

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

INTRODUCCIÓN	3
COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV TRIMESTRE DE 2025	5
Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2025 Por Servicio	7
Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2025 Por Unidad	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2025	9
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2025	12
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2025	13
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2025	13
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2025	15
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2025	16
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN IV TRIMESTRE DE 2025	17

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE DE 2025.....	18
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE DE 2025.....	19
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2025	20
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2025	22
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2025	22
CRITERIOS DE CALIDAD.....	23
RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	24
ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	26
RECOMENDACIONES	28
Servicio Hospitalario	28
Servicio Complementario.....	28
Servicio Ambulatorio.....	29
Servicio Urgencias.....	29
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.

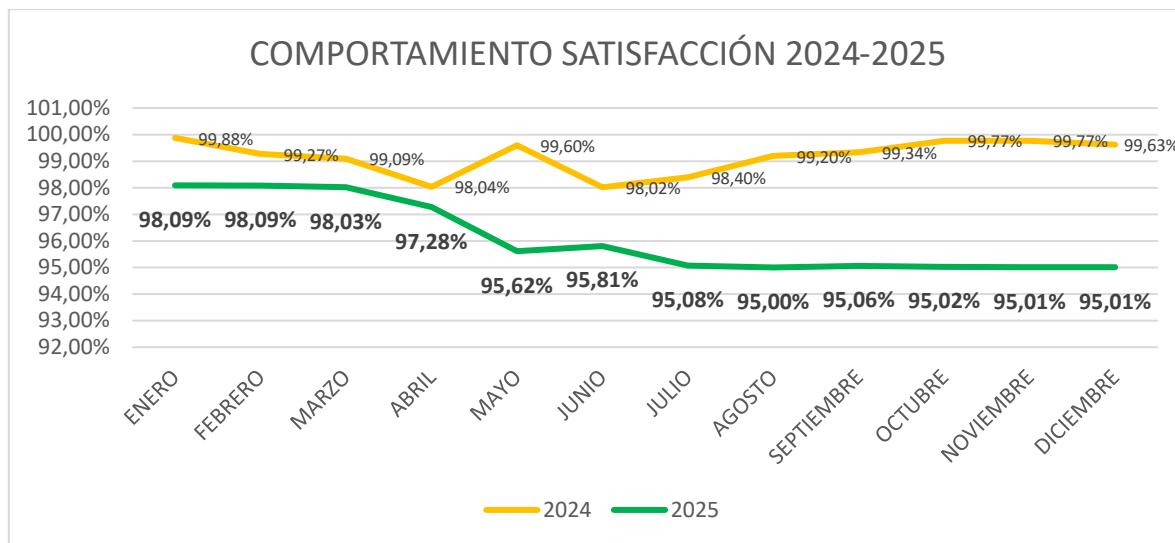
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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 cuarto trimestre de 2025.

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV 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%. Entre marzo y abril se presenta un descenso de 98,03% a 97,28%. La disminución más significativa del periodo ocurre entre abril y mayo, al pasar de 97,28% a 95,62%, equivalente a -1,66 puntos porcentuales. Posteriormente, entre junio y septiembre el indicador baja de 95,81% a 95,06%; entre septiembre y octubre se mantiene en 95,06%, y en octubre cae ligeramente a 95,02%. Finalmente, en noviembre y diciembre se estabiliza en 95,01%, configurando el nivel más bajo registrado en el histórico de las mediciones de satisfacción.

Al comparar los dos períodos 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.

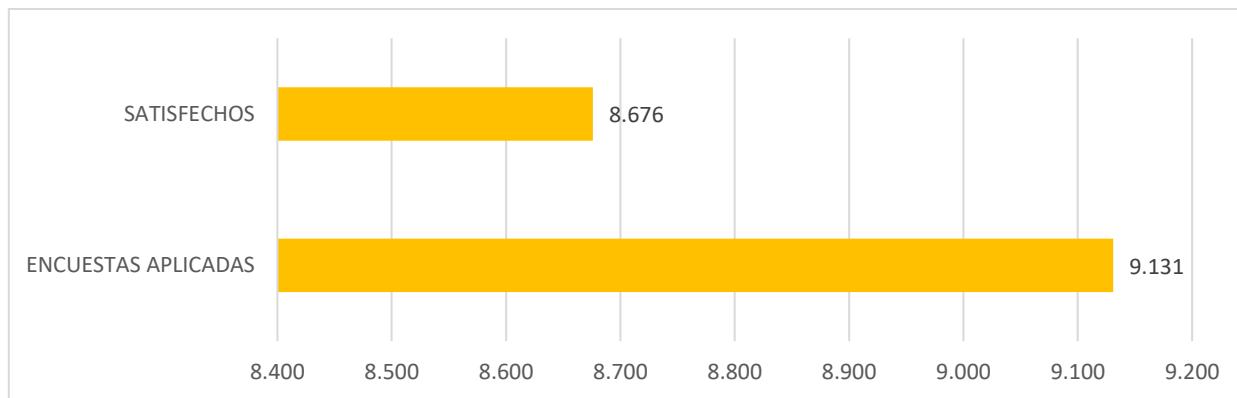
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV TRIMESTRE DE 2025

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

GLOBAL SUB RED	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			IV TRIMESTRE 2025		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	3.095	2.941	95,02%	2.907	2.762	95,01%	3.129	2.973	95,01%	9.131	8.676	95,02%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2025.

Durante el cuarto trimestre de 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.131 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 95,02%, con un total de 8.676 usuarios encuestados satisfechos y el 4,8% de usuarios encuestados insatisfechos (n=455).

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

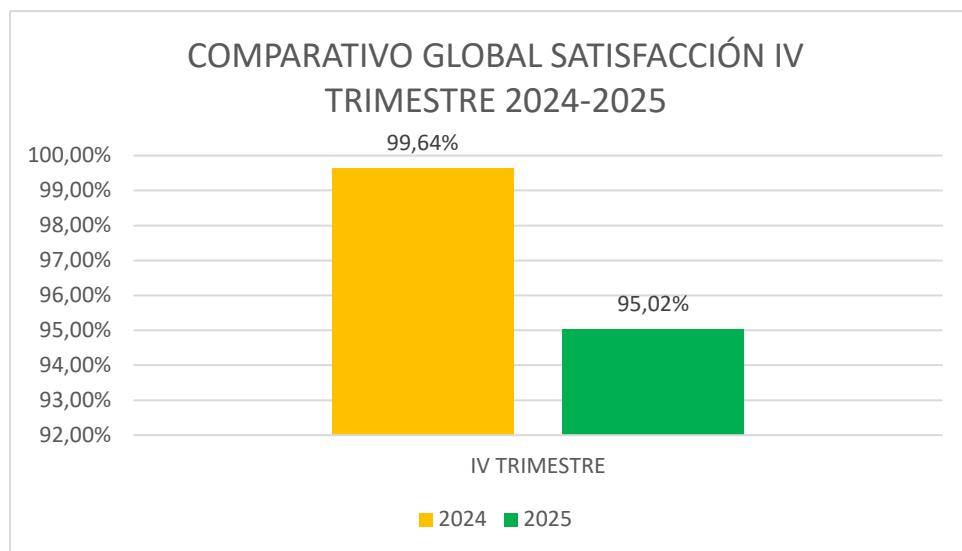
Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.

- ✓ 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 IV trimestre 2024-2025.



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

En la gráfica 3 se observa que durante el cuarto trimestre de 2025 se obtuvo el 95,02% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2024, se observa una disminución del 4,62% 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.

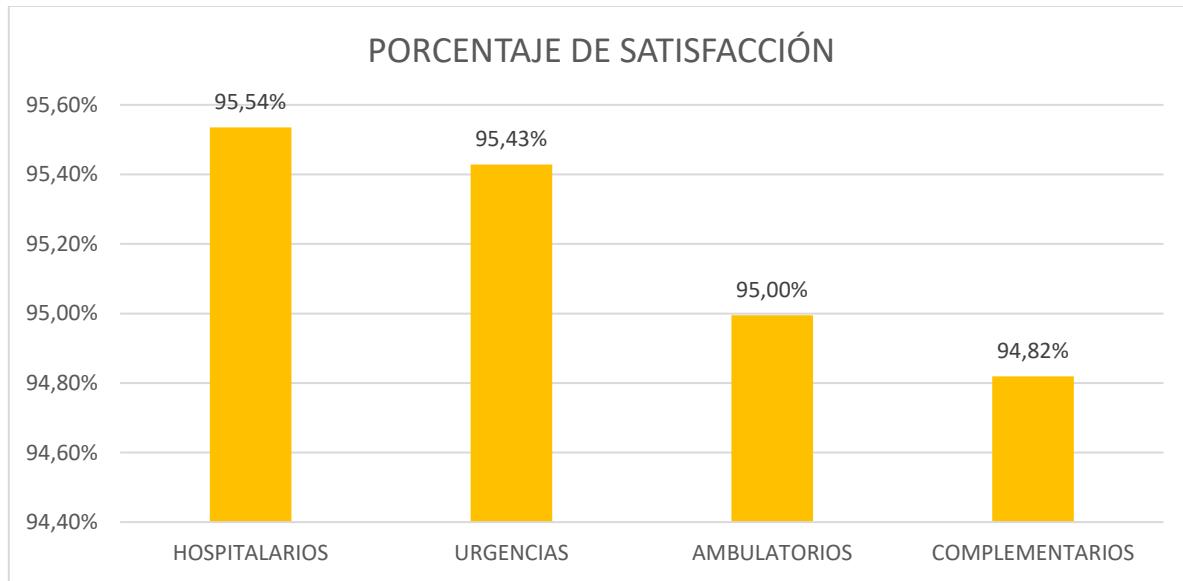
Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2025 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
HOSPITALARIOS	112	107	95,54%
URGENCIAS	1050	1002	95,43%
AMBULATORIOS	6174	5865	95,00%
COMPLEMENTARIOS	1795	1702	94,82%
GLOBAL SUB RED	9.131	8.676	95,02%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025

Para el cuarto 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 95,54%, 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 95,43% 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 ambulatorios o Consulta externa muestra una calificación del 95,00%, 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.

El servicio con menor satisfacción reportada en la gráfica anterior es de servicios Complementarios con el 94,82%, 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 diagnosticas. 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 0,72 puntos porcentuales entre Hospitalización (95,54%) y Complementarios (94,82%), 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 IV Trimestre De 2025 Por Unidad

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

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL IV TRIMESTRE 2025
EL TUNAL	EL TUNAL	1979	1810	169	91,46%
MEISSEN	MEISSEN	1160	1100	60	94,83%
TUNJUELITO	EL CARMEN	681	632	49	92,80%
	SAN BENITO	258	253	5	98,06%
	TUNJUELITO	36	36	0	100,00%
USME	BETANIA	230	230	0	100,00%
	DANUBIO	443	424	19	95,71%
	DESTINO	41	41	0	100,00%
	LA FLORA	24	24	0	100,00%
	MARICHUELA	876	850	26	97,03%
	LA REFORMA	100	96	4	96,00%
	SANTA LIBRADA	229	226	3	98,69%

	USME	136	128	8	94,12%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	1118	1028	90	91,95%
	JERUSALEN	17	17	0	100,00%
	LA ESTRELLA	7	7	0	100,00%
	MANUELA BELTRAN	494	488	6	98,79%
	MOCHUELO	81	81	0	100,00%
	PASQUILLA	21	21	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	1034	1019	15	98,55%
	TOTAL	9.131	8.676	455	95,02%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2025

Para el cuarto trimestre de 2025 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=169) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Candelaria con 90 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Meissen con 60 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 el Tunal con el 91,46% 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 IV TRIMESTRE DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICA-DAS	SATISFE-CHOS	INSATISFE-CHOS	PORCENTAJE DE SATISFAC-CIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	1051	967	84	92,01%
	EL CARMEN	342	317	25	92,69%
	SAN BENITO	258	253	5	98,06%
USME	BETANIA	119	119	0	100,00%
	DANUBIO	421	402	19	95,49%

	DESTINO	36	36	0	100,00%
	LA FLORA	20	20	0	100,00%
	MARICHUELA	676	655	21	96,89%
	LA REFORMA	100	96	4	96,00%
	USME	130	122	8	93,85%
CIUDAD BOLÍ-VAR	MEISSEN	1009	956	53	94,75%
	CANDELARIA	815	741	74	90,92%
	MANUELA BELTRAN	456	450	6	98,68%
	MOCHUELO	57	57	0	100,00%
	PASQUILLA	21	21	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	542	533	9	98,34%
SUMAPAZ	NAZARETH	87	86	1	98,85%
	SAN JUAN DE SUMA-PAZ	34	34	0	100,00%
TOTAL		6.174	5.865	309	97,73%

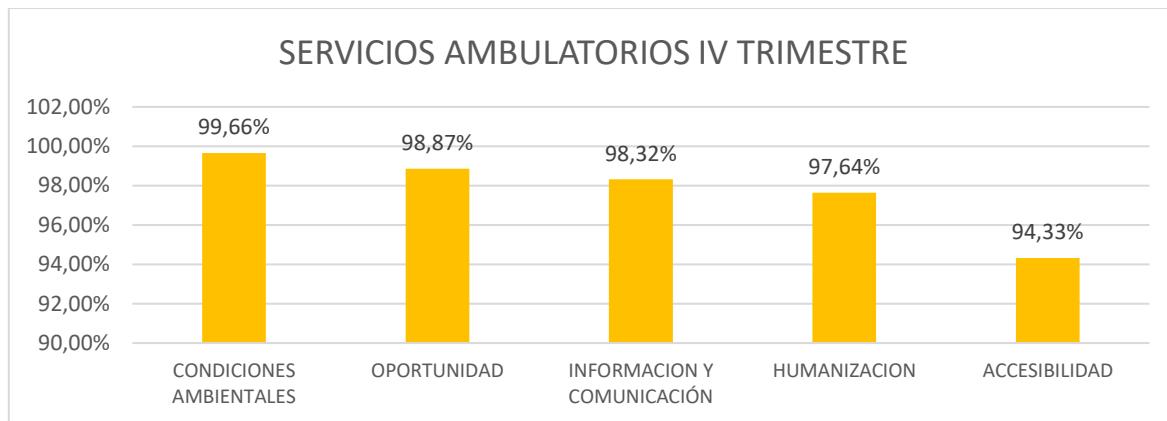
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Candelaria con el 90.92% y el Tunal con el 92,01%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 6.174 encuestas con un total de 5.865 usuarios satisfechos, que corresponde al 97.73% 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 IV Trimestre De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV 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 99,66%, 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 98,87%, 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 98,32%, 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 97,64% 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 94,33% 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 IV TRIMESTRE DE 2025

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **3%** del total de encuestados (n=6.174) sobre los usuarios satisfechos (n=5.865), 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 IV 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 IV TRIMESTRE DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	430	392	38	91,95%
MEISSEN	MEISSEN	101	97	4	94,95%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	23	23	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	229	226	3	99,34%
	USME	6	6	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALEN	17	17	0	92,11%
	VISTA HERMOSA	226	223	3	98,74%

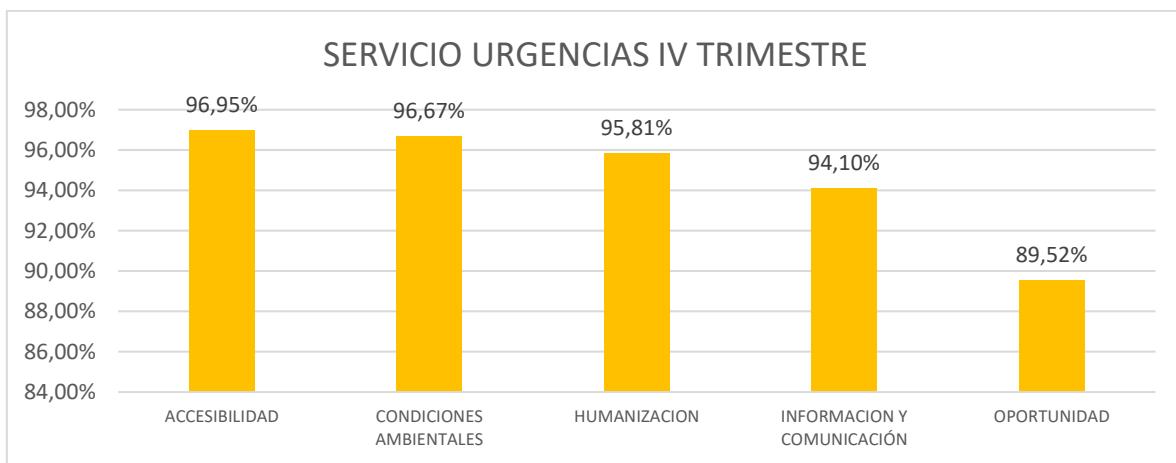
SUMAPAZ	NAZARETH	13	13	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	5	5	0	100,00%
	TOTAL	1050	1002	48	95,43%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1050 encuestas, con un total de 1002 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 95,43% y 48 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 4,57% de insatisfacción para este periodo.

