



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

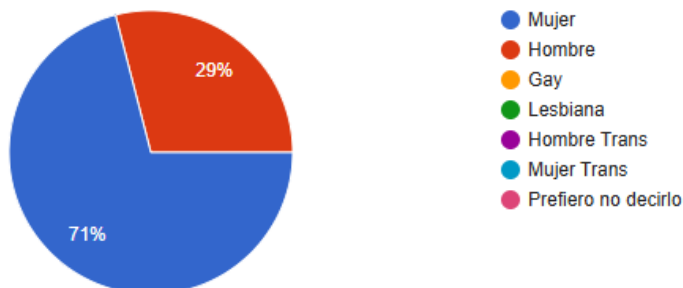
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2025

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 486 encuestas en las cinco sedes distribuidas teniendo en cuenta que dentro de la encuesta se realiza una modificación para la aplicación de la misma, donde nos permite identificar el género, identificación del grupo poblacional, tipo de identificación, el rango de edad de la persona que participa en la encuesta teniendo en cuenta los siguientes resultados:

Imagen 1. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción en todas las sedes aplicadas a los usuarios de las diferentes EPS que acudieron a nuestros centros médicos en el mes de DICIEMBRE del año 2025.

486 Respuestas

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Teniendo en cuenta la gráfica anterior podemos evidenciar que la encuesta la responden en un 71% mujeres y el 29% hombres, no obstante ello nos permite evidenciar que las mujeres son las que mas asisten a nuestros centros médicos.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

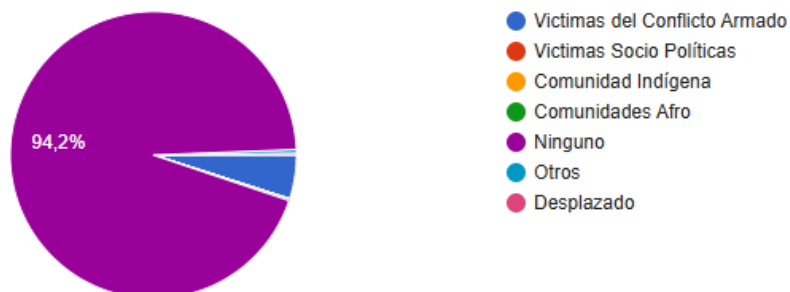




E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

Imagen 2. Hace referencia a los grupos poblacionales que tenemos en nuestro territorio

486 respuestas

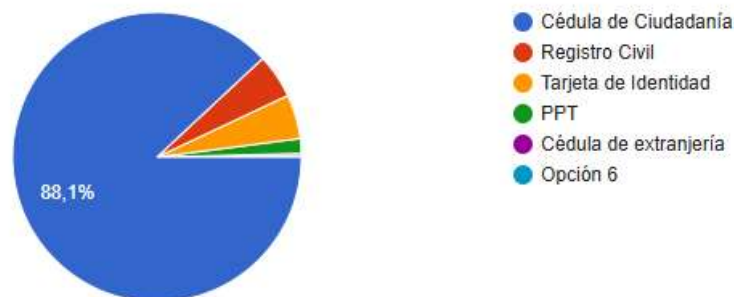


Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

De lo anterior se denota que el 94.2% dice no pertenecer a ningún tipo poblacional, no obstante el 4.9% refiere pertenecer a población víctima del conflicto armado, el 0.2% desplazados y el 0.4% a otros grupos donde no refieren específicamente a cuales

Imagen 3. Tipo de documento de identidad.

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

De las 486 respuestas encontramos que el 88.1% de las personas que

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

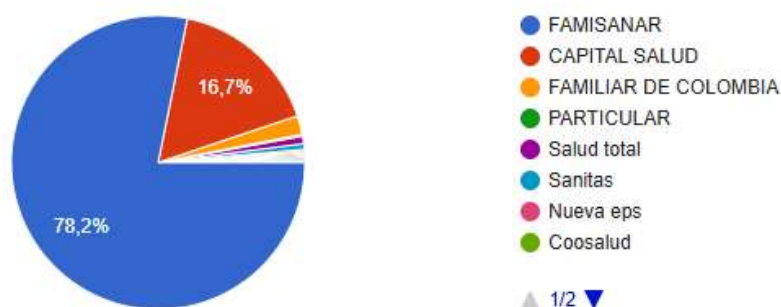
www.esesoacha.gov.co



respondieron la encuesta son mayores de edad, el 4.9% cuentan aún con registro civil, el 4.9% con tarjeta de identidad y el 1.6% con PPT

Imagen 4. EAPB a la que pertenece el/la usuario(a) que responde la encuesta

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

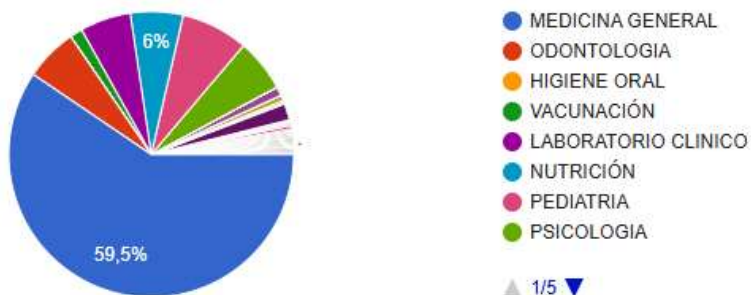
De lo anterior denotamos que el 78.2% de los usuarios(as) que responde la encuesta pertenece a la EAPB FAMISANAR el 16.7% a la EAPB CAPITAL SALUD, EAPB FAMILIAR DE COLOMBIA el 2.1%, usuarios que asisten a nuestros centros médicos que pertenecen a otras EAPB como lo son SALUD TOTAL 0.8%, SANITAS 0.06% y la NUEVA EPS 0.2%

Imagen 5. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción en todas las sedes donde indican la satisfacción global por especialidad del mes DICIEMBRE del año 2025 evaluando de los 25 servicios 10 de los mismos



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

486 respuestas



1/5

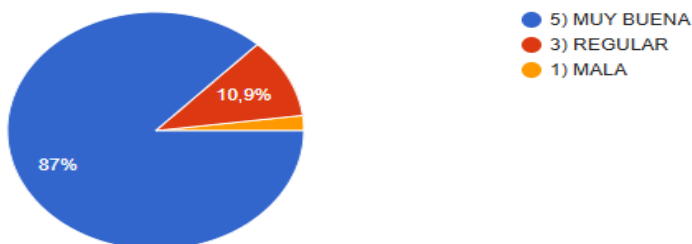
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

De lo anterior podemos visualizar que el servicio mas evaluado en nuestras cinco (5) sedes fue el de Medicina General con un 59.5%, Pediatría el 7.6%, Odontología, Nutrición y Psicología con un 6%, Laboratorio Clínico el 5.8%, Terapia Ocupacional el 1.9%, Vacunación el 1.4%, Enfermería el 1%, Ginecología el 0.6%, y los servicios de RX, Medicina Interna, Toma de Tensión, Valoración de Discapacidad, y Entrega de Exámenes con un 0.2%.

Imagen 6 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?.

486 respuestas

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co



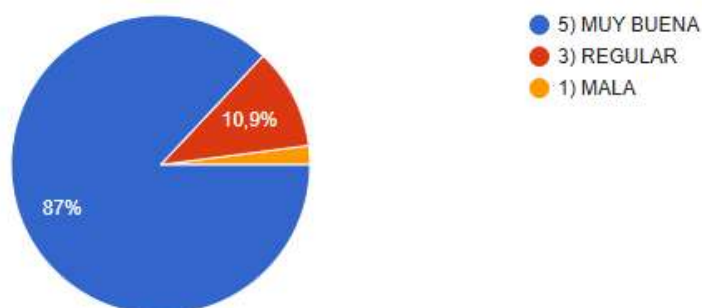
Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS? Número de respuestas: 486 respuestas.

De acuerdo a lo anterior en las 486 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos denotar que el 87,% de nuestros usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados nuestra institución vs a la información manifestada del 10.9% por nuestros usuarios que manifestaron que la atención les pareció regular y el 2.1% les pareció mala.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de DICIEMBRE 2025 lo cual el derecho trabajado para ese mes fue el Derecho a la **EXPLICACION**, teniendo en cuenta que nuestros pacientes pueden tener dudas e inquietudes frente a la situación presentada desde su salud, no obstante el profesional que atiende está en la obligación de proporcionar una información clara y contundente, en aras que nuestros pacientes tengan claridad frente a lo que deben hacer y/o en su defecto tener en cuenta las indicaciones dadas por el profesional que los atiende. No obstante se genera como deber el **BRINDAR INFORMACIÓN**, ya que ellos como pacientes dentro y fuera de las instalaciones de los Centros Médicos de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CÉSAR PEÑALOZA, la información que se solicita es en pro de poder actualizar su historial clínico y así mismo tener nuestra base de información actualizada por si se llegase a presentar algún tipo de situación.

Imagen 7. Se evidencia que la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes de ¿Cómo califica la facilidad para utilizar los servicios de salud en la ESE Municipal Julio Cesar Peñaloza? del mes DICIEMBRE del año 2025.

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhfzrWzcNazAY/edit#responses>



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

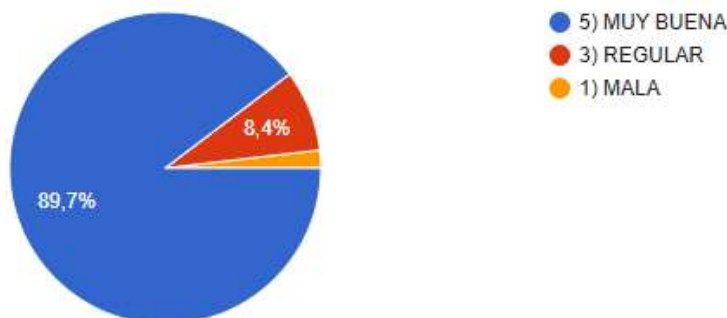
Para este análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos observar que un 87.% de los usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados en la institución y el 10.9% le parece la atención regular y el 2.1% les parece mala.

No obstante se denota la mejora de manera continua, siendo que la meta y el resultado a buscar en el momento de realizar la aplicación de las encuestas en cada uno de los centros médicos es llegar al 100% de satisfacción.

De lo anterior cabe resaltar que se tiene en cuenta la parte regular del servicio, toda vez que ello nos permite visibilizar diversas situaciones presentadas y debemos mejorar.

Imagen 8. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes en donde se evalúa ¿Cómo califica el tiempo de espera en el llamado a su cita atendida hoy?

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Fuente de recolección: encuesta de satisfacción NOVIEMBRE2025
https://docs.google.com/forms/d/1ip1qrV8Ldi_Oc5QIsuFHtRgs-76b8tbhduHpgMYXoI/edit#responses

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica el tiempo de espera en el llamado a su cita atendida hoy?

Dentro del análisis realizado en las 486 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, observamos que el 89,7% de los usuarios se encuentran satisfechos en el tiempo de llamado para que fueran

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co



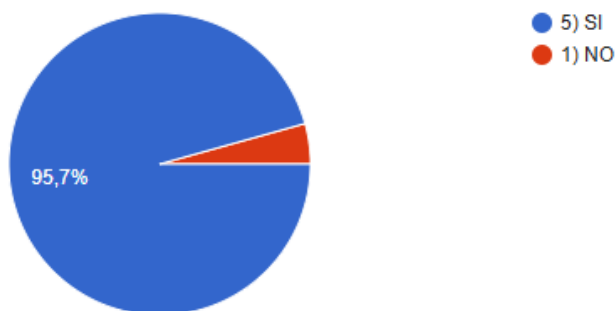
atendidos en su cita el 8.4% les parece que el tiempo de atención es regular y el 1.9% manifiesta que es mala.

