

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 33

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso – E.S.E. durante el mes de octubre de 2025, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la atención, y proponer recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional.

### 2. ALCANCE

Este informe inicia con la aplicación de encuestas de satisfacción realizadas por el equipo de Humanizadores durante el mes de octubre de 2025, en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado, así como en las unidades de atención básica de Pajarito y Busbanza. A partir de esta recolección, se consolidan los resultados obtenidos, permitiendo un análisis detallado del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados. Finalmente, se presenta este informe que integra los hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad institucional y a la mejora continua en la atención a los usuarios.

### 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.

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 33

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

Este informe se basa en los resultados obtenidos de las 1737 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que solicitaron servicios durante el mes de octubre de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado, como en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza.

La información fue organizada por servicio (urgencias, consulta externa, hospitalización) y por sede (Sogamoso, Pajarito, Busbanza), permitiendo una lectura comparativa y segmentada de los indicadores de calidad. Esta estructura facilita la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora específicas en cada área de atención.

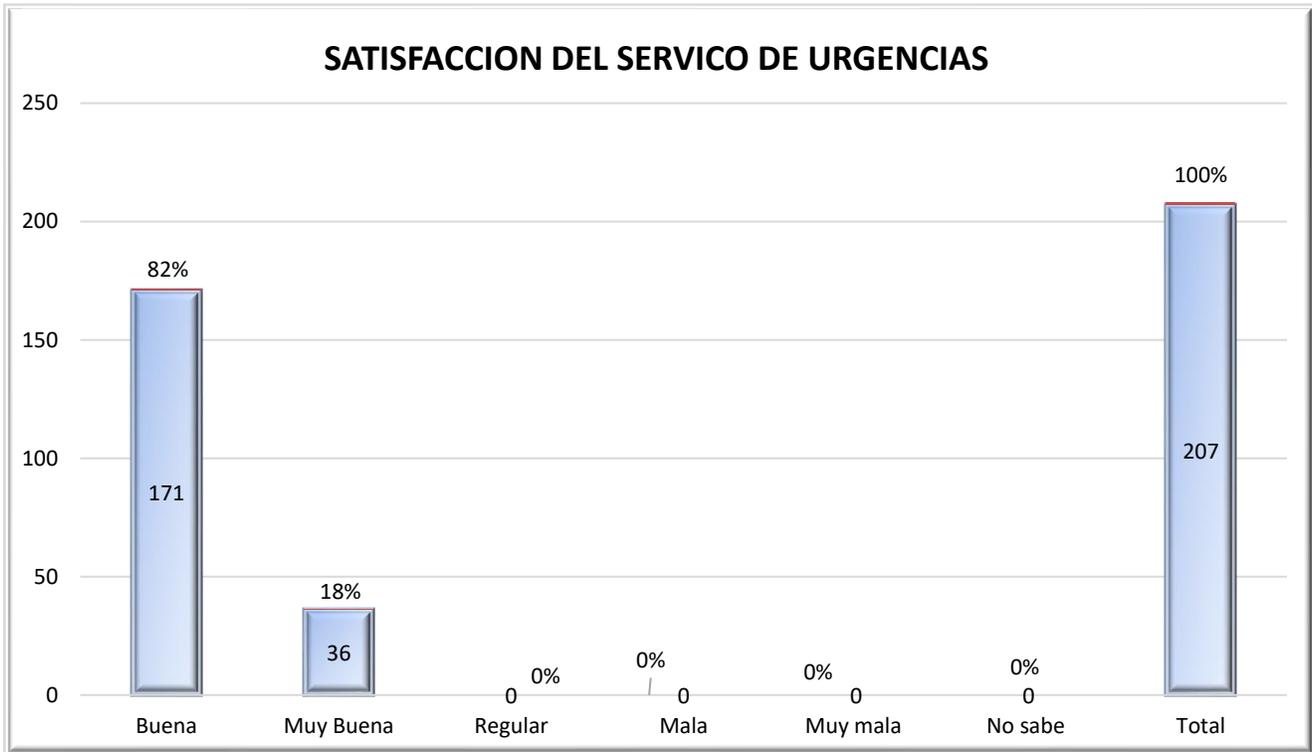
A partir de la consolidación de los datos, se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo que permitió establecer niveles de satisfacción, detectar patrones recurrentes en las respuestas, y recoger observaciones relevantes expresadas por los usuarios. Los resultados obtenidos constituyen la base para la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada y al mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

#### 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 = 207

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 33



Grafica No.1

El gráfico "No.1 muestra un total de 207 respuestas Satisfacción General: Durante el mes de octubre de 2025, se aplicaron 207 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de urgencias del Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado. Los resultados obtenidos reflejan un desempeño altamente positivo:

- 171 usuarios (82%) calificaron el servicio como “Buena”
- 36 usuarios (18%) lo calificaron como “Muy Buena”
- 0 respuestas en las categorías “Regular, Mala”, “Muy Mala” y “No sabe”

Estos datos evidencian que el 100% de los usuarios manifestaron una experiencia satisfactoria, lo que representa no solo el cumplimiento técnico de los protocolos de atención, sino también una consolidación de la confianza en el equipo humano del servicio de urgencias.

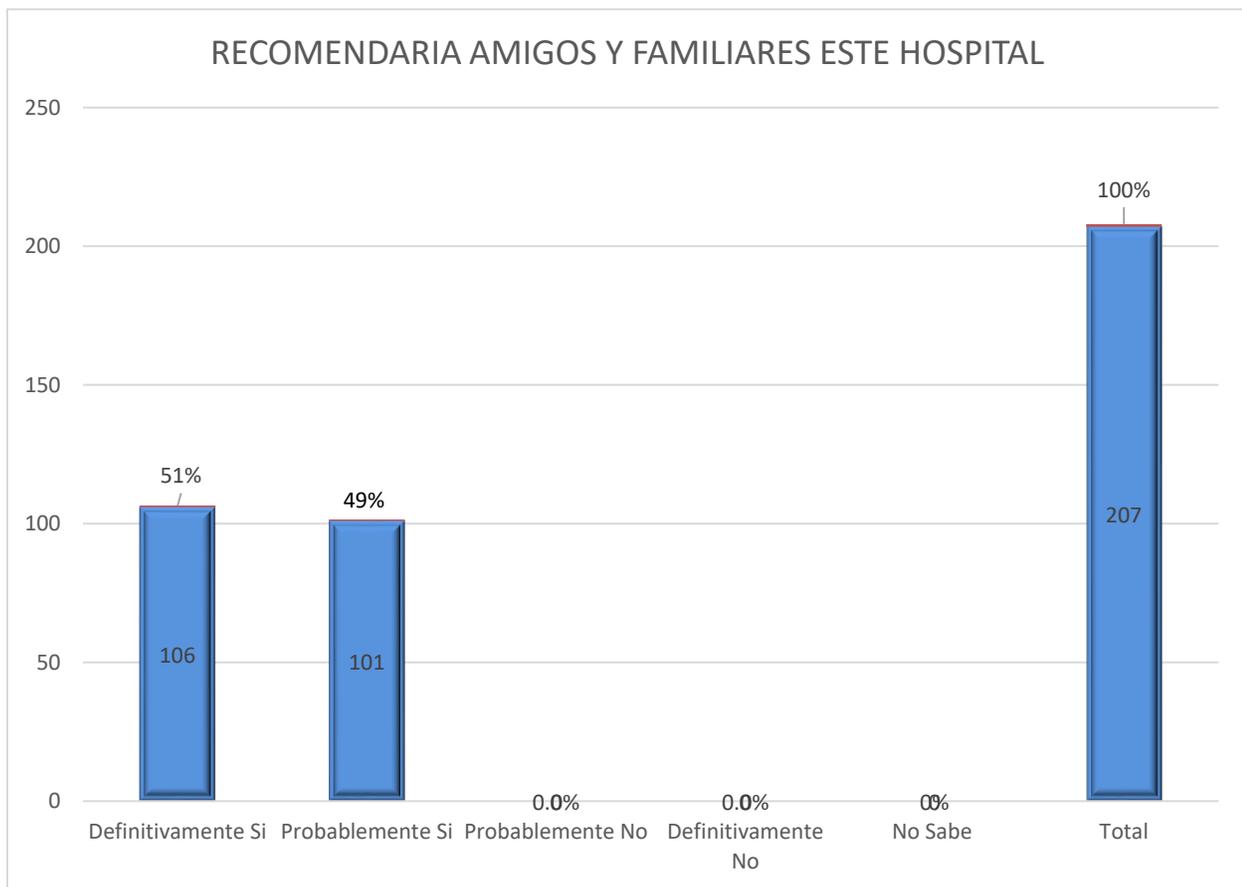
La ausencia total de respuestas negativas y la claridad en la percepción del servicio indican que los usuarios reconocen y valoran el esfuerzo institucional por brindar una atención oportuna, humanizada y profesional en momentos críticos. La única respuesta en la categoría “Regular”

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 33

sugiere una experiencia que, si bien no fue negativa, podría no haber alcanzado las expectativas del usuario, lo que constituye una oportunidad puntual de mejora.

Este resultado posiciona al servicio de urgencias como un referente de calidad dentro de la institución, y reafirma el compromiso del equipo con la atención digna, empática y resolutive.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Los resultados muestran un nivel extremadamente alto de satisfacción, ya que el 100% de los encuestados afirmó que recomendaría el servicio.

