

Para el mes de enero de 2025, se obtuvo un índice de satisfacción global del 93.01%, siendo este porcentaje, inferior a la meta institucional del 95%, reflejando la importancia de continuar fortaleciendo en el talento humano la importancia de brindar y garantizar la prestación del servicio con humanización y empatía a los usuarios.

Durante el mes, se aplican 272 encuestas, donde 253 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios de la institución. y en el total de la población encuestada, el 97.79% manifiestan que recomendarían a la institución a familiares y amigos.

Se relaciona a continuación en la siguiente tabla la información relacionada con las encuestas realizadas.

Satisfacción-Enero			Recomendaria -Enero	
consulta externa	Numerador	30	35	
	Denominador	37	37	
	Satisfacción	81,08		
Farmacia	Numerador	17	24	
	Denominador	28	28	
	Satisfacción 2024	60,71		
Hospitalizacion	Numerador	118	119	
	Denominador	119	119	
		99,16		
Laboratorio	Numerador	42	42	
	Denominador	42	42	
		100,00		
urgencias	Numerador	46	46	
	Denominador	46	46	
		100,00		
SATISFACCION GLOBAL			RECOMENDARIA EL HOMO	
253	93,01%		266	97,79%
272			272	

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.

Calle 38 No 55-310 Bello-Colombia - Teléfono: (604) 4448330
Línea de atención 018000 417474. Nit: 890.905.166-8. www.homo.gov.co

Código: CM-CI-FR-01

Versión: 02

Fecha: 30/04/2025

