



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

INFORME DE SATISFACCIÓN

IV TRIMESRE DE 2025

Proceso

Sistema Integrado de Atención al Usuario

SIAU

Hospital Susana López de Valencia

Popayán 2025



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Introducción

En atención al procedimiento institucional (SLV-GC-01-F01) en el cual se suscita el alcance y metodología estadística para medir la satisfacción de los usuarios; en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E como entidad acreditada y comprometida con la calidad, cuenta con una encuesta estandarizada cuyo objetivo es recaudar los datos estadísticos los cuales se obtienen a partir de una entrevista de tipo cerrada, siendo aplicada mensualmente a los usuarios en los diferentes procesos y subprocesos ofertados en nuestro portafolio de servicios.

Objetivo general

Aplicar, consolidar, socializar y hacer seguimiento a los líderes de procesos mediante la implementación de las acciones de mejoramiento, con base a los resultados arrojados durante la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

Objetivos específicos

- 1- Aplicar mensualmente la encuesta de satisfacción a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
- 2- Analizar y tabular los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

- Socializar a los líderes los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción para establecer acciones de mejoramiento en los procesos y/o servicios, si aplica.

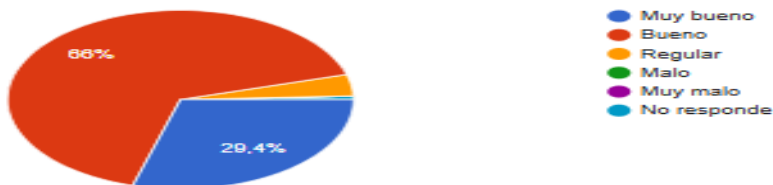
METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta la población objeto y metas institucionales, se lleva a cabo un análisis de tipo descriptivo cualitativo – cuantitativo.

7. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA ?

[Copiar gráfico](#)

462 respuestas



8. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA ?

[Copiar gráfico](#)

462 respuestas



9. ¿La gestión realizada por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. le ha ayudado a usted a resolver sus problemas o necesidades?

[Copiar gráfico](#)

457 respuestas



Fuente: Propia proceso SIAU, reporte encuestas Satisfacción al Usuario, HSLV 2025.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Preguntas realizadas durante la aplicación de la encuesta

- 1- ¿Usted asiste al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?
- 2- Por favor califique las condiciones de **confort** del área donde se encuentra en este momento.
- 3- Considera usted, ¿que la **dieta** suministrada en el hospital es?
- 4- ¿Cómo califica la labor del **personal asistencial?** (Médicos)
- 5- ¿Cómo califica la labor del **personal asistencial?** (Enfermer@s, auxiliares, terapeutas, nutricionistas, fisioterapeutas, etc.)
- 6- ¿Cómo califica la atención en **ventanilla/caja en cuanto al proceso administrativo** (Admisión facturación, cobro y entrega de resultados)?
- 7- ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?
- 8- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?
- 9- ¿La gestión realizada por el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. le ha ayudado a usted a resolver sus problemas o necesidades?
- 10- ¿Recibió información de los DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, por parte del HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA?
- 11- ¿La información brindada acerca de los DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE, fue entendible por usted?
- 12- ¿Recibió educación sobre la segregación de residuos hospitalarios?
- 13- Durante su atención, ¿se sintió discriminado por alguna condición propia?
- 14- Si desea hacer un comentario u observación, FAVOR ESCRIBALO.

Para calcular la muestra se emplea la formula obtenida en la técnica de muestreo probabilístico aleatorio sistemático, con las siguientes constantes:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Donde las constantes son:

N: población

n: muestra

e: error de la muestra 0.05

p: probabilidad a favor 0.5

q: probabilidad en contra 0.5

z: 1.96 (nivel de confianza del 95%)



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

De esta manera se puede saber cuántas encuestas se deben aplicar mensualmente por servicio, el dato se obtiene a partir del número de usuarios atendidos durante la vigencia anterior, dato estadístico generado a través de los RIPS.

PROCESO O SERVICIO
Ambulatorio
Laboratorio
Imágenes Diagnósticas
Fisioterapia
Quirófanos
Hospitalización Pediatría
Hospitalización Adultos
Hospitalización Ginecología
UCI Neonatal
UCI Pediátrica
UCI Adultos
Urgencias Adultos
Urgencias Ginecología
Urgencias Pediatría

Análisis general

Durante el periodo comprendido desde 01 de octubre a 31 de diciembre de 2025 se aplicaron 1.361 encuestas, teniendo en cuenta la meta mínima de ejecución de 451 encuestas por mes, las cuales fueron distribuidas así:



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

N° ENCUESTAS POR SERVICIO AL MES 2025	
AMBULATORIO	135
URGENCIAS ADULTOS	88
LABORATORIO	72
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	52
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	32
CIRUGIA	24
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	12
URGENCIAS PEDIATRÍA	9
TERAPIA FÍSICA	8
UCI NEONATAL	8
URGENCIAS GINECOLOGÍA	5
HOSPITALIZACIÓN GINECOLOGÍA	3
UCI ADULTOS	2
UCI PEDIATRÍA	1
TOTAL MENSUAL	451

Fuente: Propia, Proceso SIAU, HSLV 2025



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud

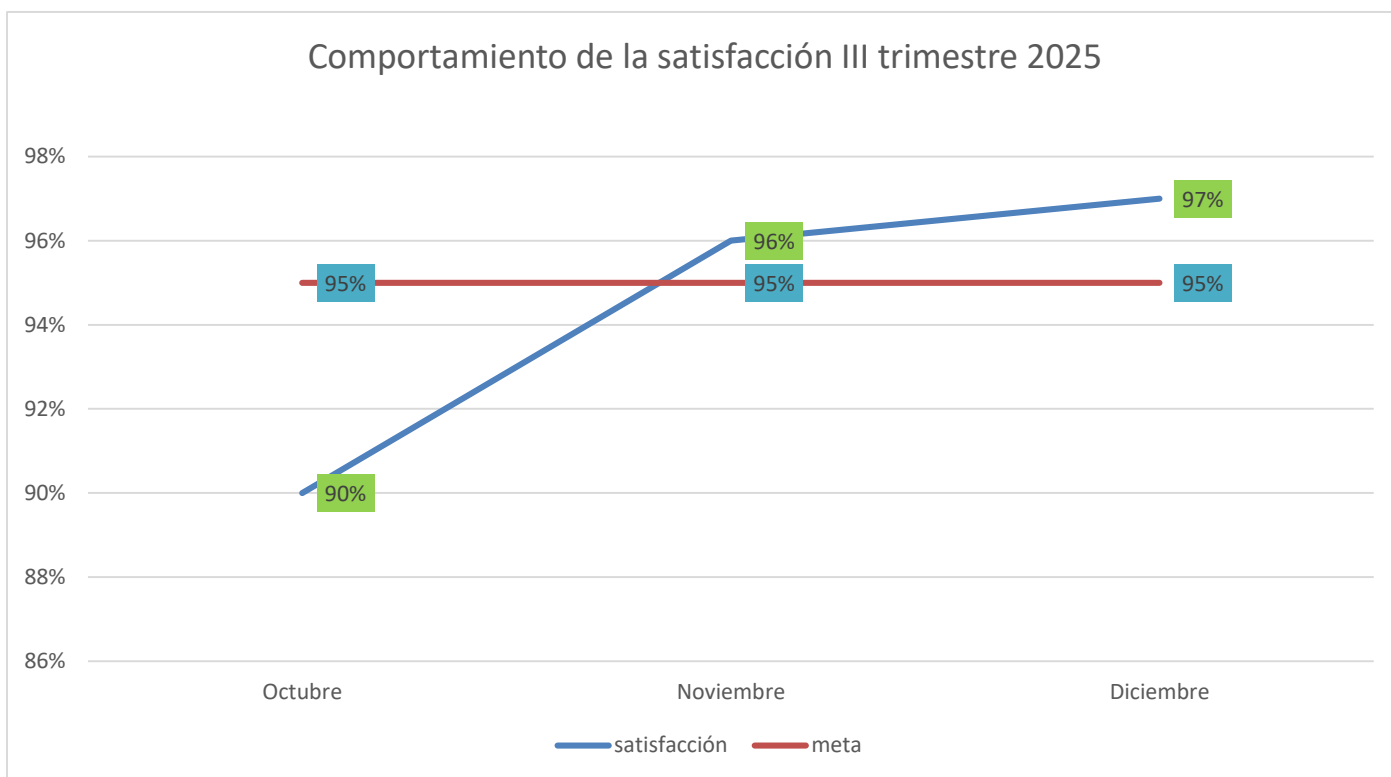




Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Satisfacción global IV trimestre 2025

GRÁFICA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL



Fuente: propia, proceso SIAU IV Trimestre 2025, HSLV.

En atención a lo proyectado en la gráfica, la tendencia porcentual de la satisfacción global de los usuarios entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 presenta un comportamiento variable frente a la meta institucional del 95%. Durante este periodo, en el mes de octubre se alcanzó un 90% de satisfacción, ubicándose por debajo de la meta establecida; no obstante, en los meses de noviembre y diciembre se evidenció una mejora significativa, con resultados del 96% y 97%, respectivamente, superando la meta institucional.

En términos consolidados, el promedio trimestral de satisfacción del IV trimestre de 2025 se situó alrededor del 94%, lo que indica que, a pesar de la recuperación observada en los dos últimos meses del trimestre, la meta global del 95% no se alcanzó de manera sostenida durante todo el periodo.

El no cumplimiento pleno de la meta institucional durante el IV trimestre obedece a diversos



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

factores, entre los cuales se destacan situaciones asociadas a la demanda de los servicios, la capacidad instalada y aspectos relacionados con la experiencia del usuario, especialmente evidenciados durante el mes de octubre. Sin embargo, las acciones de mejora implementadas permitieron un impacto positivo reflejado en el aumento de los niveles de satisfacción en noviembre y diciembre.

En concordancia con lo anteriormente descrito, respecto a los usuarios que expresaron inconformidad durante el IV trimestre de 2025, esta se relacionó principalmente con los siguientes aspectos:

Accesibilidad:

Se continúa evidenciando dificultad en el acceso a citas de subespecialidades ambulatorias como Otorrinolaringología, Neurología Pediátrica, Endocrinología y Neumología, debido a la alta demanda y la limitada oferta de estos servicios en el Departamento del Cauca.

Oportunidad:

Persisten inconformidades asociadas a demoras en la programación de cirugías y a cancelaciones imprevistas, atribuibles principalmente a retrasos por parte de las EAPB en el envío oportuno de material de osteosíntesis. Adicionalmente, el incremento en la demanda del servicio de Urgencias, especialmente por la atención de pacientes clasificados como riesgo vital, impacta los tiempos de respuesta.

Comunicación:

Durante el IV trimestre de 2025, las inconformidades en este aspecto se relacionaron con la forma y el lenguaje utilizado para brindar información clínica, lo cual en algunos casos dificulta la comprensión por parte de los usuarios y sus familias, afectando la percepción de satisfacción.

Confort:

Se identifican oportunidades de mejora en los servicios de Urgencias de adultos, Ginecología y Pediatría, especialmente en lo referente a la calidad de los alimentos suministrados. Asimismo, persisten condiciones ambientales adversas, como altas temperaturas en áreas específicas, particularmente en Urgencias de Ginecología, donde la disponibilidad de equipos para mitigar el calor es limitada. Finalmente, se evidencian algunos sofás y camillas en el servicio de Urgencias de adultos que requieren fortalecer los procesos de desinfección y realizar ajustes ergonómicos que mejoren el confort del usuario.

¿Qué acciones de mejora se implementaron?

Proceso Ambulatorio e imágenes diagnósticas (asignación de citas especializadas):

En el marco de la alta demanda para la asignación de citas con las diferentes especialidades ofertadas en nuestra institución y ante los cambios administrativos presentados con las EAPB, se



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

continúa con el apoyo permanente de colaboradores asignados desde el proceso de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) y la Política de Humanización para el proceso Ambulatorio, tanto en la sede San Camilo como en la sede principal La Ladera, con el propósito de brindar a los usuarios información personalizada de acuerdo a la particularidad de cada caso. Asimismo, los líderes del proceso ambulatorio e imágenes diagnósticas remiten la relación de las PQRSD a las EAPB con el objetivo de dar a conocer casos en los cuales no aplica la solicitud de asignación de citas con nuestra entidad.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se mantuvo la habilitación de los canales de atención telefónica (call center), con una disponibilidad de entre 60 y 70 líneas para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios. De igual manera, se continúa utilizando el correo electrónico asignaciondecitas@hosusana.gov.co exclusivo para las EAPB, así como la asignación de cupos adicionales por parte del proceso SIAU para dar respuesta a la solicitud de citas en las especialidades con mayor demanda. En este sentido, se ha ampliado el agendamiento de citas específicamente en áreas como ortopedia, medicina del dolor y medicina interna, con el fin de reducir progresivamente.

