



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES SEPTIEMBRE 2025

Laura María Sánchez Gómez
Líder Oficina Experiencia del Usuario

El presente informe da a conocer los resultados de la medición de satisfacción global de los usuarios correspondientes al mes de septiembre de 2025, realizada a través de encuestas aplicadas en los diferentes servicios de la institución.

El objetivo de este informe, es conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad, oportunidad y humanización en la atención, así como identificar aspectos de mejora que fortalezcan la experiencia del usuario en la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO.

Al realizar el análisis comparativo entre los meses de agosto y septiembre de 2025, se evidencia un incremento en la satisfacción global, pasando de 96,53 % en agosto a 98,51 % en septiembre, manteniéndose por encima de la meta institucional del 95 %.

En cuanto a los servicios:

- Consulta externa, laboratorio y hospitalización mantuvieron un desempeño destacado con un 100 % de satisfacción en ambos meses.
- El servicio de urgencias, que en agosto registró un 97,96 %, alcanzó en septiembre el 100 %, reflejando una percepción aún más positiva de los usuarios.
- El servicio farmacéutico mostró un avance significativo, al pasar de un 85,96 % en agosto a un 94,03 % en septiembre, evidenciando la efectividad de las acciones de mejora implementadas.

Adicionalmente, durante el mes se aplicaron 269 encuestas, de las cuales 265 usuarios (98,46 %) manifestaron que recomendarían los servicios de la institución a otras personas.

En conclusión, la tendencia observada durante el mes refleja un fortalecimiento de la experiencia del usuario, con avances importantes en la percepción de oportunidad, calidad y humanización en los diferentes servicios.

A continuación, se presenta el gráfico con la información consolidada de las encuestas realizadas:

Satisfacción-Septiembre			Recomendaria -Septiembre		
consulta externa	Numerador	15	consulta externa	Numerador	15
	Denominador	15		Denominador	15
	Satisfacción	100,00		Recomendaria	100,00
Farmacia	Numerador	63	Farmacia	Numerador	63
	Denominador	67		Denominador	67
	Satisfacción	94,03		Recomendaria	94,03
Hospitalización	Numerador	127	Hospitalización	Numerador	127
	Denominador	127		Denominador	127
	Satisfacción	100,00		Recomendaria	100,00
Laboratorio	Numerador	38	Laboratorio	Numerador	38
	Denominador	38		Denominador	38
	Satisfacción	100,00		Recomendaria	100,00
urgencias	Numerador	22	urgencias	Numerador	22
	Denominador	22		Denominador	22
	Satisfacción	100,00		Recomendaria	100
SATISFACCION GLOBAL			RECOMENDARIA EL HOMO		
265	98,51%		265	98,51%	
269			269		

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-02

Versión: 01

Fecha: 13/02/2024