- El 100% de los encuestados están dispuestos a recomendar el hospital, lo que refleja una experiencia positiva sostenida y una percepción favorable del servicio recibido.
- La categoría “Definitivamente sí” (51%) indica que la mitad de los usuarios no solo están satisfechos, sino que tienen una convicción firme sobre la calidad del hospital.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 5 de 33</b>

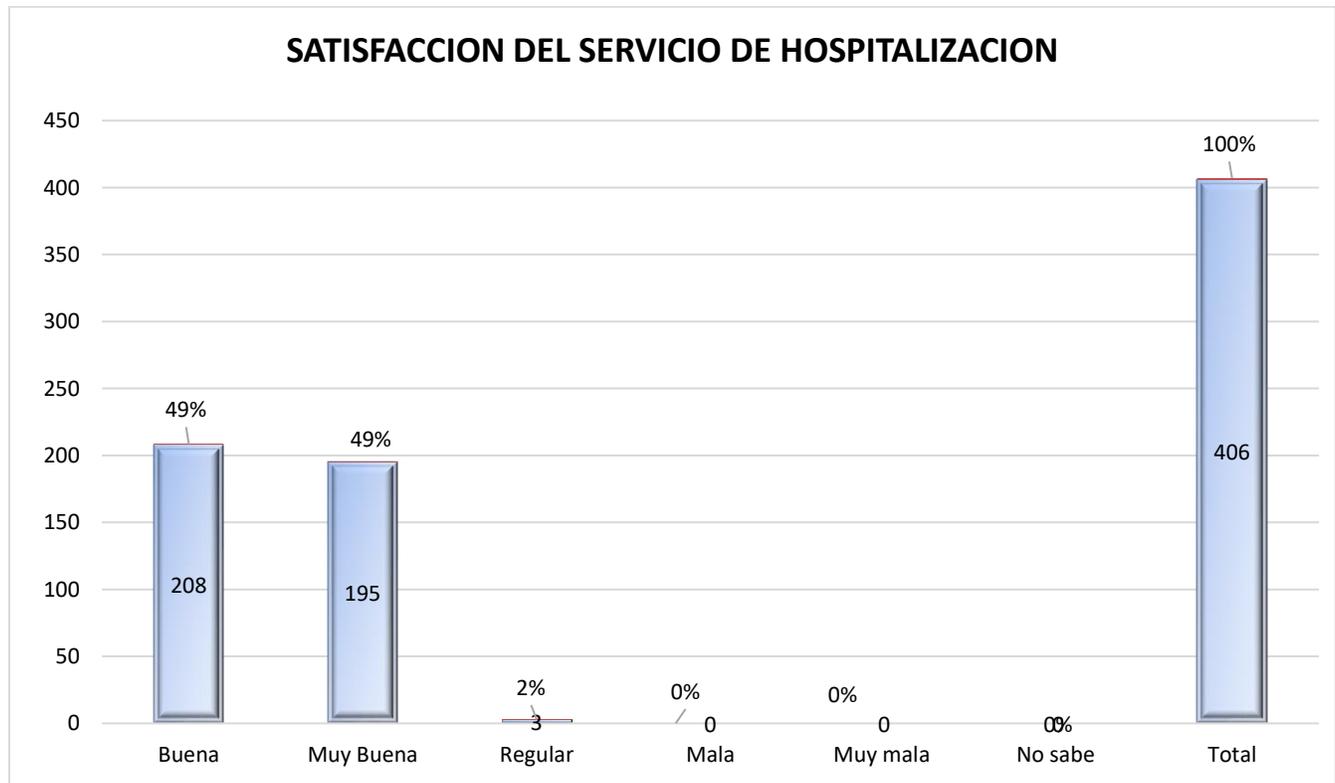
- El 49% que respondió “Probablemente sí” representa una zona de oportunidad: usuarios satisfechos que podrían convertirse en promotores más activos si se fortalecen ciertos aspectos de la experiencia (acompañamiento, seguimiento, trato humano).

Los resultados evidencian un altísimo nivel de satisfacción y confianza de los usuarios, reflejando que el hospital mantiene estándares sobresalientes en la calidad del servicio, la atención humanizada y la experiencia del paciente, consolidándose como una institución referente y altamente recomendada por la comunidad.

### 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 = 406



**GRAFICA No.3**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 6 de 33</b>

Los resultados de la encuesta aplicada a 406 usuarios del servicio de hospitalización reflejan un panorama altamente positivo en la percepción de la atención recibida. El 98% de los encuestados reportó una experiencia favorable, distribuyéndose en las categorías “Buena” (49%) y “Muy Buena” (49%), mientras que solo un 2% calificó el servicio como “Regular”. No se registraron respuestas en las opciones “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”, lo que reafirma la solidez del nivel de satisfacción alcanzado.

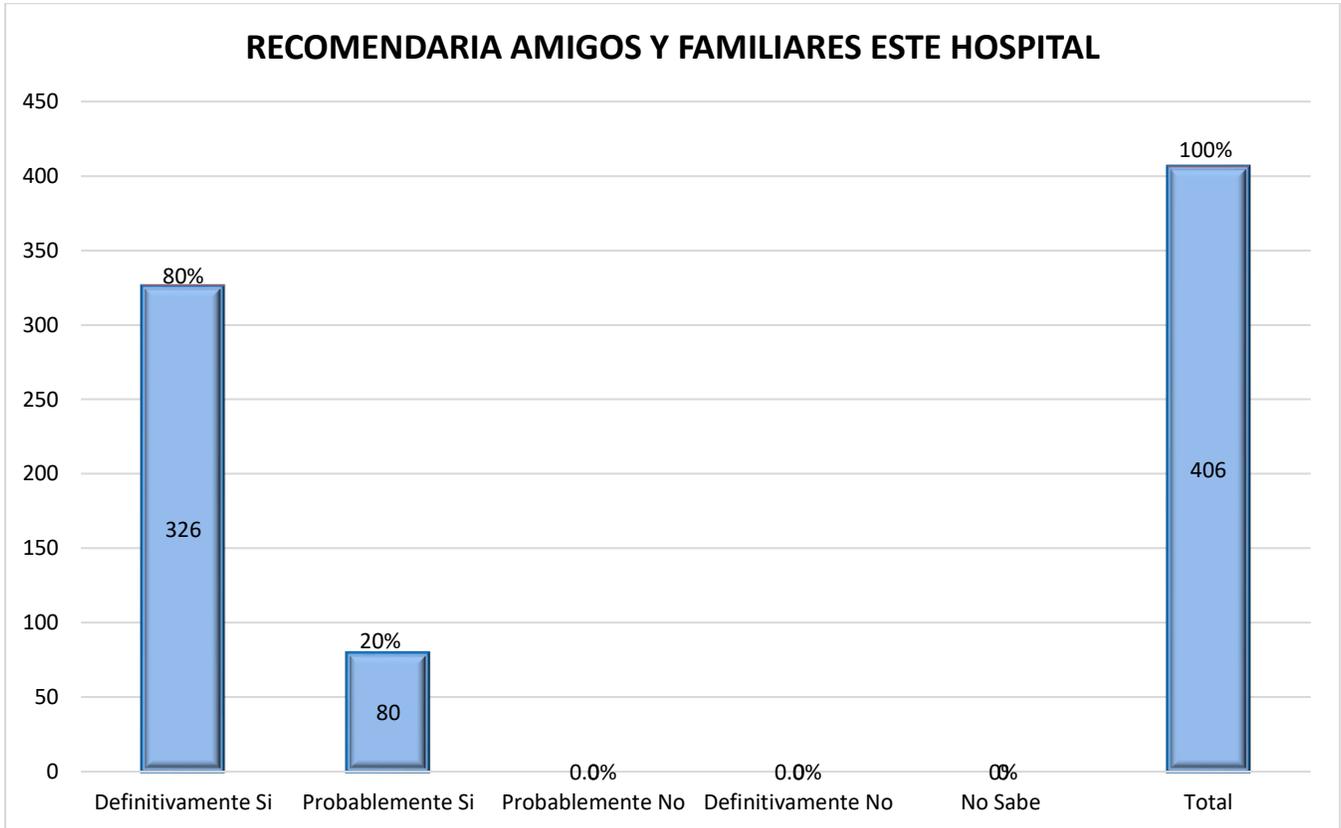
Este resultado demuestra una percepción clara y positiva del servicio de hospitalización, sin evidencia de inconformidades significativas ni opiniones ambiguas. La ausencia total de valoraciones negativas sugiere que los procesos asistenciales, el trato humanizado y las condiciones de hospitalización están respondiendo de manera efectiva a las expectativas y necesidades de los pacientes.

Asimismo, los datos resaltan la excelencia del servicio y el compromiso del equipo de salud, cuyo profesionalismo y dedicación se reflejan en la experiencia satisfactoria de los usuarios. Aunque la proporción de respuestas “Regulares” es mínima, constituye una oportunidad de mejora continua, orientada a identificar y atender aspectos específicos que podrían fortalecer aún más la percepción del servicio.

En síntesis, la encuesta confirma que el hospital mantiene estándares de calidad sobresalientes, respaldados por un alto nivel de aceptación por parte de los pacientes. El desafío es mantener esta excelencia y avanzar hacia una satisfacción plena, consolidando una atención cada vez más centrada en el paciente y basada en la mejora constante.

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 33

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



#### GRAFICA No.4

Los resultados de esta pregunta reflejan un nivel excepcional de satisfacción y confianza por parte de los usuarios del servicio de hospitalización, consolidando la percepción positiva sobre la atención recibida.

La totalidad de los encuestados respondió afirmativamente, lo que representa una aceptación unánime del hospital como una institución confiable y de calidad.

- "Definitivamente sí": 326 pacientes (80%) expresaron que recomendarían el hospital sin dudarlo, una clara señal de fidelización y respaldo a la atención recibida.
- "Probablemente sí": 80 pacientes (20%) manifestaron una disposición favorable a recomendarlo, reforzando el consenso general sobre la buena experiencia vivida.
- 0% de los encuestados seleccionó las opciones "Probablemente no" o "Definitivamente no".

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 8 de 33</b>

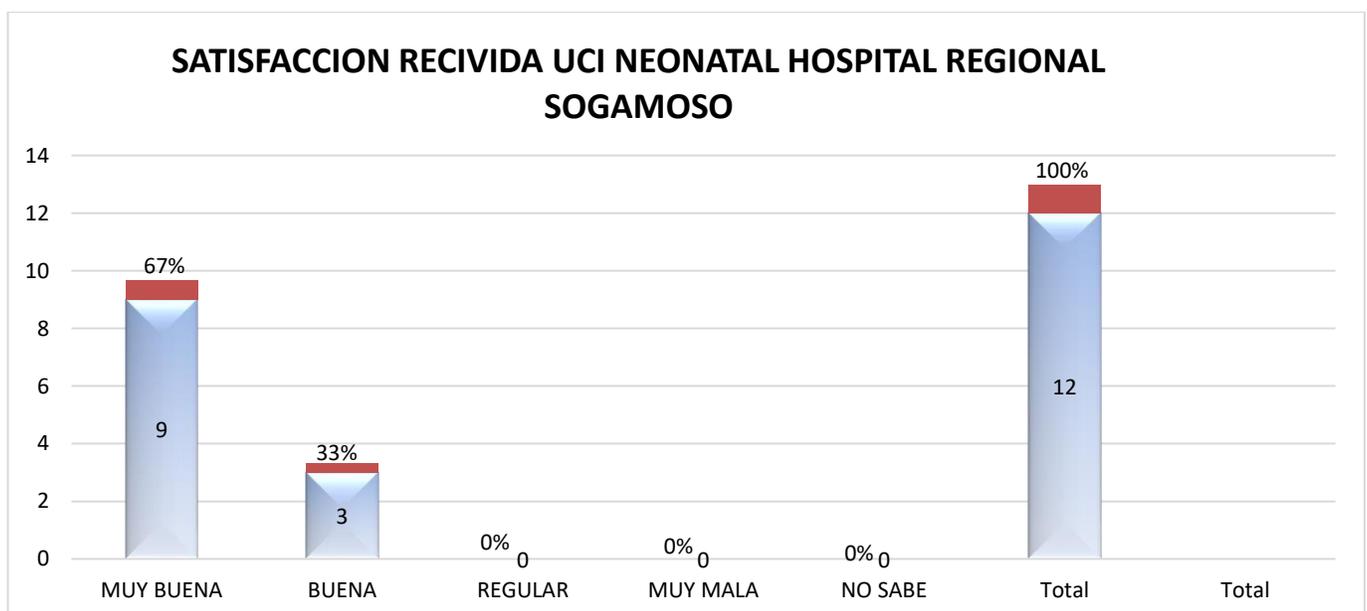
- 0% en la opción "No sabe", lo cual indica que todos los participantes tuvieron una experiencia lo suficientemente clara como para emitir una opinión concreta y positiva.

El índice de recomendación del 100% constituye un logro institucional significativo, que refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas, así como el compromiso, la calidad humana y el profesionalismo del equipo de salud.

El hecho de que la mayoría de los usuarios manifieste una intención firme de recomendar el hospital demuestra que la atención brindada no solo cumple con las expectativas, sino que las supera de manera consistente. Este resultado consolida al hospital como un referente en atención hospitalaria dentro de la comunidad, generando confianza y fortaleciendo su reputación.

Este nivel de satisfacción valida el esfuerzo colectivo y, al mismo tiempo, inspira a seguir avanzando. Nos reta a mantener y elevar los estándares de excelencia, con la convicción de que cada experiencia positiva es una oportunidad para crecer, aprender y servir mejor.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL



**Grafica No.5**

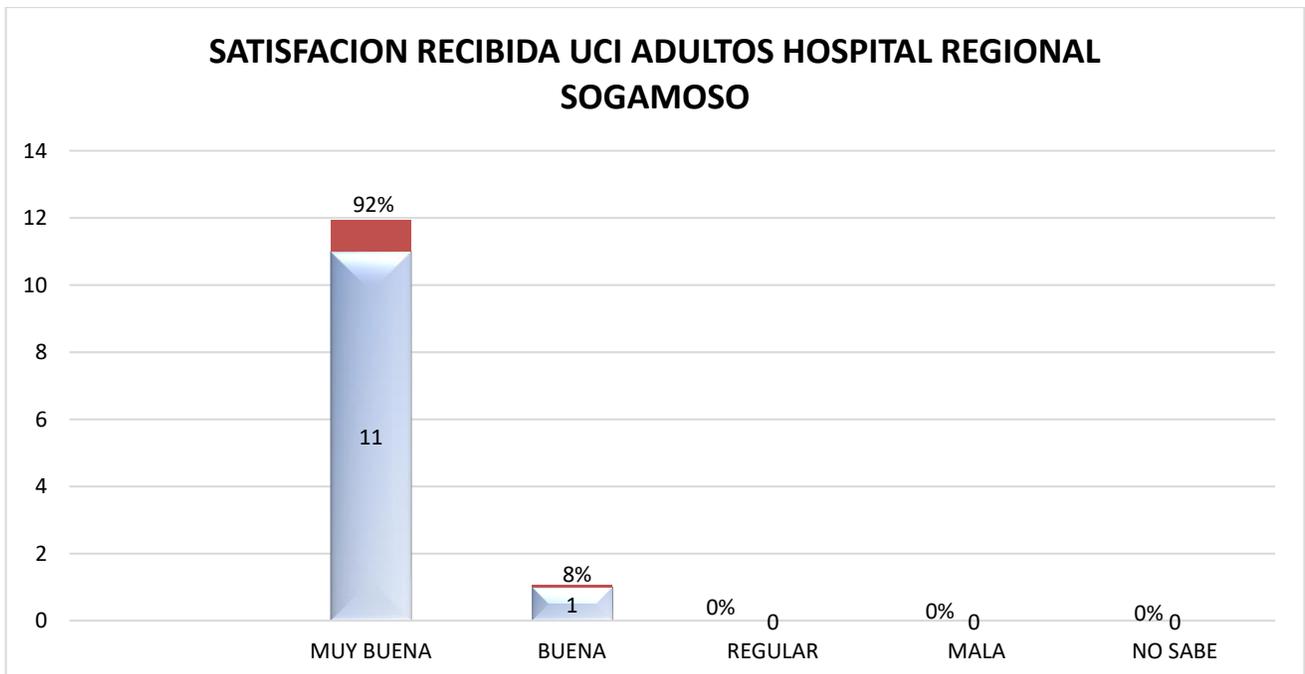
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 33

El Gráfico No. 5 de barras refleja la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con la participación de 12 personas en la encuesta. Los resultados muestran un nivel de satisfacción muy alto, donde el 67% de los encuestados calificó la atención como “Muy Buena” y el 33% como “Buena”, alcanzando así un 100% de valoraciones positivas.

La ausencia de calificaciones negativas (“Mala” o “Muy Mala”) y de respuestas indecisas (“No Sabe”) evidencia una percepción claramente favorable del servicio prestado. Ningún usuario evaluó la atención como “Regular”, lo que sugiere que, si bien hay margen para mejoras puntuales, todos los participantes reconocen la calidad y excelencia de la atención recibida.

Este consenso positivo refuerza la confianza en los procesos de la unidad y sirve como motivación para continuar consolidando los estándares de calidad y mantener la atención centrada en el paciente.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS



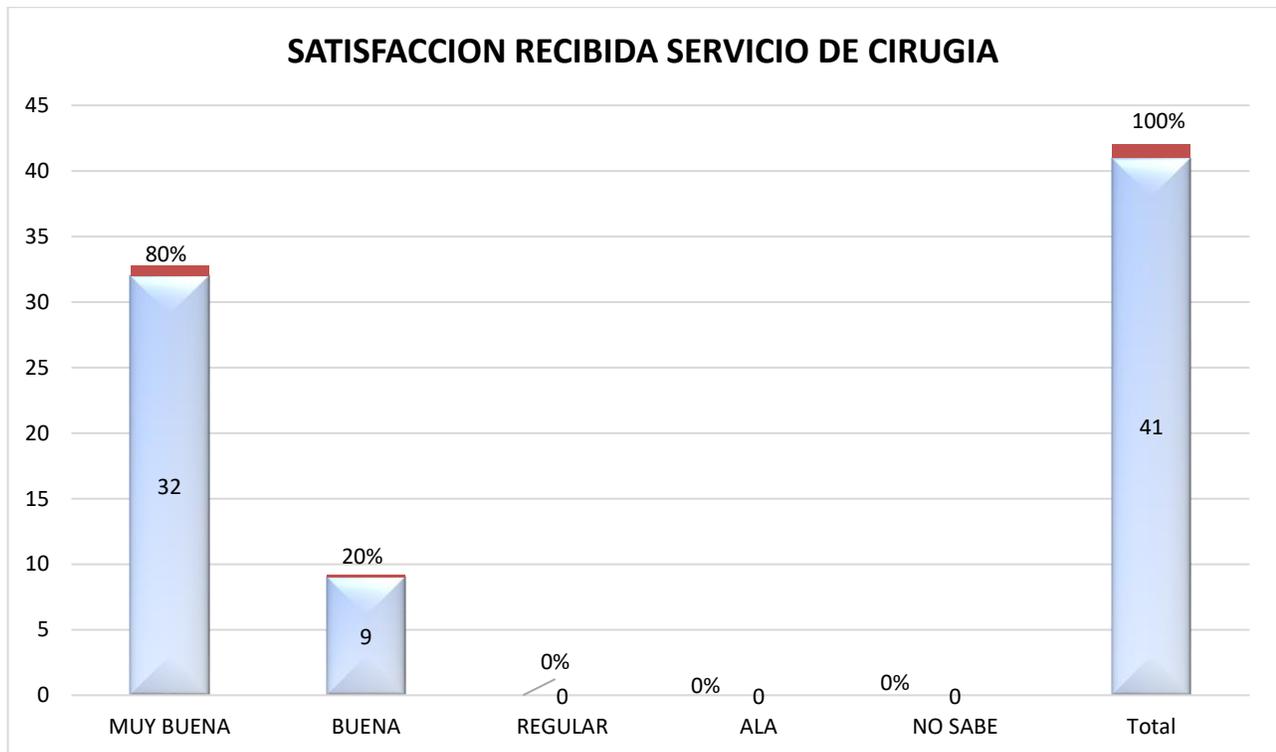
**Gráfico No 6**

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 10 de 33</b>

El servicio de la UCI de Adultos del Hospital Regional de Sogamoso presenta un nivel de satisfacción del 100%, ya que todas las respuestas de la encuesta se ubicaron en las categorías positivas, “Muy Buena” y “Buena”. Este resultado indica que la atención médica, la calidad del personal y los procesos en la unidad cumplen o superan las expectativas de los pacientes y sus familias. La ausencia de valoraciones negativas o neutrales en un entorno crítico como este constituye un logro destacable y refleja un compromiso constante con la excelencia en la atención al paciente.

Este nivel de satisfacción valida el esfuerzo y la dedicación del equipo humano y técnico, y al mismo tiempo establece una base sólida para continuar fortaleciendo la calidad del servicio. Mantener estos estándares, junto con la escucha activa de las necesidades de los usuarios, será fundamental para consolidar y mejorar aún más la experiencia de quienes requieren atención en esta unidad.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA



**Gráfico No. 7**

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 33

El servicio de cirugía del Hospital mostró un alto nivel de satisfacción, con el 100% de las respuestas en categorías positivas (“Muy Buena” y “Buena”), y más del 80% concentradas en “Muy Buena”, lo que evidencia que el servicio no solo cumple, sino que frecuentemente supera las expectativas de los pacientes en un proceso que suele ser estresante y complejo.

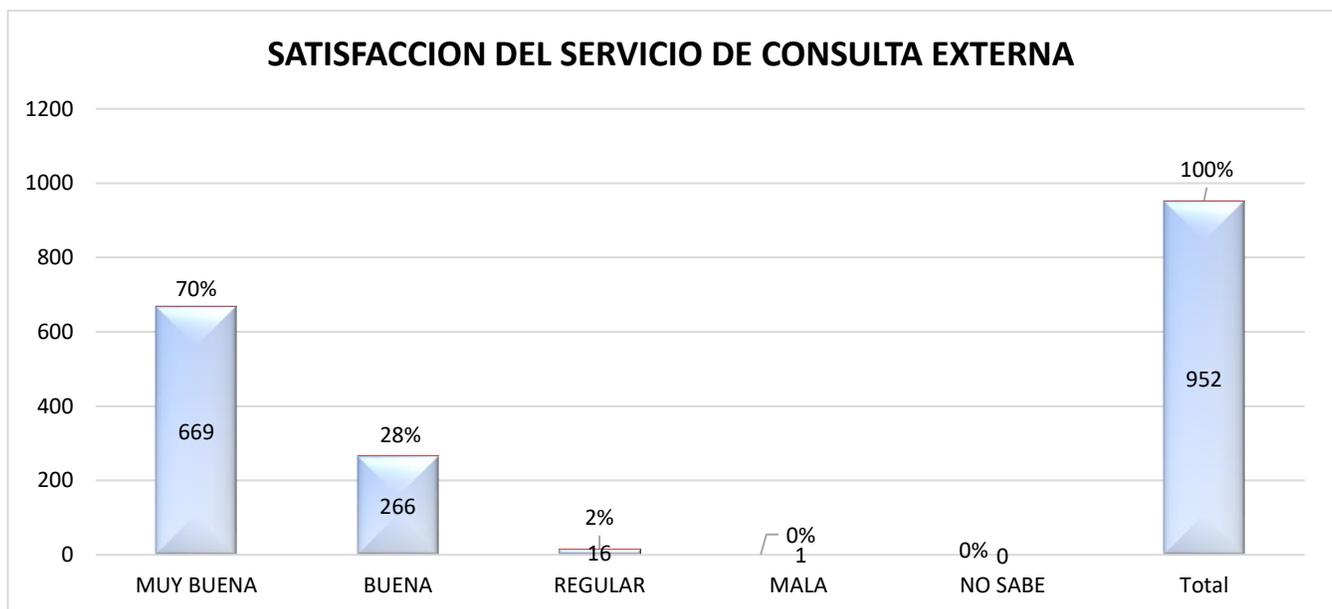
Estos resultados reflejan la eficacia del equipo quirúrgico, la calidad del acompañamiento al paciente y la adecuada gestión de los procesos pre, intra y postoperatorios. La percepción positiva constituye un reconocimiento al compromiso del personal con la seguridad, la empatía y la excelencia clínica.

No obstante, seguir fortaleciendo aspectos como la comunicación, la humanización del cuidado y la atención oportuna permitirá no solo mantener estos altos niveles de satisfacción, sino también identificar nuevas oportunidades de mejora y consolidar una cultura de calidad centrada en el paciente.

## SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

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

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 952



**Gráfico No.8**

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 12 de 33</b>

La gran mayoría de los encuestados reporta una satisfacción altamente positiva con el servicio de Consulta Externa:

- ✓ “Muy Buena”: 669 personas (70 %) calificaron el servicio en esta categoría, siendo la más representativa. Esto refleja una percepción general sobresaliente y una valoración destacada del servicio recibido.
- ✓ “Buena”: 266 personas (28%) consideraron que la atención fue buena, lo que confirma una experiencia satisfactoria para casi un tercio de los usuarios.
- ✓ “Regular”: Solo 16 personas (2 %) calificaron el servicio como regular, lo cual representa un porcentaje mínimo y señala oportunidades puntuales de mejora.
- ✓ No se registraron calificaciones negativas (“Mala” o “Muy Mala”), ni respuestas indecisas (“No Sabe”).

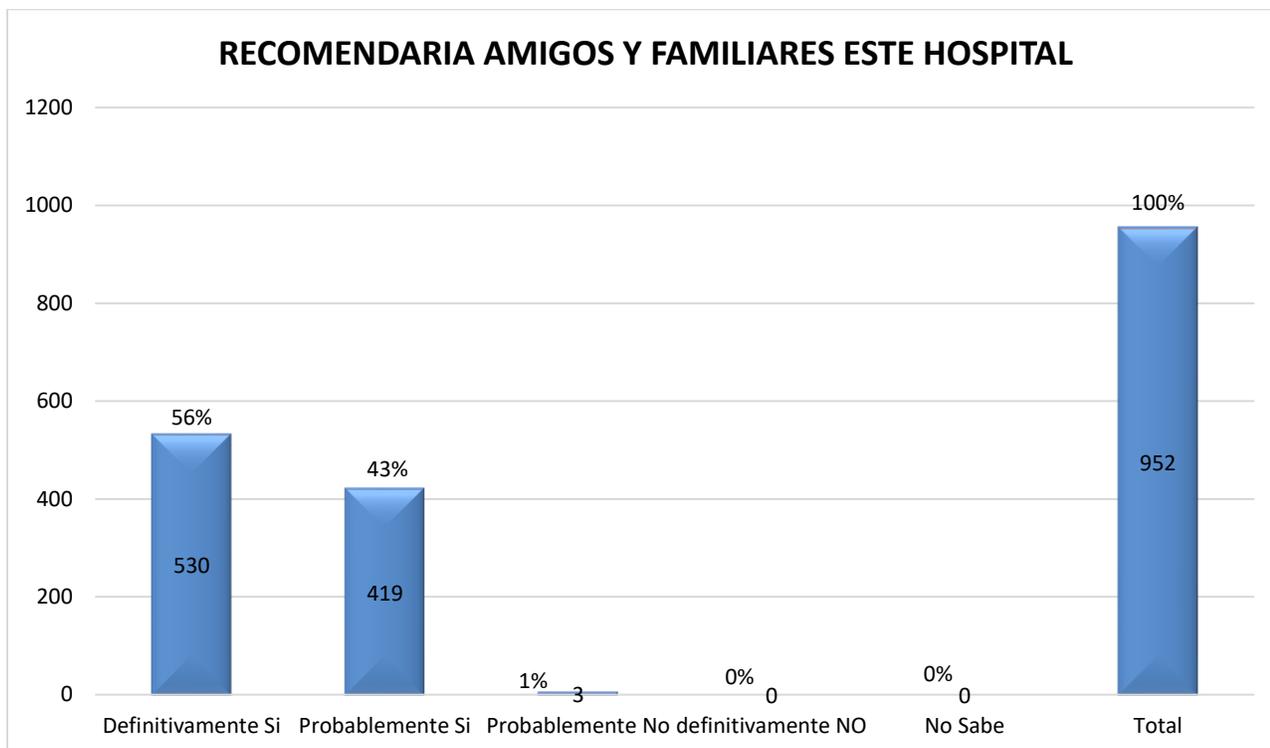
El servicio de Consulta Externa registra un nivel de satisfacción excelente, con un 98 % de respuestas positivas, lo que indica que la atención brindada cumple o incluso supera las expectativas de la mayoría de los pacientes.

La ausencia de valoraciones negativas, junto con la alta concentración de respuestas en la categoría “Muy Buena”, evidencia la efectividad de los procesos, la calidad del talento humano y el compromiso institucional con la atención centrada en el usuario.

Aunque un 2 % de respuestas “Regulares” señala áreas puntuales de mejora, el balance general refuerza la percepción de confianza, eficiencia y humanización en el servicio prestado, consolidando su reputación y la satisfacción de los pacientes.

 Hospital Regional de Soğamoso 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 33

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



### GRAFICA No.9

La mayoría de los encuestados manifiesta una intención positiva de recomendar el hospital a familiares y amigos. De un total de 952 personas encuestadas, los resultados fueron los siguientes:

- “Definitivamente Sí”: 530 personas (56 %) indicaron que definitivamente recomendarían el hospital. Esta categoría concentra el mayor número de respuestas, lo que refleja un alto nivel de confianza y satisfacción con la atención recibida.
- “Probablemente Sí”: 419 personas (43 %) manifestaron que probablemente recomendarían el hospital, lo cual complementa el panorama general de percepción favorable.

En conjunto, estas dos categorías representan un 99 % del total de respuestas, lo que evidencia un nivel de recomendación excepcionalmente alto.

- se registraron 3 respuestas en la categoría "Probablemente no" y no se obtuvieron respuestas en las categorías "Definitivamente no" ni "No sabe". Esto indica un nivel bajo de rechazo e incertidumbre, lo cual sugiere una aceptación general hacia el tema evaluado y una actitud predominantemente afirmativa entre los participantes.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 33

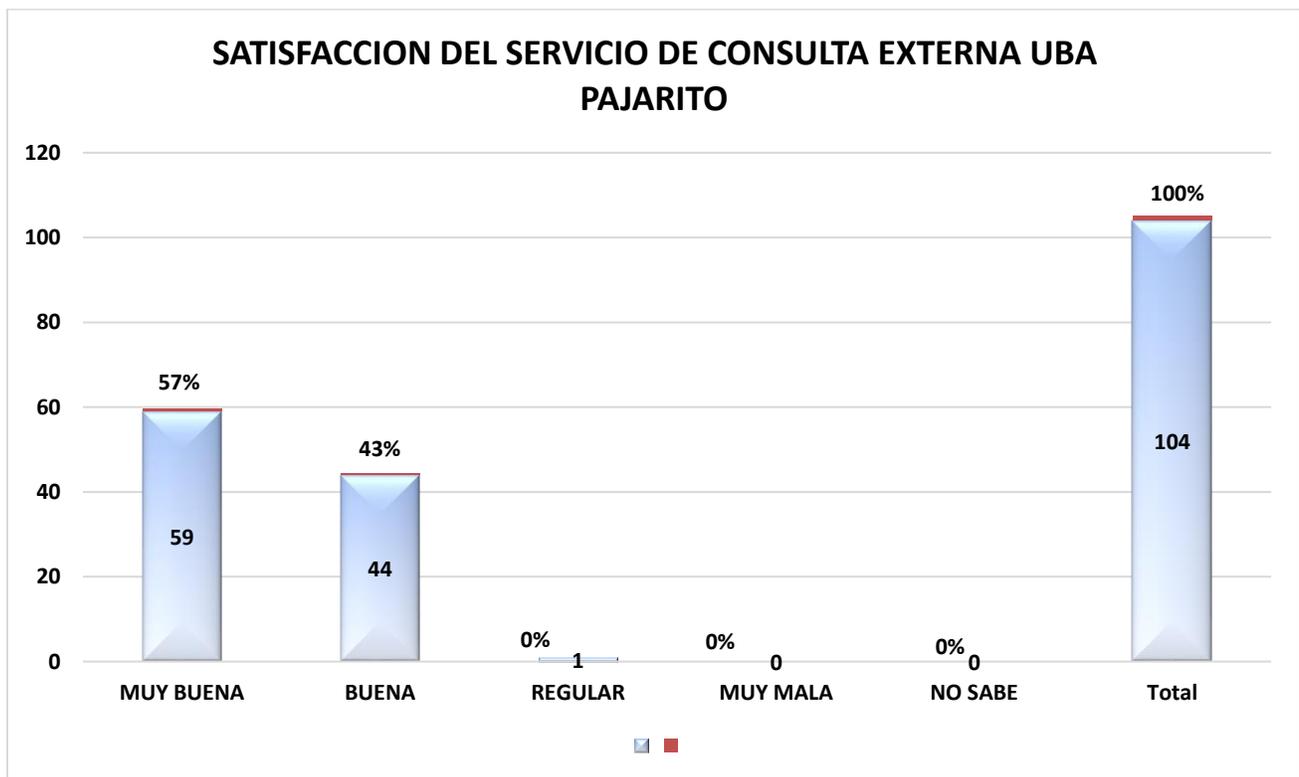
Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del hospital, sustentada en la experiencia satisfactoria de los usuarios. La ausencia de respuestas negativas y la predominancia de valoraciones afirmativas refuerzan la solidez de la imagen institucional, así como la efectividad de los servicios y el impacto favorable de la atención brindada.

