

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 41

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 enero de 2026, con el propósito de reconocer los aspectos positivos del servicio, detectar falencias en la atención y determinar oportunidades de mejora, que permitan formular recomendaciones dirigidas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

2. ALCANCE

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

Con la información recolectada, se llevó a cabo la consolidación y el análisis de los resultados, lo cual permitió valorar de manera integral el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en los distintos servicios evaluados.

El informe presenta los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones, orientados al fortalecimiento de la calidad institucional y a la implementación de estrategias de mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

3. DIRIGIDO A:

A equipo directivo, comité de líderes administrativos y asistenciales, comité de ética

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 41

hospitalaria y asociación de usuarios del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se sustenta en los resultados de 1.799 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron atención durante el mes de enero de 2026 en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

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

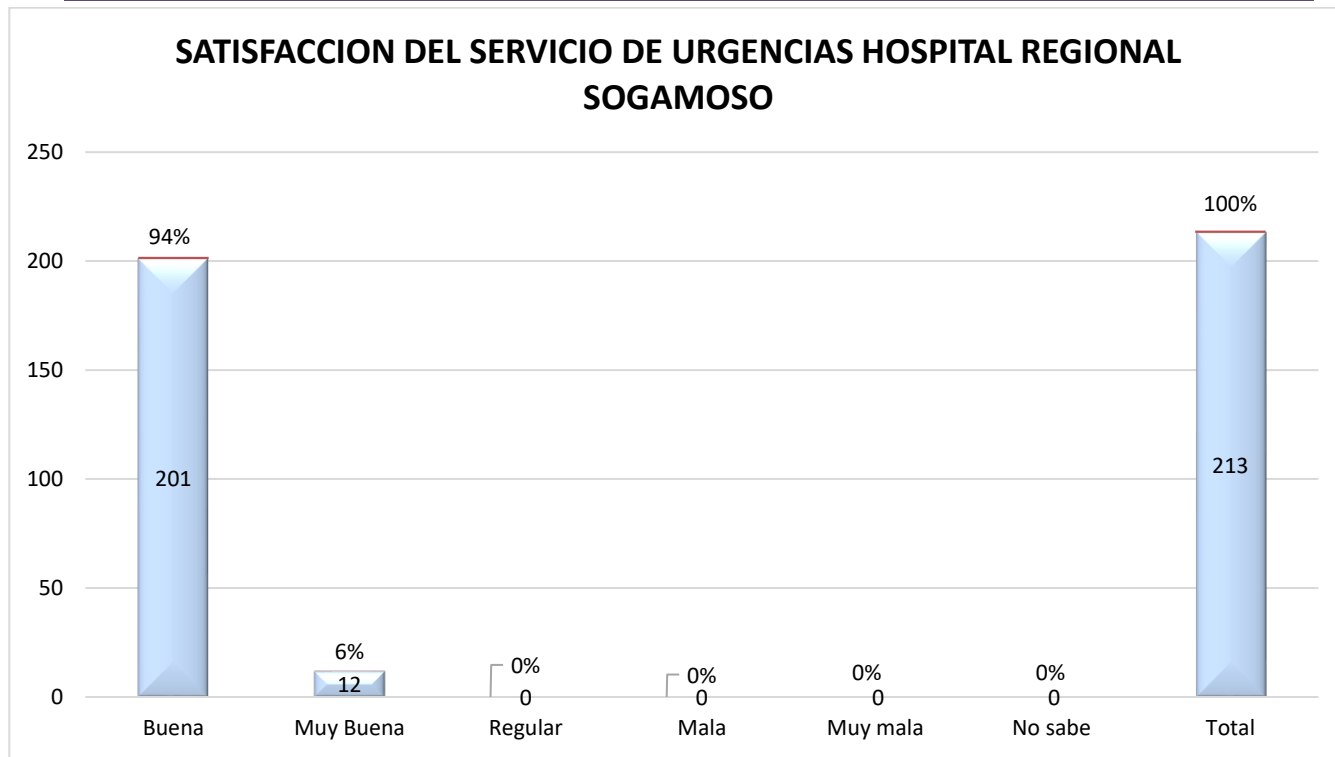
A partir de la consolidación de los datos, se efectuó un análisis cuantitativo y cualitativo orientado a determinar los niveles de satisfacción de los usuarios, identificar tendencias y patrones recurrentes en las respuestas, y recoger observaciones relevantes expresadas por los usuarios. Los resultados obtenidos constituyen el principal insumo para la formulación de conclusiones y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la atención humanizada y al mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

SERIVICIO 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 = 213

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 41



Grafica No.1

El gráfico "No.1 muestra un total de 213 respuestas Satisfacción General servicio de Urgencias:

Durante el mes de enero de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a 213 usuarios del servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el fin de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, dado que el 94% (201 usuarios) calificó la atención como “Buena” y el 6% (12 usuarios) como “Muy Buena”. No se registraron calificaciones en las categorías Regular, Mala, Muy mala ni No sabe, lo cual refleja una percepción ampliamente positiva del servicio prestado.

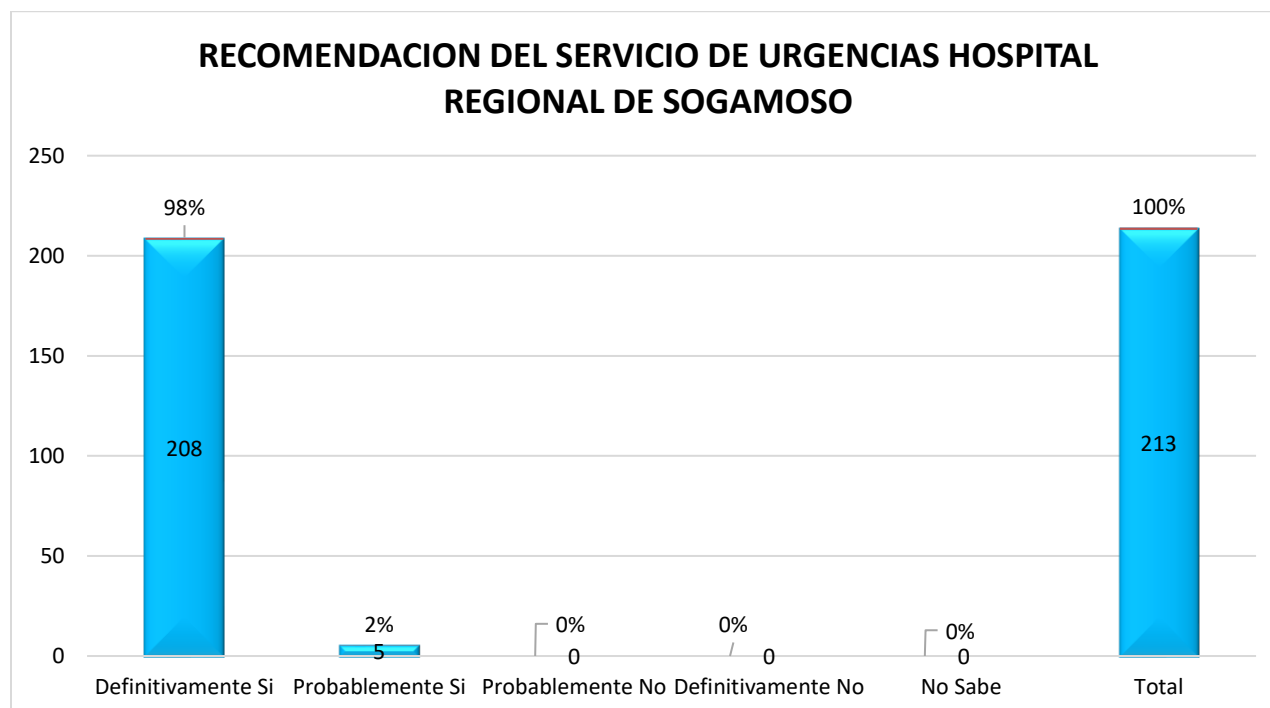
Estos resultados permiten inferir que los usuarios valoran favorablemente aspectos relacionados con la atención brindada en el servicio de Urgencias, tales como la disposición del personal, la atención recibida y la respuesta institucional frente a sus necesidades en situaciones de urgencia.

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 41

No obstante, aunque la ausencia de valoraciones negativas constituye una fortaleza significativa, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de estrategias que permitan incrementar el porcentaje de calificaciones en la categoría “Muy Buena”, mediante acciones orientadas a la humanización del servicio, la optimización de los tiempos de atención y la comunicación efectiva con los usuarios y sus familiares.

El servicio de Urgencias presenta un desempeño altamente satisfactorio durante el periodo evaluado, consolidándose como un área con resultados positivos en percepción de calidad, lo cual contribuye al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la institución y al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención en salud.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de enero de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios a recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 213 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 41

Los resultados evidencian una altísima intención de recomendación del servicio, dado que el 98% de los usuarios (208 personas) manifestó que definitivamente sí recomendaría el servicio, mientras que el 2% (5 usuarios) indicó que probablemente sí lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías Probablemente no, Definitivamente no ni No sabe.

Este comportamiento refleja un elevado nivel de confianza y percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida en el servicio de Urgencias, lo cual se asocia directamente con la calidad del servicio, el trato del personal y la capacidad de respuesta institucional ante situaciones de urgencia.

La ausencia total de respuestas negativas constituye una fortaleza relevante para la institución, evidenciando la consolidación de buenas prácticas en la atención. No obstante, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento de acciones orientadas a convertir las respuestas de “Probablemente sí” en “Definitivamente sí”, mediante el refuerzo de estrategias de humanización, mejora continua de los procesos asistenciales y fortalecimiento de la comunicación con los usuarios.

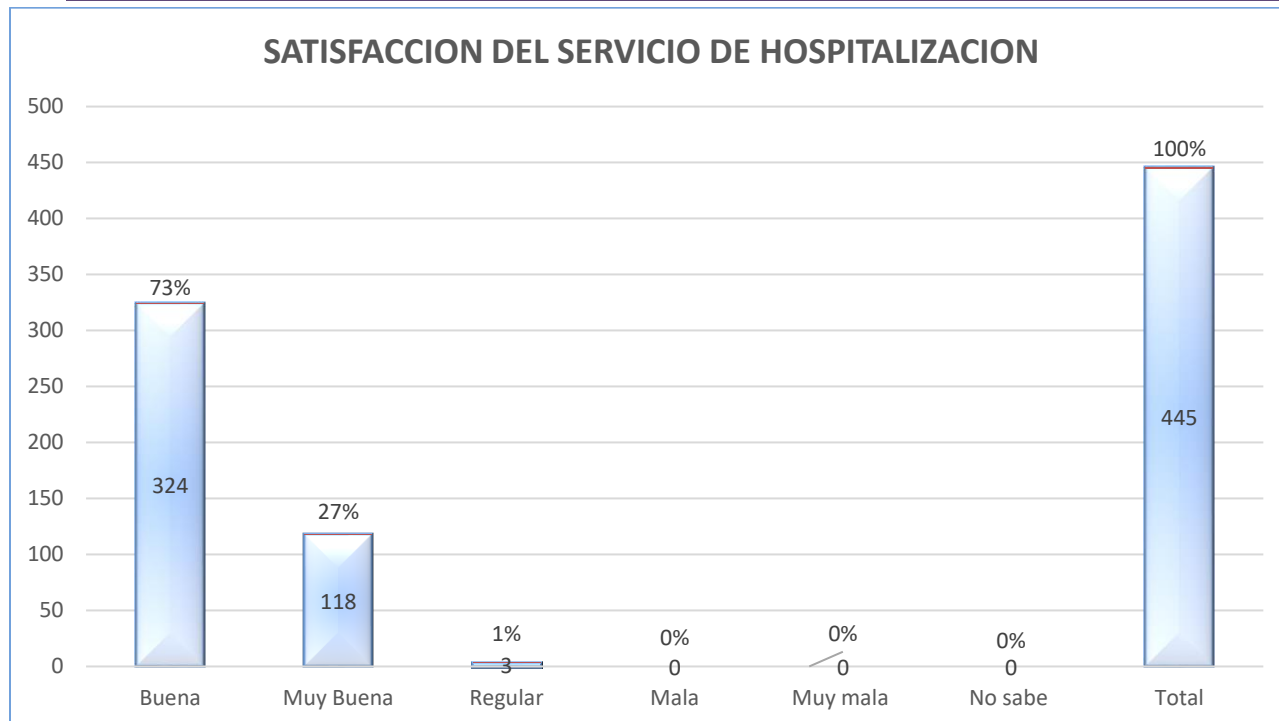
En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un nivel sobresaliente de recomendación, lo que contribuye al posicionamiento institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y respalda el compromiso con la prestación de servicios de salud de calidad y centrados en el usuario.

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 445

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 41



GRAFICA No.3

Durante el mes de enero de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 445 usuarios del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, dado que el 73% de los usuarios (324 personas) calificó la atención como “Buena”, mientras que el 27% (118 usuarios) la calificó como “Muy Buena”. Solo el 1% (3 usuarios) otorgó una calificación “Regular”, sin registrarse valoraciones en las categorías Mala, Muy mala ni No sabe.

Estos resultados reflejan una percepción positiva y consistente de los usuarios frente a la atención brindada en el servicio de Hospitalización, especialmente en aspectos relacionados con el trato del personal, el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y la atención asistencial recibida.

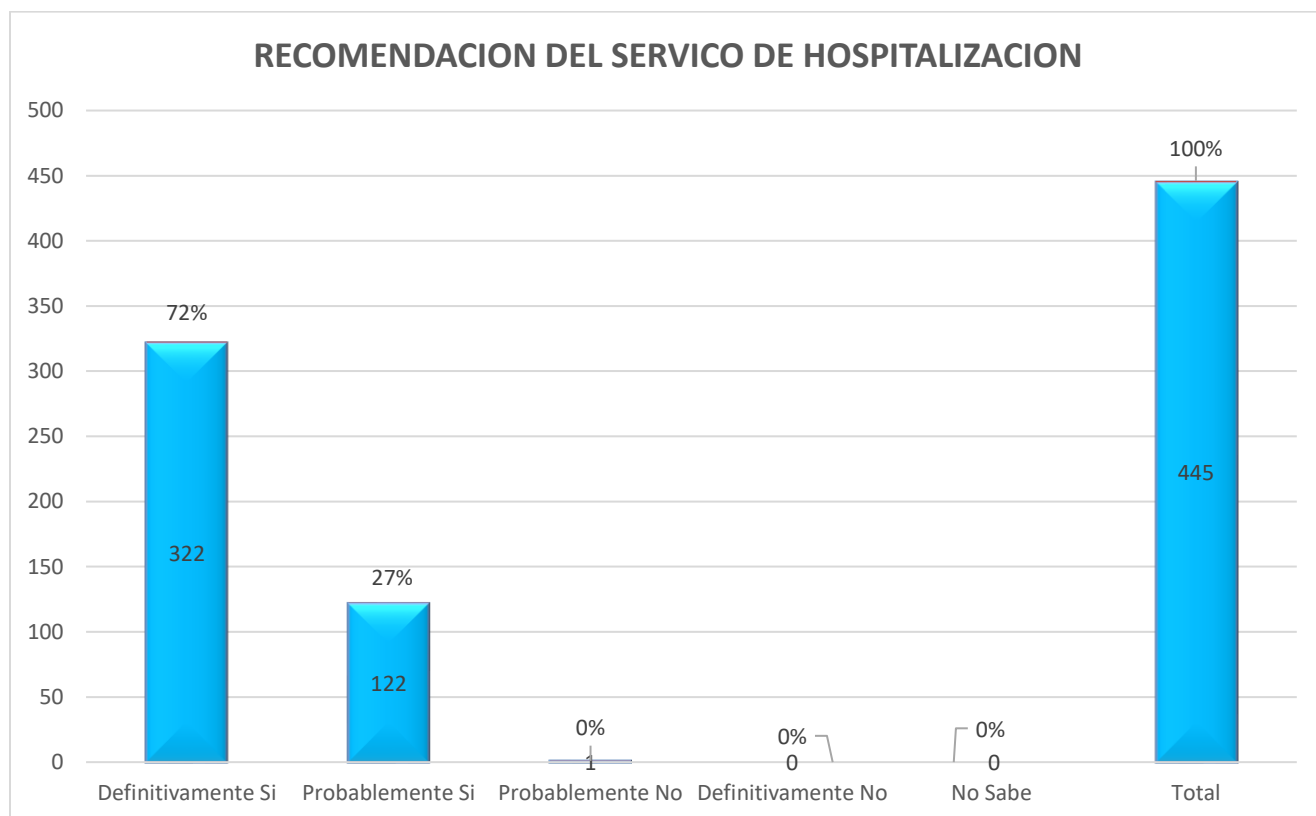
La baja proporción de calificaciones regulares constituye una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer la experiencia del usuario mediante el refuerzo de la atención

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 41

humanizada, la comunicación efectiva y el seguimiento oportuno a las necesidades de los pacientes durante su permanencia en el servicio.

El servicio de Hospitalización presenta un desempeño satisfactorio, consolidándose como una fortaleza institucional y aportando de manera significativa al mejoramiento continuo de la calidad en la atención prestada por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de enero de 2026 se evaluó la intención de recomendación del servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., a partir de un total de 445 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.

Los resultados muestran una alta disposición para recomendar el servicio, dado que el 72% de los usuarios (322 personas) manifestó que definitivamente sí lo recomendaría, mientras

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 41

que el 27% (122 usuarios) indicó que probablemente sí lo recomendaría. Solo 1 usuario (1%) expresó que probablemente no lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías definitivamente no ni no sabe.

Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a la atención recibida durante la estancia hospitalaria, lo cual refleja confianza en la calidad del servicio, el trato del personal y el acompañamiento brindado a los usuarios y sus familias.

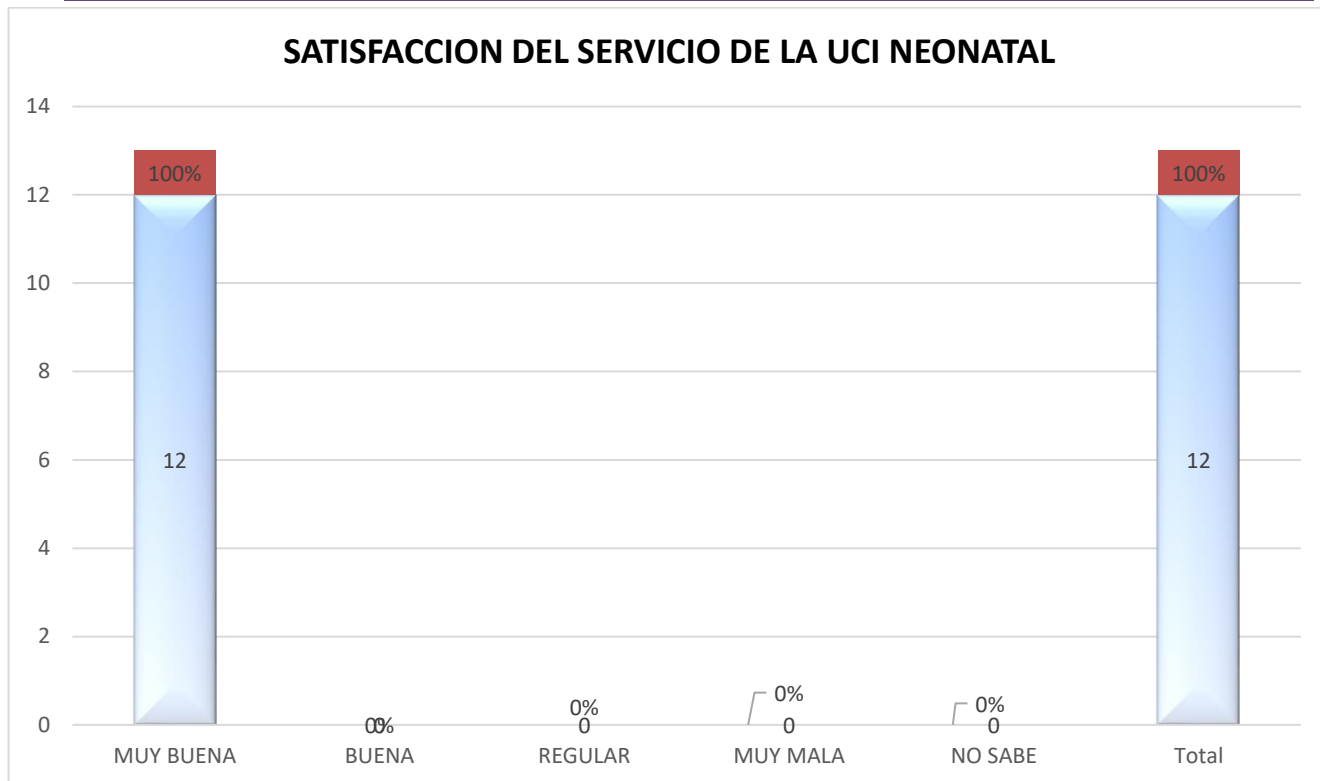
La presencia mínima de una respuesta negativa representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer aspectos relacionados con la experiencia del usuario, la comunicación efectiva y el seguimiento individualizado durante el proceso de hospitalización, con el fin de incrementar el porcentaje de respuestas en la categoría “Definitivamente sí”.

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

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 12

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 41



Grafica No.5

Durante el mes de enero de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 12 usuarios del servicio de UCI Neonatal, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

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

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva del servicio de UCI Neonatal, destacándose la calidad de la atención brindada, el profesionalismo del equipo de salud y el acompañamiento ofrecido a las familias durante la estancia de los recién nacidos.

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

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 41

neonatal.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 19

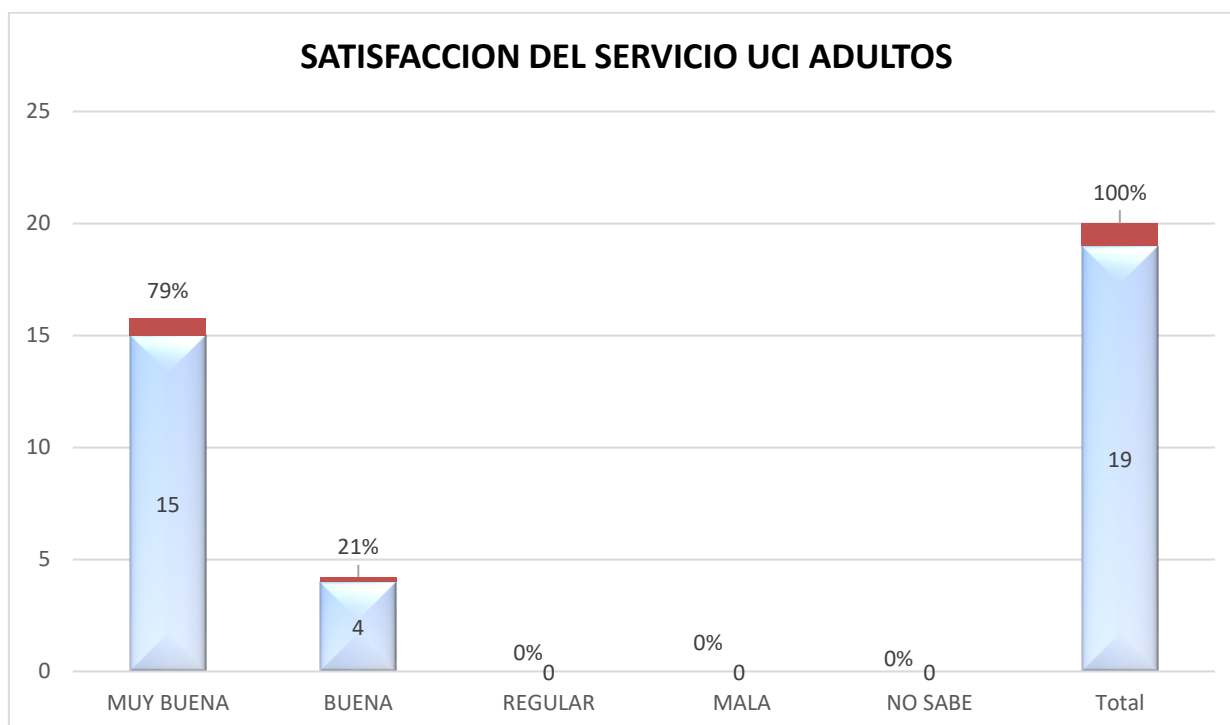


Gráfico No 6

Durante el mes de enero de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 19 usuarios del servicio de UCI Adultos, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, dado que el 79% de los usuarios (15 personas) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 21% (4 usuarios) la calificó como “Buena”. No se registraron calificaciones en las categorías Regular, Mala ni No sabe.

Estos resultados reflejan una percepción positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención brindada en la UCI Adultos, destacándose el profesionalismo del equipo de salud, la atención oportuna y el acompañamiento durante el proceso de atención crítica.

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 41

El servicio de UCI Adultos presenta un desempeño altamente satisfactorio, evidenciado en la totalidad de valoraciones positivas registradas durante el periodo evaluado. Los resultados reflejan la confianza de los usuarios y sus familias en la atención recibida, así como el compromiso del equipo de salud con la calidad, la seguridad del paciente y la atención humanizada en un entorno de alta complejidad. Este comportamiento consolida al servicio como una fortaleza institucional y aporta elementos relevantes para la continuidad de las acciones orientadas al mejoramiento continuo.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 45

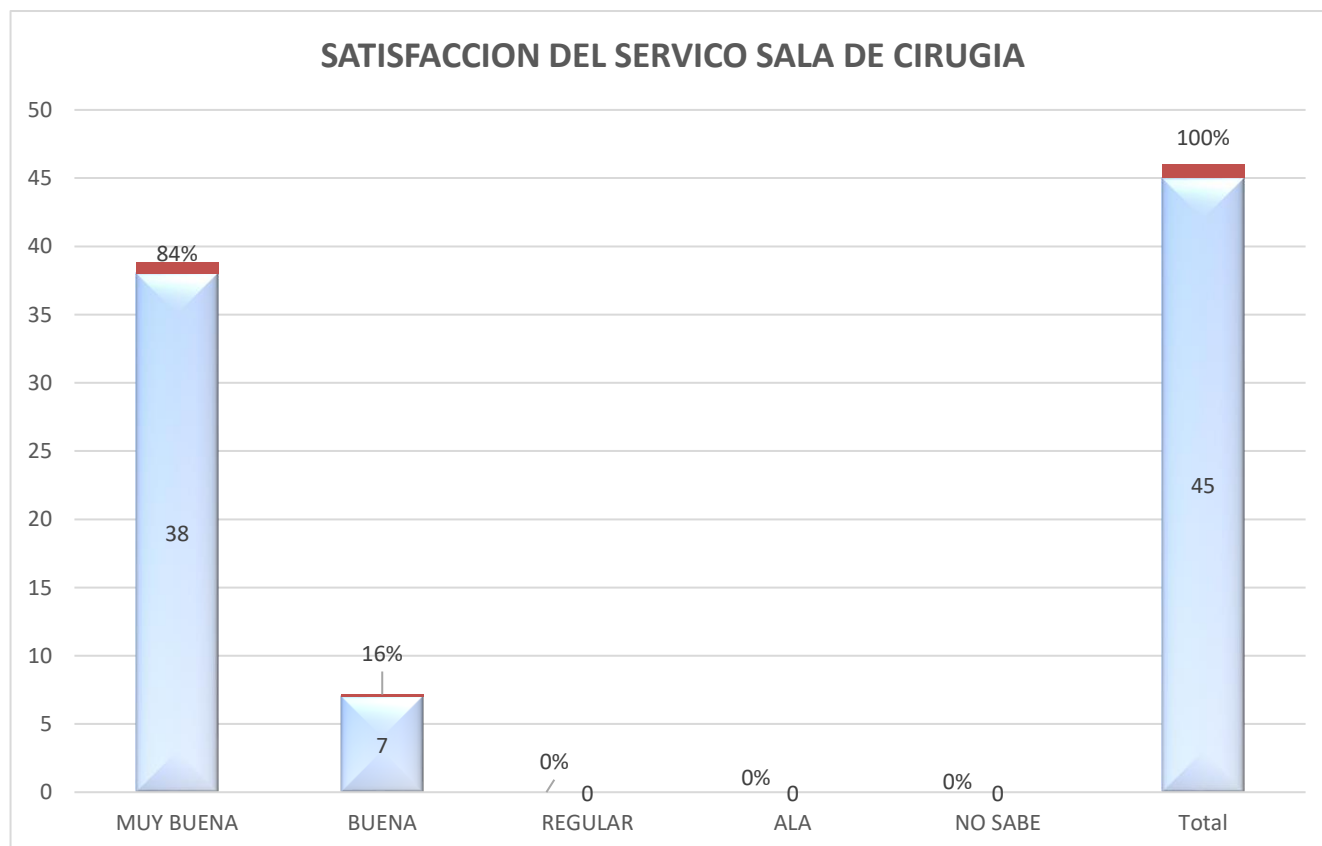


Gráfico No. 7

El servicio de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidenció un nivel 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 41

satisfacción excepcional, al registrar el 100% de las respuestas en las categorías positivas “Muy Buena” y “Buena”. Del total de usuarios encuestados, el 84% calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 16% la evaluó como “Buena”.

Estos resultados demuestran que el servicio no solo cumple con las expectativas de los pacientes, sino que, en la mayoría de los casos, las supera, aun tratándose de un proceso que suele estar asociado a altos niveles de ansiedad y complejidad. El elevado porcentaje de valoraciones en la categoría “Muy Buena” refleja una experiencia altamente satisfactoria y genera confianza en los usuarios atendidos.

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

No obstante, se considera fundamental mantener y fortalecer aspectos como la comunicación clara y oportuna, la humanización del cuidado y la oportunidad en la atención, con el fin de sostener estos resultados favorables, identificar nuevas oportunidades de mejora y consolidar una cultura de calidad centrada en el paciente.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

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

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 965

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 41

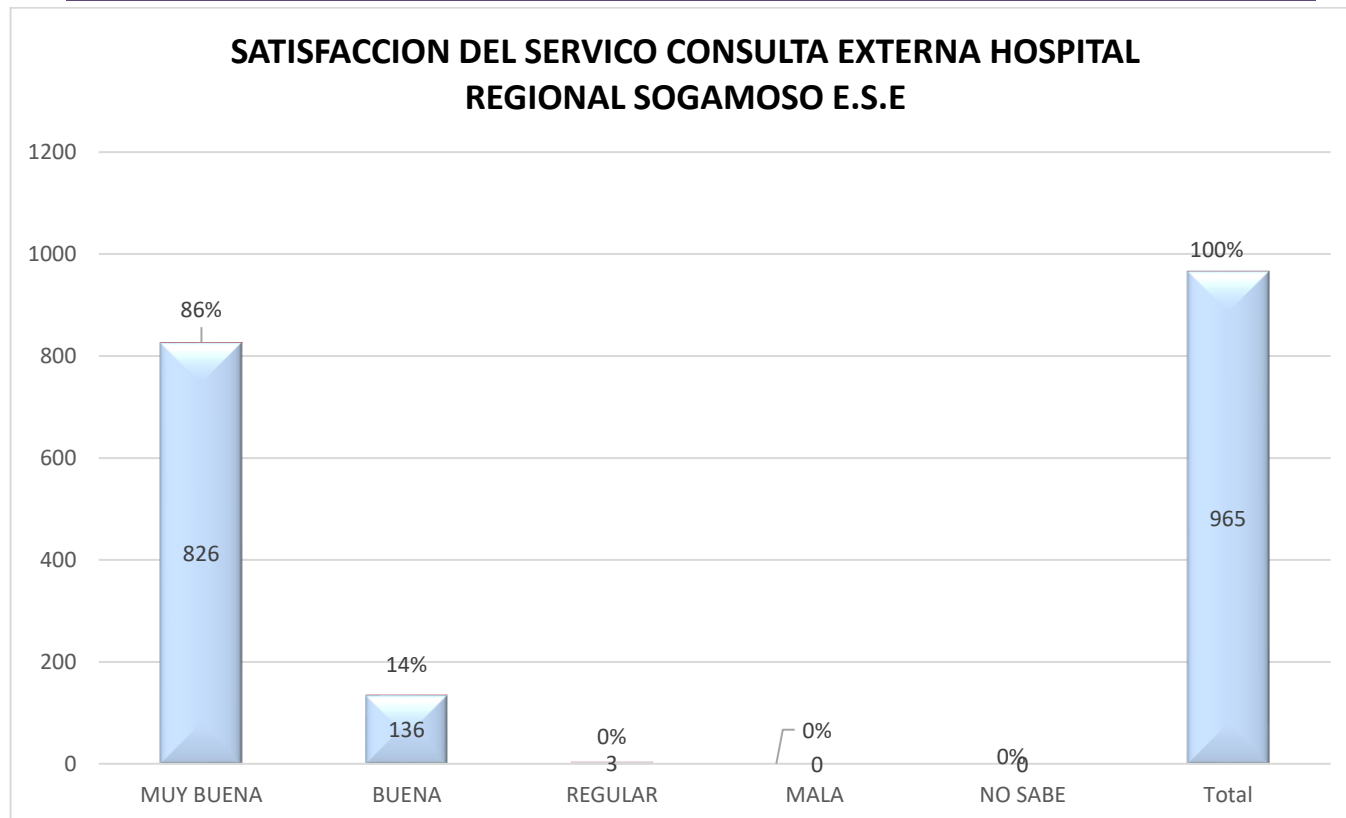


Gráfico No.8

El análisis de la encuesta de satisfacción del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidencia un desempeño sobresaliente en el servicio de consulta externa, a partir de una muestra de 965 usuarios encuestados. Los resultados reflejan una percepción altamente positiva, ya que el 100% de las respuestas se concentra en las categorías favorables Muy Buena y Buena.

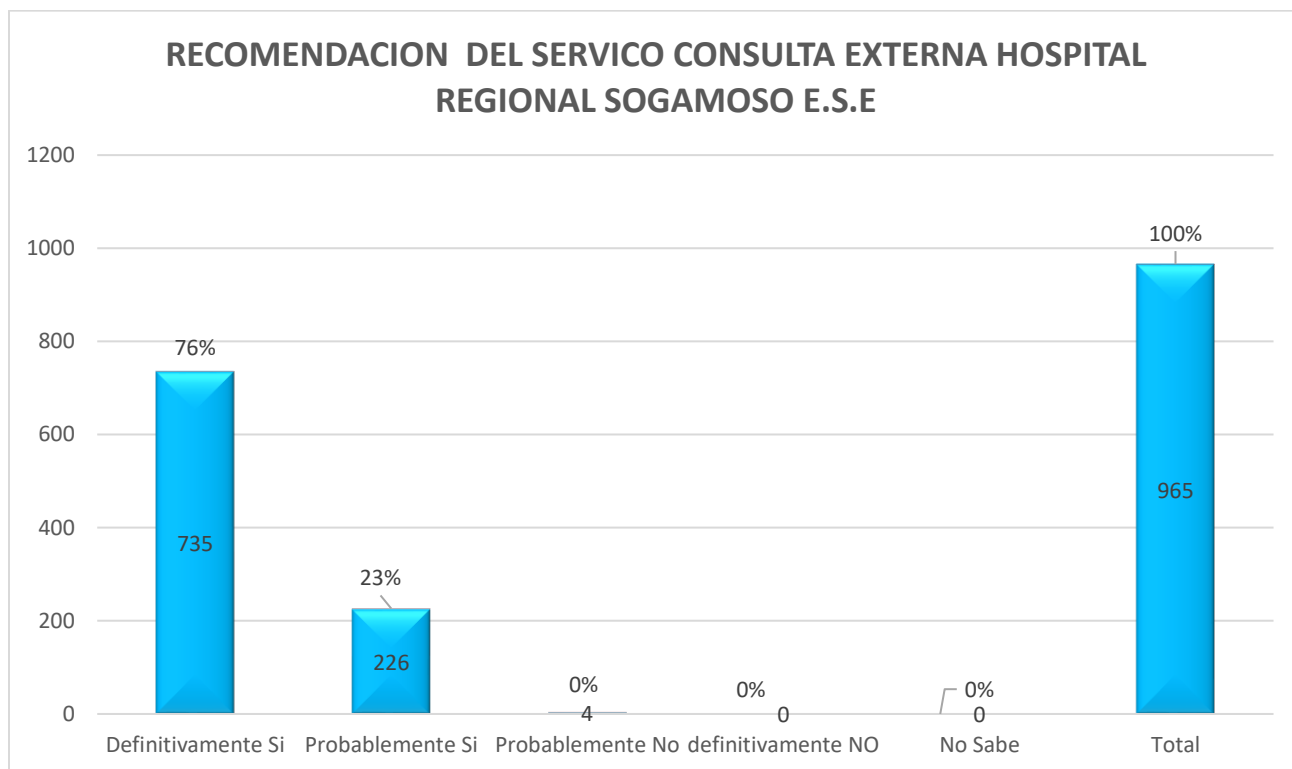
De manera específica, el 86% de los usuarios (826 personas) calificó la atención como Muy Buena, mientras que el 14% (136 usuarios) la evaluó como Buena, lo que demuestra un claro predominio de la excelencia en la prestación del servicio. Por otra parte, no se registraron calificaciones negativas, con un 0% en la categoría Mala y únicamente un 0,31% (3 usuarios) en la categoría Regular.

