

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

INFORME SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE DE 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2025.....	5
Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2025 Por Servicio.....	7
Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2025 Por Unidad	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2025.....	9
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2025	11
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2025	12
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2025.....	13
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2025	15
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2025	16
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2025	16

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III TRIMESTRE DE 2025	18
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III TRIMESTRE DE 2025	19
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2025	19
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2025.....	21
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III 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.....	29
Servicio al Ciudadano	29



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

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.

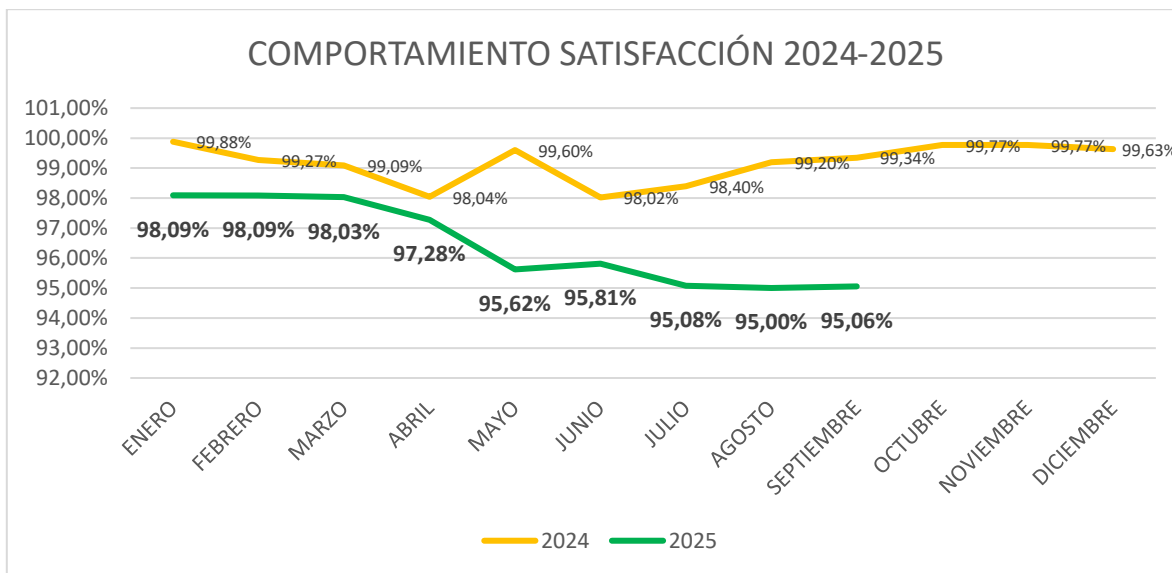
Para la Subred Sur es importante presentar los resultados de las encuestas de satisfacción en diferentes espacios y escenarios convocados, utilizándolos como herramienta para la toma de decisiones.

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



COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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 96,62%.

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 y un descenso pronunciado a partir del último trimestre al 95%. Para el mes de marzo a abril sufre la caída más importante en el segundo 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 y a partir del mes de junio a septiembre pasó de 95,81% a 95,06%, la caída 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.

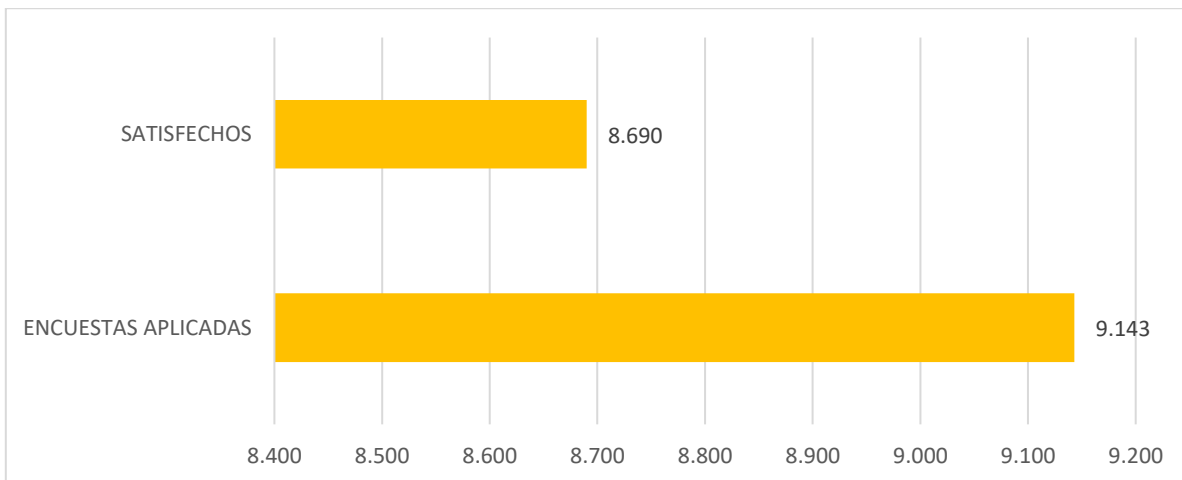
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2025

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

GLOBAL SUB RED	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			III 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
	3.188	3.031	95,08%	3.061	2.908	95,00%	2.894	2.751	95,06%	9.143	8.690	95,05%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2025.

Durante el tercer trimestre de 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.143 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 95,05%, con un total de 8.690 usuarios encuestados satisfechos y el 4,95% de usuarios encuestados insatisfechos (n=453).

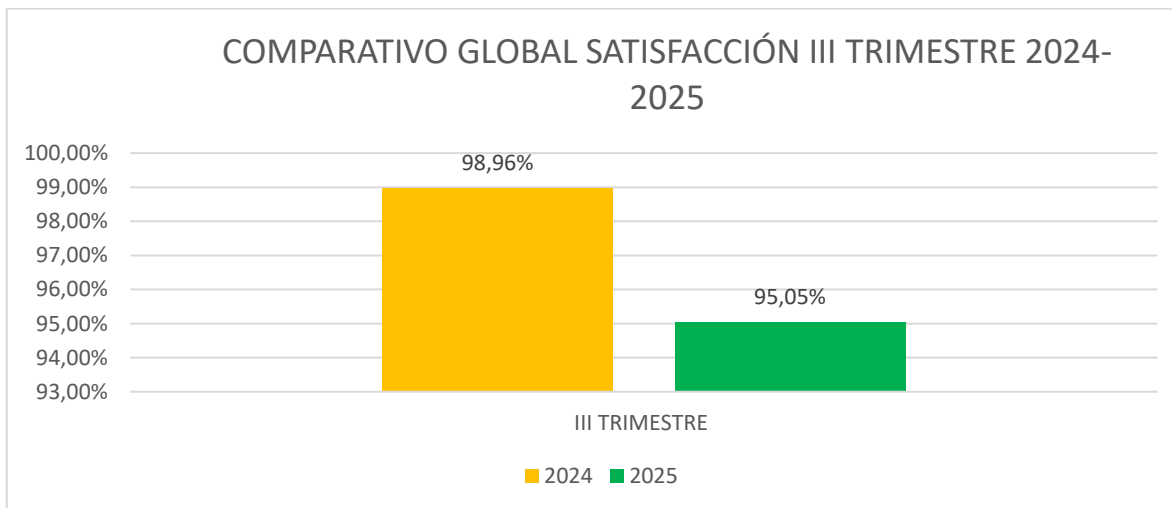
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

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 III trimestre 2024-2025.



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

En la gráfica 3 se observa que durante el tercer trimestre de 2025 se obtuvo el 95,05% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2024, se observa una disminución del 3,91% 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.

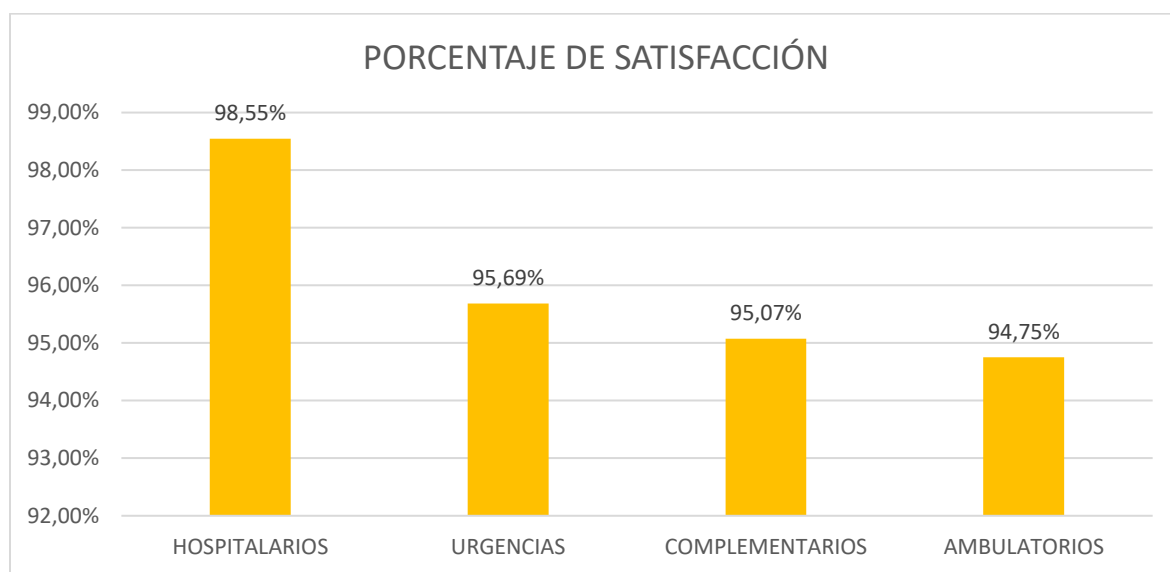
Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2025 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
HOSPITALARIOS	275	271	98,55%
URGENCIAS	997	954	95,69%
COMPLEMENTARIOS	2252	2141	95,07%
AMBULATORIOS	5619	5324	94,75%
GLOBAL SUB RED	9.143	8.690	95,05%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025

Para el tercer trimestre de 2025, la gráfica 4 muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, superando el 94%.

El servicio con mayor calificación entre todos los servicios evaluados en cuanto a la satisfacción del usuario es Hospitalización con el 98,55%, esta 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

Para el servicio de Urgencias muestra una calificación del 95,69% mostrando un alto grado de satisfacción reflejando 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.

En cuanto a los servicios Complementarios con el 95,07%, 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 de procedimientos complementarios como Gastroenterología, Urología, Cardiología y Oftalmología y a las fallas de las tecnologías utilizadas para las imágenes diagnósticas.

Es el servicio con menor satisfacción reportada en la gráfica anterior es de ambulatorios o Consulta externa muestra una calificación del 94,75%, teniendo un nivel de satisfacción menor en comparación con los dos anteriores indicando un 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.

En conclusión, todos los servicios se encuentran por encima del 94% de satisfacción, lo cual es positivo, sin embargo, existe una brecha de 3,80 puntos porcentuales entre Hospitalización (98,55%) y Ambulatorios (94,75%), 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 III Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL III TRIMESTRE 2025
EL TUNAL	EL TUNAL	2098	1924	174	91,71%
MEISSEN	MEISSEN	1036	984	52	94,98%
TUNJUELITO	EL CARMEN	677	643	34	94,98%
	SAN BENITO	149	133	16	89,26%
	TUNJUELITO	75	75	0	100,00%
USME	BETANIA	226	226	0	100,00%
	DANUBIO	419	414	5	98,81%
	DESTINO	42	42	0	100,00%
	LA FLORA	24	24	0	100,00%
	MARICHUELA	812	751	61	92,49%
	LA REFORMA	158	150	8	94,94%
	SANTA LIBRADA	225	225	0	100,00%
	USME	238	230	8	96,64%
	CANDELARIA	953	879	74	92,24%
CIUDAD BOLIVAR	JERUSALEN	21	18	3	85,71%
	LA ESTRELLA	31	30	1	96,77%
	MANUELA BELTRAN	468	461	7	98,50%
	MOCHUELO	132	131	1	99,24%
	PASQUILLA	43	42	1	97,67%

	VISTA HERMOSA	1119	1112	7	99,37%
SUMAPAZ	NAZARETH	129	128	1	99,22%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	68	68	0	100,00%
TOTAL		9.143	8.690	453	95,05%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2025

Para el tercer trimestre de 2025 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=174) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Candelaria con 74 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Marichuela con 61 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

La unidad que presenta la más baja calificación en cuanto al puntaje de usuarios satisfechos a nivel general, es el Centro de Salud de San Benito con el 89,26% el cual requiere una oportunidad de mejora para fortalecer los criterios de calidad y las causas de inconformidad entre los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	1088	1002	86	92,10%
	EL CARMEN	317	299	18	94,32%
	SAN BENITO	148	132	16	89,19%
USME	BETANIA	111	111	0	100,00%
	DANUBIO	244	242	2	99,18%
	DESTINO	42	42	0	100,00%
	LA FLORA	19	19	0	100,00%
	MARICHUELA	646	591	55	91,49%
	LA REFORMA	158	150	8	94,94%
	USME	220	212	8	96,36%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	842	799	43	94,89%
	CANDELARIA	597	549	48	91,96%
	MANUELA BELTRAN	428	421	7	98,36%
	MOCHUELO	94	93	1	98,94%
	PASQUILLA	41	40	1	97,56%
	VISTA HERMOSA	493	492	1	99,80%
SUMAPAZ	NAZARETH	85	84	1	98,82%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	46	46	0	100,00%
TOTAL		5.619	5.324	295	94,75%

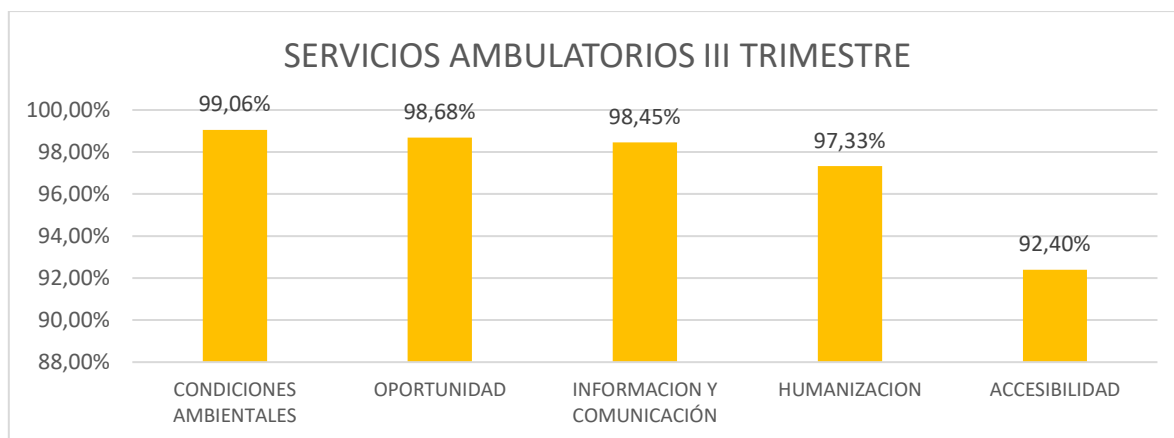
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue San Benito con el 89,19% y el Marichuela con el 91,49%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 5.619 encuestas con un total de 5.324 usuarios satisfechos, que corresponde al 94,75% 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 III Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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 99,06%, 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 98,68%, 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 96,45%, 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, tiem-

pos 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 97,33% y aunque se encuentra por encima del 95% y haya subido la satisfacción en comparación al segundo trimestre (n=95,45%) un 1,88%, 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 92,40% 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, canales virtuales y presenciales, 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 III TRIMESTRE DE 2025

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **5,25%** del total de encuestados (n=6.919) sobre los usuarios satisfechos (n=5.324), 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 6,15% 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 2,13% 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 4.63% 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 3.25% 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 AMBULATORIOS III 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 III TRIMESTRE DE 2025

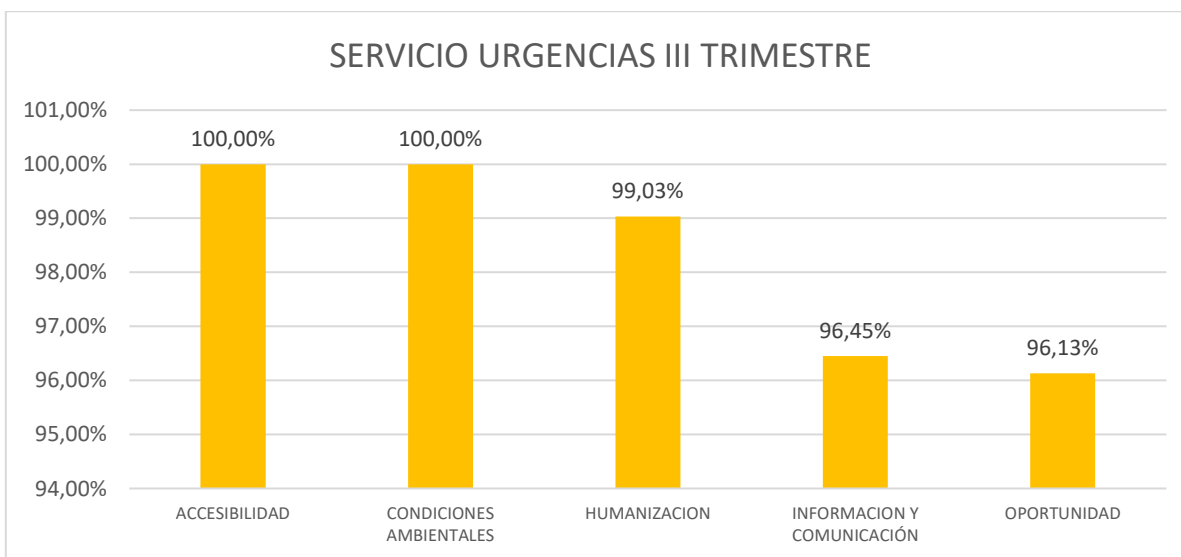
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias III Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	440	408	32	92,73%
MEISSEN	MEISSEN	97	91	6	93,81%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	20	20	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	225	225	0	100,00%
	USME	11	11	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALEN	21	18	3	85,71%
	VISTA HERMOSA	170	168	2	98,82%
SUMAPAZ	NAZARETH	13	13	0	100,00%
TOTAL		997	954	43	95,69%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 997 encuestas, con un total de 954 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 95.69% y 43 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 4,31% de insatisfacción para este periodo, aumentando la insatisfacción un 2,91% en comparación al segundo trimestre del 2025 el cual fu de 1,40%

Gráfica No. 6. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Urgencias III 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 100% 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 también con el 100%, es un aspecto con mejor calificación 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 99,03%, 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 96,45% 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 96,13% 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 III TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior el criterio con mayores insatisfactores dentro los usuarios encuestados es oportunidad con el 96,13% 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 3,12% 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 2,10% 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 2,13% 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 UR- GENCIAS III TRIMESTRE DE 2025

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este III 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 HOSPITALIZA- CIÓN III TRIMESTRE DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLI- CADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	60	58	2	96,67%
MEISSEN	MEISSEN	57	57	0	100,00%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	53	53	0	100,00%
USME	USME	7	7	0	100,00%

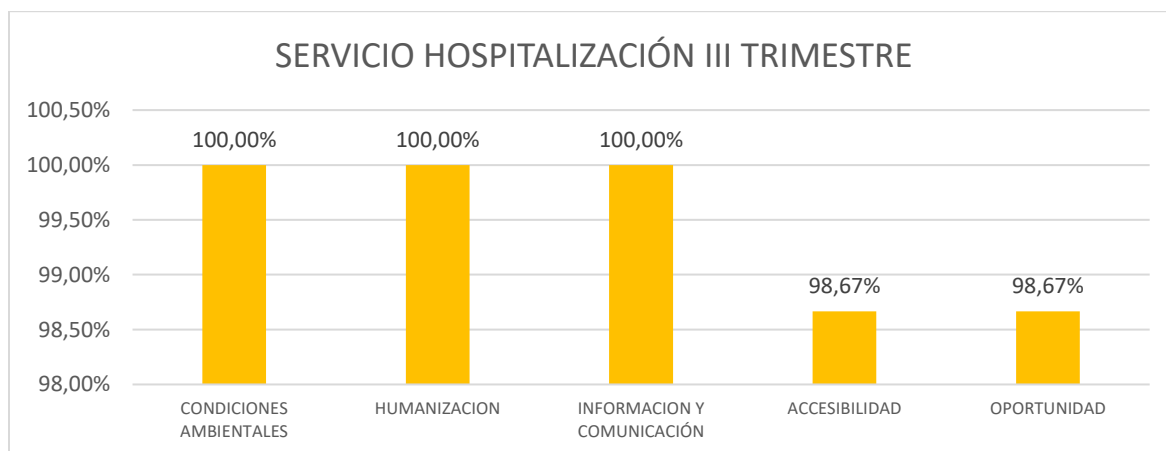


CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	31	30	1	96,77%
	VISTA HERMOSA	60	59	1	98,33%
SUMAPAZ	NAZARETH	7	7	0	100,00%
TOTAL		275	271	4	98,55%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 275 encuestas en el III trimestre con un 98,55% de Satisfacción Global y 4 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 III Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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 100% 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 100%, 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 100%, 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 98,67%, resaltando dificultades menores de ingreso, traslado o contacto con servicios complementarios o de imagenología

Y en última posición se encuentra la Oportunidad con el 98,67% 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 III 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 4,61% 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 3,54% 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 III 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 III TRIMESTRE DE 2025

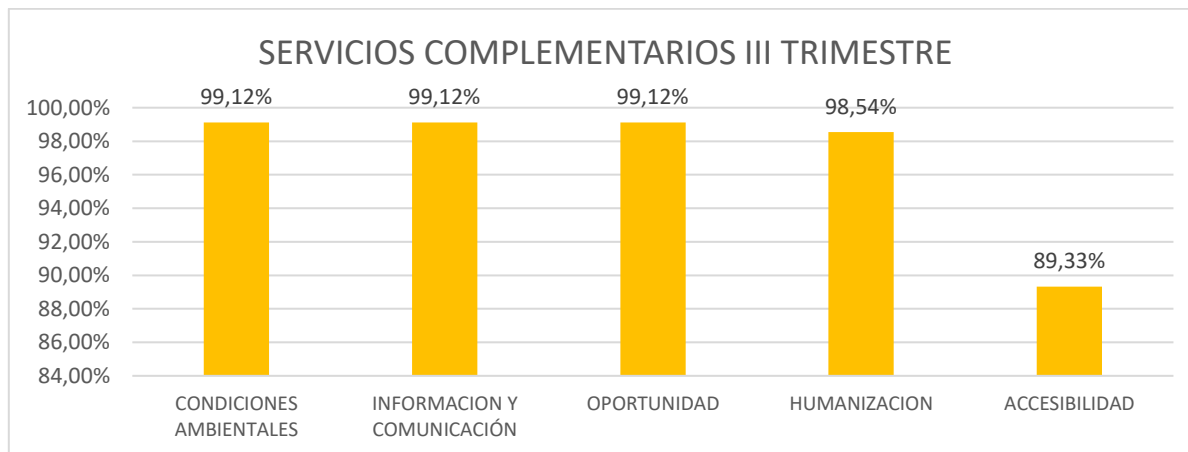
Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios III Trimestre 2025

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	510	456	54	89,41%
MEISSEN	MEISSEN	40	37	3	92,50%
TUNJUELITO	EL CARMEN	363	347	16	95,59%
USME	BETANIA	115	115	0	100,00%
	DANUBIO	175	172	3	98,29%
	LA FLORA	5	5	0	100,00%
	MARICHUELA	166	160	6	96,39%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	356	330	26	92,70%
	MANUELA BELTRAN	40	40	0	100,00%
	MOCHUELO	40	40	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	396	393	3	99,24%
SUMAPAZ	NAZARETH	24	24	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	22	22	0	100,00%
TOTAL		2.252	2.141	111	95,07%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025.

En el Servicio Complementario se aplicaron 2.252 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 95,07% y 2.141 usuarios insatisfechos, representa un 4,93% 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 III Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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 99,12%, 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 99,12%, 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 99,12% 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 98,54% 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 89,33%, con una diferencia significativa respecto a los demás con más de 9 puntos porcentuales 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 III TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior se resalta el criterio que ha tenido dificultades como accesibilidad con el 89,33%

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 7.05% 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 6,82% 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 III TRIMESTRE DE 2025

Los principales motivos de satisfacción para el servicio de complementarios se relacionan con el criterio de Ambiente físico e 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.

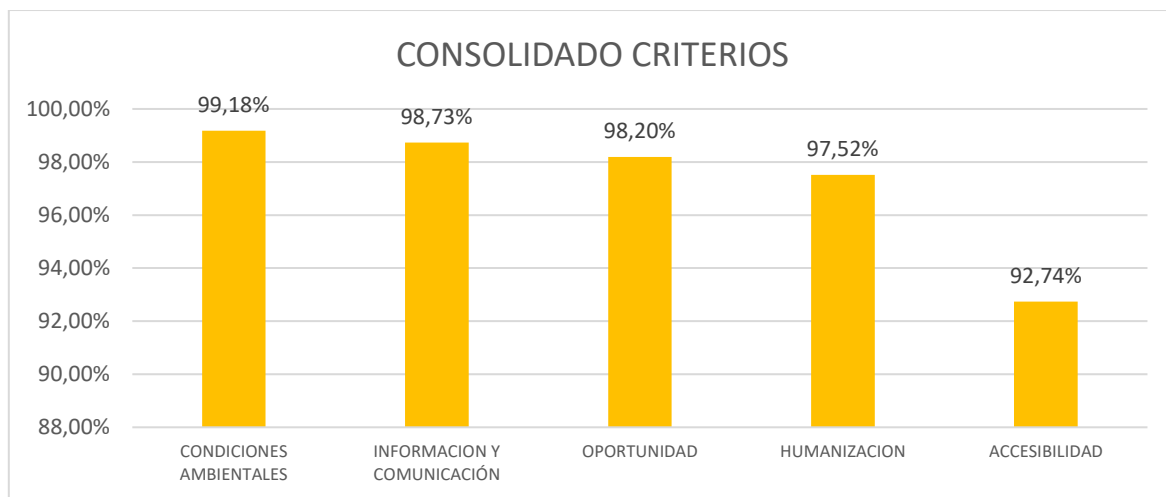
CRITERIOS DE CALIDAD

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

III TRIMESTRE 2025					
CRITERIOS DE CALIDAD	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	% por criterio
CONDICIONES AMBIENTALES	99,06%	99,70%	100,00%	99,16%	99,18%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	98,45%	99,20%	99,64%	99,11%	98,73%
OPORTUNIDAD	98,68%	95,19%	98,18%	98,31%	98,20%
HUMANIZACION	97,33%	97,19%	99,64%	97,87%	97,52%
ACCESIBILIDAD	92,40%	99,20%	98,18%	90,05%	92,74%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2025

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III 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 99,18%, 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 información y Comunicación alcanza el 98,73%, 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 Oportunidad es el tercer criterio con mayor calificación dentro de las encuestas de satisfacción con el 98,20%, 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 evaluación al criterio de Humanización es del 97,52%, 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 92,74%, presentando una brecha de 5,44 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 III 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?"						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN	TOTAL
EL TUNAL	AMBULATORIAS	25	1061	1	0	1	0	1088
	COMPLEMENTARIOS	13	497	0	0	0	0	510
	URGENCIAS	11	429	0	0	0	0	440
	HOSPITALIZACIÓN	1	56	2	0	1	0	60
MEISSEN	AMBULATORIAS	62	780	0	0	0	0	842
	COMPLEMENTARIOS	3	37	0	0	0	0	40
	URGENCIAS	2	92	2	1	0	0	97
	HOSPITALIZACIÓN	0	57	0	0	0	0	57
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	53	410	1	0	0	1	465
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	28	333	2	0	0	0	363
	URGENCIAS	0	20	0	0	0	0	20
	HOSPITALIZACIÓN	0	52	1	0	0	0	53
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	89	1563	1	0	0	0	1653

(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	11	819	2	0	0	0	832
	URGENCIAS	1	185	4	1	0	0	191
	HOSPITALIZACIÓN	1	90	0	0	0	0	91
USME	AMBULATORIAS	225	1167	36	8	1	1	1438
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	130	319	9	1	0	0	459
	URGENCIAS	0	199	0	0	0	37	236
	HOSPITALIZACIÓN	0	7	0	0	0	0	7
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	3	130	0	0	0	0	133
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	1	47	0	0	0	0	48
	URGENCIAS	0	13	0	0	0	0	13
	HOSPITALIZACIÓN	0	7	0	0	0	0	7
TOTAL, SUBRED SUR		659	8.370	61	11	3	39	9.143
% PARTICIPACIÓN		7,21%	91,55%	0,67%	0,12%	0,03%	0,43%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción III 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 91,55% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 7,21% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,43% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,67% de los usuarios (n=61) informa que el servicio es regular, el 0.12% lo califica como malo que representa 11 usuarios y el 0,03% de los usuarios lo califica como muy malo representado por 3 usuarios.

Ta0bla No. 10 calificación Recomendación IPS III Trimestre 2025

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCION	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	564	521	0	0	3	1088
	COMPLEMENTARIOS	218	277	1	1	13	510
	URGENCIAS	124	306	3	0	7	440
	HOSPITALIZACIÓN	31	26	2	1	0	60
MEISSEN	AMBULATORIAS	491	348	0	0	3	842
	COMPLEMENTARIOS	25	13	0	0	2	40
	URGENCIAS	53	43	0	1	0	97
	HOSPITALIZACIÓN	29	27	0	0	1	57
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	309	154	1	0	1	465
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	213	150	0	0	0	363
	URGENCIAS	4	16	0	0	0	20
	HOSPITALIZACIÓN	25	27	1	0	0	53

CIUDAD BOLI-VAR	AMBULATORIAS	1073	551	0	0	29	1653
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	611	208	0	0	13	832
	URGENCIAS	5	182	3	1	0	191
	HOSPITALIZACIÓN	28	62	1	0	0	91
USME	AMBULATORIAS	1072	326	6	5	29	1438
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	429	28	1	0	1	459
	URGENCIAS	223	13	0	0	0	236
	HOSPITALIZACIÓN	1	6	0	0	0	7
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	95	37	0	0	1	133
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	46	1	0	0	1	48
	URGENCIAS	13	0	0	0	0	13
	HOSPITALIZACIÓN	0	7	0	0	0	7
TOTAL, SUBRED SUR		5.682	3.329	19	9	104	9.143
% PARTICIPACIÓN		62,15%	36,41%	0,21%	0,10%	1,14%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 62,15% (n=5.682) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 36,41% (n=3.329) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,21% (n=19) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,10% (n=9) contesta que definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 1,14% (n=104) 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 III Trimestre 2025

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2025						
III TRIMESTRE						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1252	459	184	157	2052	22,44%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	887	404	158	44	1493	16,33%
3. ELECCIÓN	868	285	104	43	1300	14,22%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	752	287	121	23	1183	12,94%

5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	550	237	82	2	871	9,53%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	260	130	93	0	483	5,28%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	257	154	48	1	460	5,03%
8. MANIFESTACIÓN	464	195	107	3	769	8,41%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	329	101	100	2	532	5,82%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5619	2252	997	275	9143	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5619	2252	997	275	9143	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 III Trimestre de 2025.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 22,44%, seguido para la Atención Integral con un 16,33%; los derechos con menor recordación son el trato digno y humanizado 5,82% seguido de la Participación Ciudadana con un 5,03%.

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 III Trimestre 2025

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2025						
II TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	982	447	142	127	1698	18,57%
2. RESPONSABILIDAD	918	397	143	13	1471	16,09%
3. AFILIACIÓN	781	315	107	10	1213	13,27%
4. HONESTIDAD	768	295	154	80	1297	14,19%
5. BUEN USO	625	255	96	21	997	10,90%
6. CUMPLIMIENTO	399	205	99	9	712	7,79%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	310	84	51	2	447	4,89%

8. APORTES AL SISTEMA	493	161	104	7	765	8,37%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	343	93	101	6	543	5,94%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5619	2252	997	275	9143	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 III Trimestre de 2025

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el tercer trimestre de 2025 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 18,57%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 16,09%.

Los deberes con menos recordación es la Participación Ciudadana con un 5,94%, seguida de aportes al sistema con el 8,37%. 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: octubre 2025