

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 47

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados de la evaluación de satisfacción aplicada a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de mayo de 2026, con el fin de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud, evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida y establecer recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios durante el mes de mayo de 2026 por el equipo de Humanización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. La medición se realizó en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, así como en las Unidades de Atención Básica de Pajarito y Busbanza.

La información recopilada fue objeto de consolidación, tabulación y análisis estadístico, permitiendo evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, la oportunidad en la prestación de los servicios, el trato humanizado y demás aspectos relacionados con la experiencia de atención.

Los resultados presentados permiten identificar fortalezas institucionales, oportunidades de mejora y tendencias en la satisfacción de los usuarios durante el periodo evaluado. Asimismo, constituyen un insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejoramiento y el fortalecimiento de la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud prestados por la institución.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 47

3. DIRIGIDO A:

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

4. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron un total de 1.873 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza, con el propósito de conocer su percepción respecto a la calidad de los servicios prestados y fortalecer las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo.

La recolección de la información fue realizada por el equipo de Humanización, garantizando la participación de usuarios de los diferentes servicios evaluados. Posteriormente, los datos fueron consolidados, tabulados y analizados de manera sistemática, permitiendo obtener indicadores representativos sobre la satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.

El análisis se desarrolló de forma segmentada por servicio, incluyendo Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, así como por cada una de las Unidades Básicas de Atención evaluadas. Esta metodología permitió identificar fortalezas, aspectos susceptibles de mejora y diferencias en la percepción de los usuarios según el servicio o punto de atención.

Los resultados obtenidos evidencian la percepción de los usuarios respecto a aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, el trato humanizado, la calidad de la información suministrada, la capacidad de respuesta del personal, las condiciones de infraestructura y la satisfacción general con los servicios recibidos.

Asimismo, se realizó una revisión de las observaciones, sugerencias y comentarios expresados por los usuarios, permitiendo complementar el análisis cuantitativo con información cualitativa

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 47

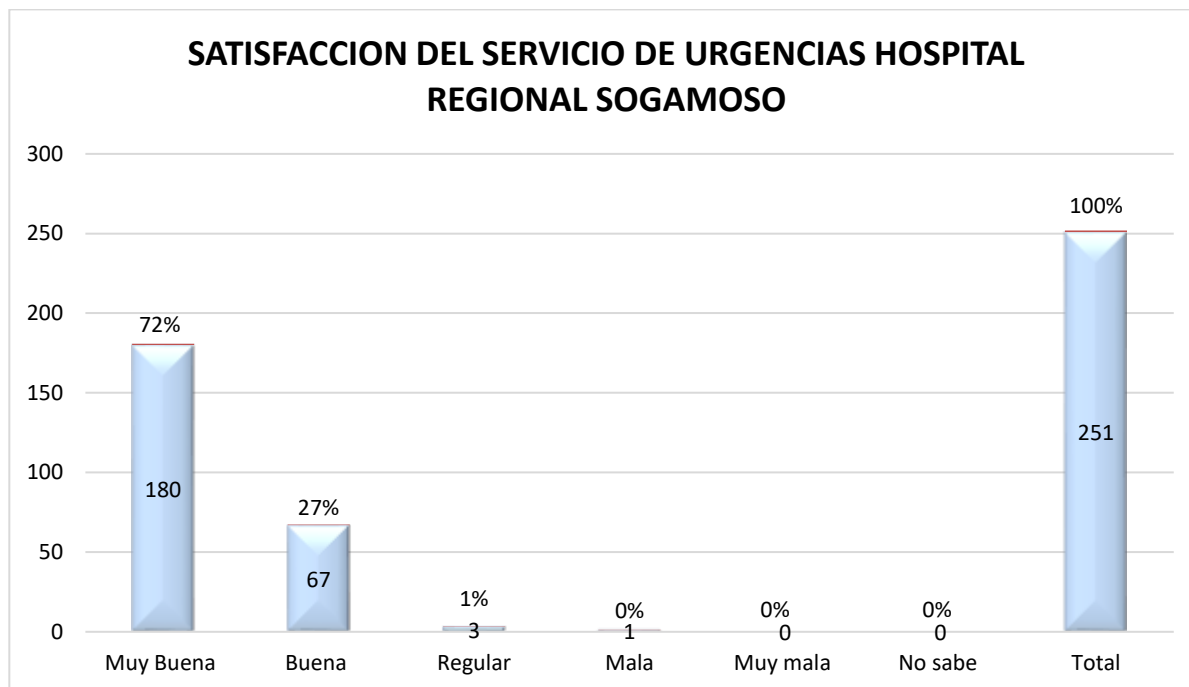
relevante para la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de fortalecimiento institucional.

Los hallazgos derivados de este proceso constituyen una herramienta fundamental para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad, la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los usuarios en todos los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

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 = 251



Grafica No.1

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 251 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 47

propósito de evaluar su percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que el 99% de las respuestas fueron favorables, correspondiendo el 72% (180 usuarios) a la categoría “Muy Buena” y el 27% (67 usuarios) a la categoría “Buena”. Por su parte, el 1% (3 usuarios) calificó la atención como “Regular”, mientras que se registró únicamente 1 usuario (0,4%) en la categoría “Mala”. No se presentaron valoraciones en la categoría “Muy mala” ni respuestas de “No sabe”.

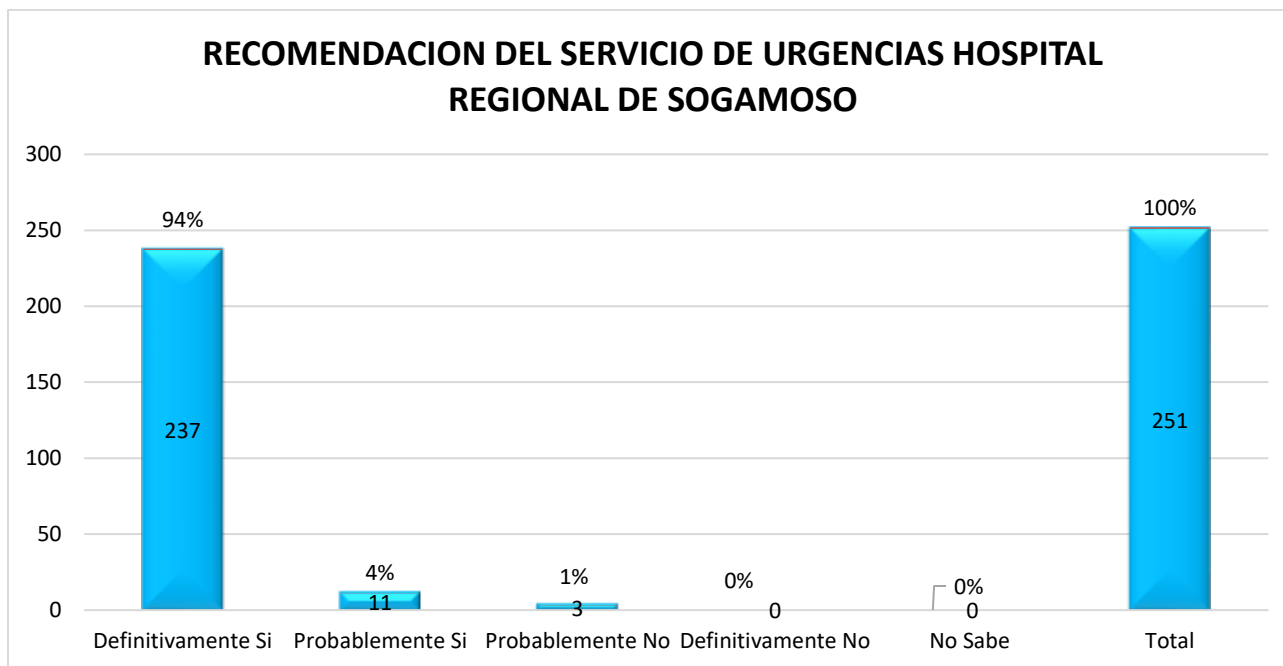
La predominancia de las calificaciones positivas refleja una percepción favorable de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida, destacándose aspectos relacionados con el trato brindado por el personal, la atención humanizada, la orientación suministrada y el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud de calidad.

No obstante, los resultados obtenidos en las categorías “Regular” y “Mala”, aunque representan un porcentaje mínimo, constituyen oportunidades de mejora para la institución. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación con los usuarios y sus acompañantes, optimizar los procesos relacionados con los tiempos de atención y mantener las acciones orientadas al mejoramiento continuo de la experiencia del paciente.

En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un desempeño altamente satisfactorio durante el mes de mayo de 2026, evidenciando una percepción positiva por parte de los usuarios y consolidándose como un servicio que contribuye significativamente al fortalecimiento de la confianza y satisfacción de la comunidad atendida por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 47

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de mayo de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 251 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, toda vez que el 94% de los usuarios (237 personas) manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio, mientras que el 4% (11 usuarios) indicó que “Probablemente Sí” lo recomendaría. Por otra parte, el 1% (3 usuarios) seleccionó la opción “Probablemente No”, y no se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No sabe”.

En términos generales, el 98% de los encuestados expresó una intención positiva de recomendación, lo que refleja altos niveles de satisfacción, confianza y credibilidad frente a la atención recibida en el servicio de Urgencias. Estos resultados evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia el compromiso institucional con la calidad de la atención, el trato humanizado y la capacidad de respuesta del talento humano.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 47

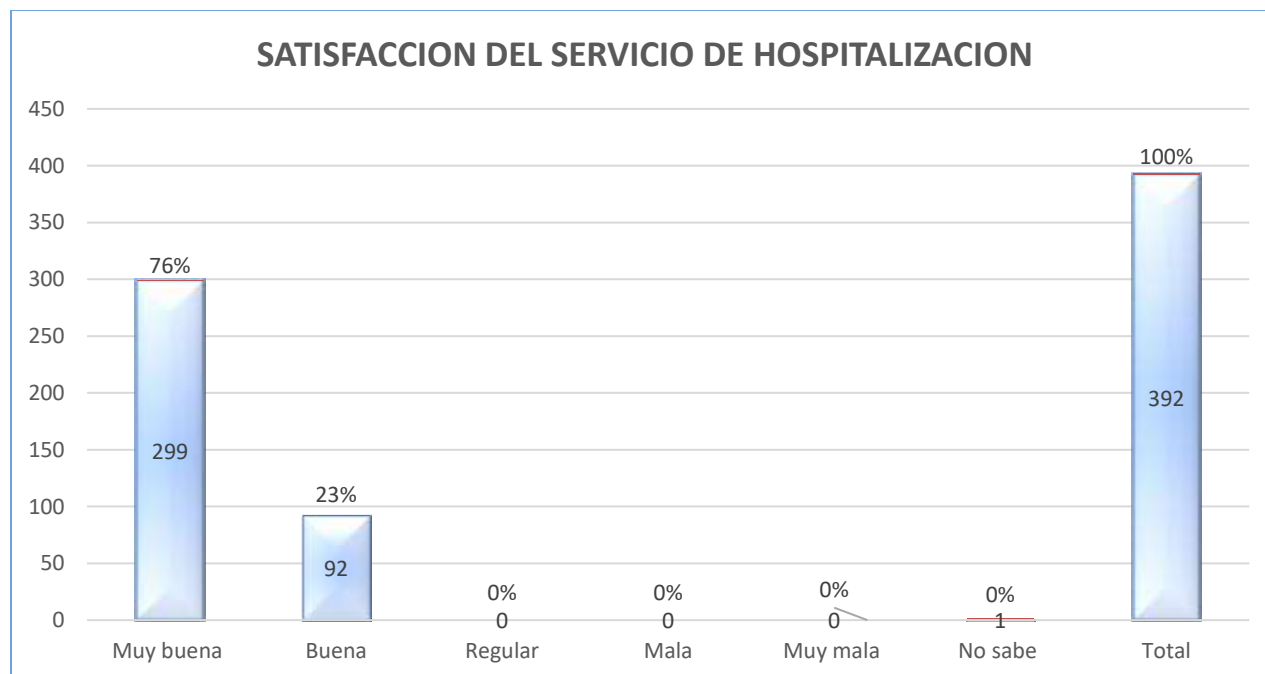
No obstante, la presencia de usuarios en las categorías “Probablemente Sí” y “Probablemente No”, aunque representan una proporción reducida, constituyen una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la experiencia del usuario, la comunicación efectiva, la información suministrada durante el proceso de atención y la gestión de los tiempos de espera.

En conclusión, el servicio de Urgencias presenta durante el mes de mayo de 2026 un nivel sobresaliente de recomendación por parte de los usuarios, consolidándose como un servicio con alta aceptación y confianza, y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y enfoque humanizado.

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 = 392



GRAFICA No.3

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado.
Su reproducción estará dada por el proceso de Gestión de calidad

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 47

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 392 usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, toda vez que el 76% de los usuarios (299 personas) calificó la atención recibida como “Muy Buena”, mientras que el 23% (92 usuarios) la calificó como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Mala” ni “Muy mala”. Adicionalmente, se presentó una respuesta (0,3%) en la categoría “No sabe”.

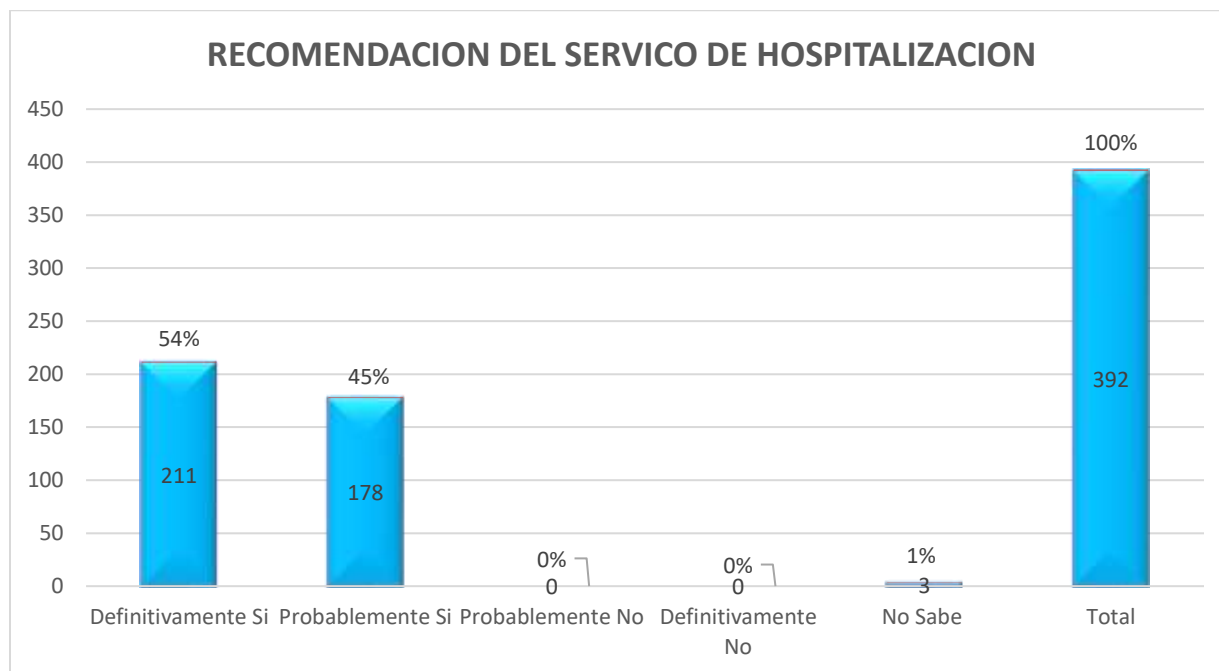
Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la atención brindada en el servicio de Hospitalización, evidenciando fortalezas relacionadas con el trato humanizado, el acompañamiento brindado por el personal asistencial, la calidad de la atención médica y de enfermería, así como el compromiso institucional con el bienestar y la seguridad del paciente.

La alta proporción de respuestas en las categorías positivas demuestra que el servicio cumple satisfactoriamente con las expectativas de los usuarios y sus familias. Sin embargo, la existencia de usuarios que califican el servicio como “Buena” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la comunicación efectiva, la información suministrada durante el proceso de atención, el confort hospitalario y la experiencia integral del paciente.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta durante el mes de mayo de 2026 un desempeño sobresaliente en términos de satisfacción de los usuarios, consolidándose como una de las principales fortalezas institucionales y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de la comunidad en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 8 de 47

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de mayo de 2026 se evaluó la intención de recomendación del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 392 usuarios.

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable frente al servicio recibido, dado que el 54% de los usuarios (211 personas) manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio, mientras que el 45% (178 usuarios) indicó que “Probablemente Sí” lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No” ni “Definitivamente No”. Adicionalmente, se presentaron 3 respuestas (1%) en la categoría “No sabe”.

En términos generales, el 99% de los usuarios expresó una intención positiva de recomendación, resultado que refleja la confianza generada por el servicio de Hospitalización y la satisfacción frente a aspectos como la atención médica y de enfermería, el trato humanizado, el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y el compromiso institucional con la calidad de la atención.

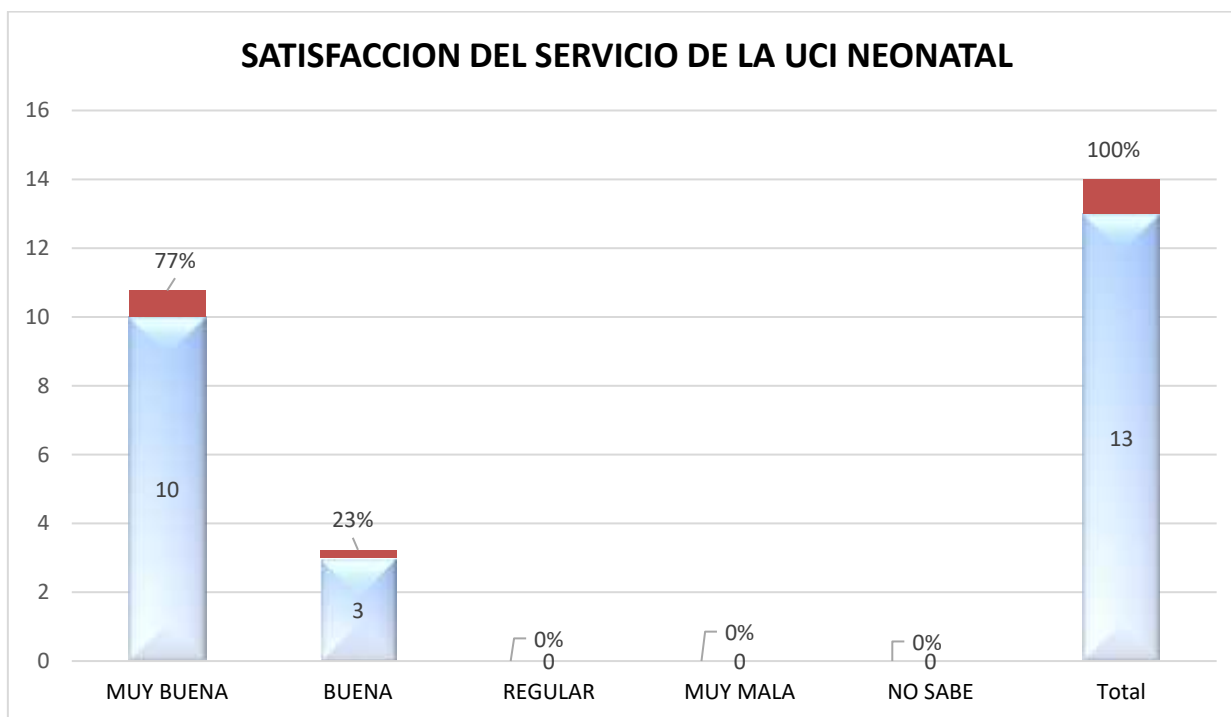
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 47

Aunque no se registran respuestas negativas, la alta proporción de usuarios que seleccionó la opción “Probablemente Sí” constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del paciente y sus familiares, mediante estrategias orientadas a optimizar la comunicación, reforzar la información suministrada durante el proceso de atención y mejorar continuamente las condiciones que impactan la percepción del servicio.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta durante el mes de mayo de 2026 un excelente nivel de recomendación por parte de los usuarios, evidenciando altos niveles de satisfacción y confianza en la atención recibida. Estos resultados fortalecen la imagen institucional y respaldan el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y de calidad.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 13



Grafica No.5

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 13 encuestas de satisfacción a los usuarios

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 47

y familiares del servicio de UCI Neonatal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, toda vez que el 77% de los encuestados (10 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 23% (3 usuarios) la calificó como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”, lo que refleja una percepción completamente favorable frente al servicio prestado.

Estos resultados ponen de manifiesto el reconocimiento de los usuarios y sus familias hacia la calidad de la atención brindada en la UCI Neonatal, destacándose aspectos como la atención especializada, el compromiso del equipo interdisciplinario, el trato humanizado, el acompañamiento permanente a las familias y la seguridad en la atención de los recién nacidos.

Aunque la totalidad de las respuestas se concentra en categorías positivas, el porcentaje de usuarios que calificó el servicio como “Buena” constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos de atención, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, el acompañamiento emocional a los familiares y la experiencia integral durante la estancia en la unidad.

