

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 37

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

Este informe se basa en la aplicación de encuestas de satisfacción realizadas por el equipo de Humanizadores durante el mes de noviembre de 2025 en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado, así como en las unidades de atención básica de Pajarito y Busbanza. A partir de esta recolección, se consolidaron los resultados obtenidos, lo que permitió realizar un análisis detallado del nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

Finalmente, se presenta un documento que integra los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad institucional y a la mejora continua en la atención brindada a los usuarios.

3. DIRIGIDO A:

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

4. DESARROLLO DEL INFORME

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 2 de 37

Este informe se fundamenta en los resultados obtenidos de las 1.678 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que recibieron servicios durante el mes de noviembre de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado, como en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza.

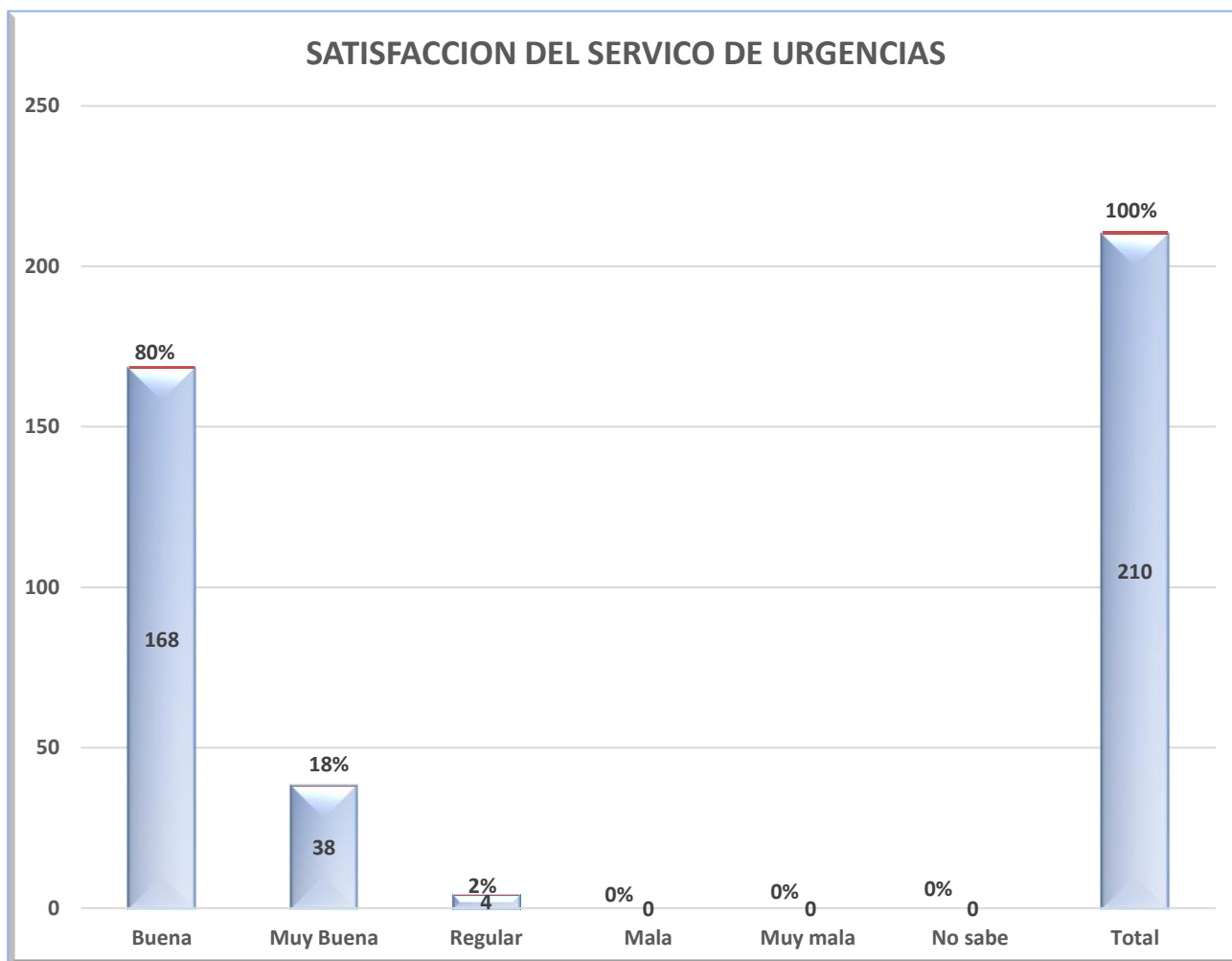
La información fue organizada por servicio (urgencias, consulta externa y hospitalización) y por sede (Sogamoso, Pajarito y Busbanza), lo que permitió una lectura comparativa y segmentada de los principales indicadores de calidad. Esta estructura facilita la identificación de fortalezas y de oportunidades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

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

SERVICIO DE URGENCIAS.

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

Encuestas realizadas en el servicio de urgencias total = 210



Grafica No.1

El gráfico "No.1 muestra un total de 210 respuestas Satisfacción General:

Durante el mes de noviembre de 2025, se aplicaron 210 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del Hospital Regional de Sogamoso – Empresa Social del Estado. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

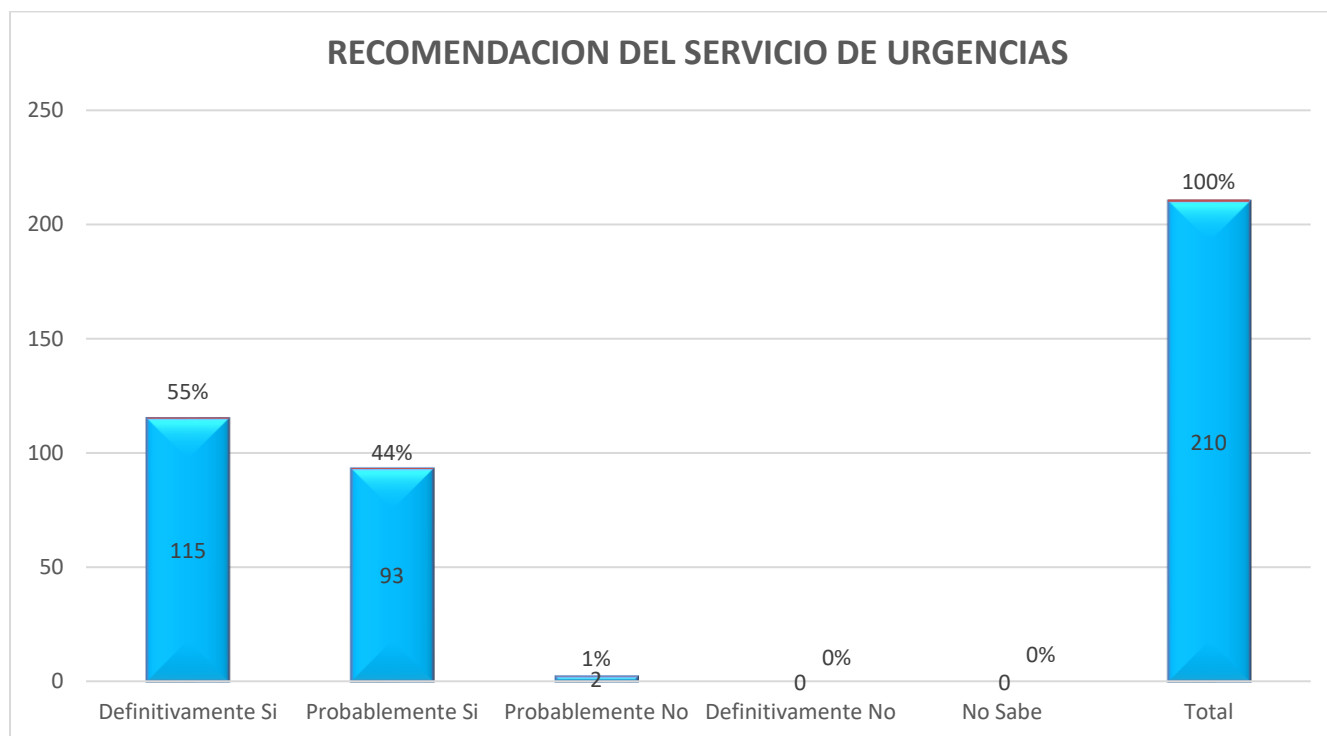
- 168 usuarios (80%) calificaron el servicio como “Buena”
- 38 usuarios (18%) lo calificaron como “Muy Buena”
- 2 usuarios (2%) lo calificaron como “Regular”
- 0 usuarios registraron respuestas en las categorías “Mala”, “Muy Mala” o “No sabe”

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 4 de 37

Estos datos muestran que el 98% de los usuarios calificaron el servicio como “Buena” o “Muy Buena”, lo que refleja un alto nivel de satisfacción y el cumplimiento de los protocolos de atención. La única categoría “Regular” (2% de los usuarios) indica una experiencia que, aunque no negativa, no alcanzó completamente las expectativas, constituyendo una oportunidad puntual de mejora.

La ausencia de respuestas negativas y la clara percepción positiva de la mayoría de los usuarios evidencian que valoran el esfuerzo institucional por brindar una atención oportuna, humanizada y profesional. En conjunto, estos resultados posicionan al servicio de urgencias como un referente de calidad dentro de la institución y reflejan el compromiso del equipo con la atención digna, empática y resolutive.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 5 de 37

Los resultados muestran un nivel extremadamente alto de satisfacción, ya que el 99% de los encuestados afirmó que recomendaría el servicio.

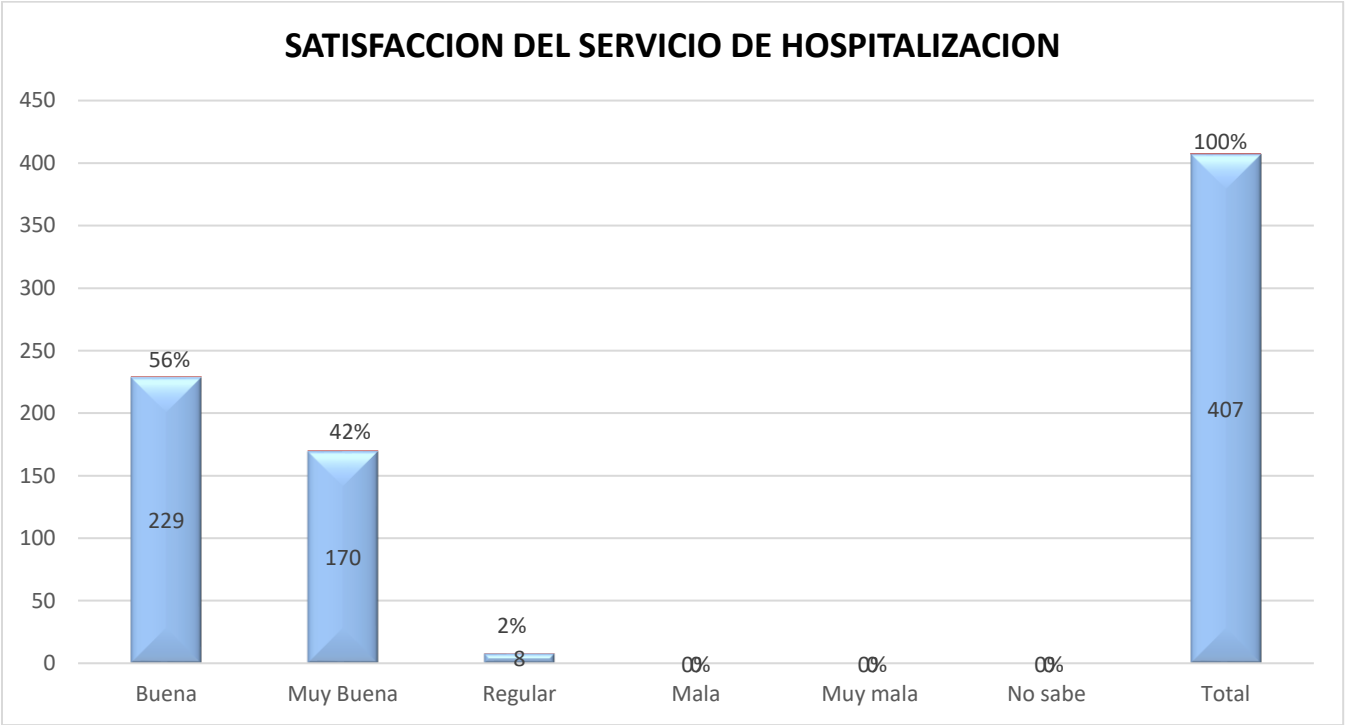
- La categoría “Definitivamente sí” (55%) indica que la mitad de los usuarios no solo están satisfechos, sino que tienen una convicción firme sobre la calidad del hospital.
- El 44% que respondió “Probablemente sí” representa una zona de oportunidad: usuarios satisfechos que podrían convertirse en promotores más activos si se fortalecen ciertos aspectos de la experiencia (acompañamiento, seguimiento, trato humano).
- El 2% de los encuestados manifestó que probablemente No recomendaría nuestro servicio.

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

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

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

Encuestas realizadas en el servicio de Hospitalización total = 407



GRAFICA No.3

Los resultados de la encuesta aplicada a 407 usuarios del servicio de hospitalización reflejan un panorama altamente positivo en la percepción de la atención recibida. El 98% de los encuestados reportó una experiencia favorable, distribuyéndose en las categorías “Buena” (56%) y “Muy Buena” (42%), mientras que solo un 2% calificó el servicio como “Regular”. No se registraron respuestas en las opciones “Mala”, “Muy Mala” ni “No sabe”, lo que reafirma la solidez del nivel de satisfacción alcanzado.

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

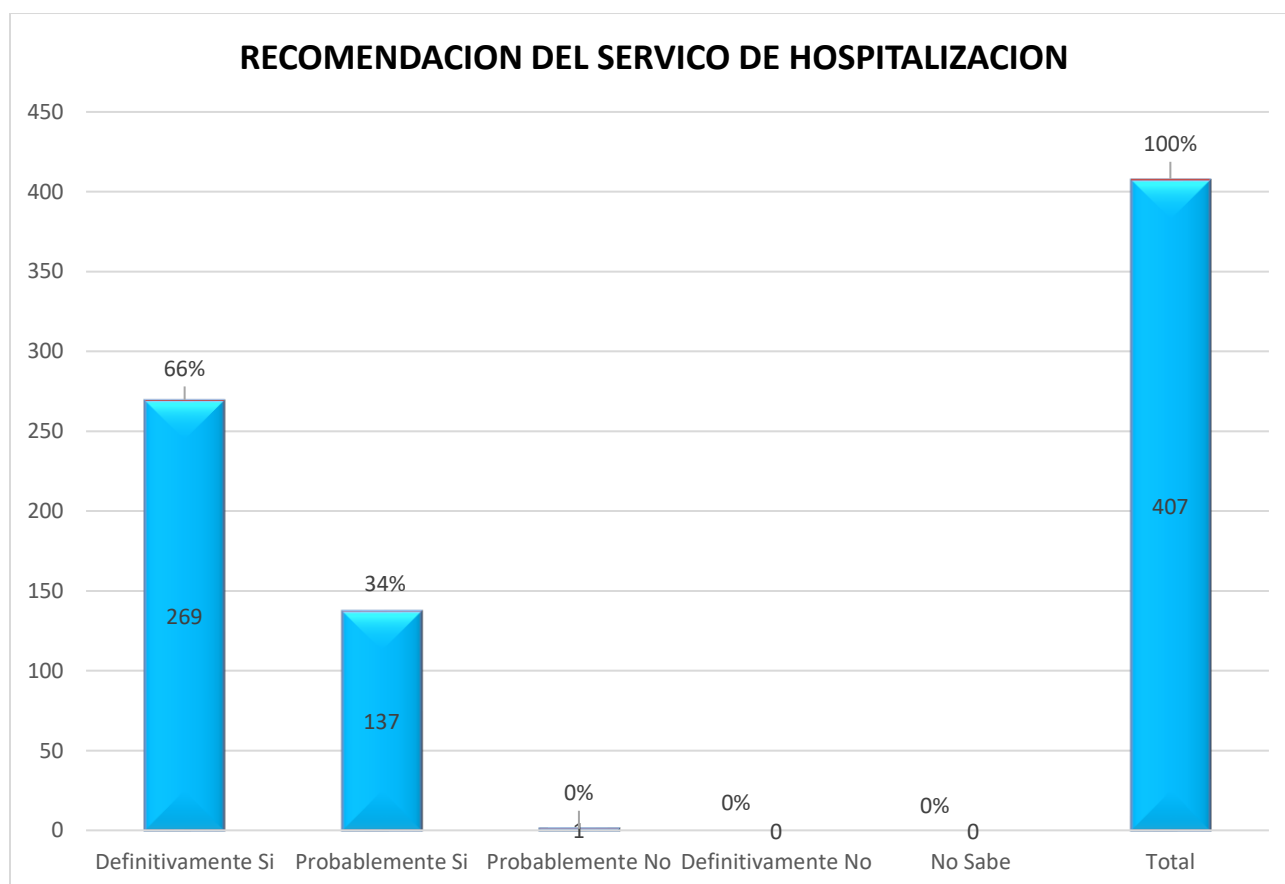
Asimismo, los datos destacan la excelencia del servicio y el compromiso del equipo de salud, cuyo profesionalismo y dedicación se reflejan en la experiencia satisfactoria de los usuarios. La mínima proporción de respuestas en la categoría “Regular” representa una oportunidad

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 7 de 37

de mejora continua, orientada a identificar y atender aspectos específicos que podrían fortalecer aún más la percepción del servicio.

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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Los resultados de esta pregunta evidencian un nivel sobresaliente de satisfacción y confianza por parte de los usuarios del servicio de hospitalización, reafirmando la percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 37

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

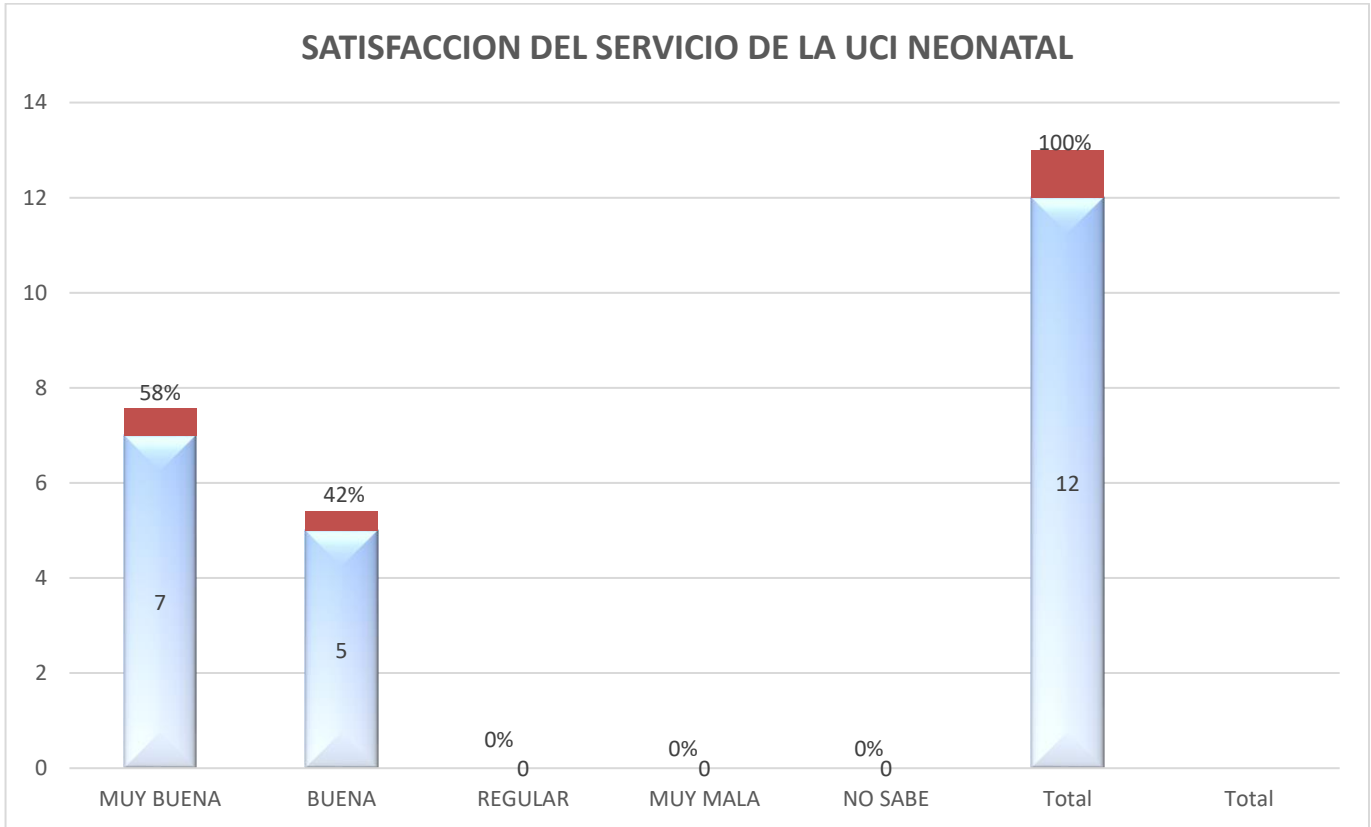
- ✓ “Definitivamente sí”: 269 pacientes (66%) indicaron que recomendarían el hospital sin dudarlo, lo que evidencia fidelización y respaldo sólido a la atención recibida.
- ✓ “Probablemente sí”: 137 pacientes (34%) expresaron disposición favorable a recomendarlo, reforzando el consenso general sobre la buena experiencia vivida.
- ✓ 0% de los encuestados seleccionó las opciones “Probablemente no” o “Definitivamente no”.
- ✓ 0% optó por “No sabe”, lo que indica que todos los participantes tuvieron una experiencia lo suficientemente clara y positiva para emitir una opinión concreta.

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

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

Este nivel de satisfacción valida el esfuerzo colectivo del personal e inspira a mantener y elevar los estándares de excelencia, reconociendo que cada experiencia positiva representa una oportunidad para mejorar, aprender y brindar un servicio aún más humano y eficiente.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL



Grafica No.5

El Gráfico No. 5 refleja la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con la participación de 12 personas en la encuesta.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción muy alto, donde el 58% de los encuestados calificó la atención como “Muy Buena” y el 42% como “Buena”, alcanzando así un 100% de valoraciones positivas.

La ausencia de calificaciones negativas (“Mala” o “Muy Mala”) y de respuestas indecisas (“No Sabe”) indica una percepción claramente favorable del servicio. Ningún usuario evaluó la atención como “Regular”, lo que sugiere que, aunque existe margen para mejoras puntuales, todos los participantes reconocen la calidad y excelencia de la atención recibida. Este consenso positivo refuerza la confianza en los procesos de la unidad y respalda el compromiso de continuar consolidando los estándares de calidad, manteniendo siempre una

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 37

atención centrada en el paciente y orientada a la mejora continua.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

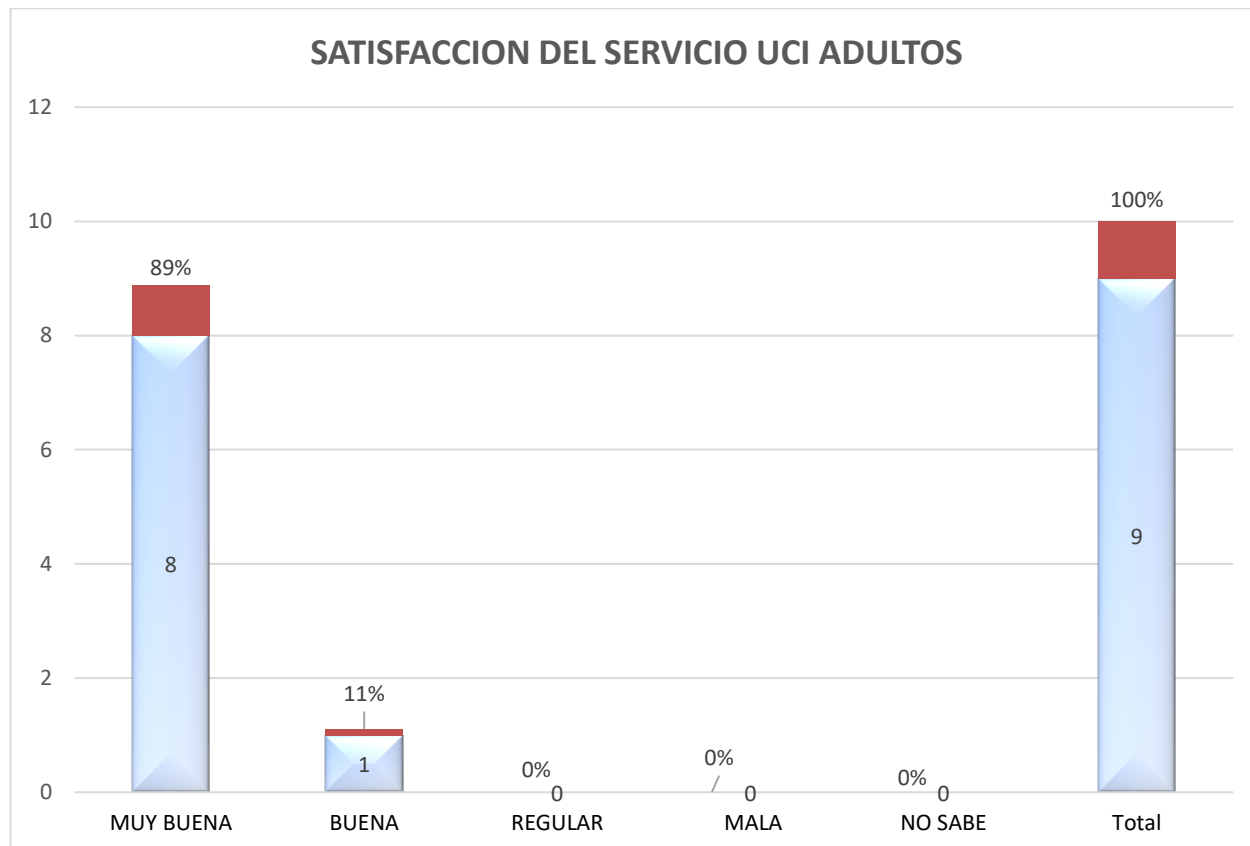


Gráfico No 6

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

Este nivel de satisfacción valida el esfuerzo y la dedicación del equipo humano y técnico, y al mismo tiempo establece una base sólida para continuar fortaleciendo la calidad del

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 37

servicio. Mantener estos estándares, junto con la escucha activa de las necesidades de los usuarios, será fundamental para consolidar y mejorar aún más la experiencia de quienes requieren atención en esta unidad.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

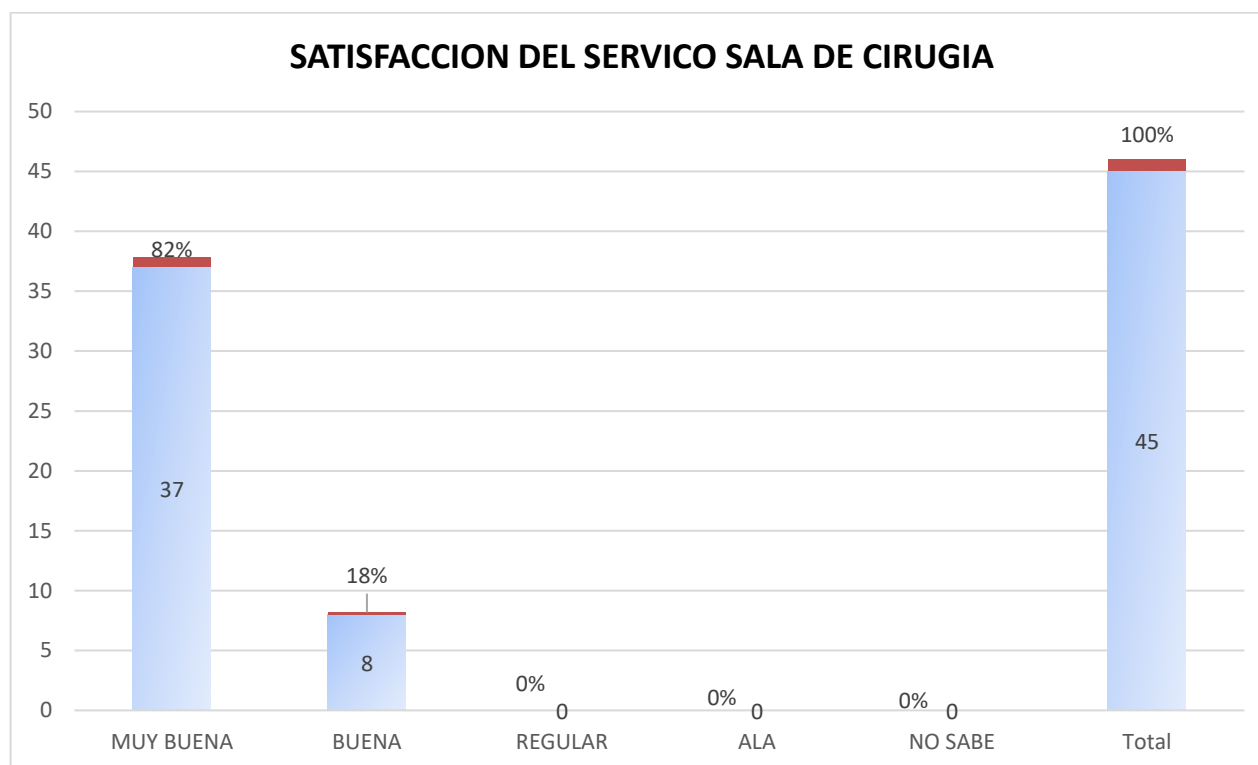


Gráfico No. 7

El servicio de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidenció un nivel de satisfacción excepcional, con el 100% de las respuestas ubicadas en categorías positivas (“Muy Buena” y “Buena”) y más del 82% calificando la atención como “Muy 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, incluso en un proceso que suele ser estresante y complejo.

El alto nivel de satisfacción refleja la eficacia del equipo quirúrgico, la calidad del acompañamiento brindado al paciente y la adecuada gestión de los procesos preoperatorios, intraoperatorios y postoperatorios. La percepción positiva constituye un

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 37

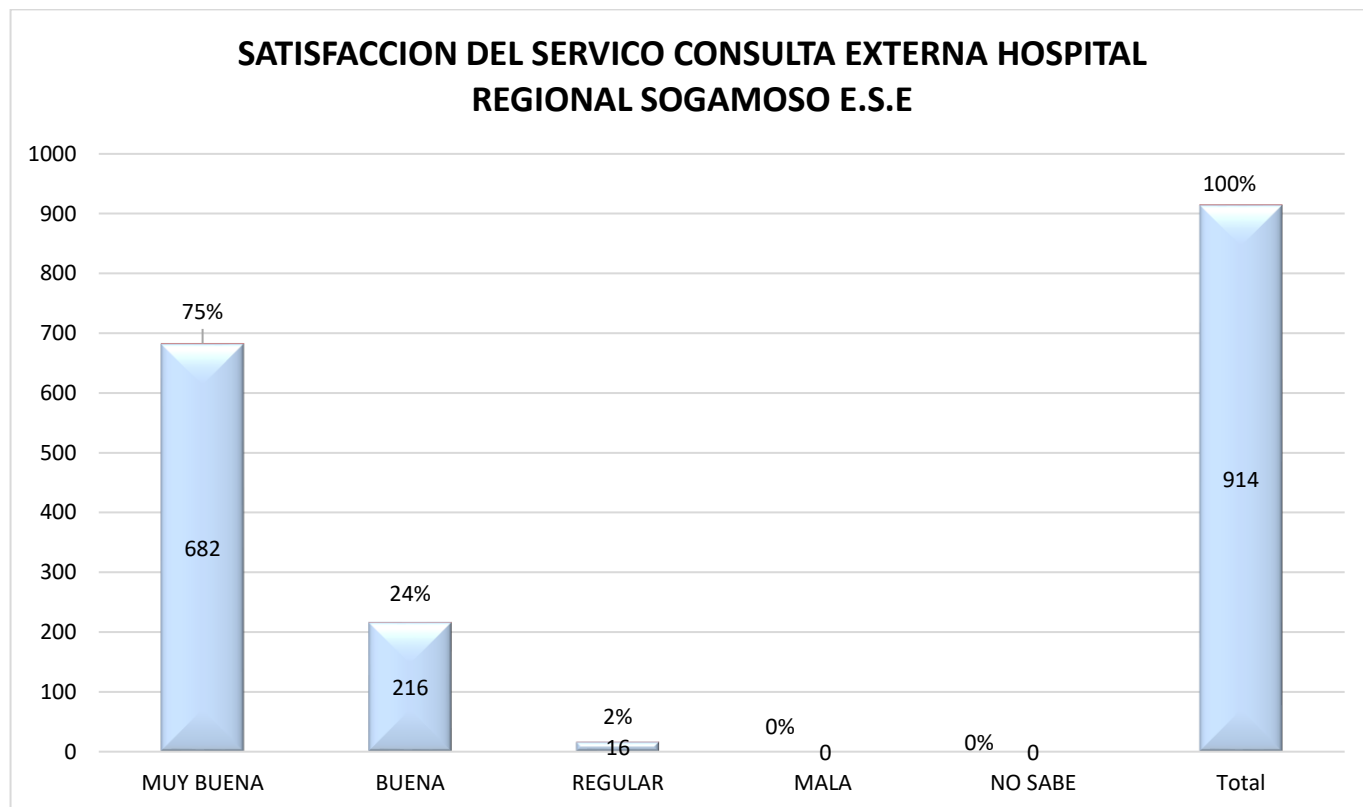
reconocimiento al compromiso del personal con la seguridad del paciente, la empatía y la excelencia clínica.

No obstante, se considera fundamental seguir fortaleciendo aspectos como la comunicación, la humanización del cuidado y la oportunidad en la atención, con el fin de mantener 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 = 914



 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 37

Gráfico No.8

Los resultados de la encuesta aplicada al servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. evidencian un nivel de satisfacción altamente positivo entre los usuarios:

- “Muy Buena”: 682 personas (75 %) calificaron el servicio en esta categoría, constituyéndose en la valoración más representativa. Este resultado refleja una percepción general sobresaliente y un reconocimiento al servicio recibido.
- “Buena”: 216 personas (24 %) consideraron que la atención fue buena, consolidando una experiencia satisfactoria para casi una cuarta parte de los usuarios.
- “Regular”: 16 personas (2 %) emitieron esta calificación, lo que representa un porcentaje mínimo y señala oportunidades de mejora específicas.

No se registraron calificaciones negativas (“Mala” o “Muy Mala”), ni respuestas indecisas (“No Sabe”).

En conjunto, el servicio alcanza un 98 % de respuestas positivas, lo que confirma que la atención brindada cumple e incluso supera las expectativas de la mayoría de los pacientes. La ausencia de valoraciones desfavorables y la marcada concentración en la categoría “Muy Buena” evidencian la efectividad de los procesos asistenciales, la calidad del talento humano y el compromiso institucional con la atención centrada en el usuario.

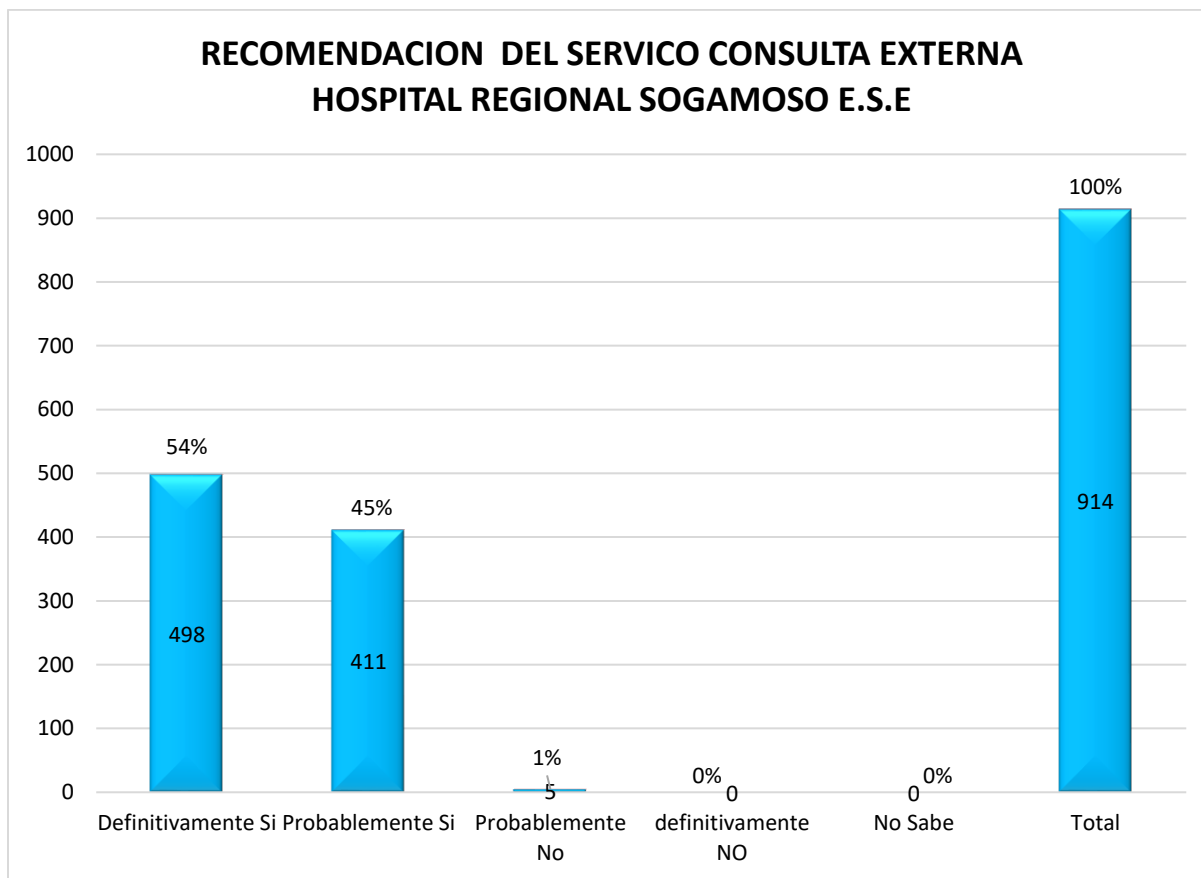
Aunque el 2 % de calificaciones “Regulares” sugiere oportunidades de ajuste, el balance general demuestra un servicio que ofrece seguridad, acompañamiento adecuado y una experiencia satisfactoria para los usuarios.

Con base en estos resultados, es previsible que un porcentaje significativo de usuarios recomendaría el Hospital a sus familiares y amigos, dado el alto nivel de satisfacción, 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 37

ausencia de experiencias negativas y la percepción general de calidad y buen trato. Este indicador refuerza la imagen institucional y el compromiso permanente con la mejora continua.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.9

Los resultados de la encuesta aplicada a 914 usuarios muestran una intención de recomendación altamente positiva hacia el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.:

- ✓ “Definitivamente Sí”: 498 personas (54 %) afirmaron que recomendarían el hospital. Esta categoría concentra la mayor proporción de respuestas y refleja un alto nivel de confianza y satisfacción con la atención recibida.
- ✓ “Probablemente Sí”: 411 personas (45 %) manifestaron que probablemente

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 37

recomendarían el hospital, complementando el panorama general de percepción favorable.

- ✓ “Probablemente No”: 5 personas (1 %) señalaron esta opción, lo que representa un porcentaje mínimo dentro de la muestra.

En total, las dos categorías afirmativas (“Definitivamente Sí” y “Probablemente Sí”) representan el 99 % de las respuestas, lo que evidencia un nivel de recomendación excepcionalmente alto por parte de los usuarios. Asimismo, no se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No Sabe”, lo cual indica un muy bajo nivel de rechazo e incertidumbre.

Estos resultados confirman una percepción altamente positiva del hospital, respaldada por experiencias satisfactorias durante la atención. La ausencia de valoraciones negativas y la marcada predominancia de respuestas afirmativas reflejan la efectividad de los servicios, el desempeño del talento humano y el enfoque institucional hacia la calidad y el usuario.

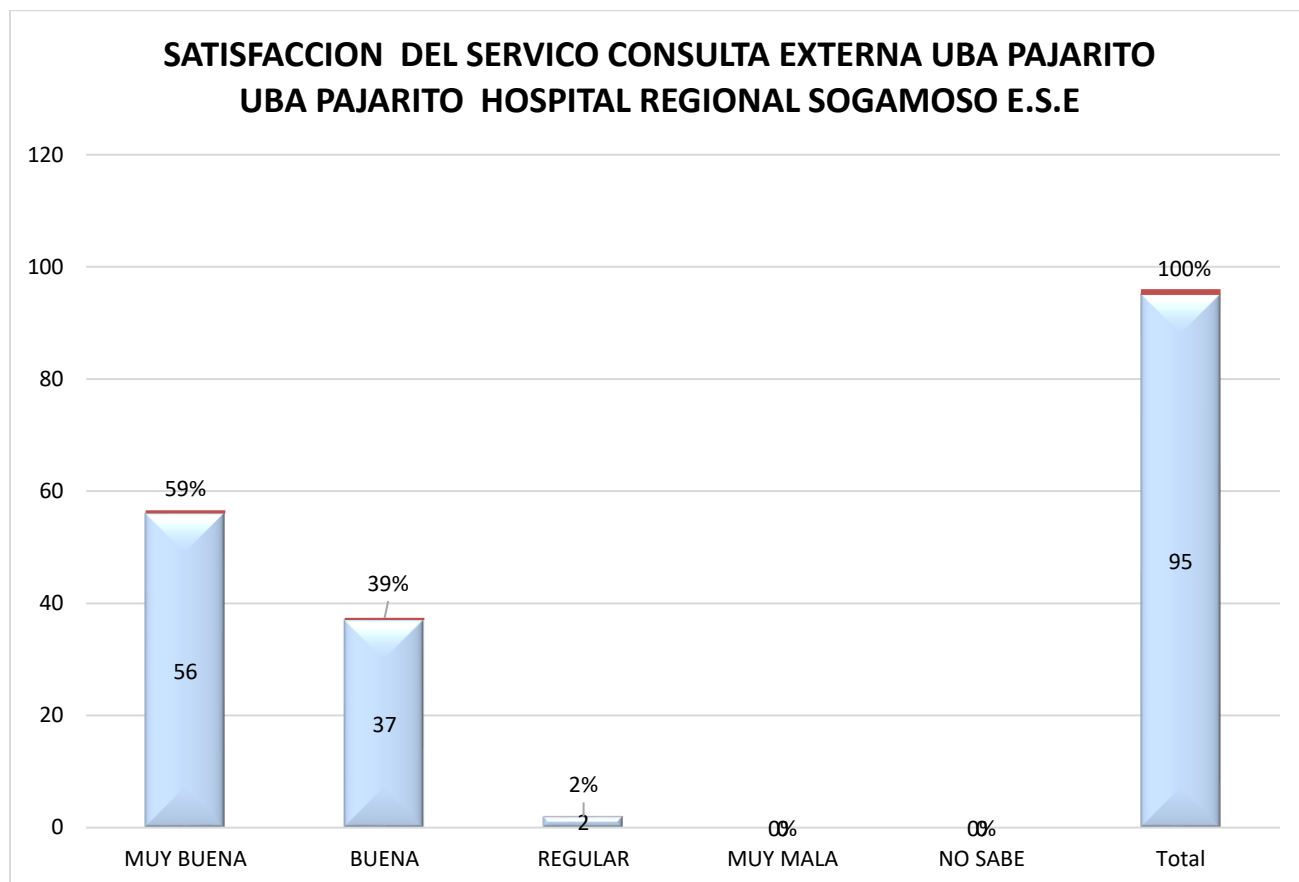
El elevado nivel de recomendación constituye un indicador clave que respalda la confianza de los usuarios, la adecuada ejecución de los procesos institucionales y el compromiso del equipo de trabajo con la mejora continua y la atención segura y humanizada.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 95

¿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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 37



GRAFICA No.10

La evaluación del servicio de Consulta Externa en la UBA Pajarito refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios. De los 95 encuestados:

- “Muy Bueno”: 59 %
- “Bueno”: 39 %
- “Regular”: 2 %

No se registraron respuestas en categorías de insatisfacción o incertidumbre (“Malo”, “Muy Malo” o “No sabe”). Esta concentración de valoraciones positivas evidencia un alto desempeño operativo, así como una clara coherencia entre las expectativas de los usuarios y la calidad efectiva del servicio brindado.

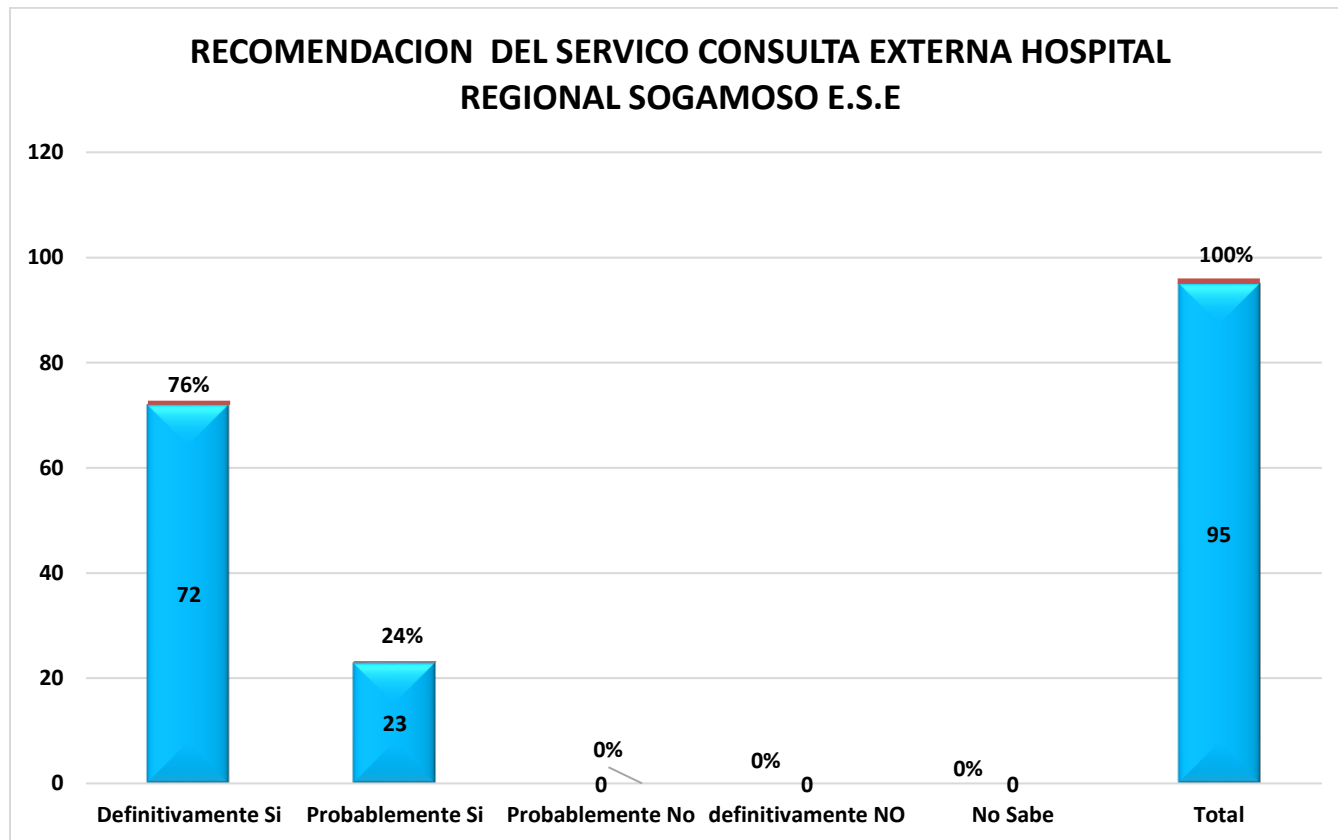
Además, la fuerte intención de recomendación —con el 98 % de los usuarios de esta unidad afirmando que definitiva o probablemente recomendarían el hospital— respalda la confianza en

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 37

la atención recibida y confirma que los procesos institucionales cumplen con estándares de calidad y eficiencia.

La ausencia de respuestas negativas y la mínima incertidumbre constituyen un indicador sólido de confiabilidad en la atención, mostrando que la experiencia del usuario ha sido eficiente, segura y humana. Estos resultados reflejan la efectividad del talento humano, la calidad de los procesos organizativos y la orientación del servicio hacia la satisfacción y bienestar del paciente.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No. 11

El gráfico presenta los resultados de la encuesta realizada a 95 usuarios sobre la intención de recomendar el servicio de la UBA Pajarito a familiares y amigos, mostrando un nivel de satisfacción y confianza muy alto.

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 18 de 37

Intención positiva: El 100 % de los encuestados manifestó una intención de recomendación positiva, distribuida de la siguiente manera:

- “Definitivamente Sí”: 76 % (72 personas), evidenciando un nivel de satisfacción muy alto.
- “Probablemente Sí”: 24 % (23 personas), reflejando una intención positiva, aunque con menor grado de certeza.

Opiniones menos favorables: No se registraron respuestas en las categorías “Definitivamente No” ni “No Sabe”, y la opción “Probablemente No” presentó una proporción mínima, indicando un nivel muy bajo de rechazo o incertidumbre.

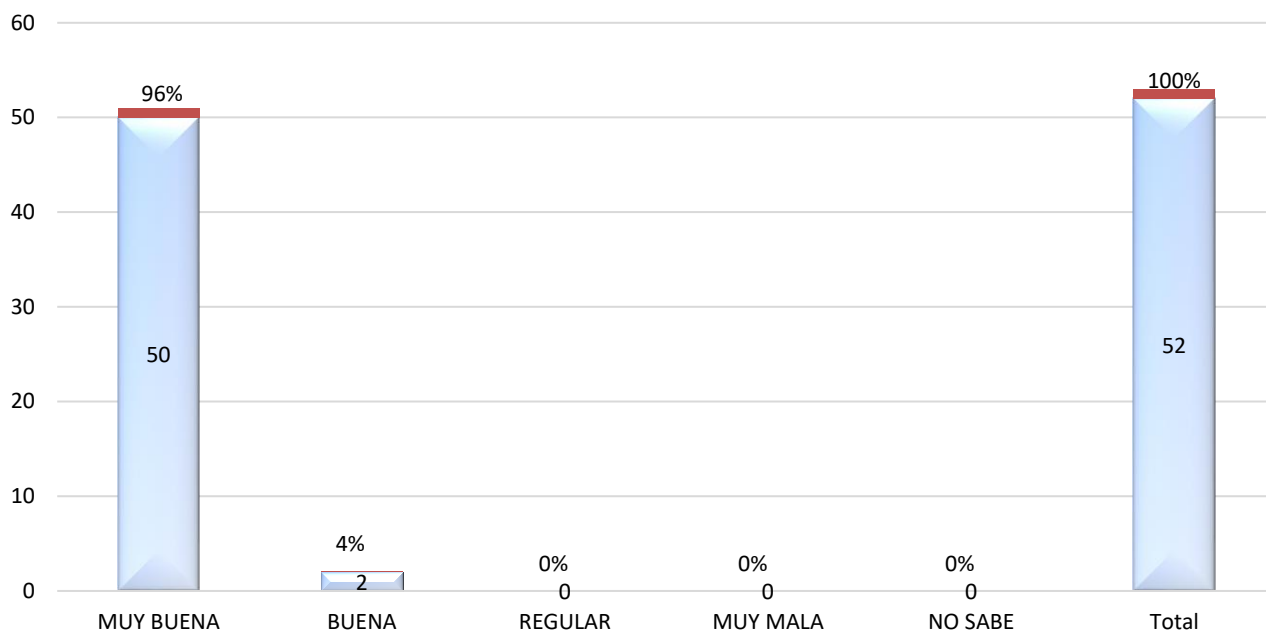
Estos resultados confirman que el servicio de la UBA Pajarito ofrece una experiencia altamente satisfactoria, respaldada por la confianza de los usuarios. La ausencia de opiniones negativas y la predominancia de valoraciones afirmativas reflejan la efectividad de los procesos, la calidad del acompañamiento al paciente y el compromiso del personal con una atención segura, eficiente y humanizada.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **52**

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

SATISFACCION DEL SERVICIO CONSULTA EXTERNA UBA BUSBANZA HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO E.S.E



GRAFICA No. 12

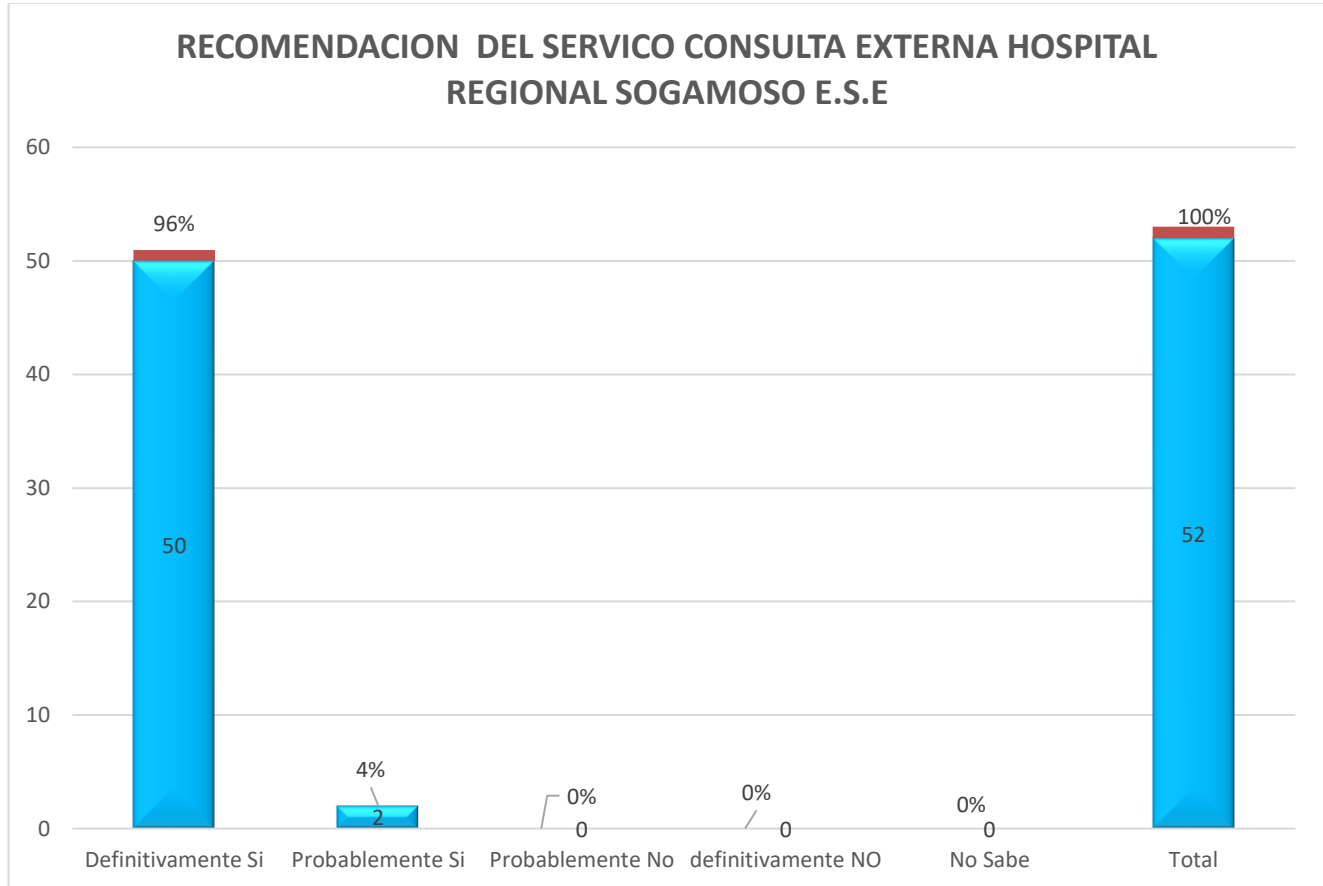
El gráfico N.º 12, que evalúa la experiencia global con los servicios en salud prestados en la Unidad Básica de Busbanza se evidencia un nivel de satisfacción excepcionalmente alto. Los resultados, basados en una muestra de 52 personas, son los siguientes:

- **Muy Buena: 50 personas**, lo que representa un **96%** del total de encuestados, calificaron el servicio de esta manera.
- **Buena: 4 persona**, es decir, el **4%**, consideró el servicio como "Buena".

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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 37

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

El gráfico evidencia un nivel de recomendación excepcionalmente alto para la UBA Busbanza, basado en una muestra de 52 usuarios. La totalidad de los encuestados manifestó una intención positiva de recomendar el servicio:

- Definitivamente Sí: 50 personas (96 %) afirmaron que recomendarían los servicios de la UBA Busbanza a sus familiares y amigos, evidenciando un respaldo absoluto y un alto grado de confianza en la atención recibida.
- Probablemente Sí: 2 personas (4 %) indicaron esta opción, reflejando una intención positiva, aunque con menor certeza.

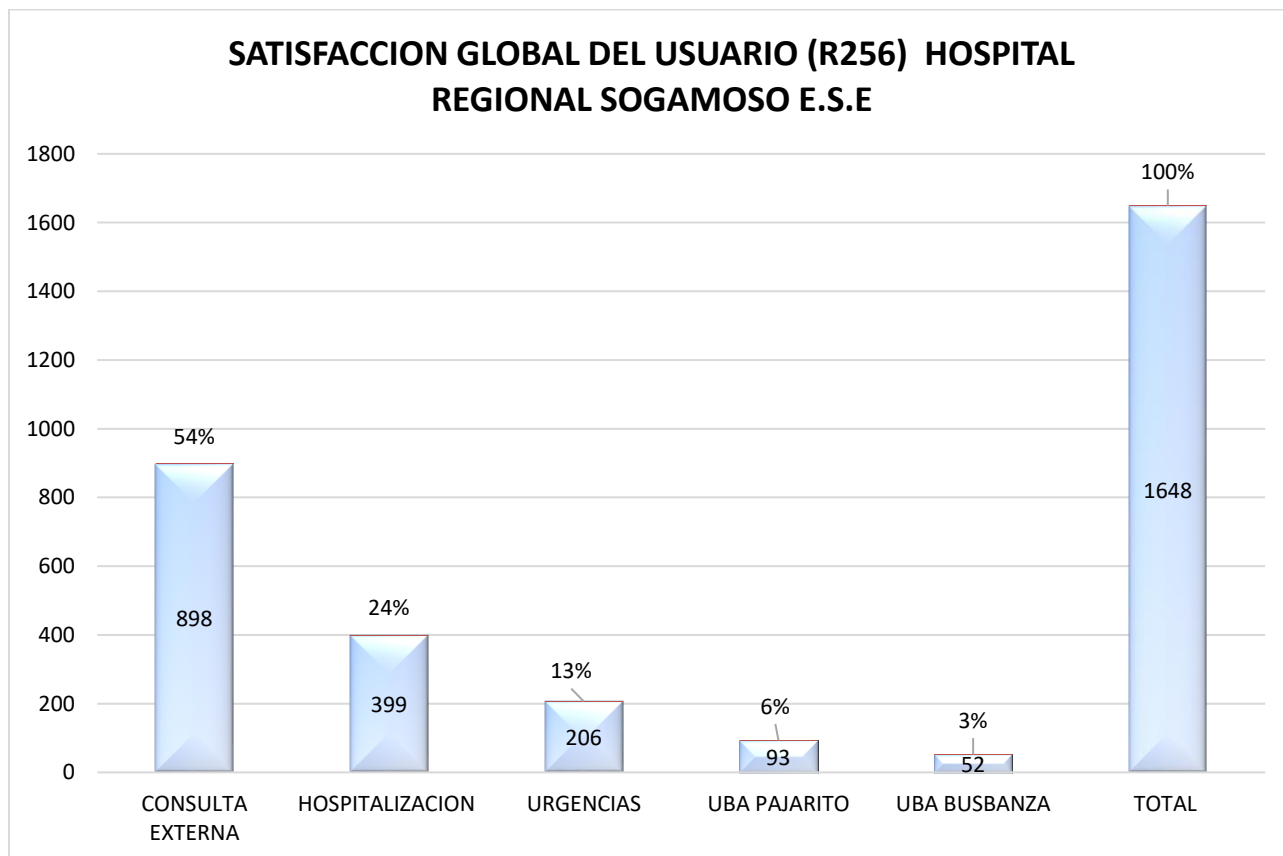
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 37

En conjunto, estas respuestas representan un 100 % de intención positiva de recomendación.

La ausencia de respuestas negativas (“Probablemente No” o “Definitivamente No”) y de incertidumbre (“No Sabe”) constituye un indicador sobresaliente de satisfacción y confianza por parte de los usuarios en los servicios de la UBA Busbanza.

Estos resultados reflejan que los usuarios valoran de manera consistente la calidad del servicio, la calidez humana y el compromiso del personal, convirtiéndose en promotores de la atención recibida. Asimismo, evidencian la efectividad de los procesos y la atención centrada en el paciente, consolidando la UBA Busbanza como una unidad de referencia en excelencia en la prestación de servicios de salud.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 37

Grafica N.14

Total, de 1648 usuarios que respondieron la encuesta con alto grado de satisfacción.

Consulta Externa (898 usuarios, 54 %)

Este servicio representa la mayor proporción de la muestra, abarcando más de la mitad de los usuarios evaluados. La alta participación en esta categoría destaca la relevancia de la Consulta Externa como componente central de la experiencia del paciente, siendo un factor determinante en la percepción general de satisfacción con los servicios del hospital.

Hospitalización (399 usuarios, 24 %)

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

Urgencias (206 usuarios, 13 %)

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

UBA Pajarito (93 usuarios, 6 %) y UBA Busbanza (52 usuarios, 3 %)

Estos servicios registran un menor número de usuarios evaluados en comparación con otras áreas, lo cual es esperable, dado que se trata de unidades de atención básica o descentralizadas con menor volumen. Aunque su impacto individual en la satisfacción global es más limitado, su análisis resulta relevante para comprender la percepción de los usuarios en todas las unidades del hospital y asegurar la calidad y consistencia de la atención en cada 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 23 de 37

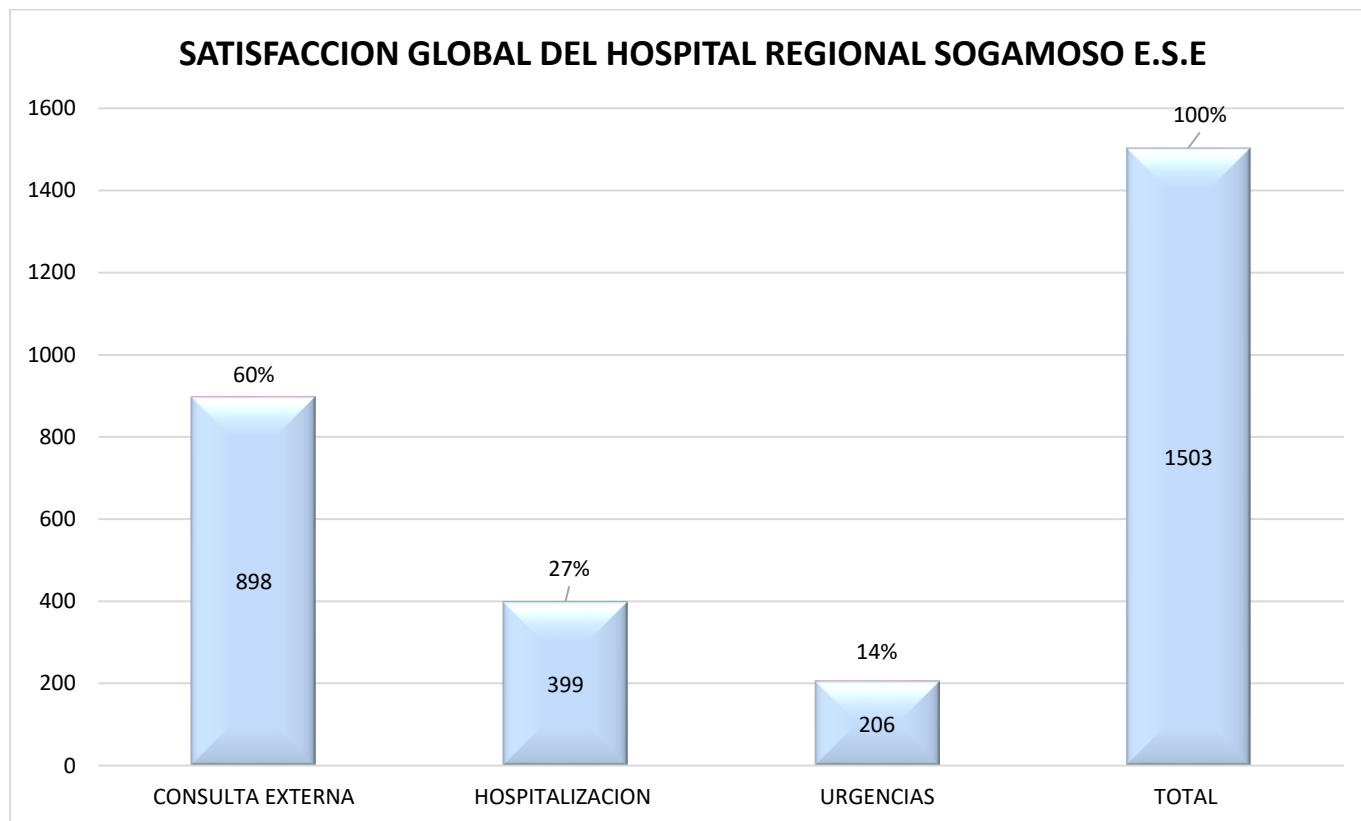
Conclusiones Generales:

- ✓ La mayoría de los usuarios evaluados accedió a los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, lo que indica que cualquier mejora o eventualidad en estas áreas tendrá un impacto significativo en la percepción global de la calidad y satisfacción del hospital.
- ✓ La distribución de los usuarios evaluados por servicio, reflejada en los gráficos, confirma que Consulta Externa y Hospitalización son los pilares en términos de volumen de pacientes dentro de esta evaluación, destacando su relevancia para la experiencia general de los usuarios.
- ✓ Durante el mes de noviembre, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. alcanzó un alto porcentaje de satisfacción global en los diferentes servicios, lo que evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención recibida y su experiencia positiva durante todo el proceso de atención.
- ✓ El elevado porcentaje de satisfacción registrado en noviembre refleja el compromiso permanente del hospital con la calidad y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios. Este nivel de satisfacción se sustenta en la eficiencia y profesionalismo del personal, y en la capacidad del hospital para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad.
- ✓ Además, los resultados evidencian que las mejoras en procesos y procedimientos han generado un impacto positivo tangible, fortaleciendo la confianza de los usuarios en los servicios del hospital y consolidando prácticas que promueven la seguridad, la eficiencia y la satisfacción del paciente.
- ✓ Finalmente, el análisis integral de la satisfacción por servicio permite identificar áreas clave de atención, priorizar acciones de mejora y continuar promoviendo una cultura institucional centrada en el usuario, asegurando que todos los servicios, independientemente del volumen de usuarios, mantengan 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 24 de 37

estándares de calidad y eficiencia.

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



Grafica No.15

El gráfico presenta la distribución de la "Satisfacción Global" de los usuarios en el Hospital Regional Sogamoso E.S.E., desagregada por los principales servicios, basándose en un total de 1.503 respuestas.

CONSULTA EXTERNA

- Número de usuarios satisfechos: 898
- Porcentaje del total global: 60%
- Observación: Este servicio concentra la mayor proporción de la muestra, por lo que su desempeño tiene un impacto directo en la percepción global de satisfacción, reflejando su relevancia dentro de la experiencia del paciente.

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 37

HOSPITALIZACIÓN

- Número de usuarios satisfechos: 399
- Porcentaje del total global: 27 %
- Observación: Representa el segundo grupo más numeroso de la muestra. La experiencia en hospitalización tiene un impacto significativo en la percepción del paciente, dado que implica una interacción prolongada con el personal médico y de enfermería, así como con los procesos de atención y cuidado durante la estadía.

URGENCIAS

- Número de usuarios satisfechos: 206
- Porcentaje del total global: 14 %
- Observación: Este servicio aporta de manera importante a la satisfacción global, considerando la naturaleza crítica y frecuentemente estresante de las visitas, donde la rapidez, eficiencia y calidad de la atención influyen directamente en la percepción general del hospital.

SATISFACCIÓN GLOBAL

El número total de respuestas de satisfacción recopiladas fue de 1.503, constituyendo la base para evaluar la percepción general de los usuarios sobre los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Los datos reflejan experiencias mayoritariamente positivas, lo que permite establecer un indicador confiable de satisfacción global.

El análisis evidencia que el hospital mantiene un alto nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios. La mayoría de las valoraciones positivas se concentran en los servicios de Consulta Externa y Hospitalización, los cuales actúan como los principales impulsores de la satisfacción global.

Estos resultados reflejan el compromiso del hospital con la calidad, la atención humanizada y la mejora continua, así como la eficacia de las estrategias implementadas para garantizar un servicio eficiente, oportuno y confiable. En conjunto, la evaluación demuestra que los esfuerzos

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 26 de 37

del hospital impactan positivamente en la satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la confianza y la fidelidad de los pacientes y consolidando la institución como un referente de excelencia en la prestación de servicios de salud.

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

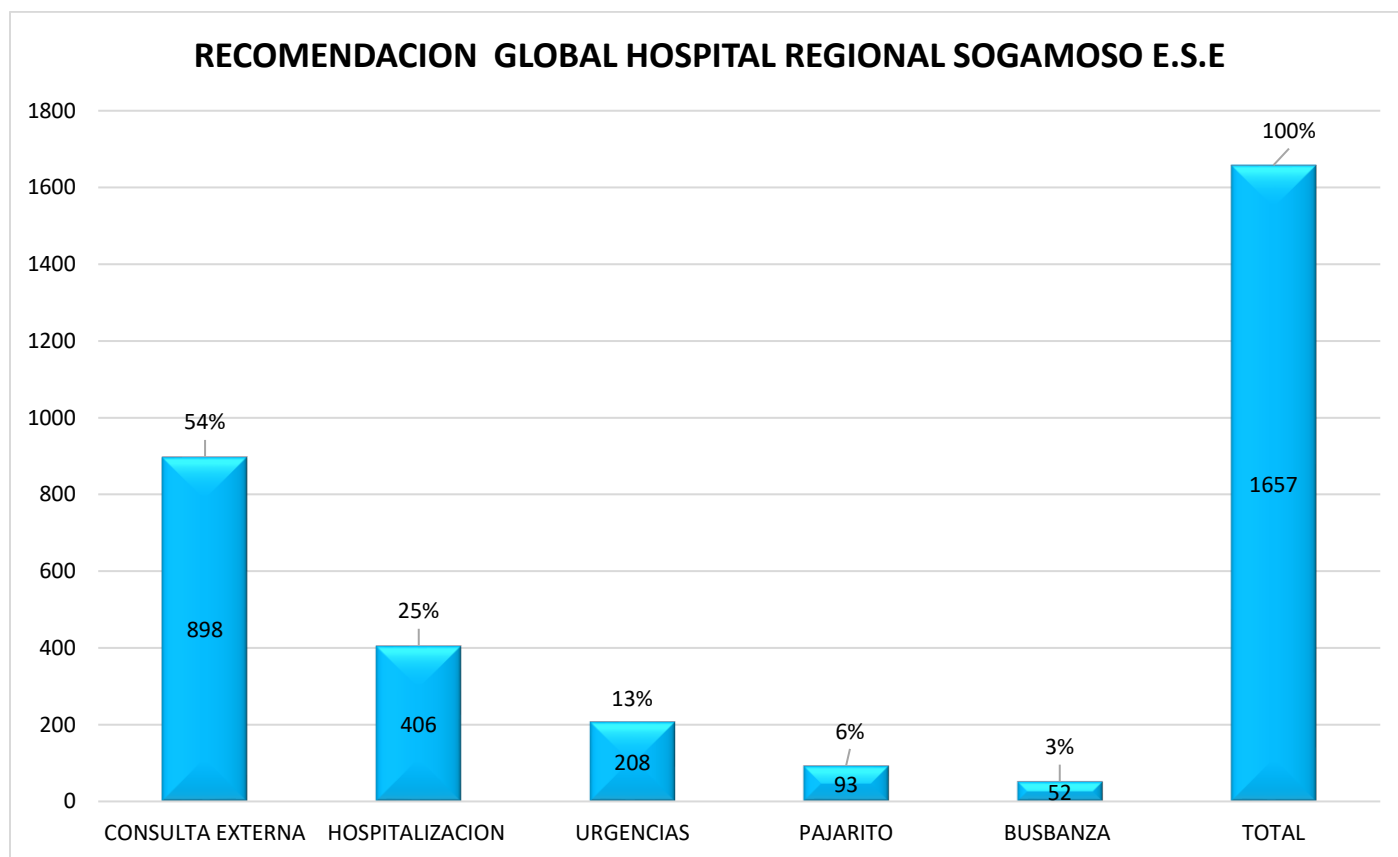


GRAFICO NO. 16

DISTRIBUCIÓN POR SERVICIO

El gráfico presenta la distribución de las respuestas sobre la intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. a familiares y amigos, desagregada por el servicio principal utilizado por el encuestado, con base en un total de 1.657 respuestas. A diferencia de otros gráficos que diferencian categorías como “Definitivamente Sí” o “Probablemente Sí”, este gráfico suma todas las respuestas positivas por servicio, ofreciendo una visión general de dónde

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 37

se concentra la intención de recomendación.

CONSULTA EXTERNA

- Número de usuarios que recomendarían: 898
- Porcentaje del total global: 54 %
- Observación: Este servicio es el principal motor de las recomendaciones, aportando más de la mitad del total. Esto refleja su alto volumen de pacientes y la interacción frecuente que genera, consolidando su rol central en la percepción positiva del hospital.

HOSPITALIZACIÓN

- Número de usuarios que recomendarían: 406
- Porcentaje del total global: 25 %
- Observación: Contribuye de manera significativa a la intención de recomendación, indicando que las experiencias durante las estancias hospitalarias son mayoritariamente positivas y generan confianza en la atención recibida.

URGENCIAS

- Número de usuarios que recomendarían: 208
- Porcentaje del total global: 13 %
- Observación: Aunque el volumen de atención es menor que el de Consulta Externa, las experiencias positivas en este servicio destacan la eficiencia y capacidad del hospital para brindar atención oportuna en situaciones críticas.

UBA PAJARITO

- Número de usuarios que recomendarían: 93
- Porcentaje del total global: 6 %
- Observación: Su contribución a la intención de recomendación es destacable, reflejando la calidad y cercanía de la atención, así como la satisfacción de los usuarios con el servicio personalizado que reciben.

UBA BUSBANZA

- Número de usuarios que recomendarían: 52
- Porcentaje del total global: 3 %
- Observación: Aunque representa una proporción menor, la intención de recomendación de sus usuarios evidencia la confianza y percepción positiva del servicio, mostrando

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 37

que incluso en unidades más pequeñas se mantienen altos estándares de atención.

INTENCIÓN DE RECOMENDACIÓN – TOTAL GENERAL

El número total de respuestas que indican una intención de recomendar el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. es de 1.657, representando el 100 % de la muestra evaluada.

El análisis evidencia que los usuarios presentan un alto nivel de disposición a recomendar los servicios del hospital a familiares y amigos. La mayoría de las recomendaciones proviene de Consulta Externa y Hospitalización, reflejando la centralidad y calidad de estos servicios en la percepción positiva de los usuarios.

Aunque los servicios con menor volumen, como Urgencias, UBA Pajarito y UBA Busbanza, contribuyen en menor medida, su participación resulta relevante para comprender la satisfacción integral en todas las unidades.

En conjunto, estos resultados destacan la confianza y fidelidad de los usuarios, evidenciando que los esfuerzos del hospital en ofrecer atención humanizada, eficiente y de calidad generan un impacto positivo significativo en la intención de recomendación y en la percepción general de la institución.

Conclusiones Principales

- Alta propensión a la recomendación: La totalidad de las respuestas positivas de recomendación (1.657) indica que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantiene un alto nivel de confianza y satisfacción entre sus usuarios. La proporción de experiencias que podrían generar un no como recomendación es mínima, evidenciando la efectividad, calidad y consistencia de la atención brindada.
- Consulta Externa como motor principal: Este servicio concentra la mayor parte de las recomendaciones (898 usuarios, 54 % del total), consolidándose como un pilar clave para la percepción positiva del hospital en la población de Sogamoso.
- Servicios críticos bien valorados: Tanto Hospitalización (406 usuarios, 25 %) como

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 29 de 37

Urgencias (208 usuarios, 13 %), áreas que suelen implicar mayor complejidad y exigencia, generan un volumen significativo de recomendaciones, reflejando la calidad, eficiencia y humanización de la atención en estos servicios.

- Contribución destacable de las UBAS: Las unidades UBA Pajarito (93 usuarios, 6 %) y UBA Busbanza (52 usuarios, 3 %), aunque con menor volumen, aportan de manera positiva a la recomendación general. Esto evidencia su relevancia en la atención primaria y la percepción favorable que generan en sus comunidades locales.
- Satisfacción como estrategia institucional: La elevada tasa de recomendación constituye un activo estratégico para el hospital, ya que el boca a boca positivo fortalece la confianza de la comunidad, potencia la captación de nuevos pacientes y refuerza la credibilidad y presencia institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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

SERVICIO	CANTIDAD	%
URGENCIAS	208	14%
CONSULTA EXTERNA	898	59%
HOSPITALIZACION	406	27%
TOTAL	1512	100%

La tabla muestra la distribución de usuarios (cantidad y porcentaje) según el servicio principal utilizado, basada en un total de 1.512 interacciones. Asumiendo que esta información corresponde a los usuarios en condiciones de recomendar el hospital, es decir, aquellos que han tenido contacto directo con los servicios, se puede inferir la relevancia de cada área en la generación de recomendaciones y su impacto en la percepción global del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

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

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 37

URGENCIAS

- Cantidad: 208 usuarios
- Porcentaje: 14 % del total de interacciones
- Observación: Este grupo representa a los usuarios que, tras su experiencia en Urgencias, estarían en posición de recomendar el hospital. Dada la naturaleza crítica y urgente de este servicio, brindar una experiencia positiva es clave para generar confianza y recomendaciones.

CONSULTA EXTERNA

- Cantidad: 898 usuarios
- Porcentaje: 59 % del total de interacciones
- Observación: Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios, superando la mitad de todas las interacciones. Su calidad de atención y trato frecuente es fundamental para la generación de recomendaciones, al ser el principal punto de contacto del hospital con la población.

HOSPITALIZACIÓN

- Cantidad: 406 usuarios
- Porcentaje: 27 % del total de interacciones
- Observación: Una proporción significativa de usuarios accede al servicio de Hospitalización. La experiencia durante la estadía, que suele ser prolongada y cercana con el personal médico y de enfermería, proporciona una base sólida para formar opiniones positivas y recomendar el hospital.

Conclusiones Clave sobre Usuarios que Recomendarían el Hospital:

Consulta Externa: El Mayor Generador Potencial de Recomendaciones: Con el 59 % de las interacciones, la Consulta Externa es el servicio más vital para impulsar el boca a boca positivo. El alto volumen de pacientes que utilizan este servicio significa que cualquier mejora o mantenimiento de su calidad tendrá un impacto significativo en la percepción general y la recomendación del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 37

Hospitalización: Experiencias Profundas que Impulsan Recomendación: Aunque el servicio de Hospitalización tiene un menor volumen de interacciones que Consulta Externa, el 27 % de los usuarios que pasaron por esta área experimentaron una interacción más prolongada e intensa con el hospital. Su satisfacción es clave para generar recomendaciones de alta calidad y credibilidad, ya que sus opiniones se basan en una experiencia directa y profunda con los procesos de atención y el personal médico.

Urgencias: Impacto Crítico en la Recomendación: El 14 % de los usuarios de Urgencias representan un grupo relevante en la generación de recomendaciones. La eficiencia y calidad en momentos críticos pueden dejar una impresión duradera, haciendo que las recomendaciones de este grupo sean especialmente influyentes en la percepción de la comunidad de Sogamoso.

Estrategia de Recomendación Global: Para maximizar la intención de recomendación en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., es fundamental:

- ✓ Mantener la alta calidad en Consulta Externa, debido a su volumen y frecuencia de contacto con los usuarios.
- ✓ Garantizar experiencias excepcionales en Hospitalización, donde la interacción prolongada permite consolidar confianza y satisfacción.
- ✓ Asegurar la eficiencia y atención de excelencia en Urgencias, donde la rapidez y resolución en situaciones críticas generan impacto positivo.

Estos tres servicios constituyen los principales canales por los cuales los usuarios actuales se convierten en promotores del hospital, fortaleciendo la percepción de calidad, confianza y compromiso institucional.

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 37

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	210
Hospitalización	407
Consulta Externa	914
UBA Busbanza	95
UBA Pajarito	52
TOTAL	1678

La información recopilada en las 1.678 encuestas realizadas evidencia un alto nivel de satisfacción en los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., ya que 1.648 usuarios reportaron experiencias positivas, lo que representa la gran mayoría de los encuestados. Estos resultados reflejan el compromiso del hospital con la calidad de atención y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios, consolidando la confianza y percepción favorable de los usuarios sobre la institución.

HALLAZGOS

La información recopilada a través de 1.678 encuestas realizadas en noviembre de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso como en las Unidades Básicas de Atención (UBAS) Pajarito y Busbanza, evidencia un alto nivel de satisfacción con los servicios brindados por la institución. La mayoría de los usuarios reportaron experiencias positivas, lo que refleja el compromiso del hospital con la calidad de atención y el bienestar de los pacientes. Además, estos resultados destacan la efectividad de las estrategias implementadas para la mejora continua de los servicios, consolidando la confianza y percepción favorable de los usuarios

	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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 37

sobre la institución.

SERVICIO DE URGENCIAS

- ✓ Encuestas realizadas: 210
- ✓ Satisfacción: 98 % positiva; “Muy Buena” (80 %) y “Buena” (18 %)
- ✓ Recomendación: 99 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (55 %) y “Probablemente Sí” (49 %)

Observación: La atención en situaciones críticas genera alta confianza y valoración positiva, demostrando que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. brinda cuidado oportuno, eficiente y humanizado en momentos de urgencia.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	341
UCI NEONATAL	12
UCI ADULTOS	9
SALAS DE CIRUGIA	45
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	407

HOSPITALIZACION GENERAL

- Encuestas realizadas: 407
- Satisfacción: 98 % positiva; “Muy Buena” (56 %) y “Buena” (42 %)
- Recomendación: 100 % de intención positiva; “Definitivamente Sí” (66 %) y “Probablemente Sí” (34 %)

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 37

Observación: La experiencia prolongada y directa en este servicio refuerza la percepción de cuidado integral, atención humanizada y calidad clínica, consolidando la confianza de los usuarios y su disposición a recomendar el hospital.

UCI NEONATAL

- En el servicio de Uci Neonata 12 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (58%) "Buena" (42%). Sin reportes de las preguntas "Regular", de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

UCI ADULTOS

- En el servicio de Uci adultos 9 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (89%) "Buena" (11%). sin reportes de "Regular", "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

SALAS DE CIRUGIA

- En el servicio de salas de cirugía 45 encuestas, el 100% de los usuarios lo calificaron como "Muy Buena" (82%) "Buena" (18%). Sin reportes de "Regular", sin reportes de "Mala", "Muy Mala" o "No Sabe".

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (SEDE HOSPITAL REGIONAL:

Encuestas realizadas: 914

- ✓ Satisfacción: 98% "Muy Buena" (75%), "Buena" (24%), solo 2% "Regular".
- ✓ Recomendación: 99% positiva; "Definitivamente Sí" (54%) y "Probablemente Sí" (45%).
"" Probablemente No" (1%)

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

SERVICIO DE UBA PAJARITO:

Encuestas realizadas: 95

- ✓ Satisfacción: 98% "Muy Buena" (59%), "Buena" (39%). Regular (2%)
- ✓ Recomendación: 100% positiva; "Definitivamente Sí" (76%), "Probablemente Sí" (24%).

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 37

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

SERVICIO DE UBA BUSBANZA:

Encuestas realizadas: 52

- ✓ Satisfacción: 100% positiva; “Muy Buena” (96%) y “Buena” (4%).
- ✓ Recomendación: 100% positiva; “Definitivamente Sí” (96%), “Probablemente Sí” (4%).

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 1648 respuestas, distribuidas por servicio: Consulta Externa (54%), Hospitalización (24%), Urgencias (13%), 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 1.503 respuestas, la satisfacción global se distribuye principalmente en Consulta Externa (60%), Hospitalización (27%) y Urgencias (14%). La Consulta Externa es el mayor contribuyente.

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

De 1.657 encuestas totales de recomendación, los principales contribuyentes son Consulta Externa (54%), Hospitalización (25%) y Urgencias (13%). Las UBAS Pajarito (6%) y Busbanza (3%) también contribuyen.

CONCLUSIONES

- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus UBAS (Pajarito y Busbanza) mantienen niveles de satisfacción y recomendación excepcionalmente altos en todos los servicios evaluados, lo que refleja la confianza, el reconocimiento y la valoración positiva de los

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 37

usuarios hacia la calidad de la atención recibida.

- Consulta Externa se consolida como el principal servicio de referencia, tanto por su alto volumen de usuarios como por su aporte mayoritario a la intención de recomendación. Su desempeño constituye un elemento determinante en la percepción global del hospital.
- Hospitalización y Urgencias, pese a tratarse de servicios críticos que implican interacciones más profundas, complejas o en situaciones de alta sensibilidad, registran también niveles sobresalientes de satisfacción e intención de recomendación, demostrando la capacidad institucional para ofrecer atención segura, humanizada y oportuna en los momentos de mayor necesidad.
- Las UBAS Pajarito y Busbanza evidencian una valoración excepcional por parte de sus usuarios, quienes reportan satisfacción general muy alta y plena disposición a recomendar sus servicios. Esto confirma la efectividad del modelo de atención primaria descentralizado y su impacto positivo en las comunidades atendidas.
- La mínima presencia de valoraciones negativas (“Mala”, “Muy Mala”, “Probablemente No”, “Definitivamente No”) en todas las mediciones constituye un indicador sólido del alto nivel de confianza, fidelización y experiencia positiva que los usuarios mantienen con el hospital y sus unidades.

RECOMENDACIONES

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

- **Mantener la Alta Calidad en Consulta Externa:** Dado su alto volumen y su impacto significativo en la satisfacción y recomendación global, es fundamental continuar invirtiendo en la mejora continua y el mantenimiento de la calidad en el servicio de Consulta Externa.
- **Fortalecer la Promoción de las UBAS:** Aunque su contribución al total es menor, las UBAS Pajarito y Busbanza tienen una reputación impecable. Se podría explorar estrategias para aumentar el conocimiento y el acceso a estos servicios para capitalizar su alta tasa de recomendación.

 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 NOVIEMBRE AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 37

- **Lealtad del Paciente:** La alta tasa de recomendación indica una base de pacientes muy leal. El hospital puede explorar programas o iniciativas que fomenten activamente este boca a boca positivo, como programas de referencia o testimonios, para fortalecer aún más su presencia y credibilidad en el departamento de Boyacá.

FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia