

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 45

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 (abril a junio), con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la percepción de la calidad de la atención, que permitan formular acciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia, la oportunidad, la seguridad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud ofrecidos por la institución.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el proceso de medición y análisis de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 (abril a junio), mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Unidades Básicas de Atención (UBA), realizadas por el equipo de Humanización.

Asimismo, incluye la consolidación, sistematización y análisis de la información recolectada, permitiendo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, las fortalezas institucionales y las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

Finalmente, el informe presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos, con el propósito de fortalecer la calidad, la oportunidad, la seguridad, la eficiencia y la humanización de la atención, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos institucionales y la satisfacción 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 45

DIRIGIDO A:

A los usuarios internos y externos del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

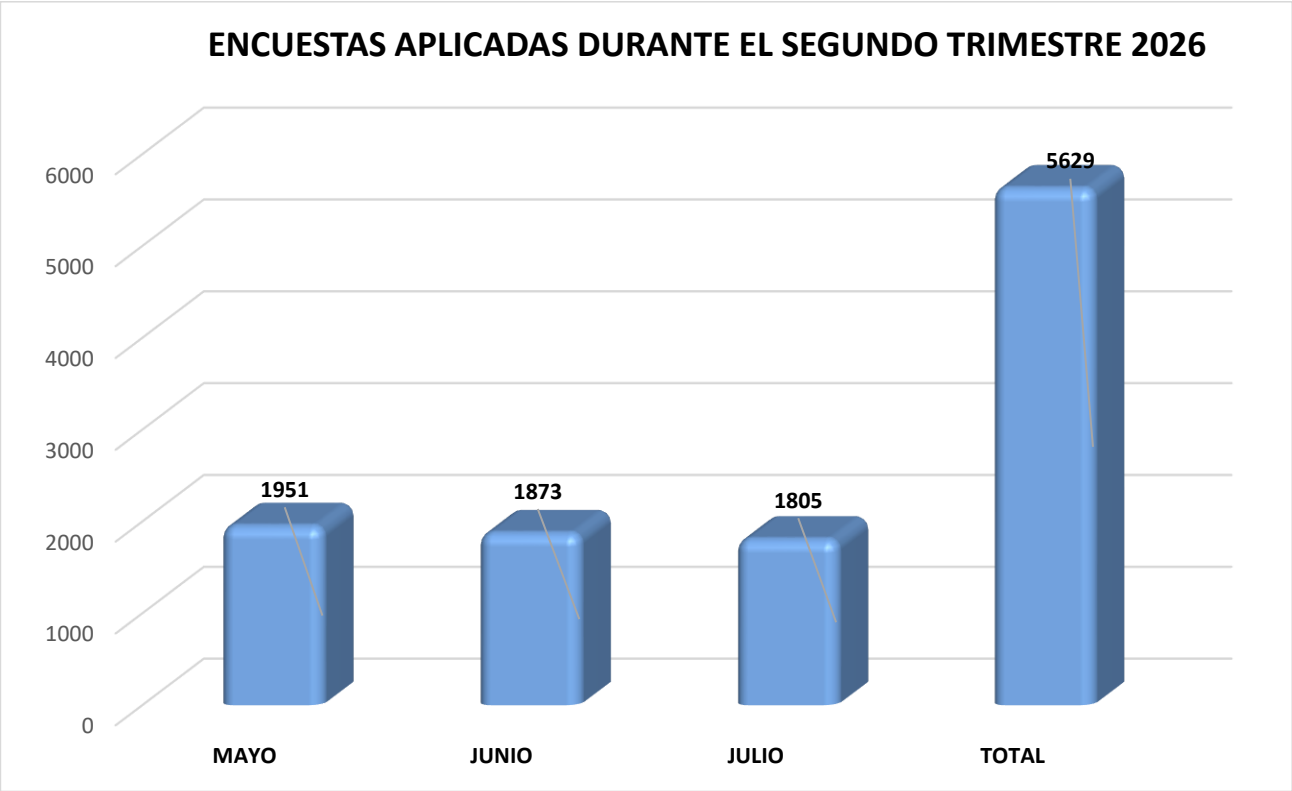
3. DESARROLLO DEL INFORME

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. desarrolla e implementar estrategias orientadas a responder a las necesidades y expectativas de la comunidad, fortaleciendo el control, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos relacionados con la prestación de los servicios de salud. En este contexto, la evaluación sistemática de la satisfacción de los usuarios constituye una herramienta fundamental para medir la percepción de la calidad de la atención, identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones encaminadas al fortalecimiento de la atención humanizada y el mejoramiento continuo institucional.

El presente informe expone el comportamiento de los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo trimestre de 2026, correspondiente al período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. Durante este lapso se aplicaron un total de 5.629 encuestas a usuarios de los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa, así como de las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Busbanza y Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

La información recopilada fue consolidada y analizada con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos, identificar tendencias en la percepción de la atención y establecer acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad, la oportunidad, la seguridad y la humanización de los servicios prestados por la institución.

ENCUESTAS APLICADAS SEGUNDO TRIMESTRE 2026



Gráfica 1. Encuestas aplicadas Segundo trimestre año 2026

Durante el período evaluado se aplicaron un total de 5.629 encuestas de satisfacción a usuarios de los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Unidades Básicas de Atención (UBA) de Busbanza y Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., permitiendo realizar un análisis comparativo del comportamiento mensual de los principales indicadores de calidad percibida por los usuarios.

En el mes de mayo se aplicaron 1.951 encuestas, registrándose el mayor número de instrumentos diligenciados durante el período analizado. Esta participación permitió obtener una muestra representativa de la percepción de los usuarios, evidenciando una valoración favorable frente a la atención recibida, especialmente en aspectos

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 45

relacionados con el trato humanizado, la amabilidad del personal y la calidad del servicio prestado.

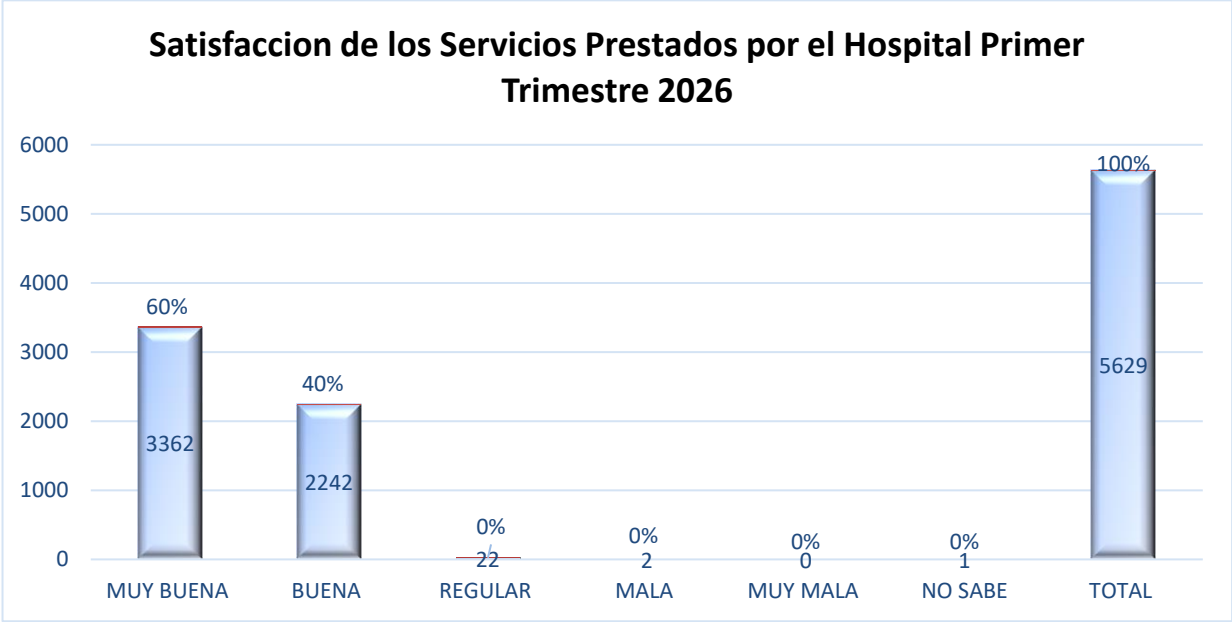
Durante el mes de junio se aplicaron 1.873 encuestas, manteniéndose una participación significativa de los usuarios. Los resultados reflejaron estabilidad en los niveles de satisfacción, destacándose la continuidad en la calidad de la atención y el compromiso del talento humano. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en la prestación de algunos servicios y la optimización de procesos administrativos.

En el mes de julio se aplicaron 1.805 encuestas, observándose una ligera disminución en el número de usuarios encuestados respecto a los meses anteriores. Sin embargo, la cantidad de encuestas continuó siendo suficiente para evaluar la percepción de los usuarios, manteniéndose una tendencia favorable en los indicadores de satisfacción y en la intención de recomendar la institución. Asimismo, persisten oportunidades de fortalecimiento en aspectos como los tiempos de espera y la comunicación e información brindada durante la atención.

En términos generales, el análisis comparativo evidencia una participación constante de los usuarios y una percepción positiva frente a la calidad de los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Los resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua, la humanización de la atención y el fortalecimiento de la experiencia del usuario, al tiempo que orientan la implementación de acciones dirigidas a optimizar la oportunidad en la atención, los procesos administrativos y los canales de información.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 45

RESULTADOS CONSOLIDADOS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2026



Grafica No. 2. Resultados consolidados de satisfacción Segundo Trimestre 2026

El segundo trimestre de 2026 culmina con un nivel de satisfacción altamente favorable, evidenciando que el 99,5 % de los usuarios calificó la atención recibida como "Muy Buena" o "Buena". Este resultado demuestra la consolidación de las estrategias institucionales enfocadas en el fortalecimiento de la calidad de la atención, así como el compromiso permanente del talento humano con la prestación de servicios oportunos, seguros, humanizados y centrados en las necesidades de los usuarios.

Durante este periodo se aplicaron 5.629 encuestas de satisfacción, de las cuales 3.362 usuarios (60 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 2.242 usuarios (40 %) la calificaron como "Buena". Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciando que la institución mantiene altos estándares de calidad y genera confianza en la comunidad usuaria.

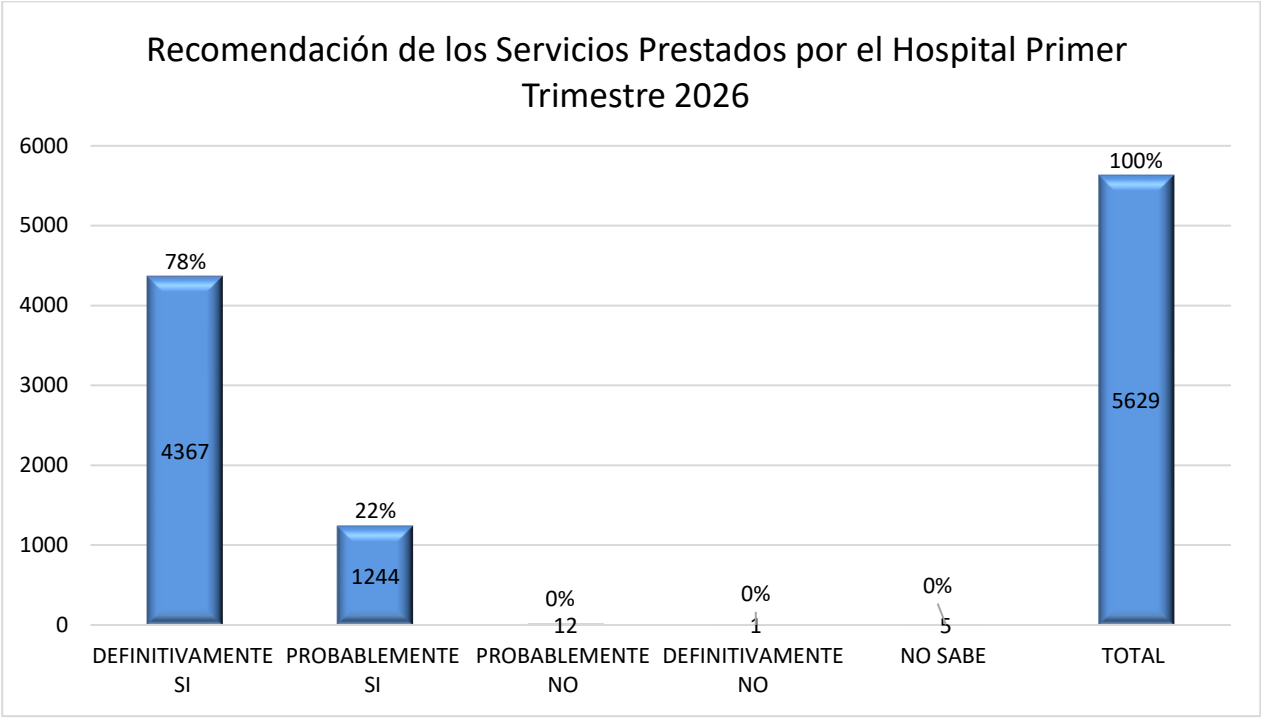
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 45

En relación con las calificaciones menos favorables, únicamente 22 usuarios (0,39 %) calificaron el servicio como "Regular", 2 usuarios (0,04 %) como "Mala", no se registraron respuestas en la categoría "Muy Mala", y 1 usuario (0,02 %) respondió "No sabe". Estas cifras evidencian que las experiencias negativas continúan siendo excepcionales y no representan una tendencia significativa dentro de la percepción general de los usuarios.

Comparado con el trimestre anterior, se observa un incremento importante en el número de encuestas aplicadas, pasando de 4.863 a 5.629, lo que representa un aumento cercano al 16 % en la participación de los usuarios. Asimismo, se mantiene un nivel de satisfacción superior al 99 %, confirmando la estabilidad de la percepción positiva sobre la calidad de los servicios prestados.

Estos resultados ratifican el compromiso institucional con la mejora continua y la humanización de la atención. De igual manera, las pocas valoraciones clasificadas como "Regular" y "Mala" constituyen oportunidades de mejora para fortalecer los procesos asistenciales y administrativos, permitiendo implementar acciones de seguimiento y mejora que contribuyan a mantener e incrementar los niveles de satisfacción alcanzados, en concordancia con la política de calidad y seguridad del paciente del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

CONSOLIDADO DE RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL SEGUNDO TRIMESTRE



Gráfica 4. Consolidado de recomendación de los servicios del hospital Segundo Trimestre

El análisis de la recomendación de los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un nivel sobresaliente de confianza, satisfacción y fidelización por parte de los usuarios. Los resultados reflejan que la gran mayoría de las personas atendidas estaría dispuesta a recomendar la institución a familiares y amigos, constituyéndose este indicador en una muestra del reconocimiento a la calidad de los servicios prestados y al compromiso institucional con una atención segura y humanizada.

De un total de 5.629 encuestas aplicadas, 4.367 usuarios (78 %) manifestaron que "Definitivamente sí" recomendarían el hospital y 1.244 usuarios (22 %) respondieron "Probablemente sí". En conjunto, 5.611 usuarios (99,68 %) expresaron una intención favorable de recomendar la institución, resultado que confirma el alto nivel de aceptación y confianza generado por los servicios de salud ofrecidos.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 45

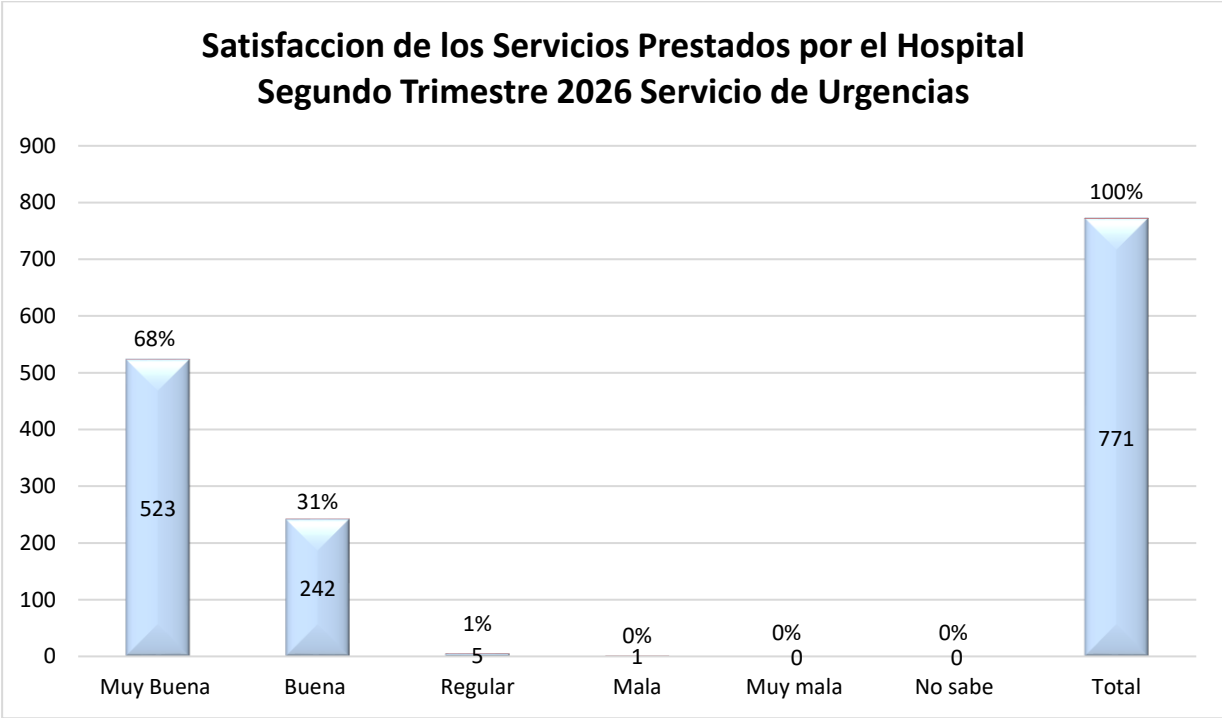
Por otra parte, únicamente 12 usuarios (0,21 %) respondieron "Probablemente no", mientras que no se registraron respuestas en la categoría "Definitivamente no" y solo 6 usuarios (0,11 %) manifestaron "No sabe". Estas cifras demuestran que la intención de no recomendar la institución continúa siendo mínima y que las experiencias desfavorables representan casos aislados que no afectan la percepción positiva general de los usuarios.

Comparado con el trimestre anterior, se observa un incremento en el número de encuestas aplicadas, pasando de 5.531 a 5.629, lo que fortalece la representatividad de los resultados. Aunque se evidencia una redistribución entre las categorías "Definitivamente sí" y "Probablemente sí", el porcentaje global de recomendación permanece por encima del 99 %, consolidando la confianza de los usuarios en la institución.

En conclusión, los resultados del segundo trimestre de 2026 ratifican que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene un excelente nivel de aceptación entre la comunidad usuaria. La elevada intención de recomendación constituye un indicador de la calidad percibida y del fortalecimiento de la cultura institucional orientada a la excelencia, la seguridad del paciente y la humanización de los servicios. Asimismo, las escasas respuestas en las categorías de no recomendación representan oportunidades de mejora que permitirán continuar perfeccionando los procesos asistenciales y administrativos, asegurando la sostenibilidad de estos altos niveles de satisfacción y confianza por parte de la comunidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SERVICIO DE URGENCIAS:

Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud que recibidos a través del servicio en urgencias.



Gráfica 6. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de urgencias.

Durante el segundo trimestre de 2026, el servicio de Urgencias registró un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De un total de 771 encuestas aplicadas, el 99 % de los usuarios calificó la atención recibida como "Muy Buena" o "Buena", evidenciando una percepción altamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados.

Los resultados reflejan el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de una atención segura, oportuna y humanizada, así como el esfuerzo permanente del talento humano por brindar un servicio centrado en las necesidades de los usuarios y sus familias.

Del total de encuestas aplicadas, 523 usuarios (68 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 242 usuarios (31 %) la calificaron como "Buena". Estos resultados demuestran que la gran mayoría de los usuarios percibe positivamente la atención recibida

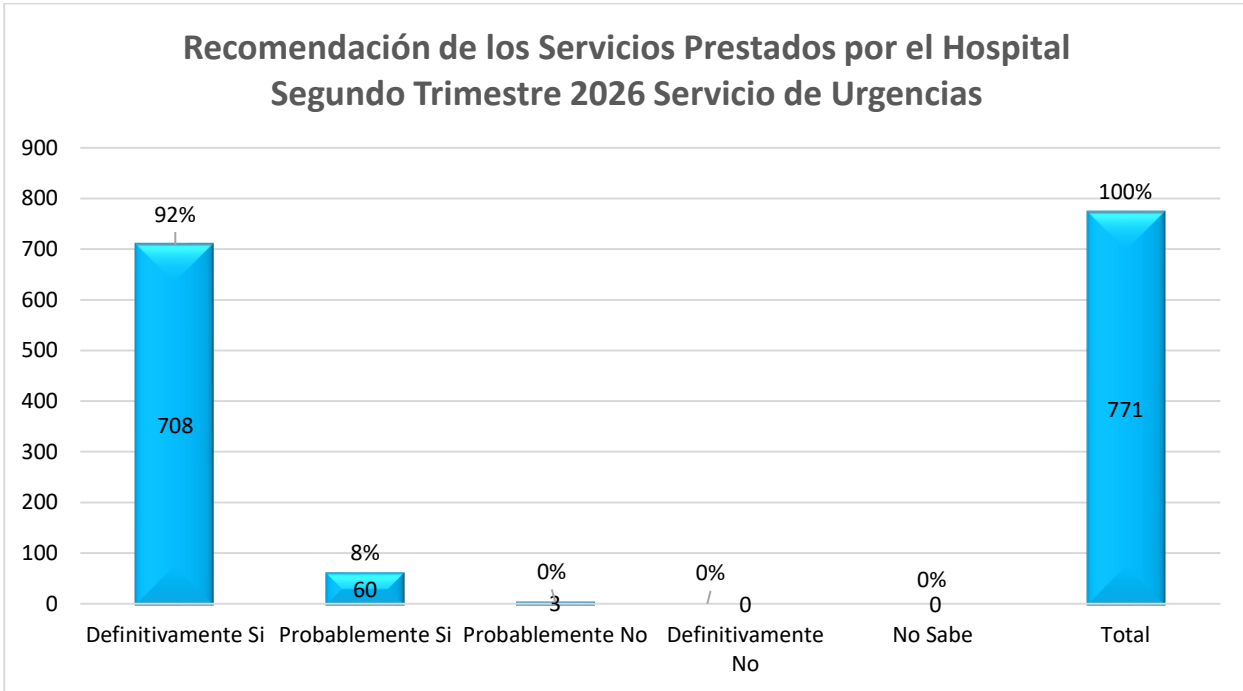
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 45

en el servicio de Urgencias, consolidando este servicio como uno de los pilares de la atención institucional.

Por otra parte, únicamente 5 usuarios (1 %) calificaron la atención como "Regular", lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la oportunidad, la comunicación y la experiencia del usuario. Asimismo, se registró 1 caso con calificación "Mala", equivalente a una proporción inferior al 1 %, mientras que no se presentaron calificaciones en la categoría "Muy Mala" ni respuestas correspondientes a "No sabe", lo que evidencia que las experiencias desfavorables fueron excepcionales y no constituyen una tendencia significativa.

En términos generales, los resultados obtenidos reflejan un elevado nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Urgencias durante el segundo trimestre de 2026, ratificando la efectividad de las acciones implementadas por la institución para garantizar una atención de calidad. No obstante, se recomienda mantener las estrategias de mejoramiento continuo enfocadas en la reducción de tiempos de espera, el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios y la consolidación de una atención cada vez más humanizada y centrada en el paciente.

RECOMENDACIÓN DEL USO DEL HOSPITAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



Gráfica 7. Recomendación del uso del hospital en el servicio de urgencias

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Urgencias durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un alto grado de confianza y satisfacción por parte de los usuarios frente a la atención recibida. La disposición de los usuarios para recomendar el servicio constituye un indicador de la calidad percibida y de la experiencia positiva durante su proceso de atención.

De un total de 771 encuestas aplicadas, 708 usuarios (92 %) manifestaron que definitivamente recomendarían el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mientras que 60 usuarios (8 %) respondieron que probablemente lo recomendarían. En conjunto, el 99,6 % de los usuarios expresó una intención favorable de recomendar el servicio, lo que refleja altos niveles de satisfacción, confianza y credibilidad en la atención brindada.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 12 de 45

Por otra parte, únicamente 3 usuarios (0,4 %) indicaron que probablemente no recomendarían el servicio, mientras que no se registraron respuestas en las categorías "Definitivamente no" ni "No sabe". Estos resultados evidencian que las percepciones negativas son excepcionales y no representan una tendencia significativa dentro del servicio.

En términos generales, los resultados obtenidos demuestran que el servicio de Urgencias mantiene una percepción altamente favorable entre sus usuarios, consolidando la confianza de la comunidad en la atención prestada por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La elevada intención de recomendación refleja el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y la experiencia del usuario, con el propósito de mantener y superar los niveles de satisfacción alcanzados.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SERVICIO HOSPITALIZACION



Gráfico 8. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de hospitalización

El análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia una percepción altamente favorable frente a la atención recibida, reflejando el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, oportunos y humanizados.

De un total de 1.307 encuestas aplicadas, 712 usuarios (54 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 580 usuarios (44 %) la calificaron como "Buena". En conjunto, estas dos categorías representan el 98 % de satisfacción positiva, lo que demuestra que la gran mayoría de los usuarios valoró favorablemente la calidad de la atención brindada durante su proceso de hospitalización.

Por otra parte, 14 usuarios (1 %) calificaron la atención como "Regular", resultado que constituye una oportunidad para fortalecer aspectos específicos relacionados con la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 14 de 45

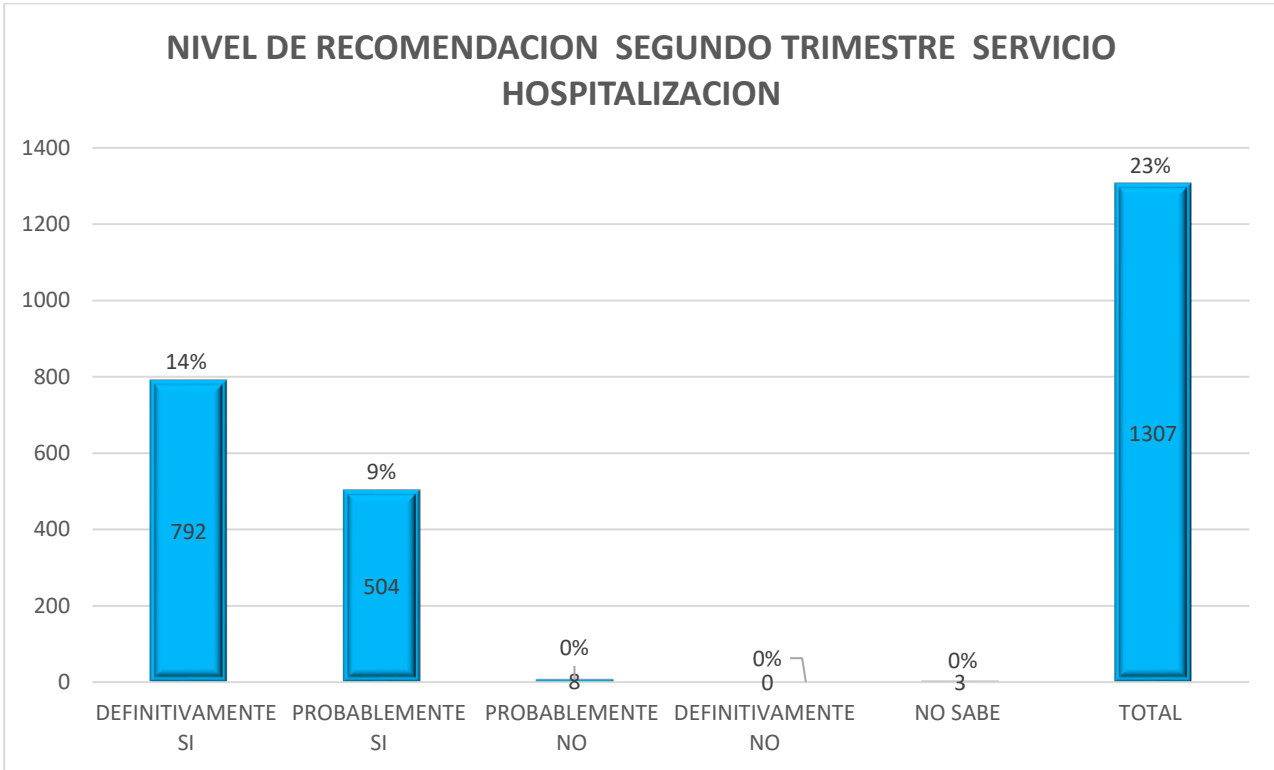
experiencia del usuario y continuar perfeccionando los procesos asistenciales y administrativos. No se registraron calificaciones en las categorías "Mala" ni "Muy Mala", mientras que 1 usuario seleccionó la opción "No sabe", representando una proporción mínima del total de encuestas.

Estos resultados evidencian que el servicio de Hospitalización mantiene altos estándares de calidad percibida, sustentados en la atención brindada por el talento humano, el trato digno y humanizado, la continuidad del cuidado y el acompañamiento ofrecido durante la estancia hospitalaria.

En términos generales, los resultados obtenidos ratifican la confianza de los usuarios en el servicio de Hospitalización y reflejan el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento permanente a los casos con calificación "Regular", con el fin de identificar oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en la atención, la comunicación con pacientes y familiares, y el fortalecimiento de la experiencia del usuario, contribuyendo así a alcanzar niveles de satisfacción cada vez más cercanos a la excelencia.

NIVEL DE RECOMENDACION: SERVICIO HOSPITALIZACION

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 45



En cuanto a la recomendación del servicio, los resultados mantienen coherencia con los altos niveles de satisfacción observados. De las 5.629 encuestas, 4.367 usuarios (78 %) manifestaron que "Definitivamente sí" recomendarían el hospital, mientras que 1.244 usuarios (22 %) respondieron "Probablemente sí". Solamente 12 usuarios (0,21 %) indicaron "Probablemente no", no se registraron respuestas en la categoría "Definitivamente no" y 6 usuarios (0,11 %) respondieron "No sabe". En conjunto, el 99,68 % de los usuarios expresó una intención favorable de recomendar los servicios de la institución, evidenciando un elevado nivel de confianza y credibilidad.

La concordancia entre los resultados de satisfacción y recomendación demuestra que los usuarios no solo reconocen la calidad técnico-asistencial del servicio, sino que también valoran positivamente aspectos esenciales como la atención humanizada, el respeto por la dignidad del paciente, la comunicación con el personal de salud, la seguridad durante la atención y el acompañamiento brindado a lo largo del proceso asistencial.

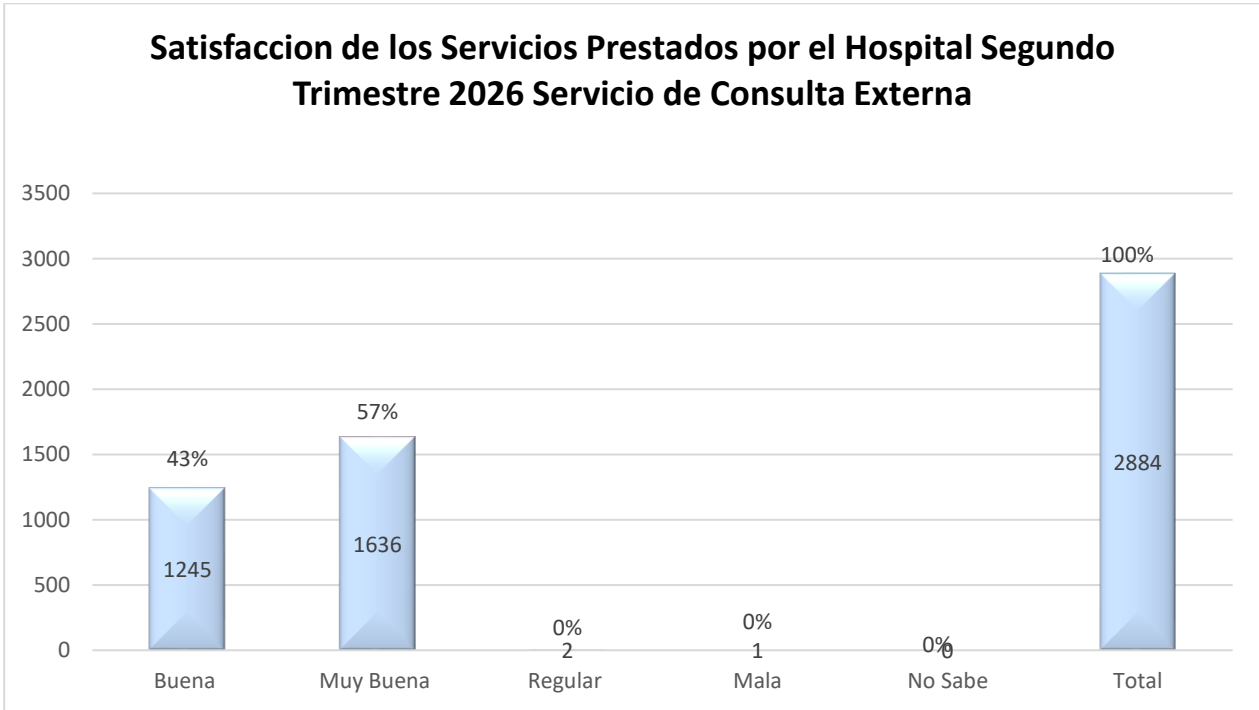
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 45

Desde una perspectiva estratégica, estos resultados consolidan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución que mantiene altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud, fortaleciendo la confianza de la comunidad y respaldando las acciones implementadas dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Asimismo, constituyen un indicador del compromiso institucional con la excelencia, la seguridad del paciente y la mejora continua.

Finalmente, aunque las respuestas clasificadas como "Regular", "Mala" y "Probablemente no" representan un porcentaje inferior al 1 %, estos casos constituyen oportunidades de mejora que permitirán profundizar en el análisis de las causas específicas, implementar acciones correctivas y fortalecer aún más la experiencia de los usuarios, con el propósito de mantener y superar los altos niveles de satisfacción y recomendación alcanzados durante el segundo trimestre de 2026.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través del hospital en consulta externa.



Gráficos 10. Recomendación del uso del hospital en el servicio de hospitalización

El análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un desempeño altamente favorable, reflejando una percepción positiva frente a la calidad de la atención recibida.

De un total de 2.884 encuestas aplicadas, 1.636 usuarios (57 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 1.245 usuarios (43 %) la calificaron como "Buena". En conjunto, estas categorías representan cerca del 100 % de las valoraciones positivas, lo que demuestra que la atención prestada responde satisfactoriamente a las expectativas de los usuarios en aspectos como la calidad del servicio, el trato humanizado, la atención del personal y la resolución de sus necesidades.

Únicamente 2 usuarios (0,1 %) calificaron la atención como "Regular" y 1 usuario (0,03 %) como "Mala", mientras que no se registraron respuestas en las categorías "Muy Mala" ni

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 45

"No sabe". Estos resultados evidencian que las experiencias desfavorables fueron excepcionales y no representan una tendencia significativa dentro del servicio; sin embargo, constituyen una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos de atención y mejorar la experiencia del usuario.

En términos generales, los resultados ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos y humanizados, consolidando al servicio de Consulta Externa como una de las principales fortalezas institucionales en materia de satisfacción del usuario

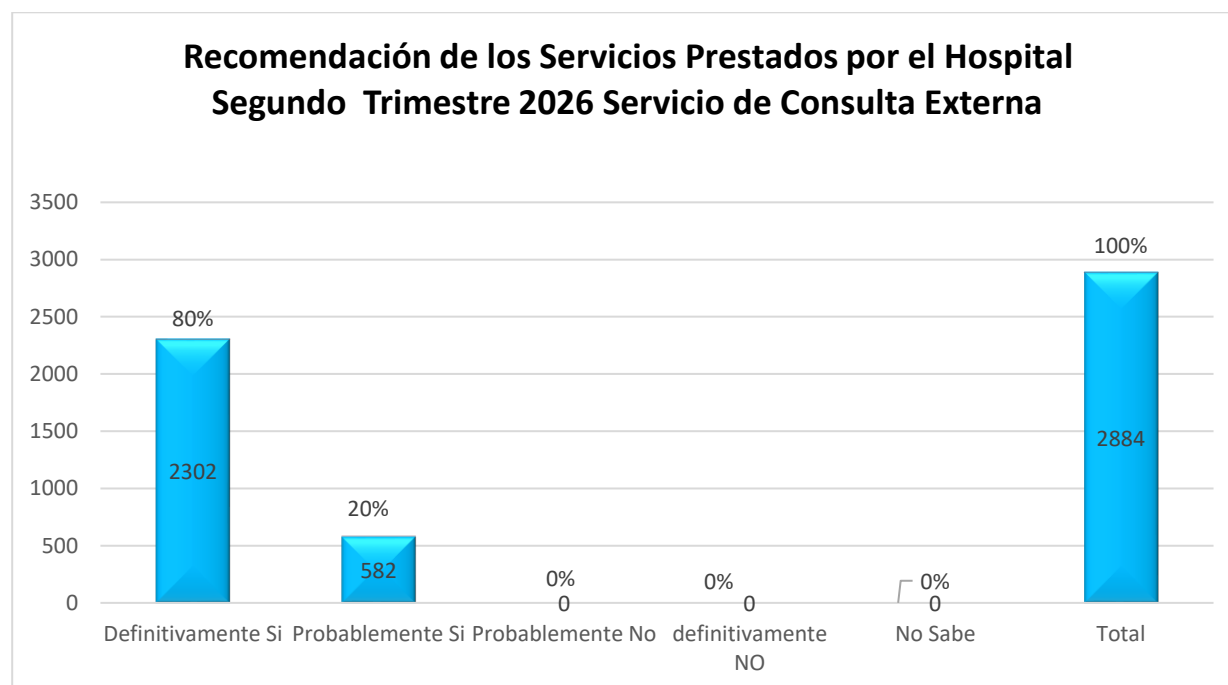


Gráfico 11 Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de consulta externa

Los resultados de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa durante el segundo trimestre de 2026 evidencian un alto nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios, constituyéndose en un indicador del grado de satisfacción con 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 19 de 45

De las 2.884 encuestas aplicadas, 2.302 usuarios (80 %) manifestaron que definitivamente recomendarían el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mientras que 582 usuarios (20 %) respondieron que probablemente lo recomendarían. En conjunto, estos resultados representan un 100 % de intención positiva de recomendación.

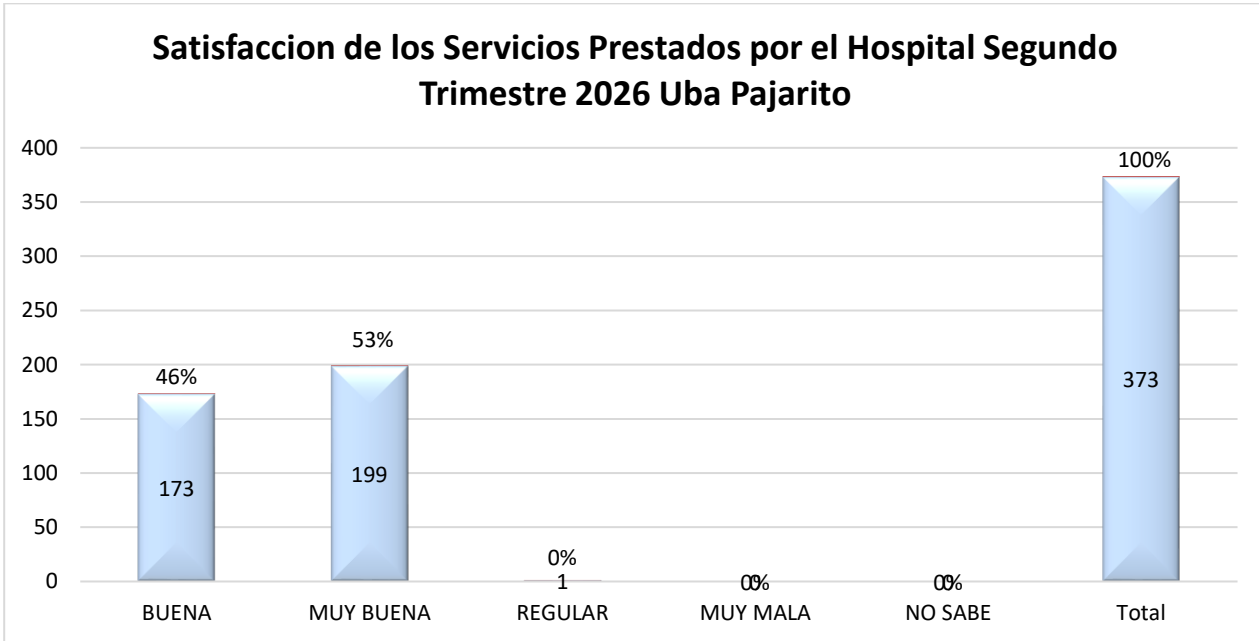
Es importante destacar que no se registraron respuestas en las categorías "Probablemente no", "Definitivamente no" ni "No sabe", lo que refleja un elevado nivel de confianza de los usuarios en la calidad de los servicios prestados y en la capacidad institucional para satisfacer sus necesidades de atención en salud.

La elevada intención de recomendación guarda coherencia con los altos niveles de satisfacción obtenidos en este servicio y demuestra que los usuarios valoran positivamente aspectos como la oportunidad en la atención, el trato humanizado, la competencia del talento humano y la calidad de los procesos asistenciales.

Estos resultados consolidan al servicio de Consulta Externa como una fortaleza institucional y evidencian el impacto positivo de las estrategias de mejoramiento continuo implementadas por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. No obstante, se recomienda mantener las acciones de seguimiento y fortalecimiento de los procesos, con el fin de preservar los altos niveles de satisfacción y confianza alcanzados, promoviendo una atención centrada en el usuario y orientada a la excelencia.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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



Grafica 12 Satisfacción Global de Consulta Externa UBA Pajarito.

El análisis de la satisfacción de los usuarios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., durante el segundo trimestre de 2026, evidencia una percepción altamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados, reflejando el compromiso institucional con una atención humanizada, segura y centrada en las necesidades de la comunidad.

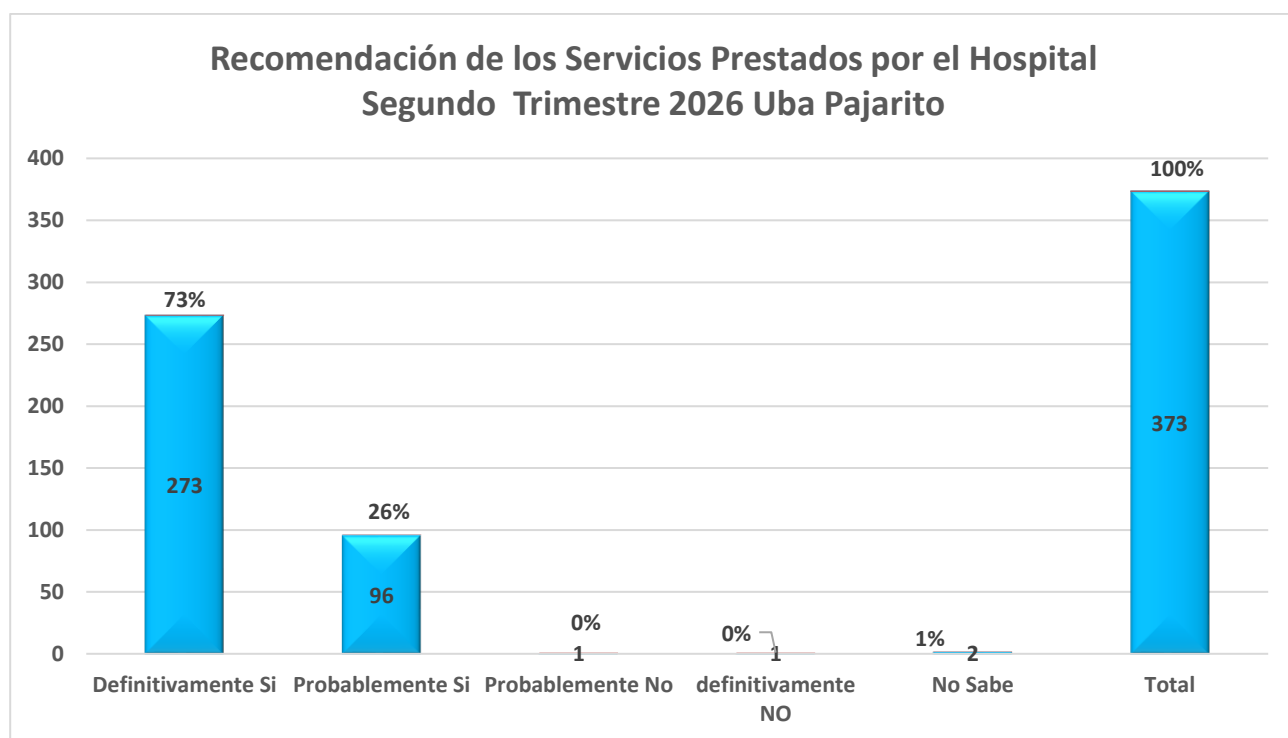
De un total de 373 encuestas aplicadas, 199 usuarios (53 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 173 usuarios (46 %) la calificaron como "Buena". En conjunto, estas categorías representan el 99,7 % de satisfacción positiva, lo que demuestra una valoración altamente favorable de la atención recibida.

Únicamente 1 usuario (0,3 %) calificó el servicio como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe". Estos resultados evidencian que las experiencias de insatisfacción son prácticamente inexistentes y constituyen oportunidades

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 45

específicas para continuar fortaleciendo la calidad del servicio y la experiencia de los usuarios.

En términos generales, los resultados reflejan que la UBA Pajarito mantiene altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud, destacándose por el trato humanizado, la atención brindada por el talento humano y el compromiso con el mejoramiento continuo.



