

**INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA SOCIAL
DEL ESTADO HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA. HOMERIS.**

Periodo analizado: Abril, Mayo y Junio de 2026.

Institución: ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda – HOMERIS.

Elaboración del informe: Coordinación SIAU / Subgerencia Asistencial.

1. Introducción.

El presente informe consolida y analiza los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios aplicada en la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS, durante el segundo trimestre del año 2026, comprendido entre los meses de abril a junio.

Las encuestas se realizaron por personal designado por la subdirección asistencial y la recolección se llevó a cabo a través de un formulario virtual en Google Forms, mediante contestación voluntaria por los usuarios y familiares al finalizar su atención en consulta externa, hospitalización y otros servicios habilitados de la ESE. El archivo en Excel con la información a analizar es suministrado por la oficina de sistemas de la ESE.

La encuesta es un instrumento de recolección de datos fundamental que contribuye al fortalecimiento institucional al permitir valorar el nivel de satisfacción frente a aspectos clave de la atención, identificar oportunidades de mejora y dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos asociados a la participación social en salud.

2. Objetivo del análisis.

Realizar un análisis técnico, normativo y estratégico de los resultados obtenidos mediante la encuesta de satisfacción de usuarios, con el fin de:

- Determinar el nivel general de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

- Identificar dimensiones con mayores fortalezas y debilidades.
- Establecer hallazgos significativos que orienten acciones de mejora institucional.
- Cumplir con los requerimientos del Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario (SISU), la acreditación en salud y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

3. Marco de referencia.

El análisis se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas y estándares de calidad:

- **Resolución 256 de 2016** – Por la cual se adopta el Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario (SISU), que establece las dimensiones que deben ser evaluadas en la encuesta, incluyendo: oportunidad, trato, información, accesibilidad, seguridad, participación, entre otros.
- **Resolución 3100 de 2019** – Por la cual se definen los procedimientos y condiciones para la inscripción de servicios de salud y la habilitación, exigiendo mecanismos efectivos de participación social, incluyendo la medición de la satisfacción.
- **Manual de Acreditación en Salud (versión vigente)** – Que exige el fortalecimiento de la voz del usuario, el monitoreo sistemático de la experiencia del paciente, y la gestión proactiva de sus percepciones como evidencia de atención centrada en la persona.
- **Norma ISO 9001:2015** – En el numeral 9.1.2 establece la necesidad de monitorear las percepción y satisfacción del cliente como parte de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad.

4. Metodología del proceso de recolección.

Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas mediante un formulario en línea utilizando la plataforma Google Forms, disponible en dispositivos móviles y computadores institucionales. La subdirección asistencial promovió su diligenciamiento al finalizar los servicios ambulatorios, priorizando el servicio de consulta externa, hospitalización y otros espacios habilitados para atención directa al usuario, familiar o su cuidador.

Criterios metodológicos:

- **Tipo de estudio:** Observacional, descriptivo, transversal.
- **Instrumento:** Formulario digital autoadministrado.
- **Periodo de recolección:** 1 abril a junio 30 de 2026.
- **Población objetivo:** Usuarios y acompañantes mayores de edad, que recibieron atención presencial en servicios de la institución.

5. Descripción del instrumento aplicado.

El instrumento está compuesto por **10 preguntas principales** en escala de tipo Likert del 1 al 5, distribuidas según dimensiones normativas del **SISU** (Sistema de Información para la Satisfacción del Usuario) y el **Manual de Acreditación**. Se incluyen, además, variables de perfil y una pregunta abierta. A continuación, se listan las preguntas formuladas:

Nº	PREGUNTA DEL INSTRUMENTO	DIMENSIÓN ASOCIADA (SISU/ACREDITACIÓN)
1	¿Cómo califica la amabilidad del personal involucrado en su atención?	Trato digno / Humanización
2	¿Cómo califica los tiempos de espera en sala antes de la consulta?	Oportunidad
3	¿El espacio donde fue atendido le permitió sentir privacidad y tranquilidad durante la consulta?	Privacidad y condiciones del entorno
4	¿Cómo califica las condiciones de comodidad?	Accesibilidad / Acondicionamiento físico
5	¿Cómo califica las condiciones de confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad?	Confidencialidad / Seguridad del paciente
6	¿Cómo califica el apoyo emocional brindado?	Apoyo emocional / Atención centrada en la persona
7	¿Cómo califica la calidad de la atención del profesional a cargo de su consulta?	Calidad técnica / Experiencia clínica



