



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES AGOSTO 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 agosto 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 y reconocer oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad y la experiencia del usuario.

Durante el mes evaluado se consolidaron 637 encuestas de satisfacción. De estas, 624 usuarios calificaron favorablemente la atención recibida, para una satisfacción global del 97.96%. Así mismo, 627 usuarios manifestaron que recomendarían los servicios de la institución, equivalente a un 98.43% de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable de los servicios prestados.

En comparación con julio de 2026, la satisfacción global presentó una disminución de 1.41 puntos porcentuales, pasando de 99.37% a 97.96%. Por su parte, el indicador de recomendación mostró estabilidad, registrando 98.42% en julio y 98.43% en agosto. Esto evidencia que, a nivel general, los usuarios mantienen una percepción favorable de los servicios prestados por la institución.

Gráfico 1. Proporción de satisfacción – agosto 2026



Los resultados en los diferentes servicios registran un desempeño favorable a nivel general, evidenciando que en Consulta Externa, Laboratorio y Urgencias alcanzaron el 100% de satisfacción. Hospitalización registró 97.71% y Farmacia 96.30%. 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, el servicio de Farmacia presenta la menor satisfacción del mes (96.30%), seguida de Hospitalización (97.71%). 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.

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, aún 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

Al presentar el menor porcentaje de satisfacción del mes, se recomienda revisar de manera detallada los criterios relacionados con oportunidad, información, trato, tiempos de atención y demás aspectos evaluados por los usuarios, con el propósito de identificar las causas de las calificaciones menos favorables.

Aunque se mantiene un resultado satisfactorio, es recomendable revisar los criterios con menor valoración para fortalecer aquellos aspectos relacionados con la experiencia de los pacientes y sus acompañantes.

Se deben continuar desarrollando acciones relacionadas con trato digno, humanización, orientación e información al usuario, teniendo en cuenta su importancia en la percepción general de la atención.

Laura María Sánchez Gómez

Líder Oficina Experiencia del Usuario.