Grafica 13. Recomendaría Amigos y Familiares la UBA Pajarito

La intención de recomendación de los usuarios de la UBA Pajarito durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un alto nivel de confianza en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., constituyéndose en un indicador del grado de satisfacción alcanzado.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 45

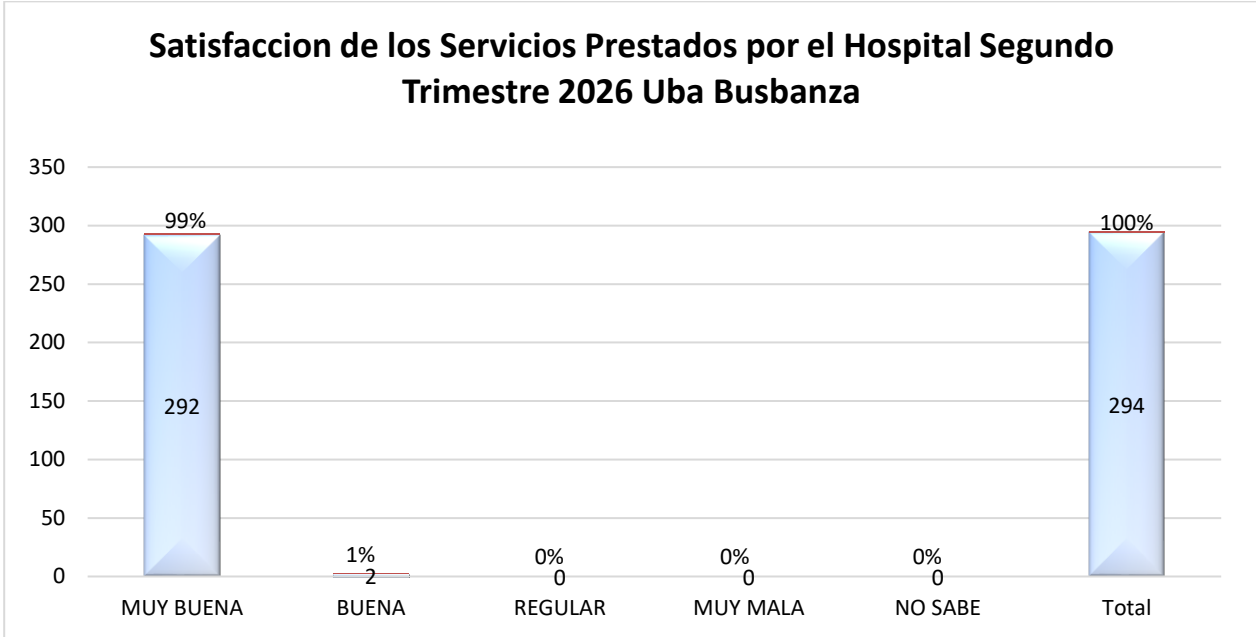
De las 373 encuestas aplicadas, 273 usuarios (73 %) manifestaron que definitivamente recomendarían el servicio, mientras que 96 usuarios (26 %) respondieron que probablemente lo recomendarían. En conjunto, estas respuestas representan un 99 % de intención positiva de recomendación, lo que demuestra una percepción favorable frente a la calidad de la atención recibida.

De igual manera, se registró 1 usuario (0,3 %) que indicó "Probablemente no" recomendaría el servicio y 1 usuario (0,3 %) respondió "Definitivamente no", mientras que 2 usuarios (0,5 %) seleccionaron la opción "No sabe". Aunque estos casos representan un porcentaje mínimo, constituyen una oportunidad para analizar las causas de insatisfacción y fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian que la UBA Pajarito goza de un alto nivel de aceptación y confianza entre sus usuarios, respaldando el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud de calidad, oportunos y humanizados. No obstante, se recomienda realizar seguimiento a los casos con percepción desfavorable o indecisa, con el fin de implementar acciones que permitan fortalecer aún más la experiencia del usuario y mantener los altos niveles de satisfacción y recomendación alcanzados.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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



Grafica 14. Satisfacción Trimestral del servicio de Consulta Externa UBA Busbanza.

El análisis de la satisfacción de los usuarios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., durante el segundo trimestre de 2026, evidencia un nivel sobresaliente de satisfacción frente a la atención recibida, reflejando el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud de calidad, oportunos y humanizados.

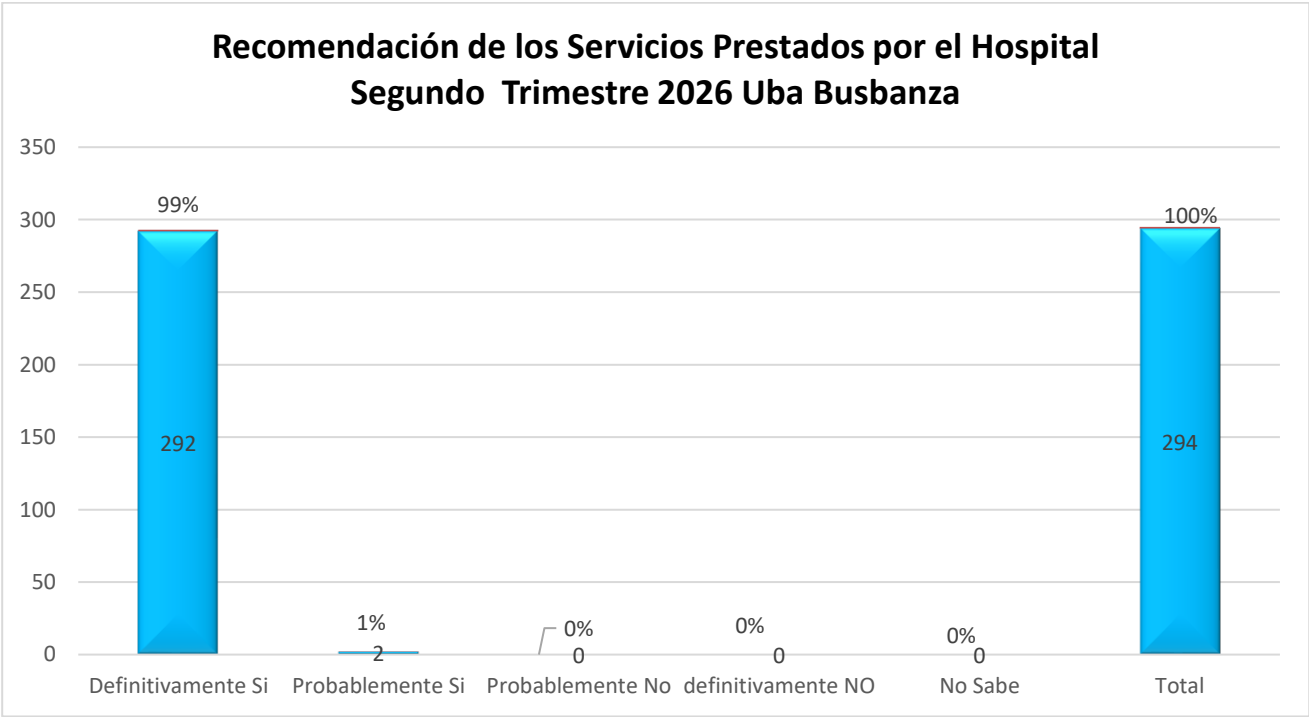
De un total de 294 encuestas aplicadas, 292 usuarios (99 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 2 usuarios (1 %) la calificaron como "Buena". Es importante destacar que no se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe", lo que evidencia una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios y la ausencia de experiencias negativas durante el período evaluado.

Estos resultados reflejan el alto grado de satisfacción alcanzado por la UBA Busbanza, destacándose aspectos como la calidad de la atención, el trato humanizado, la disposición del talento humano y la respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios. Asimismo,

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 45

evidencian el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la experiencia del usuario.

En términos generales, la UBA Busbanza se consolida como un servicio con excelentes niveles de aceptación por parte de la comunidad, constituyéndose en una fortaleza para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en un referente de calidad dentro de la red de atención institucional.



Grafica 15 Recomendaría a sus Familiares y Amigos de la UBA Busbanza.

Los resultados de la intención de recomendación de los usuarios de la UBA Busbanza durante el segundo trimestre de 2026 evidencian un nivel excepcional de confianza y satisfacción con los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

De las 294 encuestas aplicadas, 292 usuarios (99 %) manifestaron que definitivamente recomendarían el servicio, mientras que 2 usuarios (1 %) respondieron que probablemente

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 45

lo recomendarían. En conjunto, estas respuestas representan un 100 % de intención positiva de recomendación, sin registrarse respuestas en las categorías "Probablemente no", "Definitivamente no" ni "No sabe".

La totalidad de las respuestas favorables demuestra el alto grado de confianza que los usuarios depositan en la atención brindada por la UBA Busbanza y evidencia la percepción positiva sobre la calidad del servicio, la atención del talento humano, la oportunidad en la prestación de los servicios y el trato digno y humanizado.

Estos resultados ratifican la efectividad de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad y la humanización de la atención, consolidando a la UBA Busbanza como un servicio altamente valorado por la comunidad. Se recomienda mantener las acciones de seguimiento y mejoramiento continuo que han permitido alcanzar estos resultados, con el propósito de conservar los altos niveles de satisfacción y recomendación, promoviendo una atención cada vez más segura, eficiente y centrada en el usuario.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI NEONATAL

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 45

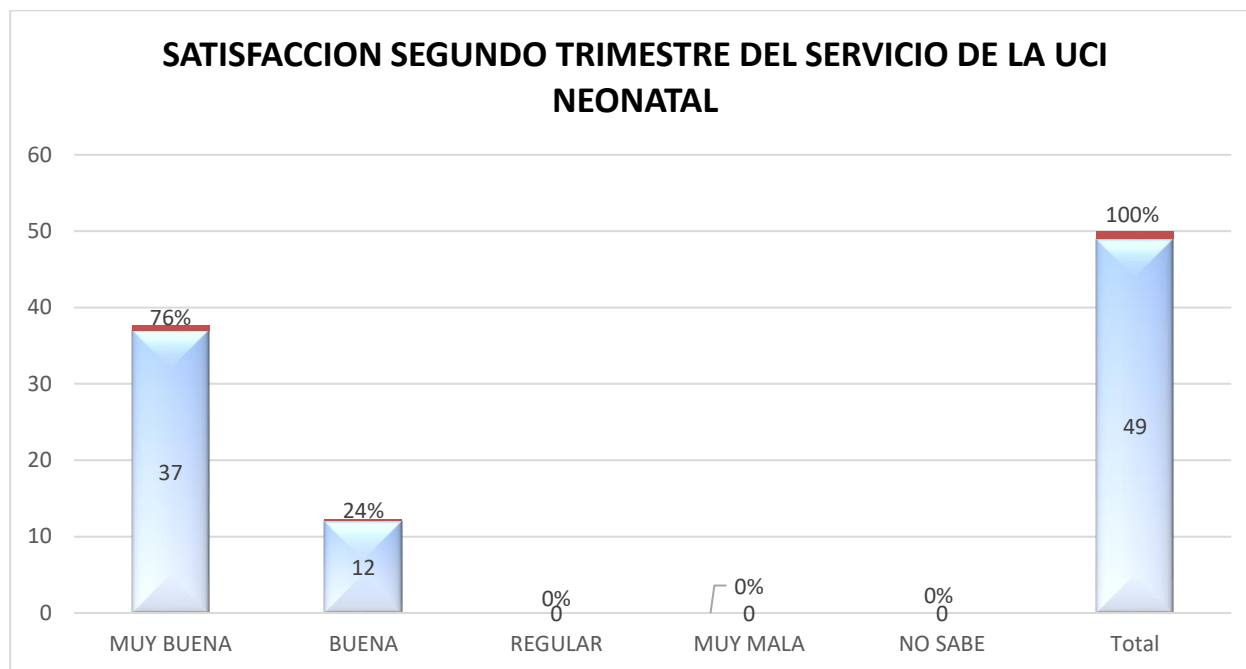


Gráfico No. 16 Satisfacción Segundo trimestre del servicio Uci Neonatal

El análisis de la satisfacción del servicio de la UCI Neonatal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un nivel de satisfacción sobresaliente por parte de los usuarios. De un total de 49 encuestas aplicadas, 37 usuarios (76 %) calificaron la atención como "Muy Buena" y 12 usuarios (24 %) como "Buena", alcanzando un 100 % de valoraciones positivas. No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe", lo que demuestra una percepción completamente favorable de la calidad del servicio.

Estos resultados reflejan el compromiso del equipo multidisciplinario de la UCI Neonatal con la prestación de una atención integral, segura y humanizada, orientada al cuidado especializado del recién nacido y al acompañamiento permanente de sus familias. La totalidad de las valoraciones positivas evidencia la confianza de los usuarios en el servicio y el reconocimiento a la calidad científica, técnica y humana del personal asistencial.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 27 de 45

Aunque en este trimestre se observa una mayor distribución de las respuestas entre las categorías "Muy Buena" y "Buena", en comparación con el periodo anterior, la satisfacción global se mantiene en el 100 %, lo que confirma la estabilidad y el alto nivel de calidad en la atención brindada.

Estos resultados consolidan a la UCI Neonatal como uno de los servicios con mejor percepción dentro del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., evidenciando el impacto positivo de las estrategias institucionales enfocadas en la seguridad del paciente, la humanización de la atención y la mejora continua.

