

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 53

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. correspondiente al mes de junio de 2026, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad, oportunidad, humanización y accesibilidad de los servicios de salud prestados; identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos; y generar información que sirva como insumo para la toma de decisiones, la implementación de acciones de mejora y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, orientado al mejoramiento continuo de la atención y la experiencia de los usuarios.

2. ALCANCE

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

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada mediante herramientas estadísticas, permitiendo evaluar aspectos relacionados con la calidad de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios, el trato humanizado, la información suministrada por el personal de salud, las condiciones de atención y la experiencia general de los usuarios durante su permanencia en la institución.

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 53

tendencias en los niveles de satisfacción de los usuarios, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones y la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 1.805 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados y generar información para el fortalecimiento de las estrategias institucionales de mejoramiento continuo.

La aplicación de las encuestas fue realizada por el equipo de Humanización, garantizando la participación de usuarios de los diferentes servicios asistenciales y de las Unidades Básicas de Atención. Posteriormente, la información fue consolidada, depurada, tabulada y analizada mediante herramientas estadísticas, obteniendo indicadores confiables que reflejan el nivel de satisfacción de los usuarios durante el periodo evaluado.

El análisis se efectuó de manera desagregada por servicio, incluyendo Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, así como las UBA de Pajarito y Busbanza, permitiendo comparar los resultados entre los diferentes puntos de atención e identificar fortalezas, oportunidades de mejora y comportamientos específicos en cada uno de ellos.

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 53

La evaluación contempló variables relacionadas con la oportunidad en la atención, el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano, la claridad de la información brindada, la resolución de las necesidades del usuario, las condiciones de infraestructura, comodidad y limpieza, los tiempos de atención y la satisfacción general con los servicios recibidos. Estos aspectos permiten valorar integralmente la experiencia del usuario y el cumplimiento de los estándares de calidad institucional.

De igual manera, se realizó el análisis de las observaciones, sugerencias, felicitaciones y manifestaciones registradas por los usuarios durante la aplicación de las encuestas, complementando los resultados cuantitativos con información cualitativa que facilita la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de fortalecimiento en la prestación de los servicios de salud.

Como complemento al análisis del periodo, se efectuó la comparación de los resultados obtenidos con los meses anteriores, permitiendo identificar tendencias en los indicadores de satisfacción, evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas y monitorear el comportamiento de la percepción de los usuarios a lo largo del tiempo.

Los resultados y hallazgos derivados de este proceso constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales, la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento y el fortalecimiento de la cultura de calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

Es importante señalar que la cobertura de la medición de satisfacción de los usuarios se encuentra limitada por la insuficiencia de talento humano destinado a la aplicación de las encuestas. En la actualidad, el personal asignado a esta actividad no es suficiente para realizar la aplicación del instrumento a la totalidad de los usuarios atendidos ni para garantizar una cobertura continua en todos los servicios, turnos y jornadas de atención.

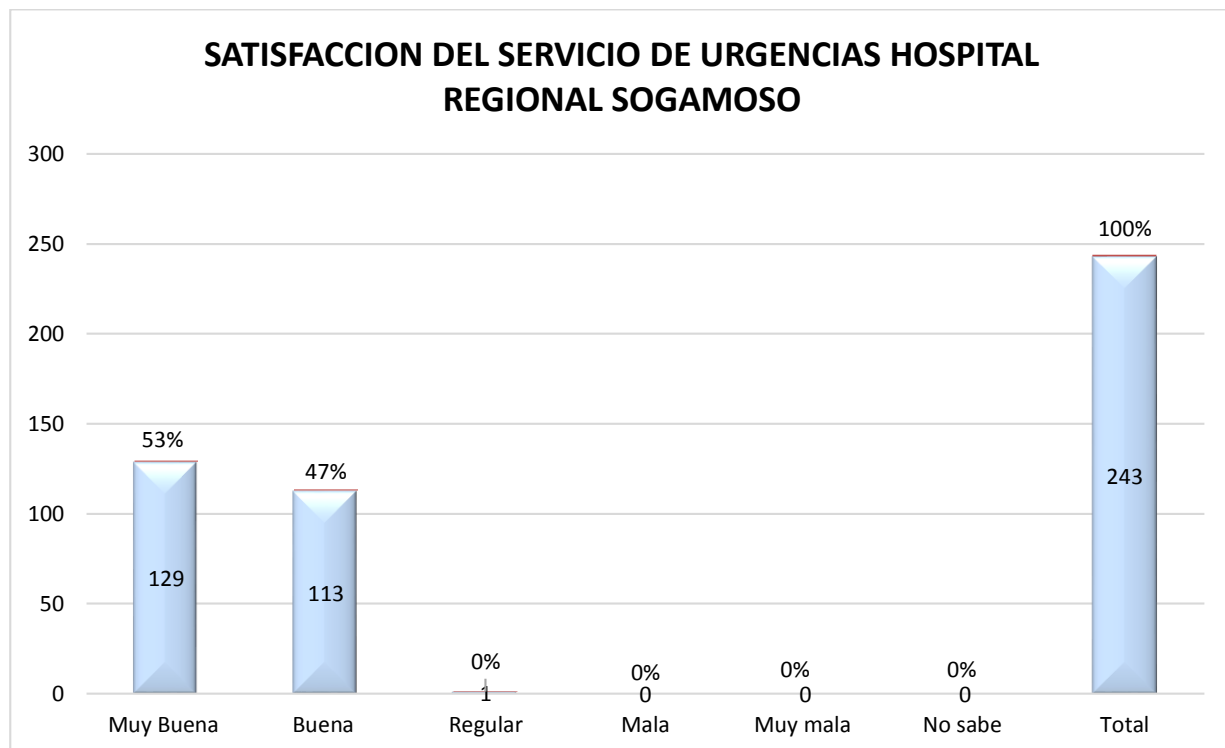
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 53

En consecuencia, los resultados presentados corresponden a la muestra efectivamente recolectada durante el periodo evaluado, la cual permite identificar tendencias, conocer la percepción de los usuarios y orientar la implementación de acciones de mejoramiento continuo. Sin embargo, se reconoce como una necesidad institucional el fortalecimiento del recurso humano asignado a este proceso, ya que la disponibilidad de personal suficiente permitiría ampliar la cobertura de la medición, incrementar la representatividad de la muestra y consolidar un seguimiento más oportuno, sistemático y confiable de la experiencia y satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución.

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 = 243



Grafica No.1

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 53

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 243 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 su percepción frente a la calidad de la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, alcanzando un indicador favorable del 99,59 %, correspondiente a 242 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". De estos, 129 usuarios (53 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 113 usuarios (47 %) la calificaron como "Buena".

Únicamente 1 usuario (0,41 %) calificó la atención como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy mala" o "No sabe".

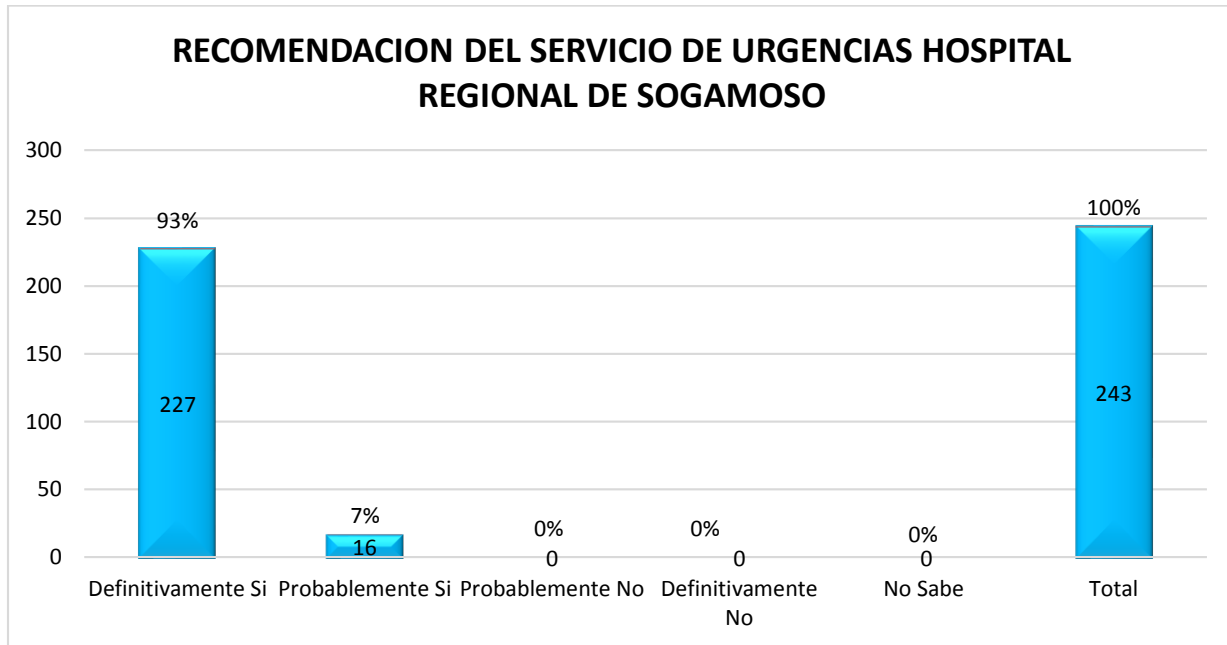
La predominancia de valoraciones positivas refleja una percepción altamente favorable de los usuarios respecto a la atención brindada por el servicio de Urgencias, evidenciando fortalezas en aspectos como la atención humanizada, el trato digno y respetuoso, la disposición del talento humano, la orientación suministrada y el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros y de calidad.

Si bien el porcentaje de respuestas no completamente satisfactorias es mínimo, la calificación registrada como "Regular" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las acciones de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación con los usuarios y sus familias y el fortalecimiento de la experiencia del paciente durante su permanencia en el servicio.

En términos generales, los resultados obtenidos durante el mes de junio de 2026 evidencian un desempeño sobresaliente del servicio de Urgencias, con un nivel de satisfacción cercano al 100 %, lo que demuestra la confianza de los usuarios en la atención recibida y el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de sus servicios.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 53

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de junio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 243 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, ya que el 93 % de los usuarios (227 personas) manifestó que "Definitivamente Sí" recomendaría el servicio, mientras que el 7 % (16 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 manifestó una intención favorable de recomendar el servicio, reflejando un alto nivel de satisfacción, confianza y credibilidad frente a la atención recibida. Este resultado evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de los servicios prestados, el trato humanizado, el compromiso del talento humano y la capacidad de respuesta del servicio de Urgencias.

