



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

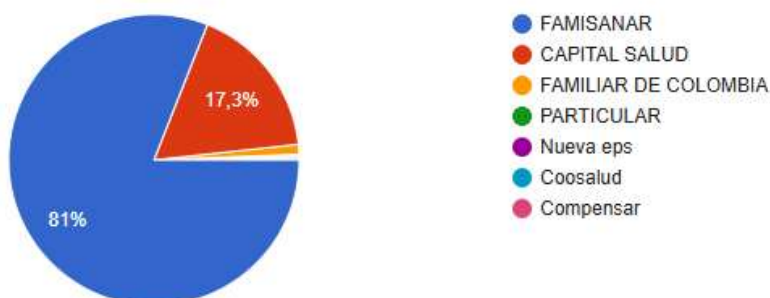
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2025

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 642 encuestas en las cinco sedes distribuidas así:

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 NOVIEMBRE del año 2025.

642 Respuestas

642 respuestas



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

A continuación, se plasma el porcentaje de satisfacción global en las sedes de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA en el mes de **NOVIEMBRE de 2025**, evidenciando la opinión generada por los usuarios.

Se evidencia que el 81% de nuestros usuarios pertenecen a la EPS FAMISANAR, el 17.3% a la EPS CAPITAL SALUD, 1,1% FAMILIAR DE COLOMBIA, no contamos con atención durante este mes para atención de otras EPS.

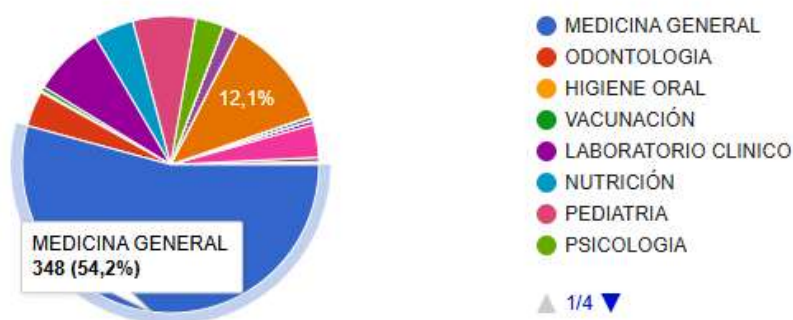


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

Imagen 2.

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

642 respuestas



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

De lo anterior podemos visualizar que el servicio mas evaluado en nuestras cinco (5) sedes fue el de Medicina General con un 54.2%, 12.1% Medicina Interna, siguiendo el 8% Laboratorio Clínico, Pediatría 6.9%, Nutrición 4.4%, 3.9% Odontología, Psiquiatría 3.6%, Psicología 3.1%, Enfermería 1.7%, Electrocardiograma 0.5%, RX 0.5%, Higiene Oral 0.2%.

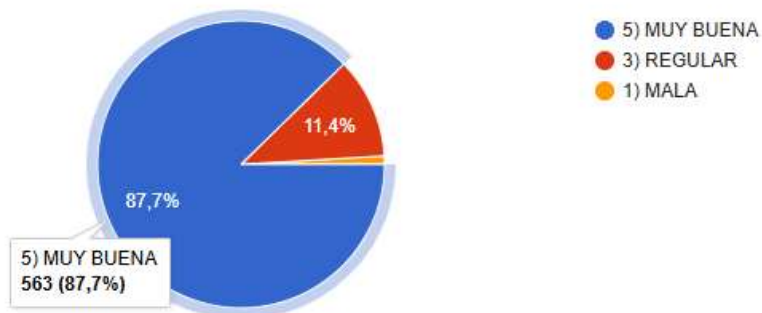
Imagen 3 ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?



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

642 respuestas

642 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-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? Número de respuestas: 642 respuestas.

De acuerdo a lo anterior en las 642 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos denotar que el 87,7% de nuestros usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados nuestra institución vs a la información manifestada del 11.4% por nuestros usuarios que manifestaron que la atención les pareció regular y el 0.9% les pareció mala.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de NOVIEMBRE 2025 lo cual el derecho trabajado para ese mes fue el Derecho a la **CONFIDENCIALIDAD**, teniendo en cuenta que las consultas a las cuales ellos asisten se maneja bajo el código de ética médico, fundamentada en la **Ley 23 de 1981** donde refiere *“Define el secreto profesional y sus excepciones, como revelar información para proteger la vida del cónyuge o descendencia ante enfermedades graves”* al igual que la **LEY 1581 de 2012** **“(Protección de Datos Personales): “Considera la información de salud como dato sensible, requiriendo consentimiento para su tratamiento”** al igual que el **Código General del Proceso en el Artículo 209** el cual nos refiere: *“Ampara a médicos y otros profesionales para no declarar sobre información confidencial recibida por su oficio”*..... No obstante se genera como deber el Actuar de ellos como pacientes dentro y fuera de las instalaciones de los Centros Médicos de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CÉSAR PEÑALOZA, así mismo este actuar esta correlacionada a tomar decisiones asertivas en las diferentes situaciones que se puedan presentar.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

