

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
I SEMESTRE DE 2026  
Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.  
Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU  
Periodo: enero a junio de 2026

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., en el marco de su compromiso con la calidad de la atención y el mejoramiento continuo de los servicios de salud, realiza de manera periódica el seguimiento a la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Durante el primer semestre de 2026, se llevó a cabo la aplicación y consolidación de encuestas de satisfacción en las diferentes unidades y servicios de la institución, con el propósito de conocer la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida e identificar tanto los aspectos que son valorados favorablemente como aquellos que requieren fortalecimiento.

El análisis de la satisfacción constituye una herramienta para la toma de decisiones, dado que permite reconocer oportunidades relacionadas con la oportunidad, accesibilidad, información suministrada, trato humanizado y calidad de la atención.

En este sentido, el presente informe consolida los resultados correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2026, permitiendo establecer el comportamiento mensual y acumulado del indicador de satisfacción, así como identificar fortalezas y oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo la experiencia de los usuarios en la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

## OBJETIVO

### Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos en la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. durante el I semestre de 2026, mediante el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar acciones encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

### Objetivos específicos

Consolidar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2026.

Analizar el comportamiento mensual del indicador de satisfacción de los usuarios.

Identificar la proporción de usuarios que calificaron positivamente los servicios recibidos.

Reconocer las principales fortalezas evidenciadas en la percepción de los usuarios.

Identificar oportunidades de mejora relacionadas con las calificaciones Regular, Mala y Muy mala.

Articular los resultados de satisfacción con las manifestaciones recibidas a través de los mecanismos de participación y atención al usuario.

Proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, accesibilidad y humanización de la atención.

## METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se realizó la consolidación y análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026.

La medición de la percepción de los usuarios se realizó mediante una escala de valoración conformada por las categorías:

Muy buena  
Buena  
Regular  
Mala  
Muy mala

Para efectos del cálculo de la satisfacción positiva, se consideran las respuestas correspondientes a las categorías “Muy buena” y “Buena”.

Las categorías “Regular”, “Mala” y “Muy mala” se consideran resultados que requieren seguimiento, análisis de las causas y, cuando corresponda, establecimiento de acciones de mejora.

El análisis comprende el comportamiento mensual y el resultado consolidado del semestre, permitiendo identificar tendencias y variaciones en la percepción de los usuarios.

## RESULTADOS GENERALES DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. aplicó un total de:

16.400 encuestas de satisfacción

Los resultados consolidados evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios recibidos.

Del total de encuestas:

| Calificación | Número de respuestas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|------------|
| Muy buena    | 8.587                | 52,36 %    |
| Buena        | 7.505                | 45,76 %    |
| Regular      | 239                  | 1,46 %     |
| Mala         | 48                   | 0,29 %     |
| Muy mala     | 21                   | 0,13 %     |
| Total        | 16.400               | 100 %      |

Las categorías “Muy buena” y “Buena” representan conjuntamente 16.092 respuestas, equivalentes al 98,12 % de satisfacción positiva.

Por su parte, las valoraciones diferentes a las categorías positivas representan una proporción reducida del total de respuestas, correspondiente al 1,88 %, distribuida entre las categorías Regular, Mala y Muy mala.

## DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS – I SEMESTRE 2026

Los resultados obtenidos presentan la siguiente distribución:

Muy buena: 52,36 %

Buena: 45,76 %

Regular: 1,46 %

Mala: 0,29 %

Muy mala: 0,13 %

**SATISFACCIÓN POSITIVA I SEMESTRE 2026: 98,12 %**

El resultado evidencia que aproximadamente 98 de cada 100 usuarios encuestados calificaron positivamente la atención recibida, al seleccionar las opciones “Muy buena” o “Buena”.

El resultado acumulado del semestre corresponde a una satisfacción positiva de 98,12 %, resultado que refleja una percepción ampliamente favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

La categoría “Muy buena”, con un 52,36 %, constituye la valoración individual con mayor participación, mientras que la categoría “Buena”, con un 45,76 %, representa igualmente una proporción significativa.

La suma de ambas categorías evidencia que la gran mayoría de los usuarios manifestó una percepción positiva de los servicios.

No obstante, el análisis institucional no debe limitarse únicamente al porcentaje positivo.

Las respuestas correspondientes a las categorías Regular, Mala y Muy mala, aunque representan una proporción menor, constituyen una fuente importante de información para identificar situaciones específicas que pueden estar afectando la experiencia del usuario.

Por lo anterior, es necesario mantener el seguimiento de dichas respuestas y, cuando sea posible, relacionarlas con el servicio, sede, proceso o situación que originó la valoración desfavorable.

Durante el I semestre de 2026 se registraron:

- 239 respuestas Regular: 1,46 %.
- 48 respuestas Mala: 0,29 %.
- 21 respuestas Muy mala: 0,13 %.

En conjunto, estas categorías representan el 1,88 % del total de encuestas.

Aunque porcentualmente representan una proporción baja, su análisis resulta relevante para el mejoramiento continuo, debido a que permiten identificar posibles barreras o situaciones que afectan la experiencia del usuario.

Entre los aspectos que deben mantenerse bajo observación se encuentran:

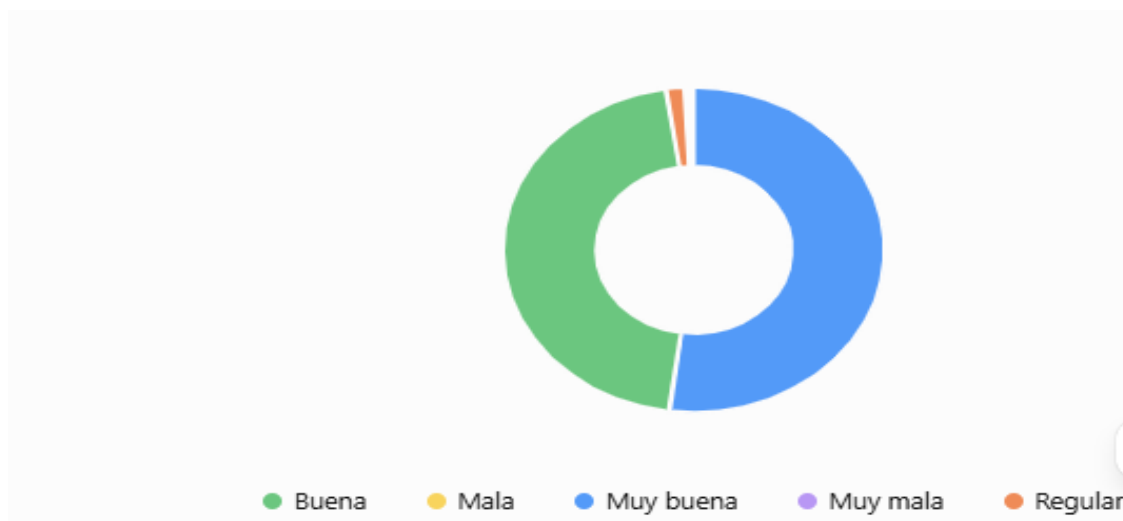
- Oportunidad en la atención.
- Accesibilidad a los servicios.
- Asignación de citas.
- Información y orientación al usuario.
- Tiempos de espera.
- Trato recibido.
- Facilidad de acceso a los canales institucionales.
- Condiciones de atención en las diferentes sedes.
- Comunicación entre el personal y los usuarios.

Estos aspectos deben ser analizados de acuerdo con las situaciones particulares identificadas en las encuestas y demás mecanismos de participación ciudadana.

### Gráfico 1. Distribución de la satisfacción

Distribución de la satisfacción de los usuarios – I semestre 2026

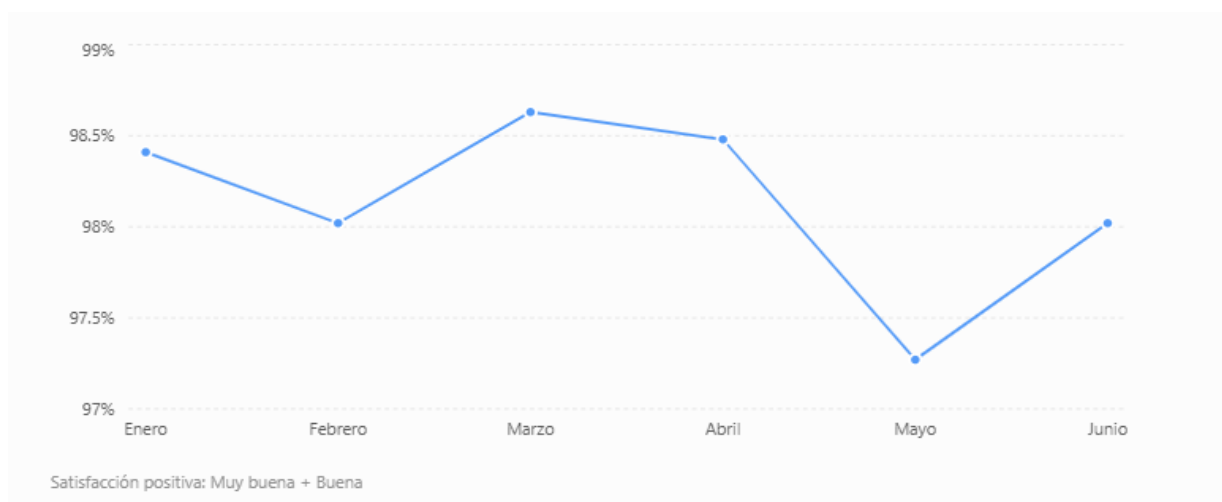
Distribución porcentual de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción.



### Gráfico 2. Comportamiento mensual de la satisfacción

Comportamiento mensual de la satisfacción – I semestre 2026

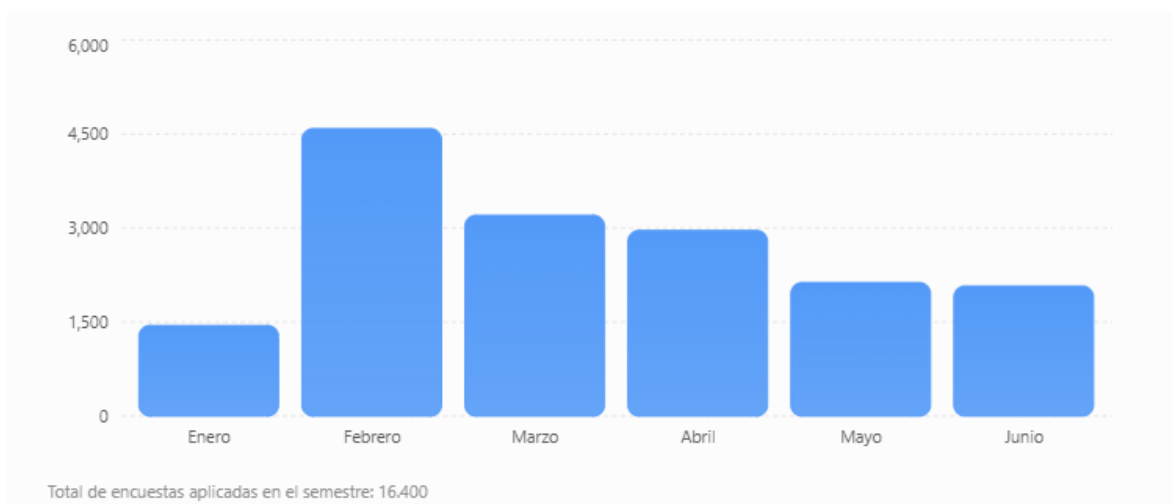
Evolución mensual del porcentaje de satisfacción positiva.



### Gráfico 3. Encuestas aplicadas por mes

Número de encuestas de satisfacción aplicadas – I semestre 2026

Cantidad de encuestas aplicadas durante cada mes del primer semestre.



### DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS – I SEMESTRE 2026

Con estas categorías:

Calificación Porcentaje

Muy buena 52,36 %

Buena 45,76 %

Regular 1,46 %

Mala 0,29 %

Muy mala 0,13 %

Y como resultado destacado:

**SATISFACCIÓN POSITIVA: 98,12 %**

Para el informe, no pondría solamente la gráfica de distribución. Lo ideal es acompañarla con las otras dos:

1. Distribución de la satisfacción de los usuarios – I semestre 2026
2. Comportamiento mensual de la satisfacción – I semestre 2026
3. Número de encuestas aplicadas – I semestre 2026

Además, podemos poner debajo de cada gráfica un párrafo corto de análisis, para que el informe no quede simplemente con gráficos, sino que interprete los resultados.

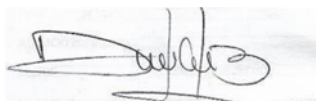
Los resultados obtenidos durante el I semestre de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., alcanzando un resultado acumulado de 98,12 % de satisfacción positiva.

Durante el periodo analizado se aplicaron 16.400 encuestas, de las cuales 8.587 usuarios calificaron la atención como “Muy buena” y 7.505 como “Buena”, evidenciando que la mayoría de los usuarios manifestó una percepción favorable frente a los servicios recibidos. Las calificaciones Regular, Mala y Muy mala representaron en conjunto el 1,88 % de las respuestas. Si bien constituyen una proporción reducida, deben continuar siendo objeto de análisis, dado que permiten identificar situaciones específicas que pueden afectar la experiencia de los usuarios.

De igual manera, el seguimiento de las PQRSF constituye un elemento fundamental para complementar la medición de satisfacción, particularmente en la identificación de situaciones recurrentes, necesidades de los usuarios y oportunidades de mejoramiento.

En consecuencia, se considera necesario mantener las acciones orientadas al fortalecimiento de la oportunidad, accesibilidad, información, humanización y calidad de la atención, así como continuar con el seguimiento periódico de los resultados y la implementación de acciones de mejora cuando se identifiquen desviaciones o situaciones recurrentes.

Finalmente, el resultado obtenido demuestra un comportamiento institucional favorable en materia de satisfacción del usuario y constituye una base importante para continuar fortaleciendo una atención centrada en las necesidades, expectativas y derechos de los usuarios de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

**DAIHANNA CAROLINA BLANCO**

Auxiliar área salud

Atención al usuario