



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES ABRIL 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 abril 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 abril de 2026 se aplicaron un total de 604 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en los diferentes servicios de la institución. De estas, 592 usuarios manifiestan que recomendarían los servicios de la institución, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida, correspondiente al 98.01%.

En relación al análisis comparativo entre los meses de marzo y abril de 2026 evidencia leve disminución de la satisfacción global, pasando de 99.51% a 99.17%. En la siguiente gráfica, se relaciona el porcentaje de satisfacción en los diferentes servicios.

Gráfico N1: proporción de satisfacción abril 2026



Se destacan los servicios de Consulta Externa, Hospitalización 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 Laboratorio, aunque presentan niveles de satisfacción altos, evidencian oportunidades de mejora.

Es importante mencionar que si bien en hospitalización se obtiene un porcentaje de satisfacción del 100%, se debe realizar seguimiento a los 9 ítems de la misma, ya que se evidencian evaluaciones de calificación regular, especialmente en las preguntas de:

- La discreción y confidencialidad de la información durante la hospitalización.
- Las condiciones de limpieza, comodidad y seguridad del servicio.
- Las condiciones de la alimentación.
- La información suministrada sobre horarios de visita, manejo de pertenencias, disposición de residuos y protocolos en caso de emergencia.

En lo que respecta al servicio farmacéutico, es importante mencionar que si bien cuenta con un porcentaje de satisfacción superior a la meta institucional propuesta, presenta calificaciones en regular y malo de las siguientes preguntas:

- El tiempo de espera para la atención.
- La amabilidad, disposición y trato respetuoso del personal.
- La claridad de la información suministrada.
- La confidencialidad durante la atención.
- La disposición y contacto visual para la orientación sobre medicamentos y posibles efectos secundarios.
- La percepción de humanización en el servicio.

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:

- Implementación de estrategias de mejora en temas de: comunicación efectiva, trato digno y humanización.
- Fortalecer la gestión de filas y tiempos de espera en el servicio de farmacia.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.