Este elevado nivel de recomendación no solo valida el compromiso y esfuerzo del equipo humano y la eficiencia de los procesos institucionales, sino que también constituye un indicador clave de confianza, reputación y calidad, consolidando la posición del hospital ante sus pacientes.

### UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 104

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



GRAFICA No.10

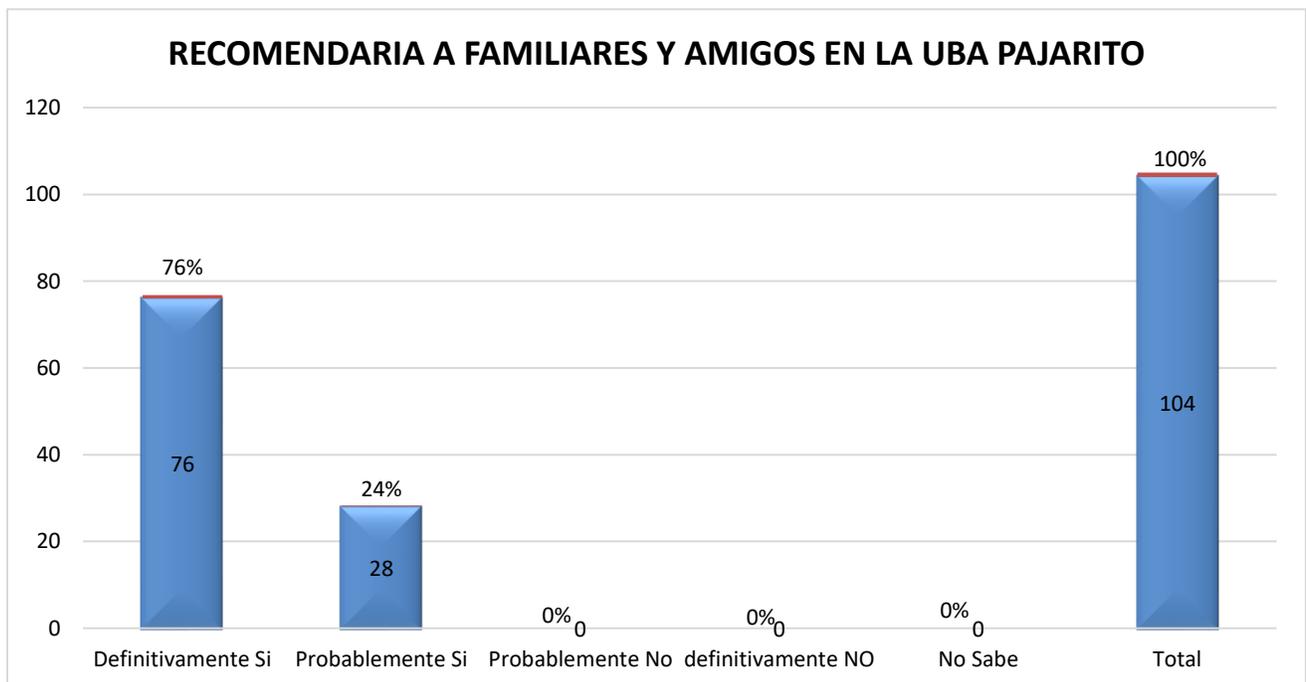
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 33

a evaluación del servicio de Consulta Externa en la UBA Pajarito refleja una percepción extraordinariamente positiva por parte de los usuarios. De los 104 encuestados, el 100 % calificó el servicio como “Muy Bueno” (57 %) o “Bueno” (43 %), sin registrarse respuestas en categorías de insatisfacción o incertidumbre (“Regular”, “Malo”, “Muy Malo” o “No sabe”). Esta unanimidad en la satisfacción evidencia no solo un alto desempeño operativo, sino también una clara alineación entre las expectativas de los usuarios y la calidad efectiva del servicio prestado.

Adicionalmente, la fuerte intención de recomendación —con el 100 % de los usuarios de esta unidad, así como de Consulta Externa y UBA Busbanza, afirmando que definitiva o probablemente recomendarían el hospital— refuerza la confianza institucional y posiciona a la UBA como un referente positivo dentro de la red de atención en salud.

La ausencia de respuestas negativas y la mínima incertidumbre constituyen un indicador sólido de credibilidad y confianza en la atención brindada, mostrando que la experiencia del usuario ha sido coherente, eficiente y humana. Estos resultados consolidan una imagen institucional fuerte y confiable, construida sobre la base de una atención de calidad, un trato digno y procesos organizativos efectivos.

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



**GRAFICA No. 11**

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 33

El gráfico presenta los resultados de una encuesta realizada a 104 personas sobre la intención de recomendar el servicio de la UBA Pajarito a familiares y amigos. Los datos revelan un alto nivel de confianza y satisfacción.

Intención Positiva: La gran mayoría, un 97% del total de encuestados, mostró una intención de recomendación positiva. De este grupo:

- ✓ 76% (76 personas) respondieron "Definitivamente Sí", lo que evidencia un nivel de satisfacción muy alto.
- ✓ 24% (28 personas) respondieron "Probablemente Sí", reflejando una intención positiva, aunque con un menor grado de certeza.

Opiniones Menos Favorables: Probablemente No" lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías de "Definitivamente No" ni "No Sabe".

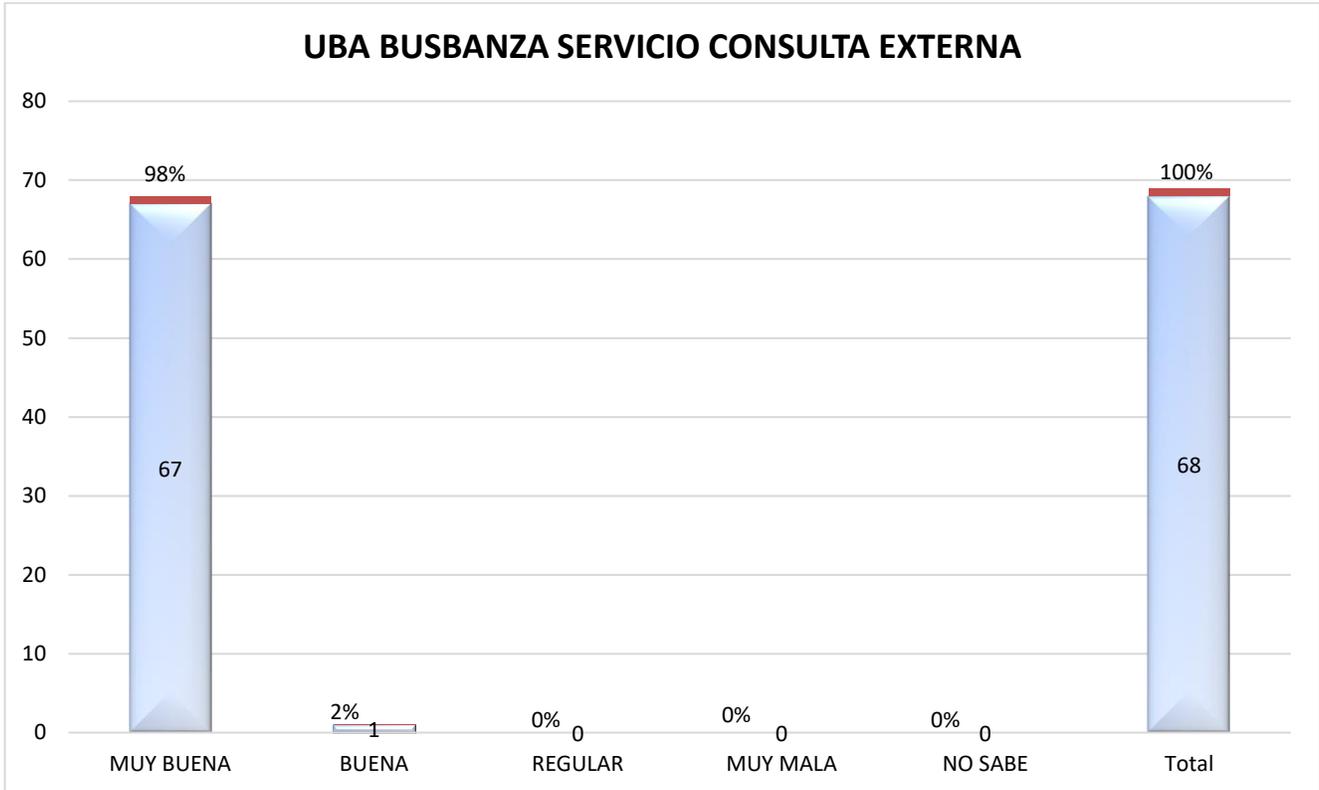
El servicio de la UBA Pajarito mantiene una imagen institucional sólida y una intención de recomendación excepcionalmente alta. La ausencia de opiniones negativas y la baja proporción de respuestas menos favorables confirman que la experiencia de los usuarios es, en su gran mayoría, altamente satisfactoria.

## UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **68**

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

 Hospital Regional de Soğamoso 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 17 de 33



### GRAFICA No. 12

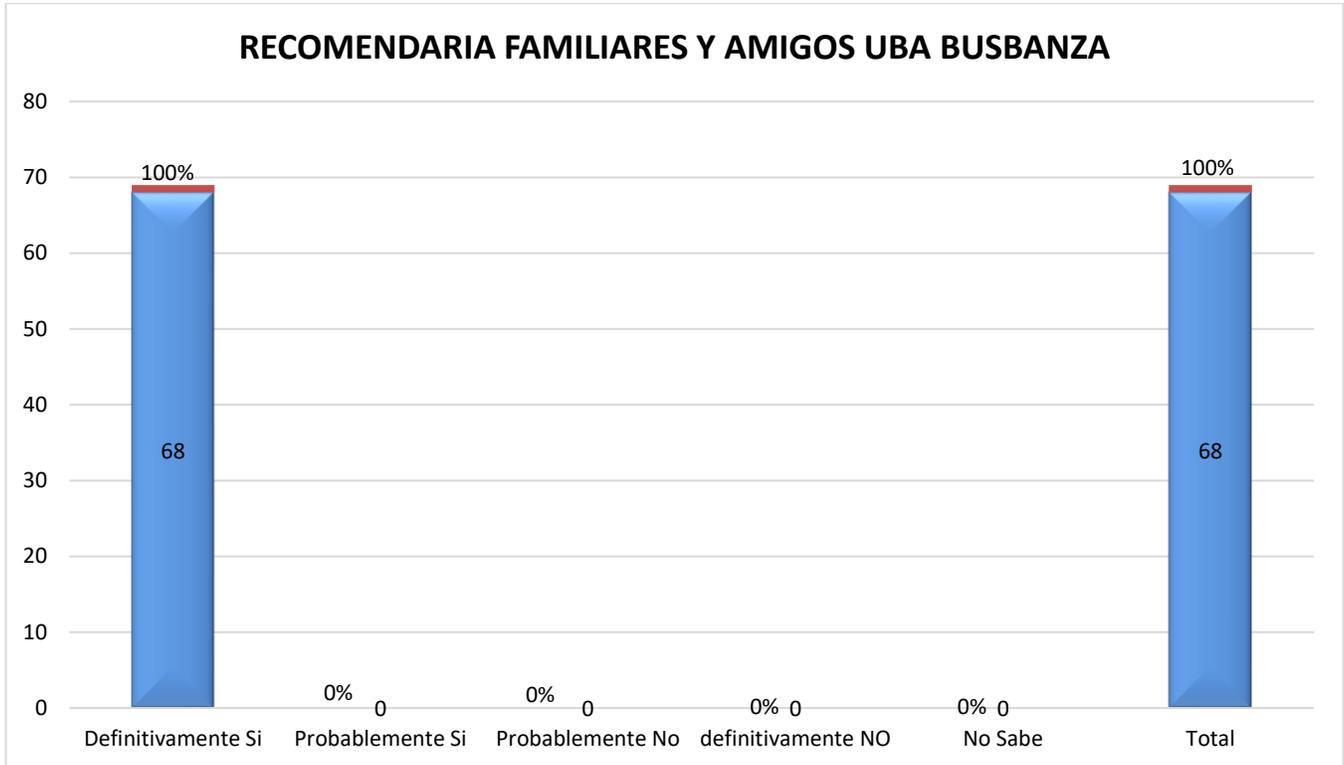
El gráfico N.º 12, que evalúa la experiencia global con los servicios en salud prestados en la Unidad Básica de Busbanza se evidencia un nivel de satisfacción excepcionalmente alto. Los resultados, basados en una muestra de **68 personas**, son los siguientes:

- **Muy Buena: 67 personas**, lo que representa un **98%** del total de encuestados, calificaron el servicio de esta manera.
- **Buena: 1 persona**, es decir, el **2%**, consideró el servicio como "Buena".

En conclusión, la totalidad de los encuestados (100%) manifestó una percepción positiva frente a la atención recibida, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción con el servicio prestado en la UBA Busbanza. Este resultado refleja no solo la calidad y eficiencia en la atención brindada, sino también la confianza y el reconocimiento de los usuarios hacia el compromiso del personal por ofrecer un servicio humanizado, oportuno y de excelencia.

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 33

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



**GRAFICA No.13**

El gráfico demuestra un nivel de recomendación **perfecto y excepcionalmente alto** para la UBA Busbanza, basado en una muestra de 68 personas. La totalidad de los encuestados mostró una intención positiva de recomendar el servicio.

- Definitivamente sí: 68 personas (100%) afirmaron que recomendarían sin duda los servicios de la UBA Busbanza a sus familiares y amigos, lo que evidencia un respaldo absoluto y una alta confianza en la atención recibida.

Intención positiva total: En consecuencia, el 100% de los encuestados expresó una intención positiva de recomendación.

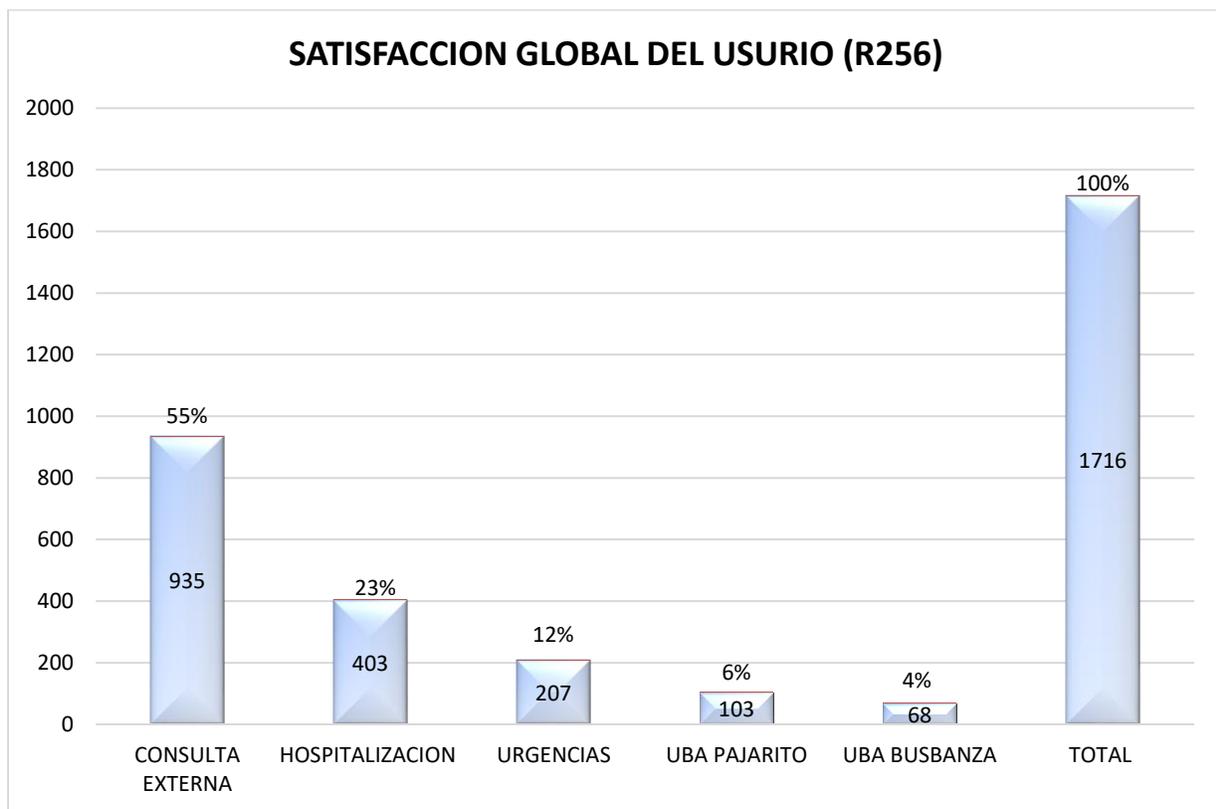
La ausencia total de respuestas negativas (“Probablemente no”, “Definitivamente no”) y de incertidumbre (“No sabe”) constituye un indicador sobresaliente del nivel de satisfacción y

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 19 de 33</b>

de la confianza depositada por los usuarios en los servicios de la UBA Busbanza.

Estos resultados reflejan una reputación institucional sólida y una alta fidelización de los usuarios, quienes no solo valoran positivamente la calidad del servicio, sino que también se convierten en promotores activos de la atención brindada. Esta tendencia fortalece la imagen de la unidad como referente de excelencia, calidez humana y compromiso con la prestación de servicios de salud de calidad.

### SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



**Grafica N.14**

Total, de 1716 usuarios que respondieron la encuesta con alto grado de satisfacción.

#### Consulta Externa (935 usuarios, 55%)

Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra, representando más de la mitad de los usuarios evaluados. La elevada participación en esta categoría indica que la consulta

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 33

externa es un elemento clave para la percepción general de la satisfacción con los servicios del hospital, reflejando su importancia en la experiencia del paciente.

### **Hospitalización (403 usuarios, 23%):**

Este servicio constituye el segundo grupo más numeroso de la muestra, representando casi una cuarta parte del total de usuarios evaluados. La experiencia en hospitalización suele tener un impacto considerable en la percepción del paciente, dado que implica una interacción prolongada y directa con el personal médico y de enfermería, así como con los procesos de atención y cuidado durante su estadía.

### **Urgencias (207 usuarios, 12%):**

Este servicio representa una proporción significativa de los usuarios evaluados. La satisfacción en urgencias resulta especialmente importante debido a la naturaleza crítica y frecuentemente estresante de las visitas, donde la rapidez, la eficiencia y la calidad de la atención influyen directamente en la percepción general del hospital.

### **UBA Pajarito (87 usuarios, 5%) y UBA Busbanza (67 usuarios, 4%):**

Estos servicios registran un menor número de usuarios evaluados en comparación con otras áreas, lo cual es esperado al tratarse de unidades de atención básica o descentralizadas con menor volumen. Aunque su influencia individual en la satisfacción global es más limitada, su análisis resulta relevante para comprender la percepción de los usuarios en todas las unidades del hospital y asegurar la calidad de la atención en cada servicio.

### **Conclusiones Generales:**

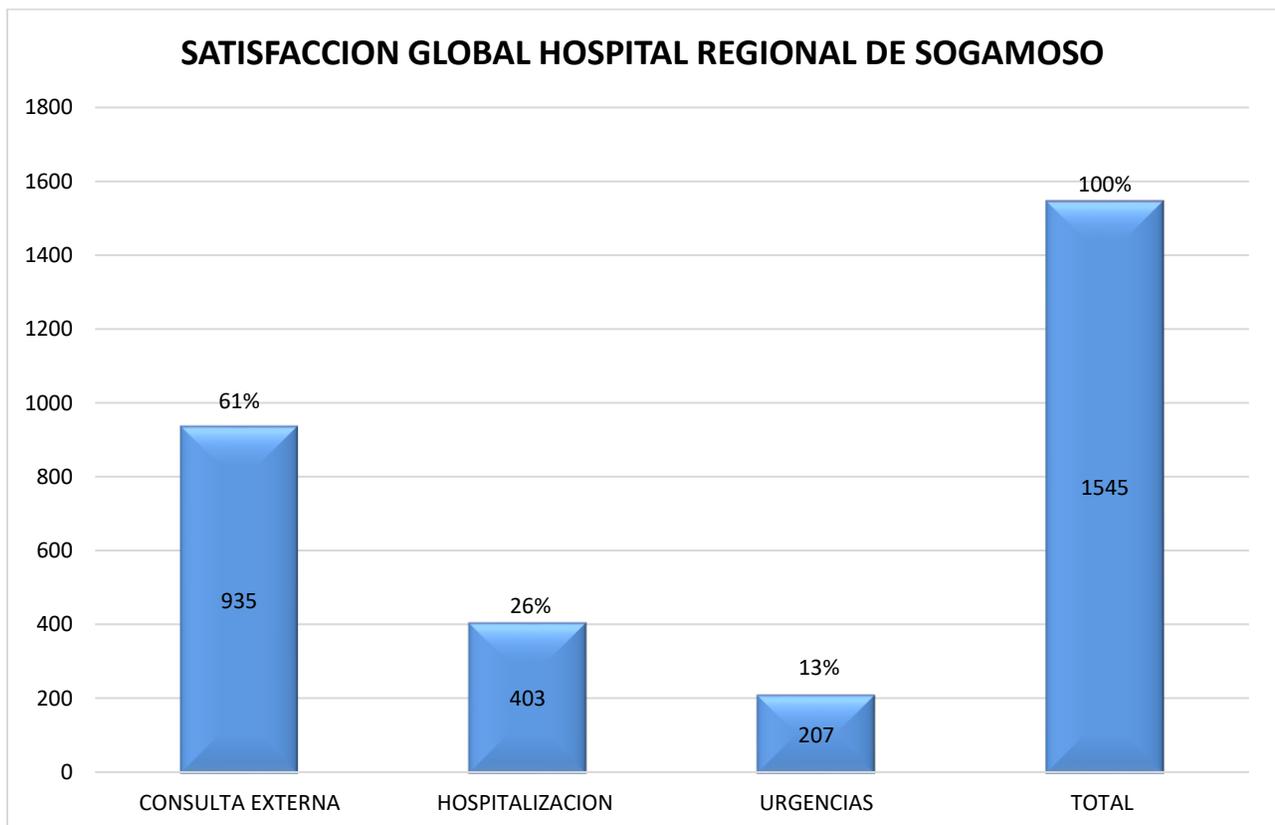
- ✓ La mayoría de los usuarios que participaron en la evaluación de satisfacción accedieron a través de los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, lo que indica que cualquier mejora o eventualidad en estas áreas tendrá el mayor impacto en la percepción global de la calidad y satisfacción del hospital.
- ✓ El gráfico proporciona una visión clara de la distribución de los usuarios evaluados por servicio, destacando que Consulta Externa y Hospitalización son los pilares en

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 21 de 33</b>

términos de volumen de pacientes dentro de esta evaluación.