En conclusión, el servicio de UCI Neonatal presenta durante el mes de mayo de 2026 un nivel de satisfacción altamente favorable, evidenciando el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud especializados, seguros y humanizados, orientados al bienestar de los pacientes y sus familias.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 47

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 15

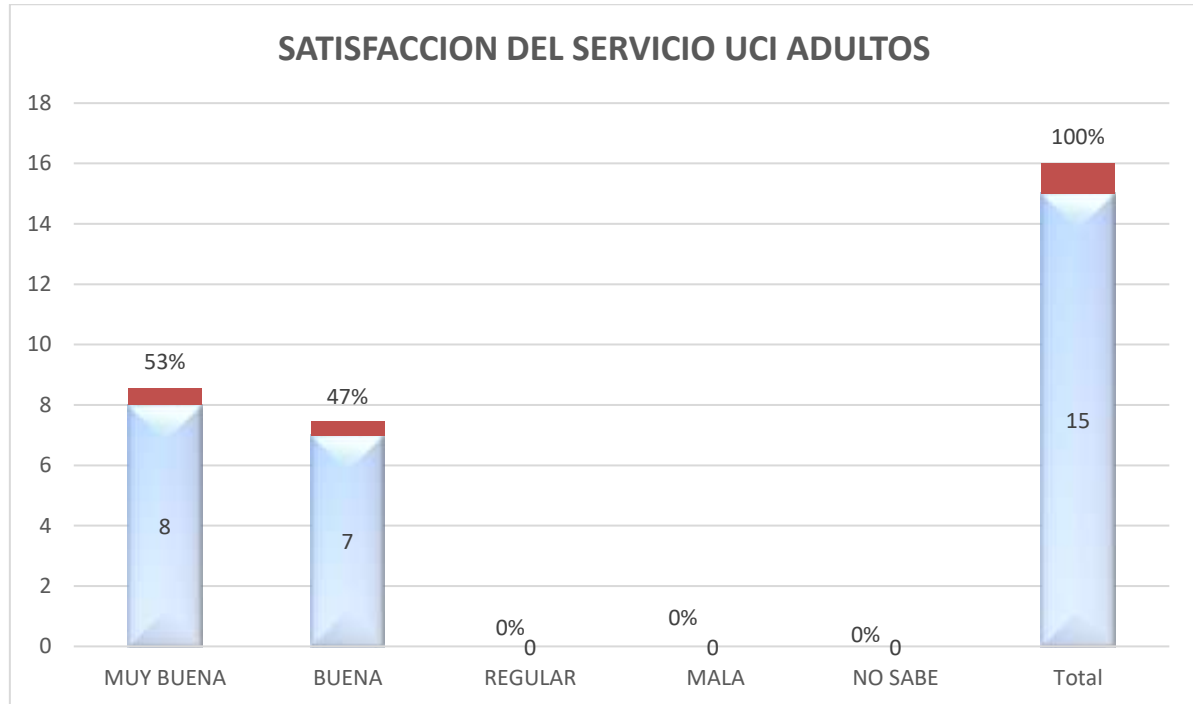


Gráfico No 6

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 15 encuestas de satisfacción a los usuarios y familiares del servicio de UCI Adultos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100% en categorías positivas, dado que el 53% de los encuestados (8 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 47% (7 usuarios) la calificó como “Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la calidad de la atención brindada en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, destacándose aspectos relacionados con el profesionalismo del equipo interdisciplinario, la atención especializada en un entorno de alta complejidad, la seguridad en los procesos asistenciales y el acompañamiento brindado tanto

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 47

a los pacientes como a sus familiares.

Si bien la totalidad de las respuestas corresponde a valoraciones positivas, la distribución observada entre las categorías “Muy Buena” y “Buena” evidencia oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios. En este sentido, resulta pertinente mantener estrategias orientadas al mejoramiento de la comunicación con los familiares, la información oportuna sobre la evolución clínica de los pacientes y el fortalecimiento de las acciones de humanización en la atención.

En conclusión, el servicio de UCI Adultos presenta durante el mes de mayo de 2026 un desempeño satisfactorio, evidenciando altos niveles de aceptación y confianza por parte de los usuarios. Estos resultados ratifican el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, humanizados y de calidad en el manejo de pacientes en estado crítico.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 67

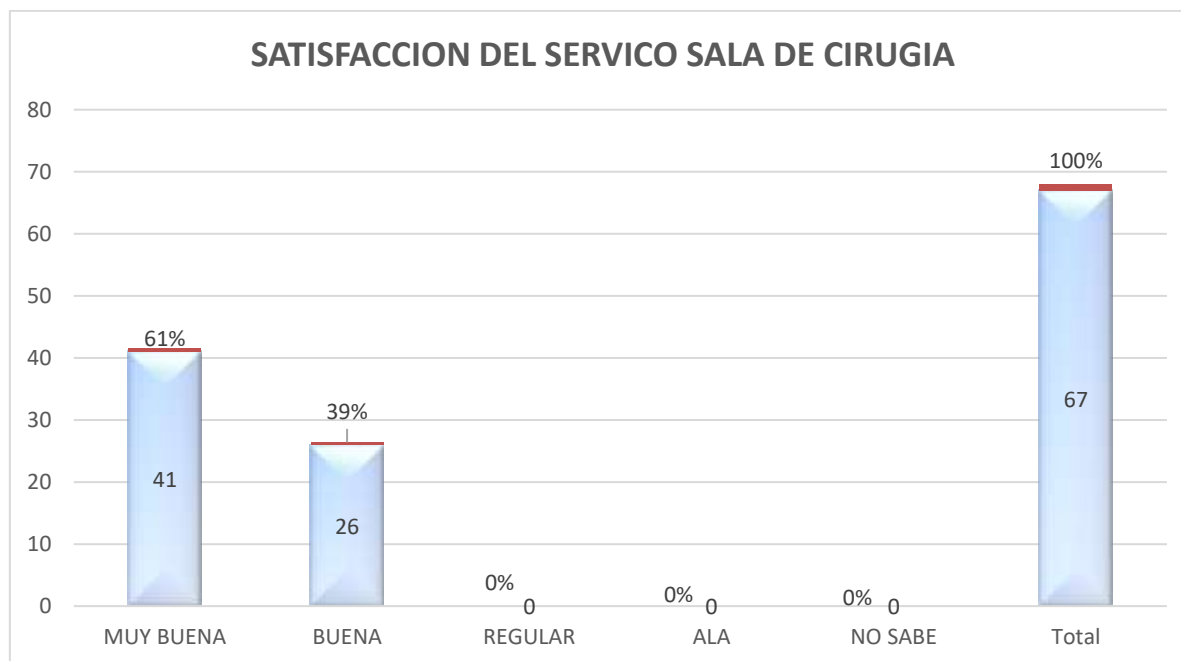


Gráfico No. 7

El análisis de la Gráfica No. 8 correspondiente a la encuesta de satisfacción del mes de

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 47

mayo de 2026 evidencia un desempeño altamente satisfactorio en el servicio de Salas de Cirugía, a partir de una muestra de 67 usuarios encuestados.

Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, dado que el 61% (41 usuarios) calificó la atención recibida como “Muy Buena”, mientras que el 39% (26 usuarios) la evaluó como “Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”, lo que evidencia que la totalidad de los encuestados manifestó una percepción favorable frente al servicio recibido.

Estos resultados reflejan fortalezas importantes en la atención brindada por el servicio de Salas de Cirugía, destacándose aspectos relacionados con la calidad de la atención asistencial, la seguridad del paciente, el profesionalismo del equipo quirúrgico, la atención humanizada y el acompañamiento brindado durante el proceso quirúrgico.

La predominancia de la categoría “Muy Buena” evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios; sin embargo, el porcentaje de respuestas ubicadas en la categoría “Buena” representa una oportunidad para continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la información suministrada al paciente y su familia, la oportunidad en los procesos quirúrgicos, la comunicación efectiva y la experiencia integral durante la atención.

En este sentido, se recomienda mantener las estrategias de mejoramiento continuo y humanización, orientadas a incrementar progresivamente las valoraciones en la categoría “Muy Buena” y fortalecer aún más la percepción positiva del servicio.

En conclusión, el servicio de Salas de Cirugía presenta durante el mes de mayo de 2026 un excelente nivel de satisfacción, evidenciando el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 47

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 = 986

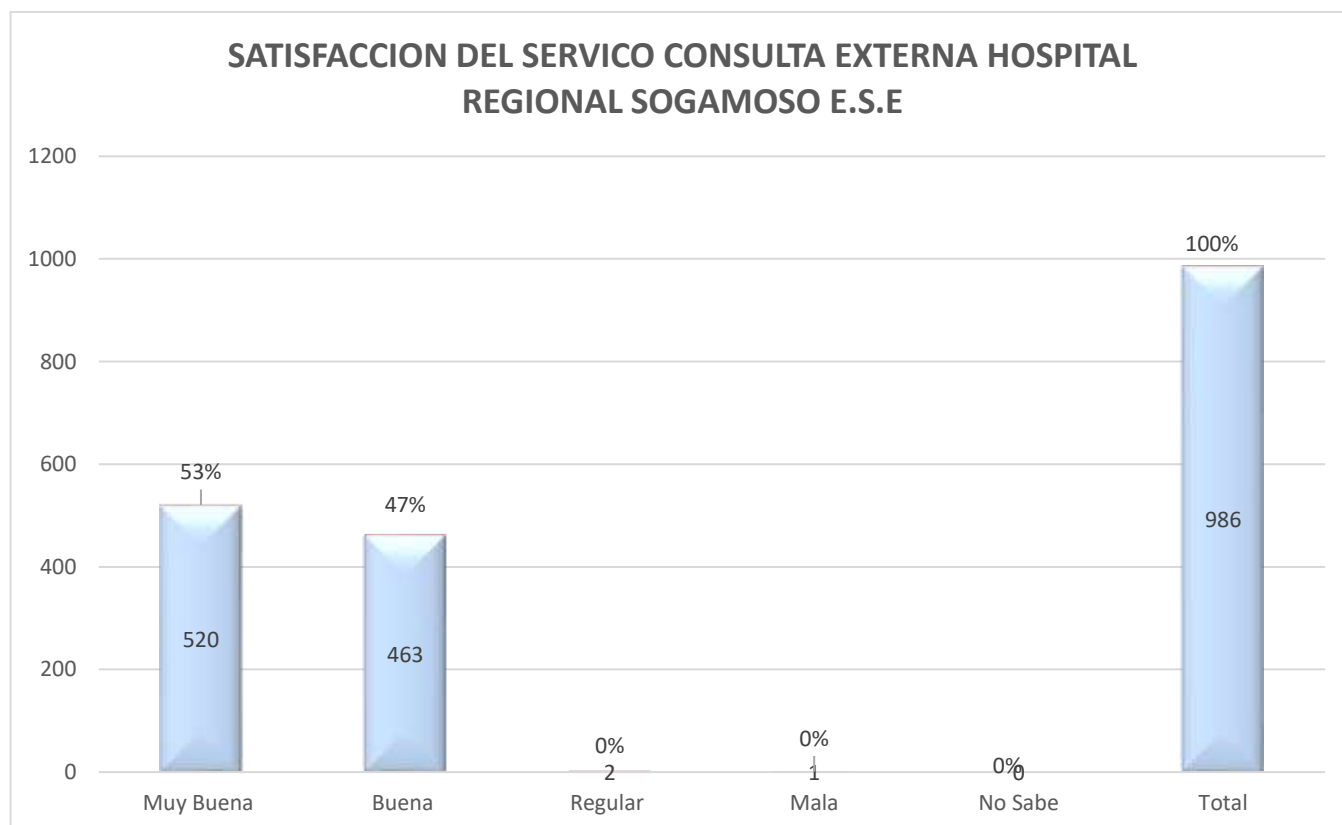


Gráfico No.8

El análisis de la Gráfica No. 8 correspondiente a la encuesta de satisfacción del mes de mayo de 2026 evidencia un desempeño altamente satisfactorio en el servicio de Consulta Externa, a partir de una muestra de 986 usuarios encuestados.

Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, dado que el 53% (520 usuarios) calificó la atención recibida como “Muy Buena”, mientras que el 47% (463 usuarios) la evaluó como “Buena”. Adicionalmente, se registraron 2 respuestas (0,2%) en

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 47

la categoría “Regular” y 1 respuesta (0,1%) en la categoría “Mala”. No se presentaron respuestas en la categoría “No Sabe”.

Estos resultados evidencian que el 99,7% de los usuarios encuestados manifestó una percepción favorable del servicio, lo que refleja fortalezas en la atención brindada, el compromiso del talento humano, la calidad asistencial y el trato humanizado ofrecido durante el proceso de consulta externa.

La predominancia de las categorías positivas demuestra una adecuada percepción frente a la atención recibida; sin embargo, la proporción de usuarios que calificó el servicio como “Buena”, así como los casos aislados registrados en las categorías “Regular” y “Mala”, constituyen oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario.

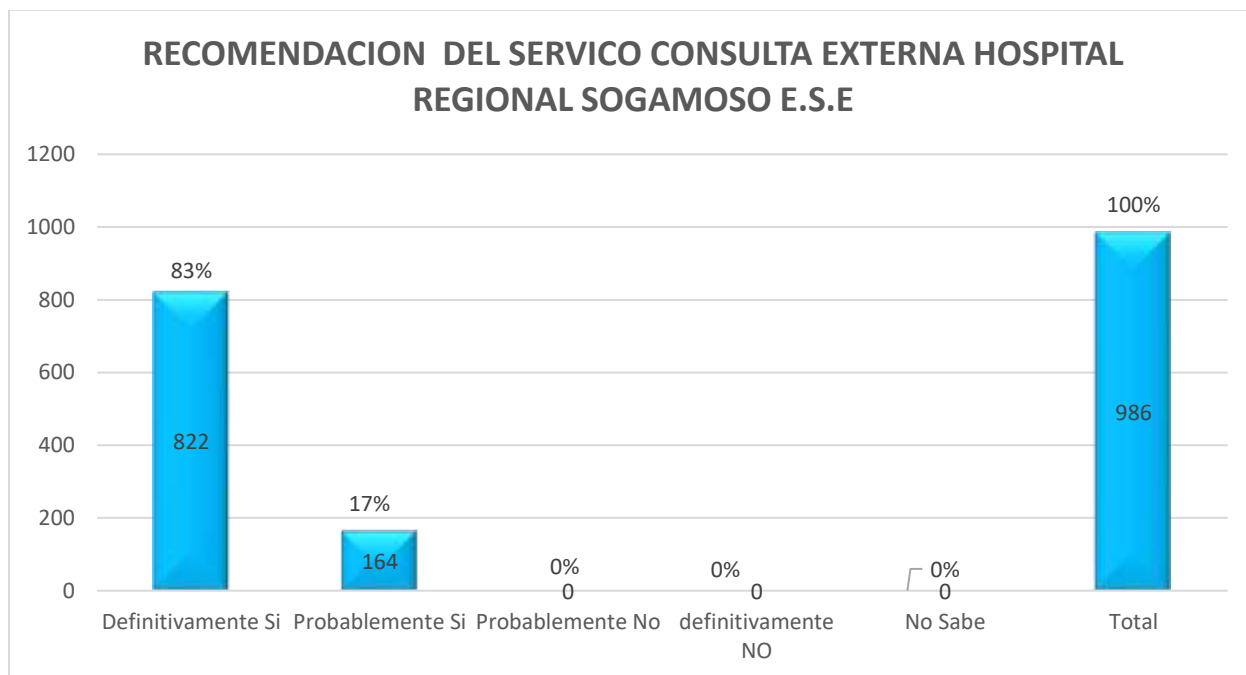
En este sentido, se recomienda continuar implementando acciones enfocadas en:

- ✓ Optimizar la oportunidad en la asignación y atención de citas.
- ✓ Reducir los tiempos de espera en los diferentes procesos de atención.
- ✓ Fortalecer la comunicación efectiva entre el personal de salud y los usuarios.
- ✓ Mejorar los mecanismos de orientación e información durante la atención.
- ✓ Mantener las estrategias de humanización y servicio centrado en el usuario.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de mayo de 2026 un alto nivel de satisfacción, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios y consolidándose como un servicio con adecuados estándares de calidad. No obstante, se identifican oportunidades de mejora que permitirán fortalecer aún más la experiencia del usuario y avanzar hacia niveles superiores de excelencia en la prestación de los servicios de salud.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 47

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.9

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa correspondiente al mes de mayo de 2026 se basa en una muestra de 986 usuarios encuestados, evidenciando un alto nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Los resultados muestran que el 100% de los usuarios manifestó una disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 83% (822 usuarios) respondió “Definitivamente Sí”, mientras que el 17% (164 usuarios) indicó “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable del servicio por parte de los usuarios, evidenciando satisfacción con la atención recibida y confianza en los procesos asistenciales y administrativos desarrollados en Consulta Externa. Asimismo, la ausencia de respuestas negativas constituye un indicador positivo de la calidad percibida y del compromiso institucional con la atención centrada en el usuario.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 47

La elevada proporción de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí” demuestra un importante nivel de fidelización y respaldo por parte de los usuarios, quienes reconocen positivamente la atención brindada y manifiestan su disposición a recomendar el servicio a familiares, amigos y miembros de la comunidad.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de mayo de 2026 un nivel sobresaliente de recomendación, consolidando la confianza de los usuarios y fortaleciendo la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y humanización.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 141

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

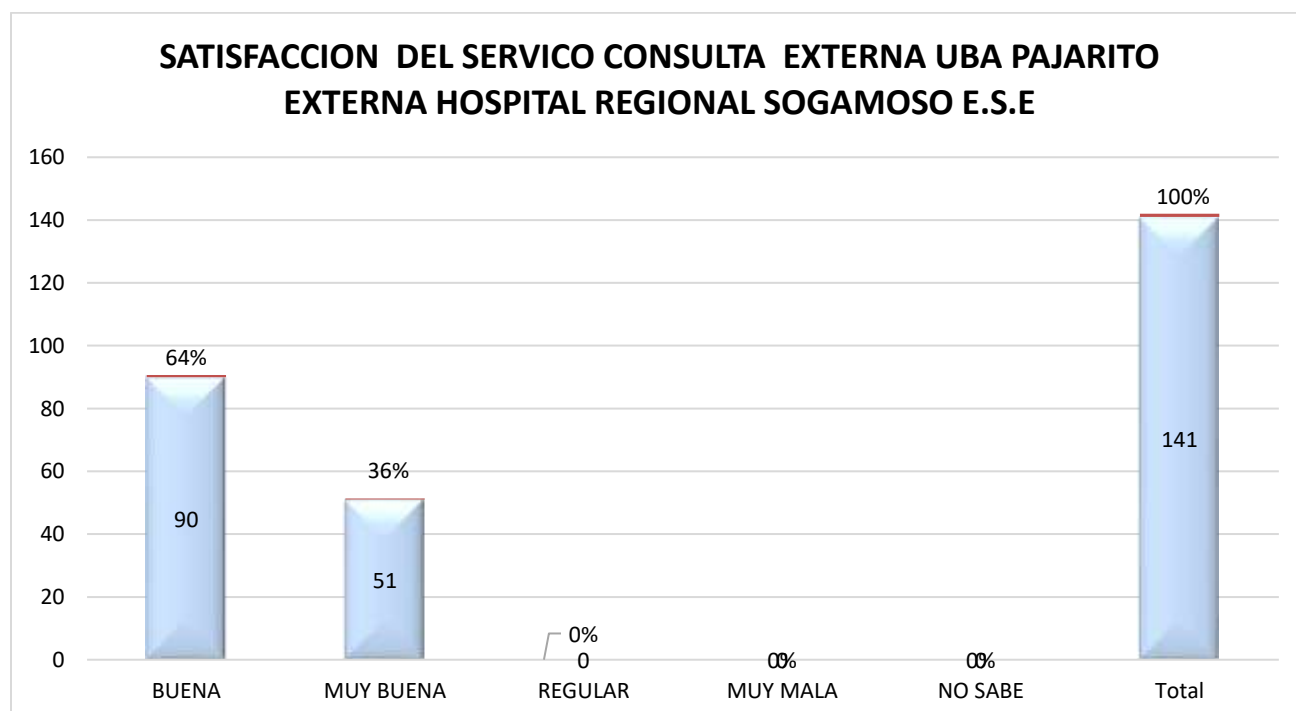


Grafico No. 10

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 47

El análisis de la satisfacción de los usuarios atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito durante el mes de mayo de 2026 se fundamenta en una muestra de 141 usuarios encuestados.

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a la atención recibida, dado que el 64% (90 usuarios) calificó el servicio como “Buena”, mientras que el 36% (51 usuarios) lo calificó como “Muy Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy Mala” ni “No Sabe”, lo que indica que la totalidad de los encuestados manifestó una percepción positiva del servicio.

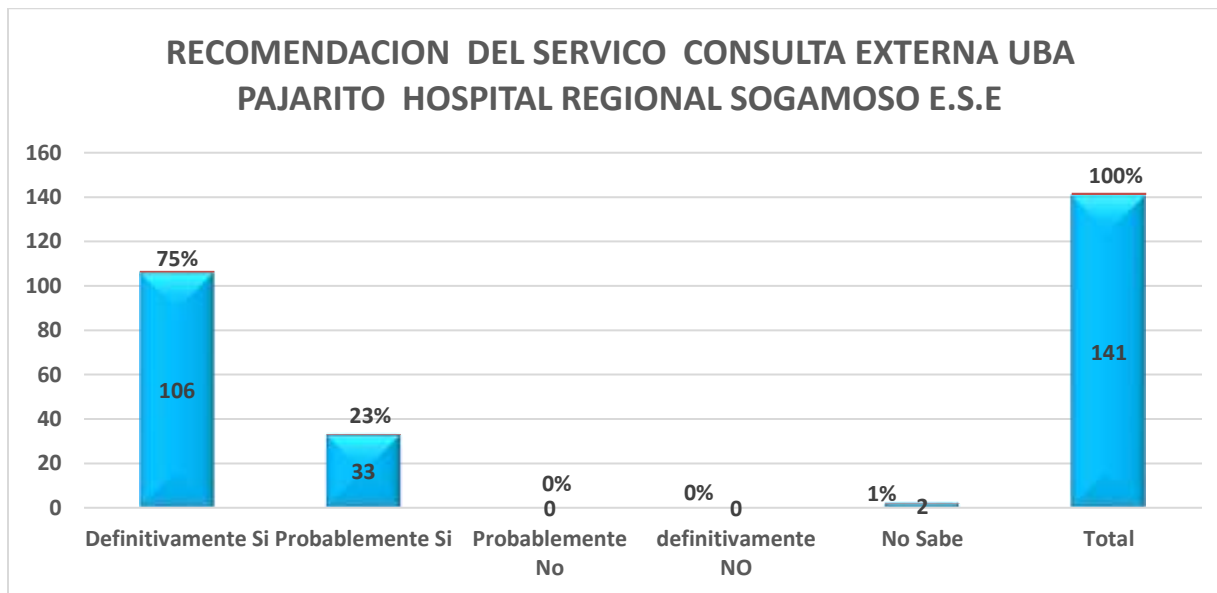
Estos resultados reflejan el compromiso de la UBA Pajarito con la prestación de servicios de salud de calidad, evidenciando una adecuada percepción por parte de los usuarios respecto a la atención brindada por el personal asistencial y administrativo, así como a la oportunidad y accesibilidad de los servicios.

La ausencia de valoraciones negativas constituye un indicador favorable de la calidad percibida y de la confianza que los usuarios depositan en la atención recibida. Asimismo, la concentración de respuestas en las categorías positivas demuestra que la atención prestada cumple con las expectativas de la población usuaria.

En conclusión, la UBA Pajarito presenta durante el mes de mayo de 2026 un nivel satisfactorio de percepción por parte de los usuarios, consolidándose como un servicio que genera confianza y satisfacción en la comunidad atendida.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 47

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No. 11

Los resultados de las encuestas correspondientes al mes de mayo de 2026 evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados en la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito, reflejada en los niveles de recomendación obtenidos.

De un total de 141 usuarios encuestados, el 75% (106 usuarios) manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio, mientras que el 23% (33 usuarios) indicó que “Probablemente Sí” lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No” ni “Definitivamente No”. Adicionalmente, el 1% (2 usuarios) respondió “No Sabe”.

En términos generales, el 98% de los usuarios expresó una intención positiva de recomendación, resultado que evidencia altos niveles de confianza, satisfacción y aceptación de los servicios prestados en la UBA Pajarito. Estos resultados reflejan una percepción favorable de la atención recibida y respaldan el compromiso institucional con la calidad y la humanización de los servicios de salud.

La alta proporción de respuestas en la categoría “Definitivamente Sí” demuestra un importante nivel de fidelización de los usuarios y una valoración positiva de la experiencia de atención,

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 47

contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza de la comunidad en los servicios prestados.

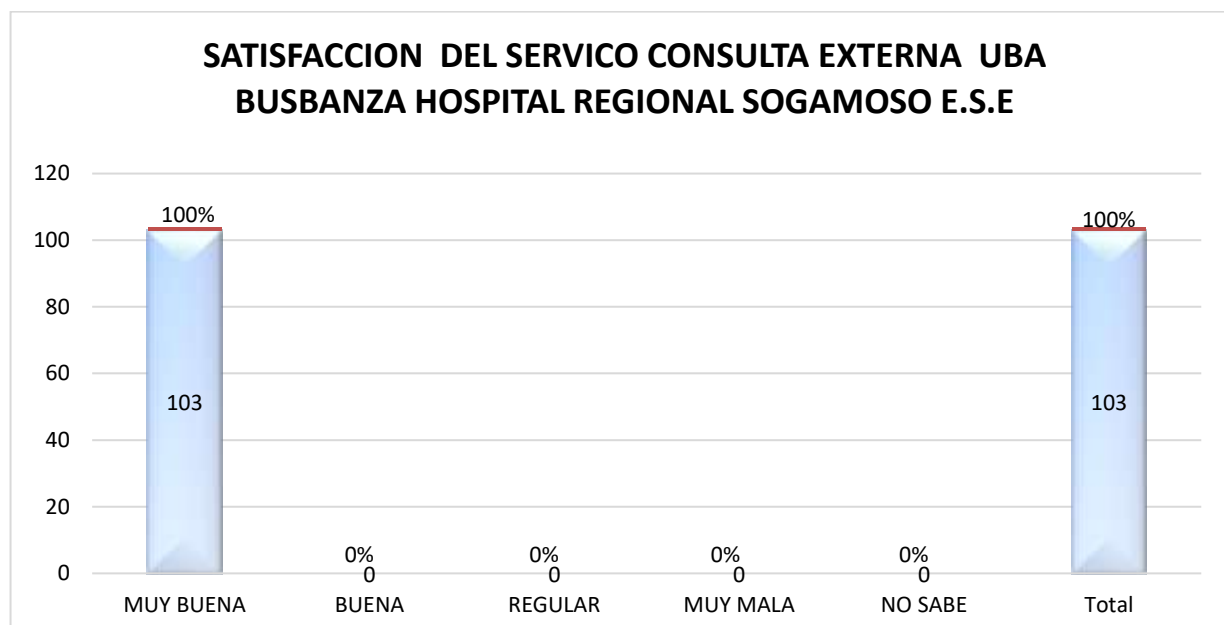
En conclusión, la UBA Pajarito presenta durante el mes de mayo de 2026 un alto nivel de recomendación por parte de los usuarios, evidenciando una percepción positiva de la atención recibida y consolidándose como un servicio que genera confianza y satisfacción en la población atendida.

Se recomienda mantener el seguimiento periódico a la percepción de los usuarios y fortalecer las estrategias de calidad y atención humanizada que han permitido alcanzar estos niveles de aceptación y confianza institucional.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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

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



GRAFICA No. 12

Durante el mes de MAYO de 2026, la UBA Busbanza evidenció un desempeño sobresaliente en el servicio, a partir de la aplicación de 96 encuestas de satisfacción.

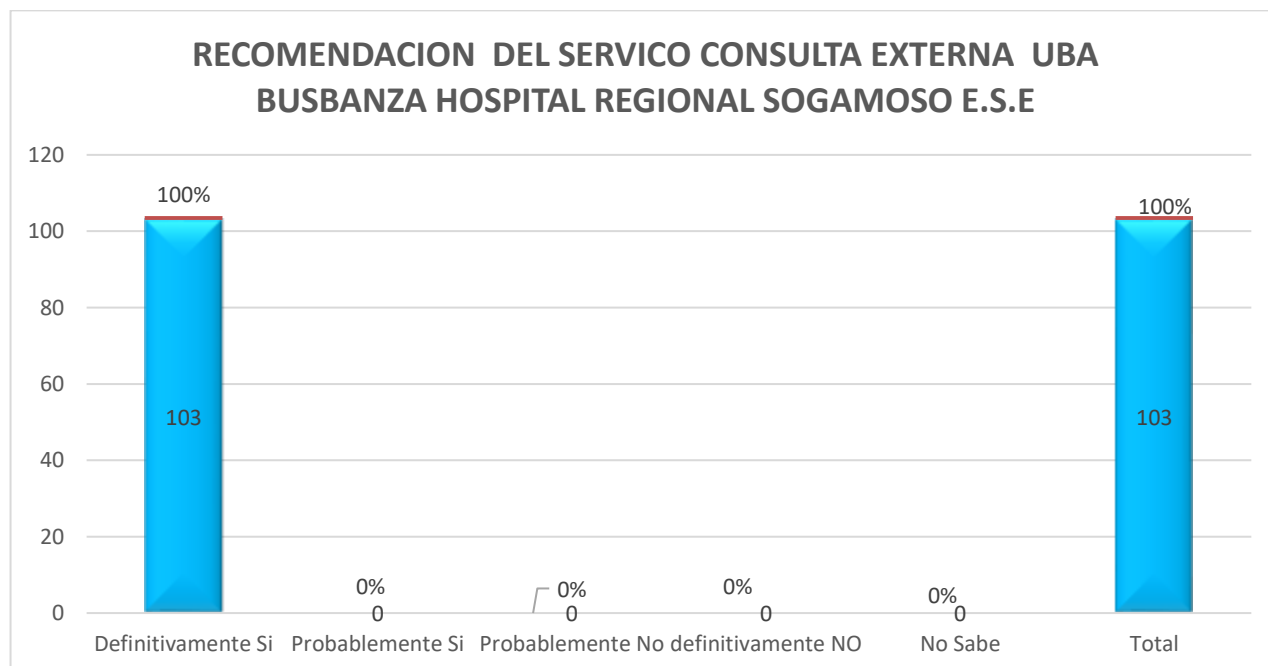
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 47

Los resultados muestran un 100% de percepción positiva, de las cuales el 99% (95 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 1% (1 usuario) como “Buena”, sin registros en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

Este comportamiento refleja un alto nivel de satisfacción y una experiencia de atención altamente favorable, destacándose la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y el trato humanizado brindado por el personal asistencial y administrativo. El predominio casi absoluto de la categoría “Muy Buena” evidencia que el servicio no solo cumple, sino que supera las expectativas de los usuarios, consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad.

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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 47

El análisis de la intención de recomendación de los servicios prestados en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza, correspondiente al mes de mayo de 2026, se basa en una muestra de 103 usuarios encuestados, evidenciando resultados altamente favorables en términos de aceptación y confianza por parte de los usuarios.

Los resultados muestran que el 100% de los usuarios (103 personas) manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente Sí”, “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No Sabe”.

Desde la perspectiva de la gestión de la calidad, estos resultados reflejan un nivel sobresaliente de satisfacción, confianza y fidelización de los usuarios, evidenciando una percepción altamente positiva frente a la atención recibida y a los servicios prestados por la institución.

El predominio absoluto de la categoría “Definitivamente Sí” demuestra que la experiencia de los usuarios cumple ampliamente sus expectativas, fortaleciendo la credibilidad institucional y consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con alto reconocimiento y aceptación dentro de la comunidad.

Asimismo, este indicador constituye una evidencia del compromiso institucional con la prestación de servicios de salud humanizados, oportunos y de calidad, generando confianza en los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional.

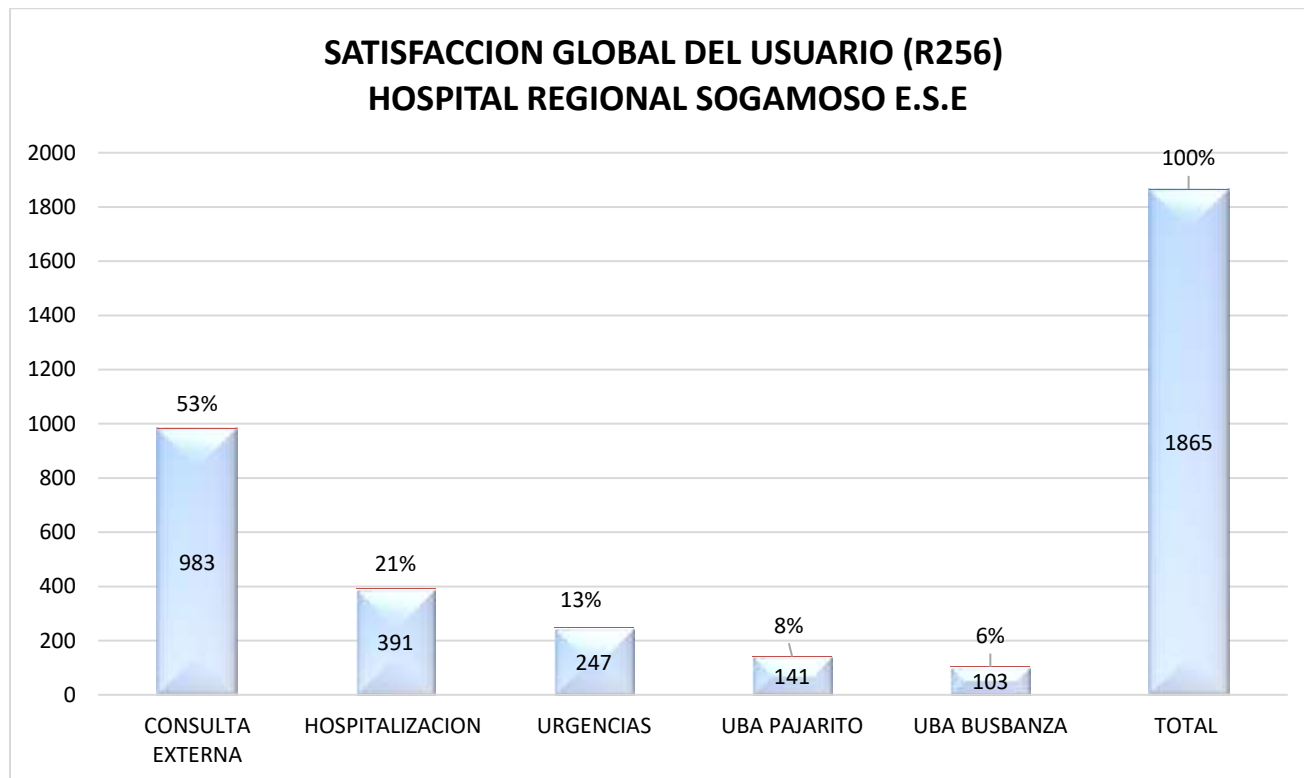
En conclusión, la intención de recomendación de los servicios en la UBA Busbanza presenta un desempeño excelente durante el mes de mayo de 2026, alcanzando el máximo nivel de aceptación por parte de los usuarios y reflejando una percepción altamente favorable de la atención recibida.

Recomendación: Mantener las estrategias de calidad, humanización y atención centrada en el usuario que han permitido alcanzar estos resultados, garantizando la sostenibilidad de los

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 47

altos niveles de satisfacción y confianza evidenciados por la comunidad.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



La Gráfica N.º 14 presenta la distribución de los 1.873 usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción durante el mes de mayo de 2026, permitiendo identificar la participación porcentual de cada servicio en la percepción global de la atención institucional. Del total de encuestas aplicadas, se registraron 1.865 respuestas positivas en las categorías “Buena” y “Muy Buena”, lo que corresponde a un nivel de satisfacción global del 99,6%, evidenciando una percepción altamente favorable frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

Consulta Externa (983 usuarios – 53%)

Este servicio concentra la mayor proporción de usuarios evaluados, representando más de la mitad de la muestra. Su alta participación ratifica su relevancia como eje central en la prestación de servicios y como uno de los principales determinantes de la percepción

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 47

global de satisfacción institucional.

Hospitalización (391 usuarios – 21%)

Se posiciona como el segundo servicio con mayor representación dentro de la muestra. La experiencia en esta área influye significativamente en la percepción del usuario, debido al contacto continuo con el personal asistencial, el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y la complejidad de la atención brindada.

Urgencias (247 usuarios – 13%)

Con una participación relevante, este servicio impacta directamente la satisfacción de los usuarios, especialmente por la naturaleza prioritaria de la atención, donde la oportunidad, la capacidad de respuesta y el trato humanizado son factores determinantes en la percepción de calidad.

UBA Pajarito (141 usuarios – 8%) y UBA Busbanza (103 usuarios – 5%)

Las Unidades Básicas de Atención representan en conjunto el **13%** del total de la muestra. Aunque su participación es menor en comparación con los servicios hospitalarios, su evaluación resulta fundamental para garantizar una valoración integral de la calidad de la atención en todos los puntos de prestación de servicios y para fortalecer el seguimiento de la satisfacción de los usuarios en las áreas rurales de influencia institucional.

Conclusiones Generales de satisfacción global:

- ✓ La mayor proporción de usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa (53%) y Hospitalización (21%), confirmando que estos constituyen áreas estratégicas dentro de la institución. En consecuencia, cualquier acción de fortalecimiento o mejora implementada en estos servicios tendrá un impacto

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 47

significativo sobre la percepción global de calidad.

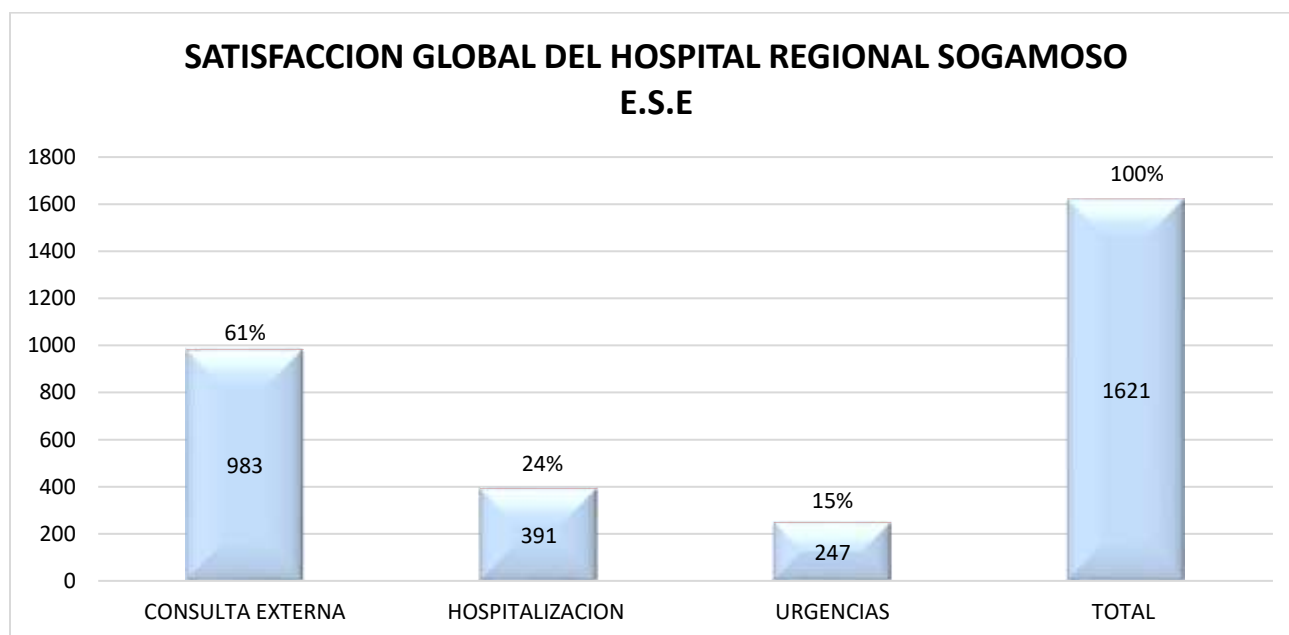
- ✓ La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias (13%) se consolidan como los principales determinantes en la evaluación integral de la satisfacción institucional, debido a su alto volumen de atención y a su influencia directa en la experiencia de los usuarios.
- ✓ Durante el mes de mayo de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantuvo un nivel de satisfacción global altamente favorable, registrando 1.865 respuestas positivas en las categorías “Buena” y “Muy Buena”, de un total de 1.873 encuestas aplicadas, lo que corresponde a un índice de satisfacción global del 99,6%.
- ✓ El elevado nivel de satisfacción evidencia el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención, sustentado en el profesionalismo del talento humano y en el fortalecimiento permanente de los procesos asistenciales y administrativos.
- ✓ Los resultados obtenidos demuestran que las estrategias de mejoramiento continuo implementadas por la institución han generado un impacto positivo en la percepción de los usuarios, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando una cultura organizacional orientada a la excelencia en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ El análisis por servicio permite identificar fortalezas institucionales y oportunidades de seguimiento, garantizando que todos los puntos de atención, incluidas las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (8%) y Busbanza (5%), mantengan estándares homogéneos de calidad, oportunidad y trato humanizado.
- ✓ La participación de 1.873 usuarios en la evaluación institucional proporciona una base representativa para la toma de decisiones y el seguimiento de los indicadores de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 47

calidad, evidenciando la consistencia de la percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución.

- ✓ En términos generales, los resultados obtenidos durante el periodo evaluado reflejan una percepción altamente positiva de la atención recibida y ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el mejoramiento continuo, la satisfacción de los usuarios y la prestación de servicios de salud con calidad y enfoque humanizado.

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



Grafica No.15

La Gráfica N.º 15 presenta la distribución de la satisfacción global de los usuarios del hospital, desagregada por los principales servicios, con base en un total de 1.621 respuestas.

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 983

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 47

- ✓ Porcentaje del total global: 61%
- ✓ Observación: Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra, representando más de la mitad de las respuestas. Por tanto, tiene un impacto directo y significativo en la percepción global de satisfacción institucional, reafirmando su importancia estratégica en la experiencia del usuario.

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 391
- ✓ Porcentaje del total global: 24%
- ✓ Observación: Es el segundo servicio con mayor participación. La experiencia en esta área influye significativamente en la percepción del usuario, debido al contacto continuo con el personal y la complejidad de la atención durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 247
- ✓ Porcentaje del total global: 15%
- ✓ Observación: Este servicio tiene una incidencia importante en la satisfacción global, dada la naturaleza prioritaria de la atención. Factores como la oportunidad, la resolutiveidad y el trato humanizado son determinantes en la percepción institucional.

SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

El presente análisis se fundamenta en un total de 1.621 respuestas positivas, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, derivadas de 1.746 encuestas aplicadas, las cuales constituyen la base para evaluar la percepción global de los usuarios frente a la atención recibida.

La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa concentra 1.008 respuestas (58%), seguida de Hospitalización con 459 respuestas (26%) y Urgencias con 276 respuestas

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 47

(16%). Esta composición confirma que la mayor incidencia en la percepción global de satisfacción institucional se encuentra en los servicios de mayor volumen de atención.

Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una experiencia predominantemente positiva en los servicios evaluados. En particular, Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes de la satisfacción global, debido a su representatividad y al impacto directo en la experiencia del paciente.

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

La evaluación actualizada para MAYO de 2026 confirma que el hospital mantiene altos estándares de calidad en la prestación de los servicios, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando su posicionamiento como referente en la atención en salud.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 47

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

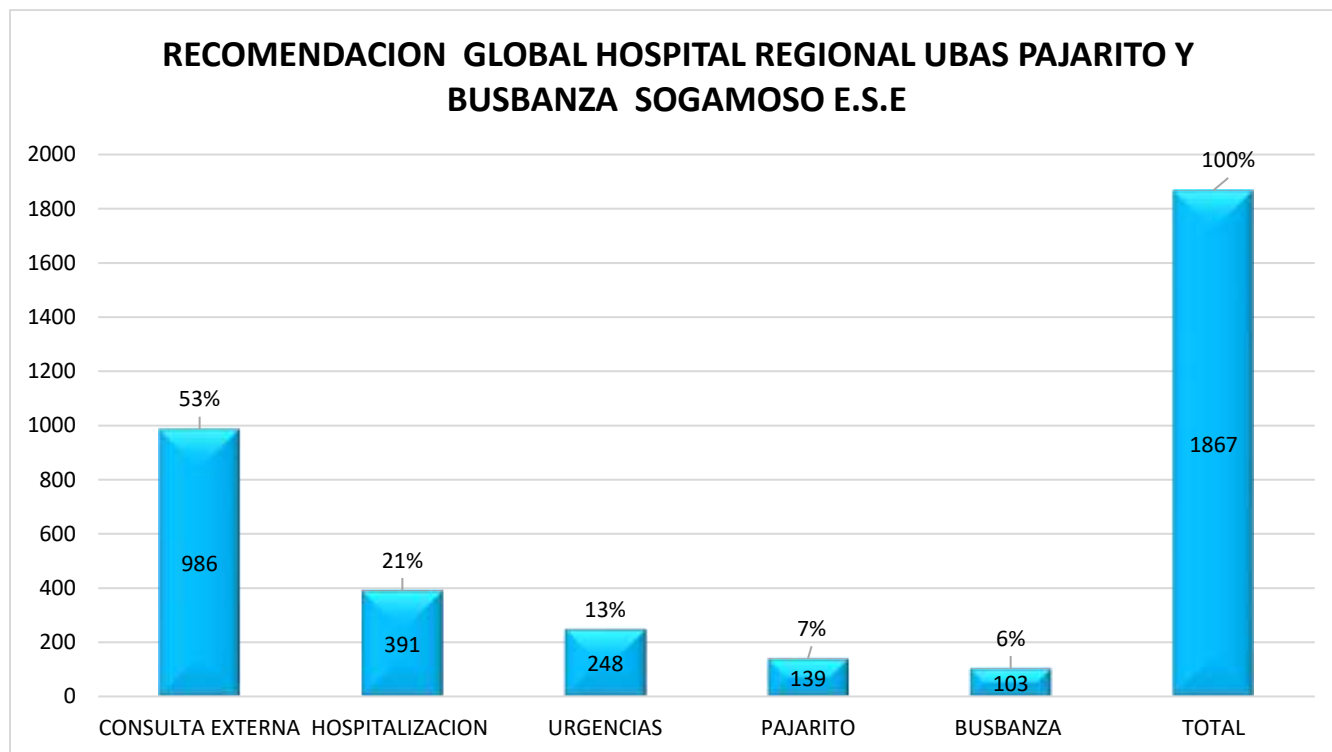


GRAFICO NO. 16

DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El presente reporte de Recomendación Global se fundamenta en una muestra total de 1.873 encuestas aplicadas, permitiendo analizar la distribución de la intención de recomendación por servicio y su contribución a la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Los resultados evidencian una participación predominante de Consulta Externa (53%), seguida de Hospitalización (21%), Urgencias (13%), UBA Pajarito (7%) y UBA Busbanza (6%). Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención continúan siendo los principales determinantes en la percepción institucional y en la disposición de los usuarios para recomendar los servicios recibidos.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 47

De manera general, los resultados obtenidos reflejan altos niveles de aceptación, confianza y fidelización por parte de los usuarios, evidenciando una percepción favorable frente a la calidad de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios y el trato humanizado brindado por el talento humano institucional.

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 986
- ✓ Porcentaje del total: 53%
- ✓ Análisis: Se consolida como el principal impulsor de la recomendación institucional, concentrando más de la mitad de las respuestas obtenidas. Su alto volumen de atención y el contacto permanente con los usuarios fortalecen la confianza en los servicios prestados, posicionándolo como un eje estratégico en la percepción y recomendación institucional.

Hospitalización

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 392
- ✓ Porcentaje del total: 21%
- ✓ Análisis: Representa el segundo mayor aporte a la recomendación global. La experiencia durante la estancia hospitalaria, el acompañamiento permanente y la interacción continua con el personal asistencial influyen directamente en la percepción positiva de los usuarios y en su disposición para recomendar los servicios de la institución.

Urgencias

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 251
- ✓ Porcentaje del total: 13%
- ✓ Análisis: Constituye un componente importante dentro de la recomendación global. La

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 47

oportunidad de la atención, la capacidad de respuesta y el trato humanizado brindado en situaciones de urgencia fortalecen la confianza de los usuarios y contribuyen positivamente a la imagen institucional.

UBA Pajarito

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 141
- ✓ Porcentaje del total: 7%
- ✓ Análisis: Evidencia una participación significativa dentro de la recomendación global, reflejando la confianza de los usuarios en los servicios prestados y el mantenimiento de adecuados estándares de calidad y atención en este punto de atención.

UBA Busbanza

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 103
- ✓ Porcentaje del total: 6%
- ✓ Análisis: Mantiene una participación importante dentro de la evaluación institucional, destacándose por la percepción favorable de los usuarios y la consistencia en la calidad de la atención brindada, lo que fortalece la disposición de la comunidad para recomendar los servicios recibidos.

La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa (53%) y Hospitalización (21%), sin desconocer el aporte estratégico de Urgencias (13%) y las Unidades Básicas de Atención: Pajarito (7%) y Busbanza (6%).

En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva integral de los usuarios frente a los servicios prestados, fortaleciendo la reputación institucional y el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como referente regional en calidad, humanización y atención centrada en el usuario.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 47

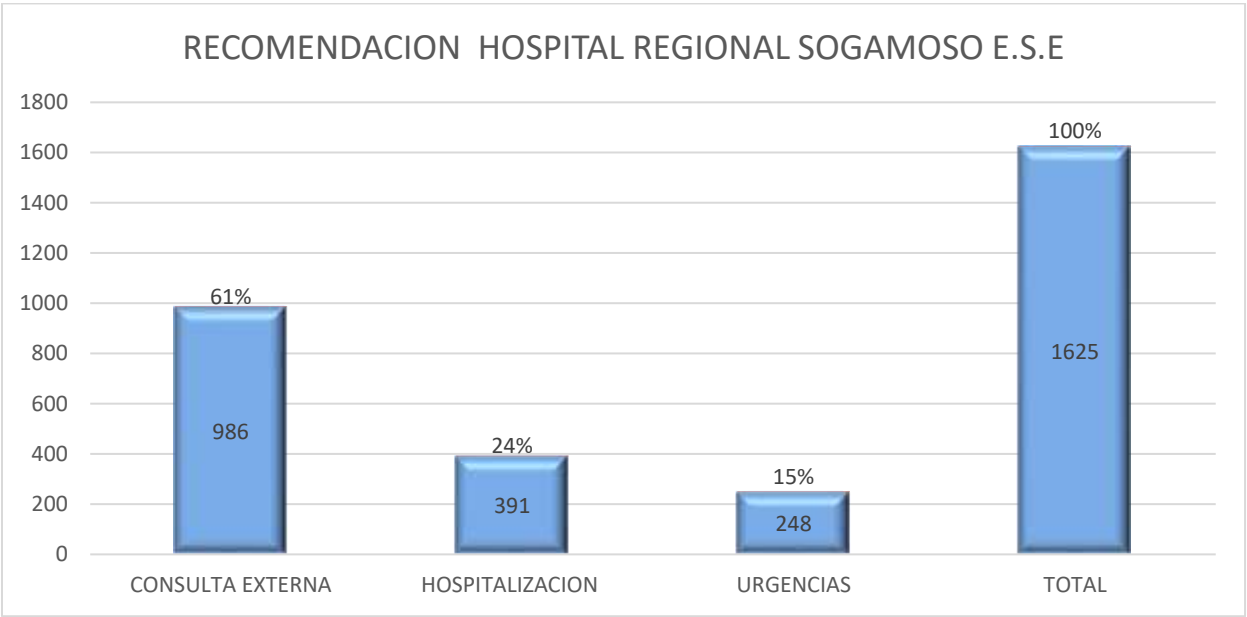
A continuación, se presentan los principales hallazgos de la intención de recomendación por servicio:

- Alta propensión a la recomendación: De las 1.873 encuestas aplicadas, 1.867 corresponden a respuestas positivas de recomendación (“Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”), evidenciando un elevado nivel de confianza, satisfacción y fidelización por parte de los usuarios.
- Consulta Externa como principal impulsor de la recomendación: Con una participación del 53% de la muestra, continúa siendo el servicio con mayor influencia en la percepción institucional y en la construcción de una experiencia positiva para los usuarios.
- Servicios de alta complejidad con valoración favorable: Hospitalización (21%) y Urgencias (13%) mantienen una participación significativa dentro de la recomendación global, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención recibida y en la capacidad resolutoria de la institución.
- Aporte de las Unidades Básicas de Atención: UBA Pajarito (7%) y UBA Busbanza (6%) contribuyen de manera importante a la percepción favorable de los servicios, evidenciando consistencia en los estándares de calidad y atención humanizada en los diferentes puntos de atención.
- La recomendación como indicador de confianza institucional: Los resultados obtenidos fortalecen el reconocimiento institucional, favorecen la recomendación de los servicios por parte de los usuarios y consolidan la imagen del hospital como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención.

En términos generales, los resultados evidencian una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando la

confianza depositada en la institución y el impacto positivo de las estrategias implementadas para el fortalecimiento continuo de la calidad.

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



El análisis de la recomendación global de los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se fundamenta en una muestra total de 1.625 usuarios que manifestaron una intención positiva de recomendar la institución, distribuidos entre los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

Los resultados posicionan a Consulta Externa como el principal impulsor de la recomendación institucional, al concentrar 986 recomendaciones (61%), consolidándose como el servicio con mayor influencia en la percepción y reputación del hospital. Su alto volumen de atención y la interacción permanente con los usuarios lo convierten en un componente estratégico para la construcción de confianza y fidelización.

En segundo lugar, el servicio de Hospitalización aporta 391 recomendaciones (24%), reflejando la importancia de la experiencia del usuario durante su estancia hospitalaria y el impacto positivo generado por la atención integral brindada por el equipo asistencial.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 47

Por su parte, el servicio de Urgencias registra 248 recomendaciones (15%), evidenciando una percepción favorable relacionada con la capacidad de respuesta institucional, la oportunidad en la atención y el trato humanizado ofrecido en situaciones de mayor complejidad.

La distribución observada confirma que la percepción positiva y la disposición de los usuarios para recomendar la institución se sustentan principalmente en estos tres servicios, los cuales representan la totalidad de la intención de recomendación evaluada en la sede principal.

En conjunto, los resultados evidencian altos niveles de confianza y satisfacción por parte de los usuarios, fortaleciendo la imagen institucional y consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

- Observación: La atención en contextos críticos hace de este servicio un factor clave, donde la oportunidad y la resolutividad impactan la confianza del usuario.

sólidas, basadas en vivencias directas y en la confianza construida durante el proceso de atención.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE MAYO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	251
Hospitalización	392
Consulta Externa	986
UBA Busbanza	141
UBA Pajarito	103
TOTAL	1.873

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 47

a información recopilada a partir de las 1.865 encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de mayo de 2026 evidencia un alto nivel de aceptación y satisfacción frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

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

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

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

En términos generales, los hallazgos obtenidos durante el mes de mayo de 2026 confirman una percepción altamente favorable de los servicios prestados, fortaleciendo la confianza de la comunidad y respaldando los esfuerzos institucionales orientados a la excelencia y al mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 47

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 251
- Satisfacción: 99 % positiva; “Muy Buena” (72 %), “Buena” (27 %), “Regular” (1 %) y “Mala” (0 %).
- Recomendación: 98 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (94 %) y “Probablemente Sí” (4 %). Se registró un 1 % en la categoría “Probablemente No”.

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, el servicio de Urgencias presentó un nivel de satisfacción altamente favorable, evidenciado por la concentración de las respuestas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, las cuales representan el 99 % de las valoraciones obtenidas. La presencia de un número mínimo de respuestas en categorías no favorables constituye una oportunidad de fortalecimiento orientada a continuar mejorando la experiencia del usuario.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	297
UCI NEONATAL	13
UCI ADULTOS	15
SALAS DE CIRUGIA	67
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	392

- Encuestas realizadas: 392
- Satisfacción: 99 % positiva; “Muy Buena” (76 %), “Buena” (23 %) y “No sabe” (1 %).
- Recomendación: 99 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (54 %), “Probablemente Sí” (45 %) y “No sabe” (1 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, el servicio de Hospitalización General evidenció un nivel de satisfacción altamente favorable, con una marcada concentración de respuestas en las categorías positivas “Muy Buena” y “Buena”, las cuales representan el 99 % de las valoraciones obtenidas. Estos resultados reflejan una percepción positiva frente a

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 47

la calidad de la atención, el acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria y el trato humanizado por parte del personal asistencial.

UCI NEONATAL

- Encuestas realizadas: 13
- Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (77 %) y “Buena” (23 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, la UCI Neonatal evidenció un nivel de satisfacción completamente positivo, al concentrar la totalidad de las respuestas en las categorías favorables “Muy Buena” y “Buena”. Estos resultados reflejan una percepción altamente satisfactoria frente a la atención recibida por los usuarios y sus familias.

UCI ADULTOS

- Encuestas realizadas: 15
- Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (53 %) y “Buena” (47 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, la UCI Adultos presentó un nivel de satisfacción completamente positivo, evidenciado por la totalidad de las respuestas concentradas en las categorías favorables “Muy Buena” y “Buena”. Estos resultados reflejan una percepción satisfactoria frente a la atención brindada a pacientes en condición crítica y al acompañamiento ofrecido a sus familiares.

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 67
- Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (61 %) y “Buena” (39 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, el servicio de Salas de Cirugía evidenció un nivel de satisfacción altamente favorable, con la totalidad de las respuestas concentradas en las categorías positivas “Muy Buena” y “Buena”. Estos resultados reflejan una percepción positiva frente a la atención recibida durante el proceso quirúrgico y al acompañamiento brindado por el personal asistencial.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 47

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- Encuestas realizadas: 986
- Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (53 %), “Buena” (47 %), “Regular” (0 %) y “Mala” (0 %).
- Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (83 %) y “Probablemente Sí” (17 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, el servicio de Consulta Externa evidenció un nivel de satisfacción altamente favorable, consolidándose como el principal punto de contacto entre la institución y la comunidad. La totalidad de las respuestas se concentró en categorías positivas, reflejando una percepción favorable frente a la atención recibida.

El alto volumen de usuarios encuestados y la amplia proporción de valoraciones positivas evidencian la confianza de los usuarios en el servicio, así como el compromiso institucional con la calidad, la oportunidad en la atención y el trato humanizado brindado por el talento humano.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 141
- Satisfacción: 100 % positiva; “Buena” (64 %) y “Muy Buena” (36 %).
- Recomendación: 98 % positiva; “Definitivamente Sí” (75 %), “Probablemente Sí” (23 %) y “No Sabe” (1 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, la UBA Pajarito evidenció un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, concentrando la totalidad de las respuestas en las categorías positivas “Buena” y “Muy Buena”. Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la atención recibida y al compromiso del personal con la prestación de servicios de salud de calidad.

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- ✓ Encuestas realizadas: 103
- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (100 %) y “Buena” (0 %).

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 47

✓ Recomendación: 100 % positiva; “Definitivamente Sí” (100 %).

Observación: Durante el mes de mayo de 2026, la UBA Busbanza evidenció un nivel de satisfacción sobresaliente, concentrando la totalidad de las respuestas en las categorías positivas y alcanzando el máximo nivel de valoración por parte de los usuarios. Estos resultados reflejan una experiencia altamente favorable frente a la atención recibida y una percepción muy positiva de la calidad del servicio.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

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

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

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

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

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 47

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

De un total de 1.621 respuestas positivas de satisfacción correspondientes a los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la distribución por servicio evidencia que Consulta Externa concentra 983 respuestas (61%), consolidándose como el principal contribuyente a la satisfacción global institucional. Le siguen Hospitalización con 391 respuestas (24%) y Urgencias con 247 respuestas (15%).

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

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

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

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 47

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

De un total de 1.873 encuestas de recomendación aplicadas durante el mes de mayo de 2026, la distribución por servicio fue la siguiente:

- ✓ Consulta Externa: 986 respuestas (53%)
- ✓ Hospitalización: 392 respuestas (21%)
- ✓ Urgencias: 251 respuestas (13%)
- ✓ UBA Pajarito: 141 respuestas (8%)
- ✓ UBA Busbanza: 103 respuestas (5%)

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

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa en la intención de recomendación, evidenciando una percepción favorable relacionada con la calidad de la atención, la capacidad resolutive y el trato humanizado brindado a los usuarios y sus familias.

Asimismo, las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza contribuyen positivamente al fortalecimiento de la confianza institucional, demostrando consistencia en los estándares de calidad y en la atención brindada a la comunidad en los diferentes puntos de atención.

En conjunto, los resultados reflejan altos niveles de aceptación, confianza y fidelización por parte de los usuarios, fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y consolidándolo como una institución comprometida con la calidad, la humanización y el

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 42 de 47

mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud..

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

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 1.625 respuestas positivas de recomendación en los servicios principales del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Consulta Externa: 986 respuestas (61%)
- ✓ Hospitalización: 391 respuestas (24%)
- ✓ Urgencias: 248 respuestas (15%)

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

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa dentro de la recomendación global, reflejando experiencias positivas asociadas a la atención brindada, el acompañamiento durante el proceso asistencial, la oportunidad en la respuesta y el trato humanizado por parte del talento humano.

La distribución observada confirma que la confianza de los usuarios en la institución se sustenta principalmente en estos tres servicios, los cuales constituyen los principales puntos de interacción con la comunidad y tienen una influencia directa sobre la percepción institucional.

En términos generales, la recomendación global de la sede principal durante mayo de 2026 evidencia altos niveles de confianza, aceptación y fidelización por parte de los usuarios, fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la prestación de

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 43 de 47

los servicios de salud.

5. HALLAZGOS – MAYO 2026

- Se mantiene un alto nivel de percepción favorable en todos los servicios evaluados, evidenciando consistencia en la calidad de la atención, el trato humanizado y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
- Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 1.873 encuestas de satisfacción y recomendación, obteniéndose resultados ampliamente favorables que reflejan la confianza de los usuarios en la institución.
- La sede principal concentra el mayor volumen de participación, especialmente en Consulta Externa (53%), Hospitalización (21%) y Urgencias (13%), servicios que representan los principales determinantes de la percepción institucional debido a su alto volumen de atención.
- Las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (8%) y Busbanza (5%) contribuyen significativamente a la evaluación institucional, evidenciando homogeneidad en la calidad percibida y fortaleciendo la cobertura y accesibilidad de los servicios de salud en la región.
- Los resultados de satisfacción evidencian una valoración altamente positiva de los usuarios, con predominio de respuestas en las categorías “Muy Buena” y “Buena”, lo que refleja el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas a la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de la atención.
- Se observa una alta intención de recomendación en todos los servicios evaluados, evidenciando niveles significativos de confianza, aceptación y fidelización por parte de los usuarios y sus familias.

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 44 de 47

- Consulta Externa se consolida como el principal motor tanto de satisfacción como de recomendación institucional, debido a su alta representatividad dentro de la muestra y a la percepción favorable manifestada por los usuarios.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen resultados favorables en los indicadores evaluados, fortaleciendo la imagen institucional y evidenciando la calidad de la atención brindada en áreas de alta complejidad y demanda asistencial.
- En conjunto, los hallazgos del mes de mayo de 2026 confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene elevados niveles de satisfacción y recomendación, consolidándose como una institución comprometida con la excelencia, la mejora continua y la prestación de servicios de salud centrados en el usuario.

6. CONCLUSIONES

- ❖ El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza) mantienen niveles altamente favorables de satisfacción e intención de recomendación en los servicios evaluados, reflejando la confianza y valoración positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.
- ❖ Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 1.873 encuestas, cuyos resultados evidencian una percepción predominantemente favorable, respaldada por altos niveles de satisfacción y recomendación en los diferentes puntos de atención de la institución.
- ❖ Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia institucional, representando el 53% de la participación en la medición, debido a su alto volumen de atención y a su influencia directa en la percepción global de calidad y confianza de los usuarios.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 45 de 47

- ❖ Los servicios de Hospitalización (21%) y Urgencias (13%) registran resultados ampliamente favorables en satisfacción y recomendación, evidenciando la capacidad institucional para brindar atención segura, oportuna, resolutiva y humanizada en servicios de alta demanda y complejidad asistencial.
- ❖ Las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (8%) y Busbanza (5%) presentan una valoración positiva por parte de los usuarios, ratificando la efectividad del modelo de atención descentralizado y su contribución al acceso oportuno y la calidad de los servicios de salud en la región.
- ❖ Los resultados obtenidos reflejan el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.
- ❖ La escasa presencia de valoraciones no favorables en algunos servicios constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario, manteniendo acciones de seguimiento y mejora que permitan consolidar niveles superiores de satisfacción y recomendación.
- ❖ En términos generales, los resultados del mes de mayo de 2026 ratifican el compromiso institucional con la excelencia en la prestación de los servicios de salud, fortaleciendo el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad confiable, humanizada y orientada al mejoramiento continuo.

7. RECOMENDACIONES

✓ Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa

Dado que Consulta Externa concentra la mayor participación de usuarios evaluados (53%), se

	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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 46 de 47

recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo orientadas a la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y la humanización del servicio, considerando su impacto directo en la percepción global de la institución.

✓ **Consolidar las fortalezas de las Unidades Básicas de Atención**

Las UBA Pajarito (8%) y UBA Busbanza (5%) presentan resultados favorables en satisfacción y recomendación. Se recomienda mantener las buenas prácticas identificadas y fortalecer las estrategias de acercamiento comunitario, promoción de servicios y accesibilidad, con el fin de continuar fortaleciendo la confianza de la población atendida.

✓ **Fortalecer la fidelización y la experiencia del usuario**

Los altos niveles de recomendación evidencian una percepción positiva de los servicios. Se recomienda continuar promoviendo mecanismos de participación ciudadana, escucha activa y seguimiento a la experiencia del usuario, con el propósito de fortalecer la confianza y la relación entre la institución y la comunidad.

✓ **Sostener la calidad en los servicios de Hospitalización y Urgencias**

Teniendo en cuenta la relevancia de Hospitalización (21%) y Urgencias (13%) dentro de la experiencia institucional, se recomienda mantener acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad asistencial, la oportunidad en la atención, la seguridad del paciente y el trato humanizado, garantizando la continuidad de los resultados favorables observados.

✓ **Promover la excelencia en la atención**

Aunque los indicadores de satisfacción y recomendación presentan resultados altamente positivos, es importante continuar desarrollando estrategias que permitan fortalecer la experiencia integral del usuario, favoreciendo el incremento de las valoraciones en los niveles más altos de satisfacción y recomendación.

✓ **Mantener el seguimiento permanente a los indicadores**

Se recomienda continuar con la medición periódica de la satisfacción y la recomendación de los

 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 MAYO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 47 de 47

usuarios como herramienta fundamental para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la cultura institucional de calidad y mejoramiento continuo.

8. FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia