 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 1 de 44

## 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 abril de 2026, con el fin de identificar los aspectos favorables en la prestación del servicio, reconocer oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud.

### 2. ALCANCE


El presente informe se fundamenta en la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, realizadas por el equipo de Humanización durante el mes de abril 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 Busbanza.

Con la información recolectada, se efectuó la consolidación, tabulación y análisis estadístico de los resultados, permitiendo valorar de manera integral el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios evaluados.

El informe expone los principales hallazgos identificados durante el periodo, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis, orientadas al fortalecimiento de la calidad institucional, la humanización en la atención y 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 hospitalaria y asociación de usuarios del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 44

#### 4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se sustenta en los resultados de 1.951 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron atención durante el mes de abril 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 y sistematizada 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 institucionales y oportunidades de mejora específicas para cada servicio y punto de atención.

A partir de la consolidación de los datos, se desarrolló un análisis cuantitativo y cualitativo orientado a determinar los niveles de satisfacción de los usuarios, identificar tendencias y patrones recurrentes en las respuestas, y recopilar observaciones relevantes expresadas por los encuestados.

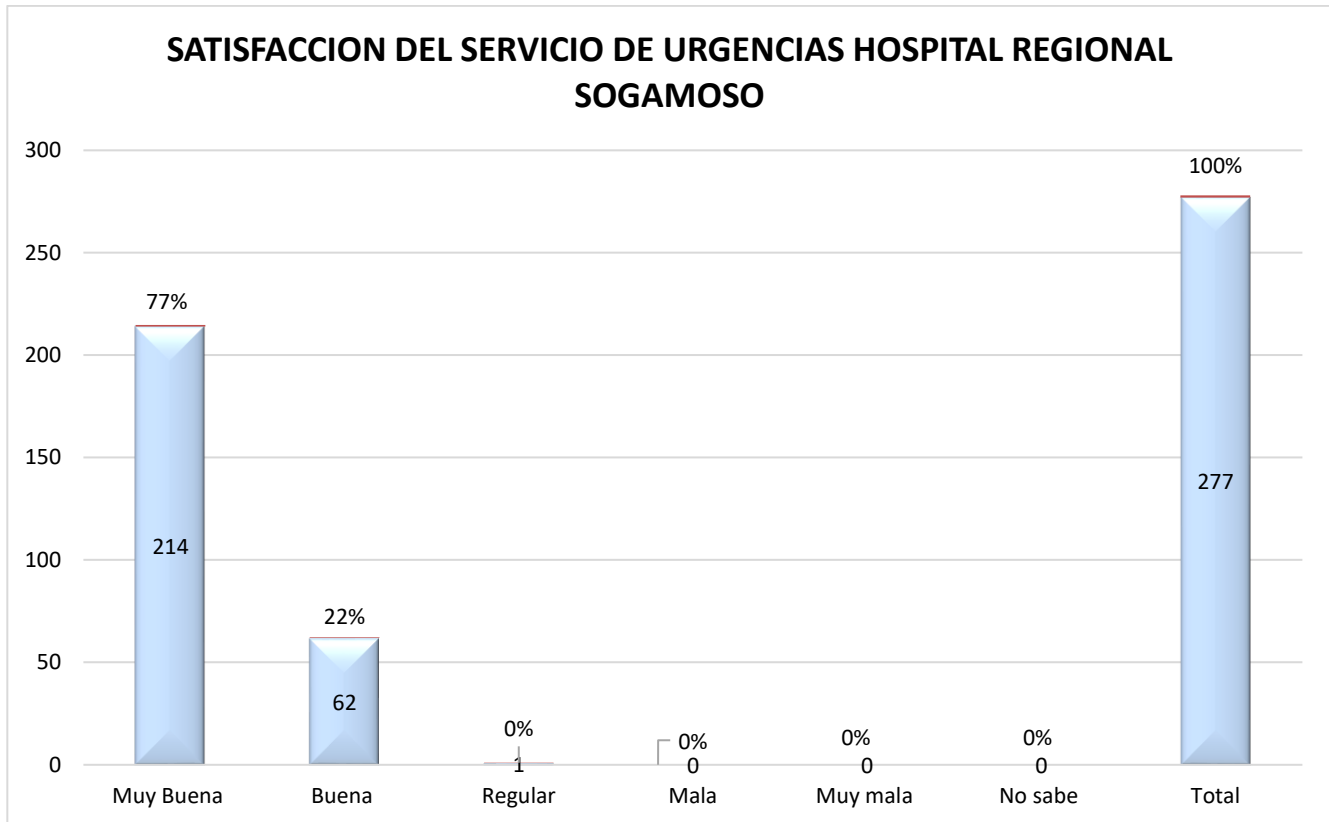
Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para la formulación de conclusiones y recomendaciones dirigidas al fortalecimiento de la atención humanizada, la optimización de los procesos asistenciales y administrativos, y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

#### SERVICIO DE URGENCIAS.

¿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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 44

Encuestas realizadas en el servicio de urgencias total = 277




Grafica No.1

El gráfico "No.1 muestra un total de 277 respuestas Satisfacción General servicio de Urgencias:

Durante el mes de abril de 2026 se aplicaron 277 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción del 99%, teniendo en cuenta que el 77% (214 usuarios) calificó el servicio como "Muy Buena" y el 22% (62 usuarios) como "Buena". Se registró únicamente un caso en la categoría "Regular" ( $\approx 0\%$ ), y no se presentaron valoraciones en las categorías "Mala", "Muy mala" ni "No sabe", lo que refleja una percepción ampliamente positiva del servicio durante el periodo evaluado.

La predominancia de la categoría "Muy Buena" indica que la experiencia del usuario no solo es

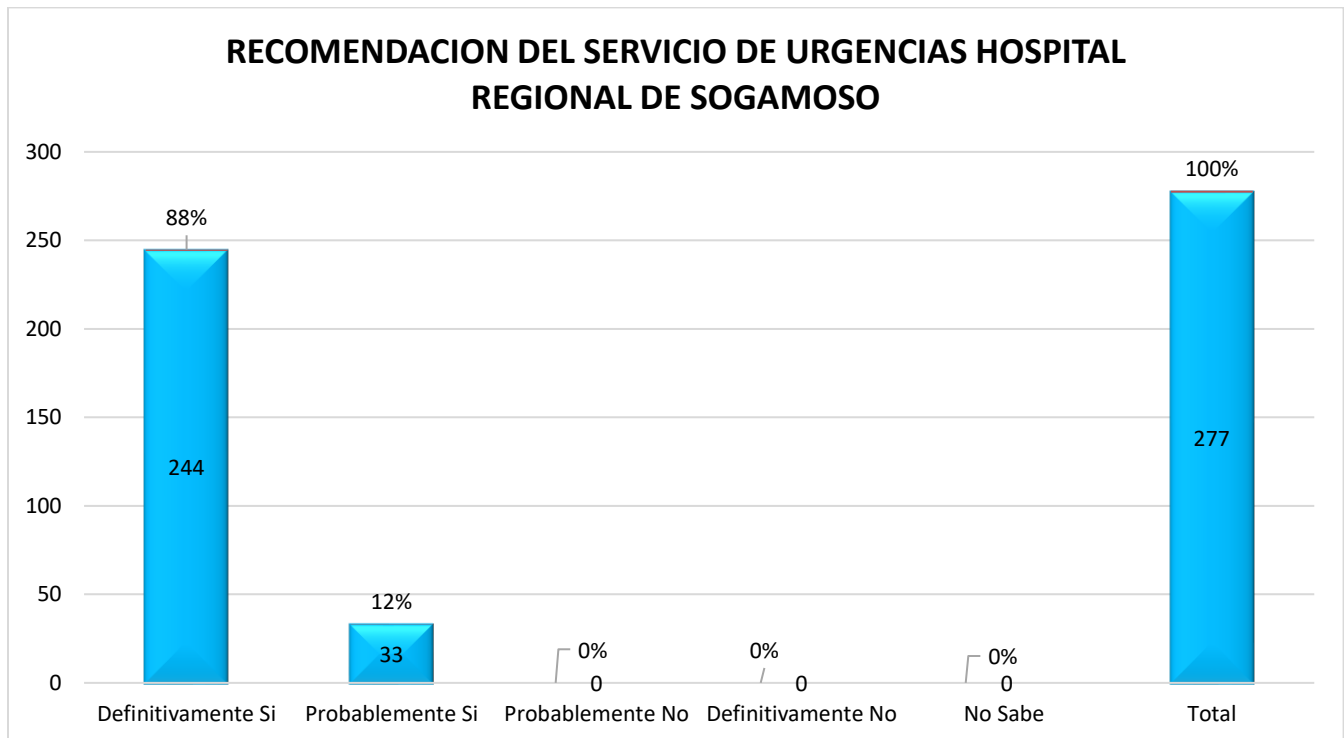
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 4 de 44</b>

favorable, sino que en la mayoría de los casos cumple o supera las expectativas, evidenciando adecuados estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado en la atención.

No obstante, el porcentaje de usuarios que califican el servicio como “Buena”, así como el caso aislado en categoría “Regular”, representan oportunidades de mejora, orientadas a fortalecer aspectos como la comunicación clara y oportuna con los usuarios y sus acompañantes, especialmente durante los tiempos de espera, así como continuar promoviendo estrategias de humanización y mejora en la experiencia del paciente.


En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un desempeño altamente satisfactorio durante abril de 2026, consolidándose como una fortaleza institucional en términos de calidad percibida y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la institución.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de abril de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios a recomendar 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 44

servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 277 usuarios.

Los resultados evidencian un nivel sobresaliente de intención de recomendación, dado que el 88% de los usuarios (244 personas) manifestó que “definitivamente sí” recomendaría el servicio, mientras que el 12% (33 usuarios) indicó que “probablemente sí” lo recomendaría. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente no”, “Definitivamente no” ni “No sabe”, lo que refleja una percepción completamente favorable frente al servicio recibido.


Este comportamiento evidencia un alto grado de confianza, credibilidad y satisfacción frente a la atención brindada en el servicio de Urgencias, asociado a la calidad en la prestación del servicio, el trato humanizado del talento humano y la capacidad de respuesta institucional.

Si bien no se presentan respuestas negativas, el porcentaje de usuarios en la categoría “Probablemente sí” representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer la experiencia del usuario, optimizar la comunicación y continuar avanzando hacia niveles de excelencia que permitan consolidar una mayor proporción de respuestas en la categoría “Definitivamente sí”.

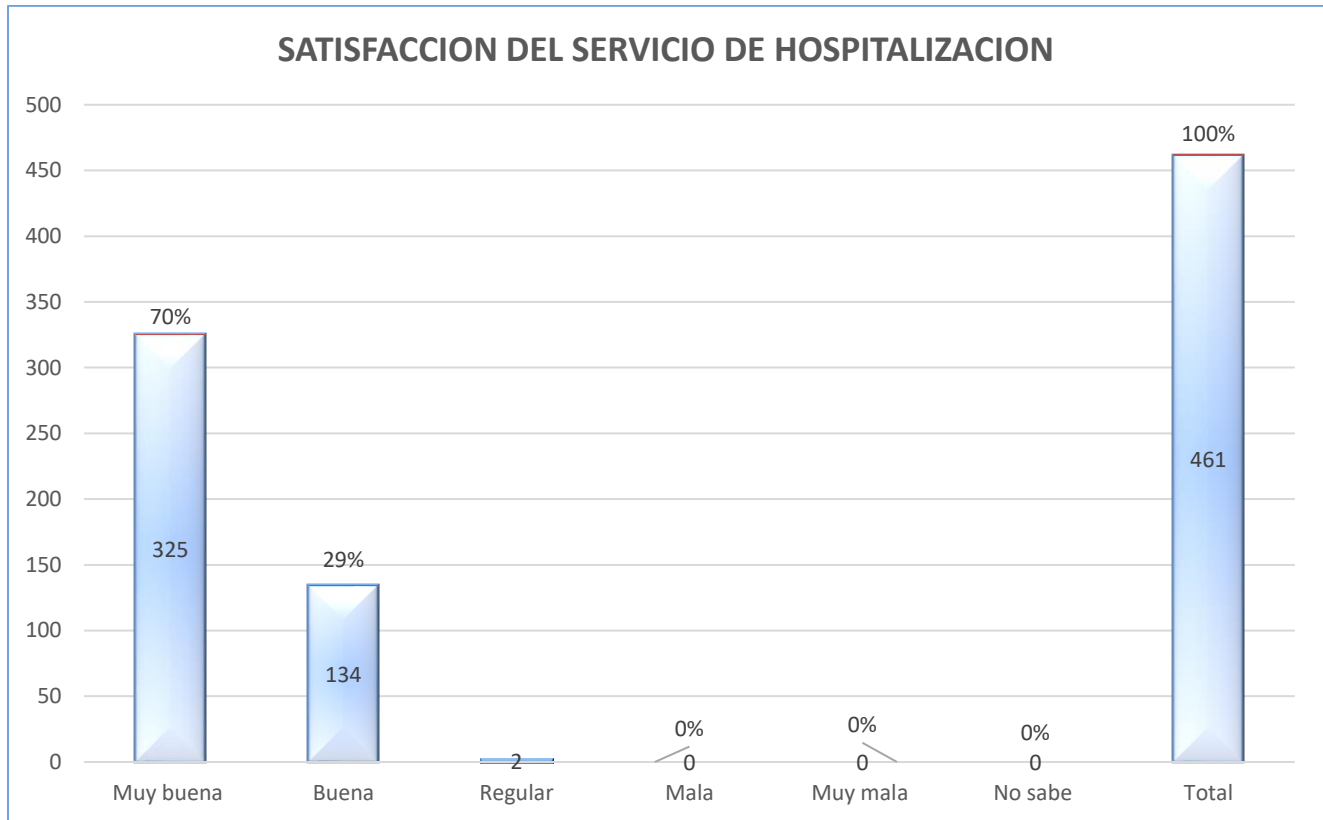
En conclusión, el servicio de Urgencias presenta un nivel excelente de recomendación durante abril de 2026, fortaleciendo la imagen institucional y evidenciando el compromiso del hospital con la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad y enfoque centrado en el usuario.

## SERVICIO DE HOSPITALIZACION

¿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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 6 de 44

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 461




### GRAFICA No.3

La gráfica No. 3 muestra que durante el mes de abril de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción a un total de 461 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 70% (325 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 29% (134 usuarios) la calificó como “Buena”. Se registraron 2 casos en la categoría “Regular” (≈0%), sin presentarse valoraciones en las categorías “Mala”, “Muy mala” ni “No sabe”.

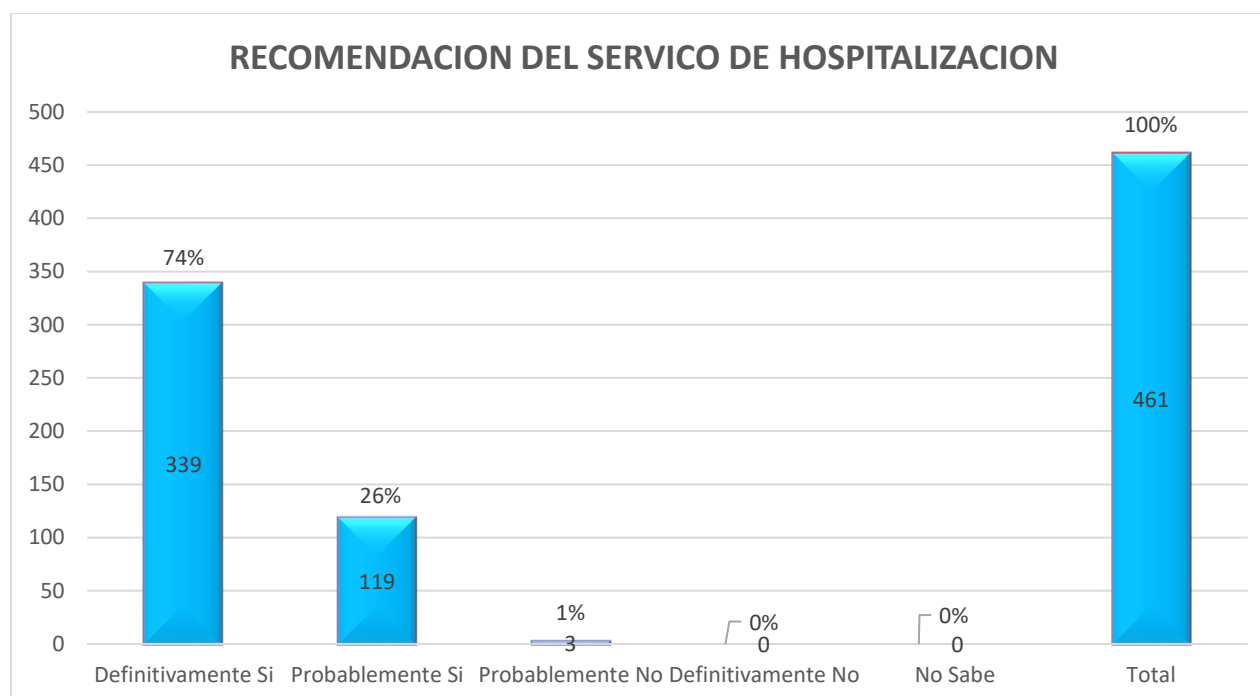
Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención brindada en el servicio de Hospitalización, destacándose aspectos como el trato humanizado del personal, el acompañamiento durante la estancia hospitalaria y la calidad de la atención asistencial.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 44

No obstante, la proporción de usuarios que califican el servicio como “Buena”, así como los casos aislados en categoría “Regular”, representan oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación con el paciente y su familia, y el confort durante la estancia hospitalaria.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta un desempeño altamente satisfactorio durante abril de 2026, consolidándose como un componente clave en la percepción positiva de la calidad institucional y en el fortalecimiento de la confianza de los usuarios.


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



#### GRAFICA No.4

Durante el mes de abril de 2026 se evaluó la intención de recomendación del servicio de Hospitalización, a partir de un total de 461 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio.


Los resultados evidencian una alta disposición para recomendar el servicio, dado que el 74% (339 usuarios) manifestó que “definitivamente sí” lo recomendaría, mientras que el 26% (119 usuarios) indicó que “probablemente sí” lo recomendaría. Se registraron 3 casos en la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 8 de 44</b>

categoría “Probablemente no” (1%), y no se presentaron respuestas en las categorías “Definitivamente no” ni “No sabe”. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva frente a la atención recibida durante la estancia hospitalaria, asociada a la calidad del servicio, el trato humanizado del personal y el acompañamiento brindado tanto al paciente como a su familia.

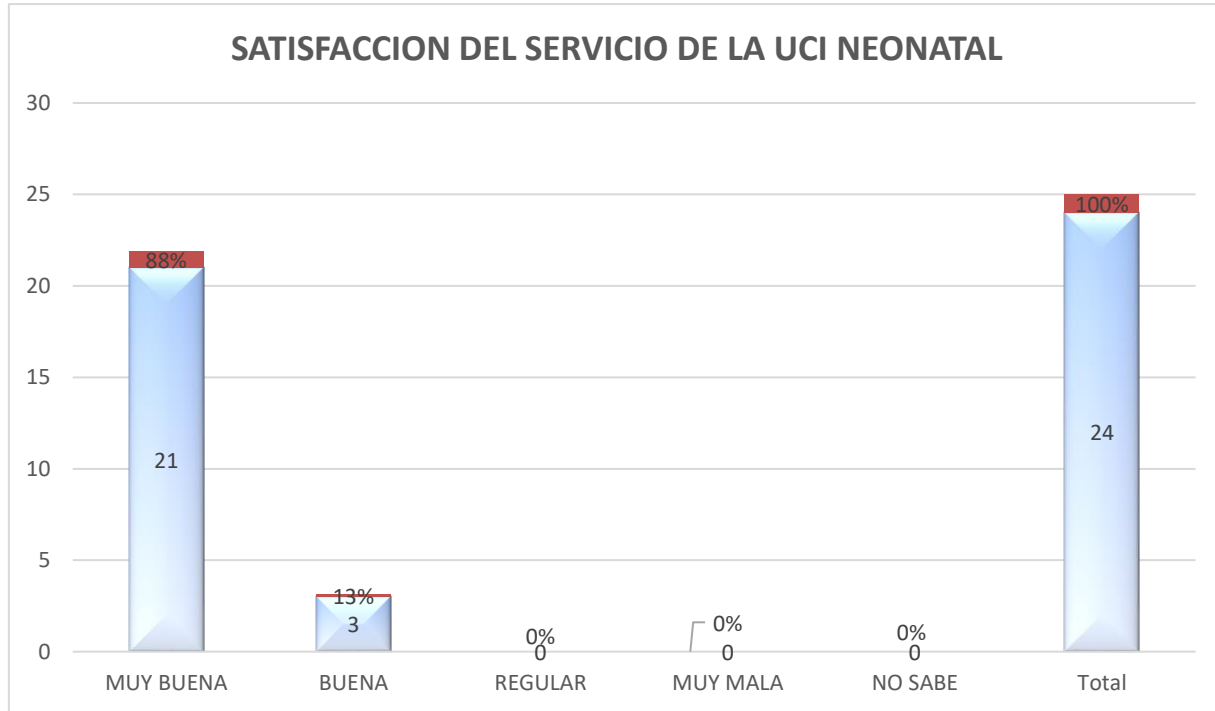
No obstante, la presencia de respuestas en la categoría “Probablemente sí” y los casos registrados en “Probablemente no” representan oportunidades de mejora institucional, orientadas a fortalecer la experiencia del usuario mediante el refuerzo de la comunicación efectiva, el seguimiento individualizado durante la hospitalización y la optimización de aspectos relacionados con la oportunidad y continuidad de la atención.

En conclusión, el servicio de Hospitalización presenta un alto nivel de recomendación durante abril de 2026; sin embargo, se identifican aspectos puntuales de mejora que permitirán avanzar hacia niveles de excelencia y consolidar una mayor proporción de respuestas en la categoría “Definitivamente sí”, fortaleciendo así la imagen institucional y la confianza de los usuarios.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 44

## SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 24




### Grafica No.5

La gráfica No. 5 muestra que durante el mes de abril de 2026 se aplicaron 24 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Neonatal, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, dado que el 88% (21 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena”, mientras que el 13% (3 usuarios) la calificó como “Buena”. No se registraron respuestas en las categorías “Regular”, “Muy mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva del servicio, destacándose la calidad técnica y humana del equipo asistencial, el acompañamiento brindado a las familias y la atención especializada ofrecida a los recién nacidos en condición crítica.

Si bien la mayoría de las calificaciones se concentran en la categoría “Muy Buena”, el porcentaje registrado en “Buena” representa una oportunidad de mejora orientada a seguir

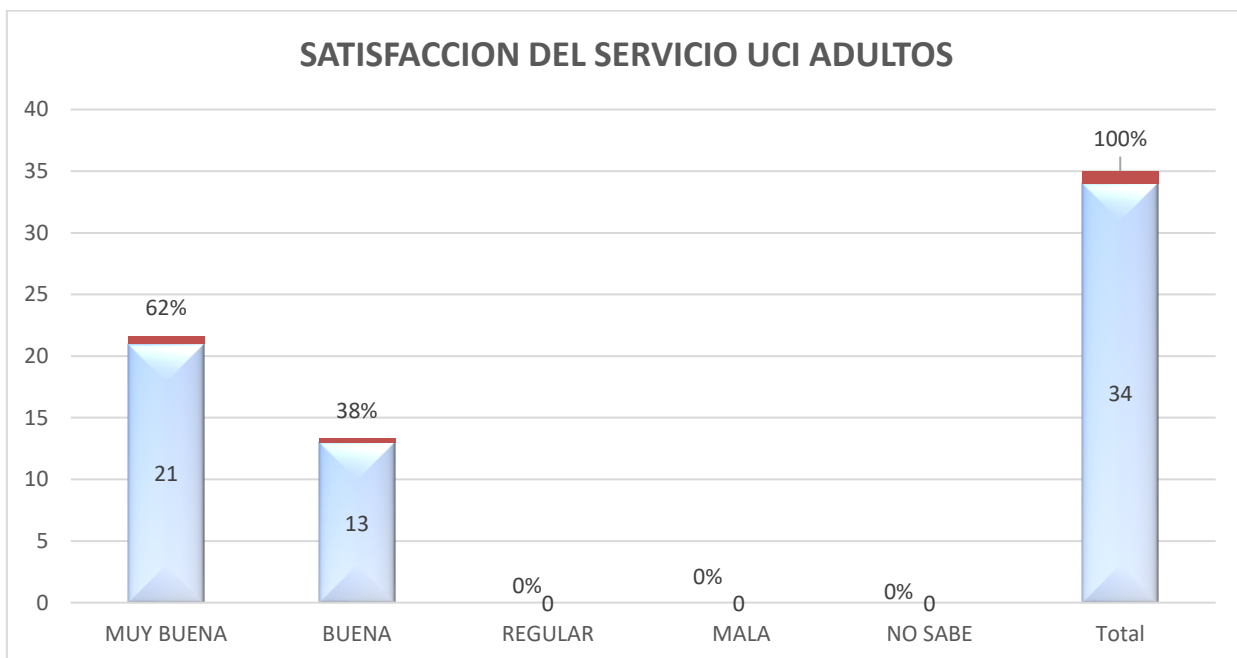
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 10 de 44

fortaleciendo la experiencia de los usuarios, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, el acompañamiento continuo y la percepción del servicio.

En conclusión, el servicio de UCI Neonatal presenta un desempeño altamente satisfactorio durante abril de 2026, 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 neonatal.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS


Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 34



#### Gráfico No 6

Durante el mes de abril de 2026 se aplicaron 34 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de UCI Adultos, 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 62% (21 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 38% (13 usuarios) como “Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

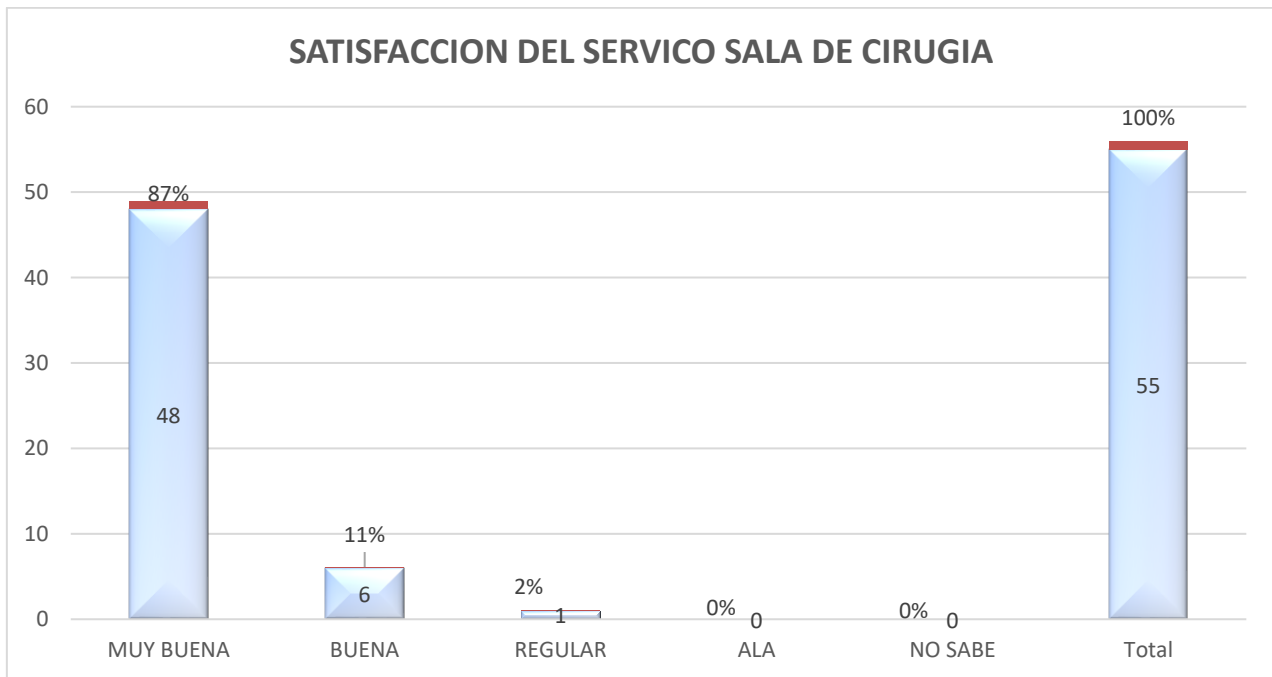
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 11 de 44

Estos resultados reflejan una percepción favorable frente a la calidad de la atención brindada en la UCI Adultos, destacándose el profesionalismo del equipo interdisciplinario, la oportunidad en la atención en un entorno de alta complejidad y el acompañamiento permanente a pacientes y familiares. Aunque la totalidad de las valoraciones fueron positivas, el porcentaje ubicado en la categoría “Buena” representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer aspectos como la comunicación efectiva, la claridad en la información brindada a los familiares y la experiencia integral del usuario, con el propósito de incrementar progresivamente las calificaciones en el nivel “Muy Buena”.


En conclusión, el servicio de UCI Adultos presenta un desempeño satisfactorio durante abril de 2026, consolidándose como un servicio con altos estándares de calidad y evidenciando el compromiso institucional con la seguridad del paciente y la atención humanizada en un entorno de cuidado crítico.

### SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 55



**Gráfico No. 7**

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 12 de 44</b>

Durante el mes de abril de 2026 se aplicaron 55 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Cirugía, con el objetivo de evaluar la percepción frente a la atención recibida.


Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, con predominio de valoraciones positivas. El 87% (48 usuarios) calificó la atención como “Muy Buena” y el 11% (6 usuarios) como “Buena”, lo que representa un 98% de percepción favorable. Adicionalmente, se registró un 2% (1 usuario) en la categoría “Regular”, sin reportes en las categorías “Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados reflejan que el servicio de Cirugía no solo cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios, sino que en una alta proporción las supera, aun tratándose de un proceso asistencial asociado a niveles elevados de complejidad y ansiedad. El predominio de la categoría “Muy Buena” evidencia una experiencia altamente satisfactoria y fortalece la confianza de los usuarios en la institución.

El nivel de satisfacción alcanzado pone de manifiesto la eficacia del equipo quirúrgico, la adecuada gestión de los procesos preoperatorios, intraoperatorios y postoperatorios, así como la calidad del acompañamiento brindado al paciente y su familia. Asimismo, la percepción positiva constituye un reconocimiento al compromiso del personal con la seguridad del paciente, la empatía y la calidad en la atención.

No obstante, la presencia de una valoración en la categoría “Regular” representa una oportunidad de mejora, orientada a fortalecer aspectos como la comunicación clara y oportuna, la humanización del cuidado y la oportunidad en la atención, promoviendo una cultura institucional centrada en el mejoramiento continuo y la experiencia del paciente.

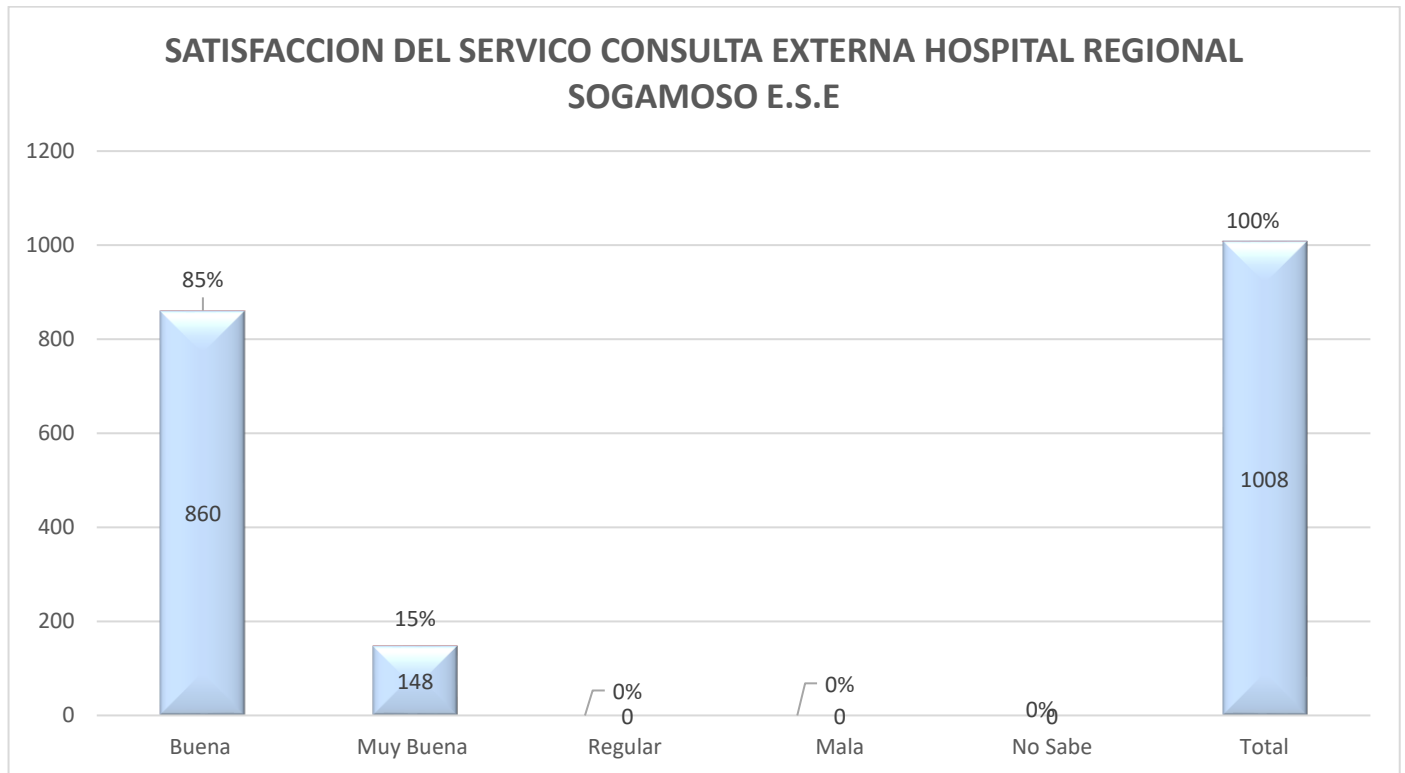
En conclusión, el servicio de Cirugía presenta un desempeño altamente satisfactorio durante abril de 2026, consolidándose como un área con altos estándares de calidad y con capacidad de seguir fortaleciendo la experiencia del usuario.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 13 de 44

## 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 = 1008




**Gráfico No.8**

El análisis de la Gráfica No. 8 correspondiente a la encuesta de satisfacción del mes de abril de 2026 evidencia un desempeño altamente satisfactorio en el servicio de Consulta Externa, a partir de una muestra de 1.008 usuarios encuestados.

Los resultados reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios, dado que el 85% (860 usuarios) calificó la atención como “Buena”, mientras que el 15% (148 usuarios) la evaluó como “Muy Buena”. No se registraron valoraciones en las categorías “Regular”, “Mala” ni “No sabe”.

Estos resultados evidencian una gestión asistencial y administrativa efectiva, en la cual la

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 14 de 44</b>


totalidad de las respuestas se concentra en percepciones favorables del servicio. Se destacan aspectos como la calidad de la atención, el trato humanizado del personal y la organización del proceso de consulta externa.