Se reitera el compromiso frente a lo evidenciado mediante la aplicación de encuestas, la implementación de la calificación del servicio sino también de manera inmediata cuando nuestros(as) pacientes salen de la cita médica, mediante formato de PQRSDF que se deposita en los Buzones instalados en cada uno de los centros médicos, nos permite evidenciar si hubo o no satisfacción en el momento que nuestros pacientes fueron atendidos(as).

Imagen 9. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción en todas las sedes donde se obtiene respuesta a la pregunta:

¿Considera que la atención en salud recibida fue amable y mostro calidez humana?

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Considera que la atención en salud recibida fue amable y mostro calidez humana?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 95,7% de ellos fueron atendidos de una manera amable y tratados con calidad y calidez humana, así mismo se tiene la percepción de un 4.3% de nuestros pacientes manifiesta que no le gusto la atención.

Es importante resaltar el compromiso que se ha tenido e incentivado desde la

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

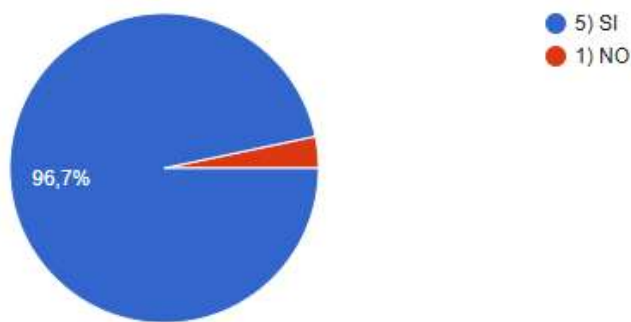
E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

Gerencia, así mismo se denota que se debe generar un sistema de capacitación desde el área de humanización a fin de poder concientizar el personal que trabaja en la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA sobre la importancia de brindar el trato amable y cálido para con nuestros pacientes.

Imagen 10. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?...

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?

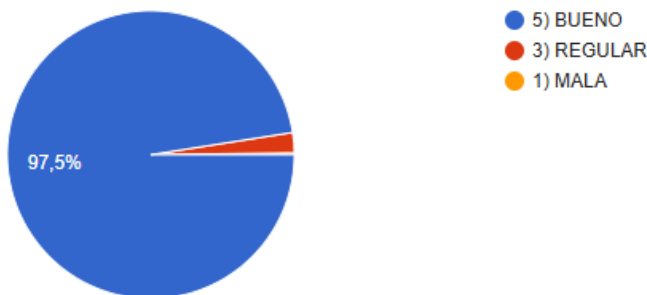
En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 96,7% les fueron resueltas sus necesidades y al 3,3% consideraron que no le fueron resueltas.

Imagen 11. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿Cómo califica el aseo general de las instalaciones?...



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

486 respuestas



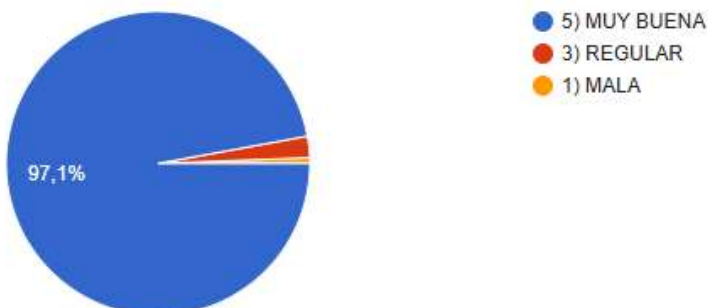
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica el aseo general de las instalaciones?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 97,5% está satisfecha con el aseo de nuestras instalaciones y el 6% le parece regular y el 2.3% le parece mala, es importante que cada uno de los referentes de sede conozca el análisis de esta encuesta ya que en trabajo en equipo de manera articulada desde las diferentes áreas nos permite mejorar.

Imagen 12. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿Cómo evaluaría la atención del personal de vigilancia?...

486 respuestas



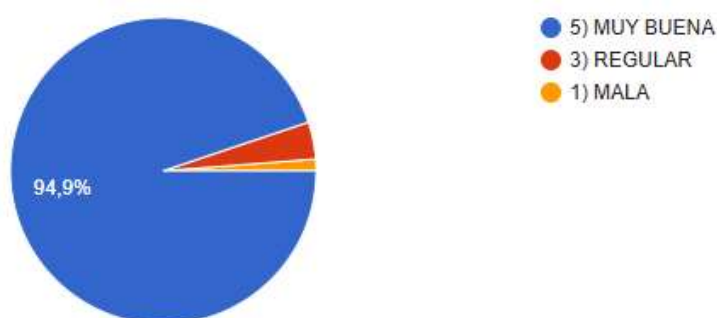
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo evaluaría la atención del personal de vigilancia?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 97.1% le gusta la atención por parte de los guardas de seguridad de sin embargo se realizará durante el mes de DICIEMBRE protocolo de atención bajo estudios de caso que se pudiesen presentar, toda vez que el 2.3% le parece regular, y el 0.6% les parece mala.

Imagen 13. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿Cómo califica la atención recibida en Facturación?...

486 respuestas



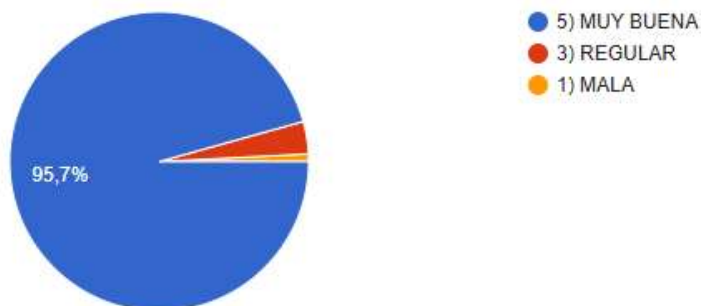
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica la atención recibida en Facturación?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 94.9%, al 3.9% le parece regular la atención por parte de los colaboradores del área de facturación, y un 1.2% de las personas les parece que la atención de facturación es mala

Imagen 14. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿Cómo califica la atención en Atención al usuario?...

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica la atención en Atención al usuario?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 95.6% se encuentra satisfecho con la atención prestada por atención al usuario y el 3.5% le parece regular, y 0.8% les parece mala la atención brindada por atención al usuario

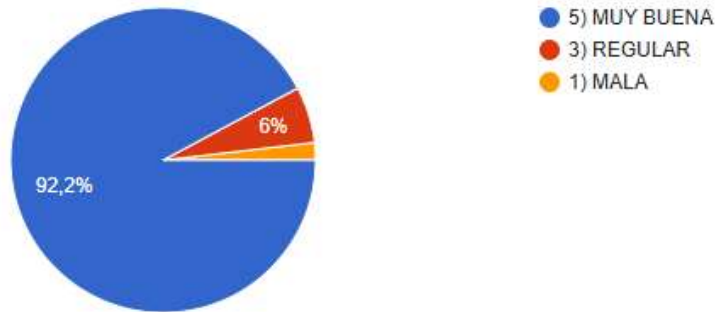
Dentro de la percepción anteriormente evidenciada es importante socializar esta información con atención al usuario, toda vez que somos quienes brindamos la atención a nuestros pacientes cuando se le presentan diversas situaciones frente a la atención recibida, asignación de citas, orientación donde se pueden dirigir a reclamar medicamentos entre otras.

Imagen 15. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?...



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?

En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 92,2% se encuentra satisfecho con la experiencia vivenciada cuando acude a la prestación de servicios que prestamos en nuestra IPS, no obstante es importante resaltar que día a día se tiene un trabajo de mejora continua apuntando en donde este mes aumenta el nivel de satisfacción, así como al 6% le parece regular el servicio, y el 1.9% le parece malo

Imagen 16. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS Para nosotros es importante contribuir en el fortalecimiento de los servicios a través de sus sugerencias y felicitaciones, ¿Cuál de las siguientes opciones considera más útil para fortalecer los servicios que ofrecen en la institución?



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

486 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngClhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cuál de las siguientes opciones considera más útil para fortalecer los servicios que ofrecen en la institución?

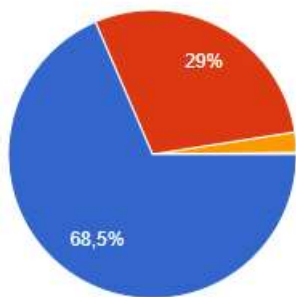
En el análisis de las 486 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 80,5,% considera que la forma de fortalecer lo servicios que prestamos dentro de nuestra institución es por medio de las felicitaciones, no obstante se evidencia que el 2,3% considera que se puede mejorar con sugerencias y otras como asignación de más citas, agilidad en la atención, charlas para mejorar la imagen de la IPS, la puntualidad para atender daría un total de 17,2%.

Imagen 17 Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde se formula la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

486 respuestas



- Definitivamente Si
- Probablemente Si
- Definitivamente No
- Probablemente No

Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

De la anterior pregunta podemos evidenciar que de los 486 usuarios que participaron en nuestra encuesta el 68.5% si recomendaría a manera definitiva utilizar los servicios de nuestra E.S.E. MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, no obstante, el 19,9% estudia la probabilidad de recomendarnos y 29% que equivale a la respuesta probablemente si recomendaría nuestros servicios el 2.3% no recomendaría nuestra IPS.

En este punto a comparación del mes anterior la percepción de recomendar la IPS disminuye por lo que es necesario y urgente evaluar el porqué se da esta disminución y ello se debe realizar desde la referente de SIAU, en pro de entablar comunicación con nuestros pacientes en las diferentes sedes, mediante charlas de socialización, partiendo de una escucha activa identificando las diferentes inconformidades que estos presenten cuando hayan acudido a nuestros centros médicos

A nivel general los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios y con el trato recibido por parte de los funcionarios y colaboradores, evidenciando en todos los ítems un porcentaje de satisfacción del 90.5% a nivel global, lo que sugiere que debemos continuar con el compromiso de la mejora continua en la atención de calidad en cada uno de los servicios en todas nuestras sedes a comparación del mes anterior se denota un aumento de nivel de satisfacción pero ello nos invita a continuar trabajando en equipo para llegar un nivel de satisfacción mas alta y es lograr el 100% de ella por lo que nos falta el 9.5%.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co





E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

ANALISIS DE SATISFACCIÓN POR SEDE

Para cada una de las sedes se muestra a continuación el porcentaje de satisfacción y la cantidad de usuarios satisfechos respecto a la cantidad de encuestas aplicadas en cada sede.

MES DE DICIEMBRE			
SEDES	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR SEDE	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS POR SEDE TENIENDO EN CUENTA LAS ENCUESTAS APLICADAS	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS POR SEDE
SAN MATEO	150	144	96%
COMPARTIR	76	64	84%
SAN MARCOS	180	167	93%
CIUDELA SUCRE	54	51	94,44%
OLIVOS	26	22	84,61%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	486		90%

Podemos evidenciar que el porcentaje de satisfacción general en nuestros centros médicos se encuentra en el 90% lo que hace referencia a la percepción de los servicios que prestamos en nuestra E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA. No obstante es importante continuar trabajando en pro de brindar una mejor atención a nuestros pacientes.

Diana Paola Ramos
Referente SIAU
E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza

Elaboro: Diana Paola Ramos – Referente SIAU
Reviso: Sandra Milena Ballén – Referente Calidad

