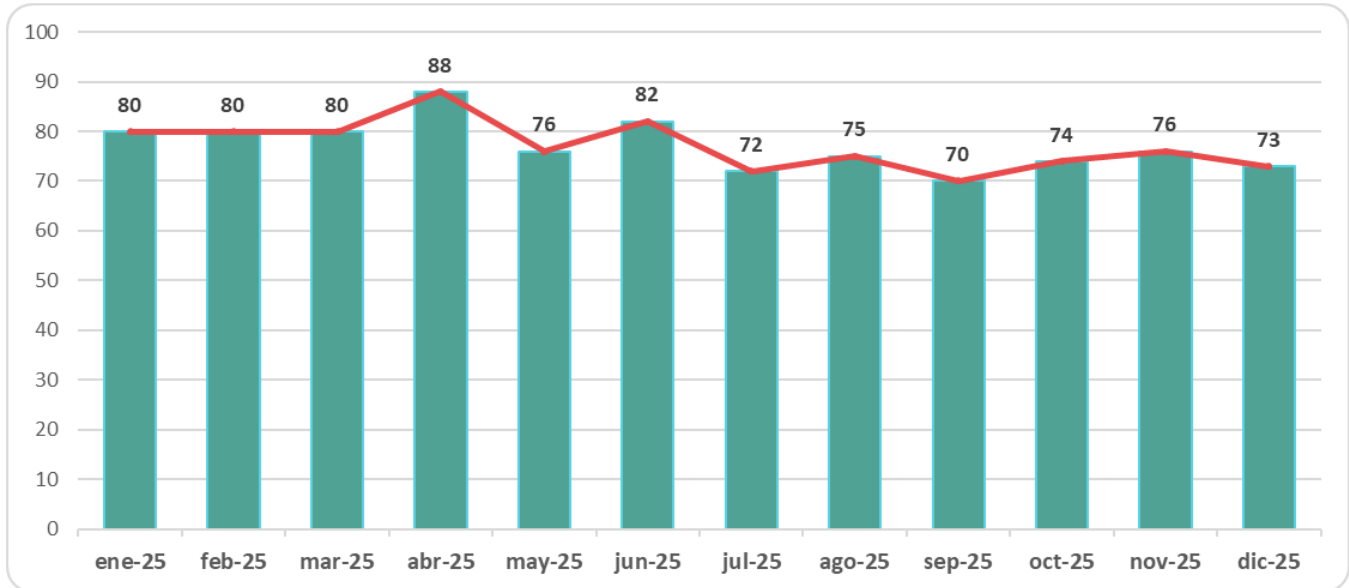


## INFORME SATISFACCIÓN, RECOMENDARIA Y NPS 2025



- Promedio **2025: 77 puntos** y **6.756** encuestas (Promedio **2024: 79 puntos** y **12.658** encuestas), se evidencia variación en 2 puntos.
- Disminución en la muestra 2025 por novedades TI (migración encuestas a OPINAT) y cambio segmento de Mercado – NEPS a otros clientes.
- Se cumple con indicador corporativo **>75 puntos** y se mantiene el promedio de buen trato 2025: **84 puntos**.
- Los usuarios que más califican nuestra experiencia a nivel global son de: **Sura EPS, Sura PAC, Sanitas EPS, Sanitas PAC, Salud total**.
- Mayor satisfacción en: trato, calidad de la atención, confianza en profesionales.
- Mayor concentración de **detractores** en el segmento EPS y PAC asociado: accesibilidad canales, oportunidad en atención y/o asignación de los servicios, continuidad (próximas citas, programación cirugías, autorizaciones), tiempos de espera para ser vistos en urgencias y consulta externa, tiempos de egreso o alta en urgencias y hospitalización.





Cerramos 2025 con un **promedio de un 92% de usuarios satisfechos con nuestra atención y 83% que nos recomendarían**; Se evidencia que la satisfacción y recomendación en general de los usuarios se encuentra dentro de las metas; el usuario y sus acompañantes valoran de manera significativa: la vocación de servicio y trato brindado durante su experiencia del servicio, nuestro indicador de trato bajo metodología de NPS se encuentra entre los 80 puntos promedio.

Se evidencia afectación en los indicadores por la experiencia de los pacientes en el servicio de urgencias, debido a tiempos de espera prolongados lo cual se reporta a crue departamental asociado a emergencia funcional.



Leandra Cristina Saavedra Burbano  
Líder de experiencia del usuario  
Tel. (604) 5013000 - ext. 7304 - 7305