

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

<b>Fecha de realización (DD/MM/AAAA):</b>	16/04/2026
<b>Tipo informe:</b>	Informe NEV-Net Emotional Value
<b>Fuente de información:</b>	OPINAT
<b>Mes que corresponde informe:</b>	Marzo
<b>Realizado por:</b>	Auxiliar Administrativa SIAU
<b>Verificado por/Fecha:</b>	Director de calidad/ 22/04/2026
<b>Dirigido a:</b>	Todo el personal

**OBJETIVO:**

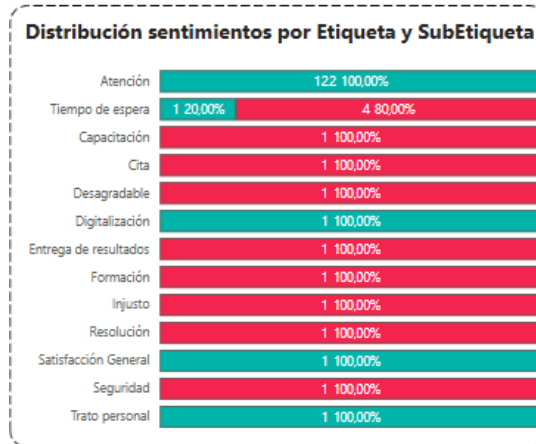
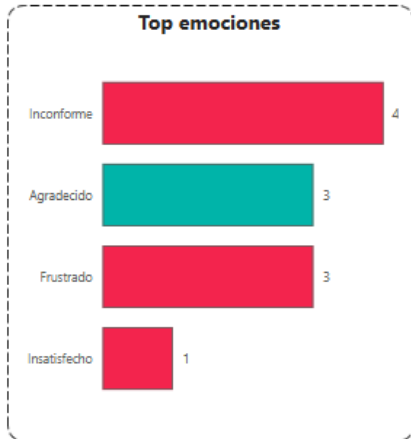
Verificar el resultado de las emociones de los pacientes del mes de marzo de 2026 que confieren a indicador corporativo NEV.

**ALCANCE:**

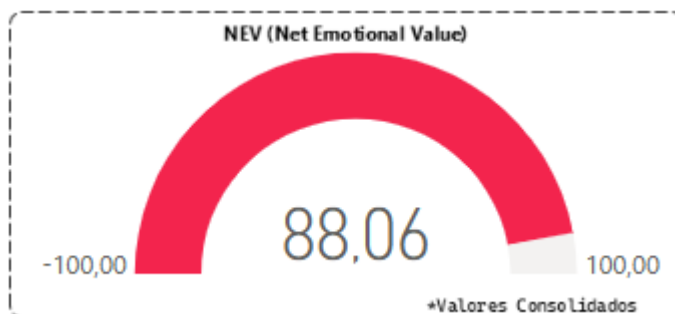
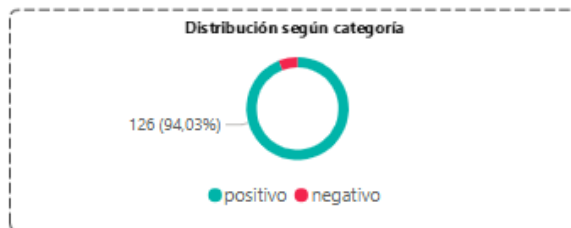
Inicia con la exportación de NEV global y la discriminación por servicio, incluye el análisis desde experiencia del paciente, la revisión por estadística o director de calidad y finaliza con el envío a través de correo electrónico institucional con copia a dirección de gerencia y dirección de calidad corporativa.

**INFORME/ANÁLISIS:**

Para el mes de marzo de 2026, se relaciona el resultado de las siguientes emociones a nivel global, definido como “**Top de emociones**” las principales emociones:



Emoción	#ComentariosEvaluados
Inconforme	4
Agradecido	3
Frustrado	3
Insatisfecho	1



El análisis presentado se basa en el informe referente a las emociones a nivel global correspondiente al mes de marzo de 2026.

Según los resultados correspondientes al mes de marzo de 2026, **NEV Global** alcanzó un valor de (**86,62%**), superando la meta establecida de 10 en (**78,06**) puntos.

Una **emoción positiva** predominó, el **agradecimiento** de parte de 3 pacientes.

Paralelamente, se presentó una variedad de **emociones negativas** (4) pacientes expresaron **inconformidad**, (3) pacientes manifestaron sentir **frustración** y (1) paciente manifestó **insatisfacción**.

Es un buen indicador la **emoción positiva**, a su vez, es importante ajustar la estrategia como una oportunidad de mejora y trabajar en las **emociones negativas** mediante un plan de acción.

**Fórmula NEV:** emociones **positivas** (94,03%) – emociones **negativas** (5,97%) = 100%

A continuación, se relaciona en los servicios donde los pacientes manifestaron sus emociones en el mes de marzo de 2026.

**CAMPAÑA CONSULTA EXTERNA**



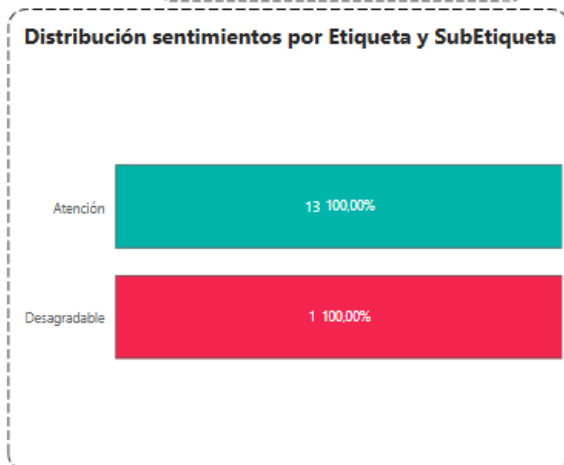
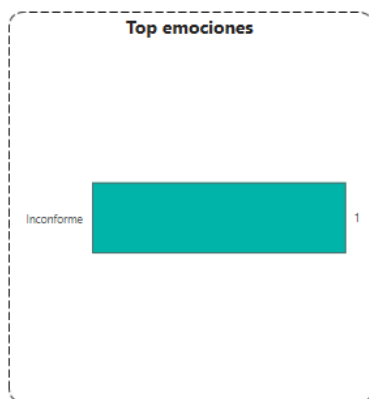
### Análisis

En marzo de 2026, el servicio de Consulta Externa mostró **emociones negativas**, (2) pacientes manifestaron sentir **frustración** y (2) pacientes expresaron **inconformidad**.

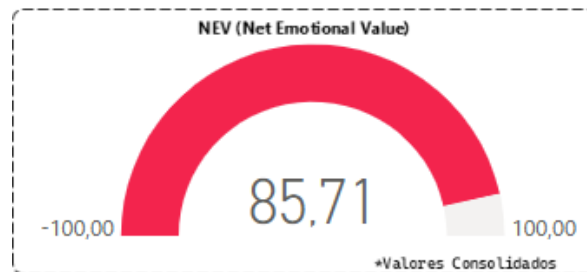
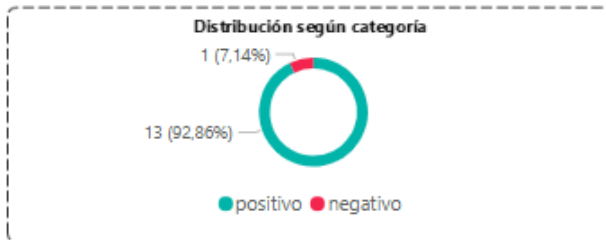
Según los reportes, el servicio de Consulta Externa alcanzó un valor de **(84,91%)**, superando la meta establecida de 10 en **(74,91)** puntos.

Dados, los resultados de las **emociones negativas** se requiere de un plan de acción, mediante el cual se realicen los ajustes necesarios y aumentar el índice de percepción positiva.

### CAMPAÑA HOSPITALIZACIÓN



Emoción	#ComentariosEvaluados
Inconforme	1



**Análisis:**

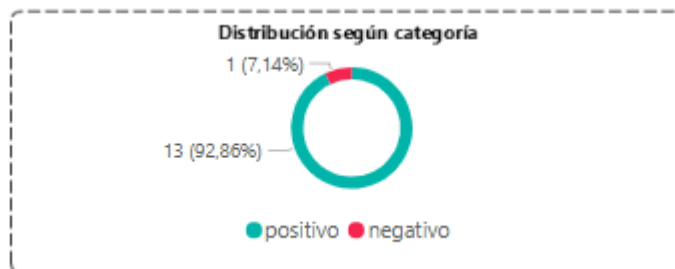
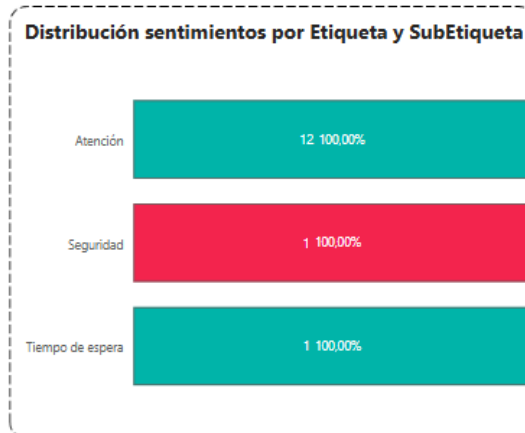
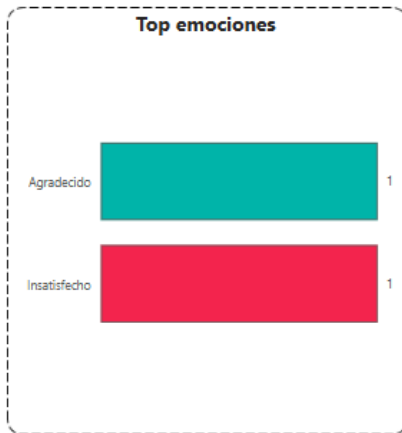
Para el mes de marzo de 2026, la métrica del servicio de Hospitalización fue de **insatisfacción** según la categorización.

Las **emociones negativas** necesitan ser gestionadas e identificar la causal por la que los pacientes están quedando insatisfechos.

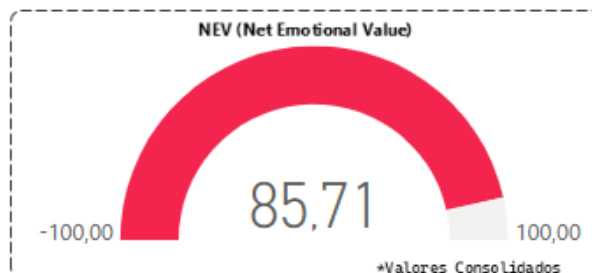
el servicio de hospitalización muestra un valor de **(85,71)**, superando la meta establecida de 10 en **(75,71)** puntos.

**CAMPAÑA DE CIRUGÍA**

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**



Emoción	#ComentariosEvaluados
Agradecido	1
Insatisfecho	1

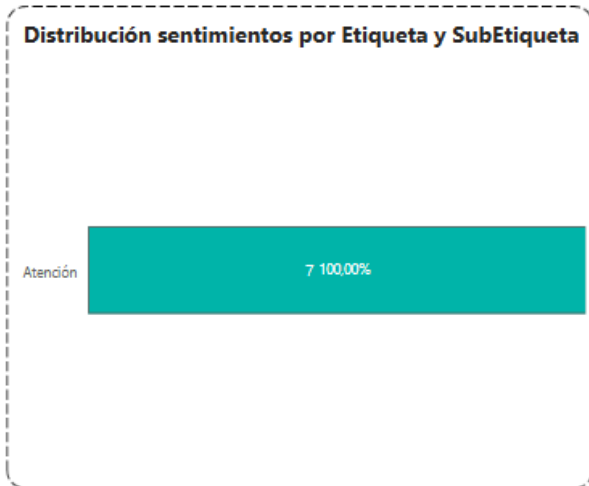
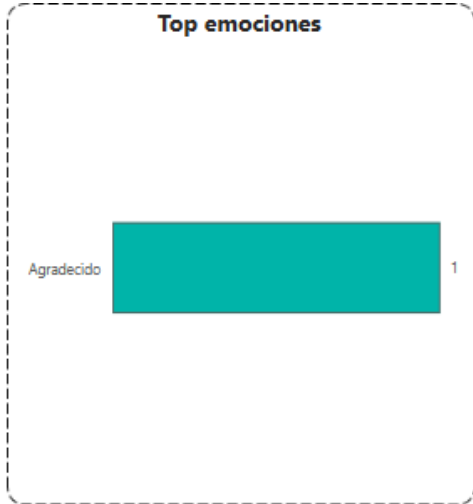


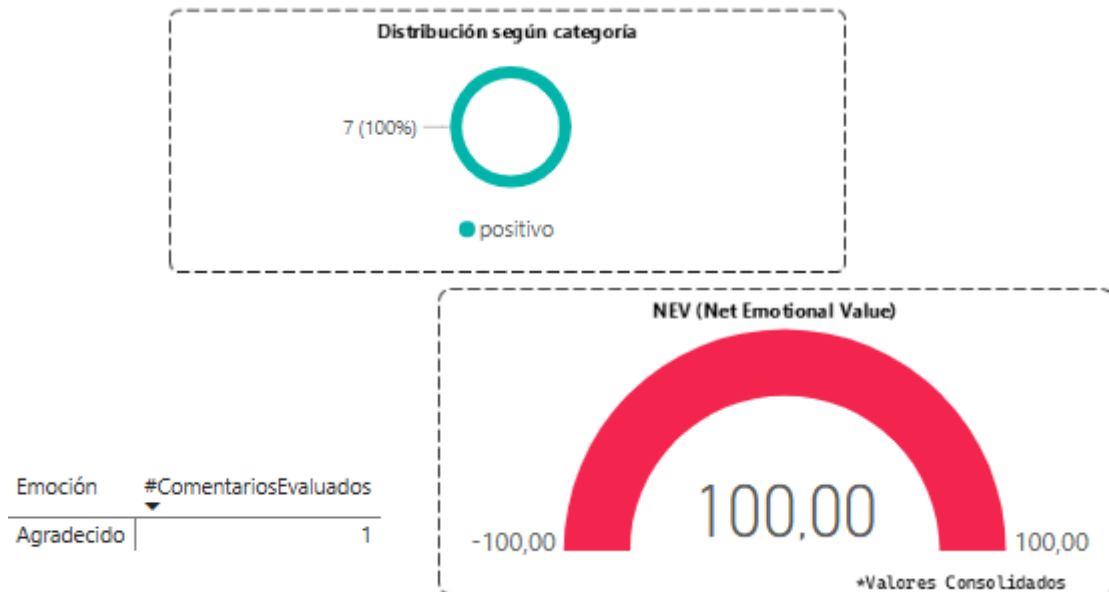
**Análisis:**

En el mes de marzo de 2026, se obtuvieron sentimientos de **agradecimiento** e **insatisfacción** para la campaña de CMA, (1) paciente expresó **agradecimiento** y (1) paciente manifestó sentirse **insatisfecho**.

La alcanzó la meta establecida de 10 en (75,71) puntos, lo que indica un rendimiento **emocional positivo**.

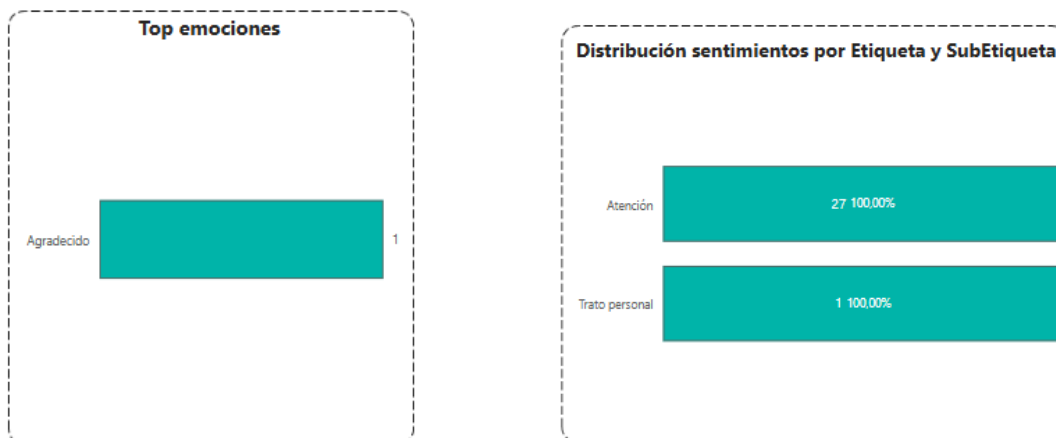
**CAMPAÑA DE URGENCIAS**

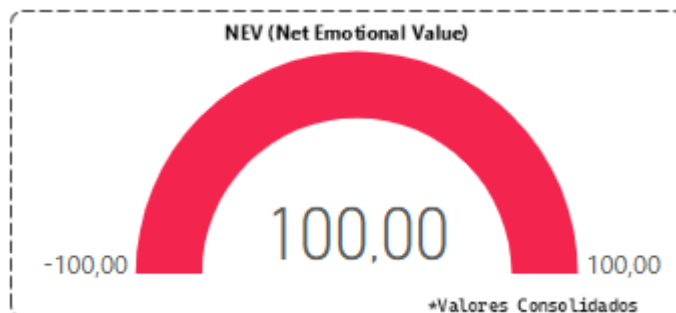




**Análisis:** Para el mes de marzo de 2026, la campaña de urgencias logró alcanzar la meta establecida de 10 en **(90)** puntos, la emoción positiva fue de **agradecimiento**, lo que indica un rendimiento **emocional positivo**.

**CAMPAÑA DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN**



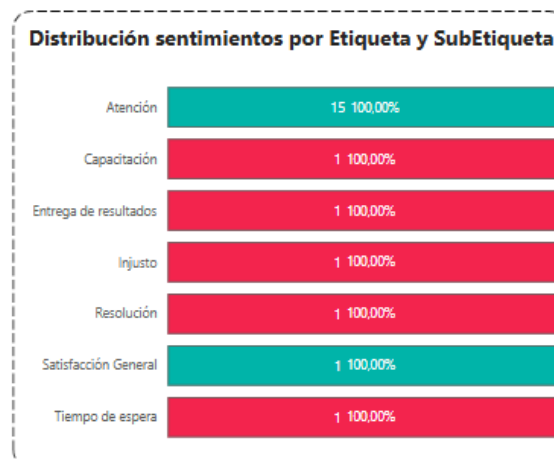
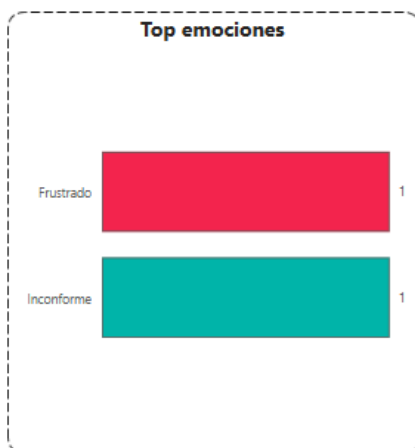


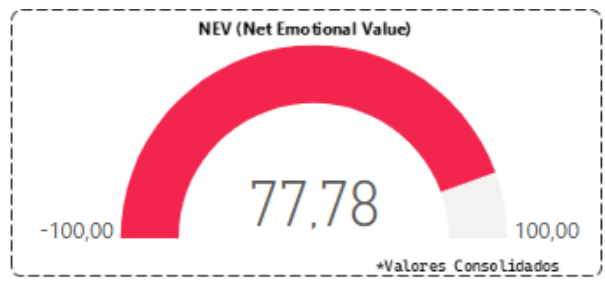
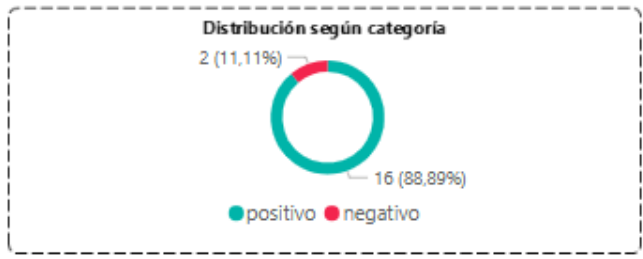
**Análisis:**

Para el mes de marzo de 2026, la campaña de Imágenes Diagnósticas ha logrado alcanzar la meta establecida de 10 en (90) puntos.

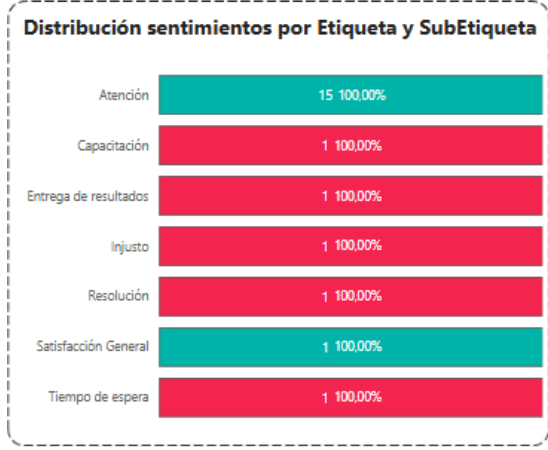
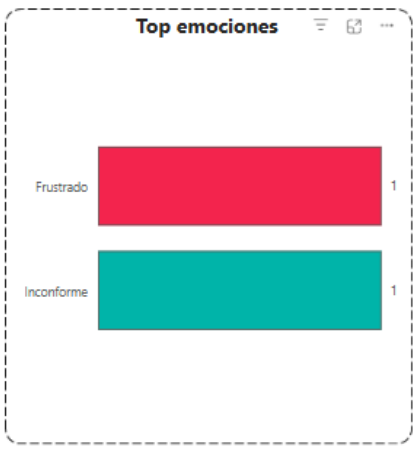
El top de la **emoción positiva** en el servicio de **Imágenes** Diagnósticas fue de **agradecimiento**.

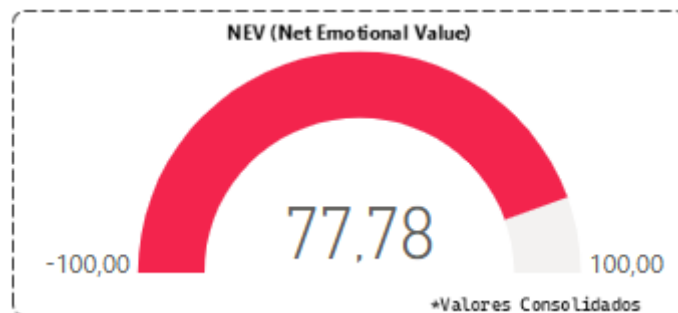
**CAMPAÑA DE LABORATORIO CLÍNICO**





Emoción	#ComentariosEvaluados
Frustrado	1
Inconforme	1





Emoción	#ComentariosEvaluados
Frustrado	1
Inconforme	1

#### Análisis:

Para el mes de marzo de 2026, la campaña de Laboratorio Clínico presentó 2 **emociones negativas** de **frustración** e **inconformidad**.

Los reportes del servicio de Laboratorio Clínico logró alcanzar un valor de (**77,78**), superando la meta establecida de 10 en (**67,78**) puntos.

**CONCLUSIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA**  
**FORTALEZAS O RECOMENDACIONES**

**Incorporar los datos y análisis en ALMERA:** Cada coordinación de campaña o servicio debe incluir los datos y análisis en ALMERA. En caso de desviación de la meta, se debe gestionar un plan de mejora o un punto de atención en ALMERA.