

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 1 de 18

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, primer trimestre 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, Hospitalización y unidades de atención básicas del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado, por el equipo de humanizadoras en el primer trimestre 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 los usuarios internos y externos del Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado.

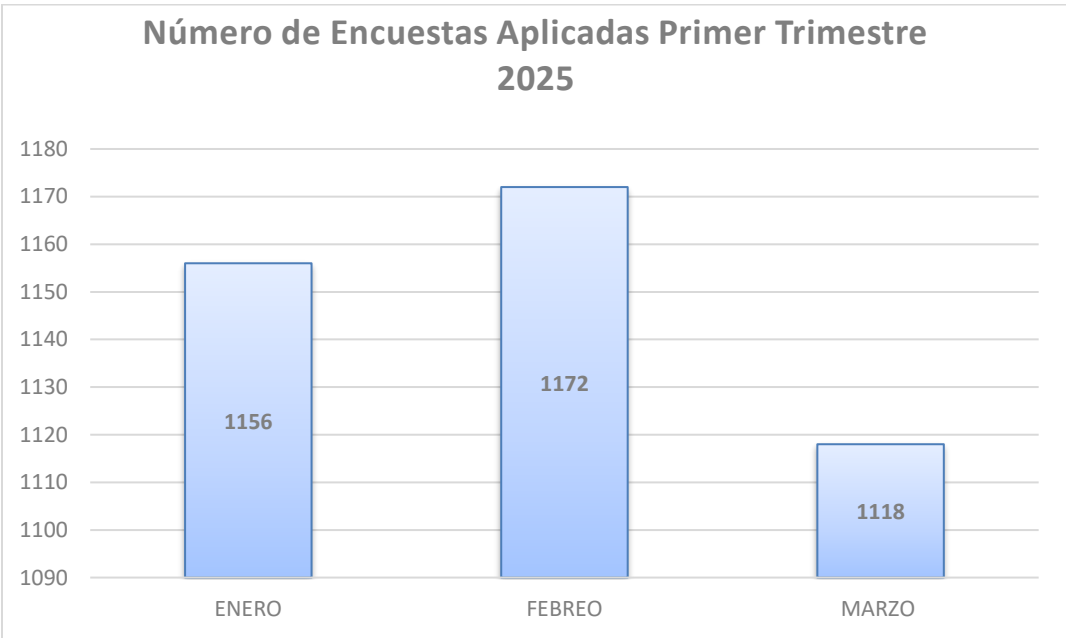
4. DESARROLLO DEL INFORME

El Hospital Regional Sogamoso Empresa Social del Estado. implementa diversas estrategias para abordar las necesidades y problemáticas de la comunidad, contribuyendo al control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los servicios que ofrece. Esto se logra mediante la evaluación y medición de la satisfacción de nuestros usuarios, lo que permite identificar tanto las fortalezas y debilidades como las oportunidades de mejora, con el fin de optimizar la calidad de la atención y el servicio prestado.

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 2 de 18

A continuación, se da a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer trimestre del año 2025 comprendido desde el 1 de enero a 31 marzo de 2025, se aplicaron 3446 encuestas en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa del hospital.

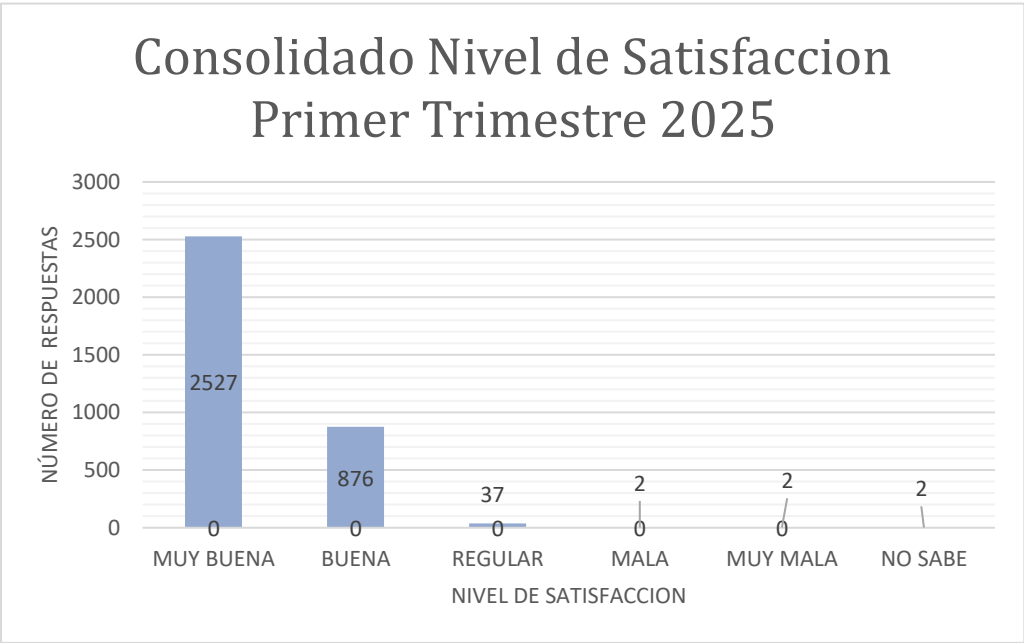
ENCUESTAS APLICADAS PRIMER TRIMESTRE 2025



Gráfica 1. Encuestas aplicadas primer trimestre año 2025

En la gráfica 1 se presenta el número de encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2025, destacándose el comportamiento del total de encuestas a lo largo del trimestre, Esta información reflejan el esfuerzo por mejorar la recopilación de datos y obtener una visión más precisa sobre la experiencia de los usuarios, lo que contribuye a optimizar la calidad del servicio ofrecido por el hospital.

Resultados consolidados de satisfacción Primer Trimestre 2025

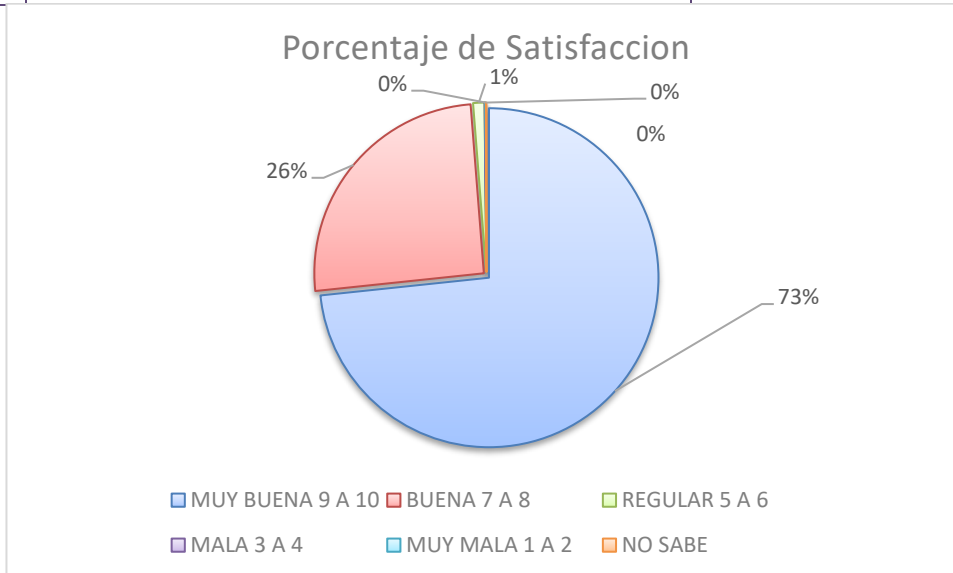


Gráfica 2.

Consolidado nivel de satisfacción en los servicios del hospital Primer Trimestre 2025

Con la gráfica de nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, se evidencia un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 99% de los usuarios califican como muy buena o buena la experiencia con los servicios recibidos por parte del hospital.

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 4 de 18

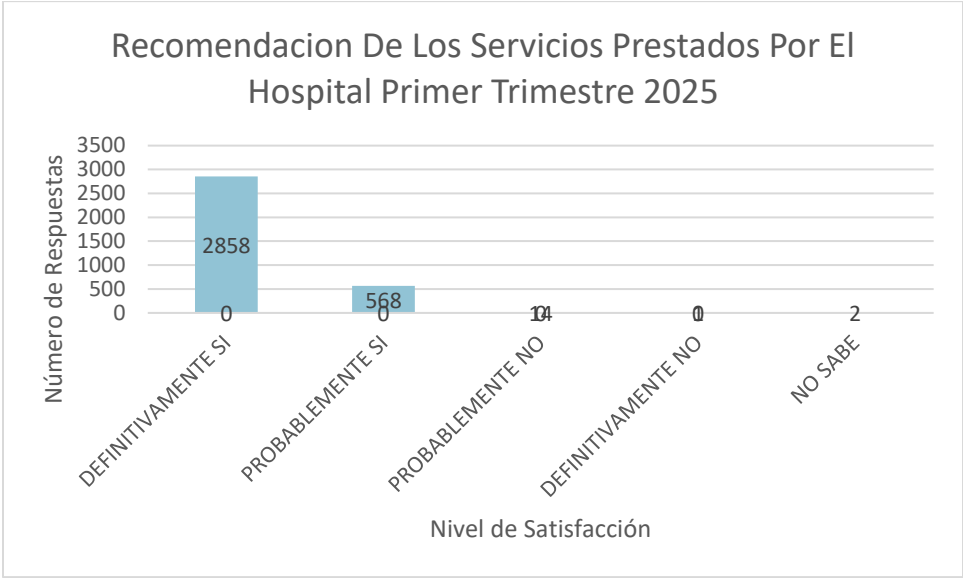


Gráfica 3. Porcentaje de satisfacción global en los servicios del hospital Primer Trimestre 2025

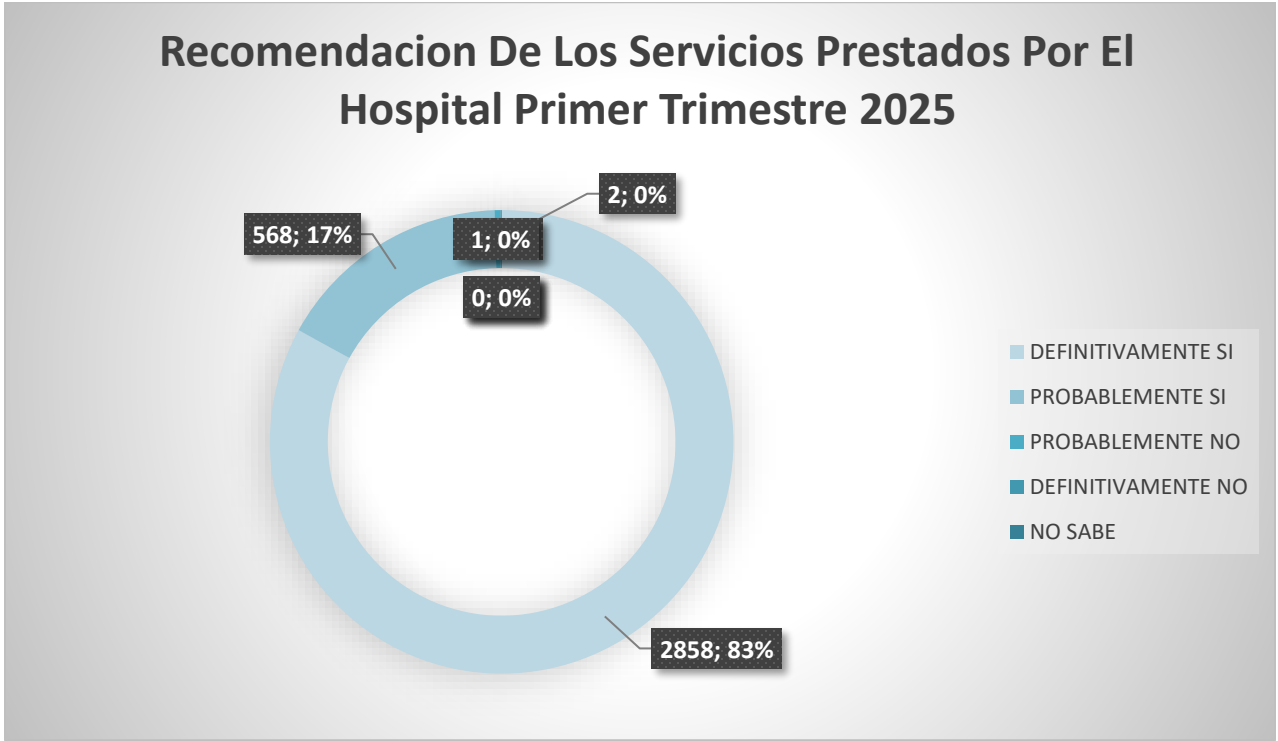
Las gráficas presentadas evidencian un alto porcentaje de satisfacción en los servicios brindados por el hospital, destacándose que la mayoría de los usuarios reportan un nivel elevado de satisfacción, según las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas. Este dato subraya el compromiso del hospital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

Es relevante resaltar que, a partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que el 99% de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa y unidades básicas de atención de Pajarito y Busbaza. 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 y sus unidades básicas de atención, para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una 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.