Aunque una proporción de los usuarios (7 %) seleccionó la opción "Probablemente Sí", este

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 53

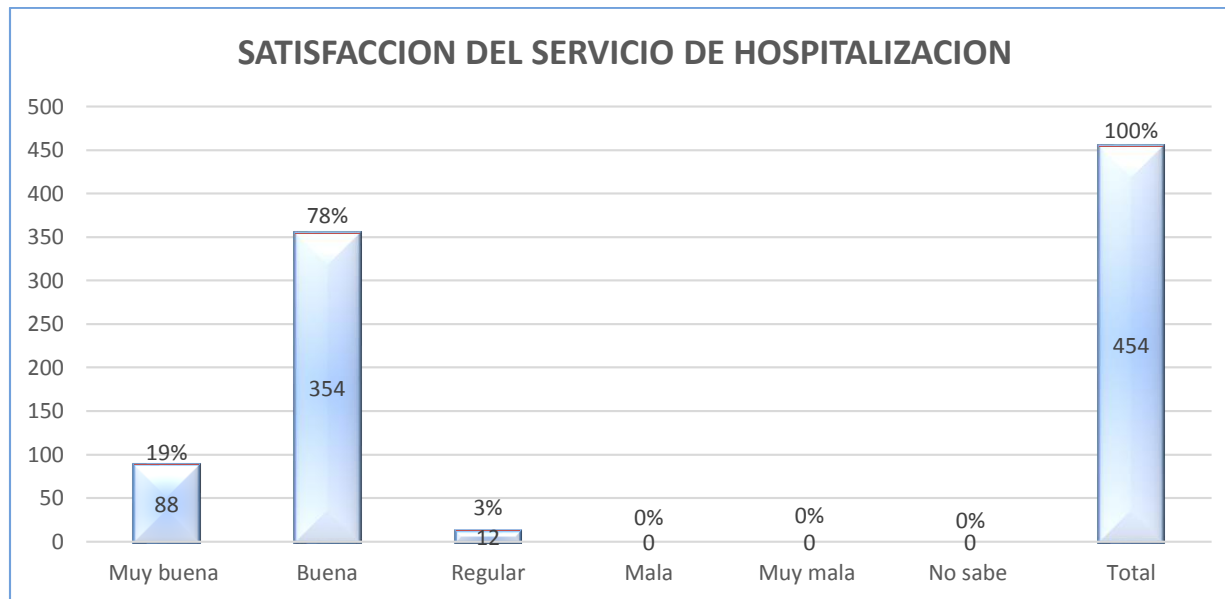
resultado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario, optimizar la comunicación durante el proceso asistencial, brindar información clara y oportuna y mantener acciones encaminadas a reducir los tiempos de espera y fortalecer la percepción de calidad del servicio.

En términos generales, el servicio de Urgencias presenta durante el mes de junio de 2026 un nivel sobresaliente de recomendación (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. y de su compromiso con la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad, 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 = 454



GRAFICA No.3

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 454 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 53

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 97,36 %, correspondiente a 442 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". Del total de encuestados, 88 usuarios (19 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 354 usuarios (78 %) la calificaron como "Buena". Adicionalmente, 12 usuarios (3 %) calificaron la atención como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy mala" o "No sabe".

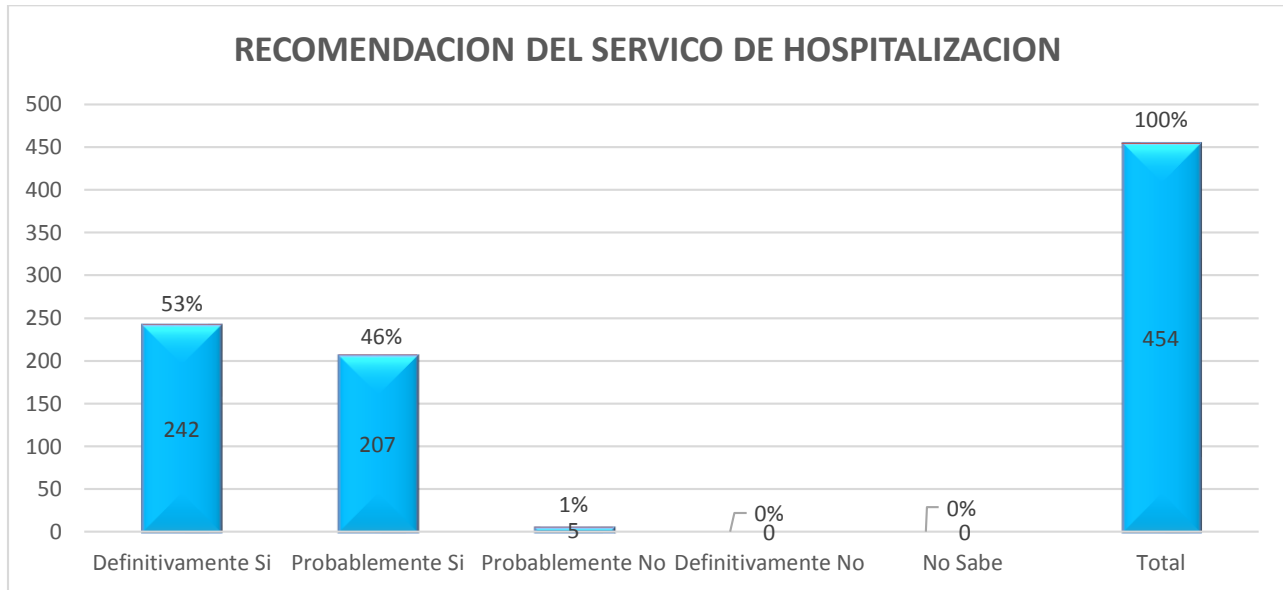
Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada por el servicio de Hospitalización, destacándose el compromiso del talento humano, el trato digno y humanizado, la calidad de la atención médica y de enfermería, el acompañamiento brindado al paciente y su familia, así como el esfuerzo institucional por garantizar una atención segura y centrada en las necesidades del usuario.

Si bien el porcentaje de satisfacción supera ampliamente los estándares institucionales, la presencia de usuarios que calificaron la atención como "Regular", así como la mayor concentración de respuestas en la categoría "Buena" frente a "Muy Buena", representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del paciente. En este sentido, es recomendable reforzar estrategias orientadas a optimizar la comunicación entre el personal asistencial y los usuarios, fortalecer la información suministrada durante la hospitalización, mejorar la oportunidad en algunos procesos de atención y continuar promoviendo acciones de humanización que permitan incrementar las valoraciones de excelencia.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño altamente satisfactorio, con un indicador de satisfacción del 97,36 %, evidenciando la confianza de los usuarios en los servicios prestados y el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 53

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de junio 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 454 usuarios.

Los resultados evidencian un alto nivel de recomendación, ya que 242 usuarios (53 %) manifestaron que "Definitivamente Sí" recomendarían el servicio, mientras que 207 usuarios (46 %) respondieron "Probablemente Sí". En conjunto, estas respuestas representan 449 usuarios, equivalentes al 98,90 % del total de encuestados.

Por otra parte, 5 usuarios (1%) seleccionaron la opción "Probablemente No", mientras que no se registraron respuestas en las categorías "Definitivamente No" ni "No sabe".

Los resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios frente al servicio de Hospitalización, evidenciando la confianza generada por la atención recibida, el compromiso del talento humano, el trato digno y humanizado, la atención integral brindada por el equipo asistencial y el acompañamiento ofrecido durante la estancia hospitalaria.

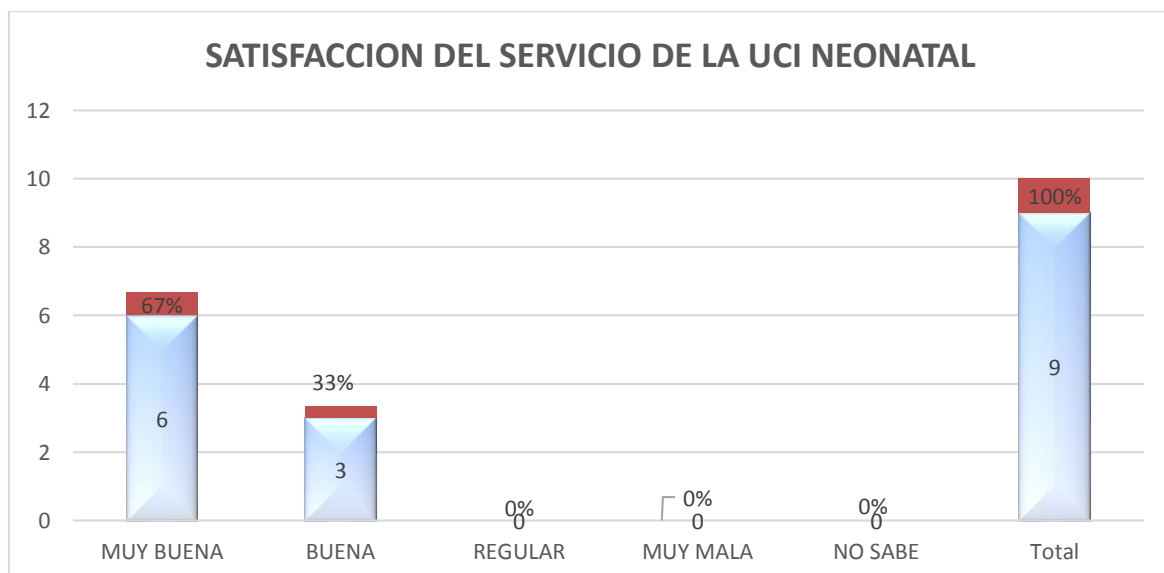
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 53

No obstante, la proporción de usuarios que respondió "Probablemente Sí" (46 %) y la presencia de un reducido grupo que manifestó "Probablemente No" (1%) representan oportunidades de mejora para la institución. Estos resultados sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la comunicación efectiva entre el personal de salud y los usuarios, la información suministrada durante el proceso de hospitalización, la oportunidad en la atención, el confort durante la estancia y el acompañamiento permanente al paciente y su familia, con el propósito de incrementar el número de usuarios que expresen una recomendación plenamente favorable.

En conclusión, el servicio de Hospitalización alcanzó durante el mes de junio de 2026 un indicador de recomendación del 98,9 %, resultado que evidencia un elevado nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios. Este desempeño reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la experiencia del usuario.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 9



 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 53

Grafica No.5

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 9 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 la percepción frente a la calidad de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, ya que la totalidad de los encuestados calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 6 usuarios (67 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 3 usuarios (33 %) 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 prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal, destacándose la calidad del cuidado especializado brindado al recién nacido, el compromiso y profesionalismo del equipo interdisciplinario, el trato digno y humanizado hacia las familias, la seguridad en la atención y el acompañamiento permanente 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" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los padres y cuidadores. En este sentido, resulta pertinente mantener y fortalecer estrategias orientadas a mejorar la comunicación con las familias, brindar información clara y oportuna sobre la evolución clínica del neonato, favorecer la participación de los padres en el proceso de cuidado y continuar promoviendo acciones de humanización que permitan incrementar las valoraciones de excelencia.

En conclusión, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de las familias en la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 53

seguros, humanizados, especializados 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 = 12



Gráfico No 6

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 12 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 la 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 emitió valoraciones favorables sobre la atención recibida. Del total de las encuestas aplicadas, 10 usuarios (83 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 2 usuarios (17 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 53

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, destacándose el profesionalismo del equipo interdisciplinario, la calidad de la atención especializada, el compromiso del personal asistencial, la seguridad en los procesos de atención y el acompañamiento permanente ofrecido tanto a los pacientes como a sus familiares en un contexto de alta complejidad clínica.

El predominio de las calificaciones en la categoría "Muy Buena" evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad del servicio y las estrategias institucionales orientadas a la atención humanizada. No obstante, la presencia de respuestas en la categoría "Buena" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo acciones relacionadas con la comunicación efectiva con los familiares, la información permanente sobre la evolución clínica de los pacientes, el acompañamiento emocional y la mejora continua de la experiencia del usuario en un servicio de alta complejidad.

En conclusión, la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que refleja la confianza depositada por 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, humanizados, oportunos y de alta calidad.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 74

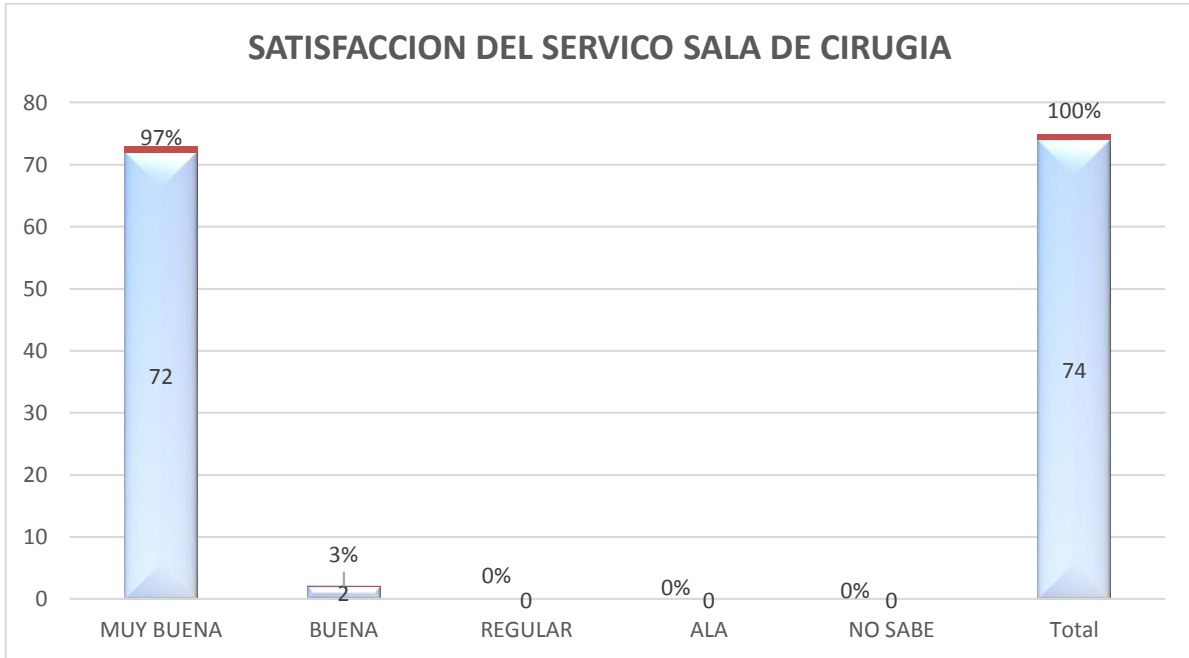


Gráfico No. 7

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 74 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, 72 usuarios (97 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 2 usuarios (3 %) 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 brindado antes, durante y después del procedimiento quirúrgico.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 53

El predominio de la categoría "Muy Buena", con un 97 % de las respuestas, evidencia un elevado nivel de satisfacción y reconocimiento por parte de los usuarios hacia el servicio. No obstante, la presencia de un reducido porcentaje de respuestas en la categoría "Buena" constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la comunicación efectiva con el paciente y su familia, la información suministrada durante el proceso quirúrgico, la oportunidad en la atención y el mejoramiento continuo de la experiencia del usuario.

En conclusión, el servicio de Salas de Cirugía presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que refleja 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 = 890

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 53

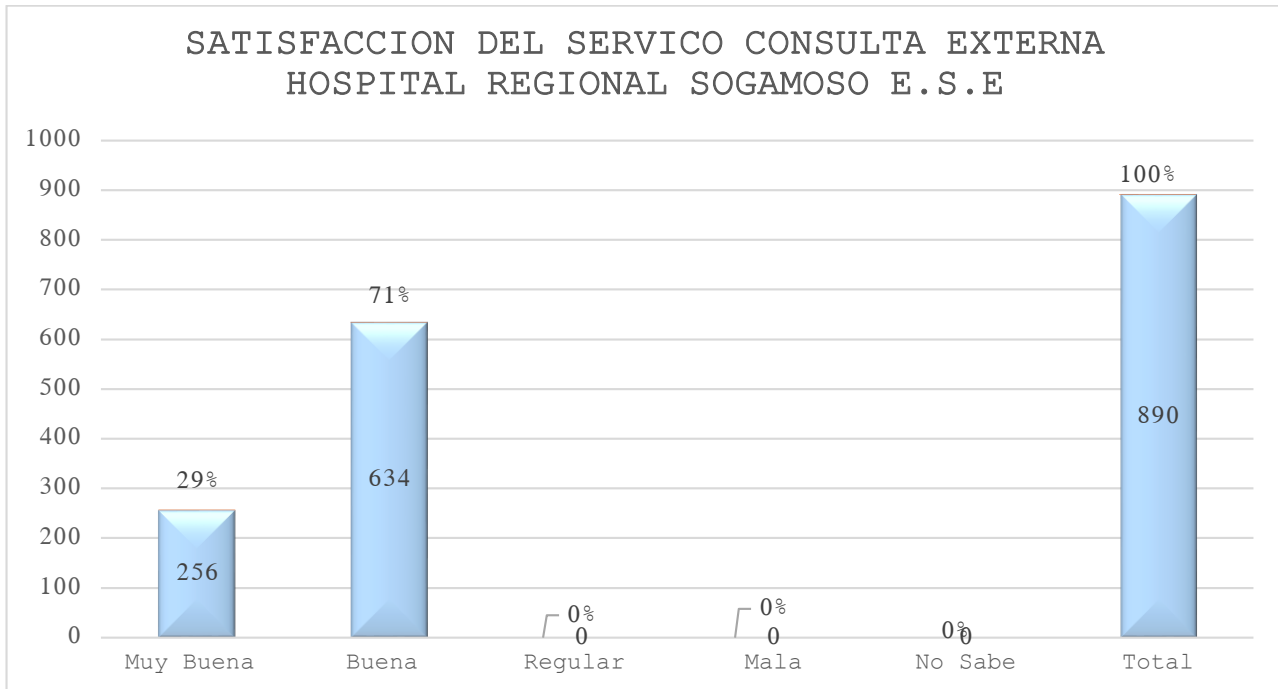


Gráfico No.8

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 890 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 nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 256 usuarios (29 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 634 usuarios (71 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

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

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 53

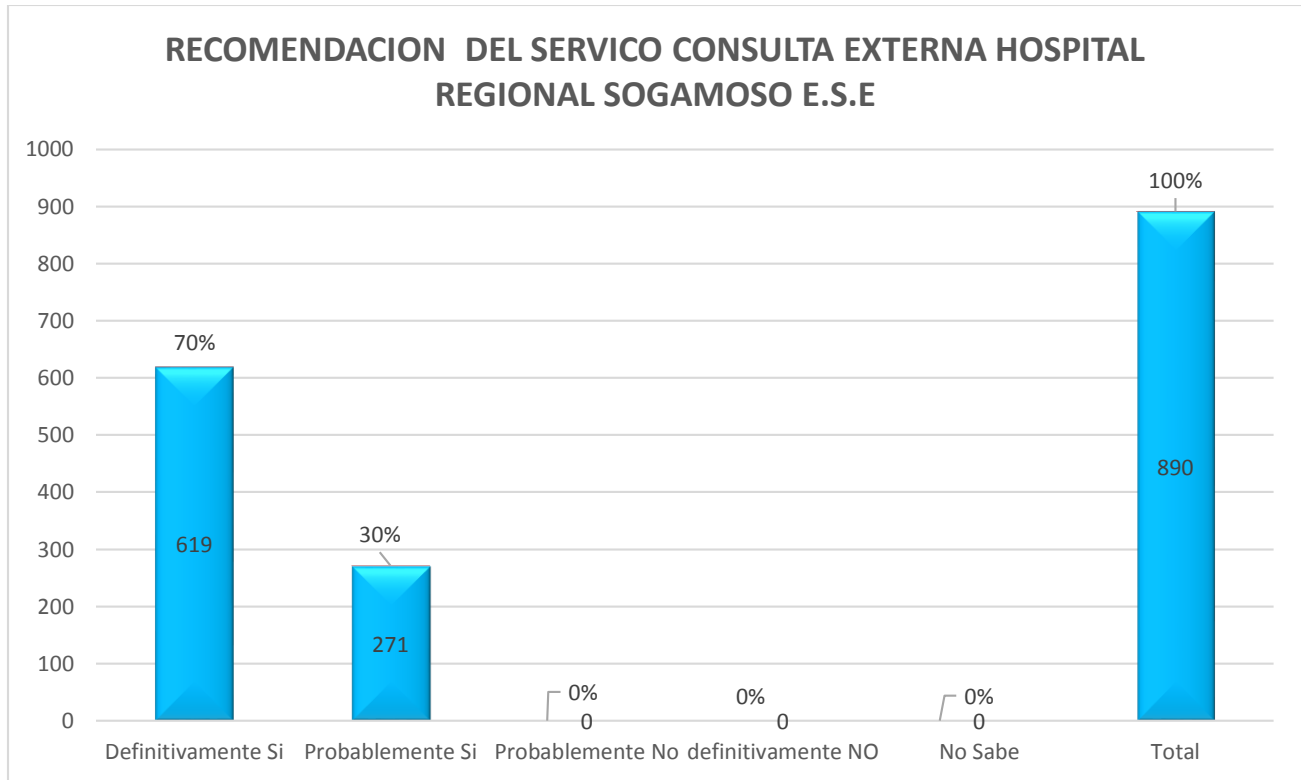
y al mejoramiento continuo de la atención.

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, se observa que la mayor proporción de las respuestas (71 %) se concentró en la categoría "Buena", mientras que el 29 % calificó la atención como "Muy Buena". Este comportamiento representa una oportunidad para fortalecer aquellos aspectos que permiten transformar una experiencia satisfactoria en una experiencia excelente, mediante acciones dirigidas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, mejorar la información brindada durante el proceso asistencial y continuar promoviendo una atención centrada en las necesidades y expectativas de los pacientes.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en 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.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 53

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.9

Durante el mes de junio 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 890 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100% de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar el servicio. Del total de encuestados, 619 usuarios (70 %) respondieron "Definitivamente Sí", mientras que 271 usuarios (30 %) indicaron "Probablemente Sí". No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "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

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 53

desarrollada por el talento humano en aspectos relacionados con la atención al usuario, la orientación brindada durante el proceso asistencial, el trato respetuoso y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los pacientes.