Finalmente, el principal reto institucional consiste en mantener estos excelentes resultados mediante el fortalecimiento de las buenas prácticas asistenciales, la capacitación permanente del talento humano, el seguimiento continuo a la experiencia de los usuarios y sus familias, y la implementación de acciones de mejora que permitan sostener los altos estándares de calidad y excelencia alcanzados.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: UCI ADULTOS

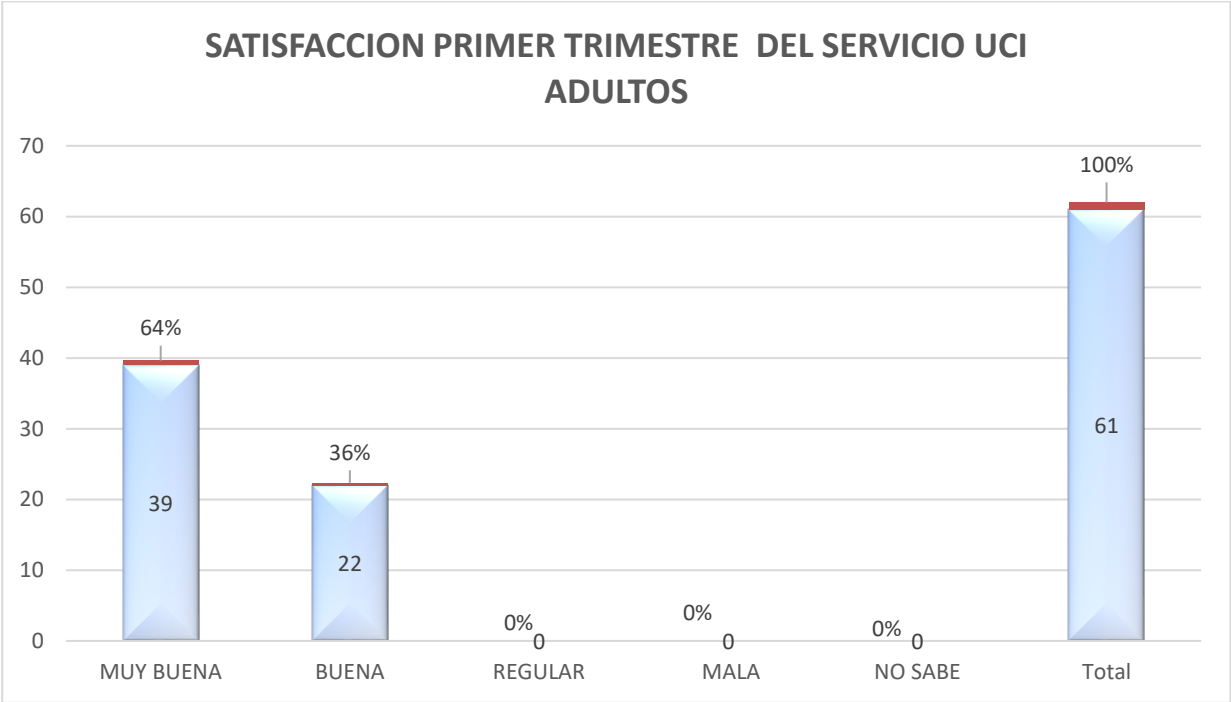


Gráfico No. 17 Satisfacción Segundo trimestre del servicio Uci Adultos

El análisis de la satisfacción del servicio de la UCI Adultos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un nivel de satisfacción altamente favorable por parte de los usuarios. De un total de 61 encuestas aplicadas, 39 usuarios (64 %) calificaron la atención como "Muy Buena" y 22 usuarios (36 %) como "Buena", alcanzando un 100 % de valoraciones positivas, sin registrarse respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción plenamente positiva frente a la calidad de la atención brindada en la unidad, destacándose el compromiso del talento humano, la competencia técnica del equipo asistencial y el acompañamiento integral proporcionado a los pacientes y sus familias durante la atención de condiciones de alta complejidad. La ausencia de valoraciones negativas evidencia la confianza de los usuarios en los procesos asistenciales, la seguridad del paciente y la oportunidad con la que se prestan los servicios.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 45

En comparación con el trimestre anterior, se observa una redistribución de las respuestas entre las categorías "Muy Buena" y "Buena"; sin embargo, la satisfacción global se mantiene en el 100 %, lo que confirma la estabilidad en la calidad de la atención y el cumplimiento de los estándares institucionales.

Estos resultados consolidan a la UCI Adultos como un servicio altamente fortalecido dentro del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas a la excelencia asistencial, la humanización del cuidado y la mejora continua de los procesos.

Finalmente, el principal reto institucional consiste en mantener estos excelentes resultados mediante el fortalecimiento permanente de las competencias del talento humano, el seguimiento continuo a la experiencia de los usuarios y sus familias, y la implementación de acciones de mejora que permitan conservar los altos niveles de satisfacción y continuar consolidando la calidad de la atención en la unidad de cuidados intensivos de adultos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN: SALAS DE CIRUGIA

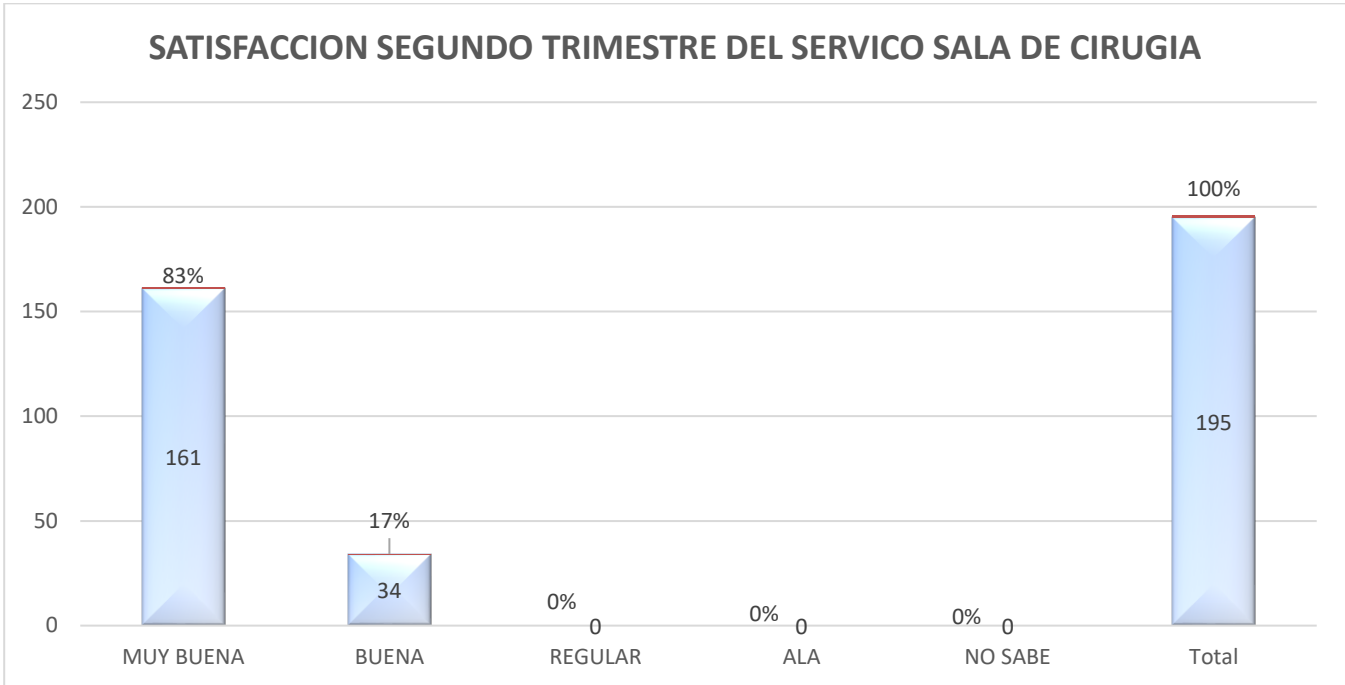


Gráfico No. 18 Satisfacción Segundo trimestre del servicio Salas de Cirugía

El análisis de la satisfacción del servicio de Salas de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un excelente nivel de satisfacción por parte de los usuarios. De un total de 195 encuestas aplicadas, 161 usuarios (83 %) calificaron la atención como "Muy Buena" y 34 usuarios (17 %) como "Buena", alcanzando un 100 % de valoraciones positivas, sin registrarse respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable de la calidad del servicio, destacándose la seguridad durante el proceso quirúrgico, la oportunidad en la atención, el profesionalismo y la competencia del equipo interdisciplinario, así como el trato humanizado brindado a los pacientes y sus familias antes, durante y después de la intervención. La ausencia de valoraciones negativas evidencia la confianza de los usuarios en los procesos asistenciales y en la capacidad resolutive del 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 45

En comparación con el periodo anterior, se observa un incremento en el número de encuestas aplicadas y una redistribución entre las categorías "Muy Buena" y "Buena"; sin embargo, la satisfacción global se mantiene en el 100 %, lo que demuestra la estabilidad en la calidad de la atención y el cumplimiento de los estándares institucionales de seguridad y excelencia.

Estos resultados consolidan al servicio de Salas de Cirugía como una de las fortalezas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas a la calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y la mejora continua de los procesos quirúrgicos.

Finalmente, el principal reto institucional consiste en mantener estos excelentes indicadores mediante el fortalecimiento permanente de las buenas prácticas asistenciales, la actualización continua del talento humano, el seguimiento sistemático a la experiencia de los usuarios y la implementación de acciones de mejora que permitan conservar los altos niveles de satisfacción y continuar consolidando la excelencia en la prestación de los servicios quirúrgicos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)

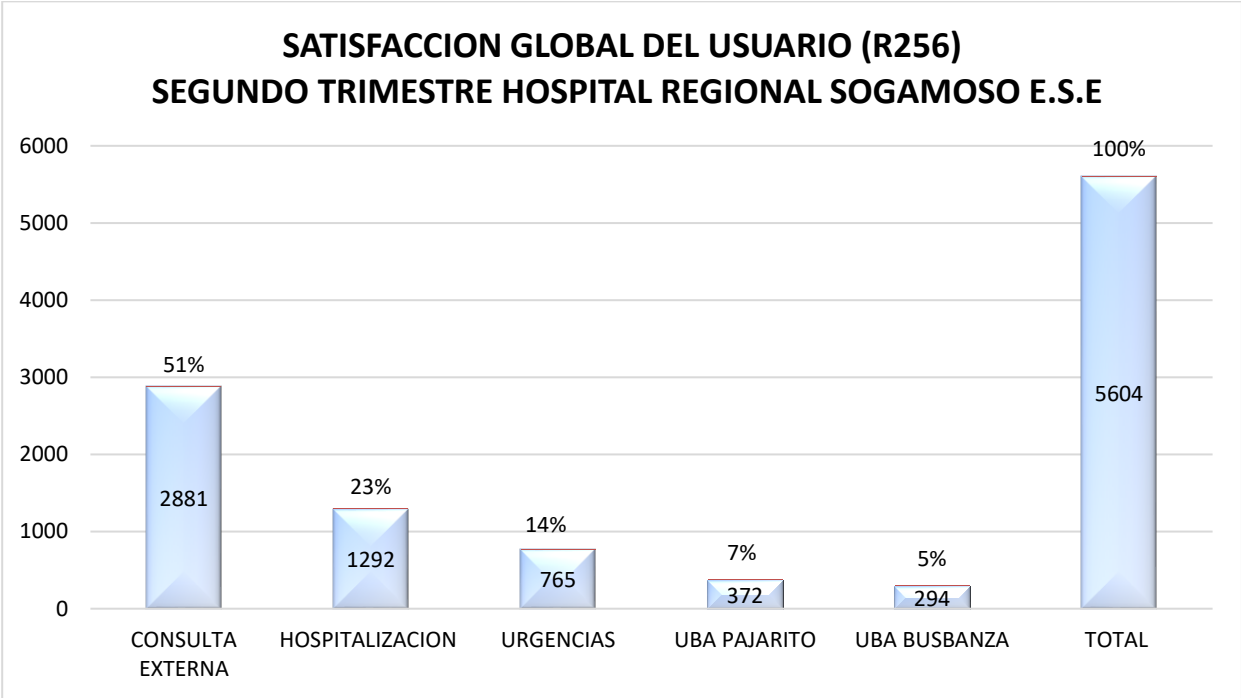


Gráfico No. 19 Satisfacción Segundo trimestre: SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un total de 5.604 respuestas positivas en la medición de satisfacción de los usuarios, resultado que refleja la percepción favorable frente a la calidad de los servicios prestados en los diferentes procesos asistenciales de la institución.

