



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

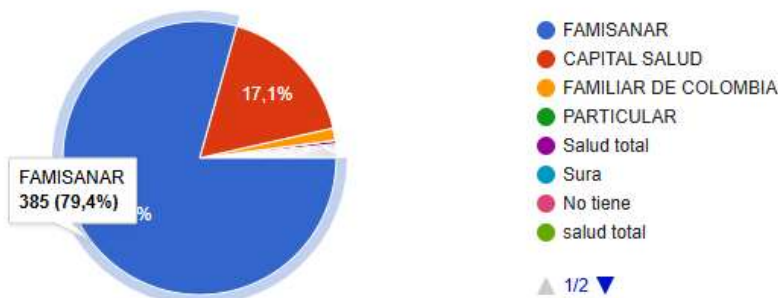
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2025

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 485 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 OCTUBRE del año 2025.

485 Respuestas

485 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 **OCTUBRE de 2025**, evidenciando la opinión generada por los usuarios.

Se evidencia que el 79.4% de nuestros usuarios pertenecen a la EPS FAMISANAR, el 17.1% a la EPS CAPITAL SALUD, 1.4% FAMILIAR DE COLOMBIA, no contamos con atención durante este mes para atención de otras EPS.

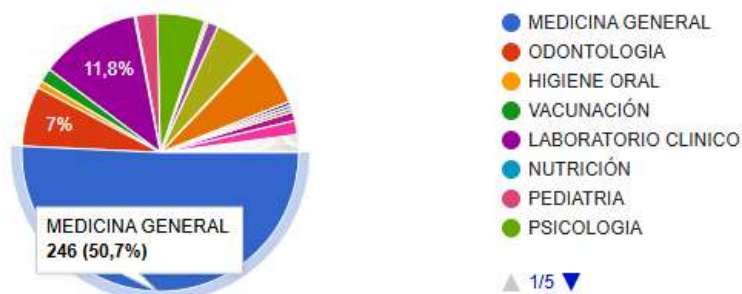


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

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 OCTUBRE del año 2025 evaluando de los 25 servicios 10 de los mismos

485 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 50.7% en evaluación, siguiendo el 11.8% Laboratorio Clínico, 7% Odontología, 6.8% Medicina Interna, Psicología 5.6%, Ginecobstetricia 5.2%, Pediatría 2.5%, Psiquiatría 1.6%, Enfermería 1.2%, 1% Electrocardiograma, 1% Vacunación 0.8% Higiene Oral, 0.4% terapia ocupacional, 0.4% RX, Entrega de resultados de laboratorio 0.2%, Solicitud citas médicas al igual atención integrales por curso de vida al igual que facturación 0.2%

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

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

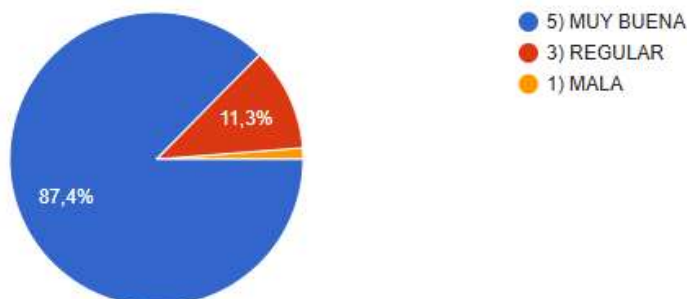




E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

485 respuestas

485 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? Número de respuestas: 485 respuestas.

De acuerdo a lo anterior en las 485 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos denotar que el 87,4% de nuestros usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados nuestra institución vs a la información manifestada del 11.3% por nuestros usuarios que manifestaron que la atención les pareció regular y el 1.2% les pareció mala.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de OCTUBRE 2025 lo cual el derecho trabajado para ese mes fue el Derecho a participar dentro de las diferentes actividades que se realizan en nuestros centros médicos en pro del bienestar de nuestros(as) usuarios(as), como lo fue el día dulce, la celebración de corazones fuertes, no obstante se enfatiza en los deberes que ellos tienen para este mes como lo es el de utilizar los diferentes canales de atención al ciudadano, esto en pro de ser escuchados y resolver de manera adecuada y asertiva las inquietudes o inconvenientes que se presenten o en general tengan.

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 OCTUBRE del año 2025.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

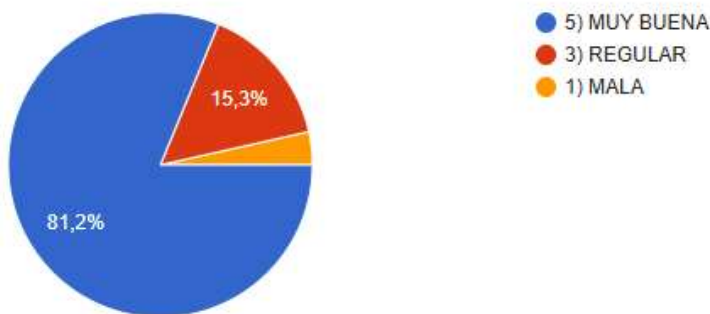
www.esesoacha.gov.co





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

485 respuestas



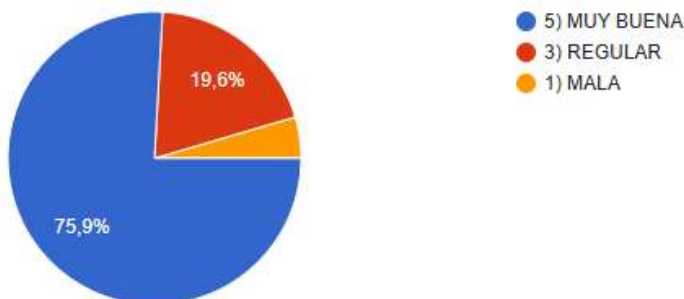
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

Para este análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, podemos observar que un 81.2% de los usuarios se encuentran satisfechos respecto a los servicios prestados en la institución y el 15.3% le parece la atención regular y el 3.5% les parece mala

Es por ello que teniendo en cuenta lo anterior se requiere continuar trabajando para lograr la satisfacción del 100% de nuestros usuarios, teniendo en cuenta las observaciones encontradas dentro de la misma encuesta.

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?

485 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





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

Fuente de recolección: encuesta de satisfacción OCTUBRE2025
https://docs.google.com/forms/d/1ip1qrV8Ldi_Oc5QIsuFHtRgs-76b8tbhduHpgMYXoI/edit#responses

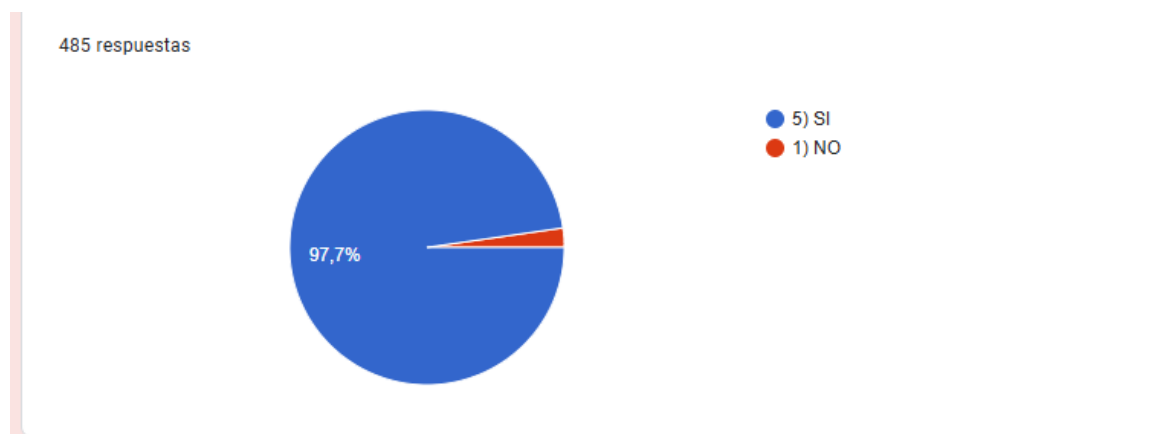
Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica el tiempo de espera en el llamado a su cita atendida hoy?

Dentro del análisis realizado en las 485 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, observamos que el 75,9% de los usuarios se encuentran satisfechos en el tiempo de llamado para que fueran atendidos en su cita el 19.6% les parece que el tiempo de atención es regular y el 4.5% 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).

Imagen 6. Se evidencia la totalidad de respuestas en la encuesta de satisfacción en todas las sedes donde se obtiene respuesta a la pregunta:

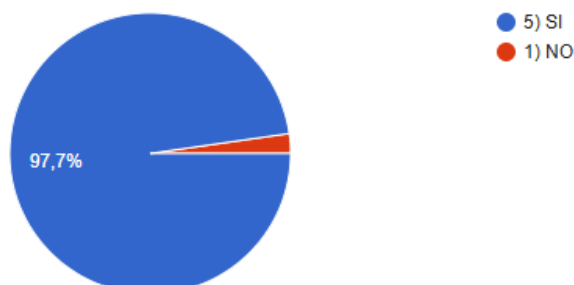
¿Considera que la atención en salud recibida fue amable y mostro calidez humana?



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?

485 respuestas



En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 97,7% de ellos fueron atendidos de una manera amable y tratados con calidad y calidez humana, así mismo se tiene la percepción de un 2.3% de nuestros pacientes manifiesta que no le gusto la atención.

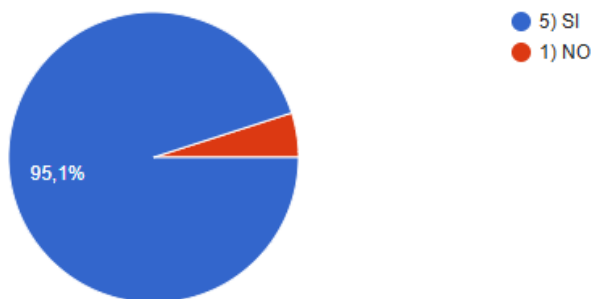
Es importante resaltar el compromiso que se ha tenido e incentivado desde la Gerencia, Subgerencias Equipo Profesional, Administrativo, Apoyo, Líderes de procesos, Servicios Generales y Vigilancia para llegar a este resultado, sin embargo es importante continuar trabajando y realizar capacitaciones en cada uno de los centros médicos con todo el personal, a fin de poder sensibilizar al mismo buscando que se genere una mejor atención que no sea solo de calidad sino también de calidez humana.

Imagen 6. 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

485 respuestas



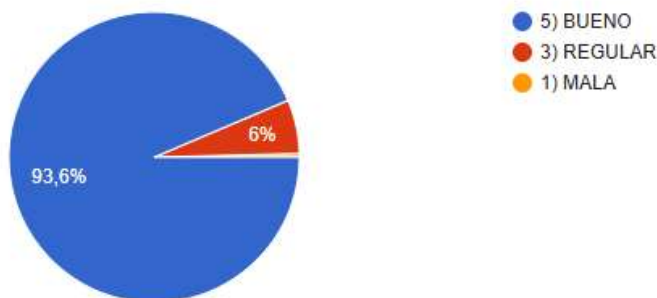
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 95,1% les fueron resueltas sus necesidades y al 4,9% consideraron que no le fueron resueltas.

Imagen 7. 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?...

485 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



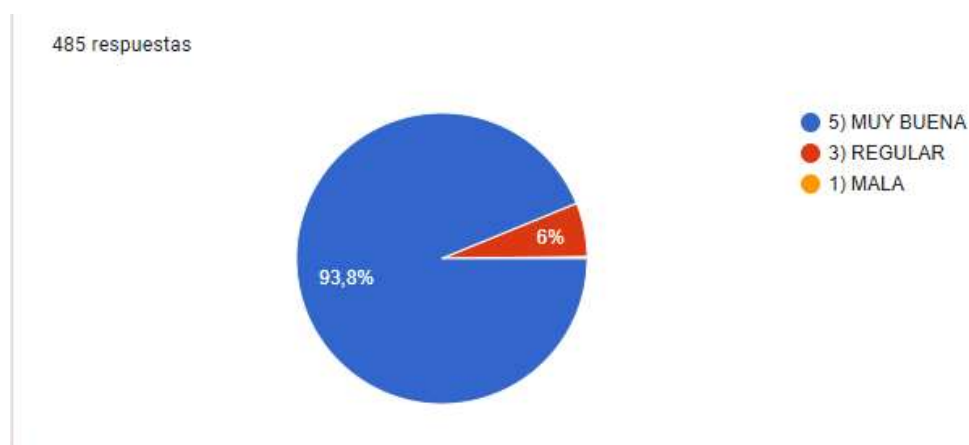


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

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

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 93,6% está satisfecha con el aseo de nuestras instalaciones y el 6% le parece regular y el 0.4% le parece mala, por lo que se tomara tiempo adecuado para realizar socialización frente al resultado de este punto de la encuesta respondido por nuestros pacientes en aras de trabajar frente a una mejora continua en el proceso en cada uno de los centros médicos.

Imagen 8. 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?...



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

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

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 93.8% le gusta la atención por parte de los guardas de seguridad de sin embargo se realizará durante el mes de octubre protocolo de atención bajo estudios de caso que se pudiesen presentar, toda vez que el 6.% le parece regular la atención del área de vigilancia y le 0.2% le parece mala.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

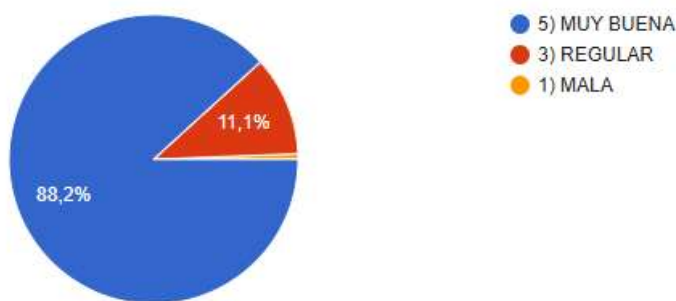




E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

Imagen 9. 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?...

485 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 recibida en Facturación?

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 88,2%, al 11.1% le parece regular y al 0,6% le parece mala 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.

Imagen 10. 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?...

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

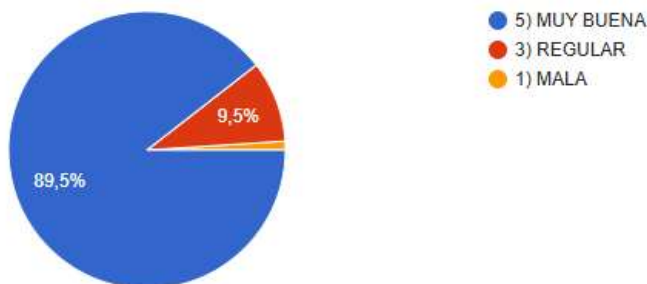
www.esesoacha.gov.co





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

485 respuestas



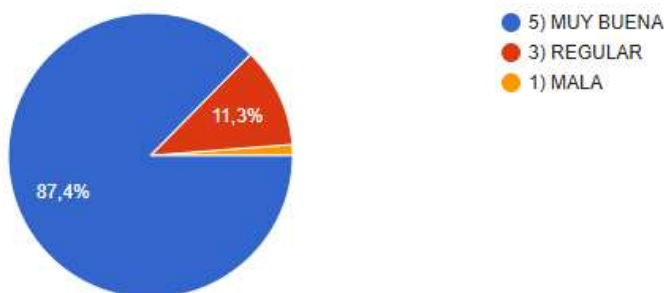
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 89.5% se encuentra satisfecho con la atención prestada por atención al usuario y el 9.5% le parece regular, y el 1% le parece mala, no obstante se pretende llegar a indagar la causa motivo por el cual el porcentaje del aspecto regular.

Imagen 11. 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?...

485 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

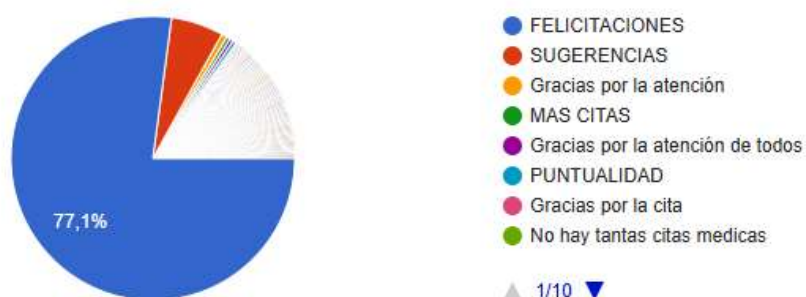


Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS?

En el análisis de las 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 87,4% 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 11.3% le parece regular y el 1.2% le parece malo el servicio

Imagen 12. 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?

485 respuestas



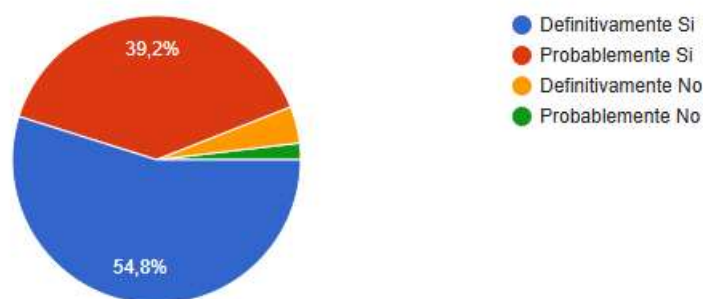
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

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 485 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 77.1,% 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 6% 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 18.9%.

Imagen 13. 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?

485 respuestas



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

De la anterior pregunta podemos evidenciar que de los 485 usuarios que participaron en nuestra encuesta el 54.8% si recomendaría a manera definitiva utilizar los servicios de nuestra E.S.E. MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, no obstante, el 39,2% estudia la probabilidad de recomendarnos y 4,1% que equivale a la respuesta definitivamente no recomendaría nuestra IPS y el 1.9% probablemente no.

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 86.10% a nivel global, lo que sugiere que debemos continuar con el compromiso de la mejora continua en la atención

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

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 9.78%, 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.

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 OCTUBRE				
		PORCENTAJE DE SATISFACCION		PORCENTAJE DE USUARIOS
		TOTAL POR SEDE SOBRE LA		
SEDES	NUMERO DE ENCUESTAS POR SEDE	ENCUESTA	SATISFECHOS POR SEDE	
SAN MATEO	234		48%	91%
COMPARTIR	37		8%	78%
SAN MARCOS	37		8%	89%
CIUDADELA SUCRE	42		8,62%	90,00%
OLIVOS	135		28%	88,14%
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	485		100%	

Podemos evidenciar que el porcentaje de satisfacción general es por encima del 87.22%, promediando los ítems que hacen referencia propiamente a los servicios en cada una de nuestras sedes, ya que esto nos permite medir y evaluar la atención de cada uno de nuestros servicios para trabajar en pro de la mejora continua de nuestra institución.



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