

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II TRIMESTRE DE 2025	5
Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2025 Por Servicio.....	6
Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2025 Por Unidad	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2025.....	9
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2025	11
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2025	12
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025.....	13
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025	14
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025	15
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE DE 2025	16

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE DE 2025	18
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE DE 2025	18
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2025	19
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2025.....	21
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2025.....	22
CRITERIOS DE CALIDAD.....	22
RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	24
ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	26
RECOMENDACIONES	28
Servicio Hospitalario	28
Servicio Complementario.....	28
Servicio Ambulatorio.....	28
Servicio Urgencias.....	28
Servicio al Ciudadano	29

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.

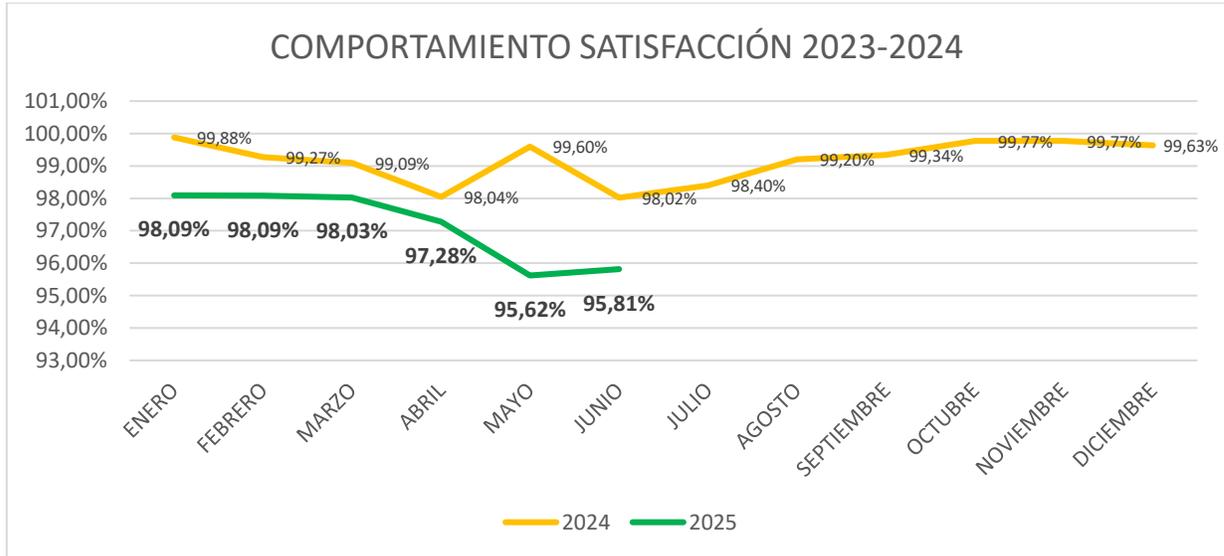
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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 segundo trimestre de 2025.

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II 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 96%, se observa un alto nivel general de satisfacción. El 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.

Para el presente año la tendencia se muestra claramente descendente, empezando por el mes de enero con 98,09% cayendo sostenidamente hasta 95,62% en el mes de mayo, con una leve recuperación en junio con 95,81% de satisfacción. Para el mes de marzo a abril sufre la caída más importante en el periodo de 98,03% a 97,28%. El periodo de abril a mayo es de 97,28% a 95,62%, una disminución de 1,66 puntos, la más fuerte del histórico de las mediciones de satisfacción.

Al comparar los dos periodos en todos los meses comparables de enero a junio, 2025 presenta valores más bajos que 2024. El año 2024 muestra mayor estabilidad, mientras que 2025 evidencia una tendencia negativa, lo cual podría señalar una disminución en la calidad del servicio, insatisfacción de usuarios, o cambios internos en la organización que han afectado la percepción.

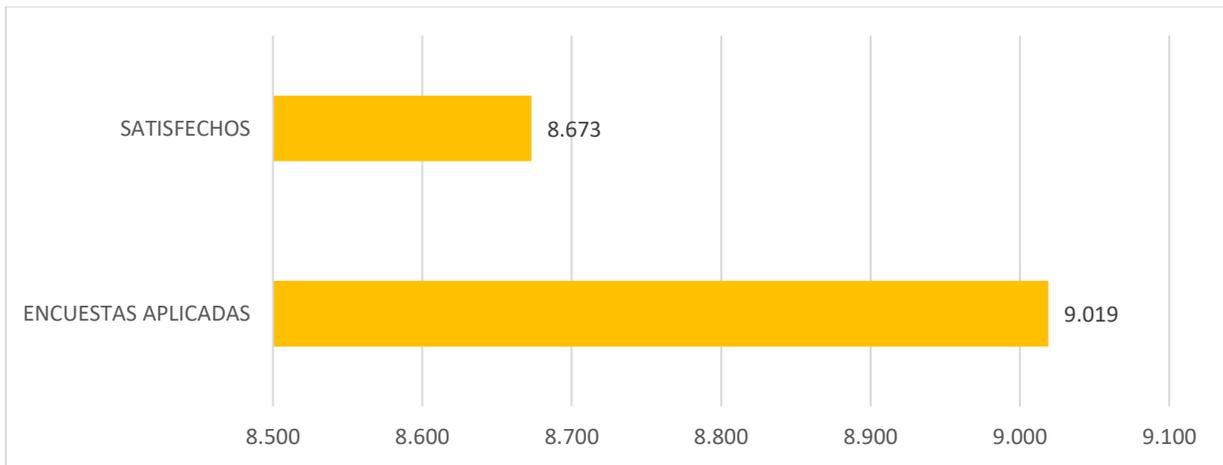
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II TRIMESTRE DE 2025

Tabla No. 1. Total, encuestas y porcentaje de satisfacción global II Trimestre de 2025

GLOBAL SUBRED	ABRIL			MAYO			JUNIO			II TRIMESTRE 2025		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	2.606	2.535	97,28%	3.333	3.187	95,62%	3.080	2.951	95,81%	9.019	8.673	96,16%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.019 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 96,16%, con un total de 8.673 usuarios encuestados satisfechos y el 3,84% de usuarios encuestados insatisfechos (n=346).

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

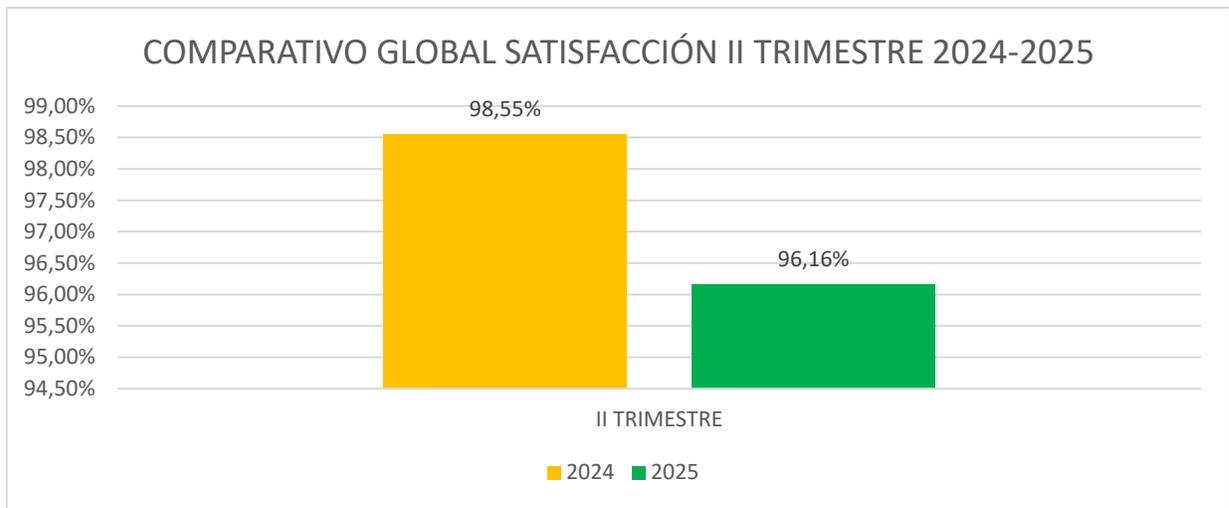
Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.

- ✓ 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 II trimestre 2024-2025.



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

En la gráfica 3 se observa que durante el segundo trimestre de 2025 se obtuvo el 96,16% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2024, se observa una disminución del 2,39% de satisfacción, el cual se sugiere a las áreas involucradas y evaluadas generar planes de mejora para mantener la satisfacción al usuario y la calidad en los servicios.

Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2025 Por Servicio

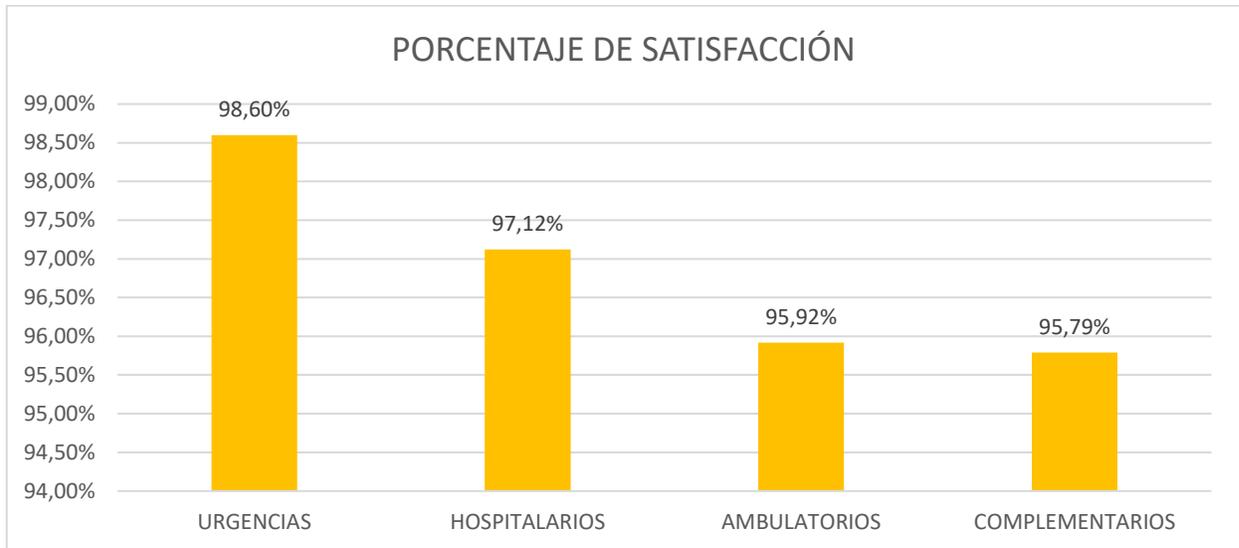
Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio II Trimestre De 2025

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
URGENCIAS	785	774	98,60%
HOSPITALARIOS	278	270	97,12%

AMBULATORIOS	6175	5923	95,92%
COMPLEMENTARIOS	1781	1706	95,79%
GLOBAL SUB RED	9.019	8.673	96,16%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

Para el segundo trimestre de 2025, la gráfica 4 muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, superando para urgencias el 98%.

El servicio con mayor calificación entre todos los servicios evaluados en cuanto a la satisfacción del usuario es Urgencias con el 98,60%, este resultado indica una alta percepción positiva por parte de los usuarios, lo que podría reflejar una atención oportuna, trato adecuado y resolución efectiva de necesidades en situaciones críticas, sostener este nivel requiere mantener la capacidad de respuesta y reforzar la humanización del servicio.

Para el servicio de hospitalización muestra una calificación del 97,12% mostrando un alto grado de satisfacción, aunque ligeramente por debajo del servicio de urgencias. La calificación muestra que los usuarios hospitalizados valoran de forma positiva su experiencia en cuanto al cuidado recibido, las instalaciones y la atención del cuerpo médico, aunque el valor es positivo, hay oportunidad de reforzar aspectos como tiempos de espera o calidad en la comunicación con pacientes y familiares.

En cuanto a los servicios de ambulatorios o Consulta externa muestra una calificación del 95,92%, teniendo un nivel de satisfacción menor en comparación con los dos anteriores, aunque la puntuación sigue siendo alta esto indica mayor

margen de mejora, en factores como agendamiento de citas, tiempos de atención, orientación o trato en consultas externas. Este servicio requiere especial atención a la experiencia del usuario en canales de acceso para el agendamiento de citas, presenciales, telefónicas y virtuales.

Es el servicio con menor satisfacción reportada en la gráfica anterior es Complementarios con el 95,79%, señala áreas de oportunidad, en servicios como laboratorios, imágenes diagnósticas y terapias de rehabilitación. Es importante prestar atención en las posibles fallas en tiempos de entrega de resultados, canales de acceso a la disponibilidad de citas y a las fallas de las tecnologías utilizadas para los procedimientos.

En conclusión, todos los servicios se encuentran por encima del 95% de satisfacción, lo cual es muy positivo, sin embargo, existe una brecha de 2,81 puntos porcentuales entre Urgencias (98,60%) y Complementarios (95,79%), lo cual es significativa dependiendo del volumen de usuarios atendidos, para ello se recomienda priorizar intervenciones de mejora en servicios ambulatorios y complementarios, mientras se mantienen y fortalecen los aspectos que posicionan positivamente a urgencias y hospitalarios.

Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2025 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad II Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL I TRIMESTRE 2025
EL TUNAL	EL TUNAL	2081	1929	152	92,70%
MEISSEN	MEISSEN	1172	1070	102	91,30%
TUNJUELITO	EL CARMEN	744	712	32	95,70%
	SAN BENITO	113	112	1	99,12%
	TUNJUELITO	81	79	2	97,53%
USME	BETANIA	245	242	3	98,78%
	DANUBIO	432	432	0	100,00%
	DESTINO	46	46	0	100,00%
	LA FLORA	40	40	0	100,00%
	MARICHUELA	679	666	13	98,09%
	LA REFORMA	182	179	3	98,35%
	SANTA LIBRADA	223	223	0	100,00%
	USME	174	174	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	CANDELARIA	964	934	30	96,89%
	LA ESTRELLA	65	65	0	100,00%
	MANUELA BELTRAN	465	465	0	100,00%
	MOCHUELO	80	80	0	100,00%
	PASQUILLA	51	51	0	100,00%
SUMAPAZ	VISTA HERMOSA	978	971	7	99,28%
	NAZARETH	130	129	1	99,23%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	74	74	0	100,00%
TOTAL		9.019	8.673	346	98,07%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2025

Para el segundo trimestre de 2025 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=152) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 102 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 30 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	1249	1151	98	92,15%
	EL CARMEN	429	413	16	96,27%
	SAN BENITO	113	112	1	99,12%
USME	BETANIA	127	124	3	97,64%
	DANUBIO	303	303	0	100,00%
	DESTINO	46	46	0	100,00%
	LA FLORA	37	37	0	100,00%
	MARICHUELA	517	510	7	98,65%
	LA REFORMA	182	179	3	98,35%
	USME	173	173	0	100,00%
	USME	173	173	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	1024	928	96	90,63%
	CANDELARIA	770	748	22	97,14%
	MANUELA BELTRAN	396	396	0	100,00%
	MOCHUELO	73	73	0	100,00%
	PASQUILLA	32	32	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	555	550	5	99,10%
SUMAPAZ	NAZARETH	101	100	1	99,01%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	48	48	0	100,00%
TOTAL		6.175	5.923	252	95,92%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

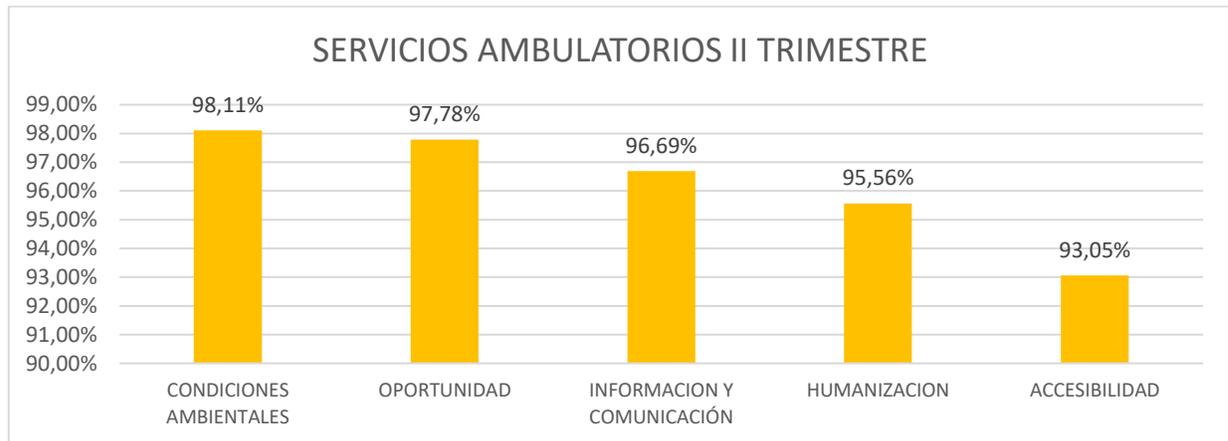
Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 92,15% y el Hospital de Meissen con el 90,63%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 6.175 encuestas con un total de 5.923 usuarios satisfechos, que corresponde al 95,92% 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, además de los tiempos prolongados en los canales de acceso.

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 II Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

La gráfica 5 muestra que el comportamiento general en cuanto a los criterios de calidad evaluados en el servicio, en el cual las Condiciones Ambientales tiene el mayor grado de satisfacción con el 98,11%, indicando que los usuarios perciben un ambiente físico adecuado en cuanto a limpieza, ventilación, mobiliario, señalización y comodidad del entorno, esto refleja una gestión eficiente de la infraestructura y condiciones del espacio, principalmente en las unidades de Candelaria, Manuela Beltrán, Danubio y Meissen.

El segundo criterio mejor valorado es el de la oportunidad con el 97,78%, aunque es alta la medición, es importante vigilar que esta percepción se mantenga constante, especialmente en servicios con alta demanda.

La Información y Comunicación presenta un 96,69%, evaluado como un buen nivel de satisfacción, pero ligeramente inferior a los anteriores, esto implica que los usuarios valoran la claridad de la información recibida sobre sus citas, tratamientos, tiempos de espera y orientación general, sin embargo, se recomienda fortalecer la comunicación empática y clara por parte del personal de salud y administrativo.

El criterio de Humanización alcanza el 95,56% y aunque se encuentra por encima del 95%, es un aspecto crítico por su impacto emocional en la experiencia del usuario, implica el trato digno, respetuoso y humanizado del personal hacia los pacientes. La menor valoración aquí puede señalar la necesidad de fortalecer habilidades blandas, empatía y escucha activa en el equipo de atención directa al usuario.

La Accesibilidad al servicio de ambulatorios para este periodo es del 93,05% y es el

criterio con menor satisfacción, aunque no está por debajo del 90%, lo cual sigue siendo aceptable, esto refleja las dificultades para el acceso a los servicios principalmente de forma telefónica y canales virtuales, para ello se requiere una intervención prioritaria para reducir barreras de acceso, que dificultan prestar un servicio de calidad a los usuarios.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2025

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **4,08%** del total de encuestados (n=6.175) sobre los usuarios satisfechos (n=5.923), 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 5,21% 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. 3 ¿La orientación e información previa para acceder a la atención fue?**

El 1,23% de los usuarios a los cuales se entrevistó están inconformes con:



- Falta de información y/u orientación al ingreso.
- Falta de información sobre el nombre del profesional y/o consultorio.
- Falta de oportunidad de cita en el Contact Center
- Falta de información sobre fecha y hora de la cita en el momento de la asignación

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 3.85% 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, Meissen y el centro de salud Mari-chuela.

Oportunidad:

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

Obtuvo el 2.13% indicando inconformidad con:



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

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AM-BULATORIOS II 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



- Las condiciones de privacidad durante la atención fueron agradables y se encontraban en buen estado.

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025

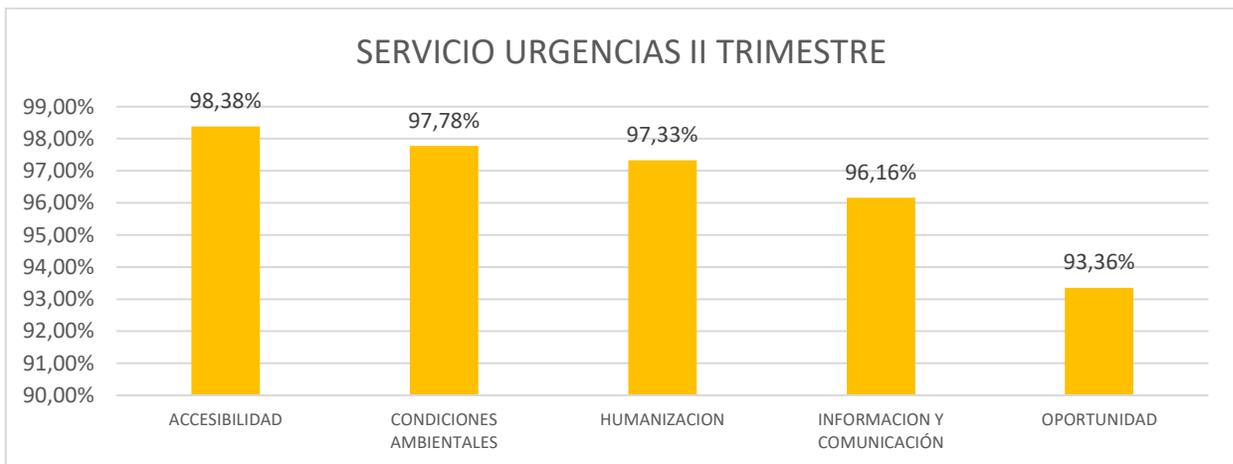
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias II Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	504	493	11	97,82%
MEISSEN	MEISSEN	9	9	0	100,00%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	32	32	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	223	223	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	12	12	0	100,00%
SUMAPAZ	NAZARETH	5	5	0	100,00%
TOTAL		785	774	11	98,60%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 785 encuestas, con un total de 774 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98.60% y 11 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 1,40% de insatisfacción para este periodo, disminuyendo la insatisfacción un 0,42% en comparación al primer trimestre del 2025 el cual fu de 1,82%

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

La anterior gráfica refleja la evaluación realizada a los criterios de calidad en urgencias de las diferentes unidades que presentan este servicio, donde la accesibilidad con el 98,38 es el criterio mejor valorado por los usuarios, reflejando una alta facilidad de ingreso al servicio de urgencias, ya sea física

(infraestructura), administrativa (agilidad en el ingreso) o informativa (orientación clara).

Este resultado resalta que las barreras de acceso son mínimas y que el servicio es percibido como cercano y disponible, con algunas oportunidades de mejora para la prestación del servicio.

Las Condiciones Ambientales con el 97,78%, es el segundo aspecto mejor calificado indicando que el entorno físico de urgencias es limpio, adecuado y seguro, lo cual es especialmente relevante en contextos de alta presión como la atención de este servicio.

El criterio de Humanización es calificado por los usuarios con el 97,33%, teniendo un nivel de satisfacción en cuanto al trato recibido. En su gran mayoría los usuarios sintieron respeto, dignidad y empatía, lo cual es clave en situaciones de urgencia donde el estado emocional es más vulnerable.

La Información y Comunicación fue evaluado con el 96,16% aunque se mantiene por encima del 95%, es el cuarto criterio en orden descendente. Refleja que hay margen de mejora en la claridad, oportunidad y completitud de la información proporcionada a los pacientes y acompañantes (por ejemplo, tiempos de espera, estado del paciente, pasos a seguir), este criterio requiere fortalecimiento en canales de comunicación efectiva durante todo el ciclo de servicio.

La Oportunidad cuenta con el 93,36% de aprobación y es el criterio con menor calificación en el servicio de urgencias, resalta demoras en la atención desde la llegada del paciente hasta la atención médica efectiva, lo cual es especialmente crítico en un servicio donde el tiempo es vital, este resultado representa una alerta para priorizar mejoras, ya sea en Triage, flujo interno, tiempos de espera o gestión de recursos.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior el criterio con mayores insatisfactores dentro los usuarios encuestados es oportunidad con el 93,36% 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 1,02% 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 El Tunal.

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 2,17% 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

El Hospital de El Tunal es donde se concentra la mayor cantidad de inconformidades por los motivos anteriormente mencionados.

Humanización

A la pregunta **No 11. ¿las condiciones de comodidad durante la atención fueron?**

El 1,91% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- Falta de sillas y/o sillas en condiciones inapropiadas.
- Congestión en el servicio.
- Falta de camillas y/o camillas en condiciones inapropiadas.

Principalmente en las salas de espera del servicio de urgencias de El Tunal.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II 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 II TRIMESTRE DE 2025

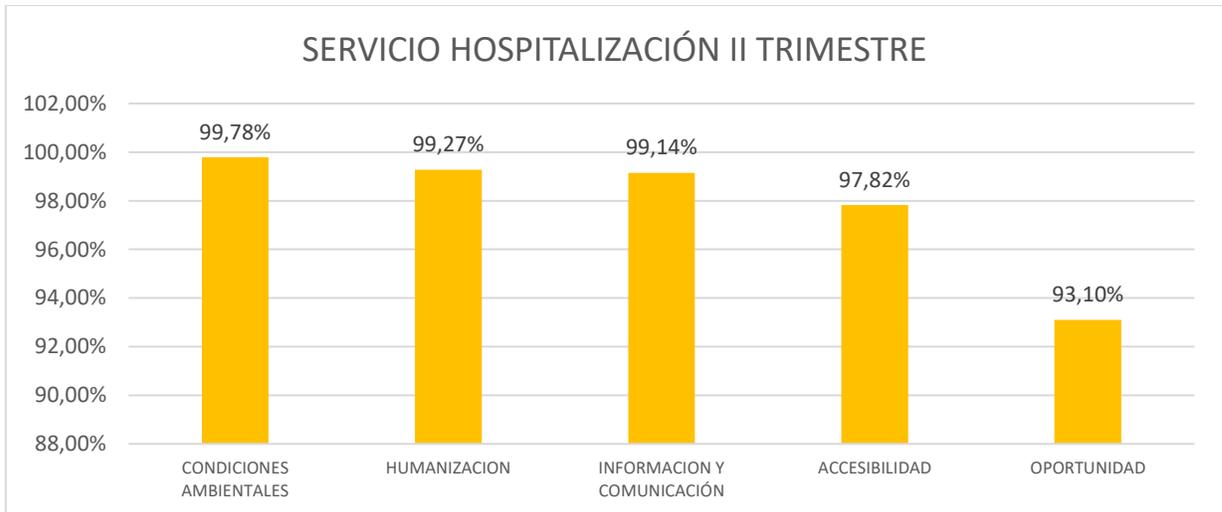
Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización II Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	7	6	1	85,71%
MEISSEN	MEISSEN	131	126	5	96,18%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	48	46	2	95,83%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	65	65	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	27	27	0	100,00%
TOTAL		278	270	8	97,12%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 278 encuestas en el II trimestre con un 97,12% de Satisfacción Global y 8 personas inconformes, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de oportunidad y accesibilidad, el cual se detalla a continuación.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

Dentro de las evaluaciones realizadas en el servicio de hospitalización se verifican los criterios de calidad los cuales se analizan a continuación:

Las condiciones ambientales es el criterio más valorado con el 99,78% refleja una excelente percepción del entorno físico, incluyendo limpieza, orden, confort, ventilación, iluminación y disposición del mobiliario, este indicador demuestra un ambiente hospitalario seguro, agradable y bien mantenido en cada una de las unidades.

La Humanización se posiciona con el 99,27%, indicando una muy buena percepción del trato humano por parte del personal de salud, los usuarios se sienten valorados, escuchados y respetados, lo cual es fundamental durante la permanencia en hospitalización, que suele ser emocionalmente exigente.

El criterio de Información y Comunicación fue evaluado con el 99,14%, señalando que los usuarios han recibido información clara, completa y oportuna sobre su estado de salud, tratamientos, procedimientos y tiempos, el canal de comunicación entre profesionales y pacientes en claro, lo que contribuye a una experiencia más tranquila y confiable entre los usuarios y sus familias.

El criterio de Accesibilidad alcanza el 97,82%, resaltando dificultades menores de ingreso, traslado o contacto con servicios complementarios o de imagenología

Y en última posición se encuentra la Oportunidad con el 93,10% con una diferencia notable frente a los demás de más de 6 puntos por debajo del siguiente, se encuentra asociado a demoras en la atención, asignación de camas, administración de medicamentos o entrega de resultados durante la estancia

hospitalaria. Este criterio merece una intervención prioritaria, ya que impacta directamente la percepción general del servicio.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II 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 accesibilidad y oportunidad.

Acceso:

A la pregunta No. 2. **¿La información recibida al ingreso de Hospitalización sobre horarios de visitas, normas del servicio y espacio para guardar sus objetos personales fue?**

El 3,60% de los usuarios manifiestan inconformidad por:



La demora en el trámite por remisiones de pacientes y la falta de información por parte del personal sobre los horarios de visita a los pacientes a sido una constante inconformidad en este periodo principalmente en el hospital de Meissen.

Oportunidad:

A la pregunta No.4. **¿Si necesitó llamar al Servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue?**

El 2,88% de los usuarios manifiestan inconformidad por:



El botón de llamado no funciona en el momento de solicitar el servicio de enfermería principalmente en el hospital de Tunjuelito.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II 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 II TRIMESTRE DE 2025

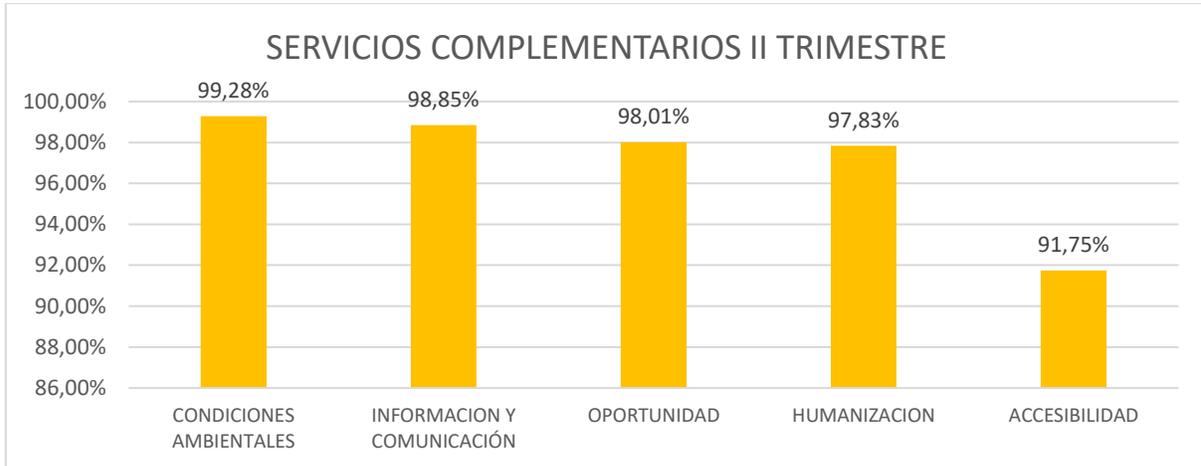
Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios II Trimestre 2025

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	322	280	42	86,96%
MEISSEN	MEISSEN	8	7	1	87,50%
TUNJUELITO	EL CARMEN	316	300	16	94,94%
USME	BETANIA	118	118	0	100,00%
	DANUBIO	129	129	0	100,00%
	LA FLORA	3	3	0	100,00%
	MARICHUELA	162	156	6	96,30%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	194	186	8	95,88%
	MANUELA BELTRAN	69	69	0	100,00%
	MOCHUELO	7	7	0	100,00%
	PASQUILLA	19	19	0	100,00%
SUMAPAZ	VISTA HERMOSA	384	382	2	99,48%
	NAZARETH	24	24	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	26	26	0	100,00%
TOTAL		1.781	1.706	75	95,79%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025.

En el Servicio Complementario se aplicaron 1.781 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 95,79% (n=1.706), lo que representa un 4,21% 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 II Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

El criterio mejor valorado de acuerdo a la gráfica 8 para el servicio de complementarios son la Condiciones Ambientales evaluado con el 99,28%, reflejando que los usuarios perciben un entorno físico limpio, organizado, cómodo y seguro, lo cual es clave para servicios donde la permanencia es breve, pero constante.

La Información y Comunicación es el segundo criterio mejor evaluado por los pacientes y familiares con el 98,85%, dentro de sus calificaciones resaltan la información clara sobre los procedimientos, tiempos de entrega de resultados, preparación previa y seguimiento. Esto resalta que el personal logra una comunicación efectiva, tanto en lo verbal como en lo escrito.

La Oportunidad calificada con el 98,01% reflejando agilidad y eficiencia en la atención de complementarios en la mayoría de unidades, algunos usuarios están conformes con los tiempos de programación, espera y ejecución de los servicios.

En cuanto a la humanización del servicio en las unidades es evaluado con el 97,83% ligeramente inferior a los anteriores criterios, indicando que los usuarios sienten que el trato es respetuoso, empático y profesional en su gran mayoría, Se tiene un margen de mejora, enfocando esfuerzos en fortalecer aún más la calidez en la atención en momentos donde se percibe un trato más técnico que humano.

Y en último lugar se encuentra el criterio de Accesibilidad 91,75%, con una diferencia significativa respecto a los demás con más de 7 puntos de brecha, reflejar dificultades para acceder físicamente al servicio, por no disposición de

tecnologías en salud y en la disponibilidad de horarios y turnos. Este resultado es una señal clara para revisar las barreras de entrada y permanencia en estos servicios, sobre todo para pacientes con movilidad limitada o necesidades especiales.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior se resalta el criterio que ha tenido dificultades como accesibilidad con el 91,75%

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 6.91% 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 5,33% 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.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2025

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.

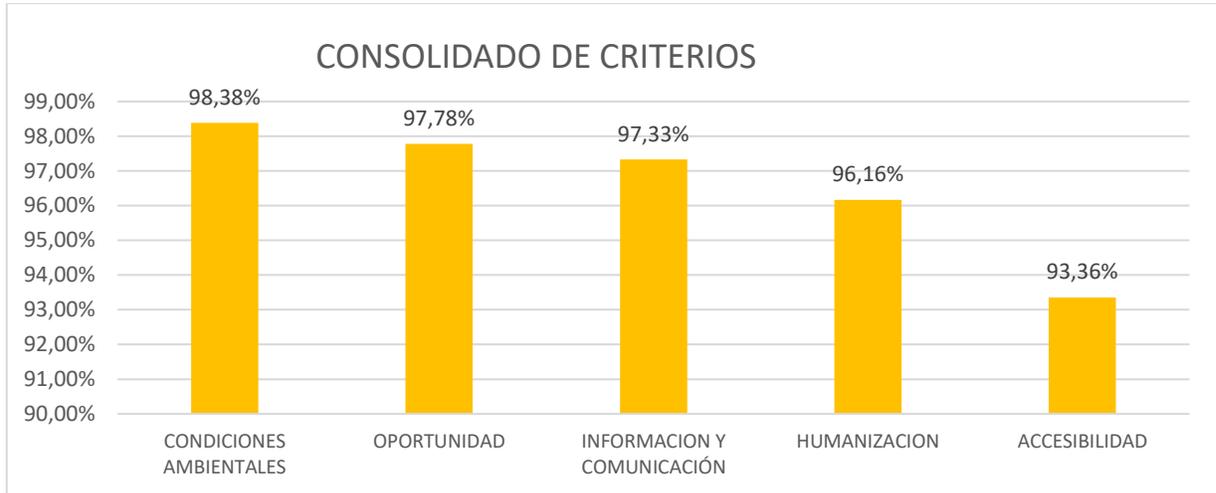
CRITERIOS DE CALIDAD

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

II TRIMESTRE 2025					
CRITERIOS DE CALIDAD	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	% por criterio
CONDICIONES AMBIENTALES	98,11%	98,64%	99,78%	99,28%	98,38%
OPORTUNIDAD	97,78%	98,71%	93,10%	98,01%	97,78%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	96,69%	99,44%	99,14%	98,85%	97,33%
HUMANIZACION	95,56%	96,79%	99,27%	97,83%	96,16%
ACCESIBILIDAD	93,05%	99,58%	97,82%	91,75%	93,36%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2025

En la anterior gráfica se muestra el consolidado general de los criterios evaluados con las siguientes observaciones:

Las Condiciones Ambientales tiene una evaluación global del 98,38%, es el criterio con mayor satisfacción general, reflejando una percepción ampliamente positiva sobre los espacios físicos: limpieza, orden, ventilación, señalización, seguridad y comodidad, este indicador confirma que el entorno es un factor clave para la buena experiencia del usuario, principalmente en los centros de salud con instalaciones nuevas.

La Oportunidad es el segundo criterio con mayor calificación dentro de las encuestas de satisfacción con el 97,78%, lo cual es muy positivo, ya que hace referencia a la rapidez y eficiencia con la que se accede a los servicios, los usuarios perciben que los tiempos de espera son razonables y que los procesos administrativos y clínicos se desarrollan sin demoras significativas. Aunque el promedio en general es alto, en algunos servicios puntuales este criterio fue más bajo, como hospitalización y urgencias, por lo que se debe monitorear de forma específica para evidenciar impacto en la satisfacción.

La información y Comunicación alcanza el 97,33%, indicando que los usuarios se sienten informados y comprendidos, sin embargo, se recomienda seguir fortaleciendo la formación en habilidades comunicativas, especialmente en momentos críticos del proceso de atención como en los servicios de urgencias y hospitalización dentro de las unidades de salud.

La evaluación al criterio de Humanización es del 96,16%, ubicándose en el cuarto lugar, lo cual evidencia que existen oportunidades de mejora en el trato empático, digno y cercano, especialmente en servicios de alta demanda o presión emocional.

El criterio con menor nivel de satisfacción es la Accesibilidad con el 93,36%, presentando una brecha de 5,02 puntos porcentuales con respecto al mejor criterio (Condiciones Ambientales). Este resultado resalta barreras en el acceso en los canales de entrada a la institución, además de lo administrativo o tecnológico, también han influido los tiempos para obtener citas, la ubicación de servicios, la atención a poblaciones vulnerables y dificultades con agendamiento de las citas requeridas por los usuarios.

Este criterio requiere una intervención prioritaria, pues impacta directamente el equilibrio en el acceso al sistema.

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 II Trimestre 2025

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	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 RESPONDEN	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	43	1201	4	1	0	0	1249
	COMPLEMENTARIOS	11	302	9	0	0	0	322
	URGENCIAS	20	481	2	0	0	1	504
	HOSPITALIZACIÓN	0	6	0	0	0	0	6
MEISEN	AMBULATORIAS	89	851	69	15	0	0	1024
	COMPLEMENTARIOS	0	7	0	0	1	0	8
	URGENCIAS	5	4	0	0	0	0	9
	HOSPITALIZACIÓN	12	118	1	0	0	0	131
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	18	522	0	0	1	1	542
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	4	312	0	0	0	0	316
	URGENCIAS	0	32	0	0	0	0	32
	HOSPITALIZACIÓN	2	44	1	1	0	0	48
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	292	1519	7	0	0	7	1825
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	208	464	1	0	0	0	673
	URGENCIAS	3	9	0	0	0	0	12
	HOSPITALIZACIÓN	4	87	1	0	0	0	92
USME	AMBULATORIAS	183	1166	22	14	1	0	1386

(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	145	260	5	1	0	1	412
	URGENCIAS	0	143	0	0	0	80	223
	HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	51	98	0	0	0	0	149
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	0	50	0	0	0	0	50
	URGENCIAS	0	5	0	0	0	0	5
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, SUBRED SUR		1.090	7.682	122	32	3	90	9.019
% PARTICIPACIÓN		12,09%	85,18%	1,35%	0,35%	0,03%	1,00%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción II 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 85,18% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 12,09% restante califica los servicios como muy buenos, el 1,00% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 1,35% de los usuarios (n=122) informa que el servicio es regular, el 0,35% lo califica como malo que representa 32 usuarios y el 0,03% de los usuarios lo califica como muy malo representado por 3 usuarios.

Ta0bla No. 10 calificación Recomendación IPS II Trimestre 2025

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCIÓN	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”					TOTAL
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	723	520	5	0	1	1249
	COMPLEMENTARIOS	184	132	2	1	3	322
	URGENCIAS	149	351	2	0	2	504
	HOSPITALIZACIÓN	32	13	1	0	0	46
MEISSEN	AMBULATORIAS	526	454	31	4	9	1024
	COMPLEMENTARIOS	0	7	0	0	1	8
	URGENCIAS	1	8	0	0	0	9
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	53	37	1	0	0	91
	AMBULATORIAS	415	121	6	0	0	542
	COMPLEMENTARIOS	221	95	0	0	0	316
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	URGENCIAS	0	32	0	0	0	32
	HOSPITALIZACIÓN	20	26	2	0	0	48
	AMBULATORIAS	1130	660	0	1	34	1825
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	573	84	0	0	16	673
	URGENCIAS	6	6	0	0	0	12
	HOSPITALIZACIÓN	50	39	3	0	0	92
USME	AMBULATORIAS	1089	274	17	4	2	1386
(Betania, Danubio, Destino, La Flora,	COMPLEMENTARIOS	340	66	3	0	3	412

La Reforma, Mari-chuela, Sta. Li-brada, Usme)	URGENCIAS	149	73	0	0	1	223
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	1	0	0	0	1
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	124	25	0	0	0	149
(San Juan de Su-mapaz, Nazareth)	COMPLEMENTA-RIOS	31	19	0	0	0	50
	URGENCIAS	2	3	0	0	0	5
	HOSPITALIZA-CIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		5.818	3.046	73	10	72	9.019
% PARTICIPACIÓN		64,51%	33,77%	0,81%	0,11%	0,80%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 64,51% (n=5.818) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 33,77% (n=3.046) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,81% (n=73) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,11% (n=10) contesta que definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 0,80% (n=72) 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						
II TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1042	385	87	157	1671	18,53%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	1136	321	118	70	1645	18,24%
3. ELECCIÓN	874	220	90	33	1217	13,49%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	882	195	133	10	1220	13,53%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	577	147	106	2	832	9,22%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	563	142	117	0	822	9,11%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	403	155	61	3	622	6,90%
8. MANIFESTACIÓN	398	106	46	3	553	6,13%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	300	110	27	0	437	4,85%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%

NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6175	1781	785	278	9019	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6175	1781	785	278	9019	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 II Trimestre de 2025.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 18,53%, seguido para la Atención Integral con un 18,24%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 4,85% seguido de la manifestación con un 6,13%.

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 II Trimestre 2025

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2025						
II TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	968	387	79	130	1564	17,34%
2. RESPONSABILIDAD	1025	306	105	36	1472	16,32%
3. AFILIACIÓN	712	219	103	19	1053	11,68%
4. HONESTIDAD	968	234	141	46	1389	15,40%
5. BUEN USO	681	151	109	37	978	10,84%
6. CUMPLIMIENTO	674	205	114	4	997	11,05%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	415	97	59	0	571	6,33%
8. APORTES AL SISTEMA	420	77	46	4	547	6,06%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	312	105	29	2	448	4,97%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6175	1781	785	278	9019	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6175	1781	785	278	9019	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 II Trimestre de 2025

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el segundo trimestre de 2025 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 17,34%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 16,32%.

Los deberes con menos recordación es la Participación Ciudadana con un 4,97%, seguida de aportes al sistema con el 6,06%. 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: julio 2025