



## **INFORME DE SATISFACCIÓN**

**MES ENERO 2026**

**Laura María Sánchez Gómez**  
**Líder Oficina Experiencia del Usuario**

La medición de la satisfacción del usuario constituye un insumo fundamental para la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar acciones que fortalezcan la experiencia del usuario.

El presente informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de enero 2026, en los diferentes servicios de la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO; con el propósito de analizar el comportamiento del indicador de satisfacción global y formular acciones orientadas al mejoramiento continuo; identificando variaciones por servicio y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad, la humanización de la atención y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Durante el mes de enero de 2026 se aplicaron un total de 367 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución. De estas, 361 usuarios manifestaron que recomendarían los servicios de la institución, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida.

El análisis comparativo entre diciembre de 2025 y enero de 2026 evidencia un incremento en la satisfacción global, pasando de 95,15 % a 97,55 %, lo cual refleja un fortalecimiento en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Este comportamiento evidencia las acciones institucionales orientadas a la mejora de la experiencia del usuario.

En cuanto a los servicios:

- Urgencias mantiene un 100 % de satisfacción de acuerdo a la percepción de los usuarios.
- El servicio de laboratorio, durante el mes de enero no se registraron encuestas de satisfacción, situación que constituye una oportunidad de mejora en el proceso de aplicación y registro de las encuestas.

- El servicio farmacéutico presenta disminución en la satisfacción de los usuarios, pasando de 98.11% en diciembre 2025 a 93.48% en enero 2026; Identificando la importancia de implementar oportunidades de mejora en los criterios relacionados con trato humanizado, tiempos de espera, identificación del personal, entre otros.
- En los servicios de hospitalización y consulta externa, registran un nivel de satisfacción del 97.31 % y 98.46% respectivamente, evidenciando continuidad en la percepción de los usuarios respecto a la prestación de servicios.

A pesar de la ausencia de encuestas del servicio de laboratorio, la institución mantiene el cumplimiento de la meta establecida para satisfacción global. Sin embargo, esta situación resalta la importancia de garantizar el diligenciamiento oportuno y completo del instrumento en todos los servicios, considerando su relevancia como indicador de gestión y calidad.

Frente a este hallazgo, se realizó reunión con la líder de calidad, subgerente de prestación de servicios, líder SIAU y líder del servicio de laboratorio, con el objetivo de establecer acciones orientadas a fortalecer el proceso de aplicación de encuestas.

En las acciones de mejora a implementar, se encuentran las siguientes:

Fortalecer el seguimiento mensual al diligenciamiento de encuestas en todos los servicios.

Realizar retroalimentación al servicio farmacéutico sobre los resultados obtenidos y definir compromisos de mejora.

Reforzar estrategias de trato humanizado e identificación del personal.

Optimizar los tiempos de espera mediante revisión de flujos de atención.

Mantener espacios de articulación con líderes de proceso para análisis periódico del indicador.

La ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO evidencia un comportamiento favorable en el indicador de satisfacción de usuarios durante el mes de enero de 2026, reflejado en un incremento del porcentaje global y altos niveles de aceptación en la mayoría de los servicios.

**Laura María Sánchez Gómez**

**Líder Oficina Experiencia del Usuario.**