Estos resultados confirman una gestión operativa y de atención al usuario altamente efectiva, en la que casi 9 de cada 10 pacientes consideran que la atención recibida supera los estándares

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 41

básicos de calidad. En consecuencia, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se consolida como un referente regional en la prestación de servicios de consulta externa, sin evidenciar críticas negativas significativas durante el periodo evaluado.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.9

El análisis de la intención de recomendación del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., basado en una muestra de 965 usuarios encuestados, evidencia un nivel de fidelidad excepcionalmente alto y un fuerte respaldo a la calidad institucional.

Los resultados muestran que el 99% de los usuarios manifiesta una disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 76% (735 personas) afirma que “Definitivamente Sí” lo recomendaría, mientras que el 23% (226 personas) señala “Probablemente Sí”. Este alto nivel de recomendación refleja una experiencia de atención satisfactoria e integral, que va más allá de la consulta médica, fortaleciendo la confianza en los procesos clínicos, administrativos y en

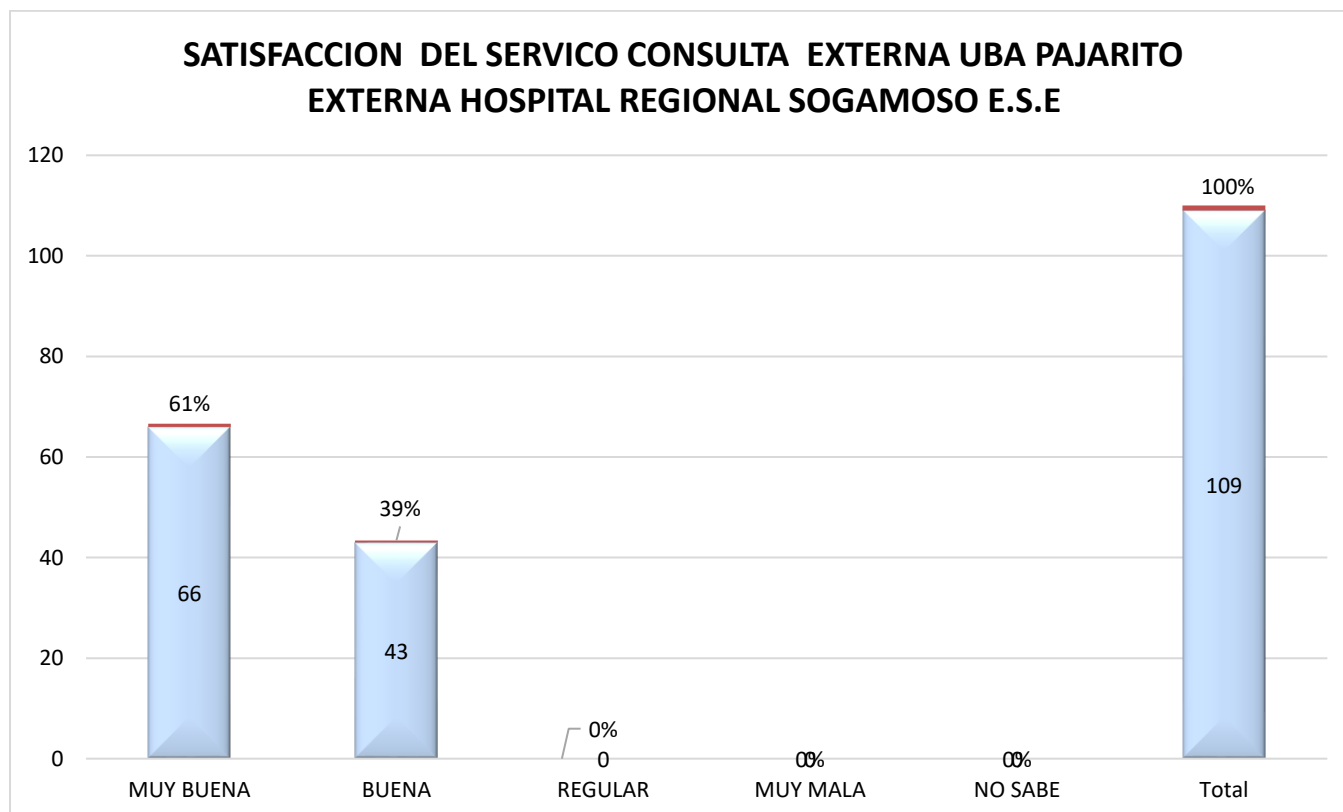
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 41

el trato recibido.

En contraste, la resistencia al servicio es mínima, con solo un 0,4% (4 usuarios) que respondió “Probablemente No” y ningún registro en la opción “Definitivamente No”. Este comportamiento posiciona al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con un margen de rechazo prácticamente nulo y consolida su reputación como una institución confiable y bien valorada por la comunidad atendida.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 109



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

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 41

El desempeño del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. en los servicios de consulta externa evidencia altos niveles de excelencia institucional y una reputación sólida entre los usuarios atendidos, reflejada tanto en los indicadores de satisfacción como en la intención de recomendación.

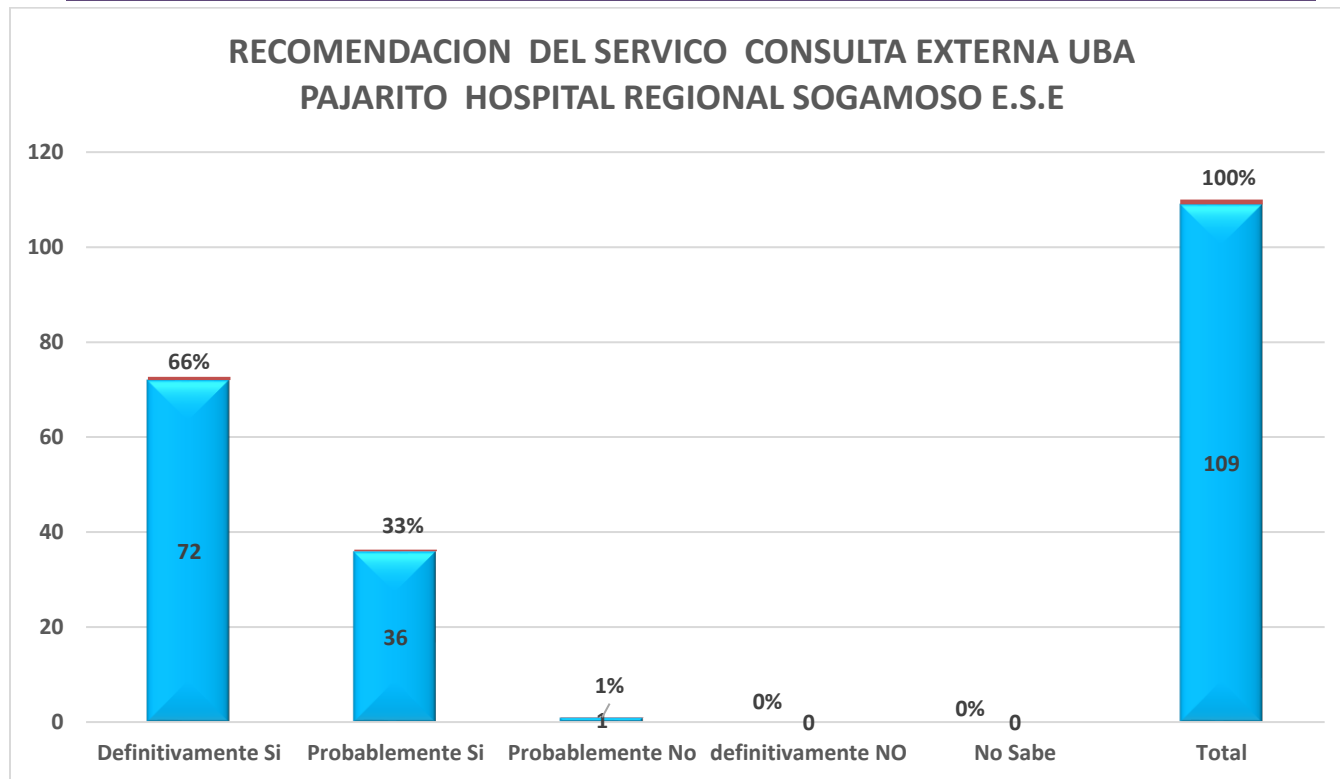
En la UBA Pajarito, los resultados muestran una satisfacción absoluta, con el 100% de percepción positiva entre los 109 usuarios encuestados. De este total, el 61% (66 usuarios) calificó el servicio como “Muy Bueno” y el 39% (43 usuarios) como “Bueno”, sin que se registraran opiniones en las categorías Regular o Mala. Estos resultados confirman una prestación del servicio consistente, oportuna y alineada con las expectativas de los usuarios.

Esta tendencia de alta calidad se extiende a la intención de recomendación global del hospital, donde el 99% de los 965 usuarios consultados manifestó que recomendaría el servicio de consulta externa. En este indicador, el 76% (735 personas) afirmó que lo haría “Definitivamente Sí”, mientras que el 23% (226 personas) señaló “Probablemente Sí”. En contraste, la resistencia al servicio es mínima, con apenas 4 usuarios (0,4%) que indicaron “Probablemente No”, y ningún registro en la opción “Definitivamente No”.

En conjunto, estos resultados confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ha logrado estandarizar procesos de atención centrados en el usuario, generando confianza, satisfacción y lealtad en la población atendida. La ausencia de calificaciones negativas y el alto nivel de recomendación posicionan a la institución como un referente regional en la prestación de servicios de salud, con un margen de rechazo prácticamente nulo durante el periodo evaluado.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 41



GRAFICA No. 11

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

En la UBA Pajarito, la satisfacción de los usuarios es absoluta, alcanzando un 100% de percepción positiva entre los 109 encuestados. De este total, el 61% calificó la atención como “Muy Buena” y el 39% como “Buena”, sin registros en las categorías Regular o Mala. Este alto estándar de calidad se traduce directamente en una intención de recomendación del 99%, destacándose que el 66% de los usuarios manifestó que “Definitivamente Sí” recomendaría el servicio.

A nivel institucional, esta tendencia se mantiene de manera consistente en una muestra más amplia de 965 usuarios, donde el 99% expresó su disposición a recomendar el hospital. En este contexto, el 76% indicó “Definitivamente Sí” y el 23% “Probablemente Sí”, lo que confirma una experiencia de atención positiva y sostenida en el tiempo.