La distribución de estas respuestas evidencia que Consulta Externa aportó 2.881 respuestas positivas (51 %), constituyéndose en el servicio con mayor participación dentro del indicador global. Le siguen Hospitalización, con 1.292 respuestas positivas (23 %), y Urgencias, con 765 respuestas positivas (14 %). En conjunto, estos tres servicios representan el 88 % del total de respuestas positivas, lo que demuestra su impacto en la percepción institucional de la calidad y la experiencia del usuario.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 45

Por su parte, las Unidades Básicas de Atención contribuyeron con 666 respuestas positivas (12 %), distribuidas entre UBA Pajarito, con 372 respuestas (7 %), y UBA Busbanza, con 294 respuestas (5 %). Estos resultados evidencian una percepción favorable de los servicios prestados en las sedes descentralizadas y el mantenimiento de estándares homogéneos de calidad en toda la red institucional.

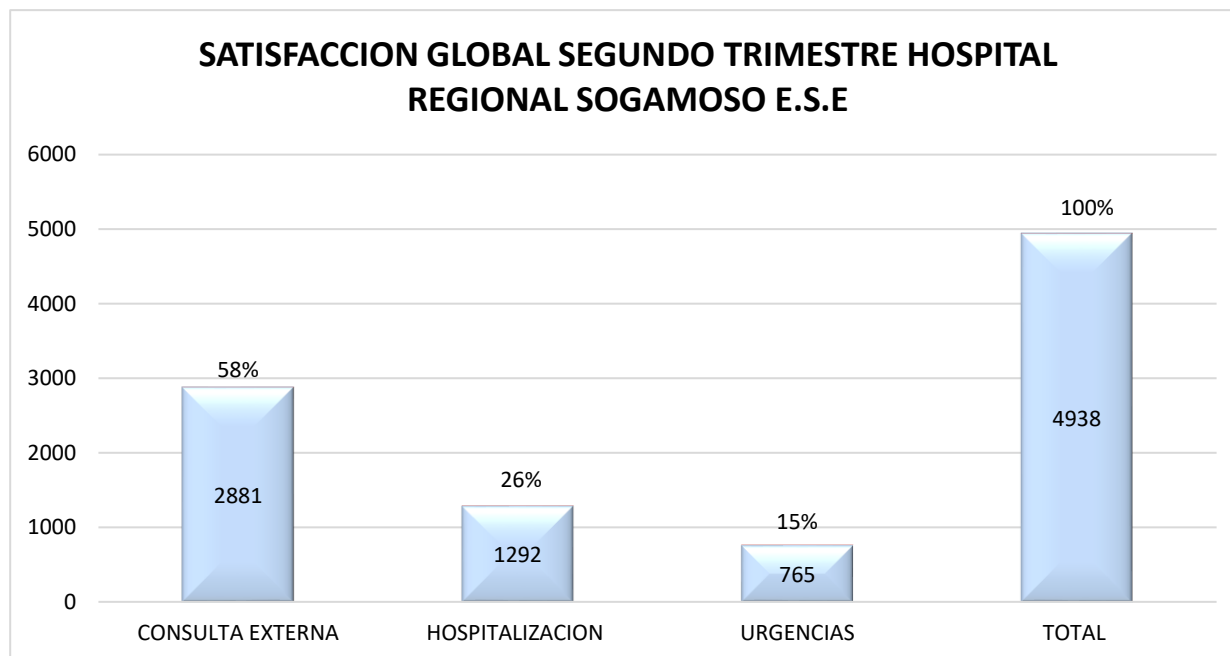
Desde una perspectiva gerencial, los resultados confirman que los servicios de mayor demanda continúan siendo los principales determinantes de la satisfacción global de los usuarios, razón por la cual es indispensable mantener estrategias orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la atención, la humanización del servicio, la seguridad del paciente y la mejora continua de los procesos asistenciales.

En términos generales, el comportamiento del indicador durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un alto nivel de aceptación de los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., respaldando las acciones institucionales desarrolladas para garantizar una atención segura, oportuna y centrada en el usuario. Estos resultados constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de la cultura de calidad, orientando las acciones de mejoramiento continuo hacia el sostenimiento y consolidación de los altos niveles de satisfacción alcanzados.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS: SATISFACCION GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 34 de 45

Gráfico No. 20 Satisfacción Segundo Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso



Durante el segundo trimestre de 2026, considerando únicamente los servicios hospitalarios principales (Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias), el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un total de 4.938 respuestas positivas, las cuales representan el 100 % de este grupo de análisis y reflejan la percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

La distribución de las respuestas positivas evidencia que Consulta Externa concentra 2.881 respuestas (58 %), consolidándose como el servicio con mayor participación y el principal determinante de la percepción global de calidad institucional. Le sigue Hospitalización, con 1.292 respuestas positivas (26 %), reflejando la importancia de este servicio en la experiencia del usuario debido a la continuidad del cuidado y al tiempo de permanencia de los pacientes. Por su parte, Urgencias aporta 765 respuestas positivas (15 %), manteniendo una participación significativa por el carácter prioritario y la complejidad de la atención que allí se presta.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 35 de 45

Se observa que Consulta Externa y Hospitalización concentran el 84 % de las respuestas positivas, lo que evidencia que la percepción global de satisfacción en los servicios hospitalarios depende, en gran medida, del desempeño de estas dos áreas estratégicas.

En este contexto, Consulta Externa continúa siendo el principal punto de acceso de los usuarios a la institución, por lo que aspectos como la oportunidad en la asignación de citas, los tiempos de espera, la calidad de la información suministrada y el trato humanizado ejercen una influencia directa sobre la satisfacción institucional. De igual manera, Hospitalización representa un componente esencial de la experiencia del paciente, donde la calidad del cuidado, la seguridad del paciente, la comunicación con el equipo asistencial y el acompañamiento permanente a los familiares constituyen factores determinantes para mantener altos niveles de satisfacción.

Aunque Urgencias representa el 15 % de las respuestas positivas, continúa siendo un servicio de alto impacto estratégico debido a la naturaleza crítica de la atención. En este sentido, es fundamental mantener acciones orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la atención, la correcta clasificación mediante el sistema de triage, la capacidad resolutive y la humanización del servicio.

En conclusión, los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian una percepción altamente favorable de los usuarios en los principales servicios hospitalarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La concentración de respuestas positivas en Consulta Externa y Hospitalización orienta la priorización de las estrategias de mejoramiento continuo hacia estas áreas, sin descuidar el fortalecimiento permanente de Urgencias, con el propósito de mantener la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios en toda la red hospitalaria.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 36 de 45

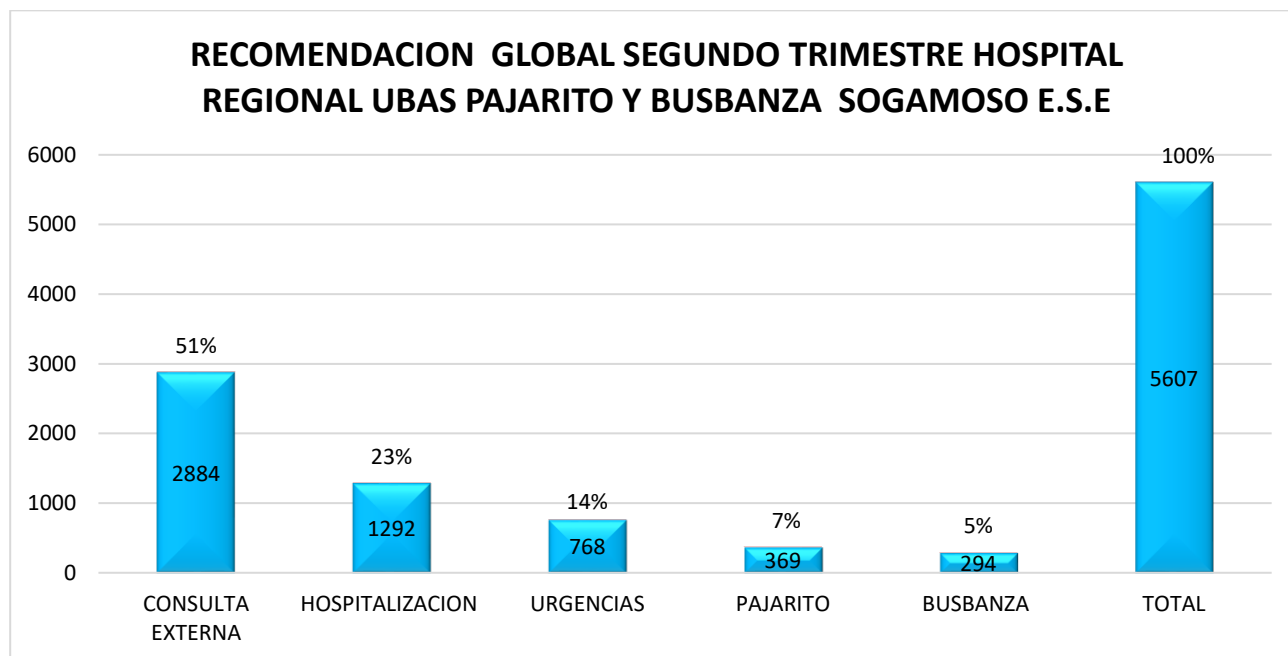


Gráfico No. 21 Recomendación Segundo Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un total de 5.607 respuestas positivas de recomendación, evidenciando un elevado nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios frente a los servicios prestados. Este resultado confirma que la gran mayoría de los usuarios manifiesta su disposición a recomendar la institución, reflejando una experiencia satisfactoria y una percepción favorable de la calidad de la atención.

La distribución de las respuestas positivas muestra que Consulta Externa concentra 2.884 respuestas (51 %), consolidándose como el servicio con mayor participación dentro del indicador de recomendación y como el principal determinante de la percepción institucional. Le sigue Hospitalización, con 1.292 respuestas (23 %), mientras que Urgencias aporta 768 respuestas (14 %), evidenciando la importancia de estos servicios en la construcción de la confianza y fidelización 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 37 de 45

Por su parte, las Unidades Básicas de Atención representan en conjunto el 12 % de las respuestas positivas, distribuidas entre UBA Pajarito, con 369 respuestas (7 %), y UBA Busbanzá, con 294 respuestas (5 %). Estos resultados reflejan una percepción favorable de los servicios prestados en las sedes descentralizadas y evidencian la consistencia en la calidad de la atención ofrecida en toda la red institucional.

Desde una perspectiva gerencial, los resultados muestran que Consulta Externa y Hospitalización concentran el 74 % de las respuestas positivas de recomendación, por lo que las estrategias orientadas a fortalecer la oportunidad en la atención, la humanización del servicio, la comunicación efectiva y la seguridad del paciente en estas áreas continúan siendo determinantes para mantener la confianza de los usuarios y fortalecer la imagen institucional.

Asimismo, el comportamiento observado en Urgencias resalta la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta, la eficiencia en los procesos de atención, la correcta priorización mediante el sistema de triage y el trato humanizado, factores que influyen significativamente en la intención de recomendación de los usuarios. De igual manera, las Unidades Básicas de Atención deben mantener estrategias de seguimiento y mejoramiento continuo que garanticen una atención homogénea y de calidad en todos los puntos de prestación de servicios.

En conclusión, los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian un excelente nivel de recomendación institucional, reflejando la confianza de los usuarios en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La alta proporción de respuestas positivas ratifica el compromiso de la institución con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención, consolidando la recomendación como un indicador estratégico del desempeño institucional y de la satisfacción de la comunidad usuaria.

