E.S.E Hospital Local de Obando
Obando, Valle del Cauca

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
VALLE DEL CAUCA

ASUNTO: Certificación de resultados de satisfacción de los usuarios – Primer trimestre de 2026

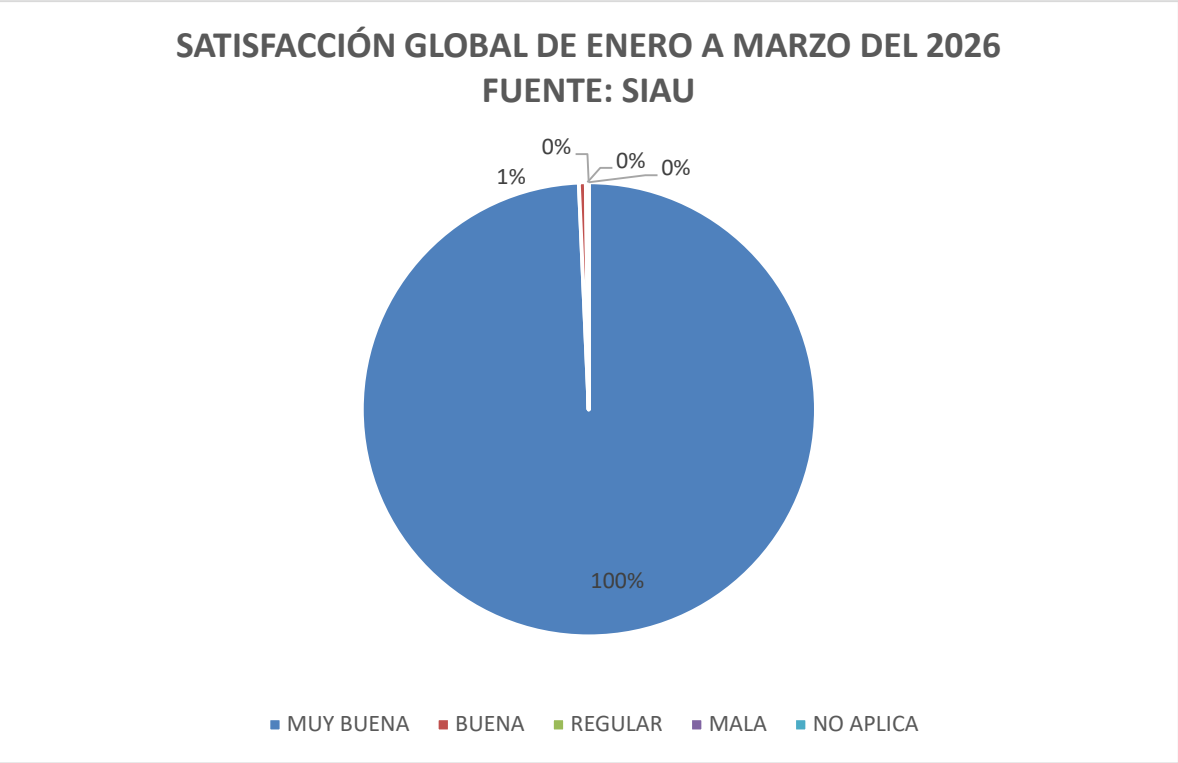
Cordial saludo,

Por medio de la presente, certifico que, Anggi Natalia Sarria Montoya, identificada con cédula de ciudadanía N.° 1.007.377.779 de Toro, Valle, en calidad de Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Local de Obando, Valle, entre los meses de abril a junio del año 2026 se realizó el seguimiento a la percepción de los usuarios mediante la aplicación de encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución.

Durante el **primer trimestre de 2026** se registró un total de **455 usuarios encuestados**, distribuidos en los servicios de **Consulta Externa, PYP y Terapias; Hospitalización; Urgencias; Laboratorio Clínico; Farmacia y Odontología**.

De acuerdo con los resultados consolidados, se obtuvo un **nivel global de satisfacción del 99,3 %**, resultado que evidencia un alto nivel de aceptación de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios de la institución.

MES	USUARIOS SATISFECHOS	TOTAL, USUARIOS ENCUESTADOS	% SATISFACCION
ENERO	142	142	**100%**
FEBRERO	132	134	**98.5%**
MARZO	160	161	**99.3%**
I TRIMESTRE	**434**	**437**	**99.3%**



En cuanto a la experiencia global de los servicios de salud, el cien por ciento (100%) de los encuestados calificó como muy buena o buena la atención recibida a través del hospital, lo que evidencia que los usuarios tuvieron una experiencia satisfactoria y, en consecuencia, pueden replicar una percepción positiva y una adecuada referencia de la institución prestadora de servicios de salud.
Por otro lado, un cero (0%) calificó su experiencia como regular y un cero por ciento (0%) como mala, aspectos que, aunque representan un porcentaje menor, son igualmente importantes y constituyen una oportunidad para implementar acciones de mejora.

El resultado global de satisfacción correspondiente al primer trimestre de 2026 alcanzó el **99,3 %**, lo que evidencia un nivel favorable de percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E. Hospital Local de Obando.

Este resultado refleja una valoración positiva de la atención recibida y constituye un indicador favorable para la institución. No obstante, el porcentaje restante representa una oportunidad para continuar fortaleciendo los procesos de atención,

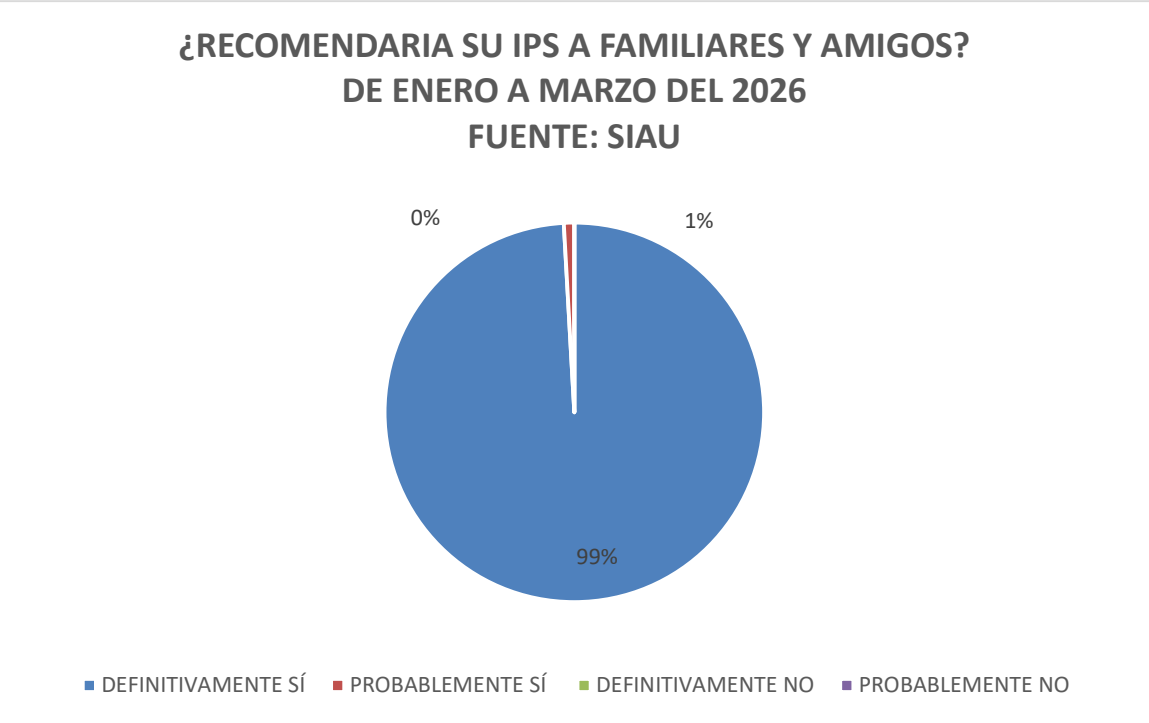
identificando las situaciones que puedan afectar la experiencia de los usuarios y estableciendo acciones de mejoramiento continuo.

SATISFACCIÓN POR SERVICIO: Los resultados por servicio muestran niveles de satisfacción elevados en todas las áreas evaluadas.

PORCENTAJE DE SASTIFACCION	
CONSULTA EXTERNA	100%
HOSPITALIZACION	100%
URGENCIAS	99%
LABORATORIO CLINICO	100%
FARMACIA	100%
ODONTOLOGIA	97%

- **Consulta Externa:** alcanzó un **100 % de satisfacción**, evidenciando una percepción completamente favorable entre los usuarios encuestados.
- **Hospitalización:** obtuvo un **100 % de satisfacción**, reflejando una valoración positiva de la atención brindada durante la estancia hospitalaria.
- **Urgencias:** presentó un **99 % de satisfacción**, resultado que demuestra una percepción ampliamente favorable del servicio.
- **Laboratorio Clínico:** alcanzó un **100 % de satisfacción**, evidenciando una valoración positiva por parte de los usuarios encuestados.
- **Farmacia:** el informe registra un **100 % de satisfacción**, resultado que refleja una percepción favorable frente a la atención evaluada.
- **Odontología:** obtuvo un **97 % de satisfacción**, siendo el resultado porcentual más bajo del consolidado, aunque mantiene un nivel altamente favorable. Este resultado constituye una oportunidad para identificar aspectos susceptibles de fortalecimiento dentro del servicio.

En términos generales, los resultados evidencian que los servicios evaluados mantienen una **percepción favorable por parte de los usuarios**, destacándose los servicios que alcanzaron el 100 % de satisfacción.



La muestra obtenida evidencia que el cien por noventa y nueve (99%) de los encuestados manifestó que definitivamente sí recomendaría esta IPS a sus familiares y amigos. Este resultado es altamente favorable y gratificante para la institución, ya que refleja el nivel de confianza y el valor que los usuarios reconocen en la E.S.E. Hospital Local de Obando como prestadora de servicios de salud, destacando su compromiso con la atención de calidad, humanizada y con calidez para toda la comunidad. Así mismo, el uno por ciento (1 %) de los encuestados manifestó que probablemente sí recomendaría la IPS, lo que permite evidenciar que la totalidad de los usuarios encuestados expresó una intención favorable de recomendar la institución a sus familiares y amigos. Estos resultados constituyen un indicador positivo para la E.S.E. Hospital Local de Obando, evidenciando el reconocimiento de los usuarios frente a los servicios ofertados y el compromiso institucional de brindar una atención integral, oportuna, humanizada y de calidad a la población del municipio de Obando.

CONCLUSIÓN:

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer trimestre de 2026, la **E.S.E. Hospital Local de Obando**

presenta un nivel global de satisfacción del 99,3 %, evidenciando una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Los resultados por servicio muestran niveles de satisfacción entre el 97 % y el 100 **%**, destacándose Consulta Externa; Hospitalización; Laboratorio Clínico y Farmacia con resultados registrados del 100 %. Urgencias presentó un 99 % y Odontología un 97 %. La institución reconoce estos resultados como un indicador favorable del trabajo desarrollado por su talento humano y, a su vez, como un insumo fundamental para continuar fortaleciendo la calidad, oportunidad, humanización y calidez de la atención.

Se continuará realizando seguimiento periódico a los resultados de las encuestas, con especial atención a aquellos servicios o aspectos que presenten oportunidades de mejora, con el propósito de implementar acciones que permitan mantener y fortalecer los niveles de satisfacción alcanzados.

La presente certificación se expide para los fines pertinentes.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por MONICA ALEJANDRA ORTIZ CORTES

Mónica Alejandra Ortiz
Gerente
Hospital Local de Obando E.S.E.