



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

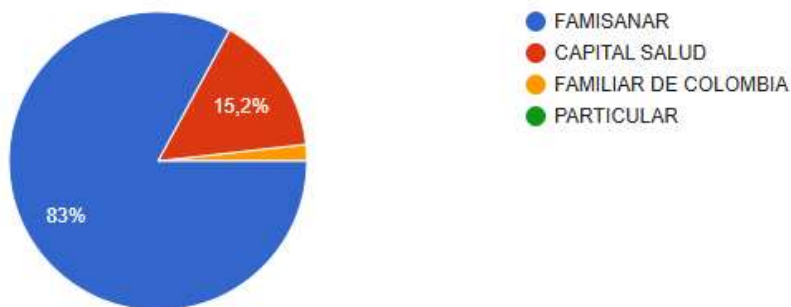
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2025

La información para la elaboración del informe de satisfacción se obtiene mediante el diligenciamiento de 67 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 SEPTIEMBRE del año 2025.

505 Respuestas

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/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 **SEPTIEMBRE** de 2025, evidenciando la opinión generada por los usuarios.

Se evidencia que el 83.1% de nuestros usuarios pertenecen a la EPS FAMISANAR, el 15,2% a la EPS CAPITAL SALUD, 1,8% FAMILIAR DE COLOMBIA, no contamos con atención durante este mes para atención de otras EPS.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co



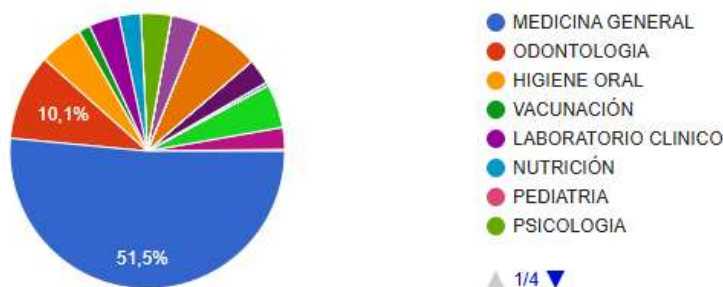


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

Imagen 2.

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

505 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 51.5% en evaluación, siguiendo el 10.1% Odontología, 7.5% Medicina Interna, 5.1% Higiene Oral al igual que la ruta integral para la promoción y mantenimiento, 3.6% Laboratorio Clínico y psicología, 3.4% enfermería, 3.0% terapia ocupacional, 2.6% Nutrición y electrocardiograma, 1.4% Vacunación, 0.4% RX.

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

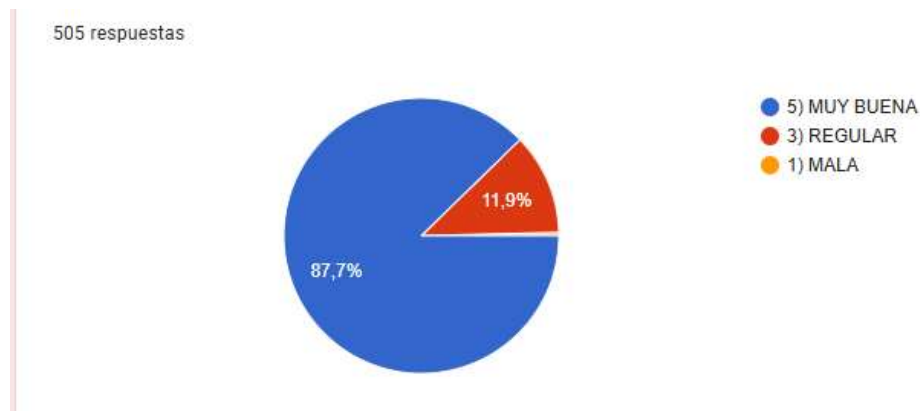
@esesoacha ESE Municipal de Soacha Julio César Peñaloza esesoacha





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

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhkfazrWzcNazAY/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: 67 respuestas.

De acuerdo a lo anterior en las 505 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 11.9% por nuestros usuarios que manifestaron que la atención les pareció regular.

En cada sede se trabaja el respectivo derecho y deber del mes de SEPTIEMBRE 2025 lo cual el derecho trabajado para ese mes fue el Derecho a la prestación del servicio y así mismo la importancia del deber de asistir a las citas médicas de lo anterior se puede evidenciar que este un proceso corresponsable ya que como entidad prestadora se cuenta con una capacidad instalada a fin de brindar una excelente atención para con nuestros pacientes, por ello desde nuestra parte se espera que den cumplimiento a la asistencia de sus citas médicas, teniendo en cuenta que estas no se agendan a más de tres (3) días.

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 SEPTIEMBRE del año 2025.

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

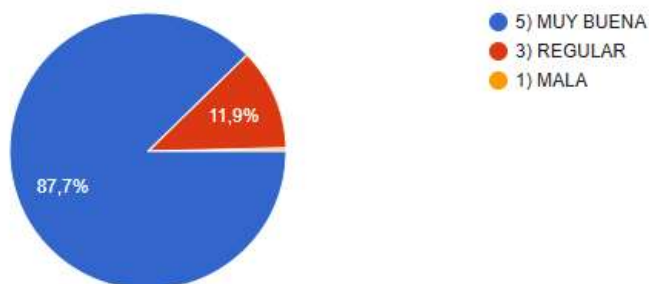
www.esesoacha.gov.co





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

505 respuestas



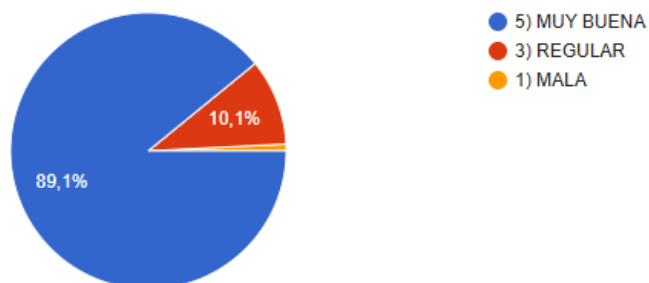
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

Para este análisis de las 505 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 11.9% le parece la atención regular

Es por ello que teniendo en cuenta lo anterior se requiere continuar trabajando para lograr la satisfacción del 100% de nuestros usuarios.

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?

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/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 SEPTIEMBRE2025
https://docs.google.com/forms/d/1ip1qrV8Ldi_Oc5QIsuFHtRgs-76b8tbhduHpgMYXoI/edit#responses

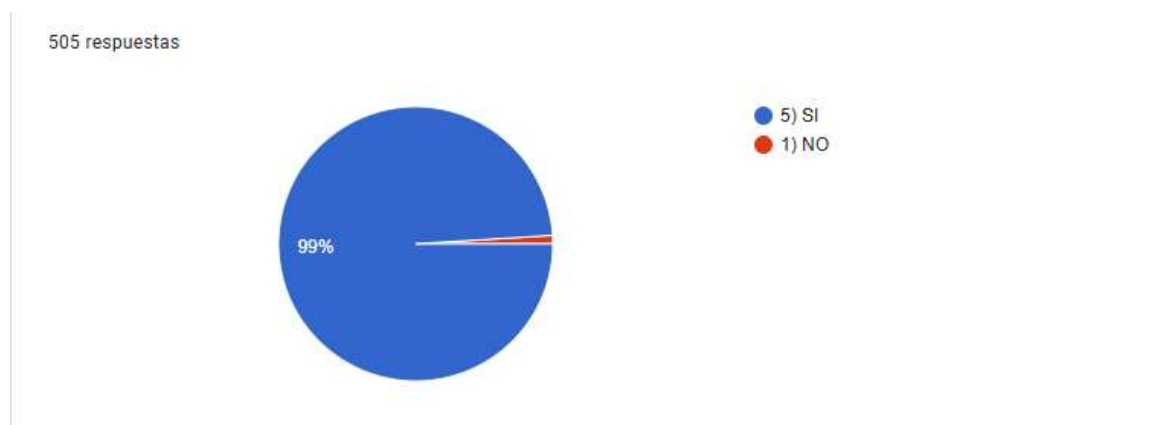
Gráfico de respuestas de formularios. Título de la pregunta: ¿Cómo califica el tiempo de espera en el llamado a su cita atendida hoy?

Dentro del análisis realizado en las 505 encuestas aplicadas a los usuarios de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, observamos que el 89,1% de los usuarios se encuentran satisfechos en el tiempo de llamado para que fueran atendidos en su cita el 10.1% les parece que el tiempo de atención es regular y el 0.8% 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.

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-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

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

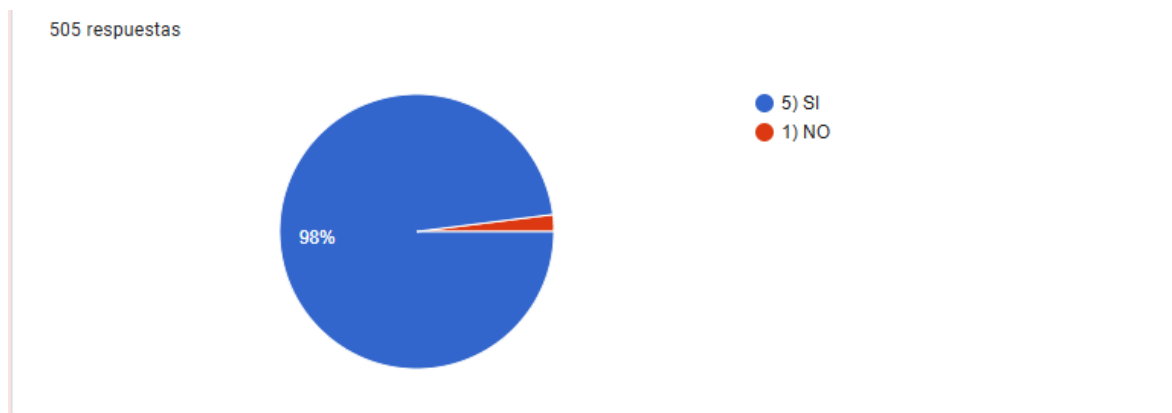


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 99,% de ellos fueron atendidos de una manera amable y tratados con calidad y calidez humana, así mismo se tiene la percepción de un 1% 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,

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?...

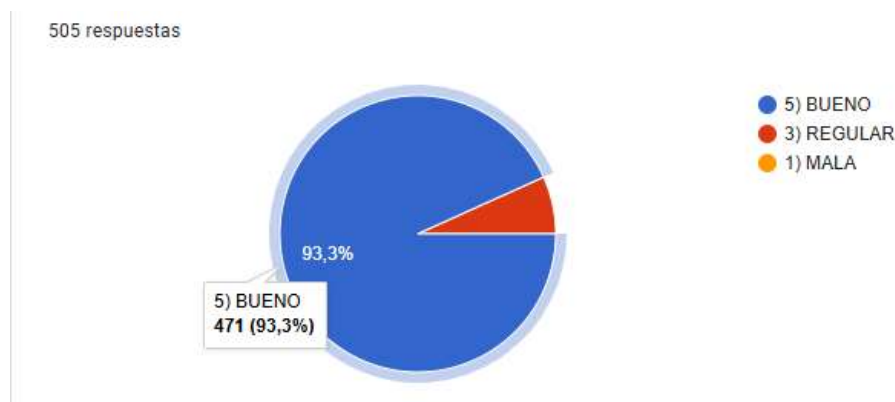


Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 98,% les fueron resueltas sus necesidades y al 2,0% 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?...



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

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

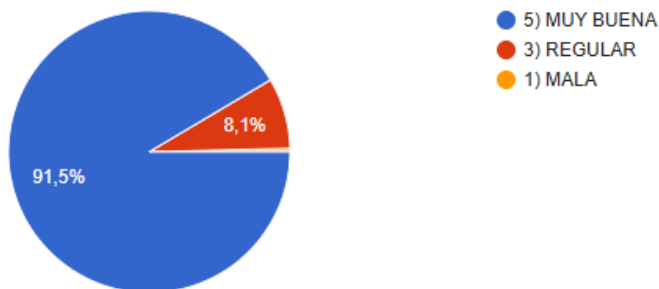
En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 93,3% está satisfecha con el aseo de nuestras instalaciones y el 6.7% le parece regular por lo que se tomara tiempo adecuado para realizar socialización 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.

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?...



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

505 respuestas



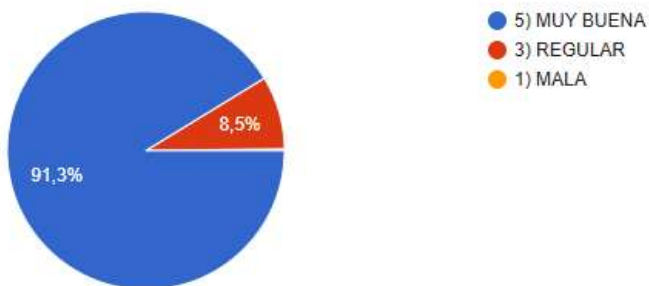
Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhhfazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 91.5% 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 8.1% le parece regular la atención del área de vigilancia.

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?...

505 respuestas



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

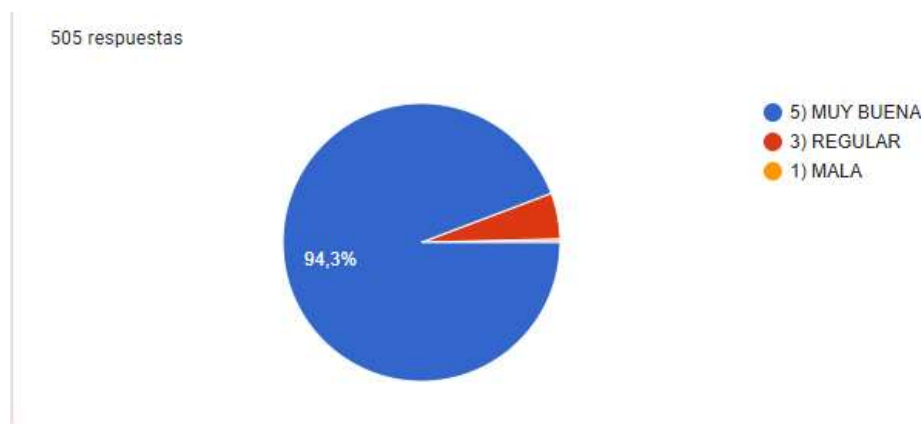


E.S.E. Municipal de Soacha
Julio César Peñaloza
NIT: 832001794-2

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

En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 91,3%, al 8.5% le parece regular y al 1,5% 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?...



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhfhazrWzcNazAY/edit#responses>

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

En el análisis de las 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 94.3% se encuentra satisfecho con la atención prestada por atención al

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

Teléfono: [601] 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

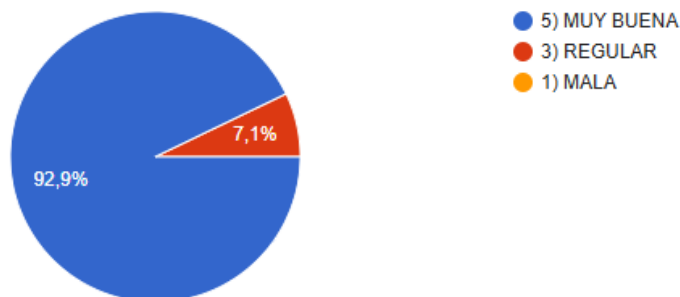
www.esesoacha.gov.co



usuario y el 5.3% le parece regular, 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?...

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhkfazrWzcNazAY/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 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 92,9% 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 7,1% le parece regular.

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

Carrera 2#12-37 Sede administrativa - Soacha Cundinamarca

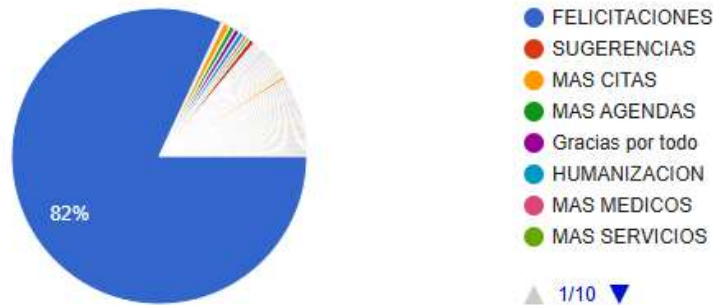
Teléfono: (601) 770 2707

E-mail: empresadesalud@esesoacha.gov.co

www.esesoacha.gov.co

siguientes opciones considera más útil para fortalecer los servicios que ofrecen en la institución?

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13IUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhkfazrWzcNazAY/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 505 encuestas aplicadas a los usuarios que acuden a las instalaciones de la E.S.E MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, se evidencia que un 82,% 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 0,2% considera que se puede mejorar con sugerencias.

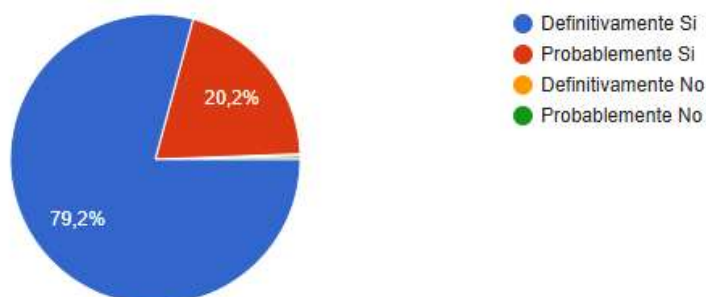
Dentro de la opción de otros nuestros el 0,8% atención de más citas, que cuando se realice llamada por teléfono o se utilice el Wathsapp sea contestado, el 0,4% manifiesta que se tenga en cuenta cuando la persona llegue tarde por qué para que pueda ser atendido(a), el 0.2% arreglar facturación porque es muy estrecho 0.2%, la igual que se conteste el WhatsApp y la línea del Call Center el 0.4% refiere que sugieren mejorar la asignación de citas, el 0.4% que hayan más médicos y que existan más servicios, que exista más humanización 0.6% sugiere que se mejore la capacidad de apertura para agendas.



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

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?

505 respuestas



Fuente de recolección: <https://docs.google.com/forms/d/13lUYNMh2-pwoYwACn4QX8Z9jkngCIhkfazrWzcNazAY/edit#responses>

De la anterior pregunta podemos evidenciar que de los 505 usuarios que participaron en nuestra encuesta el 79,2% si recomendaría a manera definitiva utilizar los servicios de nuestra E.S.E. MUNICIPAL JULIO CESAR PEÑALOZA, no obstante, el 20,2% estudia la probabilidad de recomendarnos y 0,4% que equivale a la respuesta de una persona no recomendaría nuestra IPS.

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 95.88% 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.

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 SEPTIEMBRE			
SEDES	NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR SEDE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR SEDE SOBRE LA ENCUESTA TOTAL	PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS POR SEDE
SAN MARCOS	106	20.99%	70%
SAN MATEO	151	20.99%	90%
CIUDADELA SUCRE	101	20%	90%
OLIVOS	27	5.34%	95%
COMPARTIR	120	23.76%	90%
TOTAL	505	100.05%	

Podemos evidenciar que el porcentaje de satisfacción general es por encima del 90%, 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

