

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 1 de 12</b>

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO GENERAL

Realizar informe y analizar los resultados obtenidos con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en el Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado en el mes de enero del año 2025, con el fin de proponer recomendaciones y mejoras basadas en los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

### 2. ALCANCE

Inicia con la aplicación de las encuestas de satisfacción realizadas en los servicios de urgencias, consulta externa y Hospitalización del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado, las unidades de atención básicas Pajarito y Busbanza por el equipo de Humanizadoras en el mes de enero del año 2025, continua con la consolidación de los resultados obtenidos y finaliza con la presentación de este informe que consolida los resultados y análisis presentando conclusiones, hallazgos y recomendaciones.

### 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

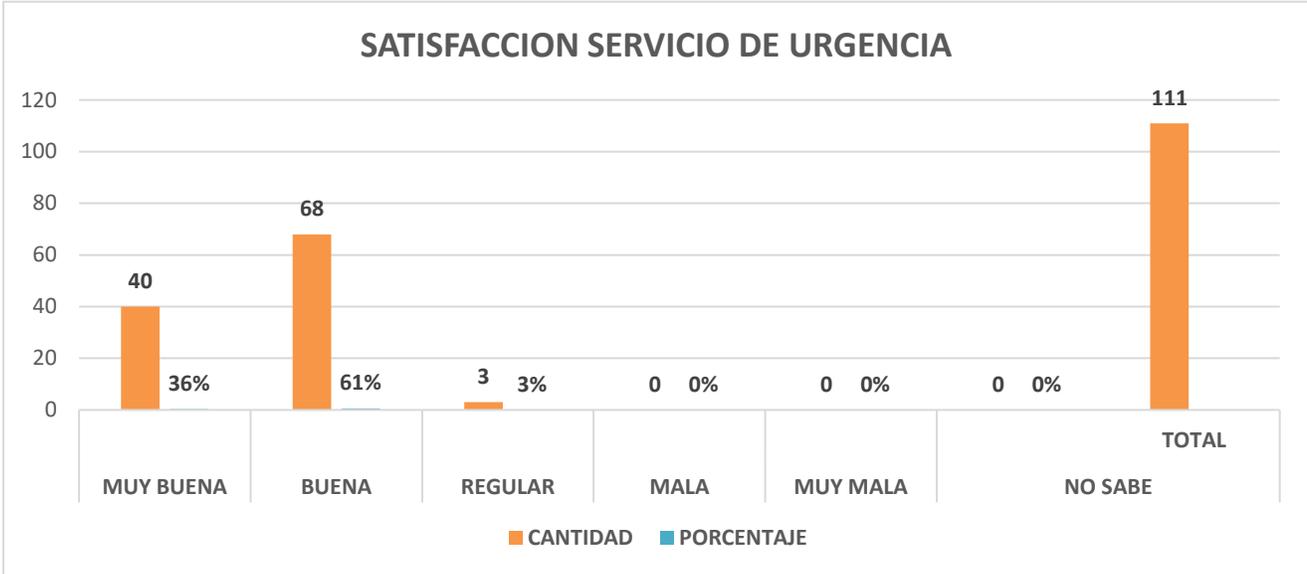
Este informe se basa en los resultados obtenidos de las 1.156 encuestas realizadas a los usuarios que solicitaron servicios en el mes de enero de 2025, tanto en el Hospital Regional de Sogamoso, como en las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza.

A continuación, se relaciona la tabla obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad

### SERVICIO DE URGENCIAS.

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

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 2 de 12</b>

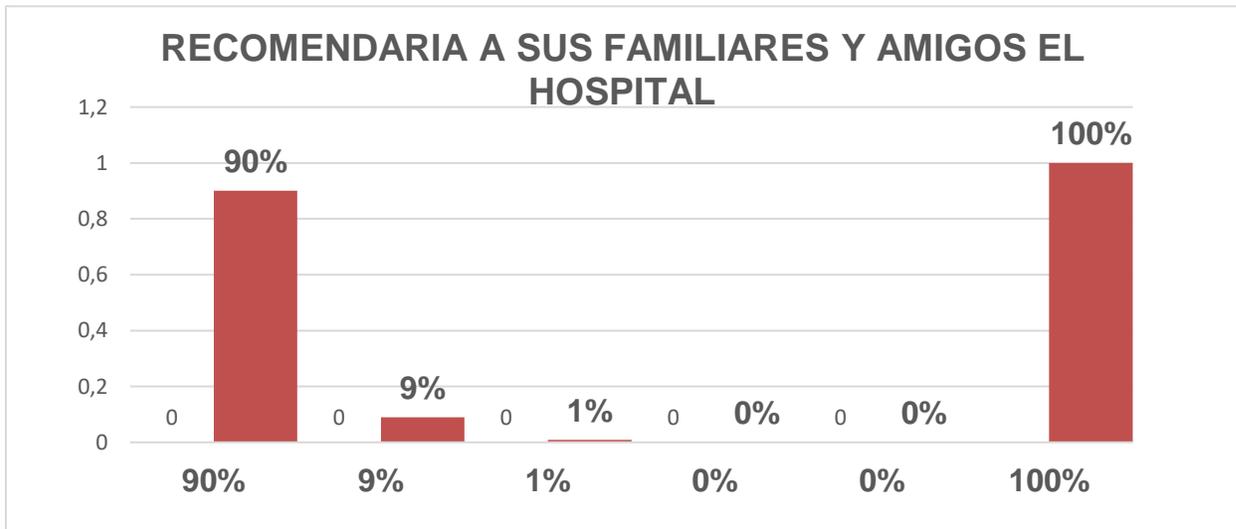


**Grafica 1**

Como se puede observar en la gráfica N.º 1, de las 111 encuestas realizadas en el servicio de urgencias del Hospital Regional, el 36% calificó la atención como 'muy buena', el 61% como 'buena' y el 3% como 'regular', lo que refleja un 97% de satisfacción en la atención recibida.

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

Se observa en la **gráfica** No.2 que el 99% de las personas encuestadas en el mes de enero y utilizaron los I servicios recomendarían el hospital a sus amigos y familiares.

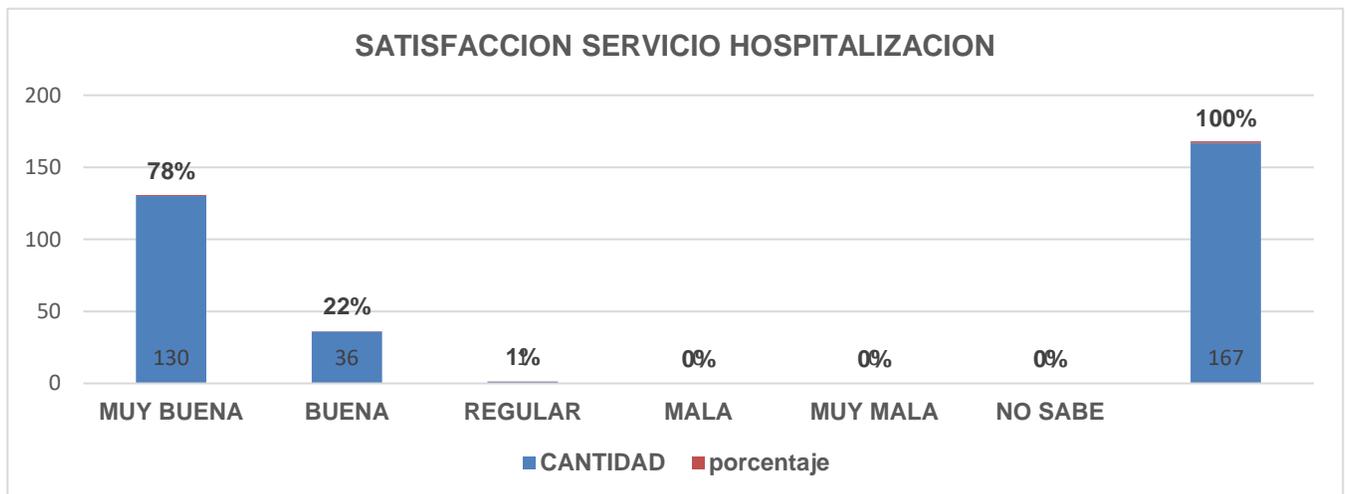


 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 3 de 12

## Grafica 2

### SERVICIO DE HOSPITALIZACION

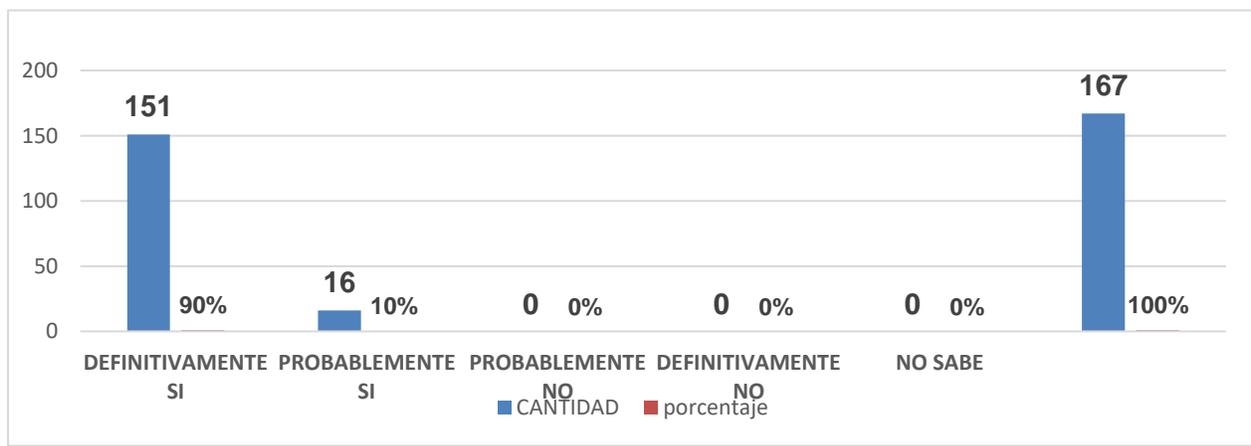
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



## Grafica 3

Se observa en la grafica No. 3 que el 99% de las personas encuestadas en el mes de enero se encuentran satisfechos con el servicio de Hospitalizacion.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



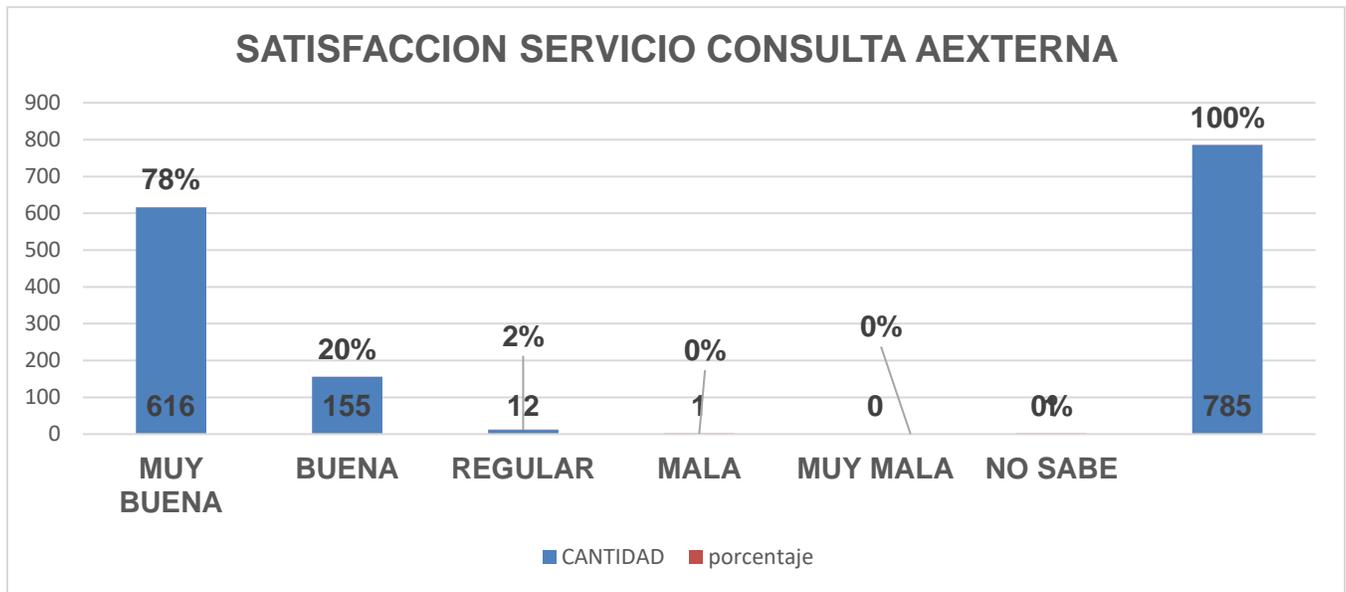
## Grafica 4

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 4 de 12</b>

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, se observa que el 100% de los encuestados recomendaría el Hospital Regional Sogamoso a sus amigos y familiares. Este dato refleja un alto nivel de confianza y satisfacción por parte de los usuarios, lo que sugiere que la calidad de los servicios brindados cumple con las expectativas de los pacientes y genera una percepción positiva sobre la atención recibida.

### SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

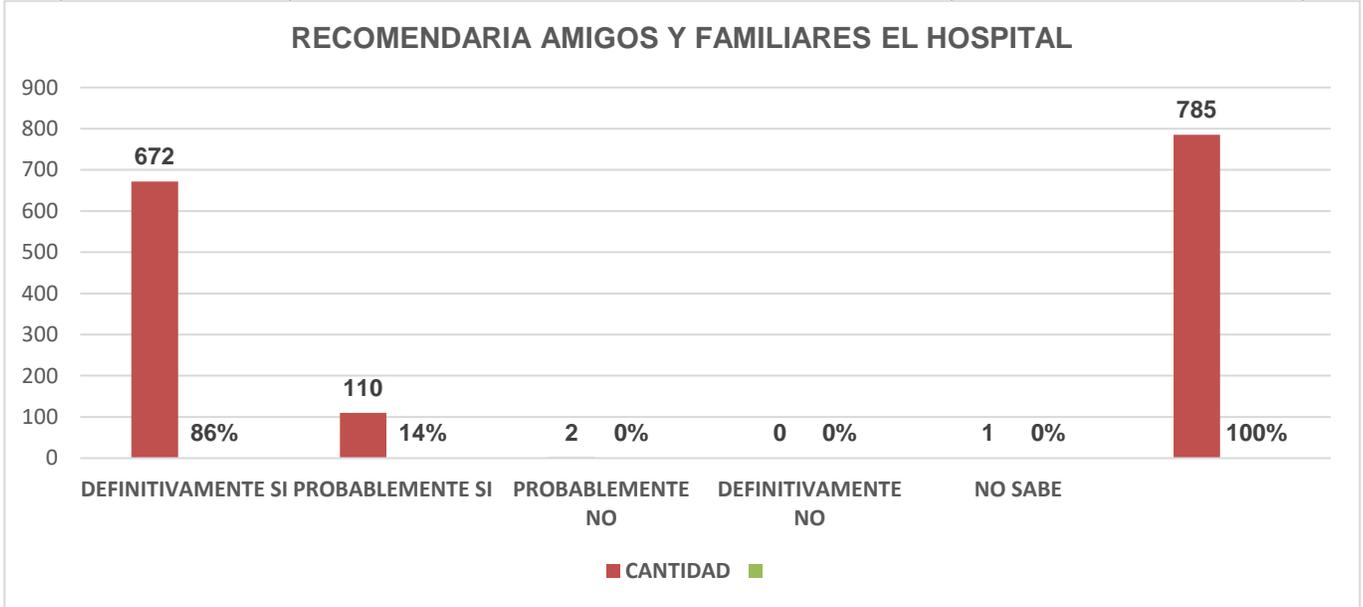
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Según los resultados de las encuestas realizadas en el mes de enero en el servicio de consulta externa, el 98% de los usuarios expresó su satisfacción con los servicios prestados. Este elevado porcentaje refleja la calidad y eficiencia del servicio brindado, destacando la atención recibida, la cordialidad del personal y la resolución de sus necesidades de salud. La alta tasa de satisfacción también sugiere que los pacientes perciben el servicio como confiable y adecuado, lo que contribuye a fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 5 de 12</b>

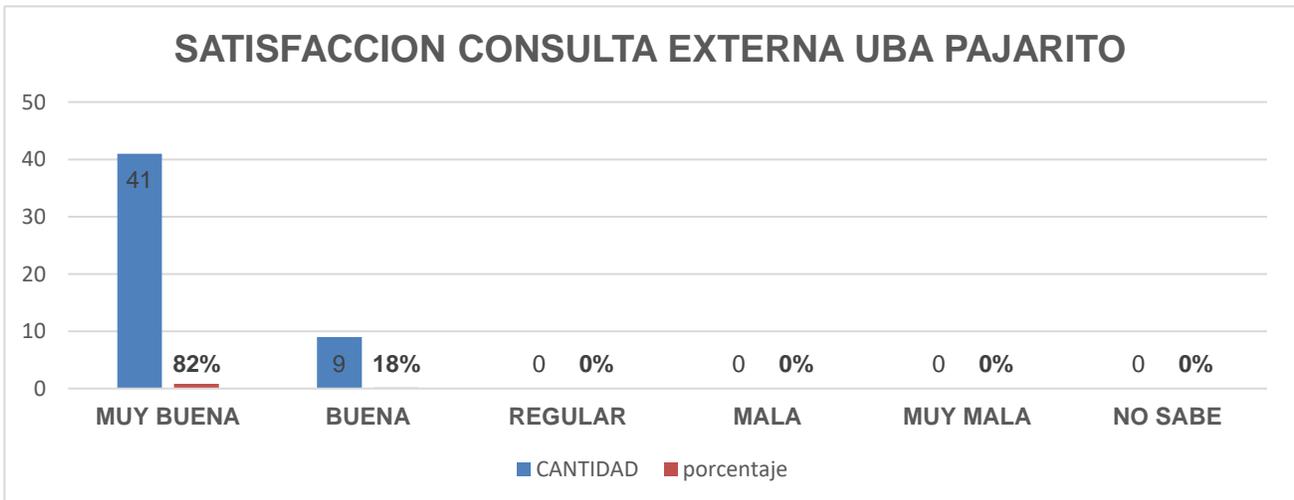


**Grafica 6**

Se puede observar en la gráfica No. 6 que en las encuestas realizadas en el mes de enero en el servicio de consulta externa el 100% recomienda los servicios del hospital.

### UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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

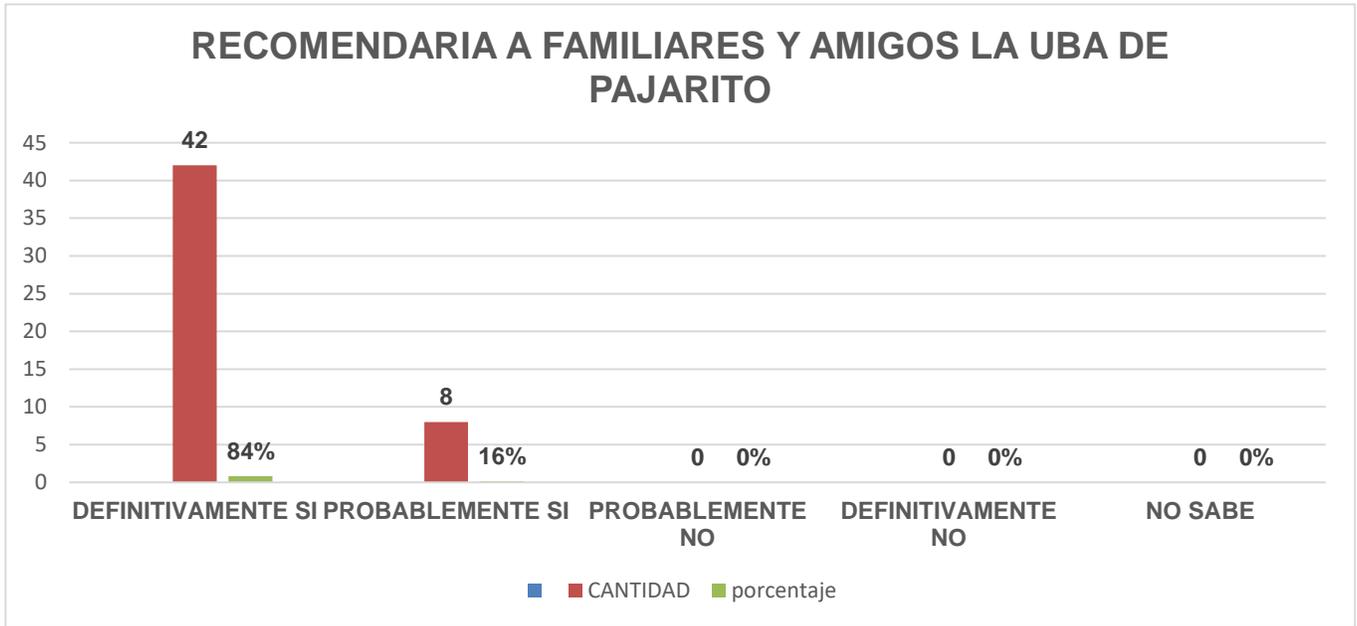


**Grafica 7**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 6 de 12</b>

Se puede observar que el 100% se encuentra satisfecho con el servicio de consulta externa en la UBA Pajarito, según encuestas realizadas en el mes de enero.

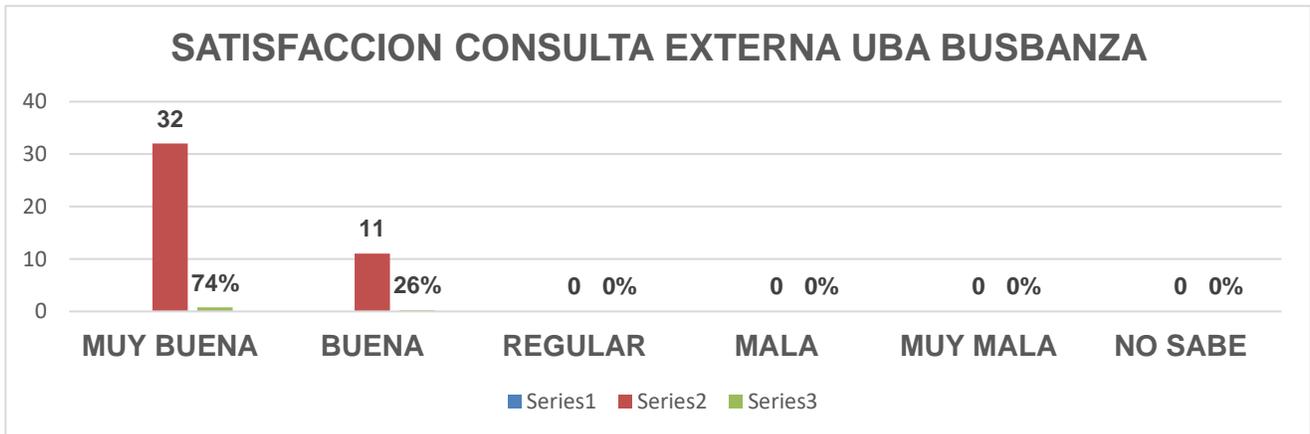
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?



Grafica 8

**UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA**

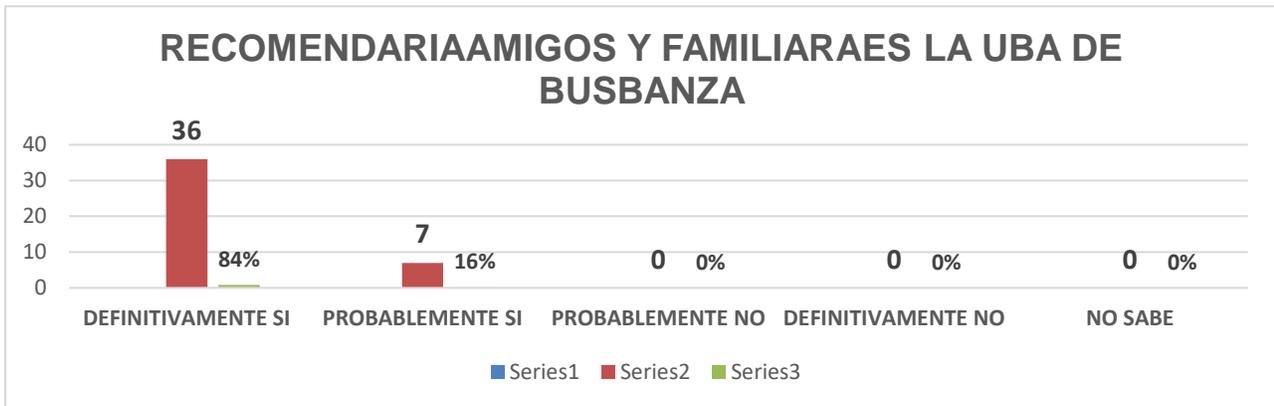
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Grafica 9

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 7 de 12</b>

Se puede observar que el 100% de las personas encuestadas se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la UBA de Busbanza.



**Grafica 10**

Se observa en la gráfica N. 10 que el 100% de las personas encuestadas recomendarían la UBA de Busbanza a familiares y amigos.

Total, de encuestas realizadas = 1.156

Servicio de urgencias= 111

Hospitalización= 167

Consulta Externa= 785

Las gráficas presentadas evidencian un alto porcentaje de satisfacción en los servicios brindados por el hospital, destacándose que la mayoría de los usuarios reportan un nivel elevado de satisfacción, según las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. Este dato subraya el compromiso del hospital con la calidad y el bienestar de los pacientes, así como la efectividad de las estrategias implementadas para mejorar continuamente los servicios.

Es importante resaltar que, a partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que el 98% de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa expresan un nivel de satisfacción muy positivo con respecto a la atención recibida. Este porcentaje refleja no solo la eficiencia y el profesionalismo del personal médico y administrativo, sino también la capacidad del hospital para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 8 de 12</b>

atención oportuna, humanizada y de calidad.

Este elevado índice de satisfacción también pone en evidencia el impacto positivo de las mejoras implementadas en los procesos y procedimientos, lo que fortalece la confianza de los usuarios en los servicios del hospital y contribuye al establecimiento de una relación de confianza y seguridad entre los pacientes y la institución.

De acuerdo con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, se observa una alta probabilidad de recomendación de los servicios ofrecidos por el hospital por parte de los usuarios que han sido atendidos. Este dato es un claro indicador de la satisfacción general de los pacientes con respecto a la calidad de la atención recibida, lo que refuerza la confianza y el compromiso de los usuarios hacia la institución.

En términos generales, más del 98% de los usuarios que respondieron las encuestas afirmaron que recomendarían los servicios del hospital a sus amigos y familiares. Este elevado porcentaje no solo refleja la excelencia en los servicios prestados, sino también el impacto positivo que la atención recibida ha tenido en los pacientes. Además, la disposición a recomendar a otros es una señal de la percepción de los usuarios sobre la efectividad del hospital, lo que es crucial para fortalecer el posicionamiento de la institución en la comunidad.

## 4.1 Hallazgos

### 1. Alta satisfacción general de los usuarios

- **Hallazgo:** El 98% de los pacientes calificaron como "muy buena" o "buena" su experiencia en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa. Esto sugiere un alto nivel de satisfacción en todos los ámbitos de atención del hospital.
- **Implicación:** Este elevado porcentaje de satisfacción refleja no solo la competencia del personal, sino también la calidad del servicio y la atención que los pacientes perciben como adecuada a sus necesidades.

### 2. Alta recomendación de los servicios

- **Hallazgo:** Más del 98% de los encuestados expresaron que recomendarían los servicios del hospital a sus amigos y familiares. Este dato es indicativo de la confianza de los

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025	Fecha: 2024/06/11
		Página 9 de 12

pacientes en los servicios recibidos.

- **Implicación:** La alta probabilidad de recomendación es un indicador claro de la fidelidad de los pacientes y de la percepción positiva de los servicios. Además, es una señal de que los usuarios no solo están satisfechos, sino que confían plenamente en el hospital.

### 3. Nivel de satisfacción por tipo de servicio

- **Urgencias:** La satisfacción en el servicio de urgencias es muy alta, con una disposición a recomendar igualmente notable. Esto refleja que el hospital está respondiendo eficazmente a situaciones de atención crítica.
- **Hospitalización:** Los pacientes también reportan una experiencia muy positiva en el servicio de hospitalización, con una disposición a recomendar este servicio del 99%.
- **Consulta Externa:** El servicio de consulta externa también presenta resultados muy favorables, con un alto nivel de satisfacción y disposición a recomendar el hospital.
- **Implicación:** En todos los servicios clave del hospital, la experiencia de los pacientes es mayormente positiva, lo que refleja un compromiso continuo por parte de la institución para mantener altos estándares de calidad en cada área de atención.

### 4. Mejora continua en la calidad del servicio

- **Hallazgo:** El hospital parece estar implementando mejoras efectivas en sus procesos y procedimientos, lo cual se refleja en la alta satisfacción y en la disposición de los usuarios a recomendar los servicios.
- **Implicación:** La mejora continua de los servicios, apoyada por las encuestas, ayuda a consolidar una relación de confianza entre los pacientes y el hospital, lo cual es crucial para el éxito a largo plazo de la institución.

## 5. CONCLUSIONES

Con base en la información proporcionada, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. **Alto nivel de satisfacción de los usuarios:** La satisfacción de los pacientes es notablemente alta en todos los servicios del hospital (urgencias, hospitalización y consulta externa), con un 98% de los encuestados calificando la atención como “muy buena” o “buena”. Este dato resalta la efectividad de los esfuerzos del hospital para brindar una atención de

 <p>Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.</p>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 10 de 12</b>

calidad, y su capacidad para cumplir con las expectativas de los pacientes.

**2. Fuerte disposición a recomendar los servicios:** Más del 98% de los usuarios manifestó que recomendaría los servicios del hospital a familiares y amigos. Este elevado porcentaje no solo refleja la satisfacción de los pacientes, sino también la confianza en los servicios del hospital. La disposición a recomendar es un indicativo de que los usuarios consideran que la atención recibida es de calidad y confiable, lo que también fortalece la imagen del hospital en la comunidad.

**3. Mejora continua en la calidad del servicio:** Los resultados de las encuestas muestran que el hospital ha implementado mejoras en sus procesos, lo que ha llevado a una experiencia positiva en los pacientes. El incremento en el número de encuestas aplicadas también sugiere que el hospital está tomando medidas proactivas para mejorar continuamente la calidad de los servicios y responder mejor a las necesidades de los usuarios.

**4. Capacidad de adaptación y crecimiento:** El aumento en el número de encuestas a lo largo del año está relacionado con la contratación de personal y el crecimiento de la capacidad de atención. Este esfuerzo no solo refleja la necesidad de captar más información sobre la experiencia de los pacientes, sino también el compromiso del hospital con el servicio de calidad y la mejora de la capacidad de respuesta ante las demandas de los usuarios.

**5. Fortaleza en los servicios clave:** Los resultados destacan una satisfacción particularmente alta en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa. Este panorama es indicativo de la eficiencia del hospital en áreas críticas, y refuerza la confianza de los usuarios en la institución, especialmente en situaciones de atención urgente o prolongada.

## **6. Posicionamiento positivo en la comunidad**

La disposición a recomendar los servicios del hospital también sugiere que el hospital tiene un fuerte posicionamiento en la comunidad. La satisfacción no solo se limita a la atención recibida, sino que también impacta en la percepción general del hospital, lo que contribuye a la construcción de una reputación sólida y confiable.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b>
		<b>Página 11 de 12</b>

En conjunto, los resultados obtenidos de las encuestas reflejan una gestión efectiva del hospital, con un alto nivel de satisfacción y lealtad por parte de los usuarios. El hospital ha demostrado un compromiso con la mejora continua y la calidad en todos sus servicios, lo cual ha tenido un impacto positivo en la percepción de los pacientes y en su disposición a recomendar la institución. Esto pone de manifiesto que las estrategias implementadas están dando resultados, fortaleciendo la relación del hospital con la comunidad y consolidando su reputación como un proveedor de atención médica confiable y de calidad.

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Hospital promover el uso de nuevas tecnologías para la asignación de citas médicas, la realización de trámites, solicitudes y autorizaciones, que permitan mejorar la oportunidad y el acceso a los servicios de salud por parte de los usuarios.

- 1. Refuerzo de la estrategia de comunicación:** Dado el alto nivel de satisfacción de los pacientes, el hospital podría fortalecer su estrategia de comunicación, resaltando las encuestas y testimonios positivos de los usuarios en su marketing y en la comunicación con la comunidad. Esto consolidaría su reputación como un lugar confiable y de alta calidad.
- 2. Seguimiento proactivo de áreas críticas:** Aunque los resultados son muy positivos, sería ideal que el hospital continuara monitoreando y evaluando continuamente los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa para asegurar que se mantengan altos los estándares de calidad. Esto podría incluir la implementación de revisiones periódicas o auditorías de servicio en estas áreas clave.
- 3. Ampliar la capacitación y bienestar del personal:** Dado el crecimiento del hospital y la contratación de más personal, sería relevante invertir en programas de capacitación y bienestar para asegurar que los nuevos empleados se integren de manera efectiva al equipo y mantengan los estándares de calidad que los pacientes esperan. También sería útil fomentar un ambiente de trabajo que apoye la motivación y satisfacción del personal, ya que esto impacta directamente en la atención al paciente.
- 4. Ampliación de encuestas y retroalimentación:** Aunque el hospital ya está realizando encuestas de satisfacción, podría considerar ampliar la variedad de instrumentos de retroalimentación. Por ejemplo, incluir encuestas de satisfacción post alta o después de

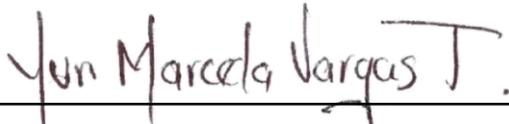
 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.</b>	<b>Código: E-DO-PI-FT-01</b>
	<b>ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>INFORME DE SATISFACCION MES DE ENERO 2025</b>	<b>Fecha: 2024/06/11</b> <b>Página 12 de 12</b>

procedimientos específicos, lo cual permitiría obtener información más detallada de diferentes puntos de contacto con los pacientes.

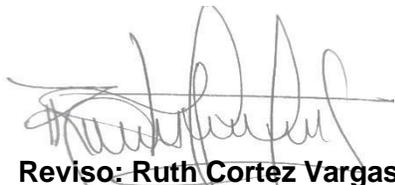
5. **Fomentar el desarrollo de servicios complementarios:** Dado que los pacientes tienen una alta disposición para recomendar los servicios, el hospital podría explorar la ampliación o mejora de ciertos servicios complementarios que podrían fortalecer aún más su oferta, como programas de salud preventiva, atención psicológica o de rehabilitación, dependiendo de las necesidades detectadas en las encuestas.
6. **Promover una cultura de mejora continua:** A pesar de los buenos resultados, es clave que el hospital siga cultivando una cultura organizacional que promueva la mejora continua, no solo en la parte operativa, sino también en la experiencia del paciente. Fomentar la innovación, recibir propuestas del personal y poner en marcha proyectos de mejora sería esencial para mantener la competitividad y la satisfacción del paciente.

Estas recomendaciones pueden ayudar al hospital a consolidar aún más su posición en la comunidad, mientras continúa mejorando sus procesos y la calidad de la atención que brinda.

## 7. FIRMA



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



**Reviso: Ruth Cortez Vargas**  
Cargo: Líder Humanización