimiento del acceso, que permitan ampliar su alcance y aprovechar su alto nivel de confianza y recomendación en las comunidades atendidas.

✓ **Fortalecer la fidelización y la recomendación de los usuarios:**

El elevado nivel de recomendación evidencia una base sólida de usuarios leales. Se sugiere desarrollar estrategias de fidelización, como campañas de reconocimiento a usuarios, espacios para testimonios y mecanismos de participación ciudadana, que contribuyan a consolidar la credibilidad institucional y ampliar el impacto positivo del hospital en el departamento de Boyacá. Estas acciones permitirán no solo sostener los altos niveles de satisfacción alcanzados, sino también consolidar una cultura institucional orientada a la excelencia, la humanización del servicio y la mejora continua.

7. FIRMA

Yuri Marcela Vargas Tabares

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia