

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2024 Y 2025
GESTION INTEGRAL AL USUARIO

PRESNETADO POR: ALEYDA SOLANYE TRIANA RAMIREZ
APOYO DE EXPERIENCIA AL USUARIO

HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.
DEPARTAMENTO DE BOYACA
MUNICIPIO DE MONIQUIRA
13 DE ABRIL DE 2026

INTRODUCCION

La medición de la satisfacción de los usuarios constituye un componente esencial dentro de la gestión integral en salud, ya que permite evaluar la percepción frente a la calidad de los servicios prestados, el trato recibido y la oportunidad en la atención. En este sentido, las encuestas de satisfacción se consolidan como una herramienta estratégica para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de salud.

El presente informe tiene como propósito analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante los años 2024 y 2025, en el marco de la Gestión Integral al Usuario. A través de este análisis comparativo, se busca evidenciar tendencias, comportamientos y variaciones en la percepción de los usuarios, contribuyendo a la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo, la humanización de la atención y el fortalecimiento de la calidad institucional.

OBJETIVO

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante los años 2024 y 2025, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios de salud, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias de Gestión Integral al Usuario orientadas a la atención humanizada y el mejoramiento continuo.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Durante el año 2024 se realizaron un total de 5.416 encuestas de satisfacción, mientras que en el año 2025 se aplicaron 7.736 encuestas, evidenciando un incremento significativo en la cobertura del proceso de medición de la percepción de los usuarios.

Tabla Comparativa – Tasa de satisfacción global (2024–2025)

Mes	2024 (%)	2025 (%)
Enero	93,2	96,1
Febrero	91,0	92,6
Marzo	93,6	98,3
Abril	94,4	91,9
Mayo	92,9	86,6
Junio	84,3	97,6
Julio	93,7	92,2
Agosto	97,4	91,7
Septiembre	96,2	91,2
Octubre	97,8	97,8
Noviembre	90,5	90,6
Diciembre	94,1	95,4

La tasa de satisfacción global para los años 2024 y 2025 evidencia un comportamiento general **alto y favorable**, manteniéndose en la mayoría de los meses por encima del 90%, lo que refleja una percepción positiva de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución.

En el año 2024, se destaca una tendencia estable con picos en los meses de agosto (97,4%), septiembre (96,2%) y octubre (97,8%), siendo este último el valor más alto del año. Sin embargo, se presenta una disminución importante en junio (84,3%), constituyéndose como el punto más bajo del periodo y un posible indicador de situaciones que afectaron la calidad percibida.

Para el año 2025, se observa una mayor fluctuación en los resultados. Se destacan incrementos significativos en marzo (98,3%) y junio (97,6%), evidenciando mejoras en la experiencia del usuario. No obstante, se identifican descensos en meses como mayo (86,6%), agosto (91,7%) y septiembre (91,2%), lo cual señala la necesidad de fortalecer acciones de mejora continua.

Al comparar ambos años, se evidencia una **tendencia de mejora en meses clave** como enero, marzo y junio de 2025 frente al 2024, lo que puede estar relacionado con la

implementación de estrategias institucionales orientadas a la humanización de la atención y la calidad del servicio.

En conclusión, aunque la institución mantiene una **alta tasa de satisfacción global**, es importante continuar con el monitoreo permanente de los resultados y la implementación de acciones correctivas, especialmente en los meses donde se presentan descensos, con el fin de garantizar la sostenibilidad en la calidad de la atención.

Tabla Comparativa – Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos - Consolidado institucional (2024–2025)

Mes	2024 (%)	2025 (%)
Enero	99,7	63,3
Febrero	86,6	91,5
Marzo	80,2	95,5
Abril	72,2	89,7
Mayo	77,1	85,5
Junio	92,0	68,3
Julio	94,3	92,2
Agosto	72,9	64,5
Septiembre	97,9	82,0
Octubre	68,8	80,1
Noviembre	55,5	72,9
Diciembre	72,8	99,7

La proporción de usuarios que recomendarían la IPS a familiares y amigos, como indicador clave de confianza y satisfacción, presenta un comportamiento variable durante los años 2024 y 2025, evidenciando tanto fortalezas como oportunidades de mejora en la percepción institucional.

Durante el año 2024, se observan resultados heterogéneos, con valores altos en meses como enero (99,7%), julio (94,3%) y septiembre (97,9%), lo que refleja una alta disposición de los usuarios a recomendar la institución en estos periodos. No obstante, se presentan descensos importantes en abril (72,2%), agosto (72,9%), octubre (68,8%) y especialmente en noviembre (55,5%), constituyéndose este último como el punto más crítico del año.

Para el año 2025, se evidencia una mayor variabilidad, iniciando con un descenso significativo en enero (63,3%), seguido de una recuperación progresiva hasta alcanzar valores altos en marzo (95,5%) y julio (92,2%). Sin embargo, se presentan caídas relevantes en junio (68,3%) y agosto (64,5%), lo que indica posibles dificultades en la experiencia del usuario durante estos periodos. Es importante resaltar el comportamiento sobresaliente en diciembre (99,7%), siendo el valor más alto del año y reflejando una percepción altamente positiva al cierre del periodo.

En términos generales, aunque el indicador presenta fluctuaciones, se mantiene una tendencia de mejora en el segundo semestre de 2025, lo que evidencia avances en la percepción de los usuarios y en la consolidación de la confianza hacia la institución. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de atención centrada en el usuario y realizar seguimiento continuo a los periodos con menor desempeño.

Tabla Comparativa – Tasa de satisfacción atención administrativa (2024–2025)

Mes	2024 (%)	2025 (%)
Enero	90,2	98,0
Febrero	91,5	72,7
Marzo	95,0	95,5
Abril	93,1	90,1
Mayo	89,9	91,5
Junio	89,1	96,8
Julio	92,3	94,7
Agosto	95,8	90,0
Septiembre	96,4	98,0
Octubre	97,1	95,0
Noviembre	97,8	94,8
Diciembre	98,6	98,8

La tasa de satisfacción en la atención administrativa durante los años 2024 y 2025 evidencia un comportamiento mayoritariamente alto, con resultados superiores al 90% en la mayoría de los meses, lo que refleja una percepción favorable por parte de los usuarios frente a los procesos administrativos de la institución.

En el año 2024, se observa una tendencia creciente a lo largo del año, iniciando en 90,2% en enero y alcanzando su punto más alto en diciembre (98,6%). Los resultados más destacados se presentan en el último trimestre, lo que sugiere un fortalecimiento progresivo en la calidad de la atención administrativa.

Para el año 2025, se identifica una mayor variabilidad en los resultados. Se destacan positivamente los meses de enero (98,0%), junio (96,8%), septiembre (98,0%) y diciembre (98,8%), evidenciando niveles sobresalientes de satisfacción. Sin embargo, se presenta una disminución significativa en febrero (72,7%), constituyéndose como el valor más bajo del periodo y un posible indicador de fallas puntuales en la atención o en la oportunidad del servicio.

En la comparación interanual, se evidencian mejoras importantes en varios meses de 2025 frente a 2024, especialmente en enero, marzo, junio, julio, septiembre y diciembre, lo que

refleja avances en la gestión administrativa. No obstante, se presentan descensos en meses como febrero, abril, agosto, octubre y noviembre, lo que indica la necesidad de mantener acciones de seguimiento y mejora continua.

En conclusión, la institución mantiene una alta tasa de satisfacción en la atención administrativa, con una tendencia positiva general; sin embargo, las fluctuaciones observadas requieren análisis puntual para garantizar la consistencia en la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del usuario.

Tabla Comparativa – Tasa de satisfacción atención personal asistencial (2024–2025)

Mes	2024 (%)	2025 (%)
Enero	95,1	98,4
Febrero	91,2	72,2
Marzo	98,0	94,4
Abril	96,3	95,6
Mayo	95,2	90,8
Junio	92,1	97,3
Julio	96,7	87,8
Agosto	97,7	90,5
Septiembre	96,6	95,7
Octubre	98,8	95,8
Noviembre	98,9	90,3
Diciembre	98,6	97,7

Durante el año 2024, la tasa de satisfacción del personal asistencial se mantuvo alta y estable, con valores superiores al 91%, destacándose los meses de octubre, noviembre y diciembre con niveles cercanos al 99%, lo que evidencia una percepción muy positiva del servicio.

Para el año 2025, aunque se conservan niveles adecuados en varios meses, se observa una mayor variabilidad en los resultados. El aspecto más relevante es la caída significativa en febrero (72,2%), siendo el valor más bajo del periodo analizado, lo cual impacta negativamente el comportamiento global del año. Asimismo, se presentan disminuciones importantes en julio, agosto y noviembre.

No obstante, también se evidencian recuperaciones importantes, como en junio (97,3%) y diciembre (97,7%), lo que sugiere la implementación de acciones correctivas o mejoras en la prestación del servicio.

Tabla Comparativa – Tasa de satisfacción infraestructura y dotación hospital (2024–2025)

Mes	2024 (%)	2025 (%)
-----	----------	----------

Enero	97,1	91,4
Febrero	95,9	68,8
Marzo	87,6	89,9
Abril	96,5	97,4
Mayo	95,4	89,4
Junio	65,9	99,2
Julio	90,8	91,3
Agosto	97,7	90,8
Septiembre	93,9	93,5
Octubre	95,1	94,0
Noviembre	94,7	96,3
Diciembre	76,7	97,6

Durante el año 2024, la satisfacción frente a la infraestructura y dotación hospitalaria presenta alta variabilidad, con meses críticos como junio (65,9%) y diciembre (76,7%), que evidencian posibles dificultades en condiciones físicas, equipos o disponibilidad de recursos.

Para el año 2025, se observa un comportamiento más dinámico pero con tendencia a la mejora en varios periodos. Destaca la caída significativa en febrero (68,8%), lo cual podría estar relacionado con situaciones puntuales en infraestructura o mantenimiento. Sin embargo, se evidencia una recuperación sobresaliente en junio (99,2%) y diciembre (97,6%), alcanzando niveles muy altos de satisfacción.

Comparativamente, aunque 2025 presenta fluctuaciones, muestra mejores picos de desempeño que 2024, especialmente en el segundo semestre.