



INFORME DE SATISFACCIÓN

MES SEPTIEMBRE 2026

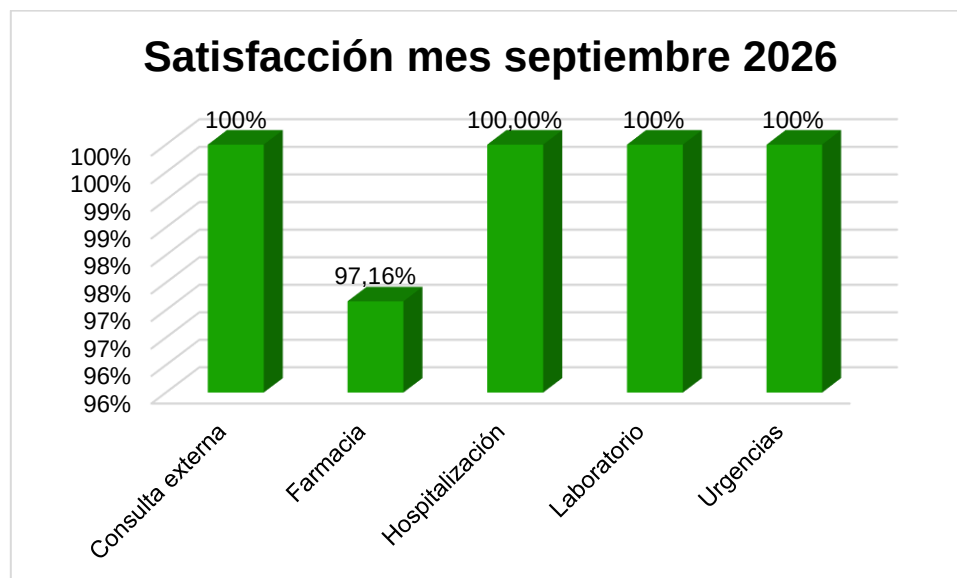
Laura María Sánchez Gómez
Líder Oficina Experiencia del Usuario

El presente informe consolida los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de septiembre 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 601 encuestas de satisfacción. De estas, 597 usuarios calificaron favorablemente la atención recibida, para una satisfacción global del 99.33%. Así mismo, 596 usuarios manifestaron que recomendarían los servicios de la institución, equivalente a un 99.17% de recomendación, evidenciando una percepción altamente favorable de los servicios prestados.

En comparación con agosto de 2026, la satisfacción global presentó incremento en de 1.37 puntos porcentuales, pasando de 97.96% a 99.33%. Por su parte, el indicador de recomendación presentó un leve incremento; registrando 98.43% en agosto y 99.17% en septiembre. Esto evidencia que, a nivel general, los usuarios mantienen una percepción favorable de los servicios prestados por la institución.

Gráfico 1. Proporción de satisfacción – septiembre 2026



Los resultados en los diferentes servicios registran un desempeño favorable a nivel general, evidenciando que en Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio y Urgencias alcanzaron el 100% de satisfacción. Farmacia registró un porcentaje de satisfacción de 97.16%. 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, se requiere seguimiento en los ítems relacionados con la atención del personal, oportunidad en la atención y humanización en la atención, con el fin de fortalecer los aspectos de la atención.

En este sentido, 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 favorable.

Finalmente, es importante 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.