Si bien el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, se observa que el 30 % de los usuarios manifestó que "Probablemente Sí" recomendaría el servicio, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario. En este sentido, es importante mantener acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, mejorar la comunicación entre el personal asistencial y los usuarios, fortalecer la información suministrada durante la consulta y continuar consolidando las estrategias institucionales de humanización y mejoramiento continuo.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la 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 excelencia, la calidad, la seguridad del paciente y la atención centrada en el 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 53

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 123

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

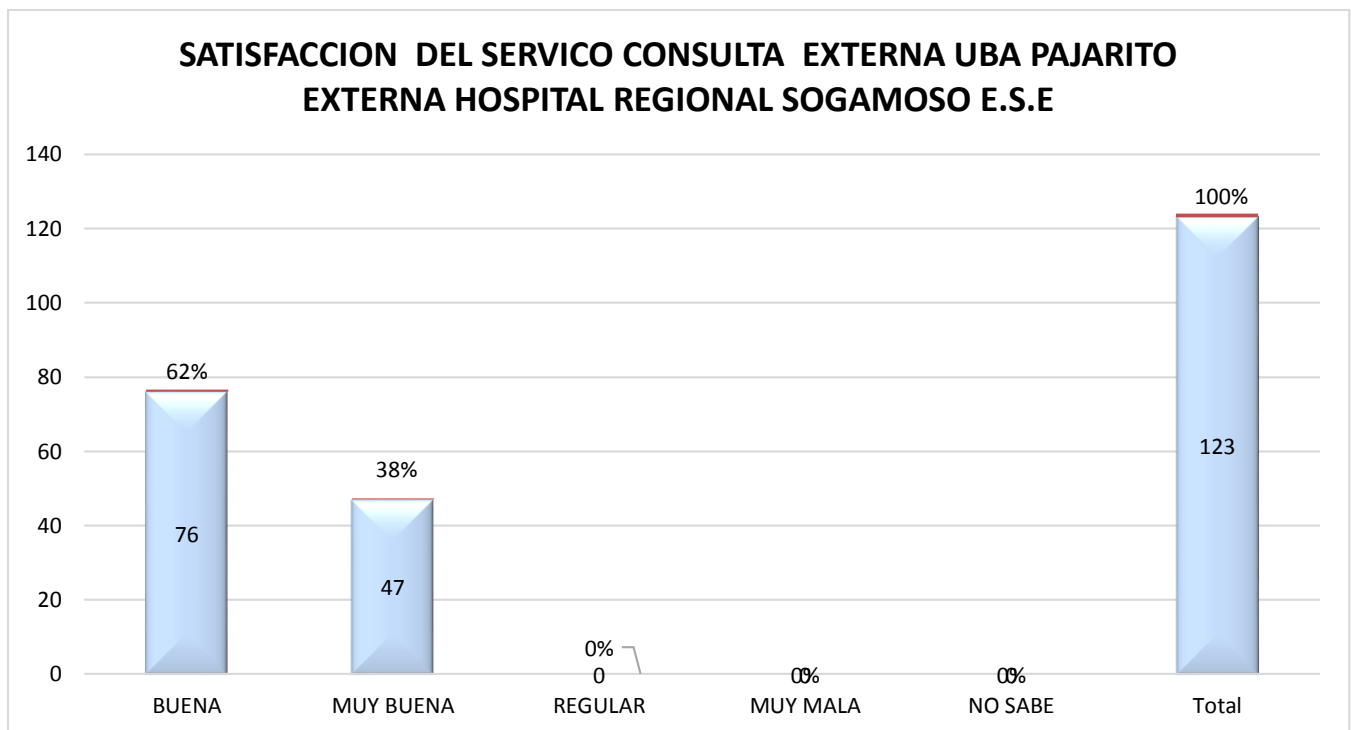


Grafico No. 10

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 123 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, 76 usuarios (62 %) calificaron el servicio como "Buena", mientras que 47 usuarios (38 %) lo calificaron como "Muy Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 53

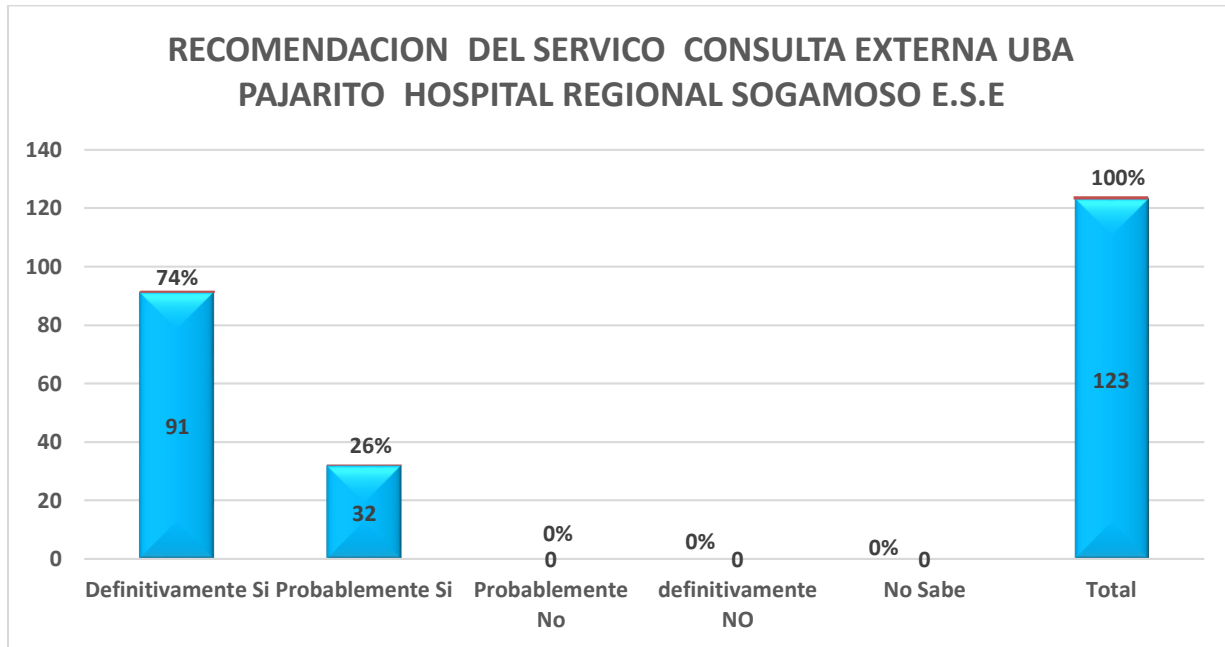
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Pajarito, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de la atención, el trato digno y respetuoso, la accesibilidad a los servicios, la orientación suministrada por el personal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

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, se observa que la mayor proporción de las respuestas (62 %) se concentró en la categoría "Buena", mientras que el 38 % calificó la atención como "Muy Buena". Este comportamiento representa una oportunidad para continuar fortaleciendo estrategias orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, mediante acciones enfocadas en optimizar la comunicación, fortalecer la información brindada durante la atención, promover una atención más personalizada y consolidar las estrategias de humanización y mejoramiento continuo.

En conclusión, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de junio 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.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 53

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No. 11

Durante el mes de junio 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 123 usuarios. Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar el servicio. Del total de los encuestados, 91 usuarios (74 %) respondieron "Definitivamente Sí", mientras que 32 usuarios (26 %) 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 26 % de los usuarios

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 53

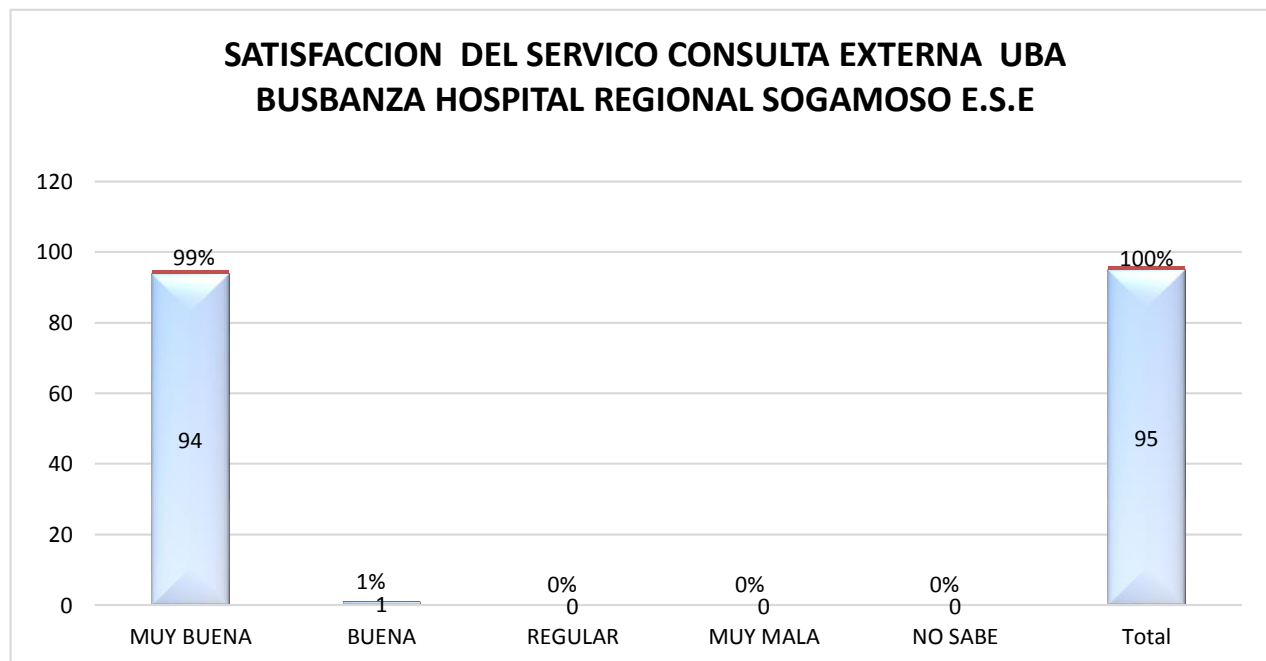
haya seleccionado la opción "Probablemente Sí" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de atención. En este sentido, es pertinente mantener acciones orientadas a optimizar la comunicación con los usuarios, fortalecer la información suministrada durante el proceso asistencial, mejorar continuamente la oportunidad en la atención y consolidar las estrategias de humanización y calidad implementadas por la institución.

