



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES NOVIEMBRE 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 noviembre de 2025, realizada a través de encuestas aplicadas en los diferentes servicios de la institución; dando la posibilidad de 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 octubre y noviembre del año en curso, se evidencia un incremento en la satisfacción global, pasando de 98.55 % en septiembre a 99.47 % en octubre, manteniéndose por encima de la meta institucional del 95 %.

En cuanto a los servicios:

- Consulta externa, laboratorio y urgencias tuvieron un desempeño destacado con un 100 % de satisfacción en ambos meses.
- El servicio farmacéutico presentó aumento en la satisfacción de los usuarios, pasando de 91.53% en el mes de octubre a 98.04% en noviembre; así mismo, hospitalización presentó disminución en la satisfacción de los usuarios, pasando de estar en 100% en el mes de octubre a pasar al 99.44% en el mes de noviembre.

Adicional a ello, durante el mes se aplicaron 377 encuestas, de las cuales 372 usuarios (98.67%) 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.

Gráfico N1: Proporción de satisfacción global en el mes de noviembre 2025



Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.