

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 49

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de julio de 2026, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad, oportunidad, accesibilidad y humanización de los servicios de salud prestados. Así mismo, identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos, generando información objetiva que sirva como insumo para la toma de decisiones, la formulación e implementación de acciones de mejoramiento y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en concordancia con los principios de mejoramiento continuo y atención centrada en el usuario.

2. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de julio de 2026 por el equipo de Humanización. La medición incluyó los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida y la experiencia durante la prestación de los servicios de salud.

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada mediante herramientas estadísticas, permitiendo valorar aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la accesibilidad a los servicios, el trato humanizado, la comunicación e información brindada por el personal de salud, la capacidad de respuesta institucional, las condiciones de atención y el nivel de satisfacción general de los usuarios.

Así mismo, el informe presenta un análisis de los resultados por servicio, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la percepción de los usuarios, las

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 49

cuales constituyen un insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejoramiento y el seguimiento a los indicadores de calidad institucional.

Los resultados obtenidos contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización, la Seguridad del Paciente y la cultura de mejoramiento continuo del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., orientando estrategias encaminadas a incrementar la satisfacción y la experiencia positiva de los usuarios y sus familias durante 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.

4. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe comprende el análisis de los resultados obtenidos a partir de 1.900 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de julio de 2026 por el equipo de Humanización. La medición incluyó los servicios de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y las Unidades Básicas de Atención (UBA) de Pajarito y Busbanza, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida y la experiencia durante la prestación de los servicios de salud.

La información recolectada fue consolidada, depurada, tabulada y analizada mediante herramientas estadísticas, permitiendo evaluar aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, el trato digno y humanizado, la amabilidad y disposición del talento humano, la claridad de la información suministrada, la capacidad de respuesta institucional, las condiciones de atención y el nivel de satisfacción general de los usuarios.

Como parte del proceso de evaluación, también se analizó la intención de los usuarios de recomendar la institución, indicador que permite medir el grado de confianza y satisfacción con

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 3 de 49

los servicios prestados. Para esta medición se evaluaron las mismas 1.900 encuestas, obteniéndose un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios.

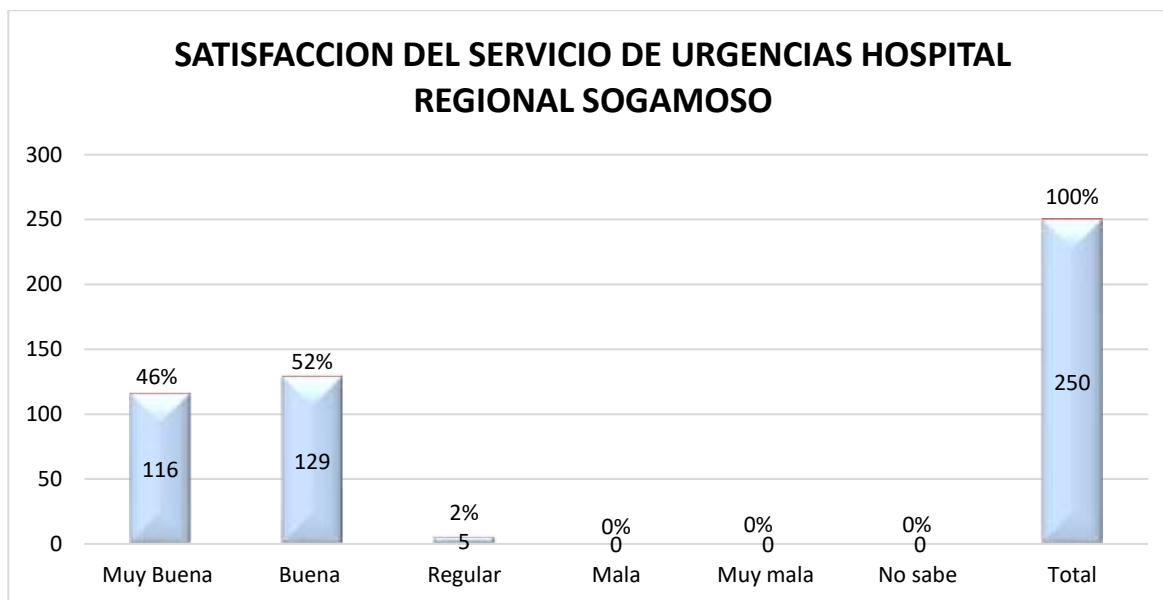
Adicionalmente, el informe presenta un análisis de los resultados por servicio, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en los niveles de satisfacción, información que constituye un insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejoramiento y el seguimiento a los indicadores institucionales de calidad.

Los resultados obtenidos contribuyen al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización, la Seguridad del Paciente y la cultura de mejoramiento continuo del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., orientando estrategias encaminadas a mantener altos niveles de satisfacción, fortalecer la experiencia del usuario y consolidar una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de la población atendida.

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 = 250



Grafica No.1

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 49

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 250 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 su percepción frente a la calidad de la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 98,00 %, correspondiente a 245 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". De estos, 116 usuarios (46 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 129 usuarios (52 %) la calificaron como "Buena".

Por otra parte, 5 usuarios (2 %) calificaron la atención como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy mala" o "No sabe".

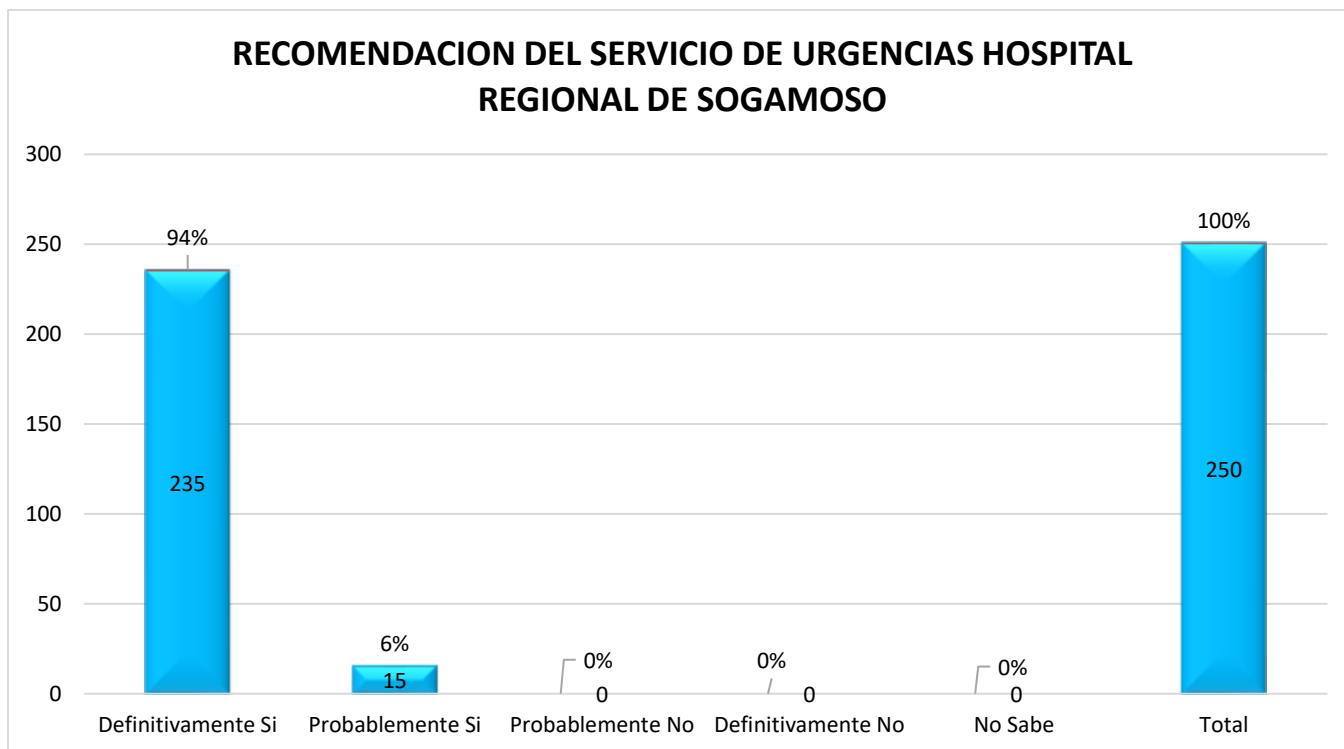
Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención brindada por el servicio de Urgencias, destacando aspectos relacionados con el trato humanizado, la amabilidad del personal, la disposición para atender las necesidades de los pacientes y el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros y de calidad.

Aunque el porcentaje de usuarios que calificó la atención como "Regular" es bajo, este resultado constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva con los usuarios y sus familias, la información suministrada durante el proceso asistencial y la experiencia integral del paciente en el servicio.

En términos generales, el servicio de Urgencias mantiene un alto nivel de satisfacción (98,00 %), lo que evidencia la confianza de los usuarios en la atención recibida y el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el fortalecimiento de la calidad, la humanización y el mejoramiento continuo de los servicios de salud prestados.

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 5 de 49

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica No.2

Durante el mes de julio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 250 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, ya que el 94 % de los usuarios (235 personas) manifestó que "Definitivamente Sí" recomendaría el servicio, mientras que el 6 % (15 usuarios) respondió "Probablemente Sí". No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

En consecuencia, el 100 % de los usuarios encuestados manifestó una intención favorable de recomendar el servicio, reflejando un alto nivel de satisfacción, confianza y credibilidad frente a la atención recibida. Este resultado evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de los servicios prestados, el trato humanizado, la amabilidad del talento humano, la atención brindada y el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros y de

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 49

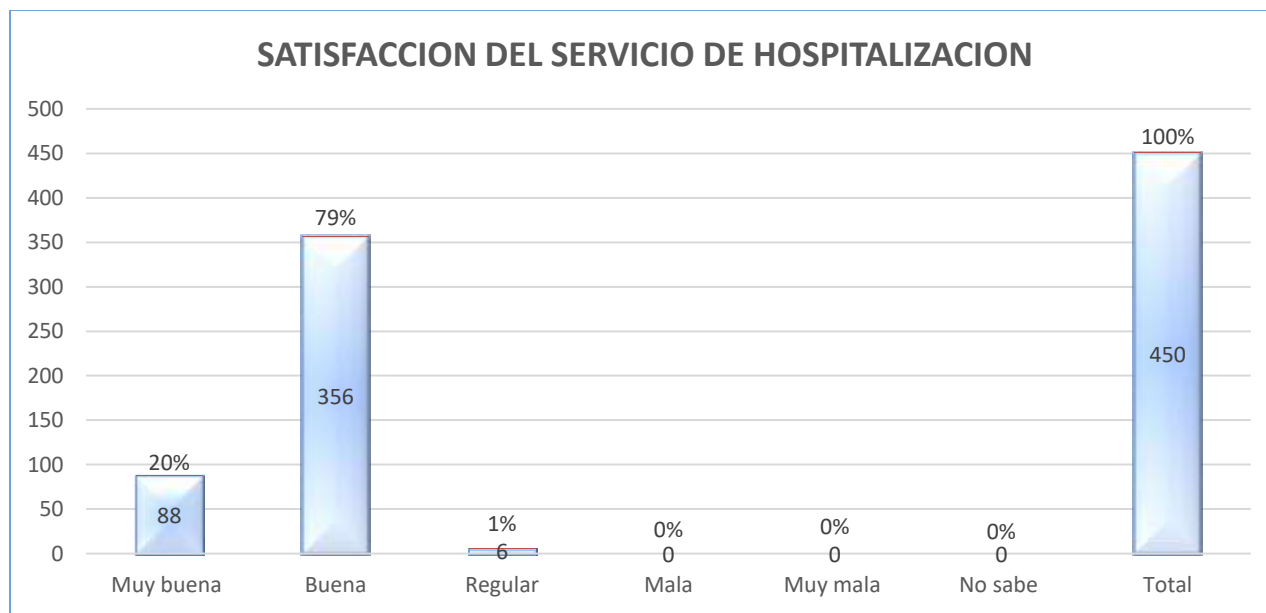
calidad. Si bien la totalidad de los usuarios expresó una intención positiva de recomendar el servicio, el 6 % que seleccionó la opción "Probablemente Sí" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva con los usuarios y sus familias, la información suministrada durante el proceso asistencial y el fortalecimiento de la experiencia del paciente.

En términos generales, el servicio de Urgencias presenta durante el mes de julio de 2026 un nivel sobresaliente de recomendación (100 %), consolidándose como un servicio altamente valorado por los usuarios y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., así como al cumplimiento de los principios institucionales de calidad, seguridad del paciente, humanización y mejoramiento continuo.

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 = 450



GRAFICA No.3

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 450 encuestas de satisfacción a los usuarios

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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 7 de 49

atendidos en el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, alcanzando un indicador favorable del 98,67 %, correspondiente a 444 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". Del total de encuestados, 88 usuarios (20 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 356 usuarios (79 %) la calificaron como "Buena". Adicionalmente, 6 usuarios (1 %) calificaron la atención como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy mala" o "No sabe".

Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada por el servicio de Hospitalización, destacándose el compromiso del talento humano, el trato digno y humanizado, la calidad de la atención médica y de enfermería, el acompañamiento brindado al paciente y su familia, así como el esfuerzo institucional por garantizar una atención segura, integral y centrada en las necesidades del usuario.

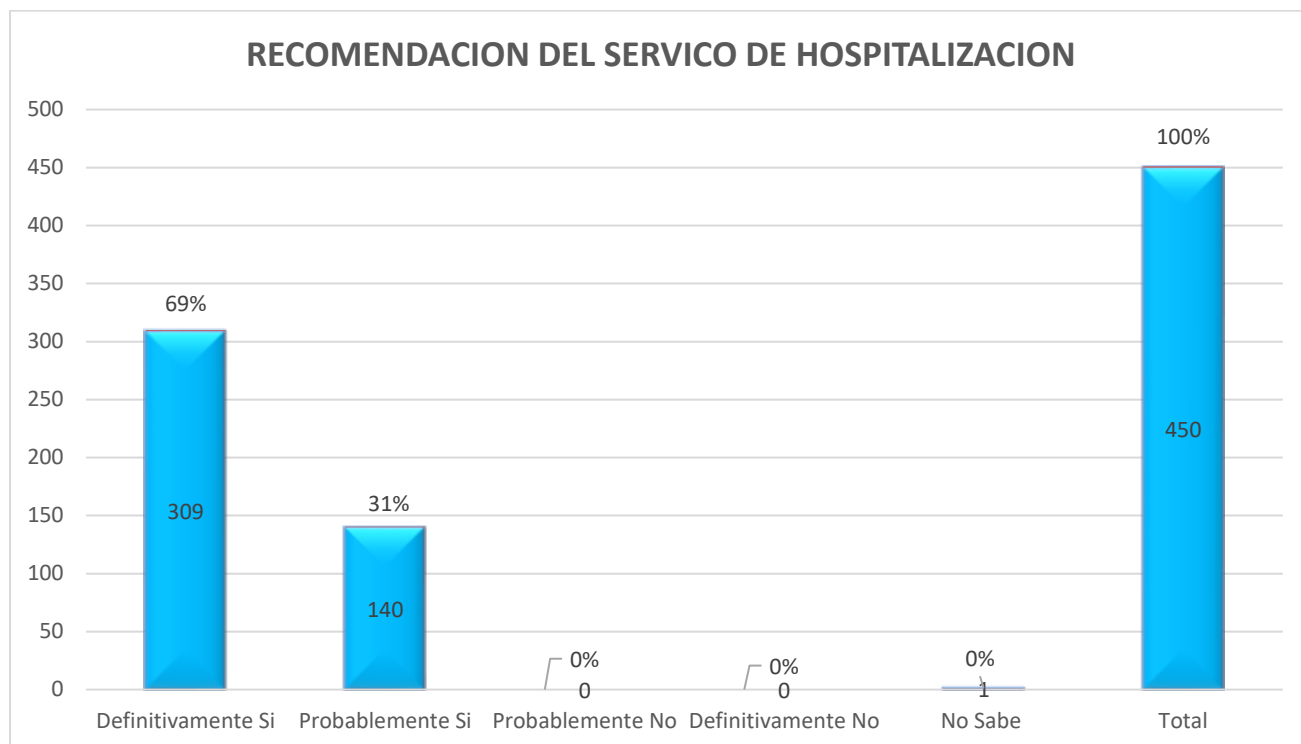
Aunque el indicador de satisfacción supera ampliamente la meta institucional, la presencia de un 1 % de usuarios que calificó la atención como "Regular", así como el predominio de respuestas en la categoría "Buena" frente a "Muy Buena", representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del paciente. En este sentido, es recomendable mantener estrategias orientadas a optimizar la comunicación entre el personal asistencial y los usuarios, fortalecer la información suministrada durante la hospitalización, mejorar la oportunidad en algunos procesos de atención y continuar promoviendo acciones de humanización que permitan incrementar las valoraciones de excelencia.

En términos generales, el servicio de Hospitalización presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño altamente satisfactorio, con un indicador de satisfacción del 98,67 %, evidenciando la confianza de los usuarios en los servicios prestados y el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la seguridad del paciente, 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 8 de 49

humanización de la atención y el mejoramiento continuo.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.4

Durante el mes de julio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Hospitalización del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 450 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, ya que 309 usuarios (69 %) manifestaron que "Definitivamente Sí" recomendarían el servicio, mientras que 140 usuarios (31 %) respondieron "Probablemente Sí". En conjunto, estas respuestas representan 449 usuarios, equivalentes al 99,78 % del total de encuestados.

Adicionalmente, 1 usuario (0,22 %) seleccionó la opción "No sabe", sin registrarse respuestas en las categorías "Probablemente No" ni "Definitivamente No".

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 49

Los resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios frente al servicio de Hospitalización, evidenciando la confianza generada por la atención recibida, el compromiso del talento humano, el trato digno y humanizado, la calidad de la atención brindada por el equipo asistencial y el acompañamiento ofrecido durante la estancia hospitalaria.

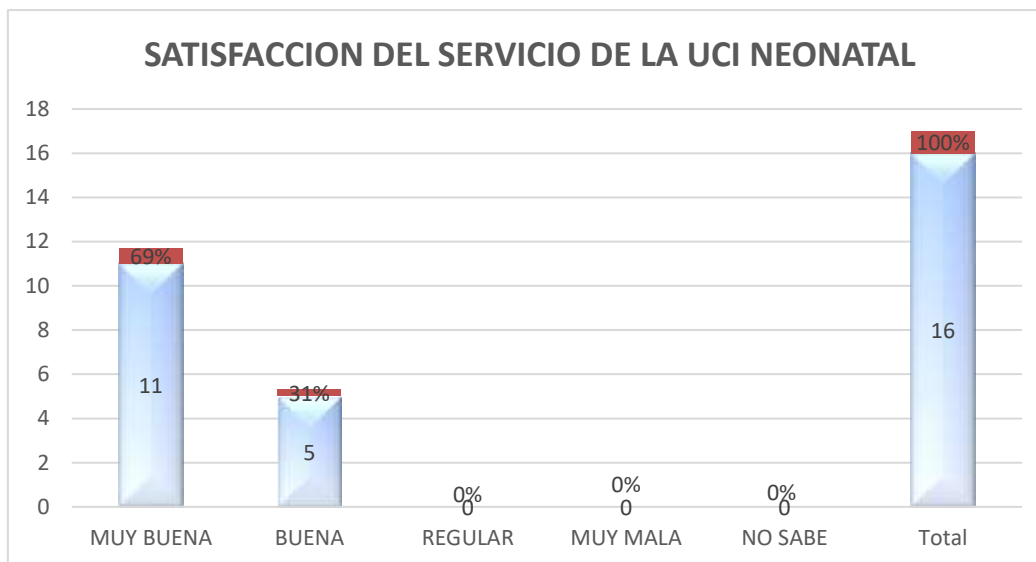
Aunque el indicador de recomendación es sobresaliente, el porcentaje de usuarios que manifestó "Probablemente Sí" (31 %) y el reducido número de respuestas en la categoría "No sabe" (0,22 %) representan oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario. En este sentido, es recomendable mantener estrategias orientadas a optimizar la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, reforzar la información suministrada durante el proceso de hospitalización, promover una atención cada vez más personalizada y continuar consolidando acciones de humanización que incrementen la percepción de excelencia en el servicio.

En términos generales, el servicio de Hospitalización alcanzó durante el mes de julio de 2026 un indicador de recomendación del 99,78 %, resultado que evidencia un elevado nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios. Este desempeño reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la experiencia del usuario.

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 49

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI NEOANTAL

Encuestas realizadas en el servicio de UCIN total = 16



Grafica No.5

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 16 encuestas de satisfacción a los padres, familiares o acudientes de los pacientes atendidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la calidad de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100%, ya que la totalidad de los encuestados calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 11 usuarios (69 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 5 usuarios (31 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal, destacándose la calidad del cuidado especializado brindado a los recién nacidos, el compromiso y profesionalismo del equipo interdisciplinario, el trato digno y humanizado hacia las familias, la seguridad en la atención y el acompañamiento permanente durante el proceso de hospitalización.

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 11 de 49

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la distribución de las respuestas entre las categorías "Muy Buena" y "Buena" evidencia una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los padres y cuidadores. En este sentido, es importante mantener estrategias orientadas a mejorar la comunicación con las familias, brindar información clara y oportuna sobre la evolución clínica del neonato, favorecer la participación de los padres en el proceso de cuidado y continuar promoviendo acciones de humanización que permitan incrementar las valoraciones de excelencia.

En términos generales, la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de las familias en la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, humanizados, especializados y orientados al mejoramiento continuo de la calidad asistencial.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE LA UCI ADULTOS

Encuestas realizadas en el servicio de UCI A total = 8

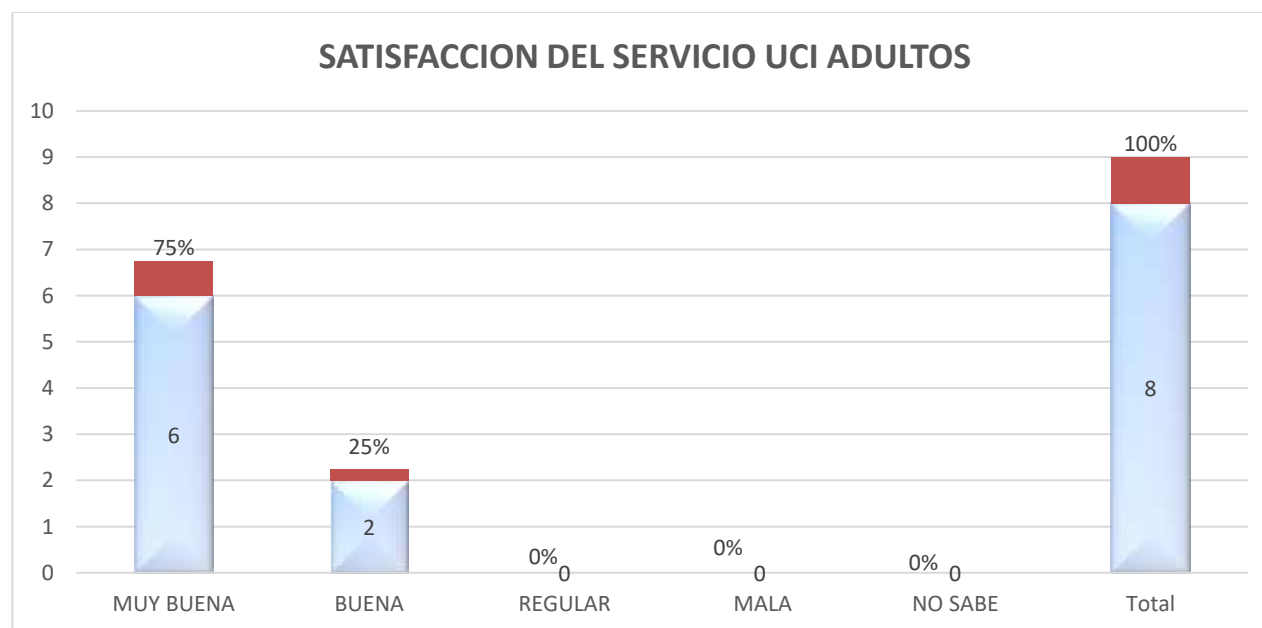


Gráfico No 6

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 12 de 49

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 8 encuestas de satisfacción a los usuarios y familiares del servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la estancia hospitalaria.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los encuestados calificó favorablemente la atención brindada. Del total de las encuestas aplicadas, 6 usuarios (75 %) calificaron el servicio como "Muy Buena", mientras que 2 usuarios (25 %) lo calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención prestada en la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, destacándose la calidad de la atención especializada, el profesionalismo y compromiso del equipo interdisciplinario, el trato digno y humanizado, la seguridad en la atención y el acompañamiento permanente brindado tanto a los pacientes como a sus familiares durante el proceso de hospitalización.

Si bien el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la distribución de las respuestas entre las categorías "Muy Buena" y "Buena" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios y sus familias. En este sentido, es pertinente mantener estrategias orientadas a fortalecer la comunicación efectiva con los familiares, garantizar información clara y oportuna sobre la evolución clínica de los pacientes, promover el acompañamiento humanizado y consolidar acciones de mejoramiento continuo que favorezcan una mayor percepción de excelencia en la atención.

En términos generales, la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos (UCIA) presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios y sus familias en el servicio y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, en concordancia

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 13 de 49

con los principios institucionales de calidad, seguridad del paciente y mejoramiento continuo.

SATISFACCION DEL SERVICIO DE CIRUGIA

Encuestas realizadas en el servicio de CIRUGIA total = 58

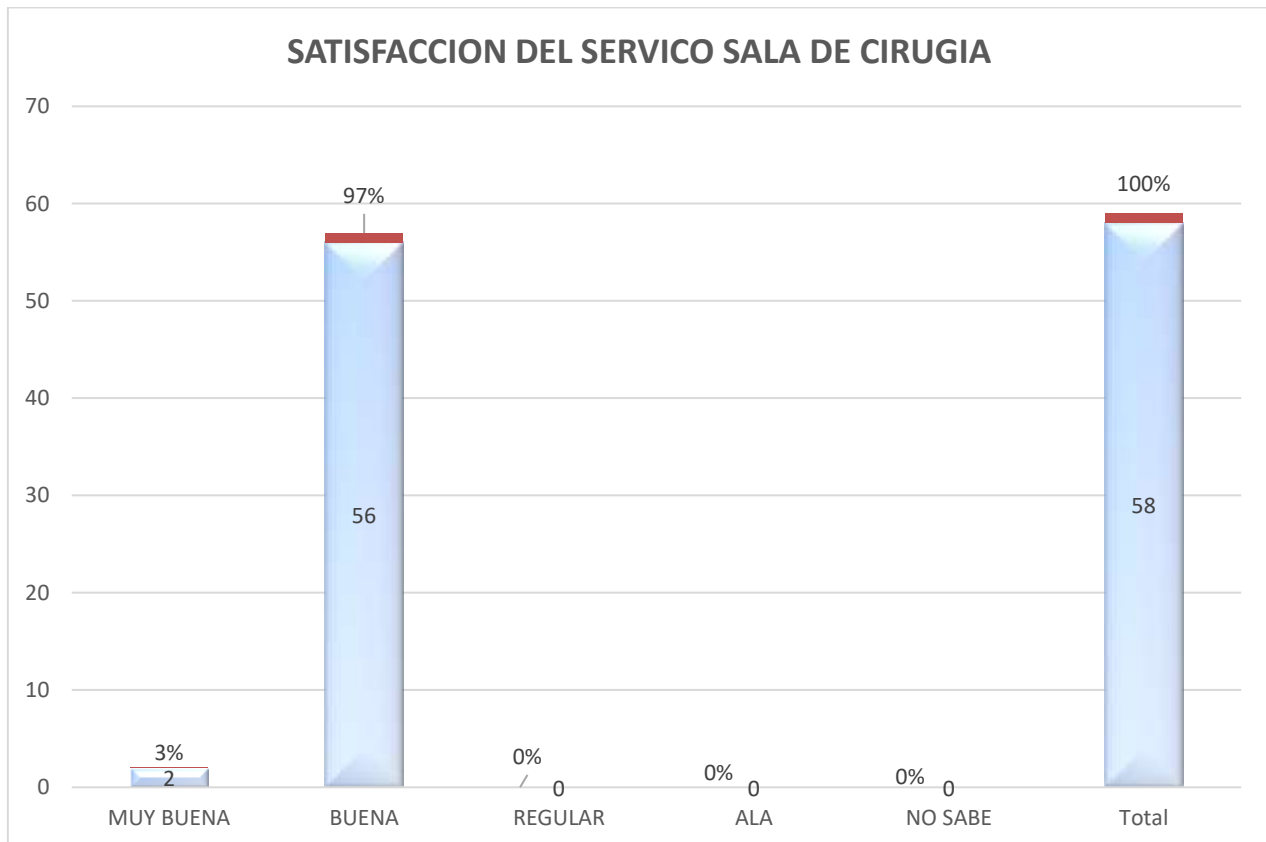


Gráfico No. 7

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 58 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Salas de Cirugía del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar su percepción frente a la calidad de la atención recibida durante el proceso quirúrgico.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 2 usuarios (3 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 56 usuarios (97 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular",

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 49

"Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva frente a la atención brindada en el servicio de Salas de Cirugía, destacándose la calidad de la atención asistencial, la seguridad del paciente, el profesionalismo del equipo quirúrgico, el cumplimiento de los protocolos institucionales, el trato digno y humanizado, así como el acompañamiento brindado durante las diferentes etapas del proceso quirúrgico.

Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría "Buena" (97 %) frente a "Muy Buena" (3 %) representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios. En este sentido, es recomendable mantener estrategias orientadas a mejorar la comunicación con el paciente y su familia, brindar información clara y oportuna antes y después del procedimiento, reforzar el acompañamiento durante el proceso quirúrgico y consolidar acciones de humanización que permitan incrementar la percepción de excelencia en la atención.

En términos generales, el servicio de Salas de Cirugía presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en la atención recibida y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y a la excelencia en la atención.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 49

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 = 942

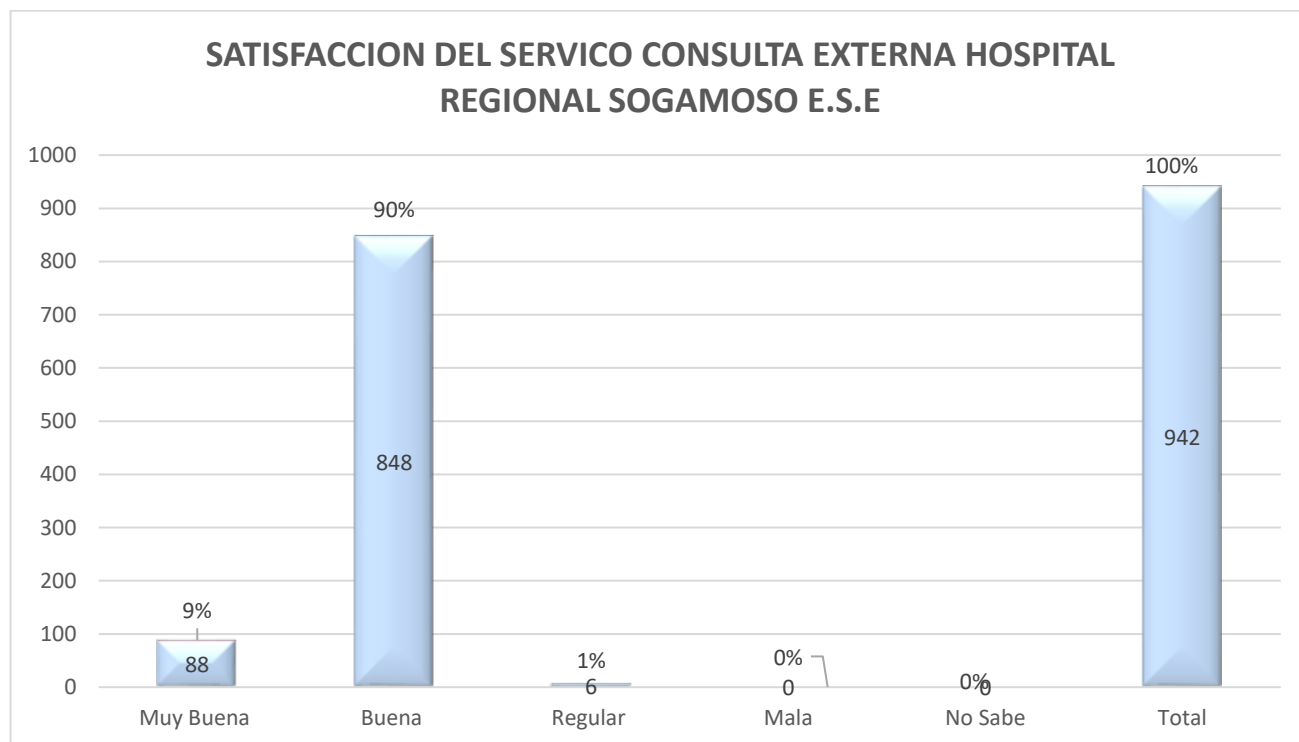


Gráfico No.8

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 942 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la calidad de la atención recibida durante la prestación de los servicios ambulatorios.

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, alcanzando un indicador favorable del 99,36 %, correspondiente a 936 usuarios que calificaron la atención como "Muy Buena" o "Buena". Del total de las encuestas aplicadas, 88 usuarios (9 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 848 usuarios (90 %) la calificaron como "Buena". Adicionalmente, 6

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 49

usuarios (1 %) calificaron la atención como "Regular", sin registrarse respuestas en las categorías "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

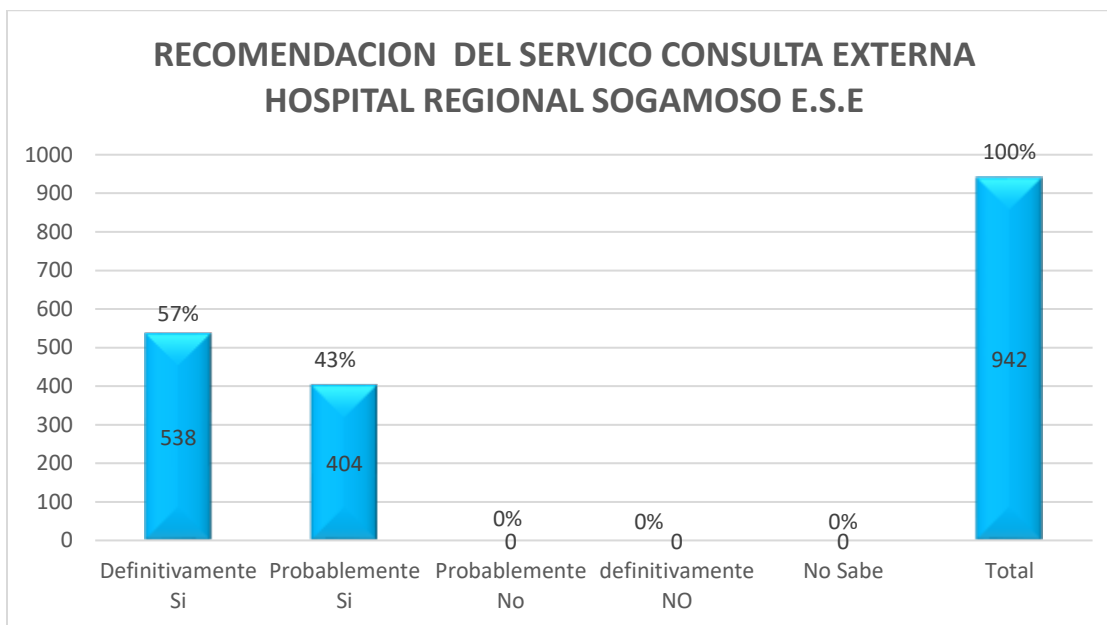
Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable frente a la atención brindada en el servicio de Consulta Externa, destacándose la calidad de la atención médica y del personal asistencial, el trato digno y respetuoso, la orientación suministrada a los usuarios, el compromiso del talento humano y las estrategias institucionales orientadas a la humanización y al mejoramiento continuo de la atención.

Aunque el indicador de satisfacción se mantiene por encima del 99 %, la mayor concentración de respuestas en la categoría "Buena" (90 %) frente a "Muy Buena" (9 %), así como el 1 % de usuarios que calificó la atención como "Regular", representan oportunidades para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios. En este sentido, es recomendable mantener acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, brindar información clara y oportuna durante el proceso asistencial y continuar promoviendo una atención humanizada, segura y centrada en las necesidades de los usuarios.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño altamente satisfactorio, alcanzando un indicador de satisfacción del 99,36 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y a la excelencia institucional.

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 49

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.9

Durante el mes de julio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar el servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 942 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar el servicio. Del total de encuestados, 538 usuarios (57 %) respondieron "Definitivamente Sí", mientras que 404 usuarios (43 %) indicaron "Probablemente Sí". No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una alta confianza de los usuarios en la calidad de la atención recibida y evidencian el reconocimiento al compromiso institucional con la prestación de servicios oportunos, seguros y humanizados. Asimismo, ponen de manifiesto la adecuada labor desarrollada por el talento humano en aspectos relacionados con la atención al usuario, la orientación brindada durante el proceso asistencial, el trato digno y respetuoso y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los pacientes.

Si bien el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, se observa que el 43 % 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 49

manifestó que "Probablemente Sí" recomendaría el servicio. Este comportamiento representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario mediante estrategias orientadas a optimizar la oportunidad en la atención, fortalecer la comunicación entre el personal asistencial y los pacientes, brindar información clara y oportuna durante el proceso de consulta y continuar consolidando las acciones institucionales de humanización y mejoramiento continuo.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la confianza de los usuarios en los servicios prestados y fortalece la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de sus procesos.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = 140

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

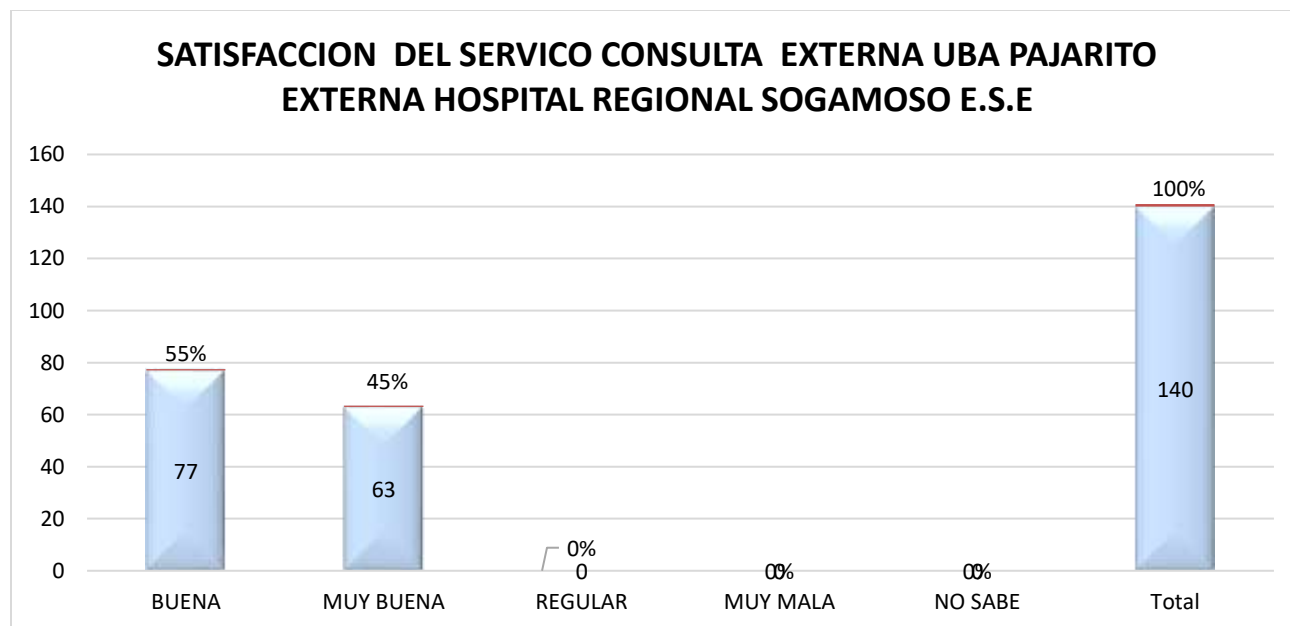


Grafico No. 10

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 19 de 49

Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 140 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

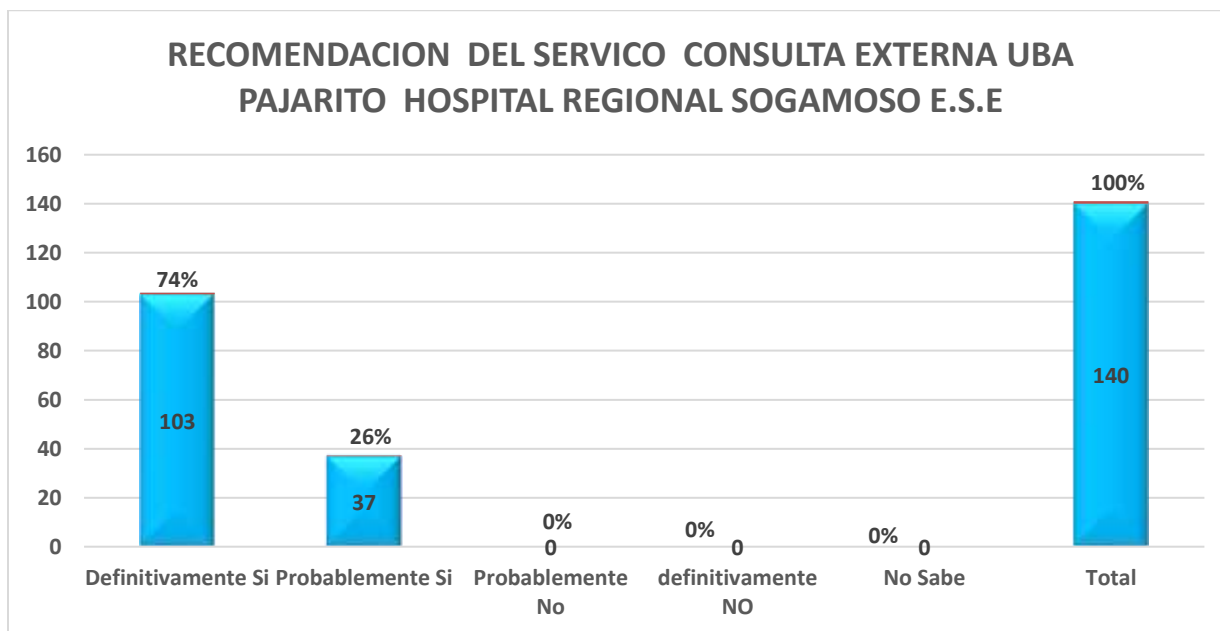
Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 77 usuarios (55 %) calificaron el servicio como "Buena", mientras que 63 usuarios (45 %) lo calificaron como "Muy Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Pajarito, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de la atención, el trato digno y respetuoso, la accesibilidad a los servicios, la orientación suministrada por el personal de salud y el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, oportuna y humanizada. Aunque el indicador de satisfacción alcanzó el 100 %, la mayor proporción de respuestas se concentró en la categoría "Buena" (55 %), mientras que el 45 % de los usuarios calificó la atención como "Muy Buena". Este comportamiento representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario mediante acciones orientadas a optimizar la comunicación, fortalecer la información brindada durante la atención, promover una atención más personalizada y consolidar las estrategias de humanización y mejoramiento continuo, con el propósito de incrementar las valoraciones de excelencia.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza de la comunidad en los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud de calidad, seguros, humanizados y centrados en las necesidades 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 20 de 49

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No. 11

Durante el mes de julio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios de la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de 140 usuarios.

Los resultados evidencian un excelente nivel de recomendación, dado que el 100 % de los usuarios manifestó una intención favorable de recomendar los servicios de la institución. Del total de los encuestados, 103 usuarios (74 %) respondieron "Definitivamente Sí", mientras que 37 usuarios (26 %) indicaron "Probablemente Sí". No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Estos resultados reflejan una alta confianza de la comunidad en los servicios prestados por la UBA Pajarito y evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia la calidad de la atención, la accesibilidad de los servicios, el trato digno y humanizado, la orientación brindada por el personal de salud y el compromiso institucional con la prestación de una atención segura, oportuna y centrada en las necesidades de la población.

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 21 de 49

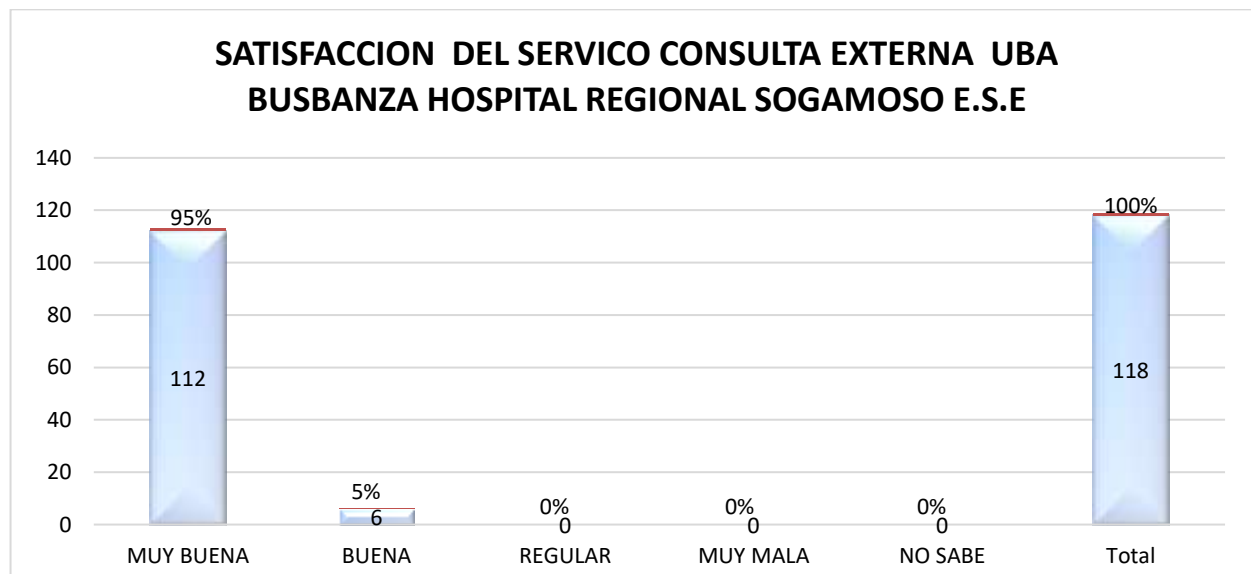
Aunque el indicador de recomendación alcanzó el 100 %, el hecho de que el 26 % de los usuarios haya seleccionado la opción "Probablemente Sí" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia de atención. En este sentido, es pertinente mantener acciones orientadas a optimizar la comunicación con los usuarios, fortalecer la información suministrada durante el proceso asistencial, mejorar la oportunidad en la atención y consolidar las estrategias de humanización, calidad y atención centrada en el usuario, con el propósito de incrementar la proporción de usuarios que expresen una recomendación plenamente favorable.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de recomendación del 100 %, resultado que evidencia la confianza y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el mejoramiento continuo, la excelencia en la atención y la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y de alta calidad.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

Encuestas realizadas en el servicio de consulta externa total = **118**

¿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 julio de 2026 se aplicaron 118 encuestas de satisfacción a 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 22 de 49

atendidos en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., con el propósito de evaluar la percepción frente a la calidad de la atención recibida.

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó la atención de manera favorable. Del total de las encuestas aplicadas, 112 usuarios (95 %) calificaron la atención como "Muy Buena", mientras que 6 usuarios (5 %) la calificaron como "Buena". No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy mala" ni "No sabe".

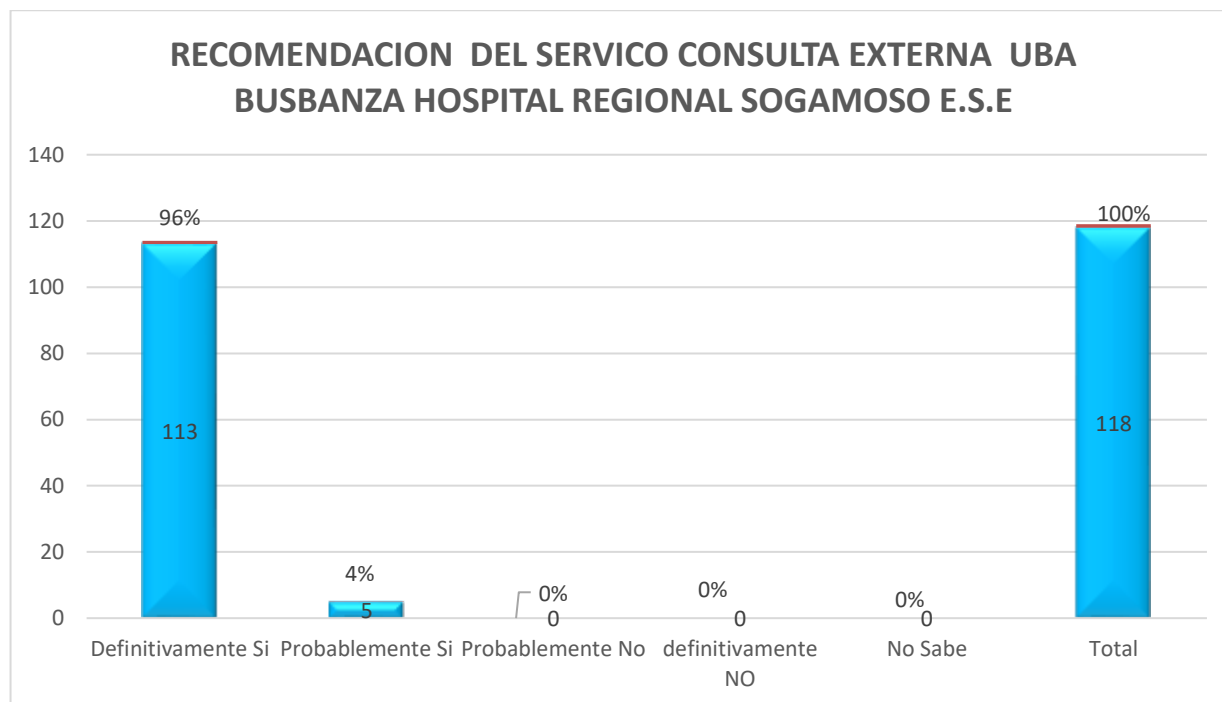
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención brindada en la UBA Busbanza, evidenciando fortalezas relacionadas con la calidad de los servicios, la oportunidad en la atención, el trato digno y humanizado, la accesibilidad a los servicios de salud, la orientación brindada por el personal y el compromiso del talento humano con una atención centrada en las necesidades de los usuarios.

El predominio de la categoría "Muy Buena" (95 %) demuestra un alto nivel de satisfacción y constituye un reconocimiento al trabajo desarrollado por el equipo asistencial y administrativo de la Unidad. Aunque el indicador alcanzó el 100 %, la presencia de un reducido porcentaje de respuestas en la categoría "Buena" (5 %) representa una oportunidad para mantener y fortalecer las estrategias de mejoramiento continuo, consolidando acciones orientadas a preservar los altos estándares de calidad, humanización y seguridad del paciente, así como a promover una experiencia de atención cada vez más satisfactoria.

En términos generales, la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza presenta durante el mes de julio de 2026 un desempeño sobresaliente, alcanzando un indicador de satisfacción del 100 %, resultado que evidencia la confianza y satisfacción de los usuarios con los servicios prestados y reafirma el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de alta calidad, orientados al mejoramiento continuo y al bienestar de la comunidad atendida.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 23 de 49

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



GRAFICA No.13

Durante el mes de julio de 2026 se evaluó la disposición de los usuarios para recomendar los servicios prestados en la Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a un total de **118 usuarios**.

Los resultados evidencian un **excelente nivel de recomendación**, dado que el **100 % de los usuarios** manifestó una intención favorable de recomendar los servicios de la institución. Del total de los encuestados, **113 usuarios (96 %)** respondieron "**Definitivamente Sí**", mientras que **5 usuarios (4 %)** indicaron "**Probablemente Sí**". No se registraron respuestas en las categorías "**Probablemente No**", "**Definitivamente No**" ni "**No sabe**".

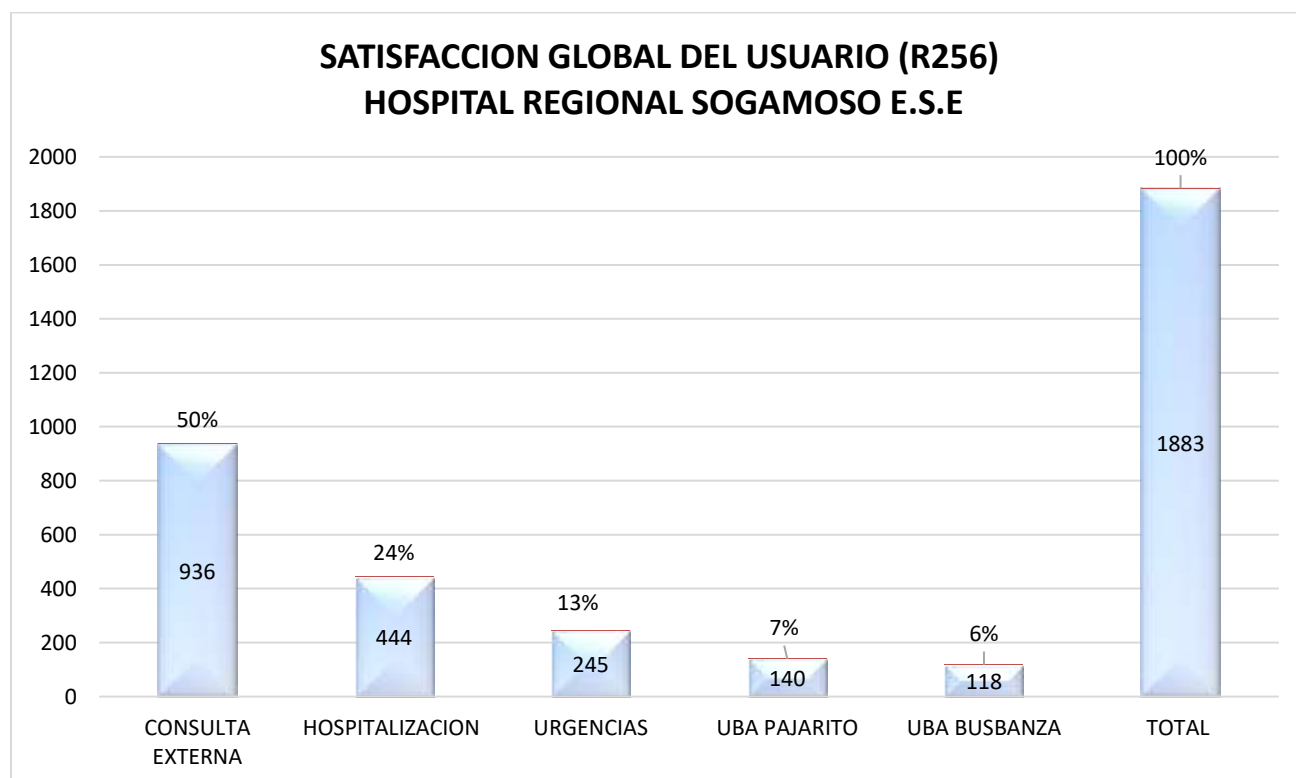
Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva de los usuarios frente a la atención recibida y evidencian el alto grado de confianza depositado en los servicios prestados por la UBA Busbanza. Asimismo, constituyen un reconocimiento al compromiso del talento humano con la prestación de una atención segura, oportuna, humanizada y centrada en las necesidades de la comunidad.

El predominio de la categoría "**Definitivamente Sí**" (**96 %**) demuestra un elevado nivel de

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 24 de 49

aceptación y confianza por parte de los usuarios, fortaleciendo la imagen institucional y consolidando a la UBA Busbanza como un punto de atención con altos estándares de calidad. Aunque un **4 %** de los usuarios manifestó que **"Probablemente Sí"** recomendaría el servicio, este resultado representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de mejoramiento continuo, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, la orientación al usuario, la oportunidad en la atención y las acciones de humanización, con el fin de mantener e incrementar los niveles de excelencia alcanzados.

SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO (R256)



La Gráfica N.º 14

La siguiente distribución presenta las 1.883 respuestas favorables (categorías "Muy Buena" y "Buena") obtenidas durante la medición de satisfacción correspondiente al mes de julio de 2026, permitiendo identificar la participación de cada servicio en la satisfacción global de los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 25 de 49

Del total de 1.900 encuestas aplicadas, 1.883 usuarios calificaron la atención recibida en las categorías "Muy Buena" y "Buena", alcanzando un índice global de satisfacción del 99,11 %, resultado que evidencia una percepción altamente favorable frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

- **Consulta Externa (936 usuarios – 50 %)**

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando la mitad de las respuestas positivas obtenidas durante el periodo evaluado. Este comportamiento está relacionado con el alto volumen de atención que caracteriza este servicio y evidencia una percepción positiva respecto a la calidad de la atención, el trato recibido, la orientación brindada y la respuesta a las necesidades de los usuarios.

- **Hospitalización (444 usuarios – 24 %)**

El servicio de Hospitalización aporta cerca de una cuarta parte de las respuestas favorables registradas en la medición, reflejando altos niveles de satisfacción asociados con la atención integral brindada durante la estancia hospitalaria, el acompañamiento del equipo asistencial, el trato humanizado y las acciones institucionales orientadas a garantizar una atención segura y centrada en el paciente.

- **Urgencias (245 usuarios – 13 %)**

El servicio de Urgencias representa el 13 % de las respuestas favorables. Teniendo en cuenta la complejidad y la dinámica propia de este servicio, los resultados evidencian una percepción positiva frente a la atención recibida, el trato digno, la disposición del talento humano y la capacidad de respuesta durante el proceso asistencial.

- **Unidad Básica de Atención (UBA) Pajarito (140 usuarios – 7 %)**

La UBA Pajarito aporta el 7 % de las respuestas favorables, reflejando la aceptación de los usuarios frente a la atención recibida y evidenciando el compromiso del personal con la prestación de servicios oportunos, seguros, accesibles y centrados en las necesidades de la comunidad.

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 26 de 49

- **Unidad Básica de Atención (UBA) Busbanza (118 usuarios – 6 %)**

La UBA Busbanza representa el 6 % de las respuestas favorables, destacándose por mantener una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, quienes valoran favorablemente la calidad de la atención, la oportunidad en los servicios, el trato humanizado y el compromiso del talento humano.

En términos generales, los resultados evidencian un índice global de satisfacción del 99,11 %, reflejando el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad. Asimismo, estos hallazgos constituyen un insumo fundamental para el seguimiento de los indicadores institucionales, la formulación de acciones de mejoramiento y el fortalecimiento de la experiencia de los usuarios en todos los servicios y puntos de atención.

Conclusiones Generales de satisfacción global:

- Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 1.900 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza, constituyendo una muestra representativa para evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados.
- Del total de encuestas aplicadas, 1.883 usuarios calificaron la atención en las categorías "Muy Buena" y "Buena", alcanzando un índice global de satisfacción del 99,11 %, resultado que evidencia una percepción altamente favorable de los servicios ofrecidos por la institución.
- La mayor proporción de respuestas favorables se concentró en Consulta Externa (936 usuarios – 50 %) y Hospitalización (444 usuarios – 24 %), seguidos por Urgencias (245 usuarios – 13 %), la Unidad Básica de Atención Pajarito (140 usuarios – 7 %) y la Unidad Básica de Atención Busbanza (118 usuarios – 6 %), lo que confirma la importancia estratégica de estos servicios en la percepción global de los usuarios.

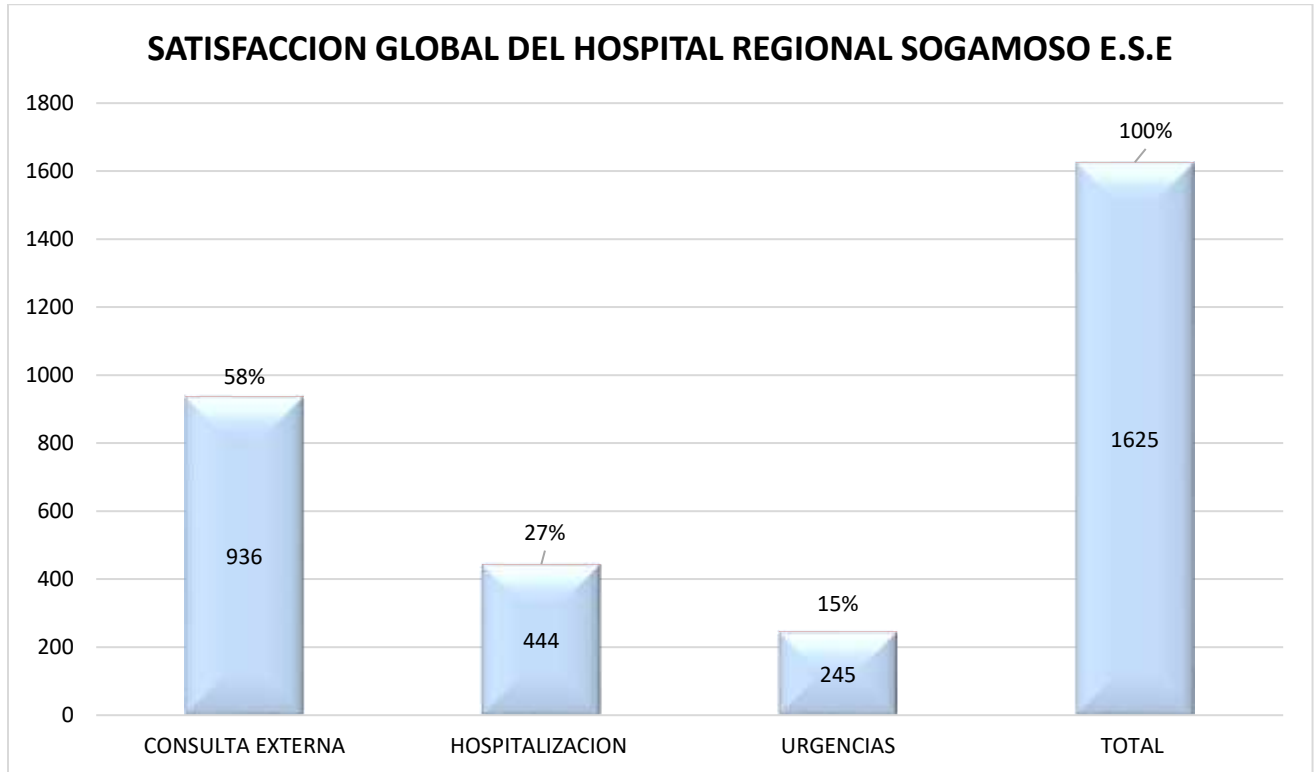
	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 27 de 49

- Los resultados obtenidos reflejan el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad, evidenciando el trabajo articulado del talento humano asistencial y administrativo para fortalecer la experiencia de los usuarios y sus familias.
- La totalidad de los servicios evaluados alcanzó niveles de satisfacción iguales o superiores al 98 %, destacándose las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza, así como la UCIN, la UCIA y Salas de Cirugía, que obtuvieron un 100 % de satisfacción dentro de las encuestas aplicadas. Estos resultados evidencian el cumplimiento de los estándares institucionales de calidad y humanización.
- La evaluación de la intención de recomendar la institución alcanzó un resultado del 99,68 %, ya que 1.894 de los 1.900 usuarios encuestados manifestaron que "Definitivamente Sí" o "Probablemente Sí" recomendarían los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., reflejando un elevado nivel de confianza y aceptación por parte de los usuarios.
- El análisis por servicio permitió identificar fortalezas relacionadas con el trato digno y humanizado, la atención brindada por el talento humano, la seguridad del paciente, la accesibilidad a los servicios y la calidad de la información suministrada. De igual manera, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la comunicación con los usuarios y sus familias, optimizar la oportunidad en algunos procesos asistenciales y administrativos y continuar promoviendo una atención centrada en las necesidades y expectativas de la población.
- La medición realizada constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales, permitiendo realizar seguimiento a los indicadores de calidad, evaluar el impacto de las acciones de mejoramiento implementadas y orientar nuevas estrategias encaminadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Política de Humanización y la Seguridad del Paciente.
- En términos generales, los resultados obtenidos durante el periodo evaluado ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el fortalecimiento permanente de la calidad de los servicios de salud, contribuyendo a

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 28 de 49

consolidar la confianza, la satisfacción y la fidelización de los usuarios y sus familias.

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



Grafica No.15

La Gráfica N.º 15 presenta la distribución de las respuestas favorables obtenidas en los principales servicios hospitalarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. durante el mes de mayo de 2026, correspondiente a un total de 1.625 usuarios que calificaron la atención recibida en las categorías "Muy Buena" y "Buena".

➤ Consulta Externa

Número de usuarios satisfechos: 936

Participación: 58 %

Consulta Externa concentra la mayor proporción de usuarios con percepción favorable, representando más de la mitad de las respuestas positivas registradas en los servicios hospitalarios. Este comportamiento refleja el alto volumen de atención que caracteriza al

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 29 de 49

servicio y su influencia directa sobre la percepción global de calidad institucional. Los resultados evidencian una valoración positiva de los usuarios respecto a la atención recibida, el trato humanizado y el compromiso del talento humano.

Hospitalización

Número de usuarios satisfechos: 444

Participación: 27 %

El servicio de Hospitalización constituye el segundo mayor aporte a la satisfacción global, concentrando el 27 % de las respuestas favorables. La percepción positiva de los usuarios evidencia fortalezas relacionadas con la atención integral, el acompañamiento permanente del equipo asistencial, la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados brindados durante la estancia hospitalaria.

Urgencias

Número de usuarios satisfechos: 245

Participación: 15 %

El servicio de Urgencias aporta el 15 % de las respuestas favorables registradas en el periodo evaluado. Teniendo en cuenta la complejidad y la dinámica propia del servicio, los resultados reflejan una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención, la capacidad de respuesta del personal y el trato digno y humanizado ofrecido a los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

El presente análisis se fundamenta en un total de 1.625 respuestas favorables, correspondientes a las categorías "Muy Buena" y "Buena", obtenidas en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias durante el mes de julio de 2026. Estos resultados permiten evaluar de manera integral la percepción de los usuarios frente a la calidad de 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 30 de 49

atención brindada en los principales servicios asistenciales del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

La distribución de las respuestas favorables evidencia que Consulta Externa concentra 936 respuestas (58%), seguida por Hospitalización con 444 respuestas (27%) y Urgencias con 245 respuestas (15%). Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención continúan siendo los principales determinantes de la satisfacción institucional y de la experiencia del usuario.

Los resultados reflejan un elevado nivel de aceptación y confianza por parte de los usuarios, evidenciando una percepción ampliamente favorable frente a la atención recibida. En particular, los servicios de Consulta Externa y Hospitalización concentran la mayor proporción de respuestas positivas, debido a su alta representatividad dentro de la muestra y al impacto que tienen en la percepción global de la calidad institucional.

De manera integral, los hallazgos evidencian el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y de calidad, así como con el fortalecimiento permanente de las estrategias de mejoramiento continuo orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

La evaluación correspondiente al mes de julio de 2026 confirma que la institución mantiene altos niveles de satisfacción en los principales servicios hospitalarios, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una institución comprometida con la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 31 de 49

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

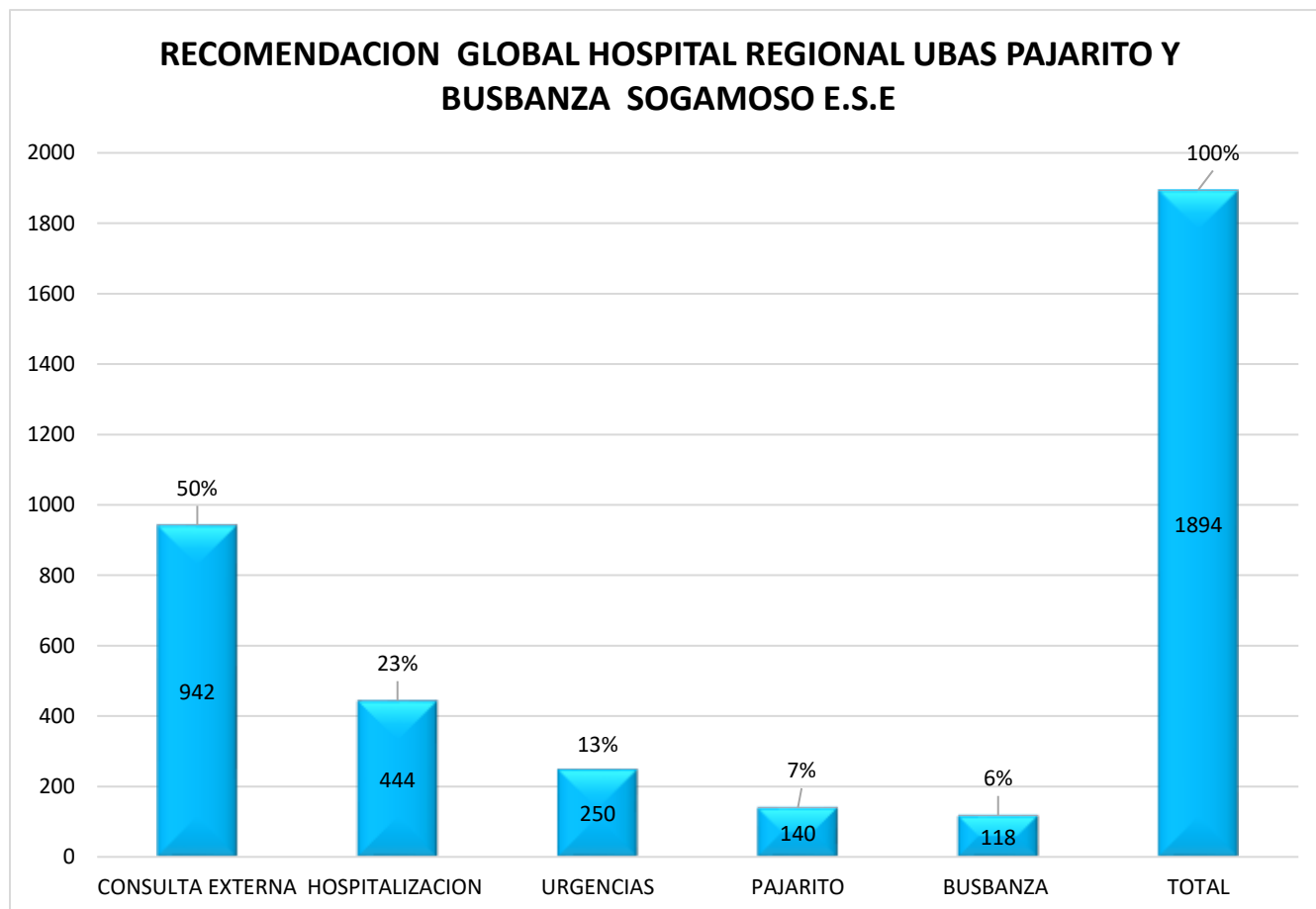


GRAFICO NO. 16

El presente análisis de la Recomendación Global se fundamenta en 1.894 respuestas favorables, correspondientes a las opciones "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí", obtenidas durante la aplicación de las encuestas de satisfacción en el mes de julio de 2026. Este indicador permite evaluar el nivel de confianza de los usuarios y su disposición para recomendar los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

La distribución de las respuestas favorables evidencia que Consulta Externa concentra 942 recomendaciones (50%), seguida por Hospitalización con 444 recomendaciones (23%), Urgencias con 250 recomendaciones (13%), la Unidad Básica de Atención Pajarito con 140

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 32 de 49

recomendaciones (7%) y la Unidad Básica de Atención Busbanza con 118 recomendaciones (6%).

Esta distribución confirma que los servicios con mayor volumen de atención son los que ejercen una mayor influencia sobre la percepción institucional y sobre la intención de los usuarios de recomendar los servicios recibidos. No obstante, los resultados obtenidos en todos los puntos de atención evidencian una percepción altamente favorable, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención brindada.

✓ **Consulta Externa**

Usuarios que recomendarían el servicio: 942

Participación: 50%

Consulta Externa constituye el principal aportante al indicador de recomendación institucional, concentrando la mitad de las respuestas favorables obtenidas durante el periodo evaluado. Su alto volumen de atención y el contacto permanente con los usuarios fortalecen la percepción positiva de la institución y consolidan este servicio como un eje estratégico para la satisfacción y fidelización de los usuarios.

✓ **Hospitalización**

Usuarios que recomendarían el servicio: 444

Participación: 23%

El servicio de Hospitalización representa cerca de una cuarta parte de las recomendaciones obtenidas, evidenciando la confianza de los usuarios en la atención recibida durante su estancia hospitalaria. La calidad del cuidado asistencial, el acompañamiento permanente y el trato humanizado constituyen factores determinantes en esta percepción favorable.

✓ **Urgencias**

Usuarios que recomendarían el servicio: 250

Participación: 13%

Urgencias aporta el 13% de las recomendaciones favorables registradas en el periodo

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 33 de 49

evaluado. Los resultados reflejan una percepción positiva frente a la capacidad de respuesta del servicio, la atención brindada por el talento humano y el compromiso institucional con la prestación de servicios oportunos y seguros.

✓ **Unidad Básica de Atención Pajarito**

Usuarios que recomendarían el servicio: 140

Participación: 7%

La Unidad Básica de Atención Pajarito contribuye de manera significativa al indicador institucional de recomendación, evidenciando la confianza de los usuarios en la calidad de los servicios prestados y en la atención brindada por el equipo de salud.

✓ **Unidad Básica de Atención Busbanza**

Usuarios que recomendarían el servicio: 118

Participación: 6%

La Unidad Básica de Atención Busbanza mantiene una participación importante dentro del consolidado institucional, reflejando una percepción altamente favorable y la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, aspecto que fortalece la imagen institucional en el área de influencia rural.

La distribución por servicios evidencia que la recomendación institucional se sustenta principalmente en Consulta Externa (50%) y Hospitalización (23%), sin desconocer el aporte estratégico de Urgencias (13%), la UBA Pajarito (7%) y la UBA Busbanza (6%), las cuales contribuyen de manera significativa a la percepción positiva de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida, fortaleciendo la reputación institucional y consolidando al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la calidad, la seguridad del paciente, la humanización de la atención y el mejoramiento continuo de sus procesos.

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 34 de 49

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

Alta disposición para recomendar los servicios: De las 1.900 encuestas aplicadas durante el mes de julio de 2026, 1.894 usuarios manifestaron una intención favorable de recomendación, correspondiente a las opciones "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí", lo que evidencia un elevado nivel de confianza, satisfacción y fidelización hacia la institución.

Consulta Externa como principal impulsor de la recomendación: Con 942 respuestas favorables (50%), este servicio continúa siendo el principal contribuyente al indicador institucional de recomendación, debido a su alto volumen de atención y a la percepción positiva de los usuarios respecto a la calidad y oportunidad del servicio.

Servicios de alta complejidad con excelente aceptación: Hospitalización (444 respuestas; 23%) y Urgencias (250 respuestas; 13%) mantienen una participación significativa dentro del indicador global de recomendación, reflejando la confianza de los usuarios en la atención recibida, el profesionalismo del talento humano y la capacidad resolutoria de la institución.

Aporte de las Unidades Básicas de Atención: La UBA Pajarito (140 respuestas; 7%) y la UBA Busbanza (118 respuestas; 6%) contribuyen al fortalecimiento del indicador institucional de recomendación, evidenciando la consistencia en la prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad y enfoque humanizado en los diferentes puntos de atención.

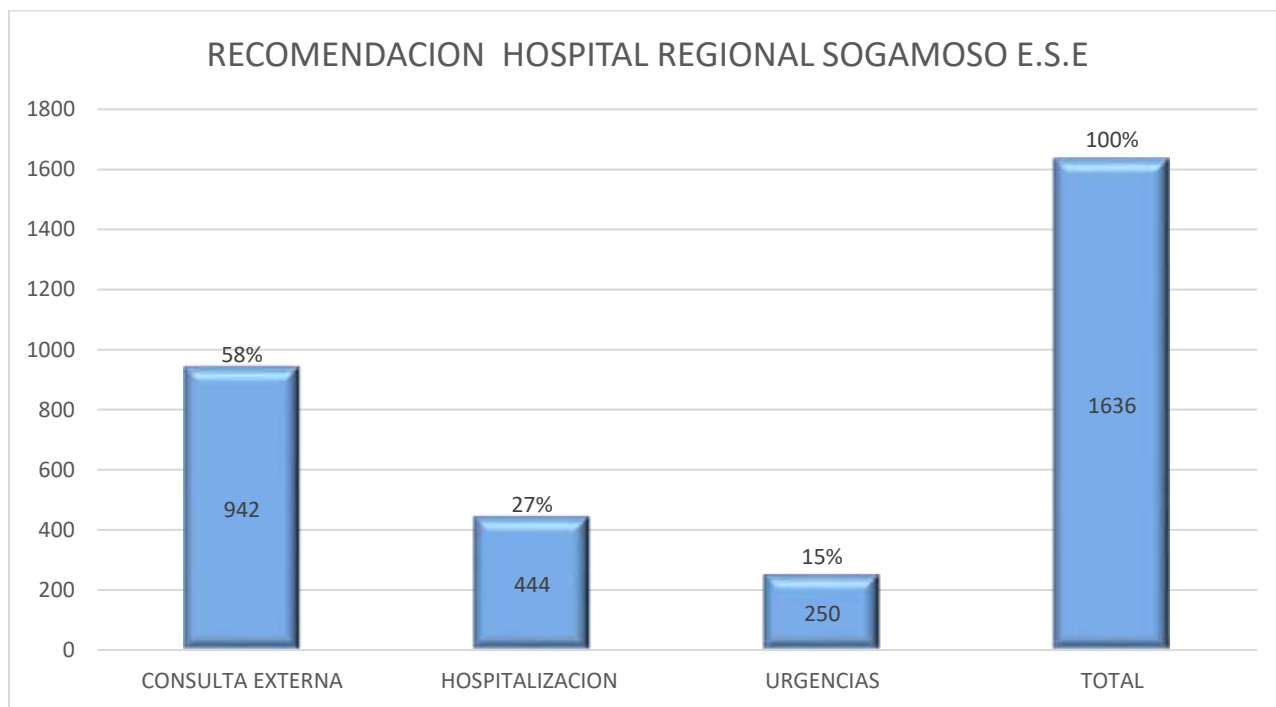
La recomendación como indicador de confianza institucional: Los resultados obtenidos reflejan una elevada confianza de los usuarios en los servicios prestados y fortalecen la imagen institucional del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. como una entidad comprometida con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en el usuario.

En términos generales, los resultados evidencian una excelente disposición 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 35 de 49

para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención, alcanzando un 99,68% de recomendación positiva (1.894 de 1.900 encuestas). Este comportamiento demuestra el impacto favorable de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

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



El análisis de la recomendación global de los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se fundamenta en un total de 1.636 respuestas positivas de recomendación, correspondientes a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, las cuales representan la intención de los usuarios de recomendar la institución a familiares y conocidos.

La distribución de las recomendaciones evidencia que Consulta Externa concentra 942 respuestas (58%), consolidándose como el servicio con mayor aporte a la recomendación

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 36 de 49

institucional, debido a su alto volumen de atención y al contacto permanente con los usuarios. Le sigue el servicio de Hospitalización, con 444 recomendaciones (27%), reflejando la confianza generada durante la estancia hospitalaria y la calidad de la atención brindada por el equipo asistencial.

Por su parte, el servicio de Urgencias aporta 250 recomendaciones (15%), porcentaje que demuestra una percepción favorable frente a la capacidad de respuesta, la oportunidad en la atención y el trato humanizado ofrecido en un servicio caracterizado por la atención de pacientes en condiciones de mayor complejidad y prioridad.

La distribución observada confirma que la recomendación institucional está sustentada en estos tres servicios, los cuales concentran la totalidad de las respuestas analizadas para la sede principal y representan las áreas de mayor interacción con los usuarios.

En términos generales, los resultados evidencian un alto nivel de confianza y satisfacción, reflejado en la disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Este comportamiento fortalece la imagen institucional y demuestra el impacto positivo de las estrategias implementadas en materia de calidad, seguridad del paciente, humanización y mejoramiento continuo.

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 37 de 49

Los resultados del mes de julio de 2026 evidencian que los usuarios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. mantienen una elevada disposición a recomendar los servicios recibidos. Este comportamiento refleja la confianza depositada en la institución, el reconocimiento a la calidad de la atención y el compromiso permanente del hospital con la prestación de servicios seguros, oportunos, humanizados y centrados en las necesidades de los usuarios.

TOTAL, DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES DE JULIO 2026

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
Urgencias	250
Hospitalización	450
Consulta Externa	942
UBA Busbanza	140
UBA Pajarito	118
TOTAL	1.900

La información recopilada a partir de las 1.900 encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de julio de 2026 evidencia un alto nivel de aceptación y satisfacción frente a los servicios prestados por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto en la sede principal como en las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza.

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

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 38 de 49

La distribución de la muestra permitió obtener una visión integral de la experiencia de los usuarios. Consulta Externa concentró el mayor número de encuestas con 942 (50%), seguida de Hospitalización con 450 (24%), Urgencias con 250 (13%), UBA Busbanza con 140 (7%) y UBA Pajarito con 118 (6%), evidenciando que los servicios de mayor volumen de atención continúan ejerciendo una influencia significativa en la percepción global de la calidad institucional.

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

Es importante señalar que el proceso de medición de la satisfacción durante el periodo evaluado se desarrolló con una capacidad operativa limitada, debido a que el equipo de Humanización no cuenta con el personal suficiente para realizar la aplicación de encuestas en la totalidad de los servicios, jornadas y sedes de atención. Esta situación constituye una limitación para ampliar la cobertura de la medición; sin embargo, las 1.900 encuestas aplicadas proporcionan una base de información representativa que permite analizar la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones institucionales. En este sentido, se considera prioritario fortalecer el recurso humano destinado a esta actividad, con el fin de incrementar la cobertura, garantizar una medición más amplia y robustecer el seguimiento de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

SERVICIO DE URGENCIAS

- Encuestas realizadas: 250.
- Satisfacción: 98 % positiva; "Muy Buena" (46 %; 116 usuarios), "Buena" (52 %; 129 usuarios) y "Regular" (2 %; 5 usuarios). No se registraron calificaciones en las categorías "Mala", "Muy 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 39 de 49

- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (94 %; 235 usuarios) y "Probablemente Sí" (6 %; 15 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, el servicio de Urgencias alcanzó un 98 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. Los resultados reflejan la confianza en la atención recibida, destacando la oportunidad del servicio, el trato humanizado y el compromiso del talento humano. Aunque se registró un 2 % de valoraciones en la categoría "Regular", la percepción general continúa siendo positiva, constituyendo una oportunidad para fortalecer la experiencia del usuario y consolidar niveles aún más altos de satisfacción.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	368
UCI NEONATAL	16
UCI ADULTOS	8
SALAS DE CIRUGIA	58
TOTAL, HOSPITALIZACION GENERAL	450

- Encuestas realizadas: 450.
- Satisfacción: 99 % positiva; "Muy Buena" (20 %; 88 usuarios), "Buena" (79 %; 356 usuarios) y "Regular" (1 %; 6 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 99,8 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (69 %; 309 usuarios) y "Probablemente Sí" (31 %; 140 usuarios). Se registró 1 usuario (0,2 %) en la categoría "No sabe". No se presentaron respuestas en las categorías "Probablemente No" ni "Definitivamente No".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, el servicio de Hospitalización General evidenció un alto nivel de satisfacción y una intención de recomendación cercana al 100 %, reflejando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención, el trato humanizado y el

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 40 de 49

acompañamiento brindado durante la estancia hospitalaria. La mínima proporción de respuestas en las categorías "Regular" y "No sabe" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la comunicación con los usuarios y consolidar los altos estándares de calidad en la atención.

UCI NEONATAL

- Encuestas realizadas: 16.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (69 %; 11 usuarios) y "Buena" (31 %; 5 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Muy Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, la UCI Neonatal alcanzó un 100 % de satisfacción, reflejando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios y sus familias. Estos resultados evidencian la calidad de la atención brindada, el cuidado especializado y el trato humanizado del equipo asistencial, consolidando al servicio como un referente institucional en la atención integral del paciente neonatal.

UCI ADULTOS

UCI ADULTOS

- Encuestas realizadas: 8.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (75 %; 6 usuarios) y "Buena" (25 %; 2 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, la UCI Adultos alcanzó un 100 % de satisfacción, reflejando la confianza de los usuarios y sus familias en la atención recibida. Los resultados evidencian la calidad del cuidado brindado, el compromiso del equipo interdisciplinario y el enfoque humanizado en la atención de pacientes en estado crítico, consolidando al servicio como un referente institucional en seguridad y excelencia asistencial.

SALAS DE CIRUGÍA

- Encuestas realizadas: 58.

	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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 41 de 49

- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (3 %; 2 usuarios) y "Buena" (97 %; 56 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, el servicio de Salas de Cirugía alcanzó un 100 % de satisfacción, concentrando la totalidad de las respuestas en las categorías "Muy Buena" y "Buena". Estos resultados evidencian una percepción altamente favorable frente a la calidad de la atención, el cumplimiento de los protocolos de seguridad, el trato humanizado y el acompañamiento brindado por el equipo asistencial, fortaleciendo la confianza de los usuarios en el proceso quirúrgico y en los servicios prestados.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- Encuestas realizadas: 942.
- Satisfacción: 99 % positiva; "Muy Buena" (9 %; 88 usuarios), "Buena" (90 %; 848 usuarios) y "Regular" (1 %; 6 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (57 %; 538 usuarios) y "Probablemente Sí" (43 %; 404 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, el servicio de Consulta Externa presentó un 99 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, consolidándose como el servicio con el mayor número de usuarios encuestados. Los resultados reflejan una percepción altamente favorable frente a la calidad de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios, el trato humanizado y el compromiso del talento humano. La presencia de un reducido 1 % de respuestas en la categoría "Regular" representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y avanzar hacia niveles aún más altos de satisfacción.

SERVICIO DE UBA PAJARITO

- Encuestas realizadas: 140.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Buena" (55 %; 77 usuarios) y "Muy Buena" (45 %; 63 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 42 de 49

- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (74 %; 103 usuarios) y "Probablemente Sí" (26 %; 37 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, la Unidad Básica de Atención Pajarito alcanzó un 100 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida. Los resultados reflejan el compromiso del talento humano con la prestación de servicios oportunos, humanizados y centrados en las necesidades de la comunidad, fortaleciendo la confianza de los usuarios y consolidando a la UBA Pajarito como un punto de atención con altos estándares de calidad.

SERVICIO DE UBA BUSBANZA

- Encuestas realizadas: 118.
- Satisfacción: 100 % positiva; "Muy Buena" (95 %; 112 usuarios) y "Buena" (5 %; 6 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Regular", "Mala", "Muy Mala" ni "No sabe".
- Recomendación: 100 % de intención positiva; "Definitivamente Sí" (96 %; 113 usuarios) y "Probablemente Sí" (4 %; 5 usuarios). No se registraron respuestas en las categorías "Probablemente No", "Definitivamente No" ni "No sabe".

Observación: Durante el mes de julio de 2026, la Unidad Básica de Atención Busbanza alcanzó un 100 % de satisfacción y un 100 % de intención positiva de recomendación, reflejando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. Los resultados evidencian la calidad de la atención, el trato humanizado, la oportunidad en la prestación de los servicios y el compromiso del talento humano, fortaleciendo la confianza de la comunidad y consolidando a la UBA Busbanza como un referente de calidad dentro de la red de atención del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Satisfacción Global del Usuario (R256)

Durante el mes de julio de 2026, y según la información consolidada de las encuestas 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 43 de 49

satisfacción aplicadas en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se obtuvieron 1.883 respuestas positivas correspondientes a las categorías "Muy Buena" y "Buena", de un total de 1.900 encuestas realizadas, lo que representa un índice global de satisfacción del 99,1 %.

La Consulta Externa concentró la mayor proporción de respuestas positivas con 936 usuarios (50 %), consolidándose como el principal determinante de la satisfacción institucional. Le siguen Hospitalización con 444 respuestas positivas (24 %), Urgencias con 245 (13 %), UBA Pajarito con 140 (7 %) y UBA Busbanza con 118 (6 %).

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

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

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

De un total de 1.625 respuestas positivas de satisfacción correspondientes a los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., la distribución por servicio evidencia que Consulta Externa concentra 936 respuestas (58 %), consolidándose como el principal contribuyente a la satisfacción global institucional. Le siguen Hospitalización con 444 respuestas (27 %) y Urgencias con 245 respuestas (15 %).

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 44 de 49

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

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

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

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

De un total de 1.900 encuestas de recomendación aplicadas durante el mes de julio de 2026, la distribución de las 1.894 respuestas positivas (categorías "Definitivamente Sí" y "Probablemente Sí") por servicio fue la siguiente:

- ✓ Consulta Externa: 942 respuestas (50 %)
- ✓ Hospitalización: 444 respuestas (23 %)
- ✓ Urgencias: 250 respuestas (13 %)
- ✓ UBA Pajarito: 140 respuestas (7 %)
- ✓ UBA Busbanza: 118 respuestas (6 %)

Los resultados evidencian que Consulta Externa se consolida como el principal motor de 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 45 de 49

recomendación institucional, concentrando la mitad de las respuestas favorables y reflejando la confianza de los usuarios en la atención recibida. Su alto volumen de atención y el contacto permanente con la comunidad la convierten en un factor determinante para el fortalecimiento de la imagen y reputación institucional.

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa en la intención de recomendación, evidenciando una percepción favorable relacionada con la calidad de la atención, la capacidad resolutive, el trato humanizado y el compromiso del talento humano con la prestación de servicios seguros y oportunos.

Asimismo, las Unidades Básicas de Atención de Pajarito y Busbanza contribuyen positivamente al fortalecimiento de la confianza institucional, demostrando consistencia en la calidad de los servicios, la accesibilidad y la atención brindada a la población de su área de influencia.

En términos generales, los resultados muestran una alta disposición de los usuarios para recomendar los servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., alcanzando 1.894 respuestas positivas, equivalentes al 99,7 % del total de encuestas aplicadas. Este comportamiento fortalece la reputación institucional y evidencia el compromiso permanente del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

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

Durante el mes de julio de 2026 se registraron 1.636 respuestas positivas de recomendación en los servicios de la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., distribuidas de la siguiente manera:

- Consulta Externa: 942 respuestas (58 %)
- Hospitalización: 444 respuestas (27 %)

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 46 de 49

➤ Urgencias: 250 respuestas (15 %)



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

Por su parte, los servicios de Hospitalización y Urgencias mantienen una participación significativa dentro de la recomendación global, reflejando experiencias positivas relacionadas con la atención integral, el acompañamiento durante el proceso asistencial, la oportunidad en la prestación de los servicios y el trato humanizado brindado por el talento humano.

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

En términos generales, la sede principal del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. alcanzó un 99,6 % de recomendación positiva (1.636 de 1.642 encuestas), evidenciando altos niveles de confianza, aceptación y fidelización por parte de los usuarios. Estos resultados respaldan el compromiso institucional con la prestación de servicios de salud seguros, oportunos, humanizados y centrados en el usuario, así como con el fortalecimiento permanente de la calidad y el mejoramiento continuo.

5. CONCLUSIONES

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

 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 JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 47 de 49

❖ Durante el mes de julio de 2026 se aplicaron 1.805 encuestas de satisfacción y recomendación, cuyos resultados evidencian una percepción ampliamente favorable de los usuarios, alcanzando un 99,3 % de satisfacción positiva y un 99,3 % de intención positiva de recomendación, lo que demuestra el reconocimiento de la comunidad hacia la atención brindada por la institución.

❖ Consulta Externa se consolidó como el servicio con mayor participación en la medición (49 %), debido a su alto volumen de atención y a su influencia directa sobre la percepción global de calidad y satisfacción de los usuarios.

❖ Los servicios de Hospitalización (25 %) y Urgencias (13 %) registraron resultados altamente favorables en satisfacción y recomendación, evidenciando la capacidad institucional para brindar una atención segura, oportuna, resolutive y humanizada en servicios de alta demanda y complejidad asistencial.

❖ Las Unidades Básicas de Atención de Pajarito (7 %) y Busbanza (5 %) presentaron una valoración altamente favorable por parte de los usuarios, ratificando la efectividad del modelo de atención descentralizado y su contribución al fortalecimiento del acceso, la oportunidad y la calidad de los servicios de salud en la región.

❖ Los resultados obtenidos evidencian el impacto positivo de las estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.

❖ Aunque los indicadores obtenidos son altamente favorables, se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento del proceso de medición de la satisfacción, mediante la asignación de mayor recurso humano para la aplicación de las encuestas, con el fin de ampliar la cobertura de la evaluación y obtener una mayor representatividad de la percepción de los usuarios en todos los servicios y jornadas de atención.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 48 de 49

❖ En términos generales, los resultados del mes de julio de 2026 ratifican el compromiso del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. con la excelencia en la prestación de los servicios de salud, consolidando una atención centrada en el usuario, fundamentada en la calidad, la seguridad del paciente, la humanización y el mejoramiento continuo, fortaleciendo así la confianza de la comunidad y el posicionamiento institucional como referente regional en la prestación de servicios de salud.

6. RECOMENDACIONES

Fortalecer la medición de la satisfacción del usuario. Gestionar el fortalecimiento del recurso humano destinado a la aplicación de las encuestas de satisfacción, con el fin de ampliar la cobertura de la medición en todos los servicios, jornadas y puntos de atención, garantizando una muestra más representativa de la percepción de los usuarios y fortaleciendo el seguimiento de los indicadores institucionales.

✓ Mantener y fortalecer la calidad en Consulta Externa. Dado que Consulta Externa concentró el mayor volumen de encuestas (50 %), se recomienda continuar implementando estrategias orientadas al mejoramiento de la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva, la información al usuario y la humanización del servicio, considerando su impacto en la percepción institucional.

✓ Fortalecer la experiencia del usuario en Hospitalización y Urgencias. Mantener acciones dirigidas a optimizar la oportunidad de la atención, la comunicación con pacientes y familiares, el acompañamiento durante el proceso asistencial y el trato humanizado, con el propósito de conservar los altos niveles de satisfacción y recomendación alcanzados.

✓ Consolidar las fortalezas de las Unidades Básicas de Atención. Mantener las buenas prácticas identificadas en la UBA Pajarito y la UBA Busbanza, fortaleciendo las estrategias de atención

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES JULIO AÑO 2026	Fecha: 2024/06/11 Página 49 de 49

humanizada, accesibilidad, oportunidad y acercamiento con la comunidad para garantizar la sostenibilidad de los resultados obtenidos.

✓ Fortalecer la cultura institucional de calidad y humanización. Continuar desarrollando estrategias que promuevan el trato digno, el respeto por los derechos de los usuarios, la comunicación efectiva y la atención centrada en el paciente, favoreciendo una experiencia cada vez más satisfactoria.

✓ Realizar seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas. Analizar periódicamente las observaciones, sugerencias y valoraciones no favorables registradas en las encuestas, formulando e implementando acciones de mejora específicas para cada servicio y evaluando su efectividad.

✓ Mantener el monitoreo permanente de los indicadores de satisfacción y recomendación. Continuar con la aplicación, consolidación y análisis mensual de las encuestas como herramienta para evaluar la percepción de los usuarios, apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos de mejoramiento continuo.

✓ Socializar los resultados con los líderes de proceso. Presentar periódicamente los resultados de satisfacción y recomendación a los responsables de cada servicio, con el fin de fortalecer el análisis de los indicadores, promover la toma de decisiones basada en evidencia y formular acciones que permitan mantener y superar los niveles de satisfacción alcanzados.

7. FIRMA

Yuri Marcela Vargas T.

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