

A partir del mes de octubre de 2024, se implementó la digitalización de las encuestas de satisfacción a través del aplicativo Almera, como parte del proceso de mejora continua y modernización institucional. Esta estrategia fue aplicada en los servicios de hospitalización, consulta externa, urgencias, toma de muestras y servicio farmacéutico, permitiendo una recolección de datos más ágil, segura y eficiente.

Como resultado de esta implementación, se obtuvo un índice de satisfacción global del 99.07%, superando la meta institucional del 95%, lo que refleja una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados.

Durante el mes, se aplicaron 322 encuestas, de las cuales 319 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios de la institución.

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

	OCT
Pacientes satisfechos	319
Total pacientes encuestados	322
SATISFACCION 2024	99,07%

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.