En conclusión, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la confianza y satisfacción de los usuarios con 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 calidad.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **96**

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



GRAFICA No. 12

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 53

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 95 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 (99 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 1 usuario (1 %) la calificó como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

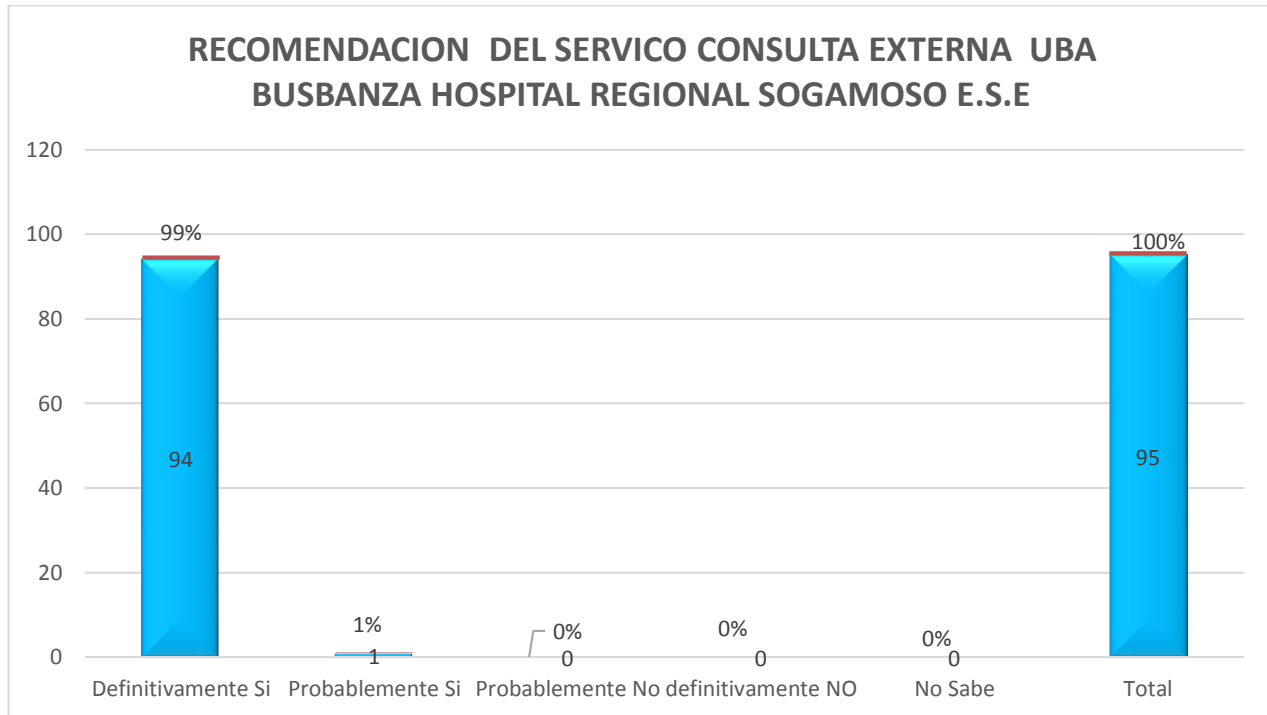
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Busbanza, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de los servicios, la oportunidad en la atención, el trato digno y humanizado, la accesibilidad a los servicios de salud y el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

El predominio de la categoría "Muy Buena", con un 99 % de las respuestas, demuestra un nivel de excelencia en la percepción de los usuarios y constituye un reconocimiento al trabajo desarrollado por el equipo asistencial y administrativo. La presencia de una única respuesta en la categoría "Buena" representa una oportunidad para mantener y fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo, con el fin de conservar los altos estándares de calidad alcanzados y seguir promoviendo una experiencia de atención sobresaliente.

En conclusión, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño excepcional, 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.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 53

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

Durante el mes de junio 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 95 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar el servicio. Del total de los encuestados, 94 usuarios (99 %) respondieron "Definitivamente Sí", mientras que 1 usuario (1 %) indicó "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

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 53

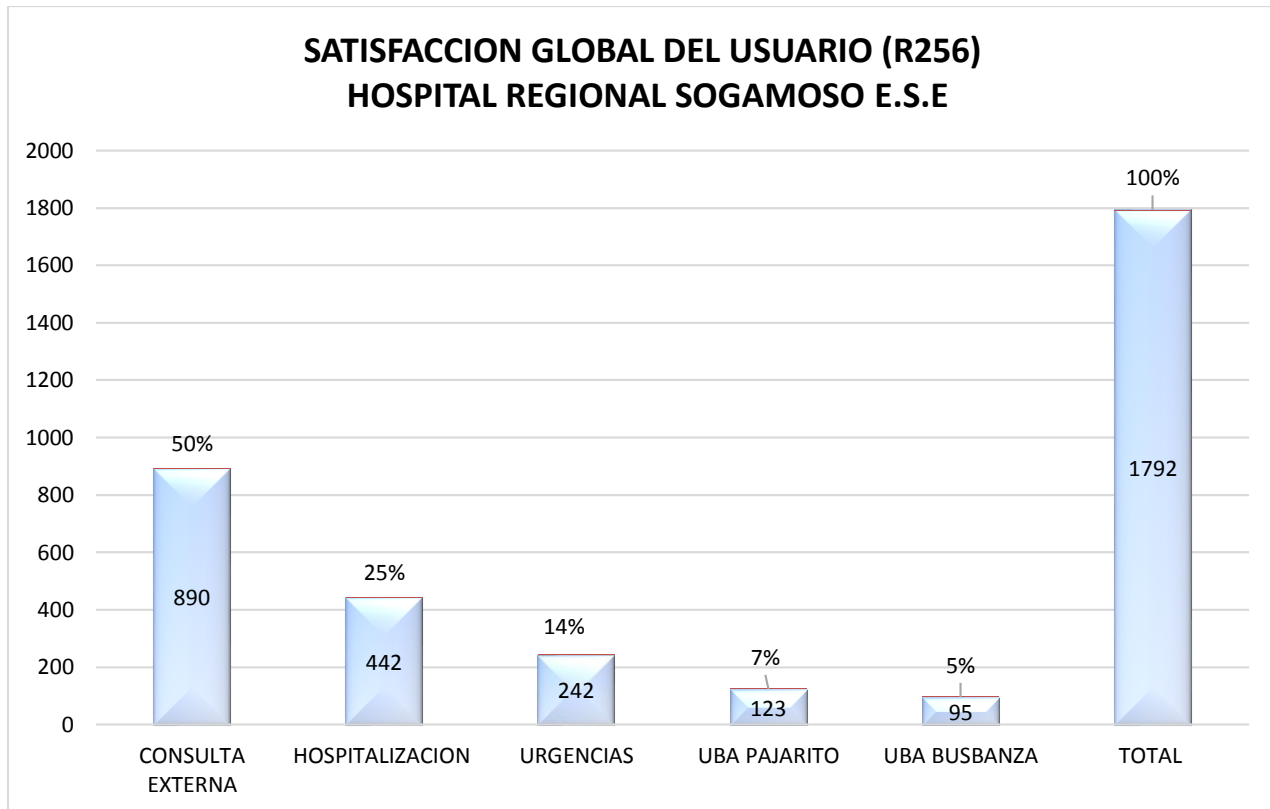
centrada en las necesidades de la comunidad.

El predominio de la categoría "Definitivamente Sí", correspondiente al 99 % de las respuestas, demuestra un elevado nivel de aceptación y fidelización de los usuarios, fortaleciendo la imagen institucional y consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad. Aunque únicamente un usuario manifestó que "Probablemente Sí" recomendaría el servicio, esta respuesta representa una oportunidad para mantener las estrategias de mejoramiento continuo, fortaleciendo la comunicación, la orientación al usuario y las acciones de humanización que permitan sostener e incrementar los niveles de excelencia alcanzados.

En conclusión, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza presenta durante el mes de junio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la satisfacción y confianza de los usuarios con los servicios recibidos y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud de alta calidad, seguros, humanizados y orientados al 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 53

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



La Gráfica N.º 14 presenta la distribución de las 1.792 respuestas favorables (categorías "Muy Buena" y "Buena") obtenidas durante la medición de satisfacción correspondiente al mes de junio 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 1.805 encuestas aplicadas, 1.792 usuarios calificaron la atención recibida en las categorías "Muy Buena" y "Buena", alcanzando un índice global de satisfacción del 99,28 %, resultado que evidencia una percepción altamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

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

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 53

Consulta Externa (890 usuarios – 50 %)

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

Hospitalización (442 usuarios – 25 %)

El servicio de Hospitalización aporta una cuarta parte de las respuestas favorables registradas en la medición, reflejando altos niveles de satisfacción asociados con la atención integral brindada durante la estancia hospitalaria, el acompañamiento del equipo asistencial y las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención segura y humanizada.

Urgencias (242 usuarios – 14 %)

El servicio de Urgencias representa el 14 % de las respuestas favorables. Teniendo en cuenta la complejidad y la dinámica propia de este servicio, los resultados evidencian una percepción positiva de los usuarios frente a aspectos como la atención brindada, el trato humanizado y la capacidad de respuesta del talento humano.

Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito (123 usuarios – 7 %)

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

Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza (95 usuarios – 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 53

La UBA Busbanza representa el 5 % de las respuestas favorables, destacándose por alcanzar una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, quienes valoran favorablemente la calidad del servicio, el trato recibido y la oportunidad en la atención.

En términos generales, los resultados evidencian un índice global de satisfacción del 99,28 %, reflejando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud de calidad, seguros y humanizados. Asimismo, estos hallazgos constituyen un insumo fundamental para el seguimiento de los indicadores institucionales, la formulación de acciones de mejoramiento y el fortalecimiento de la experiencia del usuario en todos los servicios y puntos de atención.

Conclusiones Generales de satisfacción global:

- ✓ Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 1.805 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza, constituyendo una muestra representativa para evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados.
- ✓ Del total de encuestas aplicadas, 1.792 usuarios calificaron la atención en las categorías "Muy Buena" y "Buena", alcanzando un índice global de satisfacción del 99,28 %, resultado que evidencia una percepción altamente favorable de los servicios ofrecidos por la institución.
- ✓ La mayor proporción de respuestas favorables se concentró en los servicios de Consulta Externa (50 %) y Hospitalización (25 %), seguidos por Urgencias (14 %), la Unidad Básica de Atención Pajarito (7 %) y la Unidad Básica de Atención Busbanza (5 %), lo que confirma la importancia estratégica de estos servicios en la percepción global de los usuarios.
- ✓ Los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad, evidenciando el trabajo articulado del talento humano asistencial y administrativo en el fortalecimiento

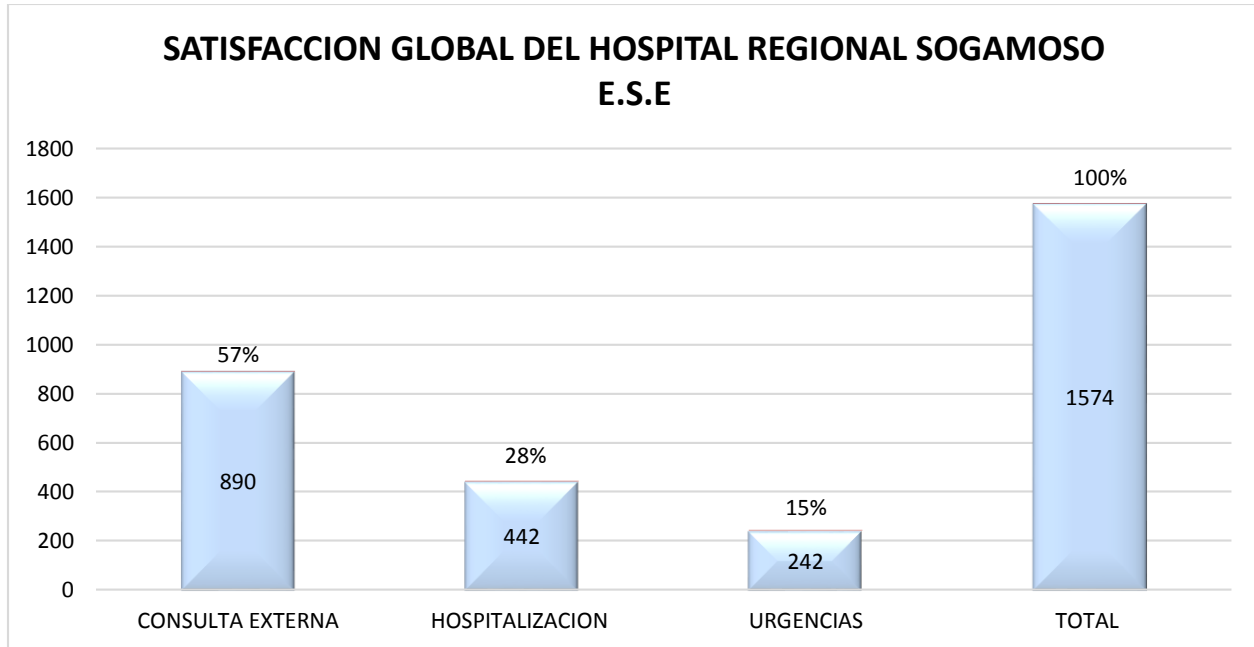
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 53

de la experiencia del usuario.

