



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES JULIO 2026

Laura María Sánchez Gómez
Líder Oficina Experiencia del Usuario

El presente informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de julio de 2026 en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui (HOMO). Su propósito es evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, identificar tendencias y reconocer oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad y la experiencia del usuario.

Durante el mes evaluado se consolidaron 634 encuestas de satisfacción. De estas, 630 usuarios calificaron favorablemente la atención recibida, para una satisfacción global del 99.37%. Así mismo, 624 usuarios manifestaron que recomendarían los servicios de la institución, equivalente a un 98.42% de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable de los servicios prestados.

En comparación con junio de 2026, la satisfacción global presentó un incremento de 1.31 puntos porcentuales, pasando de 98,06% a 99.37%. De igual manera, el indicador de recomendación aumentó de 97,54% a 98.42%, reflejando una evolución favorable en la percepción general de los usuarios y la continuidad de las acciones orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario.

Gráfico N1: proporción de satisfacción julio 2026



Los resultados por servicio muestran un desempeño favorable. Consulta Externa y Laboratorio alcanzaron el 100% de satisfacción. Hospitalización registró 99,38%, Farmacia 99,26% y Urgencias 98,41%. Todos los servicios se encuentran por encima de la meta institucional del 95%, evidenciando un resultado positivo.

Al priorizar las oportunidades de mejora por nivel de resultado, Urgencias presenta la menor satisfacción del mes (98,41%), seguida de Farmacia (99,26%) y Hospitalización (99,38%). Aunque estos resultados superan la meta institucional, requieren seguimiento para prevenir retrocesos y fortalecer los aspectos de la atención que pueden generar experiencias menos favorables.

En Hospitalización se observa una diferencia entre satisfacción y recomendación: 99,38% y 97,53%, respectivamente. Este comportamiento constituye un aspecto de seguimiento, al igual que los resultados de Urgencias y Farmacia, por corresponder a los servicios con los menores resultados globales del mes.

La medición de satisfacción contempla diferentes criterios relacionados con la atención recibida, oportunidad, trato, humanización y percepción general del servicio. Por esta razón, aunque los resultados globales muestran un comportamiento altamente favorable, es importante complementar el análisis con la revisión individual de los criterios evaluados en cada servicio.

Esta revisión permite identificar aquellas preguntas o aspectos que, aun dentro de resultados globales satisfactorios, presentan porcentajes inferiores o concentraciones de respuestas regulares y desfavorables. Su identificación facilita la definición de acciones de mejora más específicas y orientadas a las necesidades reales de los usuarios.

Recomendaciones

Con el fin de mantener los resultados alcanzados y fortalecer la experiencia del usuario, se recomienda:

- Realizar seguimiento a los servicios con menor satisfacción global, priorizando Urgencias, Farmacia y Hospitalización.
- Fortalecer el análisis de los criterios de satisfacción por servicio, identificando calificaciones regulares o bajas y estableciendo acciones de mejora con responsables y seguimiento.
- Mantener las estrategias de humanización, trato digno y orientación al usuario.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.