Gráfica 4. Consolidado de recomendación de los servicios del hospital Primer Trimestre



Gráfica 5. Porcentaje de recomendación global de los servicios del hospital Primer Trimestre 2025

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 6 de 18

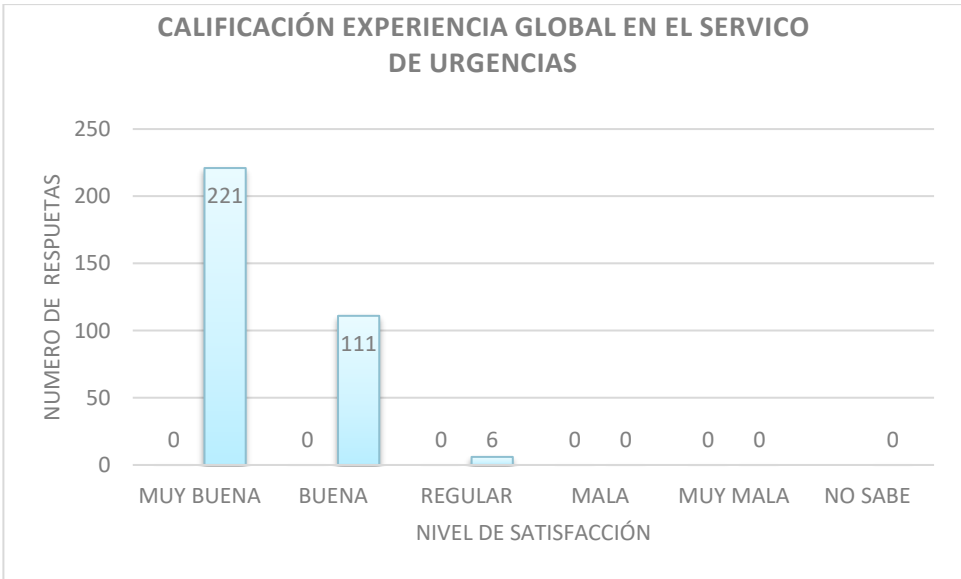
De acuerdo con los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas, se observa una alta probabilidad de recomendación de los servicios ofrecidos por el hospital y las unidades básicas de atención de Pajarito y Busbanza, por parte de los usuarios que han sido atendidos. Este dato es un claro indicador 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 concretos, más del 83% 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.

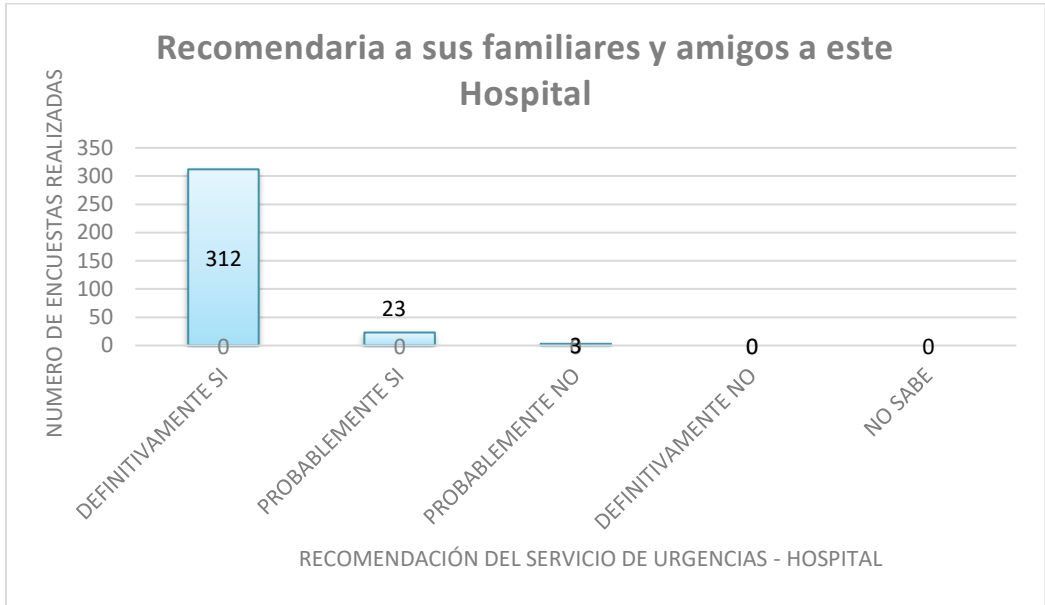
NIVEL DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS:

SERVICIO DE URGENCIAS:

Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud que recibidos a través del servicio en urgencias.