- ✓ En el mes de octubre, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. alcanzó un alto porcentaje de satisfacción global en sus diferentes servicios, lo que refleja el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención recibida y su experiencia positiva durante el proceso de atención.
- ✓ El alto porcentaje de satisfacción alcanzado en octubre refleja el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios. Este nivel de satisfacción se atribuye a la eficiencia y profesionalismo del personal, así como a la capacidad del hospital para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad. Además, este elevado índice evidencia el impacto positivo de las mejoras en los procesos y procedimientos, fortaleciendo la confianza de los usuarios en los servicios del hospital.

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



 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 33

## Grafica No.15

El gráfico presenta la distribución de la "Satisfacción Global" de los usuarios en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., desagregada por los principales servicios, basándose en un total de 1.545 respuestas.

### CONSULTA EXTERNA

- Número de usuarios satisfechos: 935
- Porcentaje del total global: 61%
- Observación: Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra. Su desempeño tiene un impacto directo en la percepción global de satisfacción, reflejando su importancia dentro de la experiencia del paciente.

### HOSPITALIZACIÓN

- Número de usuarios satisfechos: 403
- Porcentaje del total global: 26%
- Observación: Representa el segundo grupo más numeroso de la muestra. La experiencia en hospitalización suele influir de manera significativa en la percepción del paciente, debido a la interacción prolongada con el personal y los procesos de atención durante la estadía.

### URGENCIAS

- Número de usuarios satisfechos: 207
- Porcentaje del total global: 13%
- Observación: Este servicio contribuye de manera relevante a la satisfacción global, considerando la naturaleza crítica y frecuentemente estresante de las visitas, donde la rapidez y calidad de la atención impactan directamente en la percepción del hospital.

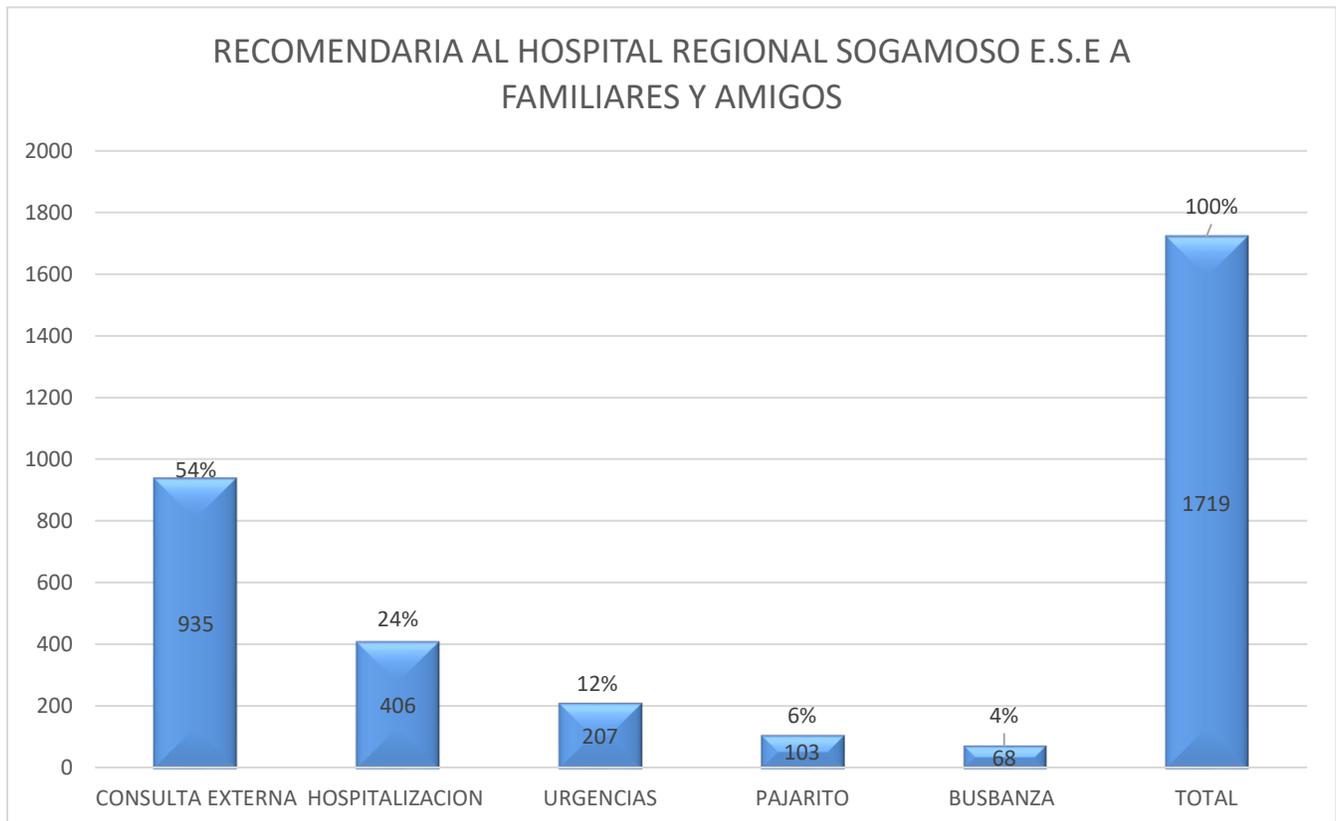
### SATISFACCIÓN GLOBAL

El número total de respuestas de satisfacción recopiladas fue de 1.545, constituyendo la base para evaluar la percepción general de los usuarios sobre los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Los datos reflejan experiencias mayoritariamente positivas, permitiendo establecer un indicador confiable de la satisfacción global.

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 33

El análisis de satisfacción del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. demuestra que la institución mantiene un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios. La mayoría de las experiencias positivas se concentran en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, los cuales representan los principales motores de la satisfacción global. Estos resultados reflejan el compromiso del hospital con la calidad, la atención humanizada y la mejora continua, así como la eficacia de las estrategias implementadas para garantizar un servicio eficiente, oportuno y confiable. En conjunto, la evaluación evidencia que los esfuerzos del hospital impactan de manera positiva en la satisfacción global de los usuarios, fortaleciendo la confianza y fidelidad de los pacientes y consolidando el prestigio de la institución como referente de excelencia en la prestación de servicios de salud.

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



**GRAFICO NO. 16**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 33

## DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El gráfico presenta la distribución de las respuestas sobre la intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. a familiares y amigos, desagregada por el servicio principal utilizado por el encuestado, basándose en un total de 1.719 respuestas. A diferencia de otros gráficos que muestran categorías como “Definitivamente Sí” o “Probablemente Sí”, este gráfico suma todas las respuestas positivas de recomendación por servicio, proporcionando una visión general de dónde proviene la intención de recomendación.

## CONSULTA EXTERNA

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 935
- ✓ Porcentaje del total global: 54%
- ✓ Observación: Este servicio es el principal motor de las recomendaciones, aportando más de la mitad del total. Esto refleja su alto volumen de pacientes y la interacción frecuente que genera, consolidando su rol central en la percepción positiva del hospital.

## HOSPITALIZACIÓN

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 406
- ✓ Porcentaje del total global: 24%
- ✓ Observación: Contribuye significativamente a la intención de recomendación, indicando que las experiencias durante las estancias hospitalarias son mayoritariamente positivas y generan confianza en la atención recibida.

## URGENCIAS

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 207
- ✓ Porcentaje del total global: 12%
- ✓ Observación: Aunque el volumen de atención es menor que el de Consulta Externa, las experiencias positivas en este servicio resaltan la eficiencia y la capacidad del hospital para brindar atención oportuna en situaciones críticas.

## UBA PAJARITO

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 103
- ✓ Porcentaje del total global: 6%

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 33

- ✓ Observación: Su contribución a la intención de recomendación es destacable, reflejando la calidad y cercanía de la atención brindada en esta unidad, así como la satisfacción de los usuarios con el servicio personalizado que reciben.

### UBA Busbanza

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 68
- ✓ Porcentaje del total global: 4%
- ✓ Observación: Aunque representa una proporción menor, la intención de recomendación de sus usuarios evidencia la confianza y la percepción positiva del servicio, mostrando que incluso en unidades más pequeñas se mantienen altos estándares de atención.

### INTENCIÓN DE RECOMENDACIÓN – TOTAL GENERAL

El número total de respuestas que indican una intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. es de 1.719, lo que representa el 100% de la muestra evaluada.

El análisis de la intención de recomendación evidencia que los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. presentan un alto nivel de disposición a recomendar los servicios del hospital a familiares y amigos. La mayor parte de las recomendaciones proviene de Consulta Externa y Hospitalización, lo que refleja la centralidad y calidad de estos servicios en la percepción positiva de los usuarios. Aunque los servicios con menor volumen, como Urgencias, UBA Pajarito y UBA Busbanza, contribuyen en menor medida, sus aportes son relevantes para comprender la satisfacción integral en todas las unidades. En conjunto, estos resultados destacan la confianza y fidelidad de los usuarios, evidenciando que los esfuerzos del hospital en atención humanizada, eficiente y de calidad generan un impacto positivo significativo en la recomendación y percepción general de la institución.

### Conclusiones Principales:

- **Alta propensión a la recomendación:** La totalidad de las respuestas positivas de recomendación (1719) sugiere que el hospital mantiene un alto nivel de confianza y satisfacción entre sus usuarios. La proporción de experiencias negativas que podrían

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 33

generar una no recomendación es muy baja, lo que evidencia la efectividad y calidad del servicio prestado.

- **Consulta Externa** como motor principal: Este servicio es el que más impulsa la intención de recomendación, consolidándose como un pilar clave para la imagen positiva del hospital en la población de Sogamoso.
- **Servicios críticos bien valorados:** Tanto Hospitalización como Urgencias, áreas que suelen implicar mayor complejidad y exigencia, también generan un volumen significativo de recomendaciones, reflejando la calidad, eficiencia y humanización de la atención en estos servicios.
- **Contribución destacable de las UBAS:** Las unidades UBA Pajarito y UBA Busbanza, aunque con menor volumen de usuarios, aportan de manera positiva a la recomendación general. Esto evidencia su relevancia en la atención primaria y la percepción favorable que generan en su ámbito local.
- **Estrategia de crecimiento basada en la satisfacción:** La elevada tasa de recomendación constituye un activo estratégico para el hospital, ya que el voz a voz positivo fortalece la confianza de la comunidad, potencia la captación de nuevos pacientes y refuerza la credibilidad y presencia institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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

SERVICIO	CANTIDAD	%
URGENCIAS	207	13%
CONSULTA EXTERNA	935	61%
HOSPITALIZACION	406	26%
<b>TOTAL</b>	<b>1548</b>	<b>100%</b>

La tabla presenta la distribución de usuarios (cantidad y porcentaje) según el servicio principal utilizado, con un total de 1.548 interacciones. Asumiendo que esta tabla representa la base de usuarios en condiciones de recomendar el hospital (es decir, aquellos que han tenido contacto

 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 OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 27 de 33

directo con los servicios), es posible inferir la relevancia de cada área en la generación de recomendaciones y su impacto en la percepción global del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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

#### **URGENCIAS**

- ✓ Cantidad: 207 usuarios
- ✓ Porcentaje: 13% del total de interacciones
- ✓ Observación: Este 13% representa a los usuarios que, tras su experiencia en Urgencias, estarían en posición de recomendar el hospital. Dada la naturaleza crítica de este servicio, brindar una experiencia positiva es clave para generar confianza y recomendaciones.

#### **CONSULTA EXTERNA**

- ✓ Cantidad: 935 usuarios
- ✓ Porcentaje: 61% del total de interacciones
- ✓ Observación: Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios, superando la mitad de todas las interacciones. Su calidad es fundamental para la generación de recomendaciones, al ser el principal punto de contacto con la población.

#### **HOSPITALIZACIÓN**

- ✓ Cantidad: 406 usuarios
- ✓ Porcentaje: 26% del total de interacciones
- ✓ Observación: Un porcentaje importante de usuarios utiliza el servicio de Hospitalización. La experiencia durante la estadía suele ser prolongada y significativa, proporcionando a estos 406 usuarios una base sólida para formar una opinión positiva y recomendar el hospital.

### **Conclusiones Clave sobre Usuarios que Recomendarían el Hospital:**

**Consulta Externa: El Mayor Generador Potencial de Recomendaciones:** Con el 61 % de las interacciones, la Consulta Externa es el servicio más vital para impulsar el boca a boca

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 33

positivo. El alto volumen de pacientes que utilizan este servicio significa que cualquier mejora o mantenimiento de su calidad tendrá un impacto significativo en la percepción general y la recomendación del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

**Hospitalización: Experiencias Profundas que Impulsan Recomendación:** A pesar de tener menos interacciones que la Consulta Externa, el 26% de los usuarios que pasaron por Hospitalización tuvieron una experiencia más intensiva y prolongada. Su satisfacción es clave para generar recomendaciones de alta calidad y credibilidad, ya que su opinión se basa en una interacción más profunda con el hospital.

**Urgencias: Impacto Crítico en la Recomendación:** El 13% de los usuarios de Urgencias representan un grupo importante. La eficiencia y la calidad en momentos de crisis pueden dejar una impresión duradera, haciendo que las recomendaciones de este grupo sean especialmente poderosas en la comunidad de Sogamoso.

**Estrategia de Recomendación Global:** Para maximizar las recomendaciones en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., es fundamental mantener la alta calidad en la Consulta Externa debido a su volumen, y asegurar experiencias excepcionales en Hospitalización y Urgencias, dada la intensidad y criticidad de sus servicios. Estos tres pilares son los principales canales por los que los usuarios actuales se convertirán en promotores del hospital.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 33

### TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE OCTUBRE 2025

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	207
Hospitalización	406
Consulta Externa	952
UBA Busbanza	68
UBA Pajarito	104
<b>TOTAL</b>	<b>1737</b>

La información recopilada en las 1.737 encuestas realizadas evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., ya que 1.716 usuarios reportaron experiencias positivas, lo que representa la gran mayoría de los encuestados. Estos resultados reflejan el compromiso del hospital con la calidad de atención y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios, consolidando la confianza y percepción favorable de los usuarios sobre la institución.

### HALLAZGOS

La información recopilada a través de 1.737 encuestas realizadas en octubre de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso como en las Unidades Básicas de Atención (UBAS) Pajarito y Busbanza, evidencia un alto nivel de satisfacción con los servicios brindados por la institución. La mayoría de los usuarios reportaron experiencias positivas, lo que refleja el compromiso del hospital con la calidad de atención y el bienestar de los pacientes. Además, estos resultados destacan la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios, consolidando la confianza y percepción favorable de los usuarios sobre la institución.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 30 de 33

## SERVICIO DE URGENCIAS

Encuestas realizadas: 207

- ✓ Satisfacción: 100% positiva; “Muy Buena” (80%) y “Buena” (20%).
- ✓ Recomendación: 100% de intención positiva; “Definitivamente Sí” (51%) y “Probablemente Sí” (49%).

La atención en situaciones críticas genera alta confianza y valoración positiva, lo que demuestra la capacidad del hospital para brindar cuidado oportuno y humanizado en momentos de urgencia.

## SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN GENERAL	342
UCI NEONATAL	12
UCI ADULTOS	12
SALAS DE CIRUGIA	41
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>

## HOSPITALIZACION GENERAL

Encuestas realizadas: 407

- ✓ Satisfacción: 100% positiva; “Muy Buena” (80%) y “Buena” (20%).
- ✓ Recomendación: 100% de intención positiva; “Definitivamente Sí” (80%) y “Probablemente Sí” (20%).

La experiencia prolongada en este servicio refuerza la percepción de cuidado integral y calidad en la atención.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 33

## UCI NEONATAL

- En el servicio de Uci Neonata 12 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (67%) "Buena" (33%). Sin reportes de las preguntas "Regular", de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

## UCI ADULTOS

- En el servicio de Uci adultos 12 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (92%) "Buena" (8%). sin reportes de "Regular", "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

## SALAS DE CIRUGIA

- En el servicio de salas de cirugía 41 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (80%) "Buena" (20%). Solo un 5% lo consideró "Regular", sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

## SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (SEDE HOSPITAL REGIONAL:

Encuestas realizadas: 952

- ✓ Satisfacción: 98% "Muy Buena" (70), "Buena" (28%), solo 2% "Regular".
- ✓ Recomendación: 99% positiva; "Definitivamente Sí" (56%) y "Probablemente Sí" (43%).  
"" Probablemente No" (1%)

La Consulta Externa es el principal motor de satisfacción y recomendación, reflejando la atención eficiente y cercana que recibe la población de Sogamoso.

## SERVICIO DE UBA PAJARITO:

Encuestas realizadas: 104

- ✓ Satisfacción: 100% "Muy Buena" (57%), "Buena" (43%).
- ✓ Recomendación: 100% positiva; "Definitivamente Sí" (76%), "Probablemente Sí" (24%).

La unidad ofrece atención cercana y personalizada, generando alta satisfacción y confianza local.

## SERVICIO DE UBA BUSBANZA:

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 32 de 33

Encuestas realizadas: 68

- ✓ Satisfacción: 100% positiva; “Muy Buena” (98%) y “Buena” (2%).
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (100%),

Los usuarios muestran alta satisfacción y disposición a recomendar, reflejando la efectividad de la atención en unidades de menor volumen.

### Satisfacción Global del Usuario (R256)

La satisfacción global se basa en 1716 respuestas, distribuidas por servicio: Consulta Externa (55%), Hospitalización (23%), Urgencias (12%), UBA Pajarito (6%) y UBA Busbanza (4%). La Consulta Externa es el principal pilar de la satisfacción global.

**Satisfacción Global en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E.:** De un total de 1.545 respuestas, la satisfacción global se distribuye principalmente en Consulta Externa (61%), Hospitalización (26%) y Urgencias (13%). La Consulta Externa es el mayor contribuyente.

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

De 1719 encuestas totales de recomendación, los principales contribuyentes son Consulta Externa (54%), Hospitalización (24%) y Urgencias (12%). Las UBAS Pajarito (6%) y Busbanza (4%) también contribuyen.

## CONCLUSIONES

- El **Hospital** Regional de Sogamoso E.S.E. y sus UBAS (Pajarito y Busbanza) presentan altos niveles de satisfacción y recomendación en todos los servicios evaluados, reflejando la confianza y valoración positiva de los usuarios.
- Consulta Externa se consolida como el servicio con mayor volumen de atención y como el principal motor de satisfacción y recomendación global, destacando su rol clave en la percepción general del hospital.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias, a pesar de su complejidad e intensidad, también muestran altos niveles de satisfacción y una considerable intención de recomendación, lo que evidencia la calidad y eficacia de la atención en situaciones

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES OCTUBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 33

críticas.

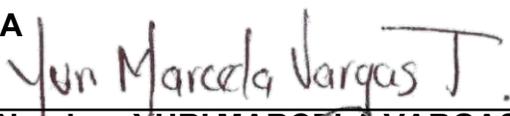
- Las UBAS Pajarito y Busbanza son valoradas de manera excepcional por la gran mayoría de sus usuarios, quienes demuestran plena disposición a recomendarlas, confirmando la efectividad de la atención primaria descentralizada.
- La casi total ausencia de respuestas negativas (“Mala”, “Muy Mala”, “Probablemente No”, “Definitivamente No”) en las encuestas de satisfacción y recomendación constituye un indicador sólido de la confianza y experiencia positiva de los pacientes en todos los servicios del hospital.

## RECOMENDACIONES

Para maximizar las recomendaciones en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., se recomienda lo siguiente:

- **Mantener la Alta Calidad en Consulta Externa:** Dado su alto volumen y su impacto significativo en la satisfacción y recomendación global, es fundamental continuar invirtiendo en la mejora continua y el mantenimiento de la calidad en el servicio de Consulta Externa.
- **Fortalecer la Promoción de las UBAS:** Aunque su contribución al total es menor, las UBAS Pajarito y Busbanza tienen una reputación impecable. Se podría explorar estrategias para aumentar el conocimiento y el acceso a estos servicios para capitalizar su alta tasa de recomendación.
- **Lealtad del Paciente:** La alta tasa de recomendación indica una base de pacientes muy leal. El hospital puede explorar programas o iniciativas que fomenten activamente este boca a boca positivo, como programas de referencia o testimonios, para fortalecer aún más su presencia y credibilidad en el departamento de Boyacá.

FIRMA



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