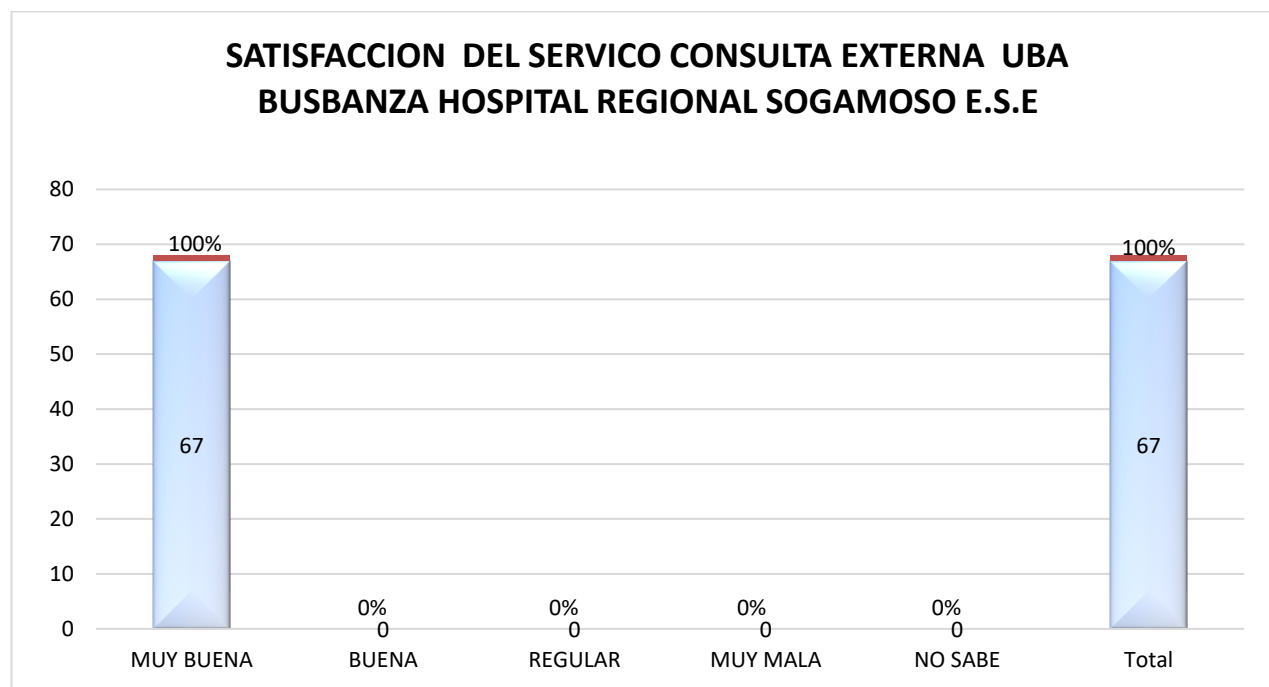
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 41

La virtual ausencia de calificaciones negativas —tanto en la percepción de calidad (“Mala”) como en la intención de recomendación (“Definitivamente No”)— en todas las sedes y categorías evaluadas, confirma que el hospital ha consolidado un modelo de atención confiable, eficiente y centrado en el usuario. Estos resultados fortalecen la reputación institucional, evidencian altos niveles de satisfacción y fidelización, y posicionan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente regional en la prestación de servicios de salud, sin fisuras significativas en la percepción de la comunidad atendida.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **67**

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



GRAFICA No. 12

El análisis integral de la gestión del servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidencia un desempeño institucional de excelencia, caracterizado por altos

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 41

niveles de satisfacción, aprobación unánime y una sólida fidelización de los usuarios en todas sus sedes.

En la UBA Busbanza, se registra un resultado sobresaliente, con el 100% de los 67 usuarios encuestados calificando la atención como “Muy Buena”, lo que refleja un éxito operativo total y una percepción altamente positiva del servicio prestado.

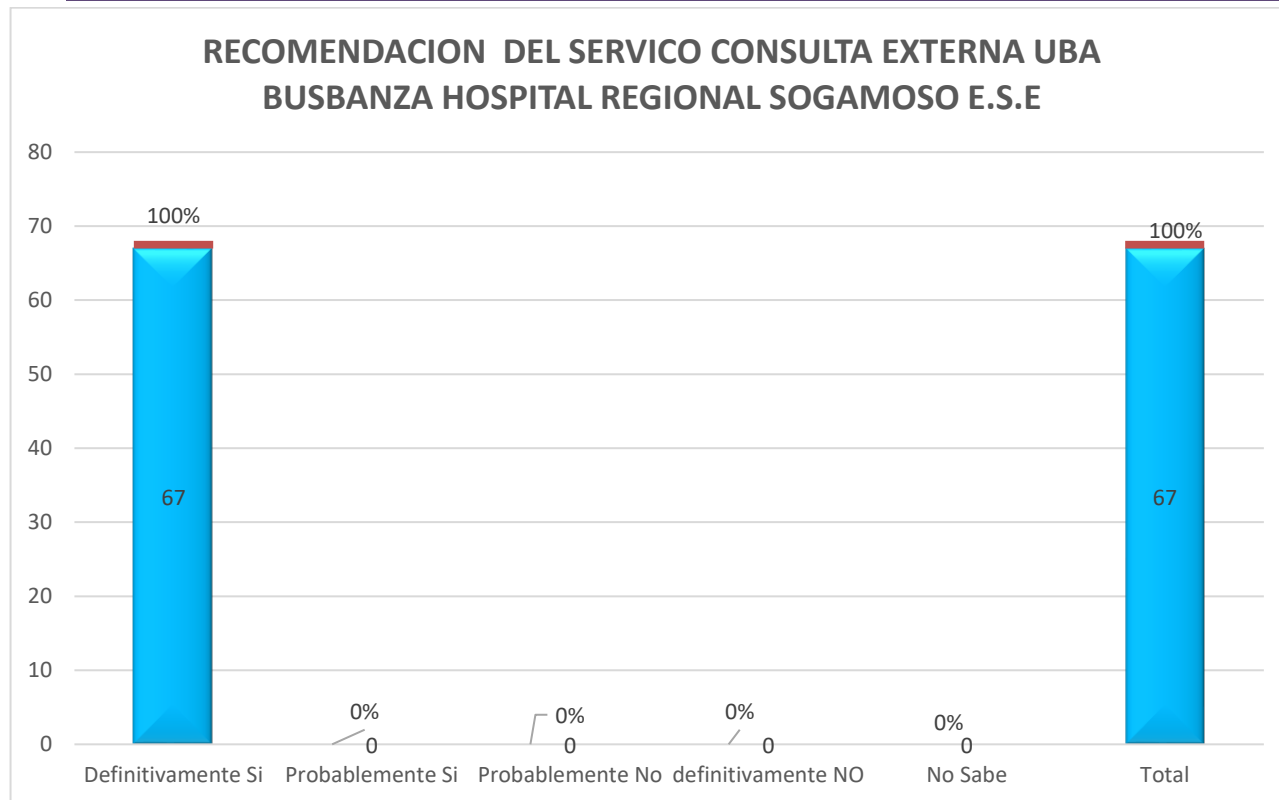
De igual manera, la UBA Pajarito mantiene este estándar de calidad, alcanzando un 100% de satisfacción positiva, distribuida entre un 61% de calificaciones “Muy Buena” y un 39% “Buena”. Este nivel de satisfacción se ve reflejado en una intención de recomendación del 99%, donde 72 de los 109 usuarios manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el centro.

A nivel institucional, el hospital consolida estos resultados en una muestra global de 965 usuarios, de los cuales el 86% calificó la atención como “Muy Buena” y el 99% manifestó una intención positiva de recomendación, al combinar las opciones “Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”.

La ausencia de calificaciones negativas, tanto en la percepción de calidad (“Mala”) como en la intención de recomendación (“Definitivamente No”), en todos los puntos de atención evaluados, confirma la efectividad de los protocolos de atención centrados en el usuario. En consecuencia, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se posiciona como un referente regional de confianza y calidad en la prestación de servicios de salud, con procesos consolidados y una percepción institucional altamente favorable.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 41



GRAFICA No.13

El análisis integral de la gestión del servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidencia un desempeño institucional de excelencia, caracterizado por altos niveles de aprobación y lealtad de los usuarios en todas las sedes evaluadas.

En la UBA Busbanza, los resultados reflejan un nivel óptimo de calidad, al registrarse un 100% de satisfacción en la categoría “Muy Buena” y un 100% de intención de recomendación “Definitivamente Sí” entre los 67 usuarios encuestados, lo que demuestra una experiencia de atención altamente favorable y consistente.

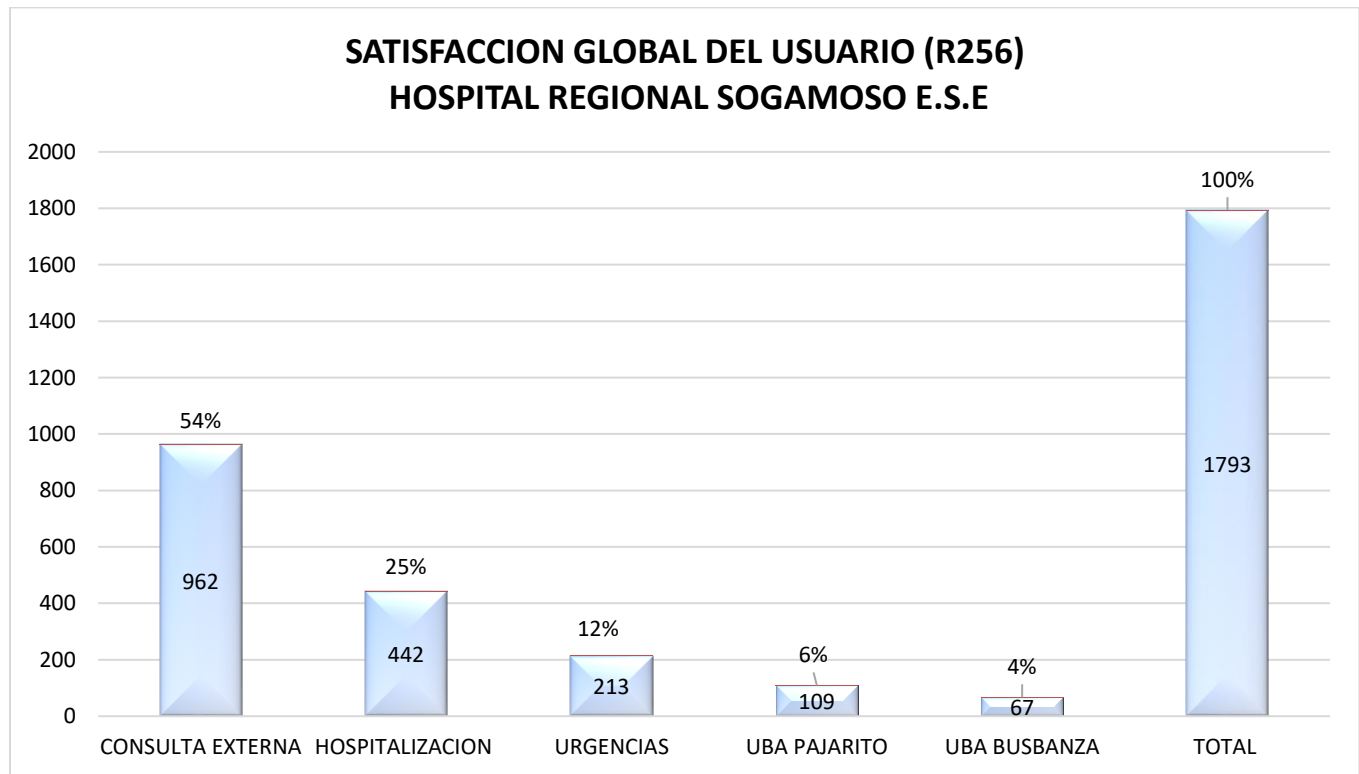
De igual forma, la UBA Pajarito mantiene este estándar, alcanzando un 100% de satisfacción positiva, distribuida en un 61% “Muy Buena” y un 39% “Buena”. Este nivel de percepción se traduce en una intención de recomendación del 99%, destacándose que 72 de los 109 usuarios manifestaron que “Definitivamente Sí” recomendarían el servicio.

