



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES MARZO 2026

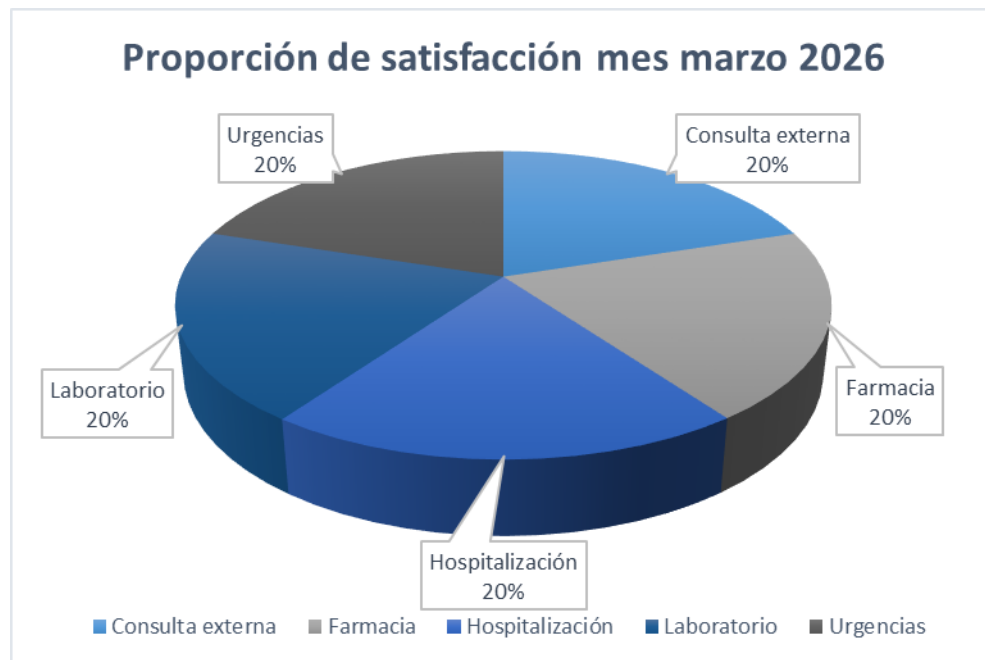
Laura María Sánchez Gómez
Líder Oficina Experiencia del Usuario

El presente informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de marzo 2026, en los diferentes servicios de la ESE Hospital Mental de Antioquia María Upegui HOMO; con el objetivo Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución durante el mes, mediante el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar tendencias, variaciones y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Durante el mes de marzo de 2026 se aplicaron un total de 610 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución. De estas, 600 usuarios manifiestan que recomendarían los servicios de la institución, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida, correspondiente al 98.36%.

El relación al análisis comparativo entre los meses de febrero y marzo de 2026 evidencia leve disminución de la satisfacción global, pasando de 99.84% a 99.51%. En la siguiente gráfica, se relaciona el porcentaje de satisfacción en los diferentes servicios.

Gráfico N1: proporción de satisfacción marzo 2026



Se destacan los servicios de Consulta Externa, Laboratorio y Urgencias, los cuales alcanzan un nivel de satisfacción del 100%, evidenciando un desempeño sobresaliente en términos de calidad, oportunidad y trato al usuario. Por su parte, los servicios de Farmacia y Hospitalización, aunque presentan niveles de satisfacción altos, evidencian oportunidades de mejora.

El análisis de la satisfacción de los usuarios, en relación a la revisión de las manifestaciones recibidas a través del sistema de PQRSF, permite identificar aspectos recurrentes que inciden en la percepción de los usuarios:

- Dificultades en los tiempos de espera, especialmente en servicios con alta demanda como farmacia
- Oportunidades de mejora en la comunicación y orientación al usuario.
- Percepción de trato poco humanizado en algunos casos puntuales.
- Condiciones de aseo y ventilación en áreas con alta afluencia de usuarios

Si bien estas situaciones no impactan de manera significativa el indicador global, sí representan oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la experiencia del usuario; es importante concluir que a nivel institucional, los niveles de satisfacción se mantienen superiores a la meta propuesta del 95%.

Finalmente se recomienda ejecutar acciones orientadas en el fortalecimiento de la atención humanizada a partir de:

- Implementar espacios para la sensibilización del personal en trato digno, empatía y comunicación asertiva, promover una cultura institucional centrada en el usuario y su familia.
- Fortalecer la gestión de filas y tiempos de espera en el servicio de farmacia.
- Garantizar información clara, oportuna y consistente en todos los puntos de contacto.
- Fortalecer las condiciones de aseo y ventilación en salas de espera.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.