Gráfica 6. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de urgencias



Gráfica 7. Recomendación del uso del hospital en el servicio de urgencias

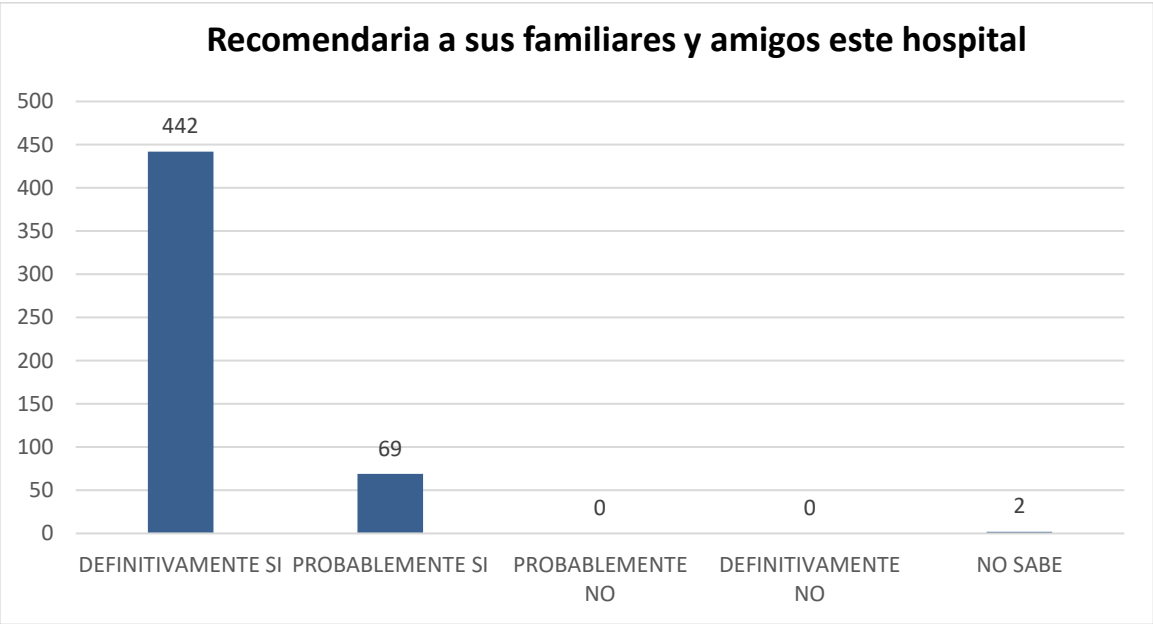
Según la información presentada en los gráficos 6 y 7, se observa que los usuarios muestran un nivel notable de satisfacción con los servicios prestados por el hospital, de manera particular en el servicio de urgencias.

La percepción positiva sobre el servicio de urgencias se refleja en las respuestas de los usuarios, lo que indica que la atención recibida cumple con las expectativas y necesidades de los pacientes en situaciones críticas. Esta alta disposición a recomendar el servicio fortalece la confianza en el hospital donde se destaca el compromiso de la institución con la mejora continua de la calidad de la atención en un servicio tal fundamental.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN: Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud que recibidos a través del servicio en hospitalización.



Gráfico 8. Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de hospitalización



Gráficos 9. Recomendación del uso del hospital en el servicio 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 9 de 18

Se observa una calificación altamente positiva en la experiencia de atención recibida en el servicio de hospitalización, lo que refleja el alto nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados brindados. Además, casi la totalidad de los usuarios que respondieron la encuesta expresaron su disposición a recomendar este servicio a familiares y amigos, lo que subraya la confianza y el aprecio por la atención recibida.

Este nivel de recomendación tan alto es un indicador claro de la eficacia y calidad del servicio de hospitalización, lo que refuerza la percepción favorable de los pacientes sobre el hospital resaltando el compromiso de la institución con el bienestar y la salud de sus usuarios.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA: Calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través del hospital en consulta externa.



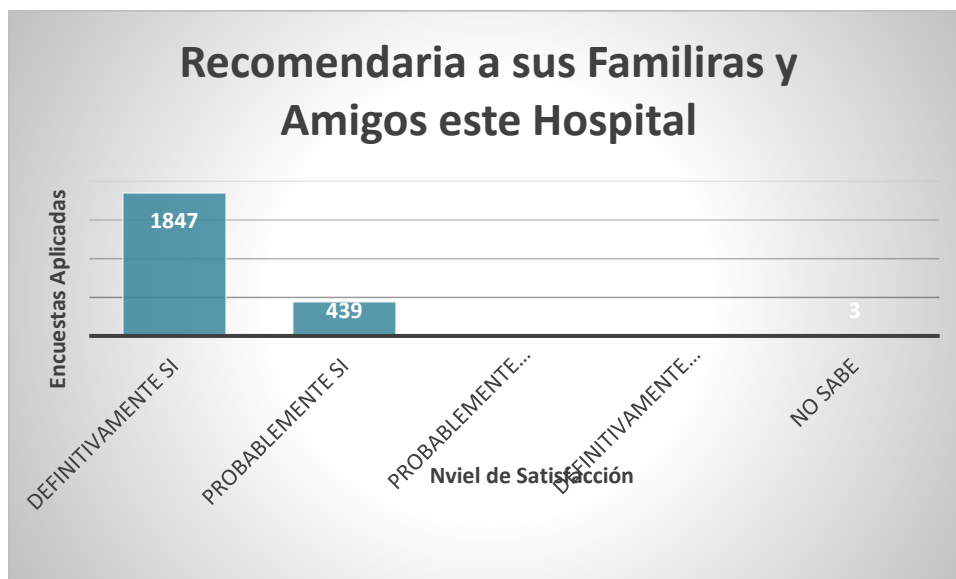
Gráfico 10

Nivel de satisfacción experiencia global en el servicio de consulta externa

Según los resultados de las encuestas realizadas en el primer trimestre en el servicio de consulta externa, el 95% 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

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 10 de 18

sugiere que los pacientes perciben el servicio como confiable y adecuado, lo que contribuye a fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad.



Gráfica 11. Recomendación del uso del hospital en el servicio de consulta externa

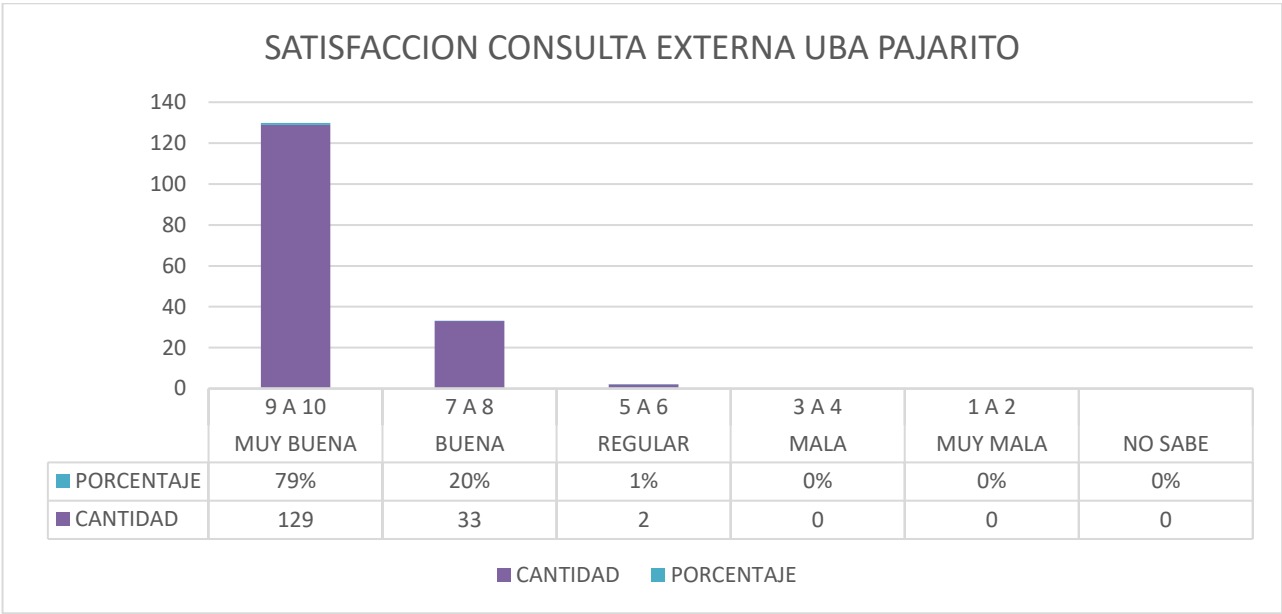
Se observa una calificación muy positiva respecto a la experiencia de los usuarios atendidos a través del servicio de consulta externa, donde la mayoría de los pacientes califican su experiencia como "muy buena" o "buena".

Este alto nivel de satisfacción refleja la calidad del servicio brindado y la atención recibida por parte del personal médico y administrativo. Además, un porcentaje significativo de usuarios manifestó su disposición a recomendar este servicio a familiares y amigos, lo que refuerza la confianza en el hospital y destaca la efectividad de los procesos de atención.

La disposición a recomendar el servicio de consulta externa subraya no solo la satisfacción de los pacientes, sino también la percepción de que el hospital cumple con las expectativas y necesidades de quienes acuden a él en busca de atención médica, consolidando así la reputación positiva de la institución.

UBA PAJARITO SERVICIO CONSULTA EXTERNA

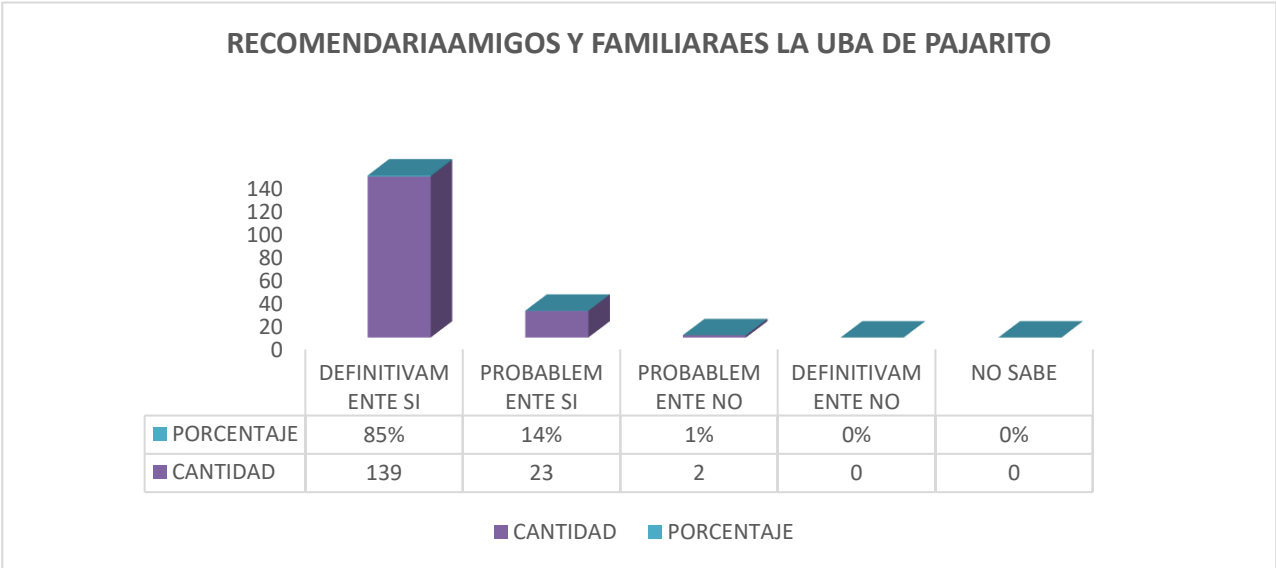
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Grafica 12

Se puede observar que el 99% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio de consulta externa en la UBA Pajarito, según encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2025 se ve reflejada la confianza en los diferentes procesos y colaboradores del Hospital.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?

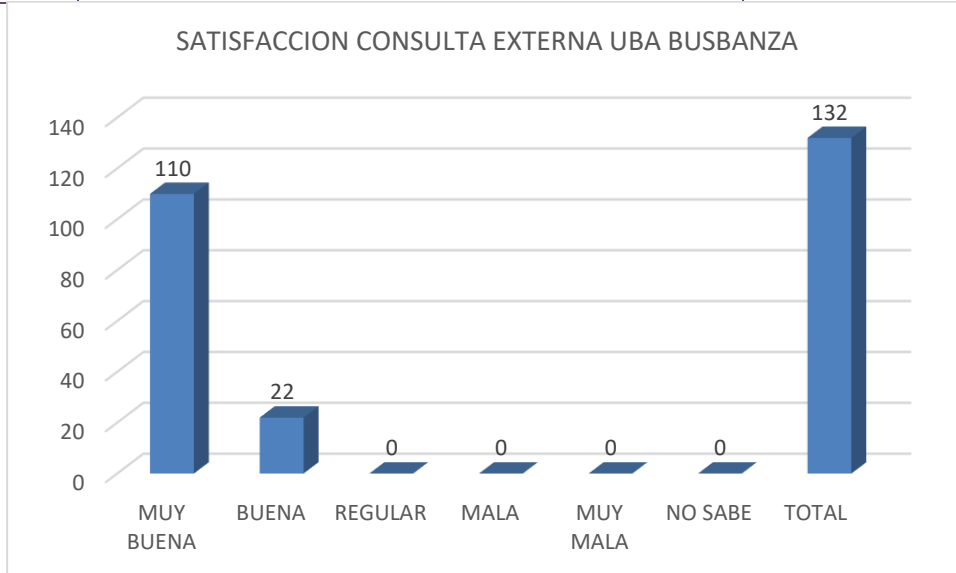


Grafica 13

Se puede observar que el 85% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio de consulta externa en la UBA Pajarito, según encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2025 reflejando la confianza en los diferentes procesos y colaboradores del Hospital.

UBA BUSBANZA SERVICIO CONSULTA EXTERNA

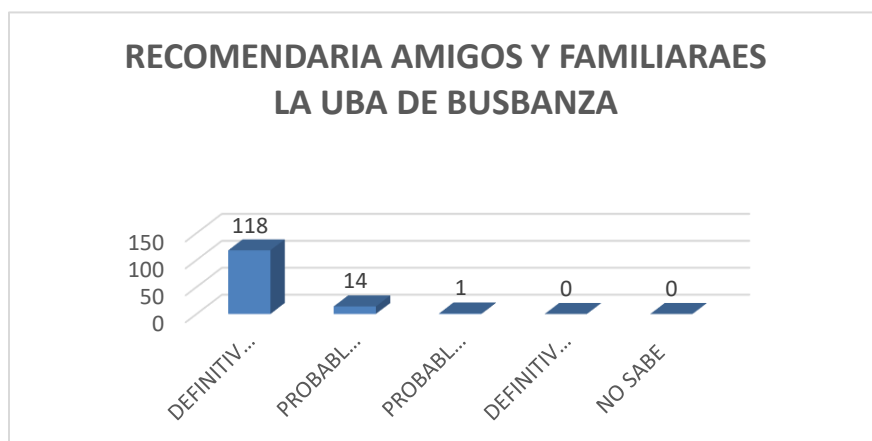
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?



Grafica 14

Es importante resaltar que, a partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que el 100% de los pacientes atendidos en los servicios de consulta externa de la UBA de Busbanza 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 la UBA para adaptarse a las necesidades de los usuarios, garantizando una atención oportuna, humanizada y de calidad.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos la UBA de Busbanza



Grafica 15

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 14 de 18

el 100% de las personas encuestadas recomendarían la UBA de Busbanza a familiares y amigos. Esto sugiere que los encuestados tienen una alta confianza en los servicios de la UBA de Busbanza y que experimentaron:

- Amabilidad: Un trato amable por parte del personal.
- Respeto: Un ambiente de respeto hacia los pacientes.
- Satisfacción: Una experiencia general satisfactoria con el servicio recibido.

Se evidencia un alto nivel de satisfacción y confianza, lo que se traduce en una fuerte disposición a recomendar la UBA de Busbanza.

Con la información proporcionada, podemos identificar varios hallazgos clave que destacan el desempeño y la satisfacción de los usuarios en los servicios del hospital en el primer trimestre del año 2025

. Aquí te presento algunos puntos importantes:

1. Alta satisfacción general de los usuarios

- **Hallazgo:** El 99% 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 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 de casi el 99.9%.

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 15 de 18

- **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 y unidades de atención de Pajarito y Busbanza), 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 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

 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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 16 de 18

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: 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.

En conjunto, los resultados obtenidos de las encuestas en el primer trimestre del año 2025 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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 17 de 18

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.
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.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	Código: E-DO-PI-FT-01
	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Versión: 03
	INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2025	Fecha: 2024/06/11 Página 18 de 18

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

Yuri Marcela Vargas T.

Nombre: YURI MARCELA VARGAS TABARES

Cargo: Líder de Atención al Usuario y su Familia