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 41

A nivel institucional, el hospital consolida esta tendencia en una muestra global de 965 usuarios, de los cuales el 99% expresó su disposición a recomendar el servicio de Consulta Externa, representado por un 76% “Definitivamente Sí” y un 23% “Probablemente Sí”.

La virtual ausencia de registros negativos, tanto en la percepción de satisfacción como en la intención de recomendación, en cualquiera de los centros evaluados, confirma una percepción de calidad superior, así como una sólida confianza y fidelización por parte de la comunidad atendida. Estos resultados posicionan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente regional en la prestación de servicios de Consulta Externa, con procesos consolidados y una valoración institucional altamente positiva.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



La Gráfica N.º 14

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 41

La grafica 14 presenta la distribución de los 1.793 usuarios que respondieron la encuesta y manifestaron un alto grado de satisfacción con los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., permitiendo identificar la participación de cada servicio en la percepción global de la atención.

Consulta Externa (962 usuarios – 54%)

Este servicio concentra la mayor proporción de usuarios evaluados, representando más de la mitad del total de la muestra. La alta participación evidencia la relevancia de la Consulta Externa como un componente central de la experiencia del paciente, constituyéndose en un factor determinante en la percepción general de satisfacción frente a los servicios institucionales.

Hospitalización (442 usuarios – 25%)

El servicio de hospitalización constituye el segundo grupo más numeroso de la muestra, representando cerca de una cuarta parte de los usuarios evaluados. La experiencia en este servicio tiene un impacto significativo en la percepción global del paciente, debido a la interacción prolongada y directa con el personal asistencial, así como con los procesos de cuidado, seguimiento y atención durante la estancia hospitalaria.

Urgencias (213 usuarios – 12%)

El servicio de urgencias representa una proporción importante de los usuarios evaluados. La satisfacción en este servicio adquiere especial relevancia dada la naturaleza crítica y, en muchos casos, estresante de la atención, donde la oportunidad, la eficiencia y la calidad del servicio influyen directamente en la percepción general del hospital.

Unidades Básicas de Atención – UBA Pajarito (109 usuarios – 6%) y UBA Busbanza (67 usuarios – 4%)

Estos servicios registran una menor proporción de usuarios evaluados en comparación con otras áreas, lo cual resulta esperable al tratarse de unidades de atención básica y

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 41

descentralizadas con menor volumen de atención. No obstante, su análisis es fundamental para garantizar una visión integral de la satisfacción del usuario y asegurar la calidad, consistencia y equidad en la atención brindada en todos los puntos de servicio del hospital.

Conclusiones Generales:

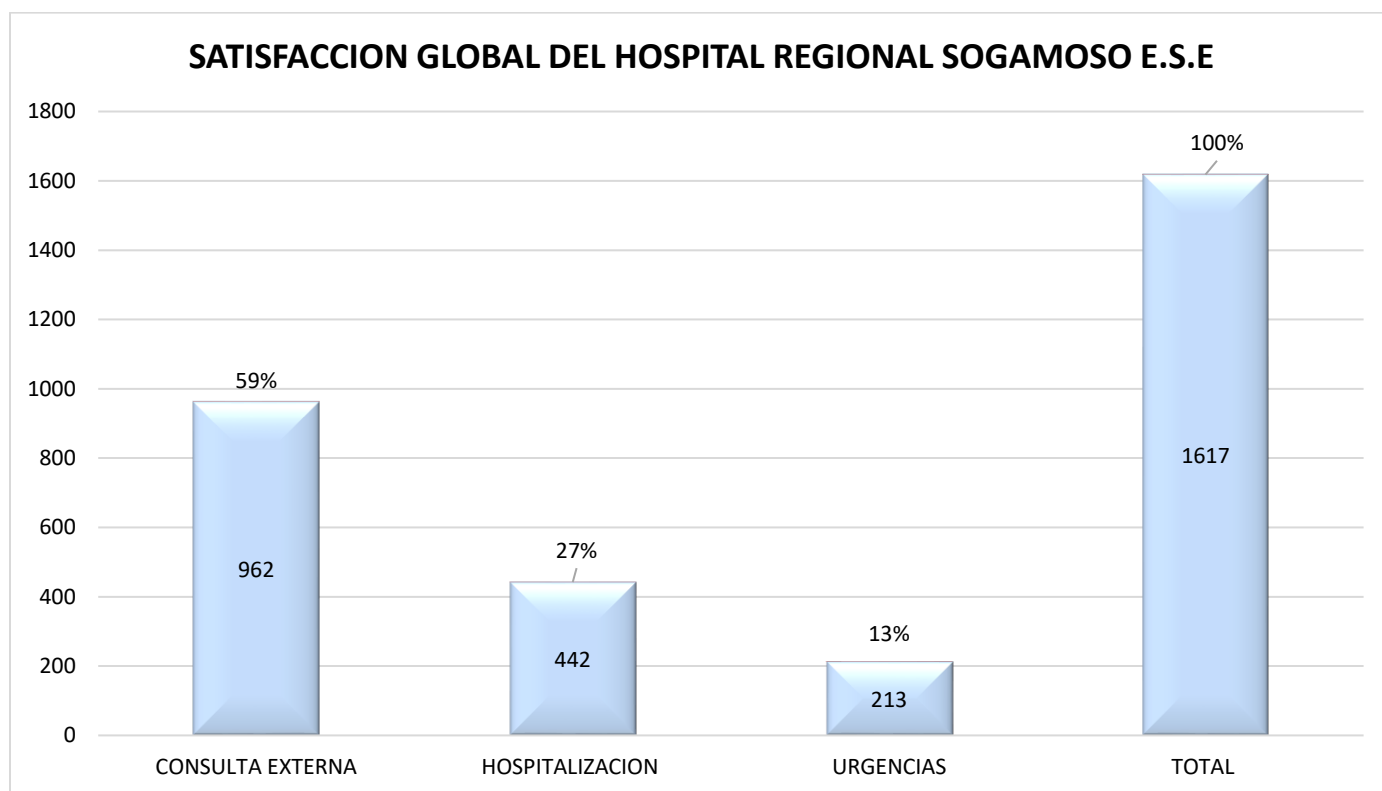
- ✓ La mayor proporción de usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, lo cual evidencia que estos constituyen áreas estratégicas dentro de la institución. En consecuencia, cualquier acción de mejora o eventualidad en dichos servicios tendrá un impacto significativo en la percepción global de la calidad y satisfacción de los usuarios del hospital.
- ✓ La distribución de los usuarios evaluados por servicio, reflejada en los diferentes gráficos del informe, confirma que Consulta Externa y Hospitalización son los pilares en términos de volumen de atención, destacando su relevancia en la experiencia general del usuario y en la evaluación integral de la calidad institucional.
- ✓ Durante el mes de enero de 2026, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. alcanzó un alto nivel de satisfacción global en los distintos servicios evaluados, lo cual evidencia el reconocimiento por parte de los usuarios hacia la calidad de la atención recibida y la experiencia positiva a lo largo del proceso de atención en salud.
- ✓ De igual manera, el elevado porcentaje de satisfacción registrado en enero de 2026 refleja el compromiso permanente del hospital con la calidad y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas en el marco de la mejora continua. Este nivel de satisfacción se sustenta en la eficiencia, el profesionalismo del talento humano y la capacidad institucional para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad.
- ✓ Los resultados obtenidos evidencian que las mejoras en los procesos y procedimientos institucionales han generado un impacto positivo tangible, fortaleciendo la confianza de los usuarios en los servicios del hospital y

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 41

consolidando prácticas orientadas a la seguridad del paciente, la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

- ✓ Finalmente, el análisis integral de la satisfacción por servicio permite identificar áreas clave de intervención, priorizar acciones de mejora y continuar promoviendo una cultura institucional centrada en el usuario, asegurando que todos los servicios, independientemente de su volumen de atención, mantengan altos estándares de calidad, eficiencia y humanización.

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 Regional de Sogamoso E.S.E., desagregada por los principales servicios, con base en un total de 1.556 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 41

Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 962
- ✓ Porcentaje del total global: 59%
- ✓ Observación: este servicio reúne el mayor porcentaje de la muestra analizada, por lo que sus resultados tienen un impacto significativo en la percepción general de satisfacción de los usuarios. Su amplia representatividad resalta la importancia estratégica de la Consulta Externa en la experiencia del paciente y en la valoración integral de la calidad de la institución.
- ✓ **Hospitalización**
 - ✓ Número de usuarios satisfechos: 442
 - ✓ Porcentaje del total global: 27%
 - ✓ Observación: El servicio de hospitalización constituye el segundo grupo con mayor participación. La vivencia del usuario en este ámbito incide de manera relevante en su percepción, ya que conlleva una relación continua y extendida con el equipo médico y de enfermería, así como con los procesos de atención, cuidado y seguimiento que se desarrollan durante la permanencia hospitalaria.
- ✓ **Urgencias**
 - ✓ Número de usuarios satisfechos: 213
 - ✓ Porcentaje del total global: 13%
 - ✓ Observación: El servicio de urgencias tiene una incidencia significativa en la satisfacción global de los usuarios, dada la naturaleza crítica y, en muchos casos, estresante de las atenciones que allí se brindan. En este escenario, la oportunidad, la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio resultan determinantes para la percepción general que los usuarios construyen sobre el hospital.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 41

SATISFACCIÓN GLOBAL

El análisis se fundamenta en un total de 1.617 respuestas, las cuales constituyen la base para evaluar la percepción global de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Los resultados evidencian una experiencia predominantemente positiva, lo que permite contar con un indicador sólido y confiable de satisfacción global.

Los hallazgos reflejan un alto nivel de aceptación, confianza y reconocimiento por parte de los usuarios hacia la institución. La mayor concentración de valoraciones favorables se registra en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, los cuales se consolidan como los principales determinantes de la satisfacción global, debido a su elevada demanda y a la influencia directa que ejercen sobre la experiencia del paciente.

En conjunto, los resultados ponen de manifiesto el compromiso institucional con la calidad, la atención humanizada y la mejora continua, así como la efectividad de las estrategias orientadas a garantizar una atención eficiente, oportuna, segura y confiable. La evaluación demuestra que las acciones desarrolladas por el hospital generan un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios, fortalecen la confianza y la fidelización de los pacientes, y consolidan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como un referente de excelencia en la prestación de servicios de salud.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 41

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

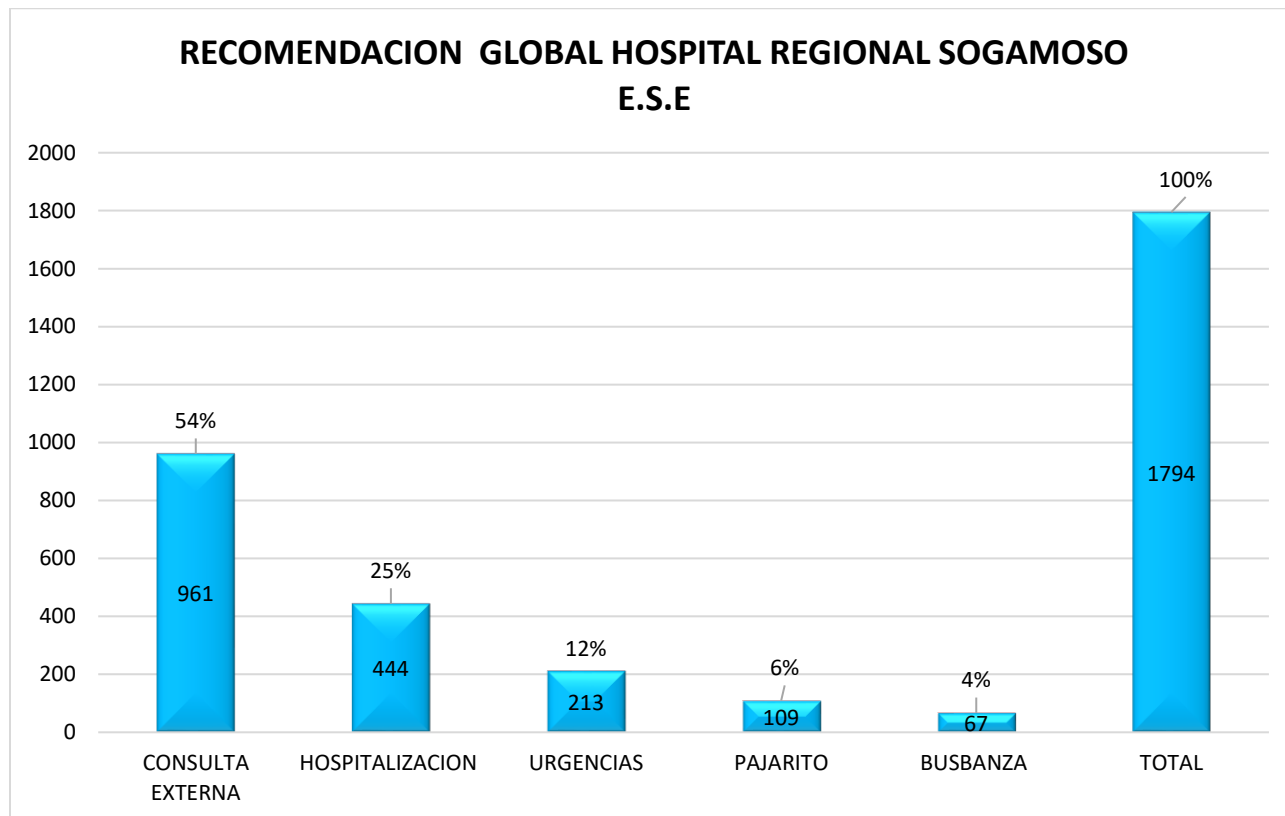


GRAFICO NO. 16

DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El reporte de Recomendación Global del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se fundamenta en una muestra de 1.794 usuarios y evidencia a la Consulta Externa como el eje estratégico y principal impulsor de la imagen institucional, al concentrar el 54% de las recomendaciones totales (961 casos).

De manera complementaria, los servicios de Hospitalización y Urgencias aportan el 25% (444 casos) y el 12% (213 casos), respectivamente, lo que demuestra su contribución significativa a la percepción positiva del hospital. Asimismo, el análisis incorpora el alcance territorial de las sedes de Pajarito y Busbanza, que representan el 6% y 4% de las recomendaciones, ampliando

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 41

el impacto institucional a nivel regional.

El predominio de la Consulta Externa reafirma su papel central en la construcción de confianza, dado que su alto volumen de atención y la continuidad en la interacción con los usuarios influyen de manera directa en la experiencia percibida. En conclusión, los resultados destacan que la recomendación y el respaldo de los usuarios hacia el hospital se sustentan principalmente en la eficiencia y calidad de los servicios ambulatorios, los cuales se consolidan como el principal referente de la reputación y la calidad institucional.

CONSULTA EXTERNA

- Número de usuarios que recomendarían: 961
- Porcentaje del total global: 54 %
- Observación: Este servicio se consolida como el principal impulsor de la intención de recomendación, al concentrar más de la mitad de las respuestas positivas registradas. Este comportamiento obedece no solo a su elevado volumen de atención, sino también a la frecuencia y continuidad del contacto con los usuarios, factores que inciden de manera directa en la experiencia percibida. En este sentido, se reafirma su papel estratégico y central en la construcción de una percepción favorable, el fortalecimiento de la confianza de los usuarios y el posicionamiento de la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

HOSPITALIZACIÓN

- Número de usuarios que recomendarían: 444
- Porcentaje del total global: 25 %
- Observación: Este servicio contribuye de manera significativa a la intención de recomendación, lo que evidencia que las experiencias durante la estancia hospitalaria son mayoritariamente positivas y fortalecen la confianza de los usuarios en la atención recibida. Este resultado refleja la calidad del cuidado brindado, la continuidad de los procesos asistenciales y el compromiso del talento humano, factores que influyen directamente en una percepción favorable y en la disposición de los pacientes a recomendar el servicio.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 41

URGENCIAS

- Número de usuarios que recomendarían: 213
- Porcentaje del total global: 12 %
- Observación: Aunque el volumen de atención es menor en comparación con Consulta Externa, las experiencias positivas registradas en este servicio resaltan la eficiencia, capacidad de respuesta y resolutivez del hospital para brindar una atención oportuna y de calidad en situaciones críticas. Este resultado es especialmente relevante, dado el carácter urgente y frecuentemente estresante de este tipo de atención, donde la rapidez, la seguridad clínica y el trato humano influyen de manera decisiva en la percepción y confianza de los usuarios.

UBA PAJARITO

- ✓ Número de usuarios que recomendarían: 109
- ✓ Porcentaje del total global: 6 %
- ✓ Observación: Su contribución a la intención de recomendación resulta altamente relevante, ya que refleja la calidad, calidez y cercanía en la atención, así como el alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a un servicio personalizado, oportuno y centrado en sus necesidades. Este comportamiento evidencia la confianza depositada por los usuarios en el talento humano y en los procesos de atención, consolidando este servicio como un componente valioso en la percepción positiva y en la reputación institucional del hospital.

UBA BUSBANZA

- Número de usuarios que recomendarían: 67
- Porcentaje del total global: 4 %
- Observación: Aunque representa una proporción menor dentro del total de respuestas, la intención de recomendación expresada por sus usuarios evidencia un alto nivel de confianza y una percepción claramente positiva del servicio. Este resultado demuestra que, incluso en unidades de menor volumen, se mantienen altos estándares de calidad, oportunidad y humanización en la atención, garantizando experiencias satisfactorias y

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 41

coherentes con los lineamientos institucionales del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

INTENCIÓN DE RECOMENDACIÓN – TOTAL GENERAL

El total de 1.794 respuestas que expresan una intención positiva de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. corresponde al 100 % de la muestra evaluada, lo que evidencia un nivel excepcional de confianza y satisfacción por parte de los usuarios.

El análisis muestra que Consulta Externa y Hospitalización concentran la mayor proporción de recomendaciones, confirmando su papel central en la experiencia del usuario y su impacto determinante en la percepción positiva de la institución. La alta disposición a recomendar estos servicios refleja la calidad de la atención, la eficiencia de los procesos y el profesionalismo del talento humano que los integra.

Si bien servicios como Urgencias, UBA Pajarito y UBA Busbanza presentan un menor volumen de participación, su contribución resulta igualmente relevante, ya que demuestra que la percepción favorable se mantiene de manera consistente en todas las unidades del hospital, independientemente del nivel de complejidad o número de atenciones.

En conjunto, estos resultados ratifican la confianza y fidelidad de los usuarios, evidenciando que las acciones orientadas a la atención humanizada, oportuna y de calidad generan un impacto positivo significativo en la intención de recomendación y consolidan al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución referente en la prestación de servicios de salud.

Conclusiones Principales

A continuación, se presentan los indicadores actualizados de intención de recomendación por servicio, con base en un total de 1.699 respuestas positivas, organizados de manera coherente

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 41

y precisa:

✓ Alta propensión a la recomendación:

La totalidad de las 1.699 respuestas evidencia una intención positiva de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., lo que confirma un nivel excepcional de confianza y satisfacción entre los usuarios. La probabilidad de experiencias que generen una no recomendación es mínima, reflejando la consistencia, efectividad y calidad de la atención brindada en todos los servicios.

✓ Consulta Externa como motor principal de la recomendación:

Este servicio concentra 961 recomendaciones, lo que representa aproximadamente el 54 % del total, consolidándose como el principal pilar en la percepción positiva del hospital. Su alto volumen de atención y contacto continuo con los usuarios lo posiciona como un factor determinante en la satisfacción global de la población atendida.

✓ Servicios críticos con alta valoración:

Los servicios de Hospitalización, con 444 usuarios (25 %), y Urgencias, con 213 usuarios (12 %), aportan de manera significativa a la intención de recomendación. Estos resultados son especialmente relevantes dada la complejidad y exigencia propias de estas áreas, y reflejan la calidad clínica, la eficiencia operativa y el enfoque humanizado en la atención.

✓ Contribución positiva de las UBAS:

Las unidades UBA Pajarito, con 109 recomendaciones (6 %), y UBA Busbanza, con 67 recomendaciones (4 %), aunque representan un menor volumen, muestran una percepción favorable sostenida. Esto evidencia la relevancia de la atención primaria y el impacto positivo que estas unidades generan en sus comunidades locales.

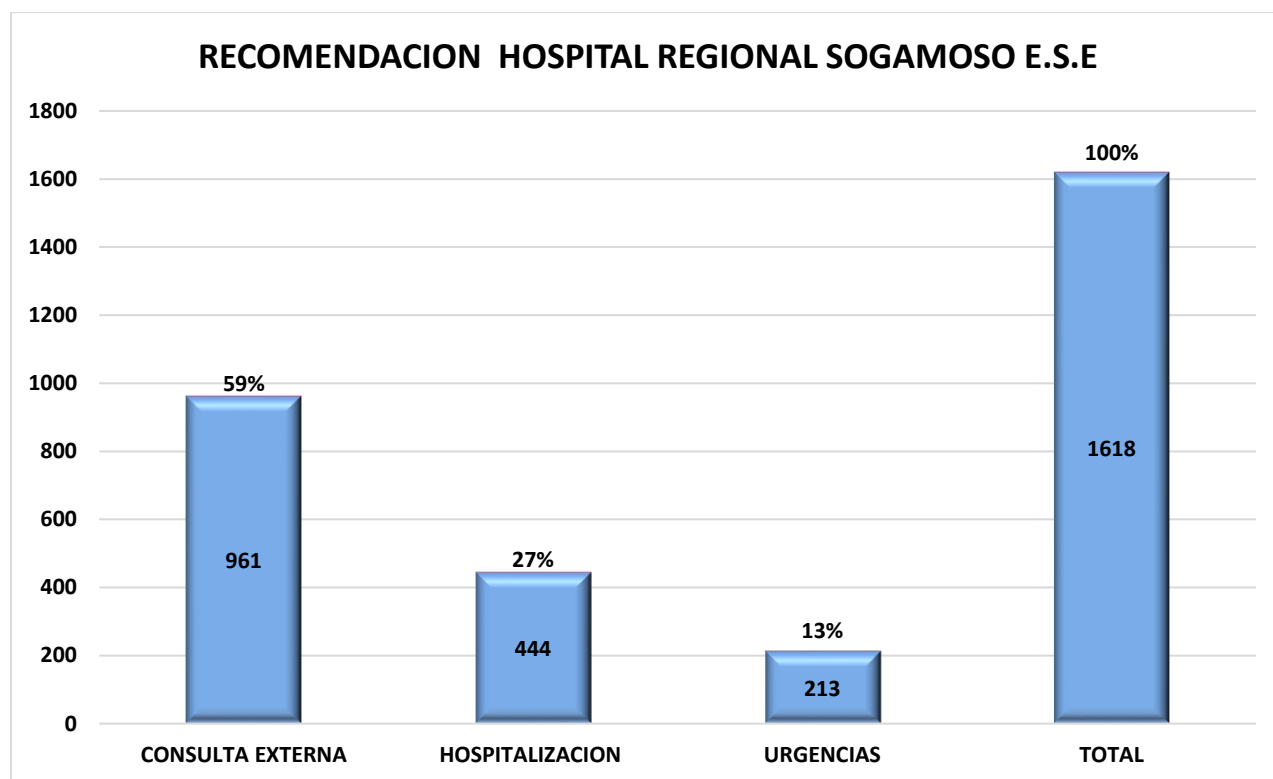
✓ La satisfacción como estrategia institucional:

La elevada tasa de recomendación constituye un activo estratégico para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., ya que el boca a boca positivo fortalece la confianza

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 41

comunitaria, favorece la captación de nuevos usuarios y consolida la credibilidad y posicionamiento institucional del hospital como referente de calidad en la prestación de servicios de salud.

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



El análisis de la Recomendación Global del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., enfocado exclusivamente en los servicios de la sede principal, se fundamenta en una muestra de 1.618 usuarios evaluados. Los resultados posicionan a la Consulta Externa como el eje estratégico de la institución, al concentrar el 59% de la intención de recomendación (961 respuestas), lo que la consolida como el principal impulsor de la imagen institucional, sustentado en su alto volumen de atención y en la continuidad del contacto con los usuarios.

En segundo lugar, el servicio de Hospitalización aporta el 27% del total de recomendaciones

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 41

(444 respuestas), seguido por el servicio de Urgencias con un 13% (213 respuestas). Esta distribución evidencia que la percepción positiva del hospital se apoya de manera predominante en la eficiencia y calidad de los servicios ambulatorios y de estancia hospitalaria.

En conjunto, los resultados destacan que la confianza y la disposición de los usuarios a recomendar la institución dependen directamente de la calidad percibida en estos tres pilares operativos, los cuales conforman una base sólida y coherente de recomendación y posicionamiento institucional.

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

URGENCIAS

- Cantidad: 213 usuarios
- Porcentaje: 13 % del total de interacciones
- Observación: este grupo corresponde a los usuarios que, tras recibir atención en el servicio de Urgencias, manifestaron una intención positiva de recomendar el hospital. Dada la naturaleza crítica, inmediata y frecuentemente estresante de este tipo de atención, lograr una experiencia satisfactoria adquiere un valor estratégico, ya que influye de manera directa en la percepción de seguridad, confianza y calidad del servicio.

CONSULTA EXTERNA

- Cantidad: 961 usuarios
- Porcentaje: 59 % del total de interacciones
- Observación: Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios, superando la mitad de las atenciones registradas. Por ser el principal punto de contacto del hospital con la población, la calidad del servicio y el trato brindado resultan determinantes en la generación de recomendaciones y en la percepción positiva de la institución.

HOSPITALIZACIÓN

- Cantidad: 444 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 41

- Porcentaje: 26 % del total de interacciones
- Observación: Una proporción importante de usuarios accede al servicio de Hospitalización. La experiencia durante la estancia, caracterizada por una interacción continua con el personal de salud, influye de manera directa en la percepción positiva del servicio y en la disposición de los usuarios a recomendar el hospital.

Conclusiones Clave sobre Usuarios que Recomendarían el Hospital:

Consulta Externa: Principal Motor de la Intención de Recomendación

Con el 59% de las interacciones registradas, la Consulta Externa se consolida como el servicio con mayor potencial para impulsar la recomendación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Su elevado volumen de atención la posiciona como el principal punto de contacto con los usuarios, haciendo que la calidad del servicio prestado tenga una incidencia directa y significativa en la percepción global de la institución. En este contexto, la sostenibilidad y el fortalecimiento de los estándares de atención en este servicio resultan determinantes para promover el boca a boca positivo y fortalecer la confianza de la comunidad.

Hospitalización: Experiencias Integrales que Fortalecen la Recomendación

Si bien el servicio de Hospitalización presenta un menor volumen de interacciones en comparación con la Consulta Externa, concentra el 26% de los usuarios evaluados, quienes experimentan una relación más prolongada y cercana con la institución. Esta interacción extendida favorece una percepción integral de los procesos asistenciales, del cuidado recibido y del desempeño del talento humano. Por ello, los niveles de satisfacción en Hospitalización son clave para generar recomendaciones sólidas y confiables, sustentadas en experiencias directas, significativas y de alto impacto emocional.

Urgencias: Impacto Decisivo en Momentos Críticos

El servicio de Urgencias representa el 13% de los usuarios evaluados y constituye un segmento estratégico en la generación de recomendaciones. Dada la naturaleza crítica y sensible de este tipo de atención, la oportunidad, eficiencia y calidad del servicio influyen 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 41

manera determinante en la percepción institucional. Una experiencia positiva en situaciones de alta vulnerabilidad deja una impresión duradera en los usuarios, convirtiendo las recomendaciones provenientes de Urgencias en un factor clave para la confianza y la valoración del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. por parte de la comunidad.

Estrategia Integral para Fortalecer la Recomendación Global

Con el fin de maximizar la intención de recomendación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se identifican como acciones prioritarias:

- Mantener y fortalecer la alta calidad en Consulta Externa, debido a su volumen y frecuencia de contacto con los usuarios.
- Garantizar experiencias asistenciales sobresalientes en Hospitalización, donde la interacción prolongada permite consolidar la confianza y la satisfacción del paciente.
- Asegurar una atención oportuna, eficiente y resolutive en Urgencias, donde la respuesta efectiva en situaciones críticas genera un impacto altamente positivo.
- En conjunto, estos tres servicios constituyen los principales canales a través de los cuales los usuarios se convierten en promotores de la institución, fortaleciendo de manera sostenida la percepción de calidad, confianza y compromiso institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE ENERO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	213
Hospitalización	445
Consulta Externa	965
UBA Busbanza	109
UBA Pajarito	67
TOTAL	1.799

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 41

La información recopilada a partir de las 1.799 encuestas aplicadas evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Del total de usuarios encuestados, 1.793 manifestaron experiencias positivas en relación con la satisfacción, y 1.794 expresaron su intención de recomendación, lo que representa la gran mayoría de la muestra analizada.

Estos resultados reflejan el compromiso sostenido del hospital con la calidad de la atención, la seguridad del paciente y el bienestar integral de los usuarios, así como la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios. Asimismo, evidencian el impacto positivo del talento humano y de los procesos asistenciales en la experiencia del paciente.

En conjunto, los hallazgos confirman una percepción ampliamente favorable de la institución, fortalecen la confianza de los usuarios y respaldan el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad confiable, orientada a la excelencia y al mejoramiento permanente de la prestación de los servicios de salud.

HALLAZGOS

La información recopilada a través de 1.799 encuestas realizadas en el mes de enero de 2026, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso como en las Unidades Básicas de Atención (UBAS) Pajarito y Busbanza, evidencia un alto nivel de satisfacción y recomendación con los servicios brindados por la institución. La mayoría de los usuarios reportaron experiencias positivas, lo que refleja el compromiso del hospital con la calidad de atención y el bienestar de los pacientes.

Además, estos resultados destacan la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios, consolidando la confianza y percepción favorable de los usuarios sobre la institución.

SERVICIO DE URGENCIAS

- ✓ Encuestas realizadas: 213

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 41

- ✓ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (94 %) y “Buena” (6 %)
- ✓ Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (98 %) y “Probablemente Sí” (2 %)

Observación: Los resultados evidencian que la atención brindada en situaciones críticas fortalece significativamente la confianza de los usuarios y genera una percepción altamente favorable del servicio. La totalidad de valoraciones positivas refleja que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. garantiza una atención oportuna, eficiente y humanizada, incluso en contextos de alta complejidad, consolidando al servicio de Urgencias como un pilar clave en la satisfacción y recomendación institucional.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	369
UCI NEONATAL	12
UCI ADULTOS	19
SALAS DE CIRUGIA	45
TOTAL HOSPITALIZACION GENERAL	445

HOSPITALIZACION GENERAL

- **Encuestas realizadas:** 445
- **Satisfacción:** 100 % positiva; “Muy Buena” (73 %) y “Buena” (27 %)
- **Recomendación:** 72 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (27 %) y “Probablemente Sí” (33 %)

Observación: La experiencia prolongada y directa en este servicio fortalece la percepción 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 41

un cuidado integral, una atención humanizada y una adecuada calidad clínica, lo que consolida la confianza de los usuarios y aumenta su disposición a recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

UCI NEONATAL

- En el servicio de Uci Neonatal 15 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (100%) Sin reportes de las preguntas "Regular", de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

UCI ADULTOS

- En el servicio de Uci adultos 19 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (79%) "Buena" (21%). sin reportes de "Regular", "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

SALAS DE CIRUGIA

- En el servicio de salas de cirugía 48 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (84%) "Buena" (16%). Sin reportes de "Regular", sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (SEDE HOSPITAL REGIONAL:

Encuestas realizadas: 965

- Satisfacción: **100%** "Muy Buena" (**86%**), "Buena" (**14%**) sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".
- ✓ Recomendación: 99% positiva; "Definitivamente Sí" (76%) y "Probablemente Sí" (23%).
"Probablemente No" (1%)

Observación: La Consulta Externa se consolida como el principal motor de satisfacción y recomendación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando una atención eficiente, oportuna y cercana, que responde de manera efectiva a las necesidades de la población de Sogamoso y fortalece la confianza de los usuarios en 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 41

SERVICIO DE UBA PAJARITO:

Encuestas realizadas: 109

- ✓ Satisfacción: 100% “Muy Buena” (61%), “Buena” (39%)
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (66%), “Probablemente Sí” (33%).

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

SERVICIO DE UBA BUSBANZA:

Encuestas realizadas: 67

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

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

Satisfacción Global del Usuario (R256)

La satisfacción global se basa en 1793 respuestas, distribuidas por servicio: Consulta Externa (54%), Hospitalización (25%), Urgencias (12%), UBA Pajarito (6%) y UBA Busbanza (3%). La Consulta Externa es el principal pilar de la satisfacción global.

Satisfacción Global en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E.: De un total de 1.617 respuestas, la satisfacción global se distribuye principalmente en Consulta Externa (59%), Hospitalización (27%) y Urgencias (13%). La Consulta Externa es el mayor contribuyente.

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

De 1.618 encuestas totales de recomendación, los principales contribuyentes son Consulta Externa (59%), Hospitalización (27%) y Urgencias (13%). Las UBAS Pajarito (6%) y Busbanza (3%) también contribuyen.

 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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 41

CONCLUSIONES

- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito y UBA Busbanza) mantienen niveles de satisfacción e intención de recomendación excepcionalmente altos en todos los servicios evaluados, lo que evidencia la confianza, el reconocimiento y la valoración positiva de los usuarios frente a la calidad de la atención brindada.
- La Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia, tanto por el alto volumen de usuarios atendidos como por su aporte mayoritario a la intención de recomendación. Su desempeño resulta determinante en la percepción global del hospital y en la construcción de una imagen institucional positiva ante la comunidad.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias, a pesar de su complejidad y de involucrar situaciones de mayor sensibilidad y riesgo, registran niveles sobresalientes de satisfacción y recomendación. Esto demuestra la capacidad institucional para ofrecer una atención segura, oportuna y humanizada, incluso en contextos críticos.
- Las UBAS Pajarito y Busbanza presentan una valoración altamente favorable por parte de sus usuarios, quienes manifiestan plena satisfacción y disposición a recomendar los servicios. Estos resultados confirman la efectividad del modelo de atención primaria descentralizada y su impacto positivo en las comunidades atendidas.
- La mínima presencia de valoraciones negativas en todas las mediciones constituye un indicador sólido del alto nivel de confianza, fidelización y experiencia positiva de los usuarios, consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución referente en calidad, humanización y mejora continua de los servicios de salud.

Para fortalecer y maximizar la intención de recomendación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se formulan las siguientes recomendaciones:

	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 ENERO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 41

- **Mantener y fortalecer la alta calidad en Consulta Externa:** Dado su alto volumen de atención y su impacto determinante en la satisfacción y recomendación global, es fundamental continuar con procesos de mejora continua, optimización de tiempos de atención, fortalecimiento del trato humanizado y seguimiento permanente a la experiencia del usuario en este servicio.
- **Potenciar la visibilidad y el posicionamiento de las UBAS:** Aunque su participación en el volumen total es menor, las UBAS Pajarito y Busbanza presentan una valoración excepcional. Se recomienda implementar estrategias de difusión, educación comunitaria y fortalecimiento del acceso, que permitan ampliar su alcance y aprovechar su alto nivel de confianza y recomendación en las comunidades.
- **Fortalecer la fidelización y el boca a boca positivo:** El elevado nivel de recomendación evidencia una base sólida de usuarios leales. El hospital puede desarrollar estrategias de fidelización, como campañas de reconocimiento a usuarios, espacios para testimonios y mecanismos de participación ciudadana, que contribuyan a consolidar la credibilidad institucional y ampliar su impacto positivo en el departamento de Boyacá.

Estas acciones permitirán no solo sostener los altos niveles de satisfacción alcanzados, sino también consolidar una cultura institucional orientada a la excelencia, la humanización del servicio y la mejora continua.

FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia