

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE  
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**INFORME SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2025**

**Contenido**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>5</b>
<b>Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2025 Por Servicio.....</b>	<b>7</b>
<b>Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2025 Por Unidad .....</b>	<b>8</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025.....</b>	<b>9</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>11</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>12</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025</b>	<b>13</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>14</b>

<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>15</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>16</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>17</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>18</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2025 .....</b>	<b>19</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2025.....</b>	<b>20</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2024.....</b>	<b>22</b>
<b>CRITERIOS DE CALIDAD.....</b>	<b>22</b>
<b>RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....</b>	<b>23</b>
<b>ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>26</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>Servicio Hospitalario .....</b>	<b>28</b>
<b>Servicio Complementario.....</b>	<b>28</b>
<b>Servicio Ambulatorio.....</b>	<b>28</b>
<b>Servicio Urgencias.....</b>	<b>28</b>
<b>Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>29</b>

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur es un proceso estratégico transversal de la institución y mide la satisfacción de los servicios mediante la percepción de los usuarios.

Para medir la satisfacción del usuario se aplican mensualmente encuestas en los servicios brindados por la Subred Sur entre los cuales se incluyen: Servicios Ambulatorios, Servicios Complementarios, Servicios de Urgencias y Servicios de Hospitalización.

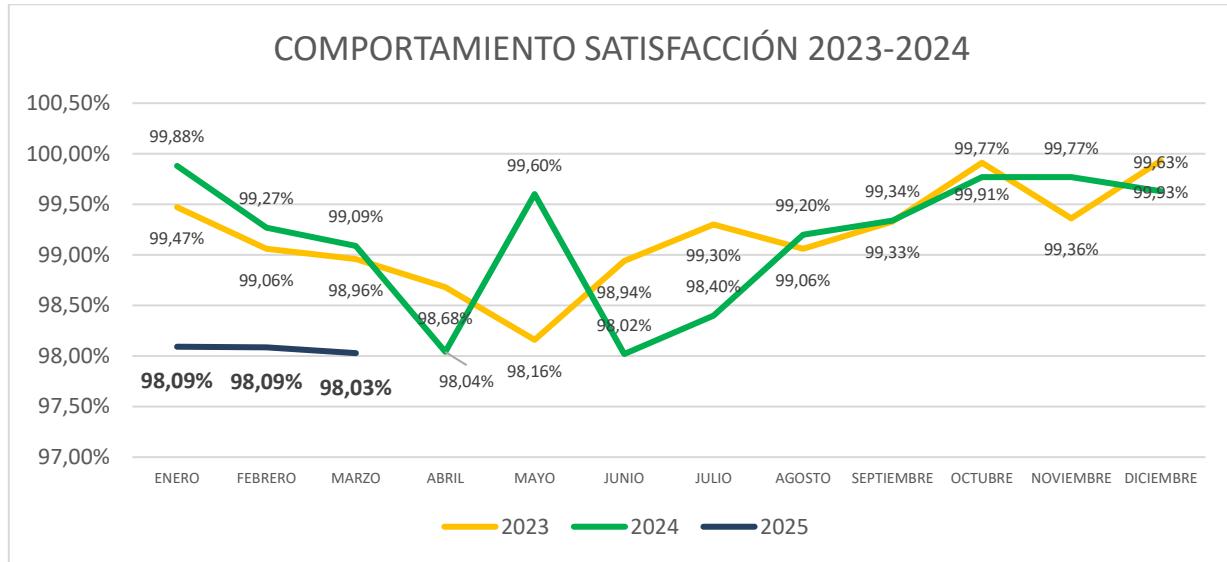
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Para la Subred Sur es importante presentar los resultados de las encuestas de satisfacción en diferentes espacios y escenarios convocados, utilizándolos como herramienta para la toma de decisiones.

A continuación, se presenta el resultado de la satisfacción global obtenida durante el primer trimestre de 2025.

## COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2023-2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2023-2025.

De acuerdo a la gráfica anterior se evalúa el comportamiento general del indicador de satisfacción el cual se encuentra en un rango por encima del 98%, se observa un alto nivel general de satisfacción. Sin embargo, se aprecian algunas fluctuaciones a lo largo del tiempo como en el mes de mayo que, en el 2023 disminuyó al 98,16% el porcentaje más bajo del año, con respecto al comportamiento del 2024 la satisfacción al usuario empezó en ascenso a partir del mes de junio pasando del 98.02% al 99.63% en el mes de diciembre, con respecto al presente año obtiene un promedio mensual de satisfacción del 98,07%, observando una disminución del 1,34% con respecto al primer periodo del I trimestre del 2024, el cual tuvo un promedio mensual de 99,41%, los motivos se especificaran más adelante en el presente informe.

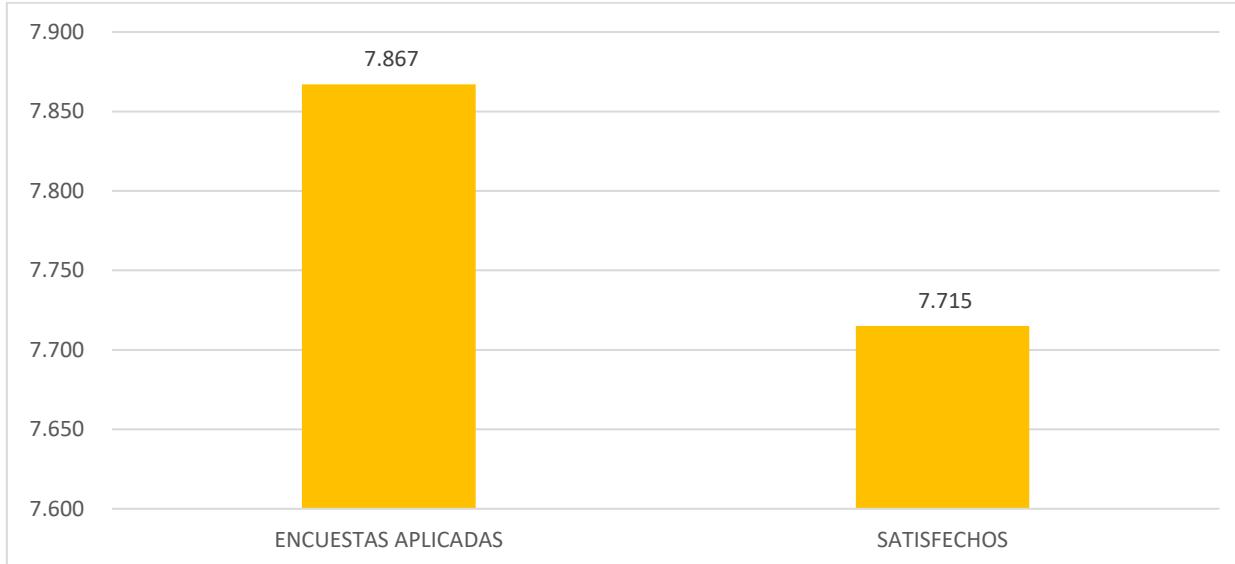
## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2025

**Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global I Trimestre de 2025**

GLOBAL SUB RED	ENERO			FEBRERO			MARZO			I TRIMESTRE 2025		
	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SATISFAC- CIÓN	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SATISFAC- CIÓN	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SATISFAC- CIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFE- CHOS	% SATISFAC- CIÓN
	2.411	2.365	98,09%	2.717	2.665	98,09%	2.739	2.685	98,03%	7.867	7.715	98,07%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

**Gráfica No. 2. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2025.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2025.

Durante el primer trimestre de 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 7.867 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,07%, con un total de 7.715 usuarios encuestados satisfechos y el 1,93% de usuarios encuestados insatisfechos (n=152).

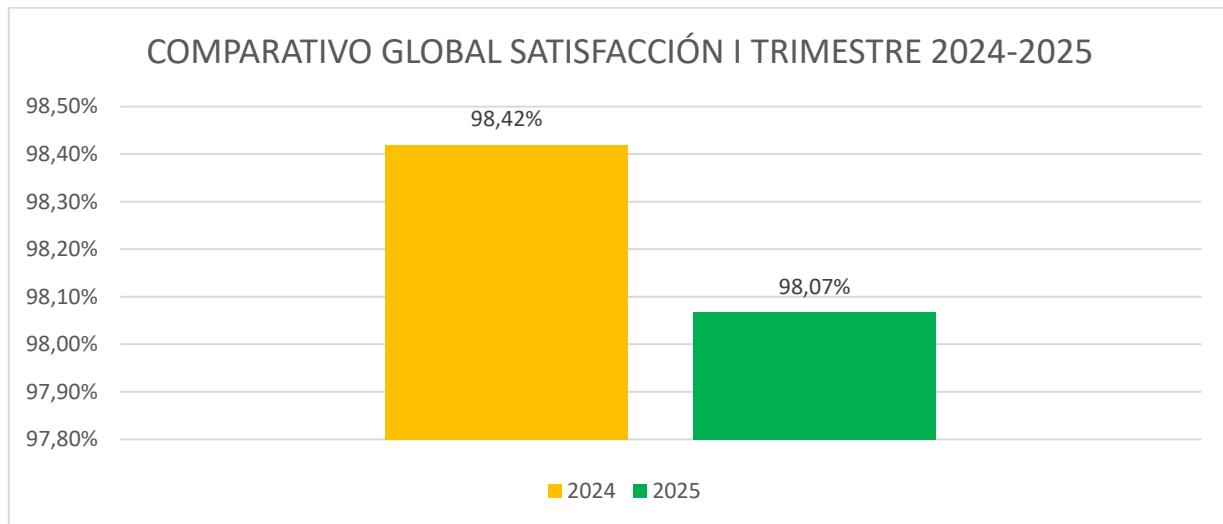
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.

- ✓ Información oportuna en el proceso de atención
- ✓ Calidez por parte del personal de salud.
- ✓ Atención oportuna de citas programadas
- ✓ Mayor recordación en la adherencia en derechos y deberes

Es importante continuar prestando los servicios con calidad, calidez y oportunidad en todo el ciclo de atención, ya que esta medición del nivel de satisfacción de los usuarios se convierte en un eje de evaluación fundamental para la toma de decisiones dentro de la Subred Sur.

**Gráfica No. 3. Comparativo global de satisfacción I trimestre 2024-2025.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2024 - 2025.

En la gráfica 3 se observa que durante el primer trimestre de 2025 se obtuvo el 98,07% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2024, se observa una disminución del 0,35% de satisfacción con 7.867 encuestas aplicadas y 7.715 usuarios satisfechos.

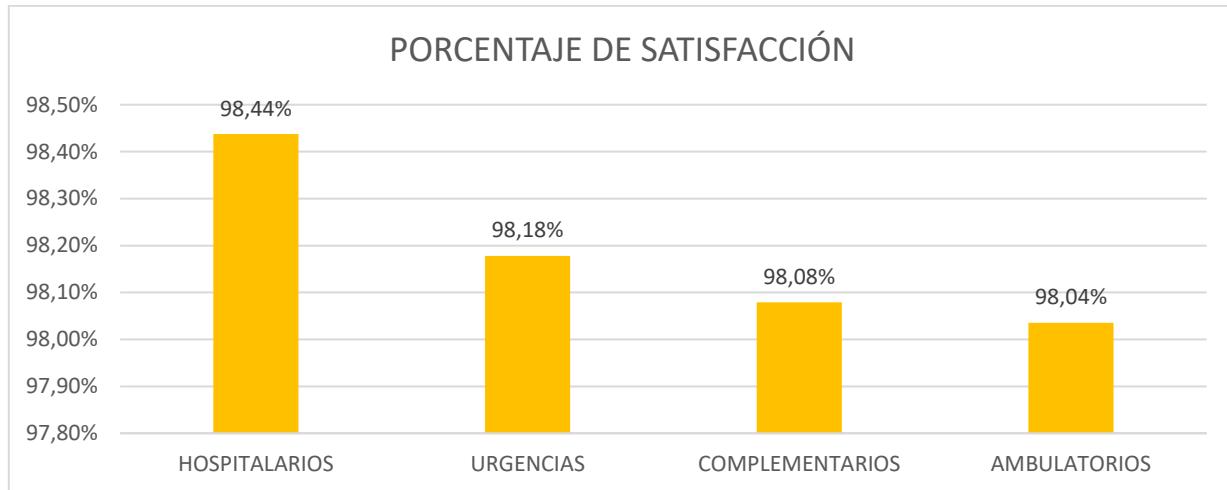
## Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2025 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2025

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
HOSPITALARIOS	64	63	98,44%
URGENCIAS	988	970	98,18%
COMPLEMENTARIOS	2.030	1.991	98,08%
AMBULATORIOS	4.785	4.691	98,04%
<b>GLOBAL SUB RED</b>	<b>7.867</b>	<b>7.715</b>	<b>98,07%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios I Trimestre De 2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

Para el primer trimestre de 2025, la gráfica 4 muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud es alto, superando en todos los casos el 98%. Se percibe una alta calidad percibida por los usuarios en los diferentes servicios ofrecidos.

Hospitalización con el 98,44%, se posiciona como el servicio con mayor nivel de satisfacción, a lo que los usuarios valoran la calidad de la atención recibida durante su estancia, aunque con algunas insatisfacciones en la atención.



Así mismo los servicios Urgencias, con el 98.18% de satisfacción, muestran un alto nivel de aprobación, principalmente los usuarios valoran positivamente la atención recibida en situaciones de urgencias en la salud.

El servicio de complementarios, con un 98.08% de satisfacción, que en comparación del trimestre del 2024 el cual fue 98,57%, mantiene la satisfacción ciudadana. Los usuarios califican los criterios de calidad como una buena experiencia en la toma de exámenes e imagenología y terapias de rehabilitación físicas complementarias.

El servicio de consulta externa, cierra la lista con un resultado igualmente positivo el cual con un 98.04% de satisfacción, se encuentra ligeramente por debajo de los servicios anteriores, pero aún mantiene un nivel alto, sin embargo, aumentó un 0,18% en comparación del mismo periodo del 2024 el cual se evaluó con un 97,86%.

### Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2025 Por Unidad

**Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad I Trimestre De 2025**

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL I TRIMESTRE 2025
EL TUNAL	EL TUNAL	1952	1881	71	96,36%
MEISSEN	MEISSEN	1017	970	47	95,38%
TUNJUELITO	EL CARMEN	375	370	5	98,67%
	SAN BENITO	183	181	2	98,91%
	TUNJUELITO	35	35	0	100,00%
USME	BETANIA	238	238	0	100,00%
	DANUBIO	485	485	0	100,00%
	DESTINO	57	57	0	100,00%
	LA FLORA	27	27	0	100,00%
	MARICHUELA	652	647	5	99,23%
	LA REFORMA	43	43	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	236	233	3	98,73%
	USME	36	36	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	754	741	13	98,28%
	LA ESTRELLA	34	33	1	97,06%
	MANUELA BELTRAN	505	504	1	99,80%
	MOCHUELO	46	46	0	100,00%
	PASQUILLA	60	60	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	923	919	4	99,57%
SUMAPAZ	NAZARETH	110	110	0	100,00%



	<b>SAN JUAN DE SUMA-PAZ</b>	99	99	0	100,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>7.867</b>	<b>7.715</b>	<b>152</b>	<b>98,07%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2025

Para el primer trimestre de 2025 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=71) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 47 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Candelaria con 13 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

## **SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025**

**Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio I Trimestre De 2025  
Por Unidad**

LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	980	931	49	95,00%
	EL CARMEN	256	253	3	98,83%
	SAN BENITO	183	181	2	98,91%
USME	BETANIA	122	122	0	100,00%
	DANUBIO	238	238	0	100,00%
	DESTINO	57	57	0	100,00%
	LA FLORA	27	27	0	100,00%
	MARICHUELA	480	477	3	99,38%
	LA REFORMA	43	43	0	100,00%
	USME	34	34	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	778	751	27	96,53%
	CANDELARIA	474	466	8	98,31%
	MANUELA BELTRAN	475	474	1	99,79%
	MOCHUELO	41	41	0	100,00%
	PASQUILLA	46	46	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	410	409	1	99,76%
SUMAPAZ	NAZARETH	73	73	0	100,00%



SAN JUAN DE SU-MAPAZ	68	68	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4.785</b>	<b>4.691</b>	<b>94</b>	<b>98,04%</b>

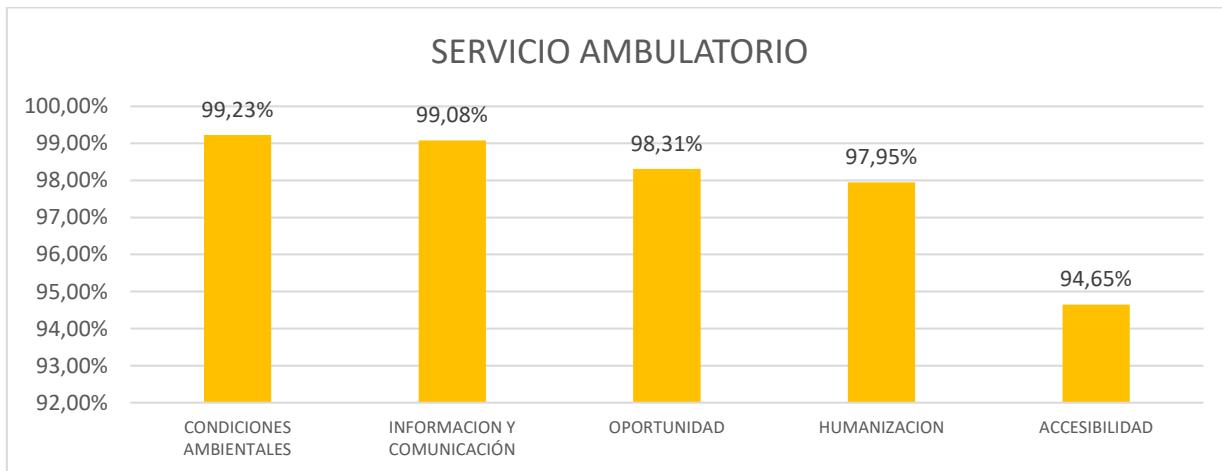
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 95,00% y el Hospital de Meissen con el 96,53%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 4.785 encuestas con un total de 4.691 usuarios satisfechos, que corresponde al 98,04% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la inconformidad por falta de oportunidad para la asignación de citas de especialistas y demoras para la atención de citas programadas en la especialidad de Oftalmología y Otorrinolaringología

Se continúa avanzando en la implementación de las acciones de mejora formuladas en el servicio, frente a las inconformidades presentadas para el servicio en las diferentes Unidades de atención.

#### Gráfica No. 5. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Ambulatorios I Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

La gráfica 5 muestra que en general, los usuarios muestran un alto nivel de satisfacción con el servicio de ambulatorios, con porcentajes que superan el 99% en algunas dimensiones evaluadas. Esto indica que el servicio está cumpliendo en gran medida con las expectativas de los usuarios.



Sin embargo, existen para este periodo criterios de calidad con oportunidades de mejora para el servicio de Ambulatorios como lo es:

Oportunidad: los usuarios perciben algunos retrasos o demoras en la atención, así como dificultad en la asignación de cita principalmente en la unidad de El Tunal y Candelaria.

Accesibilidad: con el porcentaje más bajo con el 94.65% en comparación con los demás criterios, se observa que los usuarios encuentran dificultades y barreras en el servicio en términos de ubicación, horarios o facilidad de acceso en el momento de la asignación de citas

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **1,96%** del total de encuestados (n=4.785) sobre los usuarios satisfechos (n=4.691), de acuerdo a este resultado se muestran los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Ambulatorio:

### Accesibilidad:

A la pregunta **No. 2 ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue?**

El 4,24% de los usuarios a los cuales se entrevistó están inconformes con:



- Falta de oportunidad de cita presencial
- Los canales de atención para la consecución de las consultas,
- Falta de oportunidad de cita en el Contact Center
- Demora atención digiturno

Principalmente en la unidad de El Tunal seguida por el hospital de Meissen, las cuales se concentran la mayor cantidad de inconformidades.

A la pregunta **No. 4 ¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?**

El 3.47% está en desacuerdo con:



- Los tiempos de espera en facturación
- La Fila larga para facturar
- Demoras por caída del sistema

- Dificultades con la atención de los facturadores

principalmente en las unidades de El Tunal y Meissen.

**Oportunidad:**

A la pregunta **No 5. ¿El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?**

Obtuvo el 1.69% indicando inconformidad con:



- Demora para la atención de la cita programada
- No atención de la cita programada

Principalmente en el centro de Salud El Carmen, El Tunal y el hospital de Meissen.

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2025

Los principales motivos de satisfacción para el servicio de ambulatorios se relacionan con el criterio de Ambiente físico y humanización lo cual se destaca



- La percepción de aseo en los baños y pasillos de las instalaciones de los centros de Salud y Hospitales.
- La percepción de orden en los consultorios e instalaciones de las diferentes unidades de consulta externa.
- La atención de por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera, auxiliar, especialista) fue respetuoso, amable y cálido.
- Los colaboradores y profesionales de la salud brindaron una atención de acuerdo con las particularidades de los usuarios (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal.
- La percepción de los usuarios frente a las condiciones de comodidad en las unidades de salud fueron agradables y placenteras



## **SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025**

**Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias I Trimestre De 2025**

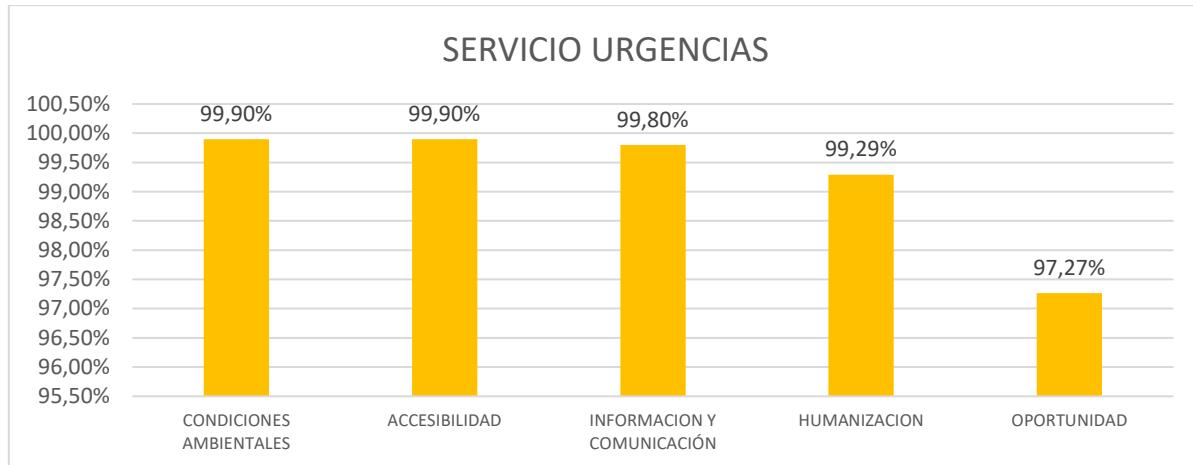
LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	599	599	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	238	235	3	98,74%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	147	132	15	89,80%
SUMAPAZ	NAZARETH	4	4	0	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>988</b>	<b>970</b>	<b>18</b>	<b>98,18%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 988 encuestas, con un total de 970 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98.18% y 18 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 1,82% de insatisfacción para este periodo.



**Gráfica No. 6. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Urgencias I Trimestre De 2025.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

**PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025**

De acuerdo al resultado anterior el criterio con mayores insatisfactores dentro los usuarios encuestados es oportunidad con el 97,27% en el servicio de Urgencias los cuales se muestran:

**Oportunidad:**

A la pregunta **No 3. ¿Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?**

El 1,82% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- La atención para el proceso de Triage se demora más tiempo de lo informado principalmente en el hospital de Meissen.

A la pregunta **No 4. ¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?**

El 1,42% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- Demora para la toma de laboratorios o imágenes diagnosticas
- Demora en la lectura de los resultados o Imágenes diagnosticas
- No toma de laboratorios o imágenes diagnosticas

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2025

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este I Trimestre la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en el Servicio de Urgencias, estuvo relacionada con:



- El orden y el aseo en las instalaciones donde fueron atendidos los usuarios cumplieron sus expectativas
- La información brindada en el servicio de Urgencias, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue muy buena.
- Los canales de comunicación que dispone la Subred Sur para la información del servicio de Urgencias es suficiente, clara, oportuna, completa y precisa.
- Las ayudas diagnósticas como laboratorios y rayos x, en cuanto al tiempo de espera fue oportuna.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2025

**Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización I Trimestre De 2025**

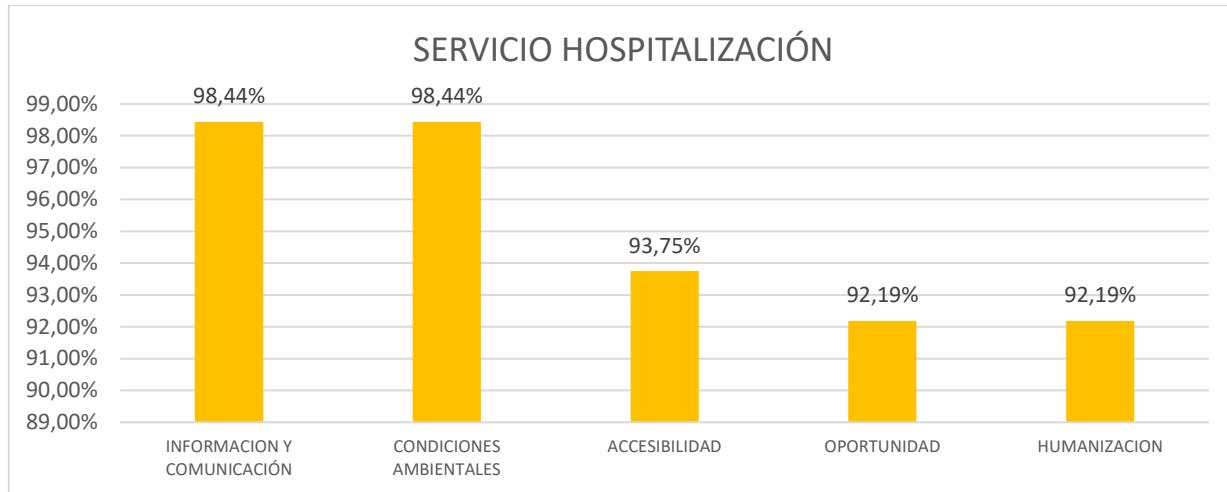
LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	TUNJUELITO	29	29	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	LA ESTRELLA	35	34	1	97,14%
<b>TOTAL</b>		<b>64</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>98,44%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 64 encuestas en el I trimestre con un 98,44% de Satisfacción Global (n=63) los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de atención humanizada e información por diagnóstico médico, el cual se detalla a continuación. En este periodo se tomaron muestras de las unidades de La Estrella y Tunjuelito.



**Gráfica No. 7. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Hospitalarios I Trimestre De 2025.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

## **PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2025**

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los cuales se ven afectados los criterios de humanización y oportunidad con el 92,19% respectivamente.

### **Oportunidad:**

A la pregunta No. 3. **¿El tiempo de espera desde que le informaron que debía ser hospitalizado hasta la asignación de la cama le pareció?**

El 4,69% de los usuarios manifiestan inconformidad por:

La demora en el trámite por remisiones de pacientes y traslados de otras unidades al hospital La Estrella como unidad mental.

### **Humanización:**

A la pregunta No. 14. **¿las condiciones de silencio durante la atención fue?**

El 3,13% de los encuestados se encuentra inconforme con:



- La información frente a los procesos y trámites que se requieren para los usuarios con estadías hospitalarias, es confuso y no es suficiente por medio de los canales de comunicación que se disponen.

#### Humanización:

A la pregunta **13. ¿Las condiciones de comodidad durante la atención fue?**



- El ruido excesivo en sala

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2025

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este IV Trimestre la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en el Servicio de Hospitalización, estuvo relacionada con:



- La información brindada en el servicio de Hospitalización, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue excelente
- La información suministrada al paciente y a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue oportuna

- El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal fue muy precisa.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2025

**Tabla No. 7. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios I Trimestre 2025**

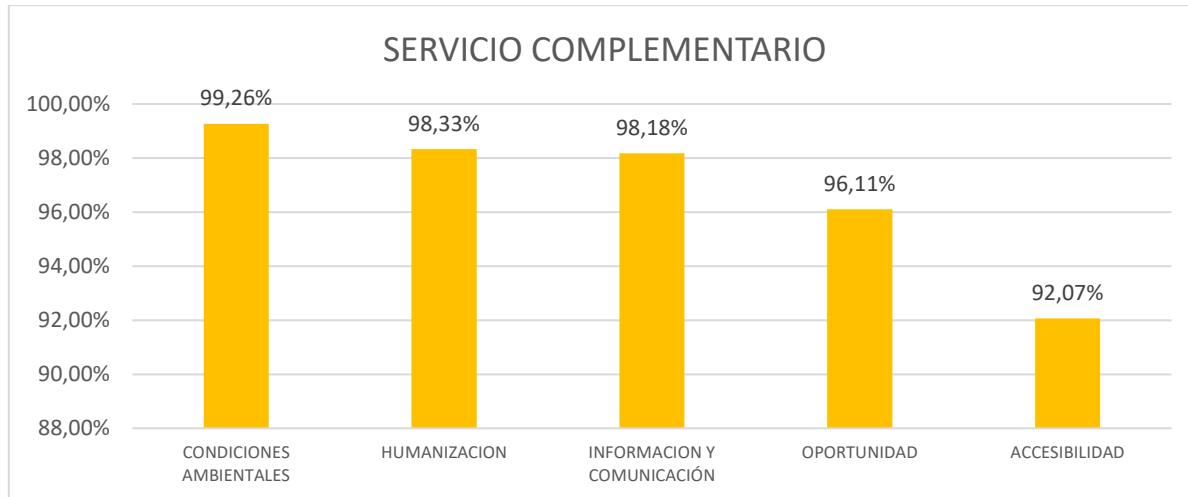
LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLI-CADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	375	353	22	94,13%
MEISSEN	MEISSEN	92	87	5	94,57%
TUNJUELITO	EL CARMEN	123	121	2	98,37%
USME	BETANIA	116	116	0	100,00%
	DANUBIO	247	247	0	100,00%
	MARICHUELA	172	170	2	98,84%
CIUDAD BOLÍ-VAR	CANDELARIA	280	275	5	98,21%
	MANUELA BELTRAN	30	30	0	100,00%
	MOCHUELO	5	5	0	100,00%
	PASQUILLA	14	14	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	512	509	3	99,41%
SUMAPAZ	NAZARETH	34	34	0	100,00%
	SAN JUAN DE SU-MAPAZ	30	30	0	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>2.030</b>	<b>1.991</b>	<b>39</b>	<b>98,08%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025.

En el Servicio Complementario se aplicaron 1.991 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,08% (n=1.991), lo que representa un 1,92% de insatisfacción en este servicio. La satisfacción de los usuarios está relacionada con el trato recibido durante la prestación de los servicios, los cuales se describen a continuación.



**Gráfica No. 8. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de complementarios I Trimestre De 2025.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior se resaltan los criterios que han tenido dificultades como accesibilidad con el 92,07% y oportunidad con el 96,11% los cuales se muestran a continuación los principales insatisfactores

### Accesibilidad:

A la pregunta **No. 2. ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario fue?**

El 6.65% de los usuarios evaluados se encuentran inconformes con:



- La falta de oportunidad en la asignación de cita de imágenes diagnosticas como procedimientos complementarios de manera presencial.
- Así mismo la falta de agenda en consultas por el canal telefónico Call Center

- Demora en la atención para generar digiturno en sala.

A la pregunta **No. 3. ¿El tiempo de facturación para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario le pareció?**

El 6,11% de los usuarios que evaluaron esta pregunta se encuentran en desacuerdo con:



- Una fila larga para facturar los servicios complementarios.
- Demoras para la atención en las ventanillas de facturación
- Demora por caídas del sistema
- Dificultades durante la atención con la atención de los colaboradores de facturación en ventanilla.

Estas inconformidades del criterio de Accesibilidad se concentran en el centro de salud de El Tunal.

#### **Oportunidad:**

A la pregunta **No. 4. ¿El cumplimiento de la hora programada para la atención de su cita de Radiología-Imagenología, Terapia u otro servicio complementario fue?**

El 3,89% de los usuarios que respondieron esta pregunta se sienten inconformes con:



- Demoras en la atención de la hora programada por parte del servicio de facturación y demoras en la atención por parte del profesional de la salud.
- No hubo atención en el momento de la consulta por dificultades en los documentos.

A la pregunta **No. 6. ¿La toma de sus laboratorios clínicos y entrega de sus resultados fue?**

El 0,69% de los encuestados no estuvo de acuerdo por:



- Demora en la atención para el servicio de laboratorio

Estas inconformidades se generan principalmente en la unidad de Meissen.

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2024

Los principales motivos de satisfacción para el servicio de complementarios se relacionan con el criterio de Ambiente físico y Información y comunicación lo cual se destaca:



- La percepción de aseo y orden de las unidades que ofrecen el servicio complementario es muy bueno.
- La buena orientación e información previa para acceder a los servicios complementarios
- La buena percepción acerca de la información recibida durante su atención de los servicios complementarios.

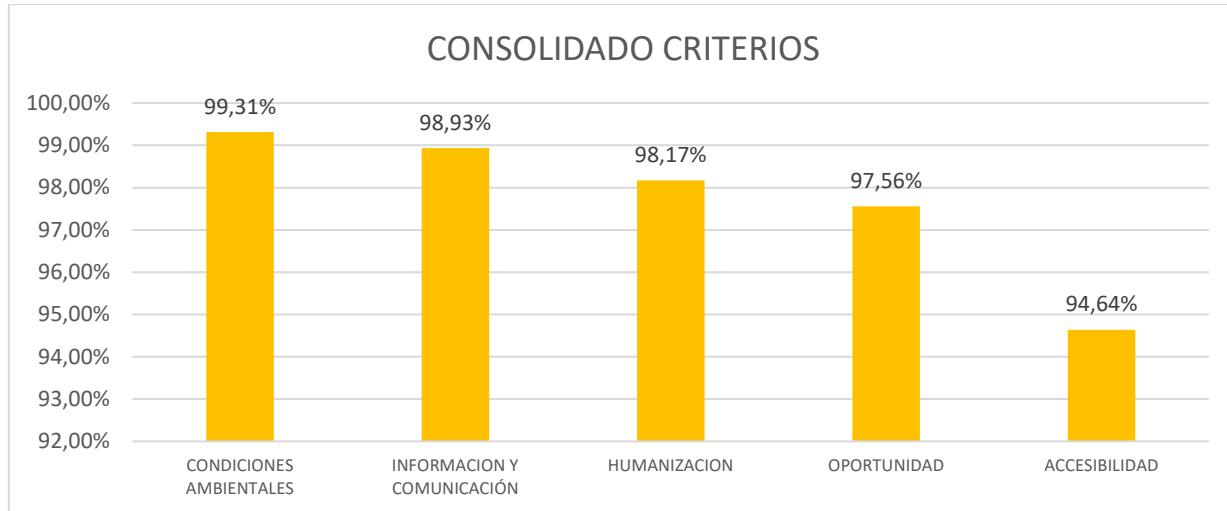
### CRITERIOS DE CALIDAD

**Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur I Trimestre De 2025**

I TRIMESTRE 2025					
CRITERIOS DE CALIDAD	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	% por criterio
CONDICIONES AMBIENTALES	99,23%	99,90%	98,44%	99,26%	99,31%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,08%	99,80%	98,44%	98,18%	98,93%
HUMANIZACION	97,95%	99,29%	92,19%	98,33%	98,17%
OPORTUNIDAD	98,31%	97,27%	92,19%	96,11%	97,56%
ACCESIBILIDAD	94,65%	99,90%	93,75%	92,07%	94,64%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

**Gráfica No. 9. Consolidado Global Por Criterios de Calidad I Trimestre De 2025**



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2025

De manera global el criterio que obtuvo el mayor porcentaje en todos los servicios para este periodo fue el de condiciones ambientales, alcanzando un 99,31% gracias al esfuerzo realizado por las áreas de apoyo y los procesos de habilitación, seguido del criterio de Información y comunicación con el 98,93% gracias a las estrategias de llamados previos de información, acerca de las preparaciones de los procedimientos y datos de las asignaciones de citas; en tercer lugar, está el criterio de Humanización con el 98,17%.

## RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

En cumplimiento de la resolución 256 de 2016 Sistema de información para la calidad, se relacionan a continuación el consolidado de las preguntas que califican la experiencia global y si los usuarios recomendarían la IPS y sus servicios, a familiares y amigos.

**Tabla No. 9 calificación Experiencia Global I Trimestre 2025**

ENTIDAD SE- GÚN ESTRUC- TURA ANTE- RIOR	ÁREA DE ATENCIÓN	Número de usuarios que respondieron “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”						TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPON- DEN	
EL TUNAL	AMBULATO- RIAS	11	961	6	2	0	0	980
	COMPLEMEN- TARIOS	14	348	12	1	0	0	375

	URGENCIAS	0	597	0	0	0	0	597
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	92	671	11	2	2	0	778
	COMPLEMENTARIOS	2	85	5	0	0	0	92
	URGENCIAS	73	70	2	1	0	0	146
	HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	157	282	0	0	0	0	439
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	20	103	0	0	0	0	123
	URGENCIAS	0	2	0	0	0	0	2
	HOSPITALIZACIÓN	3	25	0	0	0	1	29
CIUDAD BOLÍVAR	AMBULATORIAS	400	1047	0	0	0	0	1447
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	110	729	2	0	0	0	841
	URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	1
	HOSPITALIZACIÓN	6	28	0	0	0	0	34
USME	AMBULATORIAS	230	770	1	0	0	0	1001
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Mari-chuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	172	362	0	0	0	1	535
	URGENCIAS	0	185	0	0	0	53	238
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	15	126	0	0	0	0	141
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	2	62	0	0	0	0	64
	URGENCIAS	0	4	0	0	0	0	4
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>1.307</b>	<b>6.459</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>16,61%</b>	<b>82,09%</b>	<b>0,50%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,70%</b>	<b>7.868</b>

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2025

Frente a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” aplicada en los servicios de Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización de los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur se evidencia que el 82,09% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 16,61% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,70% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,50% de los usuarios (n=39) informa que el servicio es regular, el 0,08% lo califica como malo que representa 6 usuarios y el 0,03% de los usuarios lo califica como muy malo representado por 2 usuarios.

**Ta0bla No. 10 calificación Recomendación IPS I Trimestre 2025**

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATEN-CION	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"					TOTAL
		DEFINITIVA-MENTE SI	PROBABLE-MENTE SI	PROBABLE-MEMTE NO	DEFINITIVA-MENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	608	365	1	0	6	980
	COMPLEMENTA-RIOS	203	165	3	0	4	375
	URGENCIAS	2	594	0	0	1	597
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	302	462	4	0	10	778
	COMPLEMENTA-RIOS	63	24	5	0	0	92
	URGENCIAS	77	69	0	0	0	146
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	1	0	0	0	1
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	372	64	1	0	2	439
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTA-RIOS	116	7	0	0	0	123
	URGENCIAS	2	0	0	0	0	2
	HOSPITALIZA-CIÓN	2	27	0	0	0	29
CIUDAD BOLI-VAR	AMBULATORIAS	1069	374	0	0	4	1447
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTA-RIOS	614	224	0	0	3	841
	URGENCIAS	0	1	0	0	0	1
	HOSPITALIZA-CIÓN	4	30	0	0	0	34
	AMBULATORIAS	863	132	2	0	4	1001
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Mari-chuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTA-RIOS	380	154	0	0	1	535
	URGENCIAS	233	4	0	0	1	238
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	120	20	0	0	1	141
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTA-RIOS	63	1	0	0	0	64
	URGENCIAS	3	1	0	0	0	4
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		5.096	2.719	16	0	37	7.868
% PARTICIPACIÓN		64,77%	34,56%	0,20%	0,00%	0,47%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta deSatisfacción I Trimestre de 2025.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 64,77% (n=5.096) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 34,56% (n=2.719) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,20% (n=16) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios y finalmente el 0,47% (n=37) de los usuarios no sabe o no responde la pregunta.

## ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

La siguiente información permite identificar la adherencia y recordación que tienen los usuarios en cada uno de los servicios de los Derechos y Deberes además de la recordación de cada uno de ellos.

**Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2025**

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2025						
I TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1015	438	127	2	1582	20,11%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	602	258	318	13	1191	15,14%
3. ELECCIÓN	695	318	131	17	1161	14,76%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	660	235	142	2	1039	13,21%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	657	129	44	4	834	10,60%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	262	187	67	12	528	6,71%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	417	254	81	8	760	9,66%
8. MANIFESTACIÓN	264	153	53	5	475	6,04%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	214	58	25	1	298	3,79%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE EN- CUESTAS APLICA- DADAS	4786	2030	988	64	7868	100,00%
NUMERO DE USUA- RIOS CON ADHE- RENCIA	4786	2030	988	64	7868	100,00%
NUMERO DE USUA- RIOS SIN ADHE- RENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2025.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 20,11%, seguido para la Atención Integral con un 15,14%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 3,79% seguido de la Donación de órganos con un 6,04%.

Para este periodo el porcentaje de adherencia en derechos lo obtuvieron los cuatro servicios (Hospitalización, Complementarios, Ambulatorios y Urgencias) con el 100%

**Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2025**

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2025						
I TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	831	377	109	18	1335	16,97%
2. RESPONSABILIDAD	639	193	230	21	1083	13,76%
3. AFILIACIÓN	614	291	195	8	1108	14,08%
4. HONESTIDAD	751	374	178	4	1307	16,61%
5. BUEN USO	697	157	50	1	905	11,50%
6. CUMPLIMIENTO	384	270	67	6	727	9,24%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	376	180	81	3	640	8,13%
8. APORTES AL SISTEMA	275	134	53	3	465	5,91%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	219	54	25	0	298	3,79%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUENTRAS APLICADAS	4786	2030	988	64	7868	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4786	2030	988	64	7868	100,00%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%

PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2025

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el primer trimestre de 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 16,97%, seguido por el deber de Honestidad con un 16,61%.

Los deberes con menos recordación es la Participación Ciudadana con un 3,79%, seguida de aportes al sistema con el 5,91. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 100%, gracias al despliegue hecho por la oficina de Servicio al Ciudadano.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, los siguientes servicios presentan las siguientes recomendaciones:

### Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requieren mantener la oportunidad en el acceso a los servicios como la correcta información de los horarios de visita a los pacientes y partes médicos a familiares.

### Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a mejorar la oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, así como la oportunidad de agenda de imágenes diagnósticas.

### Servicio Ambulatorio

Se requieren acciones de mejora en cuanto a la dificultad para asignación de citas de especialistas, la socialización de un trato adecuado de personal asistencial y administrativo, así como en los profesionales médicos en consulta.

### Servicio Urgencias

En el Servicio de Urgencias se requiere mantener las acciones de mejora para garantizar la oportunidad en los tiempos de atención inicial del Triage y la caracterización de pacientes con prioridad por riesgo, así mismo como la información por parte del personal administrativo y asistencial frente a la prevención del riesgo en caídas.

### Servicio al Ciudadano

Se presenta la oportunidad de mejora en el conocimiento y adherencia de Derechos y Deberes por parte de los usuarios de los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio y Complementarios, fortaleciendo los derechos 8 y 9 que corresponden a la Manifestación y Participación Comunitaria; en cuanto a los deberes es recomendable fortalecer la adherencia en el 8 y 9 que corresponde a Participación Ciudadana y Aportes al Sistema.

Mantener la capacitación al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales y orientadores para que brinden una adecuada y completa información a los usuarios.



**MARIO JAIR GARZÓN JARA**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Aprobado Por	Mario Jair Garzón Jara	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: abril 2025