Sin embargo, aunque no se presentan valoraciones negativas, la alta concentración en la categoría “Buena” frente a “Muy Buena” representa una oportunidad de mejora, especialmente en aspectos relacionados con:

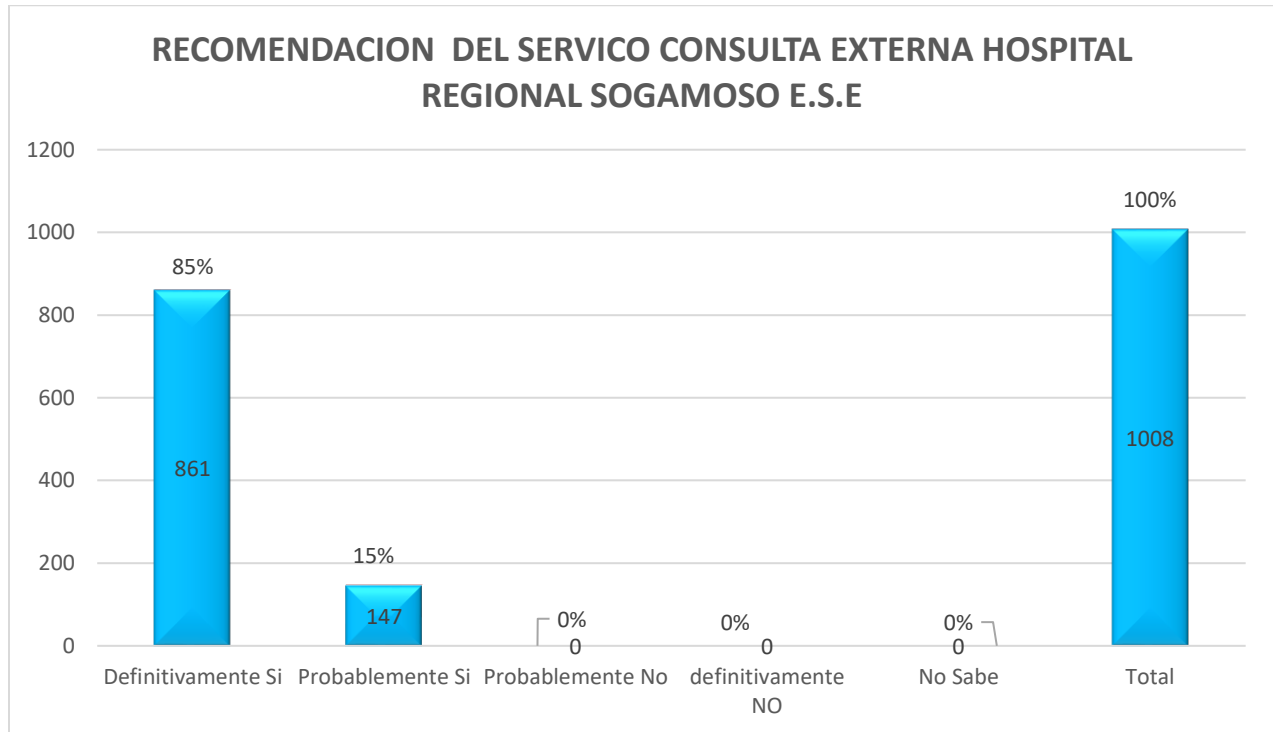
- ✓ La oportunidad en la asignación y atención de citas
- ✓ Los tiempos de espera
- ✓ La comunicación efectiva con el usuario

En este sentido, se hace necesario fortalecer estrategias orientadas a optimizar la experiencia del usuario durante el proceso ambulatorio, con el propósito de incrementar las calificaciones en niveles superiores de satisfacción.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta un alto nivel de satisfacción durante abril de 2026, con oportunidades claras de mejora que permitirán avanzar hacia estándares más elevados de calidad y percepción del servicio.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 15 de 44

¿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 abril de 2026, se basa en una muestra de 1.008 usuarios encuestados, evidenciando un alto nivel de fidelización institucional.

Los resultados muestran que el 100% de los usuarios manifiesta una disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 85% (861 usuarios) respondió “Definitivamente Sí”, mientras que el 15% (147 usuarios) indicó “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Este comportamiento refleja una experiencia de atención satisfactoria e integral, que fortalece la confianza de los usuarios en los procesos clínicos y administrativos, así como en el trato humanizado recibido durante la consulta.

Si bien no se evidencian niveles de rechazo, el porcentaje ubicado en la categoría “Probablemente Sí” representa una oportunidad estratégica de mejora, orientada a consolidar

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 16 de 44

la experiencia del usuario y convertir estas valoraciones en “Definitivamente Sí”, mediante el fortalecimiento de aspectos como la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva y la calidad percibida del servicio.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa presenta un nivel sobresaliente de recomendación y fidelización durante abril de 2026, consolidando la reputación institucional como una entidad confiable, resolutive y comprometida con la calidad en la prestación de los servicios de salud.

### 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?

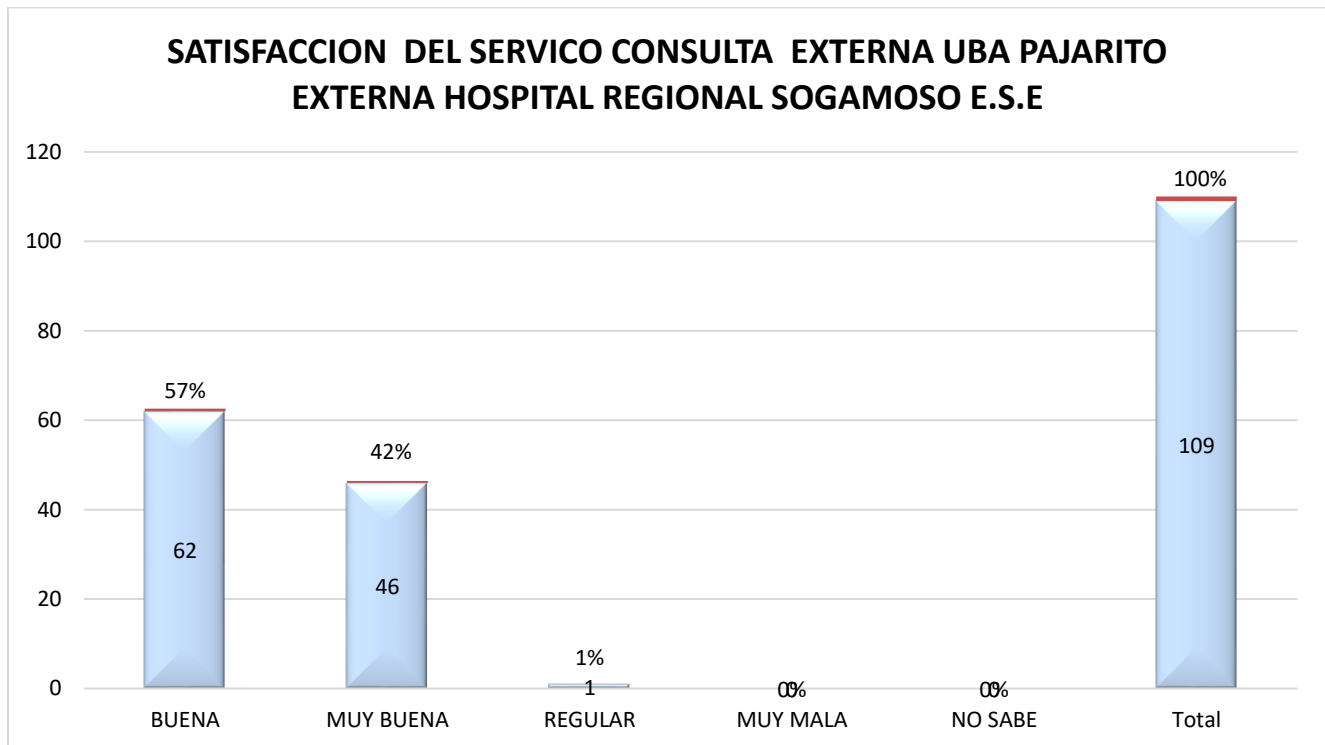



Grafico No. 10

El desempeño institucional en la UBA Pajarito, durante el mes de abril de 2026, evidencia un

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 17 de 44</b>


alto nivel de satisfacción, a partir de una muestra de 109 usuarios encuestados.

Los resultados muestran que el 99% de las respuestas se concentró en categorías favorables, de las cuales el 57% (62 usuarios) calificó la atención como “Buena” y el 42% (46 usuarios) como “Muy Buena”. Solo el 1% (1 usuario) la calificó como “Regular”, sin registros en “Muy mala” ni “No sabe”.

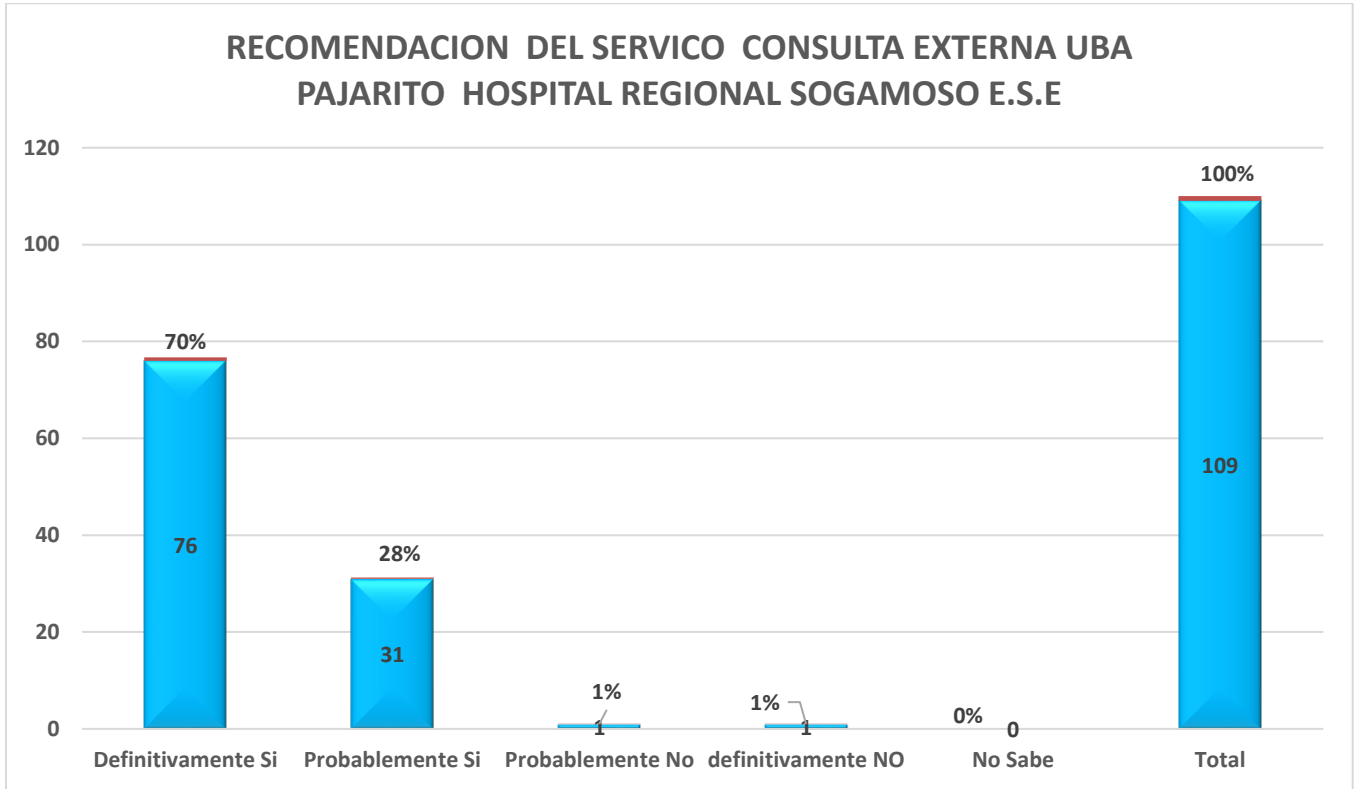
Estos resultados reflejan una percepción positiva y consistente frente a la atención brindada, destacándose el cumplimiento de los estándares de calidad, la oportunidad en el servicio y el trato adecuado por parte del personal asistencial y administrativo.

Aunque la satisfacción global es alta, la mayor proporción en la categoría “Buena” frente a “Muy Buena” representa una oportunidad de mejora, enfocada en fortalecer la experiencia del usuario, optimizar los tiempos de atención y consolidar una comunicación más efectiva.

En conclusión, la UBA Pajarito mantiene un desempeño satisfactorio durante abril de 2026, consolidándose como un servicio confiable. No obstante, se recomienda implementar acciones de mejora continua orientadas a incrementar la proporción de usuarios altamente satisfechos (“Muy Buena”).

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 44

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




### GRAFICA No. 11

Los resultados de las encuestas correspondientes al mes de abril de 2026 evidencian una relación consistente entre la calidad del servicio percibida y la lealtad de los usuarios, reflejando el impacto del modelo de atención institucional.

En cuanto a la intención de recomendación, el 98% de los usuarios manifestó disposición positiva, de los cuales el 70% (76 usuarios) indicó “Definitivamente Sí” y el 28% (31 usuarios) “Probablemente Sí”. No obstante, se registraron respuestas en categorías negativas, con un 1% (1 usuario) en “Probablemente No” y un 1% (1 usuario) en “Definitivamente No”. No se presentaron respuestas en la categoría “No sabe”.

Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, confianza y fidelización, aunque con una leve presencia de insatisfacción que debe ser objeto de análisis para identificar causas específicas y oportunidades de mejora.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 19 de 44</b>

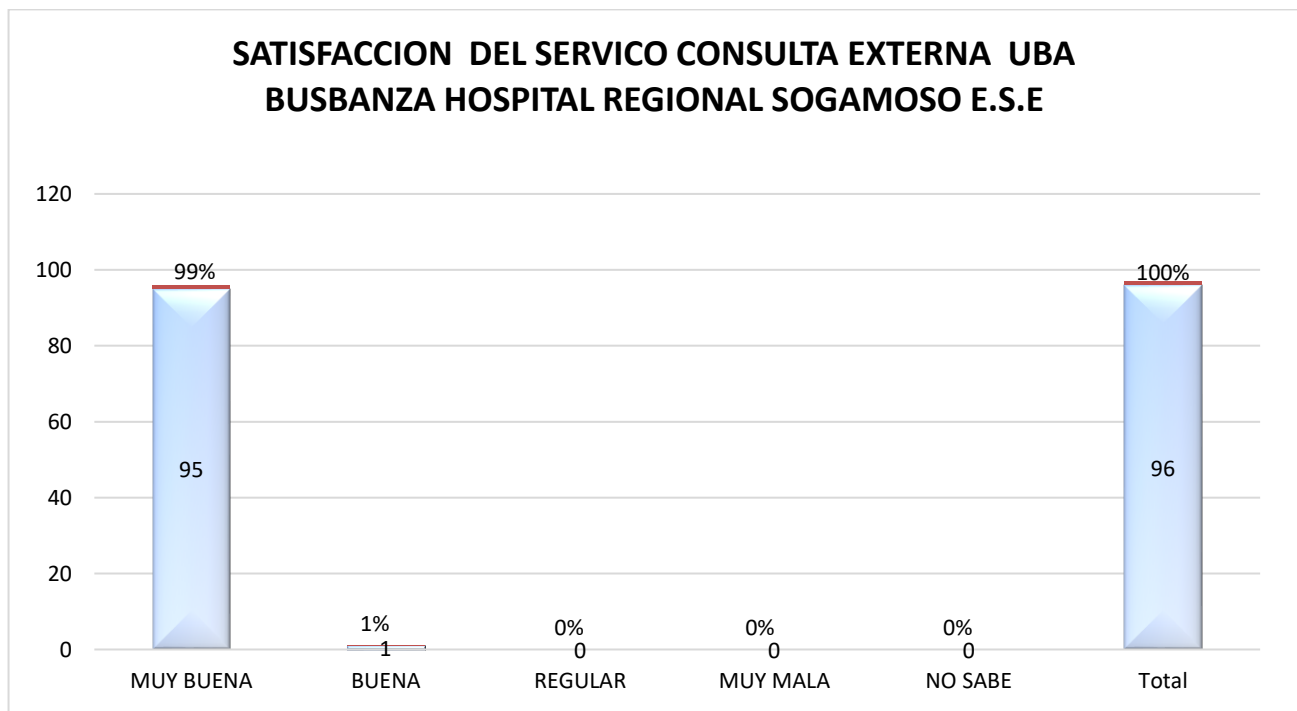
Durante abril de 2026 se mantiene una percepción mayoritariamente favorable del servicio, lo que contribuye al fortalecimiento de la reputación institucional. Sin embargo, la existencia de respuestas negativas y el porcentaje en “Probablemente Sí” indican la necesidad de continuar fortaleciendo la experiencia del usuario, con el fin de incrementar las valoraciones en los niveles más altos (“Definitivamente Sí”) y reducir completamente los niveles de insatisfacción.

En conclusión, el servicio presenta un alto nivel de recomendación y fidelización, con oportunidades claras de mejora orientadas al mejoramiento continuo y a la excelencia en la experiencia del usuario.

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

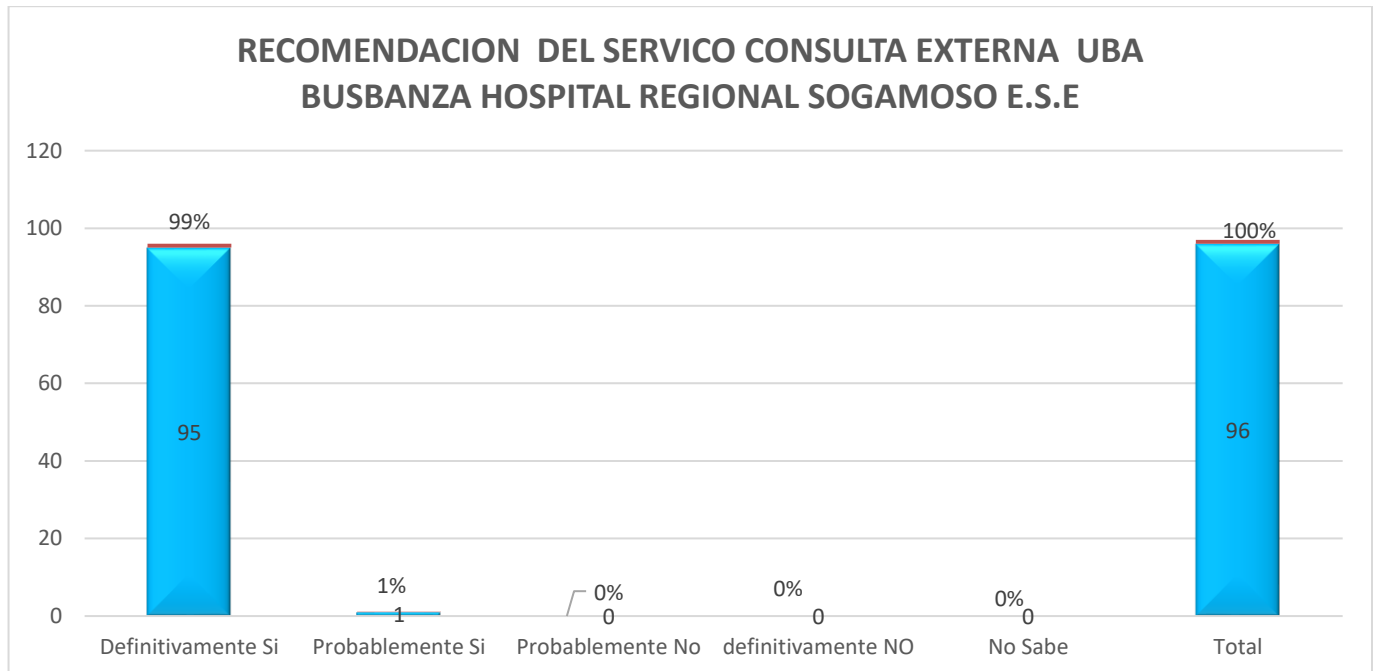
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 20 de 44

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 abril 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

El análisis de la intención de recomendación del servicio de Consulta Externa en la UBA

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 21 de 44

Busbanza, correspondiente al mes de abril de 2026, se basa en una muestra de 96 usuarios encuestados, evidenciando un resultado altamente satisfactorio.


Los resultados muestran que el 100% de los usuarios manifestó disposición positiva a recomendar el servicio, de los cuales el 99% (95 usuarios) indicó “Definitivamente Sí” y el 1% (1 usuario) “Probablemente Sí”. No se registraron respuestas en las categorías “Probablemente No”, “Definitivamente No” ni “No sabe”.

Desde la perspectiva de gestión de calidad, este comportamiento refleja un nivel muy alto de satisfacción y lealtad del usuario, asociado a adecuados estándares de oportunidad, trato humanizado, resolutivez y confianza en el talento humano y en los procesos institucionales.

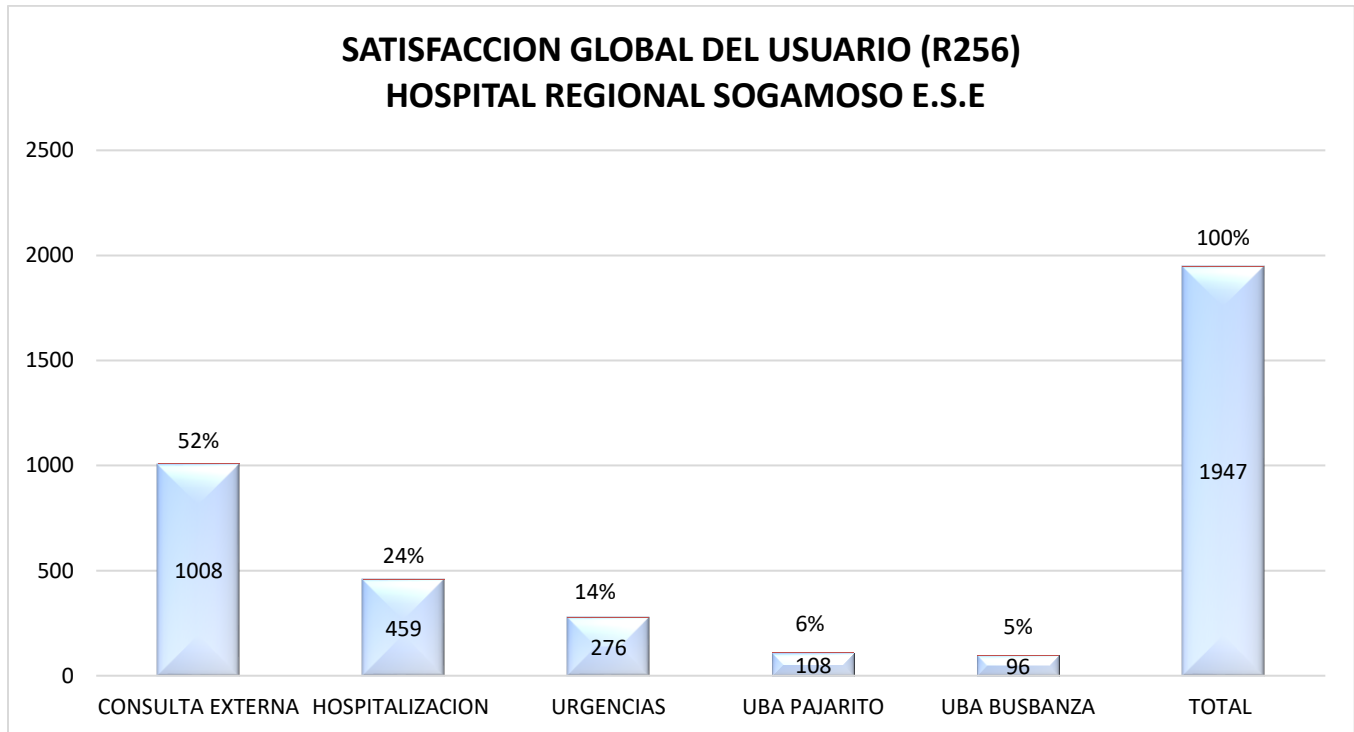
El predominio de la categoría “Definitivamente Sí” evidencia que la experiencia del usuario supera en gran medida las expectativas, fortaleciendo la percepción positiva del servicio.

Asimismo, este indicador contribuye al fortalecimiento de la reputación institucional y consolida a la UBA Busbanza como un punto de atención con alto nivel de aceptación en la comunidad, evidenciando coherencia entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción percibida.

En conclusión, la intención de recomendación en la UBA Busbanza presenta un desempeño sobresaliente durante abril de 2026, con una oportunidad mínima de mejora orientada a convertir la totalidad de las respuestas en el nivel más alto de recomendación (“Definitivamente Sí”), en el marco del mejoramiento continuo y la excelencia en 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 22 de 44

## SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)




La Gráfica N.º 14 presenta la distribución de los 1.947 usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción, permitiendo identificar la participación porcentual de cada servicio en la percepción global de la atención institucional.

**Consulta Externa (1.008 usuarios – 52%)**

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 principal determinante de la percepción global de satisfacción.

**Hospitalización (459 usuarios – 24%)**

Se posiciona como el segundo servicio con mayor representación. 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.

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 44

Urgencias (276 usuarios – 14%)


Con una participación relevante, este servicio impacta directamente la satisfacción, especialmente por la naturaleza prioritaria de la atención, donde la oportunidad y el trato humanizado son determinantes.

UBA Pajarito (108 usuarios – 6%) y UBA Busbanza (96 usuarios – 5%)

Las Unidades Básicas de Atención representan en conjunto el 11% del total de la muestra. Aunque su proporción es menor, su medición es clave para garantizar una evaluación integral de la calidad del servicio en todos los puntos de atención.

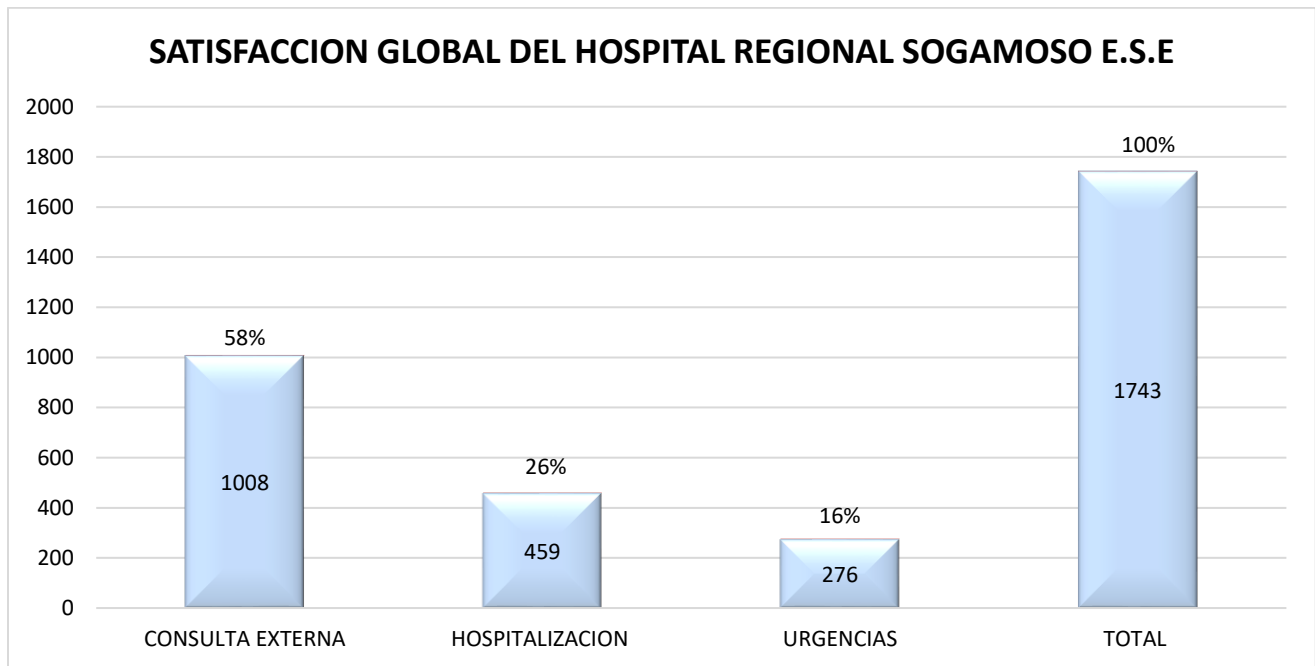
### Conclusiones Generales de satisfacción global:

- La mayor proporción de usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa (52%) y Hospitalización (24%), confirmando que estos constituyen áreas estratégicas dentro de la institución. En consecuencia, cualquier acción de mejora en estos servicios impactará directamente la percepción global de calidad.
- La distribución de la muestra evidencia que Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes en la evaluación integral de la calidad institucional, debido a su alto volumen de atención, seguidos por Urgencias (14%), que también representa un punto clave en la experiencia del usuario.
- Durante el mes de abril de 2026, el hospital mantiene un nivel de satisfacción global altamente favorable, con 1.947 respuestas en categorías positivas de un total de 1.951 encuestas aplicadas, lo que refleja una percepción positiva generalizada frente a la atención recibida.
- El elevado nivel de satisfacción evidencia el compromiso institucional con la calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención, sustentado en la eficiencia operativa y el profesionalismo del talento humano.


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 24 de 44</b>

- Los resultados demuestran que las estrategias de mejora continua han generado un impacto positivo, fortaleciendo la confianza de los usuarios y consolidando procesos orientados a la excelencia y eficiencia en la prestación del servicio.
- El análisis por servicio permite identificar áreas prioritarias de seguimiento, asegurando que todos los puntos de atención, incluidas las Unidades Básicas de Atención (UBA Pajarito 6% y UBA Busbanza 5%), mantengan estándares homogéneos de calidad, oportunidad y trato humanizado.
- Se resalta la participación de 1.951 usuarios en la evaluación del servicio, con una tasa de respuesta positiva del 99,8%, lo cual evidencia la consistencia en la percepción favorable. Asimismo, aunque se presenta una leve variación en la distribución de la muestra respecto a meses anteriores, esta no afecta la tendencia positiva general, pero orienta el monitoreo continuo para la toma de decisiones.

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



**Grafica No.15**

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 25 de 44

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 1.743 respuestas.

### Consulta Externa

- ✓ Número de usuarios satisfechos: 1.008.
- ✓ Porcentaje del total global: 58%
- ✓ 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: 459
- ✓ Porcentaje del total global: 26%
- ✓ 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: 276
- ✓ Porcentaje del total global: 16%
- ✓ Observación: Este servicio tiene una incidencia importante en la satisfacción global, dada la naturaleza prioritaria de la atención. Factores como la oportunidad, la resolutivez y el trato humanizado son determinantes en la percepción institucional.

## SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

El presente análisis se fundamenta en un total de 1.743 respuestas positivas, correspondientes

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 26 de 44</b>


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 (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.

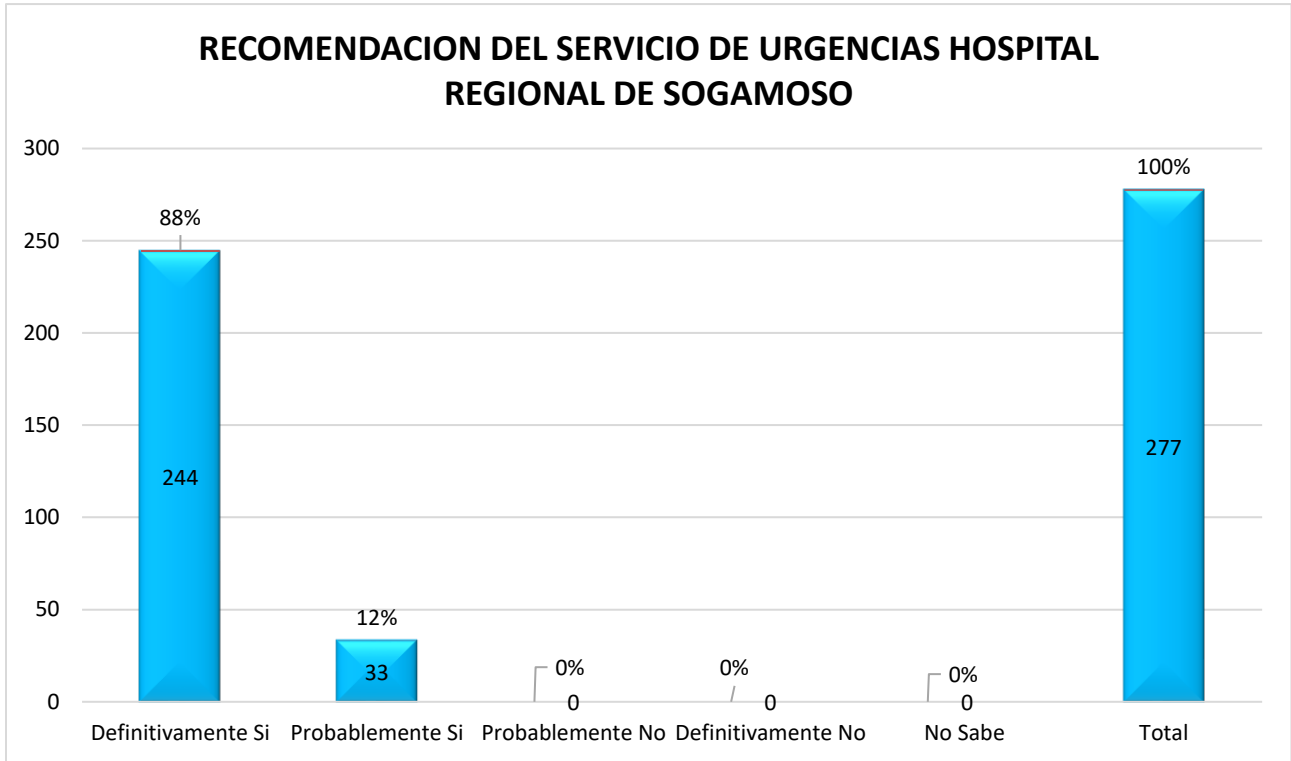
Los resultados reflejan un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una experiencia predominantemente positiva en los servicios evaluados. En particular, Consulta Externa y Hospitalización se consolidan como los principales determinantes de la satisfacción global, 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 abril 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.	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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 27 de 44

## ¿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 1.951 encuestas aplicadas, de las cuales 1.947 corresponden a respuestas positivas, permitiendo analizar la distribución de la intención de recomendación por servicio y su contribución a la imagen institucional.

Los resultados evidencian una participación predominante de Consulta Externa (52%), seguida de Hospitalización (24%), Urgencias (14%), y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (5%) y Busbanza (5%). Esta distribución confirma que los servicios de mayor volumen continúan siendo los principales determinantes en la percepción institucional.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 28 de 44

### Consulta Externa

- Número de usuarios que recomendarían: 1.008
- Porcentaje del total: 52%
- Análisis: Se consolida como el principal impulsor de la recomendación institucional, concentrando más de la mitad de las respuestas. Su alto volumen y contacto continuo con los usuarios fortalecen la confianza y posicionan este servicio como eje estratégico.

### Hospitalización

- Número de usuarios que recomendarían: 459
- Porcentaje del total: 24%
- Análisis: Representa el segundo mayor aporte a la recomendación global. La experiencia durante la estancia hospitalaria influye directamente en la percepción positiva y en la disposición a recomendar el servicio.

### Urgencias

- Número de usuarios que recomendarían: 277
- Porcentaje del total: 14%
- Análisis: Aporta una proporción significativa. La oportunidad, la resolutivez y el trato humanizado en situaciones críticas fortalecen la confianza del usuario.


### UBA Pajarito

- Número de usuarios que recomendarían: 107
- Porcentaje del total: 5%
- Análisis: Evidencia una participación relevante, manteniendo estándares de calidad y fortaleciendo la atención cercana al usuario.

### UBA Busbanza

- Número de usuarios que recomendarían: 96
- Porcentaje del total: 5%
- Análisis: Mantiene una participación estable, con altos niveles de satisfacción y coherencia en la calidad del servicio.

La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa (52%) y Hospitalización (24%), sin desconocer el aporte


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 29 de 44</b>

estratégico de Urgencias (14%) y las Unidades Básicas de Atención: Pajarito (5%) y Busbanza (5%).

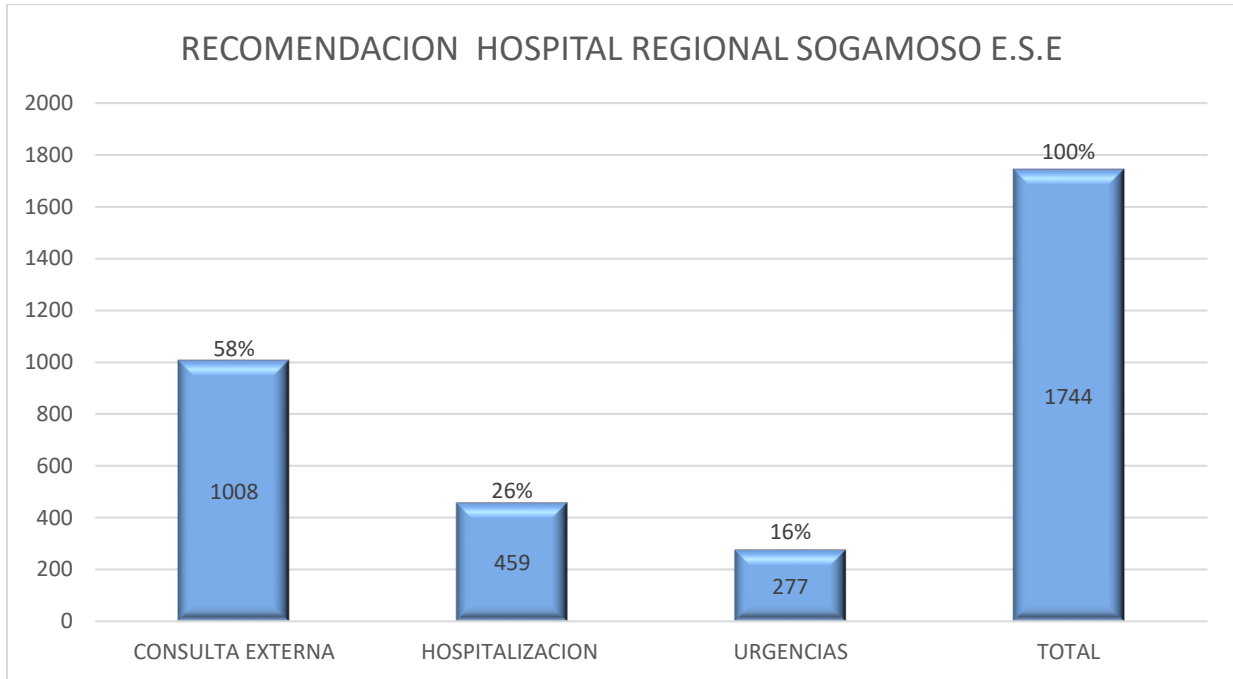
En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva integral, fortaleciendo la reputación y el posicionamiento del hospital como referente regional en calidad y humanización en la prestación de servicios de salud.

A continuación, se presentan los indicadores actualizados de intención de recomendación por servicio, con base en un total de 1.947 respuestas positivas, organizados de manera coherente y precisa:

- ✚ Alta propensión a la recomendación: De las 1.951 encuestas aplicadas, 1.947 corresponden a respuestas positivas, evidenciando un nivel excepcional de confianza y satisfacción por parte de los usuarios.
- ✚ Consulta Externa como motor principal: Continúa siendo el pilar fundamental en la construcción de la percepción positiva institucional, concentrando el mayor volumen de usuarios (52%).
- ✚ Servicios críticos con alta valoración: Hospitalización (24%) y Urgencias (14%) mantienen un aporte significativo, destacándose por su calidad y complejidad asistencial.
- ✚ Aporte de las UBAS: Pajarito (5%) y Busbanza (5%) consolidan una percepción favorable, garantizando coherencia en la atención en los diferentes niveles del servicio.
- ✚ La satisfacción como estrategia: La alta recomendación fortalece el voz a voz positivo, la confianza comunitaria y el posicionamiento del hospital como referente regional en calidad, oportunidad y atención humanizada.

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 30 de 44


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



El análisis de la recomendación global, enfocado en los servicios de la sede principal, se fundamenta en una muestra total de 1.744 usuarios que manifestaron intención positiva de recomendar la institución.

Los resultados posicionan a Consulta Externa como el eje estratégico institucional, al concentrar 1.008 recomendaciones (58%), consolidándose como el principal impulsor de la imagen y reputación del hospital. Su alto volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la convierten en el servicio con mayor incidencia en la percepción global.

En segundo lugar, el servicio de Hospitalización aporta 459 recomendaciones (26%), seguido por Urgencias con 277 recomendaciones (16%). Esta distribución confirma que la percepción positiva del hospital se sustenta principalmente en estos tres servicios, los cuales concentran la totalidad de la intención de recomendación en la sede principal.

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 31 de 44

En conjunto, los resultados evidencian que la confianza y disposición a recomendar la institución dependen directamente de la calidad percibida en los servicios ambulatorios, hospitalarios y de atención prioritaria, consolidando una base sólida de posicionamiento institucional.

Distribución de usuarios por servicio (que potencialmente recomendarían el hospital):

#### Consulta Externa

- Cantidad: 1.008 usuarios
- Porcentaje: 58%
- Observación: Principal punto de contacto con la población concentra más de la mitad de las recomendaciones. La calidad, oportunidad y el trato humanizado son determinantes en la percepción positiva.

#### Hospitalización

- Cantidad: 459 usuarios
- Porcentaje: 26%
- Observación: La experiencia durante la estancia hospitalaria influye directamente en la satisfacción y en la recomendación del servicio.


#### Urgencias

- Cantidad: 277 usuarios
- Porcentaje: 16%
- Observación: La atención en contextos críticos hace de este servicio un factor clave, donde la oportunidad y la resolutivez impactan la confianza del usuario.

### Conclusiones Clave – Intención de Recomendación

- Consulta Externa: Principal motor de la recomendación (58%)

Con 1.008 usuarios (58%), la Consulta Externa se consolida como el servicio con mayor

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 32 de 44

incidencia en la recomendación institucional. Su elevado volumen de atención y la continuidad en el contacto con los usuarios la posicionan como el principal punto de construcción de confianza. Mantener y fortalecer sus estándares de calidad, oportunidad y trato humanizado es estratégico para sostener el voz a voz positivo y el posicionamiento institucional.

➤ Hospitalización: Experiencias integrales que consolidan confianza (26%)

El servicio de Hospitalización concentra 459 usuarios (26%) que manifestaron intención positiva de recomendar. La interacción prolongada durante la estancia, el acompañamiento permanente del talento humano y la percepción de seguridad clínica generan experiencias significativas y de alto impacto. La excelencia en este servicio fortalece recomendaciones sólidas, basadas en vivencias directas y en la confianza construida durante el proceso de atención.


➤ Urgencias: Impacto decisivo en momentos críticos (16%)

Con 277 usuarios (16%), Urgencias representa un segmento estratégico en la generación de recomendaciones. Dada la naturaleza prioritaria y sensible de la atención, la oportunidad, la resolutivez y el trato humanizado influyen de manera determinante en la percepción institucional. Una experiencia positiva en contextos críticos deja una impresión duradera que refuerza la confianza comunitaria.

### **Estrategia Integral para Fortalecer la Recomendación Global**

Para maximizar la intención de recomendación en la sede principal durante abril de 2026, se priorizan las siguientes acciones:

- ✓ Sostener la excelencia en Consulta Externa, dado su alto volumen y frecuencia de contacto con los usuarios, siendo el principal motor de la recomendación institucional.
- ✓ Garantizar experiencias asistenciales sobresalientes en Hospitalización, donde la interacción prolongada con el paciente consolida la confianza, la satisfacción y 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 33 de 44

percepción de seguridad clínica.

- ✓ Asegurar una atención oportuna, eficiente y resolutive en Urgencias, especialmente en escenarios de alta vulnerabilidad, donde la experiencia del usuario tiene un impacto determinante en la percepción institucional.


#### TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE ABRIL 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	277
Hospitalización	461
Consulta Externa	1008
UBA Busbanza	109
UBA Pajarito	96
<b>TOTAL</b>	<b>1.951</b>

La información recopilada a partir de las 1.951 encuestas aplicadas durante el mes de abril de 2026 evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención Pajarito y Busbanza.

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, consolidando la confianza en la institución y fortaleciendo su posicionamiento en la región. La gran mayoría de los encuestados manifestó experiencias favorables frente a la calidad del servicio recibido, el trato humanizado, la oportunidad en la atención y la seguridad durante los procesos asistenciales.

Estos indicadores evidencian el compromiso sostenido del hospital con la mejora continua, la calidad en la prestación de los servicios de salud y el bienestar integral de los pacientes.

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 44

Asimismo, demuestran el impacto positivo del talento humano, la implementación de estrategias institucionales orientadas a la humanización y el fortalecimiento de los procesos internos de atención.

## SERVICIO DE URGENCIAS

- ❖ Encuestas realizadas: 277
- ❖ Satisfacción: 99 % positiva; “Muy Buena” (77 %), “Buena” (22 %) y “Regular” (1 %)
- ❖ Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (88 %) y “Probablemente Sí” (12 %)

Observación:


Durante el mes de abril de 2026, el servicio de Urgencias presentó un nivel de satisfacción altamente favorable, con predominio de calificaciones positivas y una mínima proporción en la categoría “Regular”, lo que representa oportunidades puntuales de mejora.

En cuanto a la intención de recomendación, se evidencia un 100 % de respuestas positivas, reflejando un alto nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios.

Estos resultados confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene estándares sólidos de oportunidad, resolutivez y humanización en la prestación del servicio de Urgencias, consolidándolo como un pilar estratégico en la satisfacción institucional y en el fortalecimiento del posicionamiento ante la comunidad.

## SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	351
UCI NEONATAL	21
UCI ADULTOS	34
SALAS DE CIRUGIA	55
<b>TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL</b>	<b>461</b>

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 35 de 44

## HOSPITALIZACIÓN GENERAL

- ❖ Encuestas realizadas: 461
- ❖ Satisfacción: 99 % positiva; “Muy Buena” (70 %), “Buena” (29 %) y “Regular” (1 %)
- ❖ Recomendación: 99 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (74 %), “Probablemente Sí” (26 %) y “Probablemente No” (1 %)

### Observación:

Durante el mes de abril de 2026, el servicio de Hospitalización General evidenció un nivel de satisfacción altamente favorable, con predominio de calificaciones positivas y una mínima proporción en la categoría “Regular”, lo que sugiere oportunidades puntuales de mejora.

En cuanto a la intención de recomendación, se observa un nivel muy alto de respuestas positivas, aunque con una baja presencia en la categoría “Probablemente No”, lo que indica la necesidad de analizar casos específicos para fortalecer la experiencia del usuario.

La interacción prolongada con el personal asistencial, el acompañamiento continuo y la percepción de seguridad clínica continúan siendo factores determinantes en la consolidación de la confianza de los usuarios.


Estos resultados posicionan a Hospitalización como un servicio clave en la construcción de la percepción institucional, con oportunidades de mejora orientadas a alcanzar niveles óptimos de satisfacción y recomendación.

## UCI NEONATAL

- ❖ Encuestas realizadas: 24
- ❖ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (88 %) y “Buena” (13 %)
- ❖ Recomendación: 100 % de intención positiva

### Observación:

Durante el mes de abril de 2026, la UCI Neonatal evidenció un nivel de satisfacción

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 36 de 44

completamente positivo, destacándose la calidad del cuidado especializado y el enfoque humanizado en la atención.

El acompañamiento al paciente y su familia, junto con la seguridad clínica brindada, fortalecen la confianza en el servicio. Estos resultados reflejan la excelencia en la atención y consolidan la UCI Neonatal como un servicio altamente valorado dentro de la institución.

### UCI ADULTOS

- ❖ Encuestas realizadas: 34
- ❖ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (62 %) y “Buena” (38 %)
- ❖ Recomendación: 100 % de intención positiva

Observación:

Durante el mes de abril de 2026, la UCI Adultos presentó un nivel de satisfacción completamente positivo, evidenciando estándares adecuados en la atención de pacientes en condición crítica.


El manejo integral, la capacidad resolutoria y el acompañamiento del equipo interdisciplinario generan confianza y seguridad en los usuarios. Estos resultados consolidan el servicio como un referente en calidad y humanización en el cuidado crítico.

### SALAS DE CIRUGÍA

- ❖ Encuestas realizadas: 55
- ❖ Satisfacción: 98 % positiva; “Muy Buena” (87 %), “Buena” (11 %) y “Regular” (2 %)
- ❖ Recomendación: 100 % de intención positiva

Observación:

Durante el mes de abril de 2026, el servicio de Salas de Cirugía evidenció un alto nivel de satisfacción, con predominio de valoraciones positivas y una mínima proporción en la categoría “Regular”, lo que representa oportunidades de mejora específicas.

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 44

La calidad técnica de los procedimientos, el cumplimiento de protocolos de seguridad y el trato humanizado contribuyen a una experiencia favorable para los usuarios. Estos resultados fortalecen la percepción positiva del servicio y su reconocimiento dentro de la institución.

### SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- ❖ Encuestas realizadas: 1.008
- ❖ Satisfacción: 100 % positiva; “Buena” (85 %) y “Muy Buena” (15 %)
- ❖ Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (85 %) y “Probablemente Sí” (15 %)

#### Observación:


Durante el mes de abril de 2026, el servicio de Consulta Externa evidenció un nivel de satisfacción completamente positivo, consolidándose como el principal punto de contacto entre la institución y la comunidad.

El alto volumen de usuarios atendidos y la totalidad de valoraciones favorables reflejan una atención eficiente, oportuna y con trato humanizado. No obstante, la mayor proporción de respuestas en la categoría “Buena” frente a “Muy Buena” representa una oportunidad de mejora orientada a fortalecer la experiencia del usuario y alcanzar niveles superiores de satisfacción.

En cuanto a la intención de recomendación, se evidencia un 100 % de respuestas positivas, lo que confirma la confianza de los usuarios y posiciona a Consulta Externa como el principal motor de recomendación y fidelización institucional.

### SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 109
- Satisfacción: 99 % positiva; “Buena” (57 %), “Muy Buena” (42 %) y “Regular” (1 %)
- Recomendación: 98 % positiva; “Definitivamente Sí” (70 %), “Probablemente Sí” (28 %),

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 38 de 44

“Probablemente No” (1 %) y “Definitivamente No” (1 %)

Observación:

Durante el mes de abril de 2026, la UBA Pajarito evidenció un nivel de satisfacción alto, con predominio de valoraciones positivas y una mínima proporción en la categoría “Regular”, lo que sugiere oportunidades puntuales de mejora.

En cuanto a la intención de recomendación, se observa un nivel elevado de respuestas positivas, aunque con presencia mínima de valoraciones negativas, lo que indica la necesidad de fortalecer algunos aspectos de la experiencia del usuario.

La atención cercana, el acceso a los servicios y el trato del personal continúan siendo factores clave en la percepción favorable del servicio. No obstante, se recomienda reforzar la comunicación, la oportunidad en la atención y la experiencia integral del usuario, con el fin de incrementar las calificaciones en los niveles más altos de satisfacción y recomendación.


## SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- ❖ Encuestas realizadas: 96
- ❖ Satisfacción: 100 % positiva; “Muy Buena” (99 %) y “Buena” (1 %)
- ❖ Recomendación: 100 % positiva; “Definitivamente Sí” (99 %) y “Probablemente Sí” (1 %)

Observación:

Durante el mes de abril de 2026, la UBA Busbanza evidenció un nivel de satisfacción sobresaliente, con predominio casi absoluto de la categoría “Muy Buena”, lo que refleja una experiencia altamente favorable para los usuarios.

En cuanto a la intención de recomendación, se mantiene un nivel completamente positivo, con una amplia mayoría en “Definitivamente Sí”, lo que confirma la confianza y fidelización de los usuarios hacia 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 39 de 44

La atención cercana, la oportunidad en la prestación del servicio y el trato humanizado del personal consolidan a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad, fortaleciendo su reconocimiento y la percepción positiva dentro de la institución.

### **Satisfacción Global del Usuario (R256)**

Durante el mes de abril de 2026, y según la información consolidada, se obtuvieron 1.947 respuestas positivas de satisfacción en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.


La Consulta Externa concentró la mayor proporción con 1.008 respuestas (52%), consolidándose como el principal motor de satisfacción institucional. Le siguen Hospitalización con 459 respuestas (24%), Urgencias con 276 respuestas (14%), UBA Pajarito con 108 respuestas (6%) y UBA Busbanza con 96 respuestas (5%).

Estos resultados evidencian que todos los servicios mantienen altos niveles de satisfacción, reflejando una atención eficiente, cercana y humanizada. La predominancia de Consulta Externa, junto con la percepción positiva en los demás servicios, fortalece la confianza de los usuarios y consolida la reputación del hospital como una institución comprometida con la calidad integral de la atención.

### **Satisfacción Global del Usuario – Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. – abril 2026**

De un total de 1.743 respuestas positivas sobre satisfacción, la distribución por servicio muestra que la Consulta Externa es el mayor contribuyente con un 58% de las respuestas, seguida de Hospitalización con 26% y Urgencias con 16%.

Estos resultados reflejan que la Consulta Externa se consolida como el principal motor de la satisfacción global, evidenciando una atención eficiente, cercana y humanizada. Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias también presentan altos niveles de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 40 de 44

satisfacción, lo que contribuye de manera significativa a la percepción positiva institucional.

En conjunto, los hallazgos evidencian una experiencia favorable en los servicios evaluados, consolidando la confianza de los usuarios y fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad integral, la seguridad del paciente y la humanización en la atención.

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

De un total de 1.891 encuestas de recomendación, la distribución por servicio es la siguiente:


- ✓ Consulta Externa: 1.012 respuestas (54%)
- ✓ Hospitalización: 451 respuestas (24%)
- ✓ Urgencias: 252 respuestas (13%)
- ✓ UBA Pajarito: 98 respuestas (5%)
- ✓ UBA Busbanza: 78 respuestas (4%)

Estos resultados evidencian que la Consulta Externa se consolida como el principal motor de recomendación, destacándose por una atención eficiente, cercana y humanizada. Por su parte, Hospitalización, Urgencias y las UBAs mantienen altos niveles de recomendación, lo que fortalece la confianza de los usuarios y consolida la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad integral en la atención.

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

Durante el mes de abril de 2026 se registraron 1.744 respuestas positivas de recomendación en los servicios principales del hospital, distribuidas de la siguiente manera:

- Consulta Externa: 1.008 respuestas (58%)

 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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 41 de 44

- Hospitalización: 459 respuestas (26%)
- Urgencias: 277 respuestas (16%)


Estos resultados evidencian que la Consulta Externa se consolida como el principal motor de recomendación, destacándose por una atención eficiente, cercana y humanizada, así como por su alto volumen y continuidad en el contacto con los usuarios.

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen altos niveles de recomendación, reflejando experiencias positivas asociadas a la calidad clínica, la oportunidad en la atención y el trato humanizado.

La recomendación global en la sede principal durante abril de 2026 evidencia un alto nivel de confianza y satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la reputación del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la calidad integral, la seguridad del paciente y la humanización en la atención.

## 5. HALLAZGOS – ABRIL 2026

- ✓ Se mantiene un alto nivel de percepción favorable en todos los servicios evaluados, evidenciando consistencia en la calidad de la atención brindada.
- ✓
- ✓  La sede principal concentra el mayor volumen de encuestas, especialmente en Consulta Externa (52%), Hospitalización (24%) y Urgencias (14%), lo que permite un análisis representativo de la experiencia del usuario y su impacto en la percepción institucional.
- ✓
- ✓  Las Unidades Básicas de Atención UBA Pajarito (6%) y UBA Busbanza (5%) aportan de manera significativa al modelo de atención descentralizado, evidenciando coherencia en la calidad percibida y en la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención.

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 42 de 44

✓

✓  Los resultados respaldan la efectividad de las estrategias institucionales en calidad, humanización y seguridad del paciente, reflejadas en altos niveles de satisfacción y una proporción predominante de valoraciones positivas en todos los servicios.

✓

✓  Se evidencia una alta intención de recomendación por parte de los usuarios, con predominio de respuestas en categorías positivas, lo que fortalece la confianza institucional y el posicionamiento del hospital en la comunidad.

✓


✓  En conjunto, los hallazgos del mes de abril de 2026 confirman que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene estándares elevados de satisfacción y recomendación, consolidándose como una entidad orientada a la excelencia y al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

## 6. CONCLUSIONES

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

✓ Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia, tanto por su alto volumen de atención (52% de la satisfacción y 52% de la recomendación) como por su impacto determinante en la percepción global y en la construcción de una imagen institucional positiva.

✓ Los servicios de Hospitalización (24%) y Urgencias (14%), pese a su complejidad, registran niveles sobresalientes de satisfacción y recomendación, evidenciando la

	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 ABRIL AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11
		Página 43 de 44

capacidad institucional para brindar atención segura, oportuna y humanizada en contextos críticos.

- ✓ Las UBA Pajarito (6%) y UBA Busbanza (5%) presentan una valoración altamente favorable, confirmando la efectividad del modelo de atención descentralizado y su impacto positivo en las comunidades.
- ✓ La mínima presencia de valoraciones negativas en las mediciones constituye un indicador sólido de confianza, fidelización y experiencia positiva, consolidando al hospital como referente en calidad y humanización.
- ✓ En conjunto, los resultados de abril de 2026 ratifican el compromiso institucional con la mejora continua, fortaleciendo el posicionamiento del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad orientada a la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

## 7. RECOMENDACIONES


### **Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa:**

Dado su alto volumen de atención (52% de la satisfacción y 52% de la recomendación), 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.

### **Potenciar la visibilidad y posicionamiento de las UBAs:**

Aunque su participación es menor (UBA Pajarito 6% y UBA Busbanza 5%), presentan una valoración altamente favorable. Se recomienda implementar estrategias de difusión, educación comunitaria y fortalecimiento del acceso, que permitan ampliar su cobertura y aprovechar su alto nivel de confianza.

### **Fortalecer la fidelización y la recomendación de los usuarios:**

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

El elevado nivel de recomendación evidencia una base sólida de usuarios leales. Se sugiere desarrollar estrategias de fidelización como campañas de reconocimiento, espacios para testimonios y mecanismos de participación ciudadana, que fortalezcan la credibilidad institucional y el voz a voz positivo.

**Sostener la calidad en servicios críticos:**

Garantizar la oportunidad, resolutivez y el trato humanizado en Hospitalización (24%) y Urgencias (14%), servicios clave en la experiencia del usuario y en la percepción institucional.

**Orientar acciones hacia la excelencia en la experiencia del usuario:**

Aunque los resultados son altamente positivos, se recomienda enfocar esfuerzos en convertir las valoraciones “Buenas” en “Muy Buenas” y las respuestas “Probablemente Sí” en “Definitivamente Sí”, mediante el fortalecimiento de la comunicación, la información al usuario y la integralidad en la atención.

**8. FIRMA**

*Yuri Marcela Vargas T.*

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