

SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD

SATISFACCIÓN USUARIOS I SEMESTRE DE 2026

SOCIEDAD CLINICA EMCOSALUD

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
URGENCIAS	95%	97%	97%	96%	95%	95%
CIRUGIA	100%	97%	97%	96%	97%	96%
PARTOS	100%	99%	100%	98%	99%	99%
LABORATORIO	98%	96%	99%	95%	97%	95%
IMAGENOLOGIA	100%	98%	98%	98%	95%	95%
HOSPITALIZACION	99%	100%	100%	97%	100%	100%
UCIA	99%	99%	100%	98%	100%	100%
UCIN	96%	97%	98%	99%	100%	100%
TAB/TAM	100%	100%	97%	95%	100%	97%
TOTAL	99%	98%	98%	97%	98%	97%

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
URGENCIAS	95%	97%	97%	96%	95%	95%
CIRUGIA	100%	97%	97%	96%	97%	96%
PARTOS	100%	99%	100%	98%	99%	99%
LABORATORIO	98%	96%	99%	95%	97%	95%
IMAGENOLOGIA	100%	98%	98%	98%	95%	95%
HOSPITALIZACION	99%	100%	100%	97%	100%	100%
UCIA	99%	99%	100%	98%	100%	100%
UCIN	96%	97%	98%	99%	100%	100%
TAB/TAM	100%	100%	97%	95%	100%	97%
TOTAL	99%	98%	98%	97%	98%	97%

El consolidado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios durante el primer semestre de 2026 refleja un desempeño estable y positivo en la mayoría de los servicios evaluados. El promedio general de cumplimiento se mantiene por encima del 97%, lo que evidencia altos niveles de aceptación y confianza en la atención brindada. Servicios como **Hospitalización**, **UCIN** y **Partos** destacan por alcanzar indicadores cercanos al 100% de satisfacción, consolidando la percepción favorable de los usuarios frente a la calidad asistencial.

Los servicios de **Urgencias**, **Cirugía** y **UCIA** mantienen resultados consistentes y superiores al 95%, reflejando confianza en la oportunidad y seguridad de la atención. Por su parte, **Laboratorio** e **Imagenología** presentan variaciones leves en algunos meses, asociadas principalmente a tiempos de espera y disponibilidad de equipos, lo

cual constituye un aspecto a fortalecer. El servicio de **TAB/TAM** conserva indicadores altos, aunque con fluctuaciones puntuales que requieren seguimiento.

En cuanto a las dimensiones evaluadas, la **Humanización** obtuvo un promedio de aceptación del 98%, resaltando el trato respetuoso y la atención personalizada. La dimensión de **Comunicación** refleja oportunidades de mejora en la claridad de la información sobre procesos asistenciales. La **Oportunidad** se mantiene en niveles altos, aunque se evidencian retrasos puntuales en algunos servicios de apoyo diagnóstico. La **Satisfacción** global alcanza el 97%, mientras que la **Experiencia** es valorada por la integralidad de la atención y la coordinación entre áreas. Finalmente, la **Recomendación** se ubica en el 96%, fortaleciendo la reputación Institucional.

Plan de mejora: De acuerdo con los resultados arrojados no se requiere de plan de mejora por superar el porcentaje del 95%, invitando a los servicios a continuar con la misma motivación en pro de la excelencia en calidez humana