



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES DICIEMBRE 2025

Laura María Sánchez Gómez
Líder Oficina Experiencia del Usuario

El presente informe presenta los resultados de la medición de satisfacción global de los usuarios correspondientes al mes de diciembre de 2025, obtenidos a través de encuestas aplicadas en los diferentes servicios de la institución; con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la experiencia del usuario en la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO.

En el análisis comparativo entre los meses de noviembre y diciembre del año 2025, se evidencia una disminución en la satisfacción global, pasando de 99.47 % en noviembre a 95.15 % en diciembre; Si bien este resultado permite dar cumplimiento a la meta institucional establecida, se registra una disminución de 4.32 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Durante este periodo, se aplicaron 330 encuestas, de las cuales 324 usuarios manifestaron que recomendarían los servicios de la institución.

En cuanto a los servicios:

- Consulta externa, laboratorio y urgencias continúan un 100 % de satisfacción de acuerdo a la percepción de los usuarios.
- El servicio farmacéutico presenta un pequeño incremento en la satisfacción de los usuarios, pasando de 98.04% en noviembre a 98.11% en diciembre; donde se identifica oportunidades de mejora en los criterios relacionados con condiciones de limpieza, comodidad y seguridad del servicio de farmacéutico, Como considera la atención por parte del personal de vigilancia y/o servicios generales, las cuales registran calificaciones entre regular o malo.
- En los servicios de hospitalización, se evidencia nuevamente una disminución en la satisfacción, pasando de 99.44% en noviembre a 97.14% en diciembre; siendo importante mencionar que algunos de los criterios de evaluación por parte de los usuarios se encuentran en los ítems de regular y malo.

Los resultados del mes de diciembre de 2025 evidencian que, aunque la institución mantiene un alto nivel de satisfacción global y cumplimiento de la meta establecida, se presenta una tendencia a la disminución en algunos servicios, especialmente en hospitalización y en aspectos relacionados con condiciones locativas, comodidad y trato del personal. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer las estrategias de humanización y reforzar la articulación con las áreas de servicios generales, vigilancia y hospitalización, con el fin de garantizar una experiencia integral, segura y digna para los

usuarios. Asimismo, se recomienda realizar seguimiento continuo a los criterios con menor calificación y establecer planes de mejora específicos.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.