La unidad con mayor cantidad de usuarios insatisfechos es el hospital El Tunal con 38 pacientes, representando un 91,95%, seguido por la unidad de Jerusalén con 92,11%.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV 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 96,95% 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 se encuentran al 96,67%, es un aspecto con buena 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 95,81%, 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 94,10% el cual 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 86,52% 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 IV TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior el criterio con mayores insatisfactores dentro los usuarios encuestados es oportunidad con el 89,52% 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 URGENCIAS IV 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 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 IV TRIMESTRE DE 2025

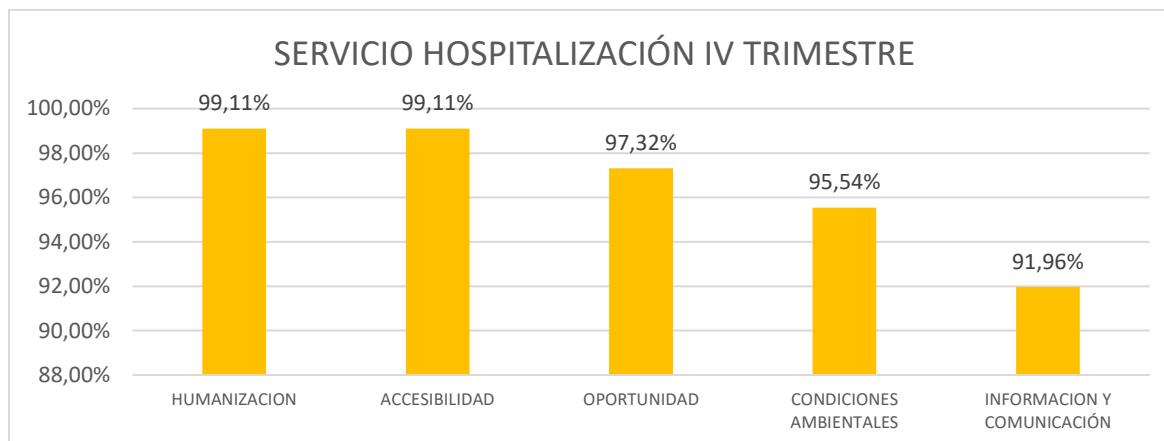
Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización IV Trimestre De 2025

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	20	18	2	90,00%
MEISSEN	MEISSEN	50	47	3	94,00%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	13	13	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	7	7	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	22	22	0	100,00%
TOTAL		112	107	5	96,80%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 112 encuestas en el IV trimestre con un 96,80% de Satisfacción Global y 5 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, de los cuales el hospital de El Tunal con 90% y Meissen con el 94% obtienen el puntaje más bajo dentro de la evaluación a este servicio.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025

Dentro de las evaluaciones realizadas en el servicio de hospitalización se verificaron los criterios de calidad, los cuales se analizan a continuación. El criterio de Humanización obtuvo la calificación más alta, con un 99,11%, lo que refleja una excelente percepción del trato humano por parte del personal de salud. Los usuarios se sienten valorados, escuchados y respetados, aspecto fundamental durante la estancia hospitalaria, que suele ser emocionalmente exigente.

Por su parte, el criterio de Accesibilidad alcanzó también un 99,11%, destacando únicamente dificultades menores relacionadas con el ingreso, traslado o contacto con servicios complementarios, como imagenología. En contraste, el criterio de Oportunidad obtuvo un 97,32%, presentando una diferencia significativa frente a los demás, con más de seis puntos por debajo del siguiente. Este resultado se asocia a demoras en la atención, asignación de camas, administración de medicamentos y entrega de resultados durante la hospitalización. Debido a su impacto directo en la percepción general del servicio, este criterio requiere una intervención prioritaria.

En cuanto a las Condiciones Ambientales, el puntaje fue de 95,54%, lo que refleja una excelente percepción del entorno físico, incluyendo limpieza, orden, confort, ventilación, iluminación y disposición del mobiliario. Este indicador evidencia un ambiente hospitalario seguro, agradable y bien mantenido en todas las unidades.

Finalmente, el criterio de Información y Comunicación obtuvo un 91,96%, 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 se percibe como adecuado, contribuyendo a una experiencia más tranquila y confiable para los usuarios y sus familias.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV 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 IV 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 IV TRIMESTRE DE 2025

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

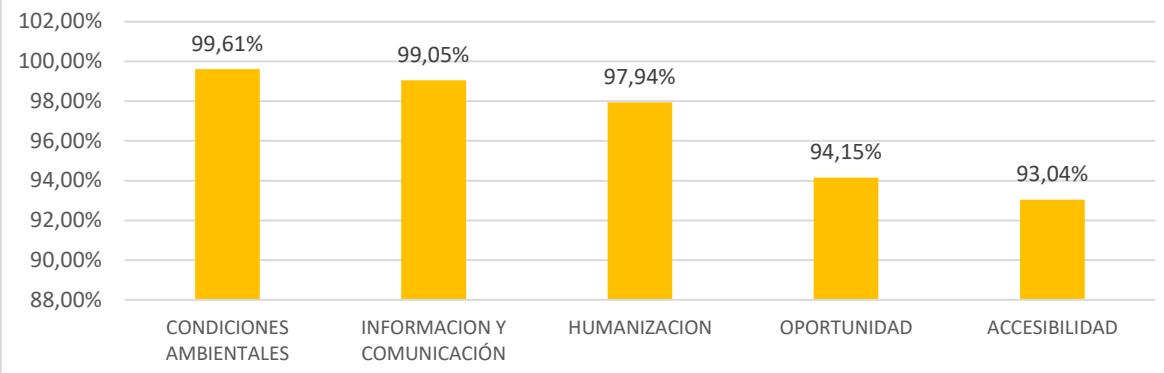
LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	478	433	45	90,59%
TUNJUELITO	EL CARMEN	339	315	24	92,92%
USME	BETANIA	111	111	0	100,00%
	DANUBIO	22	22	0	100,00%
	DESTINO	5	5	0	100,00%
	LA FLORA	4	4	0	100,00%
	MARICHUELA	200	195	5	97,50%
CIUDAD BO-LÍVAR	CANDELARIA	303	287	16	94,72%
	MANUELA BELTRAN	38	38	0	100,00%
	MOCHUELO	24	24	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	244	241	3	98,77%
SUMAPAZ	NAZARETH	16	16	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMA-PAZ	11	11	0	100,00%
TOTAL		1.795	1.702	93	94,82%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025.

En el Servicio Complementario se aplicaron 1.795 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 94,82% y 93 usuarios insatisfechos, representa un 5,18% 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 IV Trimestre De 2025.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV 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 99,61%, 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 99,05%, 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.

En cuanto a la humanización del servicio en las unidades es evaluado con el 97,94%, 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.

La Oportunidad calificada con el 94,15% 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.

Y en último lugar se encuentra el criterio de Accesibilidad 93,04%, 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 IV TRIMESTRE DE 2025

De acuerdo al resultado anterior se resalta el criterio que ha tenido dificultades como accesibilidad con el 93,04%

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 IV 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.

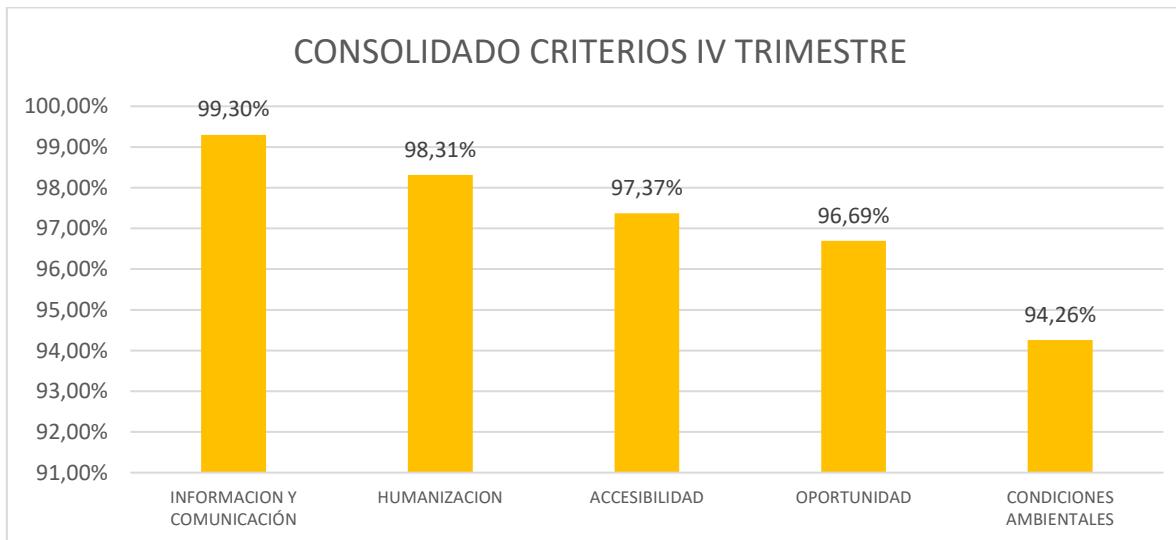
CRITERIOS DE CALIDAD

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

CRITERIOS DE CALIDAD	IV TRIMESTRE 2025				% POR CRITERIO
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	
ACCESIBILIDAD	94,33%	95,81%	95,54%	93,04%	94,26%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,66%	96,67%	99,11%	99,61%	99,30%
HUMANIZACION	97,64%	89,52%	91,96%	97,94%	96,69%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	98,32%	96,95%	99,11%	99,05%	98,31%
OPORTUNIDAD	98,87%	94,10%	97,32%	94,15%	97,37%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	65,03%	58,48%	69,64%	54,26%	62,22%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2025

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

La información y Comunicación alcanza el 99,30%, indicando que los usuarios se sienten informados y comprendidos, no obstante, es importante continuar 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 98,31%, ubicándose en el segundo lugar, lo cual evidencia una mejora en el trato empático, digno y cercano, especialmente en servicios de alta demanda o presión emocional.

El criterio Accesibilidad con el 97,37%, en donde se resaltan las 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.

La Oportunidad es el cuarto criterio con mayor calificación dentro de las encuestas de satisfacción con el 96,69%, 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.

Las Condiciones Ambientales tiene una evaluación global del 94,26%, es el criterio con menor satisfacción general, lo que genera oportunidades de mejora frente a temas de 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.

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 IV 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	110	918	23	0	0	0	1051

	COMPLEMENTARIOS	56	412	6	2	2	0	478
	URGENCIAS	8	385	33	4	0	0	430
	HOSPITALIZACIÓN	1	18	1	0	0	0	20
MEISSEN	AMBULATORIAS	119	887	2	0	1	0	1009
	COMPLEMENTARIOS	0	1	0	0	0	0	1
	URGENCIAS	41	57	2	1	1	0	102
	HOSPITALIZACIÓN	2	48	3	0	0	0	53
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	104	492	4	0	0	0	600
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	12	324	3	0	0	0	339
	URGENCIAS	0	22	0	1	0	0	23
	HOSPITALIZACIÓN	0	12	0	0	0	0	12
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	231	1649	10	0	1	0	1891
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	40	568	0	0	0	0	608
	URGENCIAS	57	184	1	0	0	0	242
	HOSPITALIZACIÓN	3	24	0	0	0	0	27
USME	AMBULATORIAS	176	1314	9	2	1	0	1502
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	92	250	0	0	0	0	342
	URGENCIAS	5	204	0	0	0	26	235
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	1	120	0	0	0	0	121
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	0	27	0	0	0	0	27
	URGENCIAS	0	18	0	0	0	0	18
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, SUBRED SUR		1.058	7.934	97	10	6	26	9.131
% PARTICIPACIÓN		11,59%	86,89%	1,06%	0,11%	0,07%	0,28%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción IV 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 Ambulatorios, Complementarios, Urgencias y Hospitalización de los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, se evidencia que el 86,89% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, siendo la percepción más frecuente entre los encuestados. En segundo lugar, el 11,59% calificó los servicios como muy buenos, destacando una experiencia altamente satisfactoria. Por otra parte, el 1,06% de los usuarios (n=97) manifestó que el servicio es regular, mientras que el 0,28% indicó que no sabe o no responde. Finalmente, el 0,11% calificó el servicio como malo que representa 10 usuarios y el 0,07% como muy malo representado por 6 usuarios.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS IV Trimestre 2025

ENTIDAD SE- GÚN ESTRUC- TURA ANTE- RIOR	ÁREA DE ATEN- CIÓN	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"					
		DEFINITIVA- MENTE SI	PROBABLE- MENTE SI	PROBABLE- MENTE NO	DEFINITIVA- MENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	TOTAL
EL TUNAL	AMBULATORIAS	483	530	30	1	7	1051
	COMPLEMENTA- RIOS	221	233	6	0	18	478
	URGENCIAS	75	316	22	3	14	430
	HOSPITALIZA- CIÓN	2	17	0	1	0	20
MEISSEN	AMBULATORIAS	489	504	0	0	16	1009
	COMPLEMENTA- RIOS	1	0	0	0	0	1
	URGENCIAS	63	36	1	2	0	102
	HOSPITALIZA- CIÓN	17	32	0	4	0	53
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	412	183	3	2	0	600
(El Carmen, San Benito, Tunjue- lito)	COMPLEMENTA- RIOS	203	131	3	1	1	339
	URGENCIAS	4	19	0	0	0	23
	HOSPITALIZA- CIÓN	1	11	0	0	0	12
CIUDAD BOLI- VAR	AMBULATORIAS	1136	740	2	0	13	1891
(Candelaria, Je- rusalén, La Estre- lla, Manuela Bel- trán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTA- RIOS	429	174	0	1	4	608
	URGENCIAS	16	224	1	0	1	242
	HOSPITALIZA- CIÓN	4	23	0	0	0	27
USME	AMBULATORIAS	1080	412	1	5	4	1502
(Betania, Danu- bio, Destino, La Flora, La Re- forma, Mari- chuela, Sta. Li- brada, Usme)	COMPLEMENTA- RIOS	332	9	0	1	0	342
	URGENCIAS	228	3	0	0	4	235
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	69	50	0	0	2	121
(San Juan de Su- mapaz, Nazareth)	COMPLEMENTA- RIOS	25	2	0	0	0	27
	URGENCIAS	14	3	0	0	1	18
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		5.304	3.652	69	21	85	9.131
% PARTICIPACIÓN		58,09%	40,00%	0,76%	0,23%	0,93%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 58,09% (n=5.304) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 40,00% (n=3.652) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,76% (n=69) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,23% (n=21) contesta que definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 0,93% (n=85) 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 IV Trimestre 2025

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2025						
IV TRIMESTRE 2025						
DERECHOS	AMBULATO-RIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITALIZA-CIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1554	453	259	16	2282	26,13%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	871	256	135	9	1271	14,55%
3. ELECCIÓN	560	171	88	38	857	9,81%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	589	155	102	3	849	9,72%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	515	115	118	3	751	8,60%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	485	117	93	1	696	7,97%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	510	194	83	0	787	9,01%
8. MANIFESTACIÓN	357	130	55	0	542	6,21%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	293	91	67	0	451	5,16%
NINGUNO	148	33	24	42	247	2,83%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5882	1715	1024	112	8733	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5734	1682	1000	70	8486	97,17%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	148	33	24	42	247	2,83%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	97,48%	98,08%	97,66%	62,50%	97,17%	97,17%

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2025.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 26,13%, seguido para la Atención Integral con un 14,55%; los derechos con menor recordación son Participación Ciudadana con un 5,16%, seguido por el derecho de Manifestación con un 6,21%.

Para este periodo, el porcentaje de adherencia en derechos presentó resultados favorables en la mayoría de los servicios: Ambulatorio alcanzó un 97,48%, los Servicios Complementarios un 98,08% y Urgencias un 97,66%. No obstante, el servicio de Hospitalización obtuvo un 62,50%, evidenciando una brecha significativa en comparación con los demás servicios.

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

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2025						
IV TRIMESTRE 2025						
DEBERES	AMBULATO-RIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITALIZA-CIÓN	TOTAL	PORCENTAJE

1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	1221	390	268	11	1890	21,64%
2. RESPONSABILIDAD	957	266	127	12	1362	15,60%
3. AFILIACIÓN	604	180	88	35	907	10,39%
4. HONESTIDAD	616	185	114	7	922	10,56%
5. BUEN USO	532	110	115	6	763	8,74%
6. CUMPLIMIENTO	681	205	84	0	970	11,11%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	445	135	83	0	663	7,59%
8. APORTES AL SISTEMA	365	121	57	0	543	6,22%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	310	88	67	0	465	5,32%
NINGUNO	151	35	21	41	248	2,84%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5882	1715	1024	112	8733	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5731	1680	1003	71	8485	97,16%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	151	35	21	41	248	2,84%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	97,43%	97,96%	97,95%	63,39%	97,16%	97,16%

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2025

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el cuarto trimestre de 2025 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 21,64%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 15,60%.

Los deberes con menos recordación es la Participación Ciudadana con un 5,32%, seguida de aportes al sistema con el 6,22%. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 97,16%, 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: enero 2026



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

Carrera 24C No. 54 - 47 Sur
Comunutor 730 0000
www.subredsur.gov.co
Código Postal: 110621



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

Centros de Salud: Nazareth,
San Juan, Destino, Mochuelo
y Pasquilla - Hospital Vista Hermosa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.