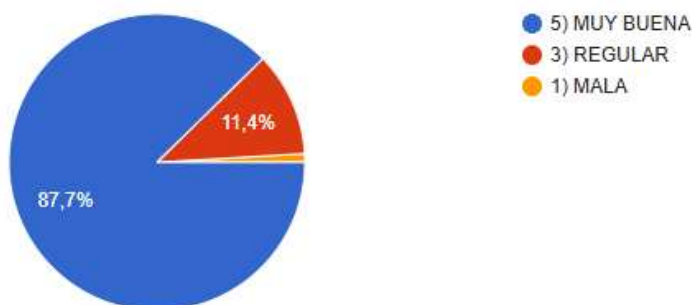
E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co



Imagen 4. 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 NOVIEMBRE del año 2025.

642 respuestas



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

Para este análisis de las 642 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos observar que un 87.7% de los usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados en la institución y el 11.4% le parece la atención regular y el 0.9% 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.

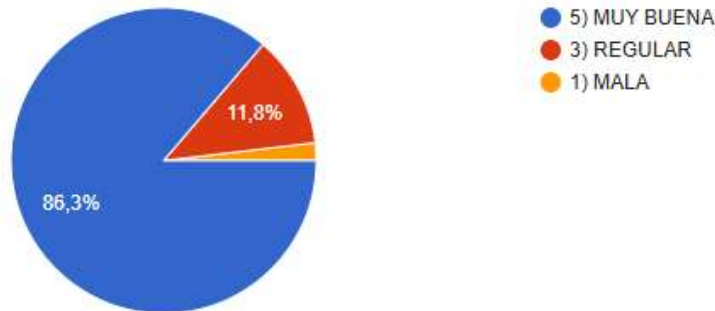
De lo anterior cabe resaltar que se tiene en cuenta la parte regular del servicio, toda vez que ello nos permite visibilizar diversas situaciones que quizás se presentan y desconocemos.

Imagen 5. 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?



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

642 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 642 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, observamos que el 86,3% de los usuarios se encuentran satisfechos en el tiempo de llamado para que fueran atendidos en su cita el 11,8% 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, en pro de buscar la mejora continua dentro de nuestros procesos, buscando alternativas que permitan mejorar la calidad y calidez de atención para con nuestros usuarios(as), para ello se ha implementado la calificación del servicio no solo por medio de la encuesta 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.

Imagen 6. 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?

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

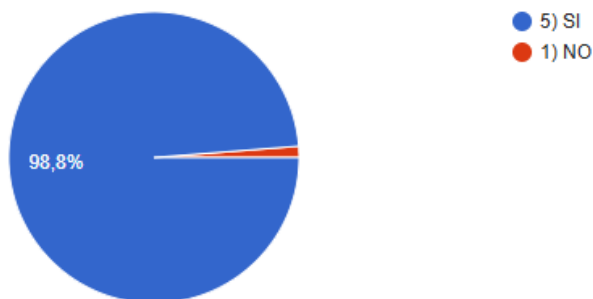
www.esesoacha.gov.co





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

642 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 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 98,8% de ellos fueron atendidos de una manera amable y tratados con calidad y calidez humana, así mismo se tiene la percepción de un 1.2% de nuestros pacientes manifiesta que no le gusto la atención.

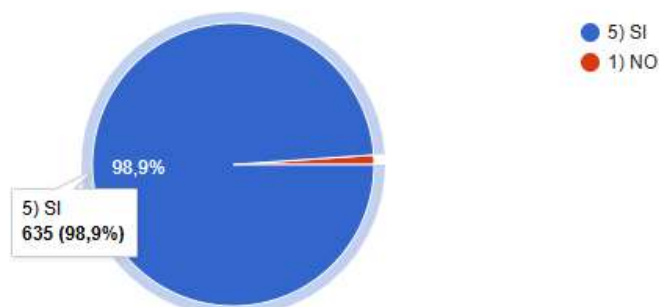
Es importante resaltar el compromiso que se ha tenido e incentivado desde la Gerencia, así mismo se ha sensibilizado en cada una de las áreas la importancia de que nuestros (as) pacientes sean atendidos bajo un trato digno enfocado en la amabilidad, calidad y de forma humanizada.

Imagen 7. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción aplicada en todas las sedes donde indican ¿El personal/profesional resolvió sus necesidades?...



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

642 respuestas



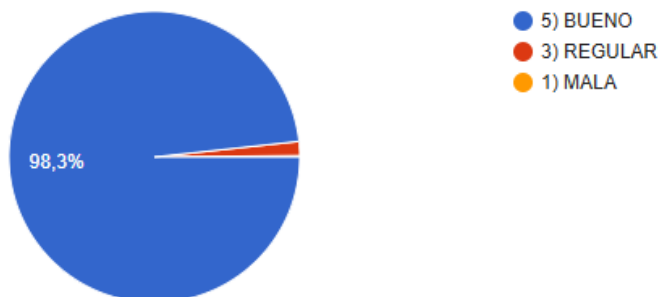
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 98,9% les fueron resueltas sus necesidades y al 1,1% consideraron que no le fueron resueltas.

Imagen 8. 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?...

642 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-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

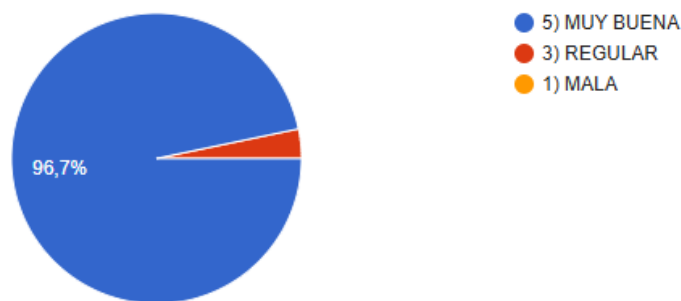


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica el aseo general de las instalaciones?

En el análisis de las 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 98,3% está satisfecha con el aseo de nuestras instalaciones y el 6% le parece regular y el 1.6% le parece mala, así mismo se solicitara el apoyo de cada una de las referentes de las sedes a fin que en el momento que se encuentren en las sedes se realice socialización y retroalimentación e los resultados encontrados y obtenidos mediante la encuesta

Imagen 9. 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?...

642 respuestas



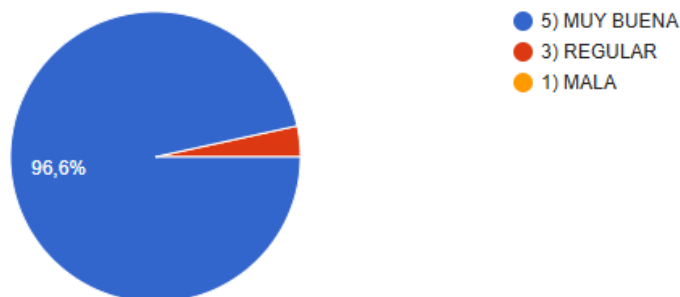
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 642 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% le gusta la atención por parte de los guardas de seguridad de sin embargo se realizará durante el mes de NOVIEMBRE protocolo de atención bajo estudios de caso que se pudiesen presentar, toda vez que el 3.3% le parece regular, no obstante para este mes se resalta que a la fecha disminuye la percepción del servicio regular en un 2.7% y no se tiene la percepción que el servicio sea malo.

Imagen 10. 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?...

642 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 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 96.6%, al 3.4% le parece regular la atención por parte de los colaboradores del área de facturación, se busca llegar al 100% de la satisfacción, de igual forma se hará retroalimentación frente a protocolo de atención con atención de casos en aras de mejorar.

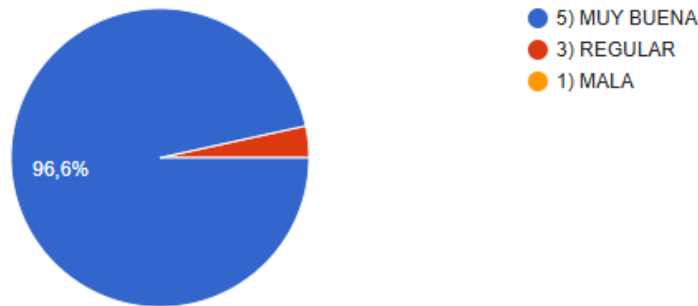
De lo anterior a comparación del mes anterior se evidencia que la percepción de mejora por el área de facturación aumenta en un 8.4%, en la parte regular en un 7.7%, sin encontrar que algún usuario(a) le parezca mala la atención recibida por facturación.

Imagen 11. 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?...



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

642 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-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 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 96.6% se encuentra satisfecho con la atención prestada por atención al usuario y el 3.4% le parece regular, la atención brindada por atención al usuario

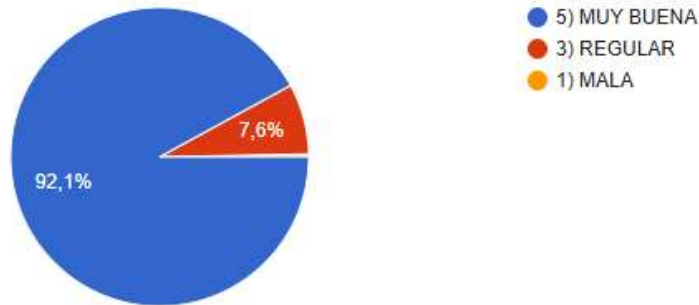
Así mismo denotando la encuesta practicada en el mes de octubre de 2025 se evidencia que la apreciación de nuestros usuarios para el mes de noviembre aumenta en un 7.1% que le parece muy buena la atención, y el 6.1% disminuye en tener una atención regular, y no se cuenta con una mala percepción de atención al usuario(a).

Imagen 12. 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

642 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-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?

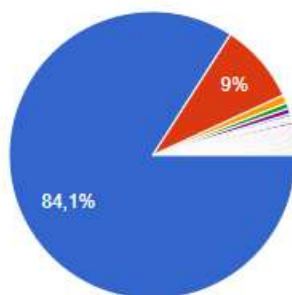
En el análisis de las 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 92,1% se encuentra satisfecho con la experiencia vivenciada cuando acude a la prestación de servicios que prestamos en nuestra IPS, no obstante es 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 7.6% le parece regular el servicio, no obstante se denota que el nivel de satisfacción aumento donde la experiencia es muy buena en un 4.7% y disminuyo frente a la atención regular en un 3.7%.

Imagen 13. 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

642 respuestas



- FELICITACIONES
 - SUGERENCIAS
 - Gracias por la atención
 - Gracias por todo
 - Que halla más agenda
 - Gracias por la cita
 - Que el servicio del médico sea más in...
 - Dar más citas de medicina
- ▲ 1/5 ▼

Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/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 642 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 84.1,% 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 9% 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 6.9%.

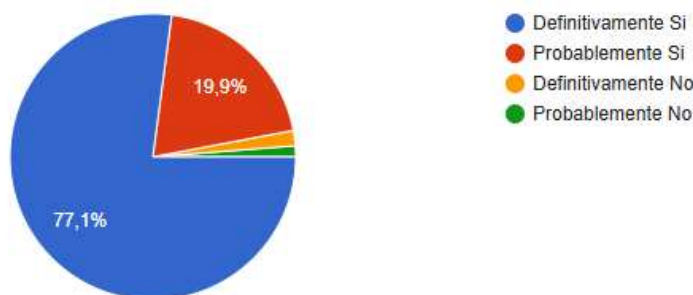
De esta forma se denota mejoría en la prestación de los servicios que realizamos en nuestra institución, no obstante es importante resaltar que se debe continuar trabajando no solo para tener una mejora continua sino para brindar una prestación del servicio óptimo, de calidad humana, con instalaciones adecuadas y personal idóneo para atención y satisfacción de nuestros(as) usuarios(as).

Imagen 14 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

642 respuestas



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

De la anterior pregunta podemos evidenciar que de los 642 usuarios que participaron en nuestra encuesta el 77.1% 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 1.7% que equivale a la respuesta definitivamente no recomendaría nuestra IPS y el 1.2% probablemente no.

En este punto aumenta la percepción de mejora de nuestros usuarios para con nuestra ips aumentando en un 22.3% el nivel de recomendación a otras personas a comparación del mes anterior, con un aumento de probabilidad del 19.3%, así mismo disminuye notoriamente al mes anterior en un 2.4% la percepción de no querer recomendar los servicios, así como de que se estudie la probabilidad de no recomendarla en un 0.7%

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 88.23% 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 una disminución de satisfacción con un margen de error del 11.76%, lo que nos implica plantear un plan de contingencia a fin de que el nivel de satisfacción aumente de manera significativa.

Así mismo es importante resaltar que se denota un aumento de satisfacción de nuestros usuarios, lo que motiva a continuar trabajando día a día para llegar en todas nuestras áreas al 100% de satisfacción.

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 NOVIEMBRE			
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	219	214	97%
COMPARTIR	24	21	88%
SAN MARCOS	146	142	97%
CIUDADELA SUCRE	165	141	85,45%
OLIVOS	89	72	80,89%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	643	590	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