- ✓ La totalidad de los servicios evaluados alcanzó niveles de satisfacción superiores al 99 %, evidenciando un comportamiento homogéneo en la percepción positiva de los usuarios y el cumplimiento de los estándares institucionales de calidad y humanización.
- ✓ El análisis por servicio permitió identificar fortalezas relacionadas con el trato digno y humanizado, la atención brindada por el personal, la oportunidad en la prestación de los servicios y la confianza generada en los usuarios, así como oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la comunicación, la información suministrada y la optimización de algunos procesos asistenciales y administrativos.
- ✓ La evaluación realizada constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones institucionales, permitiendo orientar acciones de mejoramiento continuo, realizar seguimiento a los indicadores de calidad y fortalecer la cultura organizacional centrada en el usuario.
- ✓ Es importante hay que señalar que la cobertura de la medición continúa limitada por la disponibilidad del talento humano asignado a la aplicación de las encuestas de satisfacción, lo que impide ampliar la muestra a la totalidad de los usuarios atendidos en todos los servicios y jornadas. No obstante, la información obtenida permite identificar tendencias confiables sobre la percepción de los usuarios y orientar la implementación de acciones de mejora.
- ✓ En términos generales, los resultados obtenidos durante el periodo evaluado ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el fortalecimiento permanente de la calidad de los servicios de salud, contribuyendo a consolidar la confianza y satisfacción de la comunidad usuaria.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 53

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 junio de 2026, correspondiente a un total de 1.574 usuarios que calificaron la atención recibida en las categorías "Muy Buena" y "Buena".

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 890
- ✓ Participación: 57 %

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando más de la mitad de las respuestas positivas registradas en los servicios hospitalarios. Este comportamiento refleja el alto volumen de atención que caracteriza al servicio y su influencia directa sobre la percepción global de calidad institucional. Los resultados evidencian una valoración positiva de los usuarios respecto a la atención recibida,

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 53

el trato humanizado y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 442
- ✓ Participación: 28 %

El servicio de Hospitalización constituye el segundo mayor aporte a la satisfacción global, concentrando el 28 % de las respuestas favorables. La percepción positiva de los usuarios evidencia fortalezas relacionadas con la atención integral, el acompañamiento permanente del equipo asistencial, la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 242
- ✓ 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 de la atención, la capacidad de respuesta del personal y el trato digno y humanizado ofrecido a los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

El presente análisis se fundamenta en un total de 1.574 respuestas favorables, correspondientes a las categorías "Muy Buena" y "Buena", obtenidas en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias durante el mes de junio de 2026. Estos resultados permiten evaluar de manera integral la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención brindada en los principales servicios asistenciales del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

La distribución de las respuestas favorables evidencia que Consulta Externa concentra 890 respuestas (57 %), seguida por Hospitalización con 442 respuestas (28 %) y Urgencias con 242

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 53

respuestas (15 %). Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención son los que ejercen una mayor influencia sobre la percepción global de satisfacción institucional, constituyéndose en áreas estratégicas para el fortalecimiento de la calidad de la atención y la experiencia del usuario.

Los resultados reflejan un elevado nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida. En particular, los servicios de Consulta Externa y Hospitalización concentran la mayor proporción de respuestas positivas, debido a su alta representatividad dentro de la muestra y al impacto que tienen en la experiencia de los pacientes durante el proceso de atención.

De manera integral, los hallazgos evidencian el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad, así como con el fortalecimiento permanente de las estrategias de mejoramiento continuo orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

La evaluación correspondiente al mes de junio de 2026 confirma que la institución mantiene altos niveles de satisfacción en los principales servicios hospitalarios, fortaleciendo la confianza de la comunidad, respaldando la efectividad de las acciones implementadas en materia de calidad y humanización, y consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la excelencia 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 53

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

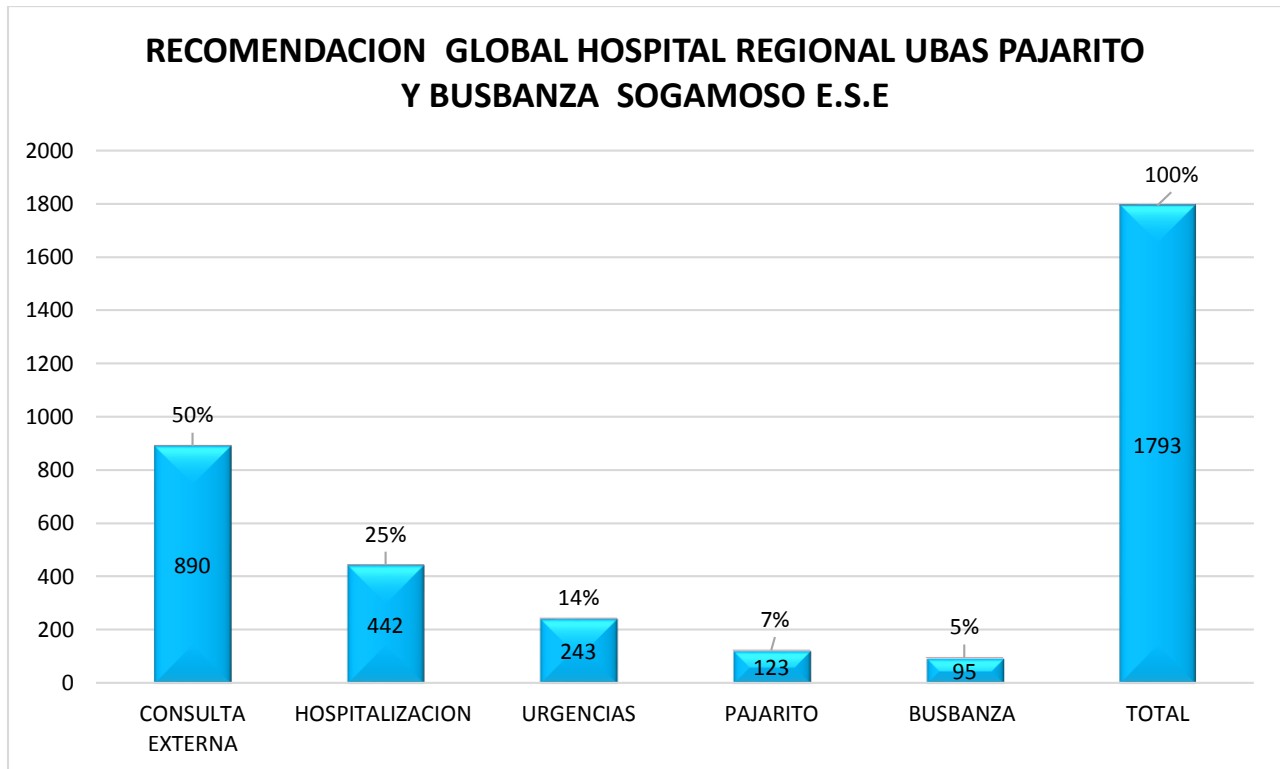


GRAFICO NO. 16

El presente análisis de la Recomendación Global se fundamenta en 1.793 respuestas favorables, correspondientes a las opciones "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí", obtenidas durante la aplicación de las encuestas de satisfacción en el mes de junio 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 890 recomendaciones (50 %), seguida por Hospitalización con 442 recomendaciones (25 %), Urgencias con 243 recomendaciones (14 %), la Unidad Básica de Atención Pajarito con 123 recomendaciones (7 %) y la Unidad Básica de Atención Busbanza con 95 recomendaciones (5 %).

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 53

Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención son los que 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 altamente favorable, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención brindada.

Consulta Externa

- ✓ Usuarios que recomendarían el servicio: 890
- ✓ Participación: 50 %

Consulta Externa constituye el principal aportante al indicador de recomendación institucional, concentrando 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: 442
- ✓ Participación: 25 %

El servicio de Hospitalización representa la 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: 243
- ✓ Participación: 14 %

Urgencias aporta el 14 % de las recomendaciones favorables registradas en el periodo 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.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 53

Unidad Básica de Atención Pajarito

- ✓ Usuarios que recomendarían el servicio: 123
- ✓ Participación: 7 %

La Unidad Básica de Atención Pajarito contribuye de manera significativa 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: 95
- ✓ Participación: 5 %

La Unidad Básica de Atención Busbanza mantiene una participación importante dentro del consolidado institucional, reflejando una percepción altamente favorable y la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, aspecto que fortalece la imagen institucional en el área de influencia rural.

La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa (50%) y Hospitalización (25%), sin desconocer el aporte estratégico de Urgencias (14%) y de las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (7%) y Busbanza (5%), las cuales contribuyen de manera significativa a la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida, fortaleciendo la reputación institucional y consolidando al 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.

A continuación, se presentan los principales hallazgos de la intención de recomendación por servicio:

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 53

Alta disposición para recomendar los servicios: De las 1.805 encuestas aplicadas durante el mes de junio de 2026, 1.793 usuarios manifestaron una intención favorable de recomendación, correspondiente a las opciones "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí", lo que evidencia un elevado nivel de confianza, satisfacción y fidelización hacia la institución. Consulta Externa como principal impulsor de la recomendación: Con 890 respuestas favorables (50%), este servicio continúa siendo el principal contribuyente al indicador institucional de recomendación, debido a su alto volumen de atención y a la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad del servicio.

Servicios de alta complejidad con excelente aceptación: Hospitalización (442 respuestas; 25%) y Urgencias (243 respuestas; 14%) mantienen una participación significativa dentro del indicador global de recomendación, reflejando la confianza de los usuarios en la atención recibida, el profesionalismo del talento humano y la capacidad resolutoria de la institución.