HOMERIS

E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

8	¿Cómo califica la cantidad de tiempo en el que fue atendido por el profesional?	Oportunidad / Resolutividad
9	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en HOMERIS?	Satisfacción global / Calidad percibida
10	¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en HOMERIS?	Lealtad del usuario / Participación social

Cada pregunta fue formulada con opciones de respuesta en una escala de 1 a 5, donde:

- 1: Muy mala
- 2: Mala
- 3: Regular
- 4: Buena
- 5: Muy buena

6. Total de encuestas analizadas y perfil de los participantes.

- ✓ Total de respuestas válidas analizadas: 350 encuestas.
- ✓ Medio de aplicación: Formulario digital (Google Forms).
- ✓ Tipo de población identificada en el formulario:

Afrocolombiano, Palenquero, Gitano o Rom, Indígena, Población víctima del conflicto armado, Discapacitado, Adulto Mayor, LGTBOQ+, Ninguna de las Anteriores.

Adulto mayor.	(34 personas)	9.7%
Afrocolombiano.	(8 personas)	2.3%
Discapacitado.	(6 personas)	1.71%
LGTBOQ+	(4 personas)	1.14%
Ninguna de las anteriores.	(295 personas)	84.3%
Población víctima del conflicto armado.	(3 personas)	0.86%
Total	350 personas	100%

Página 4 de 13

Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** Teléfono: (6) 3373444
Código Postal **660001** - Correo: info@homeris.gov.co - www.homeris.gov.co

Nit: 891.412.134-1



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

7. Análisis estadístico por dimensión.

Se realizó el análisis de cada una de las 10 preguntas principales del instrumento, mediante el cálculo de los siguientes indicadores:

➤ Porcentaje de personas que califican cada pregunta

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Nro. personas que califican}}{\text{Total de personas}} \times 100$$

➤ Número de respuestas válidas: Garantiza la confiabilidad del dato.

Preguntas / calificación	1	2	3	4	5	vacío
1. Amabilidad del personal.	1 P (0.28%)	-	4 P (1.14%)	37 P (10.57%)	308 P (88%)	-
2. Tiempos de espera antes de la consulta.	2 P (0.57%)	1 P (0.28%)	17 P (4.85%)	62 P (17.71%)	267 P (76.28%)	1 (0.28%)
3. Privacidad y tranquilidad durante la consulta.	-	-	2 P (0.57%)	38 P (10.85%)	310 P (88.57%)	-
4. Condiciones de comodidad.	-	2 P (0.57%)	7 P (2%)	49 P (14%)	292 P (83.42%)	-
5. Confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad.	2 P (0.57%)	1 P (0.28%)	3 P (0.85%)	27 P (7.7%)	317 P (90.57%)	-
6. Apoyo emocional brindado.	1 P (0.28%)	1 P (0.28%)	5 P (1.42%)	37 P (10.57%)	305 P (87.14%)	1 (0.28%)
7. Calidad de la atención del profesional a cargo.	2 P (0.57%)	1 P (0.28%)	2 P (0.57%)	40 P (11.42%)	305 P (87.14%)	-
8. Cantidad de tiempo recibido por parte del profesional.	1 P (0.28%)	1 P (0.28%)	14 P (4%)	51 P (14.57%)	281 P (80.28%)	2 (0.57%)
9. Experiencia global con los servicios de salud de HOMERIS.	-	-	6 P (1.71%)	43 P (12.28%)	301 P (86%)	-



10. Recomendación de los servicios a familiares y amigos (Definitivamente Si /No; Probablemente Si/No)	D.N 0.28% (1 p) P.N 0.57% (2 p) D.S 93.4% (327 p) P.S 5.71% (20 p)
--	---

- **Promedio (media aritmética):** Refleja el nivel general de satisfacción.

$$\text{Promedio} = \frac{(n1 \times v1) + (n2 \times v2) + (n3 \times v3) + (n4 \times v4) + (n5 \times v5)}{\text{Total de personas}}$$

n= número de personas que eligieron ese valor.

v= valor de la calificación (1,2,3,4 y 5).

$$\text{Porcentaje} = \frac{\text{Promedio}}{\text{Valor máximo de escala}} \times 100$$

Desviación estándar: Mide la dispersión o variabilidad en las respuestas.

- **Valor mínimo y máximo:** Ayuda a identificar si existen casos extremos de insatisfacción o satisfacción plena.
- **Número de respuestas válidas:** Garantiza la confiabilidad del dato.

PREGUNTA EVALUADA	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO	Nº DE RESPUESTAS
1. Amabilidad del personal.	4.8 (96%)		1	5	350
2. Tiempos de espera antes de la consulta.	4.6 (92%)		1	5	350
3. Privacidad y tranquilidad durante la consulta.	4.8 (96%)		1	5	350
4. Condiciones de comodidad.	4.8 (96%)		1	5	350



5. Confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad.	4.8 (96%)		1	5	350
6. Apoyo emocional brindado.	4.8 (96%)		1	5	350
7. Calidad de la atención del profesional a cargo.	4.8 (96%)		1	5	350
8. Cantidad de tiempo recibido por parte del profesional.	4.7 (94%)		1	5	350
9. Experiencia global con los servicios de salud de HOMERIS.	4.8 (96%)		1	5	350
10. Recomendación de los servicios a familiares y amigos (Definitivamente Si/No; Probablemente Si/No)	D.N 0.28% (1 p) P.N 0.57% (2 p) D.S 93.4% (327 p) P.S 5.71% (20 p)	-	-	-	350

8. Principales hallazgos cuantitativos.

- La mayoría de las dimensiones presentan niveles de satisfacción iguales o superiores a 4.8, lo que se considera como una percepción alta y muy favorable.
- Las dimensiones mejor evaluadas son:
 1. Amabilidad del personal.
 3. Privacidad y tranquilidad durante la consulta.
 4. Condiciones de comodidad.
 5. Confidencialidad en el suministro de información sobre su enfermedad.
 7. Calidad de la atención del profesional a cargo.
 9. Experiencia global con los servicios de salud de HOMERIS.

Todas con un promedio de 4.8 y un 96% de favorabilidad.

- El ítem con menor promedio, aunque aún alto, corresponde a:



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

1. Tiempos de espera antes de la consulta.

El ítem tiene un promedio de 4.6 y un 92% de favorabilidad.

9. Interpretación Profesional.

Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción muestran promedios de favorabilidad muy altos, lo cual constituye un indicador sólido del buen desempeño institucional. Este nivel de satisfacción refleja que los usuarios perciben la atención recibida como oportuna, confiable y de calidad, evidenciando consistencia en los procesos y fortalecimiento de la confianza hacia la entidad.

En conclusión, los hallazgos respaldan la gestión realizada y sirven como insumo estratégico para mantener y mejorar los estándares de servicio.

Desde una perspectiva técnica:

- El promedio elevado evidencia un desempeño consistente en las dimensiones evaluadas (trato, oportunidad, calidad, confianza).
- La homogeneidad de las respuestas sugiere que la satisfacción no es un hecho aislado, sino una tendencia generalizada en la población encuestada.
- Estos resultados permiten concluir que la institución ha logrado consolidar estándares de atención alineados con las expectativas de los usuarios, fortaleciendo la confianza y legitimidad del servicio, lo cual constituye un respaldo a la gestión realizada y un insumo estratégico para la mejora continua.

10. Análisis de la recomendación del servicio.

La pregunta final del instrumento indaga:

¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados en HOMERIS?

Este ítem no fue estructurado en escala numérica del 1 al 5, sino por opciones categóricas, como: Definitivamente NO, Probablemente NO, Definitivamente SI, Probablemente SI.

El 93.4% de los encuestados, es decir 327 de 350 personas, indican que Definitivamente SI recomiendan a familiares y amigos los servicios prestados en HOMERIS, sumándose un 5.71%, de

Página 8 de 13



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

respuestas de Probablemente SI, es decir, 20 personas más a la favorabilidad de recomendación de los servicios de la ESE, siendo el 99.11% el total de favorabilidad, contrarrestado con un 0.85%, tres personas, las que no recomendarían los servicios prestados en la ESE HOMERIS.

Los resultados de la encuesta de recomendación muestran un nivel muy alto de favorabilidad del 99.11% de usuarios que manifiestan “Definitivamente Sí y Probablemente SI” recomiendan los servicios de HOMERIS. Este hallazgo refleja una percepción altamente positiva y consistente de la comunidad usuaria, respaldando la calidad de la atención y la confianza institucional. La desfavorabilidad limitada al 0.85%, confirma que los casos de no recomendación son marginales.

En consecuencia, la ESE Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS se posiciona con un índice de recomendación neta superior al 99%, indicador que constituye un referente de excelencia en el sector salud.

11. Fortalezas institucionales identificadas.

Con base a los resultados cuantitativos y cualitativos, se destacan las siguientes fortalezas:

1. Alto nivel de satisfacción general (promedios superiores a 4.8 en la mayoría de las dimensiones), satisfacción global superior al 99%, cumpliendo con las metas de satisfacción institucional.
2. Reconocimiento de la calidad del servicio. La alta favorabilidad en las encuestas refleja que la institución ha consolidado procesos confiables y oportunos, generando confianza en los usuarios y sus familias.
3. Cohesión organizacional. La homogeneidad en las respuestas evidencia consistencia en la atención, lo cual demuestra que los equipos de trabajo aplican protocolos y estándares de manera uniforme.
4. Posicionamiento en el sector salud. El índice de recomendación superior al 99% constituye un referente de excelencia, fortaleciendo la reputación institucional frente a la comunidad y autoridades de control.
5. Capacidad de mejora continua. Los resultados positivos no solo respaldan la gestión actual, sino que también sirven como insumo estratégico para identificar oportunidades de innovación y sostenibilidad.

12. Fortalezas y Conclusiones generales.

El análisis de los resultados de satisfacción y recomendación de servicios en la ESE HOMERIS permite identificar un conjunto de fortalezas institucionales que consolidan su posicionamiento en el sector salud.

En primer lugar, se destaca el reconocimiento de la calidad del servicio, reflejado en los altos niveles de favorabilidad expresados por los usuarios. Esta percepción positiva se sustenta en la cohesión organizacional, evidenciada en la aplicación uniforme de protocolos y estándares de atención, lo que garantiza consistencia en la experiencia de los pacientes y sus familias.

Asimismo, la institución ha logrado un posicionamiento estratégico gracias a un índice de recomendación superior al 99%, constituyéndose en un referente de excelencia y credibilidad frente a la comunidad y las autoridades de control.

Estos resultados también ponen de manifiesto la capacidad de mejora continua, pues no solo respaldan la gestión actual, sino que sirven como insumo para proyectar innovaciones y fortalecer la sostenibilidad institucional.

Finalmente, el compromiso del talento humano se refleja en la percepción favorable de los usuarios, quienes reconocen el trato adecuado, la calidad técnica y el acompañamiento integral brindado por el personal asistencial y administrativo.

De manera consecuente, las conclusiones generales señalan que la ESE HOMERIS mantiene un alto nivel de favorabilidad y confianza comunitaria, lo cual constituye un soporte estratégico para la planeación institucional y la mejora continua. Los indicadores obtenidos confirman la consolidación de la credibilidad social y el respaldo a la gestión realizada, evidenciando que el talento humano es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, la entidad se proyecta como un referente en el sector salud, con capacidad de responder a nuevos retos normativos y comunitarios, asegurando su sostenibilidad y fortaleciendo su reputación institucional.



HOMERIS

E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

Sin embargo, el análisis también evidencia oportunidades de mejora específicas que, al ser abordadas, podrían elevar aún más la percepción institucional, reforzar el enfoque de humanización y garantizar la sostenibilidad del cumplimiento normativo en procesos de habilitación, calidad y acreditación.

13. Plan de acción sugerido.

A continuación, se propone un plan de acción técnico con enfoque en mejora continua:

LÍNEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD SUGERIDA	RESPONSABLE PROPUESTO	PLAZO ESTIMADO
Revisión del instrumento de encuesta	Incluir unas preguntas sobre conocimiento de derechos y deberes, separar la encuesta del servicio de hospitalización con la de consulta externa.	Calidad	A partir de mayo 2026
Revisión del instrumento de encuesta	Incluir preguntas específicas en la calidad de la prestación de los servicios tercerizados, como lo es la calidad de la alimentación.	Calidad	A partir de mayo 2026
Monitoreo de tasa de respuesta	Establecer cruce mensual entre encuestas recibidas y pacientes atendidos.	Calidad	A partir de mayo 2026
Retroalimentación al personal	Socializar resultados de la encuesta a equipos asistenciales y administrativos.	Calidad / Dirección Científica	Cada trimestre 2026
Cruce de información	Se promueve la realización del cruce de información de encuestas de satisfacción con los informes de PQRSDF.	SIAU	Cada trimestre 2026



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

14. Cruce de información: informe PQRSD semestre vs informe encuestas de satisfacción 2do trimestre.

Las encuestas reflejan percepción positiva o negativa de los usuarios, mientras que los PQRSD muestran inconformidades concretas. Juntos ofrecen una visión integral. El cruce permite jerarquizar mejoras según impacto en la experiencia del usuario y frecuencia de inconformidades.

Durante el primer semestre de 2026, se evidenció un incremento del 71% en las quejas registradas en el sistema de PQRSD, paralelamente, las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios reflejaron una favorabilidad del 99% en la percepción del servicio. El aumento significativo de quejas contrasta con la alta favorabilidad en las encuestas. Esto sugiere que los instrumentos están captando dimensiones distintas de la experiencia del usuario.

Las encuestas suelen medir la percepción inmediata del servicio recibido (trato, oportunidad, instalaciones), lo que explica la alta calificación, en tanto que las quejas reflejan inconformidades específicas y formales, muchas veces relacionadas con procesos administrativos, tiempos de respuesta, autorizaciones, trámites, maltratos, inadecuada prestación de los servicios tercerizados, o tratos deshumanizados.

La tasa de favorabilidad puede estar influenciada por el contexto de aplicación (usuarios satisfechos tienden más a responder encuestas de manera positiva); el incremento de quejas es un llamado de alerta para revisar procesos internos, aunque la percepción general siga siendo positiva.

El cruce de información evidencia que, aunque la percepción del servicio es altamente favorable (99%), existe un incremento crítico en las quejas (71%) que no puede ser ignorado, esto indica que la satisfacción general de los usuarios convive con problemas puntuales en la gestión administrativa y operativa.

El comportamiento observado refleja una dualidad institucional: por un lado, la percepción de los usuarios frente al servicio es altamente positiva, lo que evidencia confianza y satisfacción con la atención recibida; por otro lado, el incremento en las quejas señala la existencia de fallas estructurales o administrativas que generan inconformidad en segmentos específicos de la población.

Este contraste indica que la ESE mantiene un buen nivel de aceptación en la atención asistencial, pero enfrenta retos en la gestión operativa y administrativa. El aumento de quejas debe ser interpretado como una oportunidad para fortalecer los procesos internos, mejorar la comunicación con los usuarios y garantizar que la percepción positiva se traduzca en una reducción efectiva de inconformidades formales.

Página 12 de 13

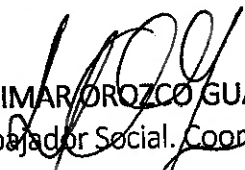


HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

***En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada***

En síntesis, la institución debe capitalizar la alta satisfacción como un activo reputacional, mientras implementa acciones correctivas focalizadas que reduzcan el volumen de quejas y consoliden la calidad integral del servicio de manera humanizada.

Elaboró,


UBEIMAR DROZCO GUARNIZO.
Trabajador Social. Coordinador SIAU.

Datos obtenidos de la aplicación Google forms, encuestas de satisfacción. (of sistemas Homeris)

Diseñó áreas de sistemas y calidad Homeris.

Aplicación encuestas: Designados por la Subdirección científica.