Sí eres paciente UNICAUCA y SENA tenemos
Una línea exclusiva para ti
Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del
Whatsapp 317 434 4655
Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1
Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

Sí eres usuario del magisterio FOMAG-FIDUPREVISORA tenemos
Una línea exclusiva para ti
Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del
Whatsapp 317 437 0849
Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1
Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

Sí eres paciente SANITAS PREMIUM O PARTICULAR tenemos
Una línea exclusiva para ti
Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del
Whatsapp 320 674 8680
Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1
Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

TARJETA CITAS MÉDICAS
Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Horario de Atención
Call Center
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm
Línea de Atención
(602) 8380750 / Extensión #1
317 436 6850 / 317 436 6887
Requisitos para su cita
Tener a la mano: lápiz y papel
• Documento de identidad
• Orden médica
• Historia Clínica
• Orden de apoyo
• Resultados de Exámenes (si los tiene)
¡Recuerda llegar 1 hora antes! para facturación y preconsulta

Sí eres paciente COOMEVA MEDICINA PREPAGADA
Una línea exclusiva para ti
Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del
Whatsapp 317 434 4655
Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1
Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

También se destaca la implementación de un nuevo canal para la solicitud de citas en el área de

 **8211721 - 8309780**

 **Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia**

 **www.hosusana.gov.co**





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

imágenes diagnósticas, mediante el uso de la aplicación WhatsApp, lo que permite a los usuarios programar sus citas no solo de manera presencial o telefónica, sino también a través de este medio digital, donde se les garantiza una respuesta oportuna y eficaz.

No obstante, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, se siguen evidenciando fallas a nivel comunicacional, ya que muchos usuarios manifiestan no tener conocimiento o claridad sobre los cambios realizados por sus aseguradoras. Asimismo, persiste el desconocimiento respecto a la actualización de las líneas telefónicas disponibles para la programación de citas ambulatorias, lo que indica la necesidad de reforzar las estrategias de difusión y comunicación institucional.

Proceso Quirúrgico (cirugía programada):

Como oportunidad de mejora la líder del proceso continúa enviando mensualmente el listado de pacientes los cuales están en lista de espera teniendo en cuenta diagnóstico clínico y la casa médica la cual las EPS tienen contrato para la entrega del Material de Osteosíntesis, y así evitar la cancelación imprevista de las cirugías. Desde el proceso SIAU mediante la estrategia "Susanita te escucha y más cerca de ti", se mantiene comunicación frecuente y asertiva con los jefes en enfermería de hospitalización, el proceso de referencia y contrareferencia y los agilizadores designados en las salas de ingreso a quirófanos logrando garantizar información oportuna de acuerdo a la particularidad de cada caso y poder brindar una información clara al usuario.

Subproceso Urgencias y proceso Hospitalización de: Adultos, Ginecología y Pediatría:

Desde el proceso de Atención al Usuario y las políticas centradas en el Usuario (Humanización), se continúa brindando acompañamiento a los usuarios y sus familias tanto a nivel comunicacional como en aspectos de hotelería, especialmente ante el aumento en el número de consultas. De igual manera, se realizan intervenciones oportunas para garantizar una experiencia positiva durante la atención en salud.

Como oportunidad de mejora, se ha fortalecido de manera continua la implementación de buenas prácticas en comunicación asertiva y efectiva por parte de los gestores y profesionales de apoyo, mediante espacios de formación, sensibilización y retroalimentación en las reuniones de primer nivel con sus respectivos equipos. Esta estrategia ha contribuido a mantener un ambiente de atención más humano, empático y orientado al respeto y la claridad en la información brindada a los usuarios. Adicionalmente, se sigue desarrollando de forma mensual la estrategia "Susanita conectando corazones", liderada por la Política de Seguridad del Paciente y articulada con las áreas de Talento Humano, Comunicaciones, Política de Humanización, Política IAMII y el proceso SIAU. Esta actividad tiene como objetivo fortalecer la cultura institucional del buen trato, promover la humanización en los servicios y mejorar de manera continua la experiencia de atención para los usuarios y sus familias.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



PARTICIPACION AVTIVA DE LA COMUNIDAD Y POBLACIÓN EN GENERAL EN LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el objetivo de fortalecer la participación activa de la comunidad y población en general, desde el Hospital Susana López de Valencia E.S.E, trabajamos día a día para garantizar la participación en la gestión pública mediante la divulgación de nuestro portafolio de servicios, canales de acceso para información y tramites, como acceder al SIAU, clasificación del Triage en los servicios de urgencias, asignación de citas, el derecho a radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, mecanismos de participación ciudadana, rutas de atención para población con enfoque preferencial (discapacidad, violencias, étnico, LGBTI, habitante de calle), en articulación la Política de Participación Ciudadana y Social en Salud, Responsabilidad Social los procesos de Servicio de Información Atención al Usuario (SIAU), Comunicaciones y Clientes y Mercados, para el IV trimestre de 2025 se continuó asistiendo a las ferias de servicio y de salud organizadas en articulación de la emisora radial Radio Uno "al barrio" y la gobernación del Cauca por medio de la secretaria de salud departamental.



Hospital Susana López de Valencia E.S.E
24 de oct. -

¡Comprometidos con la salud de nuestra comunidad!

El Hospital Susana Lopez de Valencia E.S.E., en articulación con la Nueva EPS, participó en la **Jornada de Salud Comunitaria** realizada en el **Puesto de Salud de Pueblillo**.

Durante la actividad, nuestras políticas de **PyMS, Mercadeo y Responsabilidad Social** ofrecieron una amplia variedad de servicios, entre ellos:

- 📄 Tamizaje de riesgo cardiovascular
- 📅 Agendamiento de citas médicas
- 👩‍⚕️ Orientación en promoción y prevención de la salud

Seguimos trabajando unidos por el bienestar y la calidad de vida de todos los caucanos. 🙌❤️

#HospitalSusanaLopezDeValencia #SaludComunitaria
#NuevaEPS #ResponsabilidadSocial #CuidamosDeTi
#BienestarParaTodos



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co



Hospital Susana López de Valencia E.S.E
14 de nov. -

🍷 Promoviendo el enfoque de género y la prevención de la violencia

En la **Institución Educativa Los Robles**, desarrollamos una jornada especial en el marco de las acciones articuladas con la comunidad educativa para fortalecer el enfoque de género y la protección de niñas, niños y adolescentes.

Durante la actividad trabajamos con padres de familia, estudiantes líderes y el equipo institucional, fomentando reflexiones sobre igualdad, respeto y corresponsabilidad.

Esta acción se suma a las iniciativas programadas en el marco del **25N – Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer**, donde socializamos nuestra **Ruta de Atención a Víctimas de Violencia Basada en Género y Violencia Sexual** y desarrollamos técnicas de fortalecimiento emocional y comunitario.

🍷 Seguimos comprometidos con la prevención, la protección y la construcción de entornos seguros y libres de violencias.

#25N #NoMásViolencia #EnfoqueDeGénero #Protección
#Prevención #HSLV #TrabajoComunitario #SomosHSLV





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor



Hospital Susana López de Valencia E.S.E está con Parque Tecnológico de Innovación del Café y Comité de Cafeteros Cauca.

4 días · 🌐

🌱 En el **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.** seguimos acompañando a nuestras comunidades con compromiso y cercanía. Durante el **III Encuentro de Mujeres en Café del Cauca – Entre Amigas**, recibimos la visita de nuestro amigo el **Profesor Yarumo**, quien también confió en nosotros para realizarse su examen de riesgo cardiovascular.

🌸 Y quiso dejarles un mensaje sincero y lleno de cariño a todas las mujeres de nuestra región: **Háganse el autoexamen de mama y no olviden su citología.** Ustedes son valientes, productoras, trabajadoras y resilientes, y por eso para nosotros su salud siempre será lo primero.

Estamos aquí para cuidarlas... porque ustedes cuidan de todos. 🌱💚

#SaludConAmor #MujeresFuertes #PrevenciónFemenina #CuidarteEsQuererte #HospitalSLV #CaféDelCauca



Hospital Susana López de Valencia E.S.E 22 de oct. · 🌐

Un compromiso con tu salud, más cerca de ti

En el **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**, tuvimos el honor de acompañar a la comunidad de Popayán durante la Feria de Servicios en la **Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen**. 🇨🇴🌱

Durante este evento, brindamos información clave sobre nuestros servicios médicos y resolvimos todas las dudas de los asistentes, **promoviendo el acceso a la salud y el bienestar** de cada persona. 💬

Agradecemos a todos los que se acercaron para conocer más sobre lo que ofrecemos y, juntos, continuar **fortaleciendo el acceso a servicios de calidad** para todos. 🌱

#SaludParaTodos #BienestarComunitario #HospitalSusanaLópez #Popayán #FeriaDeServicios



Hospital Susana López de Valencia E.S.E 12 de nov. · 🌐

🌸 **Promoviendo la salud y el bienestar en comunidad** 🌸

El **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**, acompañó a los colaboradores de la **Cooperativa de Caficultores del Cauca** en una jornada de sensibilización dedicada a la **detección temprana del cáncer de mama, la prevención de la violencia basada en género y la promoción de hábitos de vida saludables.** 🌱

Estas actividades se desarrollan en el marco de la **Política de Responsabilidad Social** del hospital, reafirmando nuestro compromiso con el cuidado integral de las personas y el fortalecimiento de entornos laborales saludables. 🌱 Durante el encuentro, compartimos y fortalecimos lazos institucionales a cerca de 30 funcionarios de la planta de Popayán, promoviendo la **salud y la prevención de la enfermedad** desde la educación y la sensibilización. 🌸

#MesRosa #ResponsabilidadSocial #PromociónDeLaSalud #Prevención #CuidarteEsQuererte #HSLVEnComunidad



Hospital Susana López de Valencia E.S.E 1 de oct. · 🌐

🌸 El **Hospital Susana López de Valencia ESE**, se viste de **rosa** y nos unimos a la campaña de la @alcaldiapopayan **"El Rosa Nos Une" Tu intuición es la voz del autocuidado**, en el marco de la apertura del mes rosa reafirmando nuestro compromiso con la vida y la salud.

🌸 A través de nuestra política de Responsabilidad Social, Participación Social en Salud, SIAU y Gestión de Clientes y Mercados, compartimos con la comunidad la importancia del autoexamen de mama y el reconocimiento temprano de los signos de alarma.

Porque pensando en ti, damos lo mejor de nosotros 🌸
🌱 **Recuerda: la detección temprana puede salvar vidas.**

#elrosanosune #cuidamosdeti #autoexamenen #Tocatesinmiedo #elsusanasevistederosa



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos a través del instrumento de Encuesta de Satisfacción Global durante el IV trimestre de 2025, se concluye que la satisfacción global alcanzó un 94.3%, situándose ligeramente por debajo de la meta institucional del 95%. Este comportamiento refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida, aunque evidencia oportunidades de mejora en aspectos específicos de la experiencia del servicio.

Uno de los principales factores que incidió en el no cumplimiento de la meta corresponde a la sobreocupación de la capacidad instalada hospitalaria, situación que genera presión sobre los servicios, incrementa los tiempos de espera y limita la oportunidad en la atención, especialmente en áreas de alta demanda como urgencias, subespecialidades ambulatorias y cirugía.

Adicionalmente, durante el IV trimestre se implementó la ampliación del instrumento de medición de satisfacción, el cual pasó de 3 a 14 preguntas, incluyendo subpreguntas orientadas a profundizar en dimensiones clave del servicio como accesibilidad, oportunidad, comunicación, trato y confort. Esta ampliación permitió identificar con mayor detalle los índices de inconformidad, ofreciendo una visión más objetiva y realista de la experiencia del usuario. No obstante, este mayor nivel de desagregación influyó en la disminución relativa del indicador de satisfacción global, al permitir que los usuarios expresaran de manera más específica y crítica sus percepciones frente a los diferentes momentos del proceso de atención.

En este sentido, la variación en los niveles de satisfacción no debe interpretarse exclusivamente como un deterioro en la calidad del servicio, sino como el resultado de una medición más rigurosa y profunda, que facilita la identificación de oportunidades de mejora y fortalece la toma de decisiones institucionales orientadas al mejoramiento continuo.

Finalmente, se resalta el compromiso institucional por fortalecer la experiencia del usuario, mediante acciones enfocadas en la mejora de la comunicación, la divulgación de los canales de acceso, la socialización del portafolio de servicios y el acompañamiento permanente en la gestión de trámites. Estas estrategias buscan mitigar los factores que impactan la satisfacción, empoderar a los usuarios y contribuir al incremento progresivo del indicador de satisfacción global en los próximos periodos.

Proyectó
Juan Sebastián Miño López
Apoyo administrativo SIAU
Afiliado participante ASIES



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

Revisó
Lina Narvaez Giron
Líder SIAU
Afiliada participante ASIES

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

VIGILADO Supersalud