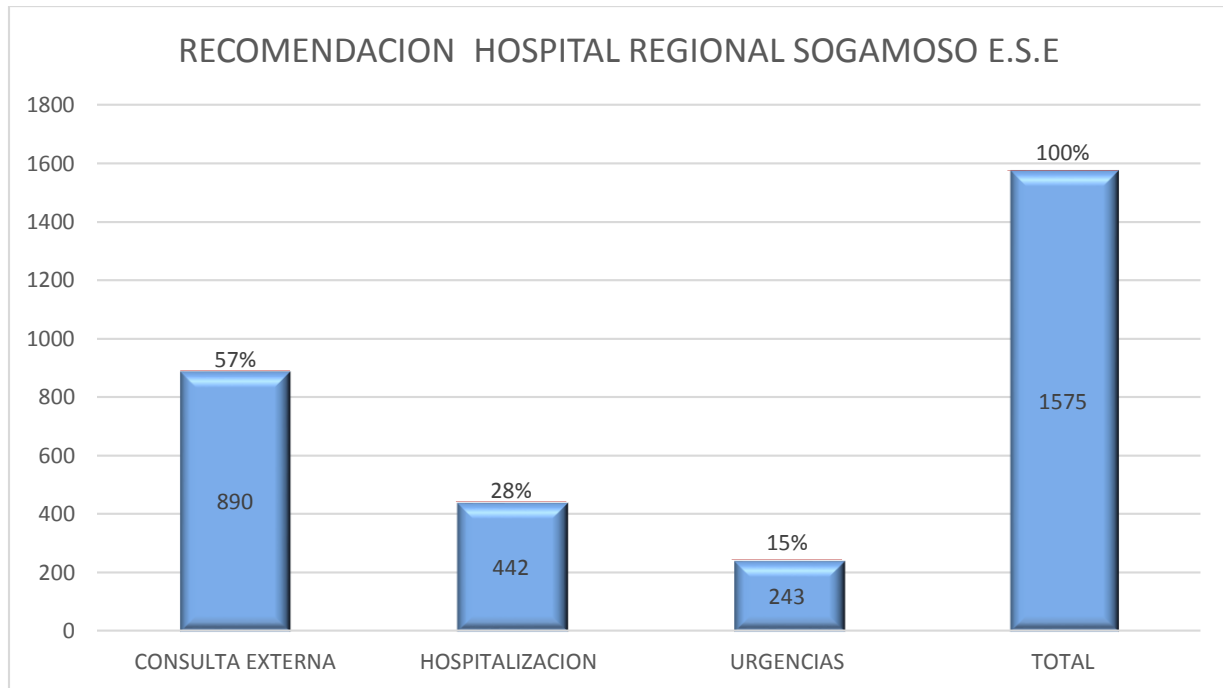
Aporte de las Unidades Básicas de Atención: La UBA Pajarito (123 respuestas; 7%) y la UBA Busbanza (95 respuestas; 5%) contribuyen al fortalecimiento del indicador institucional de recomendación, evidenciando la consistencia en la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y enfoque humanizado en los diferentes puntos de atención.

La recomendación como indicador de confianza institucional: Los resultados obtenidos reflejan una elevada confianza de los usuarios en los servicios prestados y fortalecen la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en el usuario.

En términos generales, los resultados evidencian una excelente disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención, alcanzando un 99,33% de recomendación positiva (1.793 de 1.805 encuestas). Este comportamiento demuestra el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 53

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 1.575 respuestas positivas de recomendación, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, las cuales representan la intención de los usuarios de recomendar la institución a familiares y conocidos.

La distribución de las recomendaciones evidencia que Consulta Externa concentra 890 respuestas (57%), consolidándose como el servicio con mayor aporte a la recomendación institucional, debido a su alto volumen de atención y al contacto permanente con los usuarios. Le sigue el servicio de Hospitalización, con 442 recomendaciones (28%), reflejando la confianza generada durante la estancia hospitalaria y la calidad de la atención brindada por el equipo asistencial.

Por su parte, el servicio de Urgencias aporta 243 recomendaciones (15%), porcentaje que demuestra una percepción favorable frente a la capacidad de respuesta, la oportunidad en

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 53

la atención y el trato humanizado ofrecido en un servicio caracterizado por la atención de pacientes en condiciones de mayor complejidad y prioridad.

La distribución observada confirma que la recomendación institucional está sustentada en estos tres servicios, los cuales concentran la totalidad de las respuestas analizadas para la sede principal y representan las áreas de mayor interacción con los usuarios.

En términos generales, los resultados evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción, reflejado en la disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Este comportamiento fortalece la imagen institucional y demuestra el impacto positivo de las estrategias implementadas en materia de calidad, seguridad del paciente, humanización y mejoramiento continuo.

Principales hallazgos

Consulta Externa aporta el mayor número de recomendaciones positivas (890 usuarios; 57%), consolidándose como el principal referente de la percepción institucional debido al volumen de atención que concentra.

Hospitalización representa el 28% de las recomendaciones positivas (442 usuarios), evidenciando la satisfacción de los usuarios con la atención integral recibida durante su estancia hospitalaria.

Urgencias aporta el 15% de las recomendaciones positivas (243 usuarios), resultado que refleja la confianza de los usuarios en la oportunidad de la atención, la capacidad resolutive y el trato humanizado del servicio.

La totalidad de las 1.575 recomendaciones positivas confirma que los servicios evaluados mantienen una percepción favorable por parte de los usuarios y contribuyen al fortalecimiento de la reputación institucional.

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 53

Conclusión

Los resultados del mes de junio de 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 JUNIO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	243
Hospitalización	454
Consulta Externa	890
UBA Busbanza	123
UBA Pajarito	95
TOTAL	1.805

La información recopilada a partir de las 1.805 encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de junio de 2026 evidencia un alto nivel de aceptación y satisfacción frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios, consolidando la confianza en la institución y fortaleciendo su posicionamiento como referente regional en la prestación de servicios de salud. La gran mayoría de los encuestados manifestó experiencias positivas relacionadas con la calidad de la atención recibida, el trato

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 53

humanizado, la oportunidad en la prestación de los servicios y el compromiso del talento humano institucional.

La participación de los diferentes servicios permitió obtener una visión integral de la experiencia de los usuarios, destacándose Consulta Externa como el servicio con mayor representatividad dentro de la muestra, seguido por Hospitalización y Urgencias, áreas que continúan ejerciendo una influencia significativa en la percepción global de la calidad de los servicios.

Los hallazgos obtenidos evidencian el compromiso permanente de la institución con el mejoramiento continuo, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el fortalecimiento de los procesos asistenciales y administrativos. Asimismo, demuestran el impacto positivo de las estrategias implementadas para garantizar una atención segura, oportuna, eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.

Es importante señalar que el proceso de medición de la satisfacción durante el periodo evaluado se desarrolló con una capacidad operativa limitada, debido a que el equipo de Humanización no cuenta con el personal suficiente para realizar la aplicación de encuestas en la totalidad de los servicios, jornadas y sedes de atención. Esta situación constituye una limitación para ampliar la cobertura de la medición; sin embargo, las 1.805 encuestas aplicadas proporcionan una base de información representativa que permite analizar la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones institucionales. En este sentido, se considera prioritario fortalecer el recurso humano destinado a esta actividad, con el fin de incrementar la cobertura, garantizar una medición más amplia y robustecer el seguimiento de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 243.
- Satisfacción: 99,6 % positiva; "Muy Buena" (53 %; 129 usuarios), "Buena" (47 %; 113 usuarios) y "Regular" (0,4 %; 1 usuario). 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 42 de 53

- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (93 %; 227 usuarios) y "Probablemente Sí" (7 %; 16 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de junio de 2026, el servicio de Urgencias presentó un nivel de satisfacción y recomendación altamente favorable. El 99,6 % de las calificaciones se concentró en las categorías "Muy Buena" y "Buena", mientras que la totalidad de los usuarios manifestó intención de recomendar el servicio. Estos resultados evidencian una percepción positiva de la atención recibida, destacando el compromiso del talento humano, el trato humanizado y la calidad de los servicios prestados. No obstante, la presencia de una única valoración en la categoría "Regular" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la experiencia del usuario, la comunicación y la oportunidad en la atención.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	359
UCI NEONATAL	9
UCI ADULTOS	12
SALAS DE CIRUGIA	74
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	454

- ✓ Encuestas realizadas: 454.
- ✓ Satisfacción: 97 % positiva; "Muy Buena" (19 %; 88 usuarios), "Buena" (78 %; 354 usuarios) y "Regular" (3 %; 12 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- ✓ Recomendación: 99 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (53 %; 242 usuarios) y "Probablemente Sí" (46 %; 207 usuarios). Se registró 1 % (5 usuarios) en la categoría "Probablemente No". No se presentaron respuestas en las categorías "Definitivamente No" 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 43 de 53

Observación: Durante el mes de junio de 2026, el servicio de Hospitalización General presentó un alto nivel de satisfacción y recomendación por parte de los usuarios, evidenciando una percepción favorable frente a la calidad de la atención, el trato humanizado y el acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria.

UCI NEONATAL

- ✓ Encuestas realizadas: 9.
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (67 %; 6 usuarios) y "Buena" (33 %; 3 usuarios).

Observación: La UCI Neonatal presentó un 100 % de satisfacción, evidenciando una percepción altamente favorable de los usuarios y sus familias frente a la atención brindada.

UCI ADULTOS

- ✓ Encuestas realizadas: 12.
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (83 %; 10 usuarios) y "Buena" (17 %; 2 usuarios).

Observación: Durante el mes de junio de 2026, la UCI Adultos alcanzó un 100 % de satisfacción, reflejando la confianza de los usuarios y sus familias en la atención recibida. Los resultados destacan el compromiso del equipo asistencial con la prestación de servicios seguros, humanizados y de alta calidad, así como el acompañamiento brindado durante la atención de pacientes en estado crítico.

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 74
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (97 %) y "Buena" (3 %).

Observación: Durante el mes de junio de 2026, el servicio de Salas de Cirugía evidenció un nivel de satisfacción del 100 %, concentrando la totalidad de las respuestas en las categorías "Muy Buena" y "Buena". Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la calidad de la atención, la seguridad durante el proceso quirúrgico, el trato humanizado y el acompañamiento brindado por el equipo asistencial, fortaleciendo la confianza de los usuarios

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 44 de 53

en los servicios prestados.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- ✓ Encuestas realizadas: 890.
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (29 %; 256 usuarios) y "Buena" (71 %; 634 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala" ni "No sabe".
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (70 %; 619 usuarios) y "Probablemente Sí" (30 %; 271 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de junio de 2026, el servicio de Consulta Externa evidenció un nivel de satisfacción y recomendación del 100 %, consolidándose como el servicio con mayor número de usuarios encuestados. La totalidad de las respuestas se concentró en las categorías positivas, reflejando 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 con una atención segura, eficiente y centrada en el usuario.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- ✓ Encuestas realizadas: 123.
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; "Buena" (62 %; 76 usuarios) y "Muy Buena" (38 %; 47 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (74 %; 91 usuarios) y "Probablemente Sí" (26 %; 32 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de junio de 2026, la Unidad Básica de Atención Pajarito evidenció un nivel de satisfacción y recomendación del 100 %, reflejando una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida. Los resultados destacan 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 en este punto 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 45 de 53

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- ✓ Encuestas realizadas: 95.
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (99 %; 94 usuarios) y "Buena" (1 %; 1 usuario). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (99 %; 94 usuarios) y "Probablemente Sí" (1 %; 1 usuario). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de junio de 2026, la Unidad Básica de Atención Busbanza evidenció un excelente nivel de satisfacción y recomendación por parte de los usuarios, alcanzando el 100 % de respuestas positivas. Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la calidad de la atención, el trato humanizado y el compromiso del talento humano, fortaleciendo la confianza de la comunidad en los servicios prestados por esta unidad de atención.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante el mes de Junio de 2026, y según la información consolidada de las encuestas de satisfacción aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se obtuvieron 1.865 respuestas positivas de satisfacción, correspondientes a las categorías "Buena" y "Muy Buena", de un total de 1.873 encuestas realizadas, lo que representa un índice global de satisfacción del 99,6 %.

La Consulta Externa concentró la Junior proporción de respuestas positivas con 983 usuarios (53%), consolidándose como el principal determinante de la satisfacción institucional. Le siguen Hospitalización con 391 respuestas positivas (21%), Urgencias con 247 (13%), UBA Busbanza con 141 (8%) y UBA Pajarito con 103 (5%).

Estos resultados evidencian que los diferentes servicios mantienen altos niveles 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 46 de 53

satisfacción, reflejando una atención segura, eficiente, cercana y humanizada. La predominancia de respuestas favorables en todos los puntos de atención demuestra el compromiso institucional con la calidad, la oportunidad en la prestación de los servicios y la mejora continua de la experiencia del usuario.

En términos generales, la satisfacción global alcanzada durante el periodo evaluado fortalece la confianza de los usuarios en la institución y consolida la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la excelencia, la humanización y la calidad integral en la prestación de los servicios de salud.

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

De un total de 1.574 respuestas positivas de satisfacción correspondientes a los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la distribución por servicio evidencia que Consulta Externa concentra 890 respuestas (57%), consolidándose como el principal contribuyente a la satisfacción global institucional. Le siguen Hospitalización con 442 respuestas (28%) y Urgencias con 242 respuestas (15%).

Estos resultados reflejan que Consulta Externa continúa siendo el principal motor de la satisfacción global, debido a su alto volumen de atención y al impacto directo que tiene en la experiencia de los usuarios. Asimismo, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una contribución significativa a la percepción positiva institucional, evidenciando adecuados niveles de calidad, oportunidad y humanización en la atención.

La distribución observada demuestra que los tres servicios evaluados mantienen una percepción favorable por parte de los usuarios, fortaleciendo la confianza en la institución y respaldando las estrategias implementadas para el mejoramiento continuo de la calidad.

En conjunto, los hallazgos evidencian una experiencia altamente positiva en los servicios de

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 47 de 53

la sede principal, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la seguridad del paciente, la atención humanizada y la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

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

De un total de 1.805 encuestas de recomendación aplicadas durante el mes de junio de 2026, la distribución por servicio fue la siguiente:

- ✓ Consulta Externa: 890 respuestas (49%)
- ✓ Hospitalización: 454 respuestas (25%)
- ✓ Urgencias: 243 respuestas (13%)
- ✓ UBA Pajarito: 123 respuestas (7%)
- ✓ UBA Busbanza: 95 respuestas (5%)

Los resultados evidencian que Consulta Externa se consolida como el principal motor de la recomendación institucional, concentrando cerca de la mitad de las respuestas obtenidas y reflejando la confianza de los usuarios en la atención recibida. Su alto volumen de atención y el contacto permanente con la comunidad la convierten en un factor determinante para el fortalecimiento de la imagen y reputación institucional.

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa en la intención de recomendación, evidenciando una percepción favorable relacionada con la calidad de la atención, la capacidad resolutoria, el trato humanizado y el compromiso del talento humano con la prestación de servicios seguros y oportunos.

Asimismo, las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza contribuyen positivamente al fortalecimiento de la confianza institucional, demostrando consistencia en la calidad de los servicios, la accesibilidad y la atención brindada a la población de su área de influencia.

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 48 de 53

En términos generales, los resultados muestran una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., alcanzando 1.793 respuestas positivas (categorías "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí"), equivalentes al 99,3 % del total de encuestas aplicadas. Este comportamiento fortalece la reputación institucional y evidencia el compromiso permanente del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

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

Durante el mes de junio de 2026 se registraron 1.581 respuestas positivas de recomendación en los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 890 respuestas (56%)
- ✓ Hospitalización: 449 respuestas (28%)
- ✓ Urgencias: 242 respuestas (15%)
- ✓

Estos resultados evidencian que Consulta Externa se consolida como el principal impulsor de la recomendación institucional, destacándose por su alto volumen de atención, la continuidad en el contacto con los usuarios y la percepción favorable frente a la calidad de los servicios prestados.

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

La distribución observada confirma que la confianza de los usuarios en la institución se sustenta

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 49 de 53

principalmente en estos tres servicios, los cuales constituyen los principales puntos de interacción con la comunidad y tienen una influencia directa sobre la percepción y el fortalecimiento de la imagen institucional.

En términos generales, la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. alcanzó un 99,6 % de recomendación positiva (1.581 de 1.587 encuestas), evidenciando altos niveles de confianza, aceptación y fidelización por parte de los usuarios. Estos resultados respaldan el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y centrados en el usuario, así como con el fortalecimiento permanente de la calidad y el mejoramiento continuo.

5. HALLAZGOS – JUNIO 2026

- Se mantiene un alto nivel de percepción favorable en todos los servicios evaluados, evidenciando consistencia en la calidad de la atención, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
- Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 1.805 encuestas de satisfacción y recomendación, obteniéndose resultados ampliamente favorables que reflejan la confianza de los usuarios en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
- La sede principal concentró la mayor participación de la muestra, representada por Consulta Externa (49%), Hospitalización (25%) y Urgencias (13%), servicios que constituyen los principales determinantes de la percepción institucional debido a su alto volumen de atención.
- Las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (7%) y Busbanza (5%) contribuyeron de manera importante a la evaluación institucional, evidenciando una percepción favorable de los usuarios y fortaleciendo la cobertura y el acceso a los servicios de salud en la región.
- Los resultados de satisfacción muestran un predominio de respuestas en las categorías "Muy Buena" y "Buena", alcanzando 1.792 valoraciones positivas, equivalentes al 99,3

 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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 50 de 53

% del total de las encuestas aplicadas, lo que evidencia el impacto de las estrategias institucionales de calidad, seguridad del paciente y humanización de la atención.

- La intención de recomendación también presentó resultados altamente favorables, con 1.793 respuestas positivas (99,3 %), reflejando altos niveles de confianza, aceptación y fidelización de los usuarios hacia la institución.
- Consulta Externa se consolidó como el servicio con mayor representatividad dentro de la muestra y el principal contribuyente a los indicadores de satisfacción y recomendación, debido a su volumen de atención y a la percepción positiva manifestada por los usuarios.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias mantuvieron resultados favorables en los indicadores evaluados, evidenciando el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades del usuario.
- A pesar de los resultados obtenidos, se identificó como oportunidad de mejora la limitación del recurso humano destinado a la aplicación de las encuestas de satisfacción, situación que restringe la cobertura de la medición en algunos servicios y jornadas de atención. Se considera necesario fortalecer este proceso mediante la asignación de personal suficiente que permita ampliar la representatividad de la evaluación y consolidar el seguimiento de los indicadores institucionales.
- En conjunto, los hallazgos del mes de junio de 2026 confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene elevados niveles de satisfacción y recomendación por parte de los usuarios, consolidándose como una institución comprometida con la calidad, la humanización, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud.

6. CONCLUSIONES

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza) mantienen altos niveles de satisfacción e intención de recomendación, reflejando la confianza y valoración positiva de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados.

- ❖ Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 1.805 encuestas de satisfacción y

	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 JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 51 de 53

recomendación, cuyos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable de los usuarios, alcanzando un 99,3 % de satisfacción positiva y un 99,3 % de intención positiva de recomendación, lo que demuestra el reconocimiento de la comunidad hacia la atención brindada por la institución.

❖ Consulta Externa se consolidó como el servicio con mayor participación en la medición (49 %), debido a su alto volumen de atención y a su influencia directa sobre la percepción global de calidad y satisfacción de los usuarios.

❖ Los servicios de Hospitalización (25 %) y Urgencias (13 %) registraron resultados altamente favorables en satisfacción y recomendación, evidenciando la capacidad institucional para brindar una atención segura, oportuna, resolutive y humanizada en servicios de alta demanda y complejidad asistencial.

❖ Las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (7 %) y Busbanza (5 %) presentaron una valoración altamente favorable por parte de los usuarios, ratificando la efectividad del modelo de atención descentralizado y su contribución al fortalecimiento del acceso, la oportunidad y la calidad de los servicios de salud en la región.

❖ Los resultados obtenidos evidencian el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

❖ Aunque los indicadores obtenidos son altamente favorables, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento del proceso de medición de la satisfacción, mediante la asignación de mayor recurso humano para la aplicación de las encuestas, con el fin de ampliar la cobertura de la evaluación y obtener una mayor representatividad de la percepción de los usuarios en todos los servicios y jornadas de atención.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 52 de 53

❖ En términos generales, los resultados del mes de junio de 2026 ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la excelencia en la prestación de los servicios de salud, consolidando una atención centrada en el usuario, fundamentada en la calidad, la seguridad del paciente, la humanización y el mejoramiento continuo, fortaleciendo así la confianza de la comunidad y el posicionamiento institucional como referente regional en la prestación de servicios de salud.

7. RECOMENDACIONES

Fortalecer la medición de la satisfacción del usuario. Se recomienda gestionar el fortalecimiento del recurso humano destinado a la aplicación de las encuestas de satisfacción, con el fin de ampliar la cobertura de la medición en todos los servicios, jornadas y puntos de atención, garantizando una muestra más representativa de la percepción de los usuarios.

✓ Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa. Debido a que Consulta Externa concentra el mayor volumen de usuarios encuestados (49%), se recomienda continuar implementando estrategias orientadas al mejoramiento de la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva, la información al usuario y la humanización del servicio, considerando su impacto en la percepción institucional.

✓ Fortalecer la experiencia del usuario en Hospitalización y Urgencias. Mantener acciones dirigidas a optimizar la oportunidad de la atención, la comunicación con pacientes y familiares, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el trato humanizado, con el propósito de conservar los altos niveles de satisfacción y recomendación alcanzados.

✓ Consolidar las fortalezas de las Unidades Básicas de Atención. Mantener las buenas prácticas identificadas en las UBA Pajarito y Busbanza, fortaleciendo las estrategias de atención humanizada, accesibilidad, oportunidad y acercamiento con la comunidad para garantizar la sostenibilidad de los resultados obtenidos.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JUNIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 53 de 53

✓ Fortalecer la cultura de calidad y humanización. Continuar desarrollando estrategias institucionales que promuevan el trato digno, el respeto por los derechos de los usuarios, la comunicación efectiva y la atención centrada en el paciente, favoreciendo una experiencia cada vez más satisfactoria.

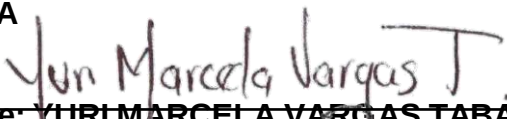
✓ Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas. Analizar de manera periódica las observaciones, sugerencias y valoraciones no favorables registradas en las encuestas, formulando e implementando acciones de mejora específicas para cada servicio y realizando seguimiento a su efectividad.

✓ Mantener el monitoreo permanente de los indicadores de satisfacción y recomendación. Continuar con la aplicación, consolidación y análisis mensual de las encuestas como herramienta para la evaluación de la percepción de los usuarios, la toma de decisiones y el seguimiento a los procesos de mejoramiento continuo.

✓ Socializar los resultados con los líderes de proceso. Presentar periódicamente los resultados de satisfacción y recomendación a los responsables de cada servicio, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, promover el análisis de los indicadores y formular acciones de mejora orientadas a mantener y superar los niveles de satisfacción alcanzados.

Estas recomendaciones quedan con un enfoque más institucional, alineado con un informe de calidad y humanización, e incorporan la observación sobre la necesidad de contar con mayor personal para la aplicación de las encuestas, sin que suene como una justificación sino como una oportunidad de mejora institucional.

8. FIRMA


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