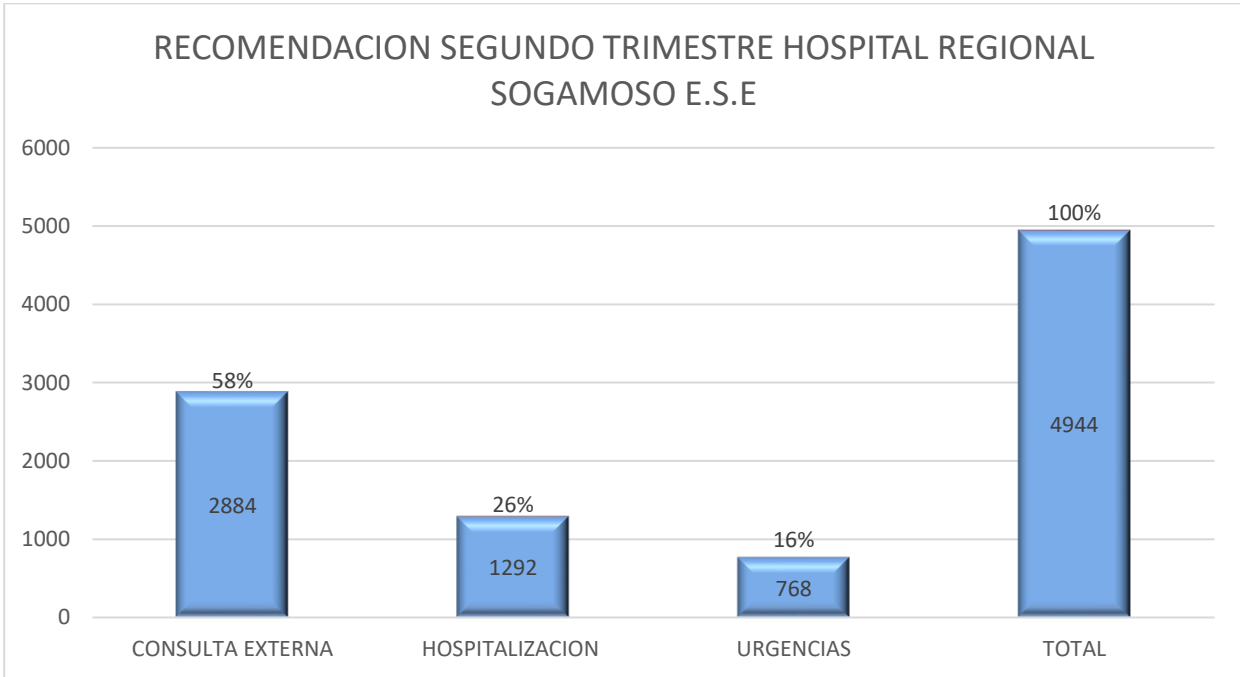


Gráfico No. 22 Recomendación Segundo Trimestre: Satisfacción Global Hospital Regional Sogamoso.

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un total de 4.944 respuestas positivas de recomendación en los servicios hospitalarios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, resultado que evidencia un elevado nivel de confianza, satisfacción y fidelización por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

La distribución de las respuestas positivas muestra que Consulta Externa concentra 2.884 respuestas (58 %), consolidándose como el servicio con mayor participación dentro del indicador de recomendación y como el principal referente en la percepción de calidad institucional. Le sigue Hospitalización, con 1.292 respuestas (26 %), reflejando la importancia de la atención integral, la continuidad del cuidado y el acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria. Por su parte, Urgencias registra 768 respuestas positivas (16 %), manteniendo una participación significativa debido a la naturaleza prioritaria y de alta complejidad de la atención prestada.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 39 de 45

En conjunto, Consulta Externa y Hospitalización concentran el 84 % de las respuestas positivas de recomendación, lo que confirma que estos servicios tienen la mayor influencia sobre la percepción global y la confianza que los usuarios depositan en la institución. Por esta razón, resulta prioritario continuar fortaleciendo estrategias orientadas a mejorar la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva, la humanización del servicio y la seguridad del paciente, con el fin de preservar estos altos niveles de aceptación.

Aunque Urgencias representa el 16 % del total de respuestas positivas, continúa siendo un servicio de gran impacto estratégico, donde la intención de recomendación está estrechamente relacionada con la oportunidad en la atención, la adecuada clasificación mediante el sistema de triage, la capacidad resolutive del equipo asistencial y el trato humanizado brindado a los usuarios y sus familias.

Los resultados obtenidos evidencian una alta coherencia entre la calidad percibida y la intención de recomendación de los usuarios, fortaleciendo la reputación institucional y confirmando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos y centrados en el paciente.

En conclusión, el comportamiento del indicador durante el segundo trimestre de 2026 demuestra que los principales servicios hospitalarios mantienen una excelente percepción por parte de los usuarios, consolidando la recomendación como un indicador estratégico de calidad. Se recomienda mantener las acciones de mejora continua en Consulta Externa y Hospitalización, sin descuidar el fortalecimiento permanente de Urgencias, con el propósito de sostener e incrementar los niveles de confianza, satisfacción y fidelización de la comunidad usuaria.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 40 de 45

HALLAZGOS GENERALES

- ✓ Alto nivel de satisfacción de los usuarios

Hallazgo:

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. consolidó un alto nivel de satisfacción de los usuarios, alcanzando 5.604 respuestas positivas en los diferentes servicios evaluados. En términos generales, entre el 99 % y el 100 % de los usuarios calificaron la atención recibida como "Muy Buena" o "Buena", evidenciando una percepción altamente favorable en Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, UCI Adultos, UCI Neonatal, Salas de Cirugía y las Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza).

Implicación:

Estos resultados demuestran la efectividad de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención. Asimismo, evidencian el compromiso del talento humano con la prestación de servicios oportunos, seguros y centrados en las necesidades del usuario, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando una cultura organizacional enfocada en la excelencia y la mejora continua.

- ✓ **Elevada intención de recomendación de los servicios**

Hallazgo:

Durante el segundo trimestre de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. obtuvo 5.607 respuestas positivas de recomendación, evidenciando que más del 99 % de los usuarios manifestaron su disposición a recomendar la institución y sus servicios a familiares y amigos. Este comportamiento fue consistente en todos los servicios evaluados, incluyendo

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 41 de 45

Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y las Unidades Básicas de Atención, reflejando una percepción positiva y sostenida de la experiencia del usuario.

Implicación:

La alta intención de recomendación constituye un indicador estratégico de confianza, fidelización y reputación institucional. Los resultados evidencian que los usuarios no solo perciben una atención de calidad, sino que reconocen al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución confiable, segura y comprometida con la atención humanizada. Este desempeño fortalece el posicionamiento institucional como referente regional en la prestación de servicios de salud y respalda la efectividad de las acciones implementadas en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

✓ Consolidación de la calidad en los servicios de mayor demanda

Hallazgo:

Los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias concentraron la mayor proporción de respuestas positivas de satisfacción y recomendación, representando el 88 % de las respuestas positivas de satisfacción (4.938) y el 100 % de las respuestas positivas analizadas para recomendación hospitalaria (4.944). Esto confirma que los servicios con mayor volumen de atención mantienen niveles sobresalientes de percepción por parte de los usuarios.

Implicación:

El comportamiento observado evidencia que las acciones de mejoramiento implementadas en los principales servicios asistenciales han generado un impacto positivo en la experiencia del usuario. Mantener estos resultados requiere fortalecer las estrategias relacionadas con la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva, la humanización del servicio, la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 42 de 45

seguridad del paciente y el seguimiento permanente a la experiencia del usuario, garantizando la sostenibilidad de los altos estándares de calidad institucional.

✓ **Mínima presencia de experiencias desfavorables**

Hallazgo:

Las categorías de valoración "Regular", "Mala", "Muy Mala" y "No sabe" registraron una participación inferior al 1 % en la mayoría de los servicios evaluados y estuvieron ausentes en varias áreas asistenciales especializadas, como UCI Adultos, UCI Neonatal y Salas de Cirugía.

Implicación:

La baja frecuencia de valoraciones no favorables confirma la estabilidad y consistencia de los procesos asistenciales. No obstante, estos casos representan oportunidades de mejora que deben analizarse mediante la revisión de las manifestaciones de los usuarios y la implementación de acciones correctivas y preventivas, orientadas a optimizar la experiencia del paciente y fortalecer el mejoramiento continuo de la calidad.

4. CONCLUSIONES

- Alto nivel de satisfacción de los usuarios: Durante el Segundo trimestre de 2026, se evidencian niveles de satisfacción sobresalientes en todos los servicios del hospital, incluyendo urgencias, hospitalización, consulta externa y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanzá, con resultados que oscilan entre el 98 % y 100 % de valoraciones positivas. Este comportamiento refleja la efectividad de las estrategias institucionales orientadas a la calidad y la capacidad de respuesta frente a las necesidades y expectativas 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 43 de 45

- Fuerte disposición a recomendar los servicios: La intención de recomendación se mantiene en niveles superiores al 99 %, lo que evidencia no solo altos niveles de satisfacción, sino también una sólida confianza en la institución. Este resultado consolida al hospital como un referente confiable, seguro y de calidad en la prestación de servicios de salud en la región.
- Mejora continua en la calidad del servicio: Los resultados obtenidos evidencian la efectividad de las acciones de mejora implementadas en los procesos asistenciales y administrativos. Así mismo, el fortalecimiento en la aplicación de encuestas demuestra una gestión proactiva orientada a la evaluación permanente de la experiencia del usuario y a la optimización continua de los servicios.
- Capacidad de adaptación y fortalecimiento institucional: El seguimiento sistemático a los indicadores de satisfacción y recomendación refleja el compromiso institucional con la mejora continua, así como la capacidad del hospital para adaptarse de manera oportuna a las necesidades de la población, garantizando servicios pertinentes, oportunos y de calidad.
- Fortaleza en los servicios estratégicos: Se destacan resultados especialmente favorables en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, lo que evidencia un desempeño eficiente en áreas críticas del proceso asistencial y fortalece la confianza de los usuarios en escenarios de alta complejidad y demanda.
- Posicionamiento institucional positivo: La alta satisfacción y la disposición de los usuarios a recomendar los servicios impactan de manera directa en la percepción institucional, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad reconocida por su calidad, humanización y compromiso con el bienestar de la comunidad.

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 44 de 45

5. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos durante el Segundo trimestre de 2026, se recomienda que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. continúe fortaleciendo las estrategias orientadas a la optimización de la calidad y la experiencia del usuario, mediante las siguientes acciones:

- ✓ Fortalecer la estrategia de comunicación institucional: Dado los altos niveles de satisfacción y recomendación, se sugiere potenciar la comunicación interna y externa mediante la socialización de resultados, la divulgación de indicadores de calidad y la visibilizarían de experiencias positivas de los usuarios. Esto contribuirá a consolidar la reputación institucional como una entidad confiable, transparente y centrada en el paciente.
- ✓ Mantener el seguimiento continuo de los servicios estratégicos: Se recomienda sostener el monitoreo permanente de los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y UBA, a través de evaluaciones periódicas, auditorías internas y análisis sistemático de indicadores, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los altos estándares de calidad alcanzados.
- ✓ Fortalecer la capacitación y el bienestar del talento humano: Es fundamental continuar con programas de formación, inducción, reinducción y bienestar laboral, especialmente en el marco del crecimiento institucional. Estas acciones permiten mantener la idoneidad del personal, fortalecer la cultura organizacional y asegurar una atención humanizada y de calidad.
- ✓ Promover la cultura de mejora continua e innovación: Se recomienda consolidar una cultura organizacional enfocada en la mejora continua de los procesos asistenciales

 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 45 de 45

y administrativos, incentivando la participación del talento humano en la identificación de oportunidades de mejora, formulación de iniciativas y desarrollo de proyectos innovadores que optimicen la experiencia del usuario.

- ✓ Analizar y gestionar oportunidades de mejora identificadas: Aunque los niveles de insatisfacción son mínimos, es importante realizar análisis específicos de los casos clasificados como “Regular” o con baja intención de recomendación, con el fin de implementar acciones correctivas y preventivas que fortalezcan aún más la calidad del servicio.

En conjunto, estas recomendaciones permitirán consolidar el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., fortalecer la confianza de la comunidad y garantizar una atención cada vez más eficiente, segura, humanizada y alineada con las necesidades y expectativas de los usuarios.

6. FIRMA

Yuri Marcela Vargas Tabares

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia