

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

INFORME SATISFACCIÓN DE 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR DE 2025	5
Satisfacción Global Subred Sur 2025 Por Servicio	7
Satisfacción Global Subred Sur De 2025 Por Unidad.....	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025	9
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025.....	11
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025	12
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS DE 2025.....	12
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2025.....	14
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2025.....	15

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE 2025	15
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE 2025.....	17
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE 2025.....	18
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2025..	18
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2025	20
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 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.....	28
Servicio Urgencias.....	28
Servicio al Ciudadano	28

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.

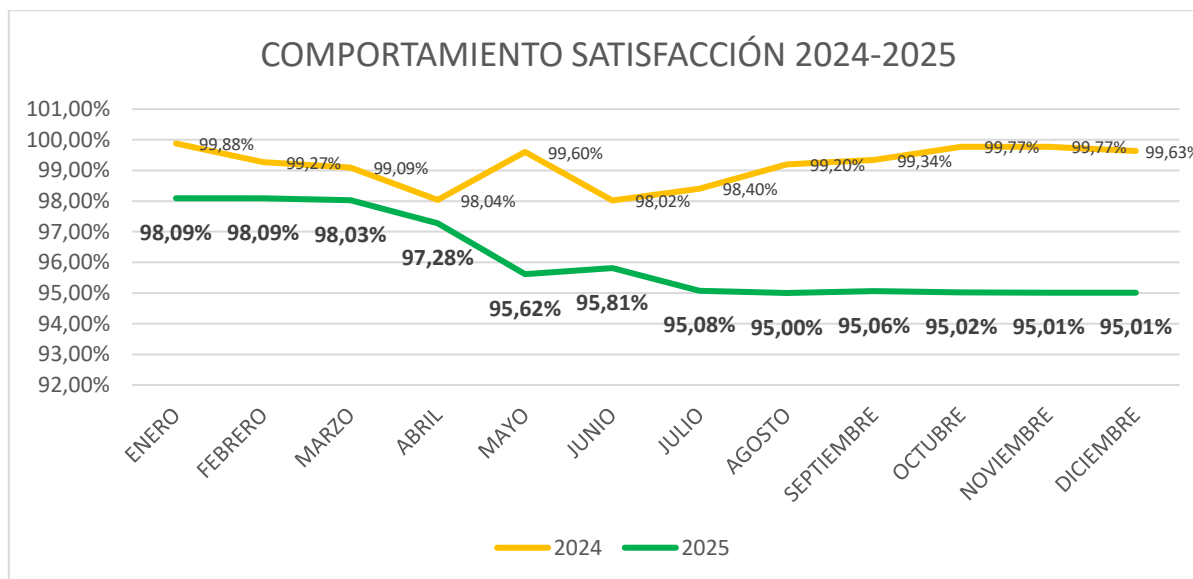
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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 periodo de 2025.

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024-2025.

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 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.

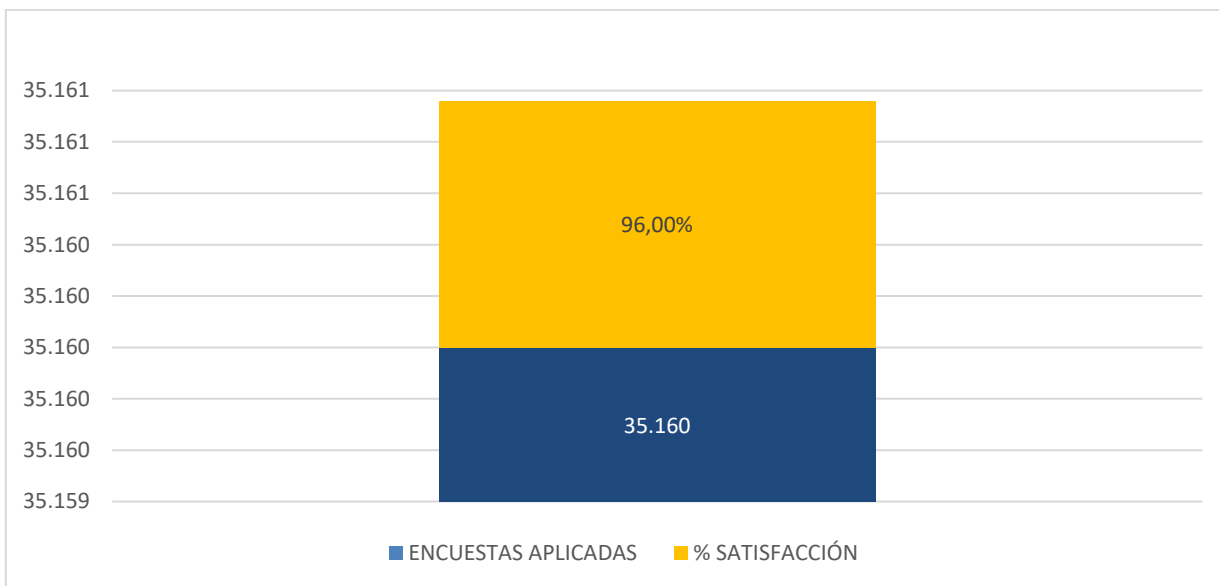
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR DE 2025

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

VIGENCIA 2025			
GLOBAL SUB RED	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	35.160	33.754	96,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

Durante el 2025, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 35.160 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 96,00%, con un total de 33.754 usuarios encuestados satisfechos y el 4,00% de usuarios encuestados insatisfechos (n=1.406).

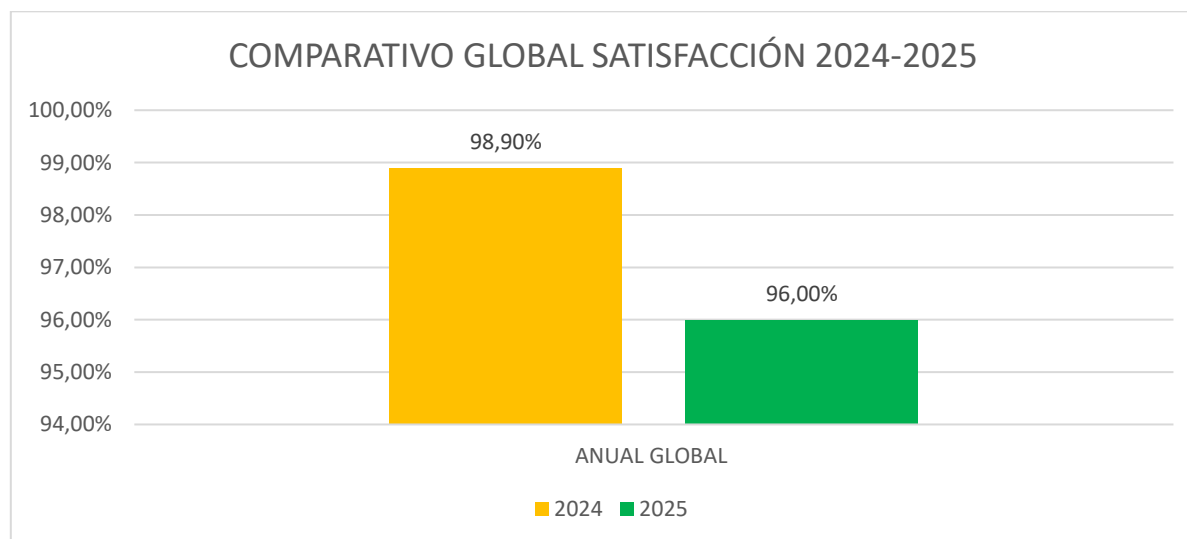
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

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 2024-2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024 - 2025.

En la gráfica 3 se observa que durante el 2025 se obtuvo el 96,00% de satisfacción global, que en comparación al mismo periodo del 2024 el cual contó con el 98,90%, se observa una disminución en la satisfacción del 2.90%, estos insatisfactores que afectaron las expectativas de los usuarios se detallan más adelante dentro del presente informe.

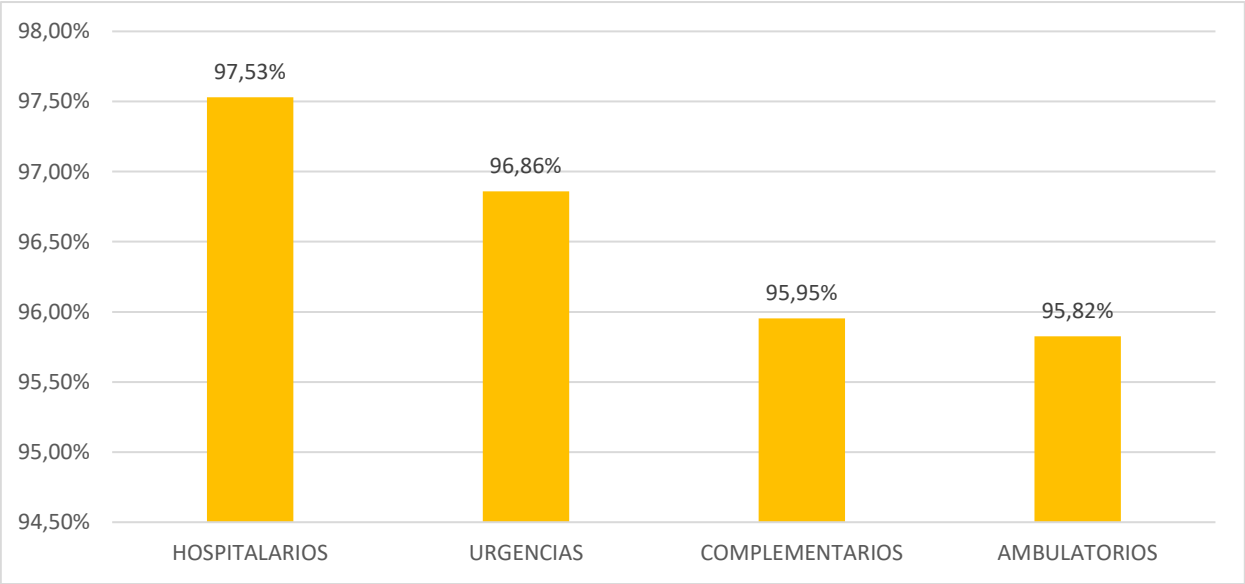
Satisfacción Global Subred Sur 2025 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio De 2025

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AMBULATORIOS	22.753	21.803	95,82%
COMPLEMENTARIOS	7.858	7.540	95,95%
HOSPITALARIOS	729	711	97,53%
URGENCIAS	3.820	3.700	96,86%
GLOBAL SUB RED	35.160	33.754	96,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios De 2025



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

Para el 2025, la gráfica 4 muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud es alto, superando en todos los casos el 95%. Se percibe una alta calidad percibida por los usuarios en los diferentes servicios ofrecidos.

El Servicios Hospitalarios obtuvo el 97,53%, y es el servicio con mayor nivel de satisfacción. Este resultado evidencia un desempeño sólido en aspectos críticos como atención integral, oportunidad, trato al usuario y capacidad resolutive. Representa una fortaleza institucional clara que puede servir como referencia de buenas prácticas.

El servicio de Urgencias tuvo un 96,86% y presenta un nivel de satisfacción alto y cercano al de los servicios hospitalarios. Considerando la complejidad y presión inherente a este tipo de atención, el resultado es muy positivo y evidencia una adecuada gestión de la demanda y respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.

Los Servicios Complementarios presentaron para este periodo el 95,95%, aunque mantiene una valoración favorable, se observa una ligera disminución frente a hospitalarios y urgencias. Esto podría estar asociado a factores como tiempos de espera, disponibilidad o articulación con otros servicios, lo que abre oportunidades puntuales de mejora.

Y por último el Servicio de Ambulatorios con el 95,82%, es el indicador más bajo del conjunto, aunque sigue siendo alto. Aunque la diferencia es de 1,71% frente al primer servicio, es conveniente revisar procesos relacionados con atención primaria, agendamiento, continuidad del servicio y experiencia del usuario.

Satisfacción Global Subred Sur De 2025 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad De 2025

LOCALIDAD	SEDE	TOTAL, ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL 2025
EL TUNAL	EL TUNAL	8.110	7.544	566	93,02%
MEISSEN	MEISSEN	4385	4124	261	94,05%
TUNJUELITO	EL CARMEN	2477	2357	120	95,16%
	SAN BENITO	703	679	24	96,59%
	TUNJUELITO	227	225	2	99,12%
USME	BETANIA	939	936	3	99,68%
	DANUBIO	1779	1755	24	98,65%
	DESTINO	186	186	0	100,00%
	LA FLORA	115	115	0	100,00%
	MARICHUELA	3019	2914	105	96,52%
	LA REFORMA	483	468	15	96,89%

	SANTA LIBRADA	913	907	6	99,34%
	USME	584	568	16	97,26%
CIUDAD BOLIVAR	CANDELARIA	3.789	3.582	207	94,54%
	JERUSALEN	38	35	3	92,11%
	LA ESTRELLA	137	135	2	98,54%
	MANUELA BELTRAN	1932	1918	14	99,28%
	MOCHUELO	339	338	1	99,71%
	PASQUILLA	175	174	1	99,43%
	VISTA HERMOSA	4.054	4.021	33	99,19%
SUMAPAZ	NAZARETH	485	482	3	99,38%
	SAN JUAN DE SUMA-PAZ	291	291	0	100,00%
TOTAL		35.160	33.754	1.406	96,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

Para el 2025 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=566) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 261 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Candelaria con 207 y Marichuela con 105 usuarios insatisfechos respectivamente, debido a las demoras en la atención.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025

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

LOCALIDAD	SEDE	2025			
		ENCUESTAS APLICA-DAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	4368	4051	317	92,74%
	EL CARMEN	1344	1282	62	95,39%
	SAN BENITO	702	678	24	96,58%
USME	BETANIA	479	476	3	99,37%
	DANUBIO	1206	1185	21	98,26%
	DESTINO	181	181	0	100,00%
	LA FLORA	103	103	0	100,00%
	MARICHUELA	2319	2233	86	96,29%
	LA REFORMA	483	468	15	96,89%
	USME	557	541	16	97,13%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	3653	3434	219	94,00%
	CANDELARIA	2656	2504	152	94,28%
	MANUELA BELTRAN	1755	1741	14	99,20%
	MOCHUELO	265	264	1	99,62%
	PASQUILLA	140	139	1	99,29%
	VISTA HERMOSA	2000	1984	16	99,20%
SUMAPAZ	NAZARETH	346	343	3	99,13%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	196	196	0	100,00%
TOTAL		22.753	21.803	950	95,82%

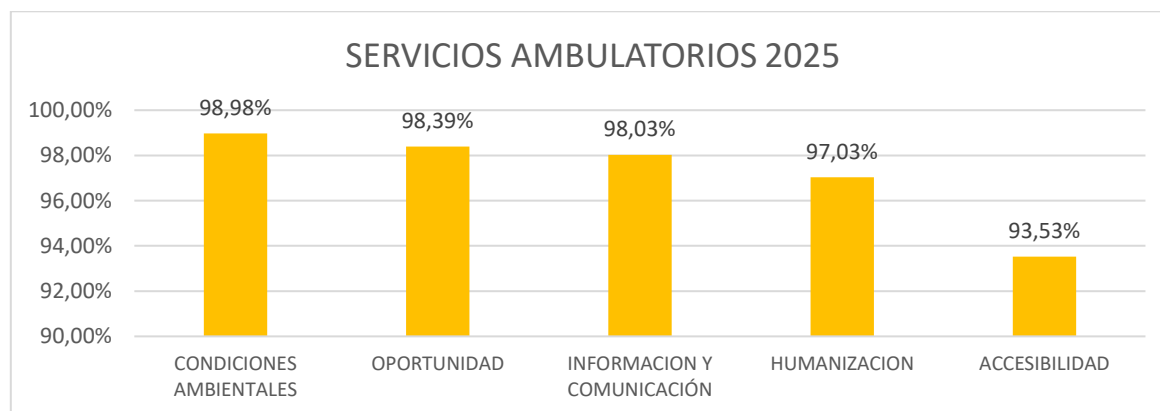
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 92,74%, el hospital de Meissen con el 94,00% y el centro de salud de Candelaria con 94.28%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 22.753 encuestas con un total de 21.803 usuarios satisfechos, que corresponde al 95,82% de Satisfacción para el periodo.

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

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

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

En 2025, los servicios ambulatorios presentan niveles de satisfacción mayoritariamente altos, con cuatro de los cinco criterios evaluados por encima del 97%. Esto evidencia una percepción positiva de los usuarios frente a la calidad del servicio, aunque se identifica una brecha relevante en el componente de accesibilidad, que contrasta con el resto de los resultados.

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

Humanización con el 97,03%, aunque sigue siendo un resultado positivo, presenta una ligera disminución frente a los criterios anteriores. Está relacionado con oportunidades de mejora en el trato, la empatía o la personalización de la atención, en las

unidades de El Tunal y Meissen.

Accesibilidad con el 93,53%, es el indicador más bajo y el único por debajo del 95%, marcando una brecha significativa respecto a los demás componentes. Este resultado se asocia a dificultades en el acceso a las asignaciones de cita, barreras de acceso en el momento de la consecución de consultas especializadas y en la facilidad para acceder a los servicios ambulatorios.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 0,26% global, que de acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra 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 1,91% de los usuarios a los cuales se entrevistó están inconformes con:



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

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

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

El 1.14% está en desacuerdo con:



- Los tiempos de espera en facturación
- La Fila larga para facturar
- Demoras por caída del sistema
 - Dificultades con la atención de los facturadores

principalmente en las unidades de El Tunal y Meissen.

Oportunidad:

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

fue?

Obtuvo el 0.44% indicando inconformidad con:



- Demora para la atención de la cita programada

Principalmente en el centro de Salud de Candelaria la Nueva, Mochuelo y el hospital de Meissen.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2025

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



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

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS DE 2025

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

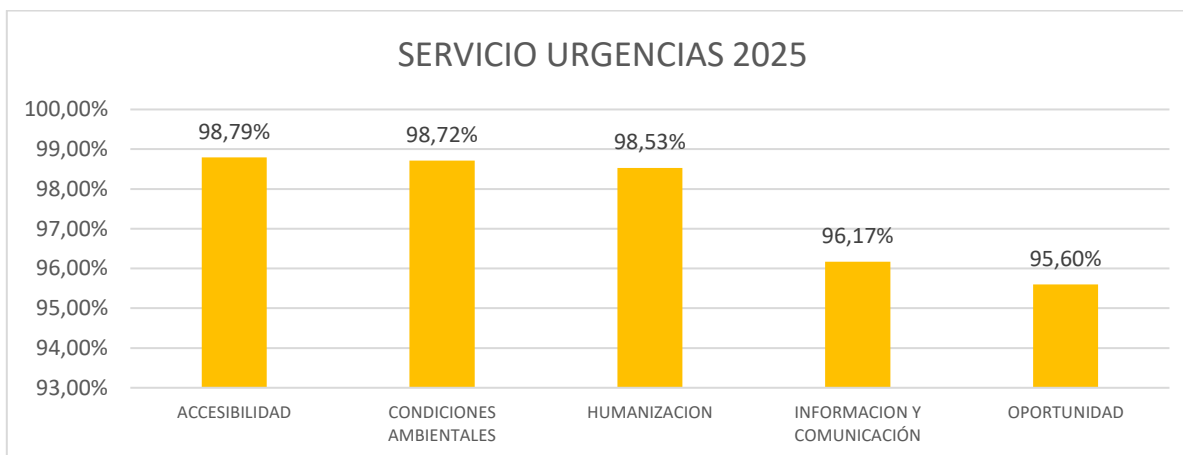
LOCALIDAD	SEDE	2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	1971	1890	81	95,89%
MEISSEN	MEISSEN	353	328	25	92,92%

TUNJUELITO	TUNJUELITO	77	77	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	913	907	6	99,34%
	USME	19	19	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALEN	38	35	3	92,11%
	VISTA HERMOSA	409	404	5	98,78%
SUMAPAZ	NAZARETH	34	34	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	6	6	0	100,00%
TOTAL		3.820	3.700	120	96,86%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 3.820 encuestas, con un total de 3.700 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 96.86% y 120 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 3,14% de insatisfacción para este periodo.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

En 2025, el servicio de urgencias presenta niveles de satisfacción altos, con todos los indicadores por encima del 95%, lo que resulta especialmente relevante dada la complejidad, presión operativa y alta demanda propias de este tipo de servicio como se dijo anteriormente. Los resultados evidencian una percepción favorable de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida.

Sin embargo, los criterios de información y comunicación, y Oportunidad representan áreas con mayor potencial de mejora con un 96,17% y 95,60% respectivamente, se deben tomar correcciones, especialmente orientadas a la

gestión de tiempos y al fortalecimiento de la comunicación con usuarios y familiares.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2025

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Urgencias:

Accesibilidad:

A la pregunta **No 2. ¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) le pareció?**

El 0,14% de los usuarios se encuentra inconforme con:

No fue clara la información con el tiempo promedio de atención en el momento de la evaluación Triage en centro de salud Jerusalén

Humanización:

A la pregunta **No. 11 ¿Las condiciones de comodidad durante la atención fue?**

El 0,21% de los usuarios está en desacuerdo con los momentos de verdad de la humanización:



- La Falta de sillas y/o sillas en condiciones inapropiadas principalmente en las unidades de El Tunal y Jerusalén

- Los espacios son reducidos y la ventilación no es la apropiada en las unidades de El Tunal y Jerusalén.

A la pregunta **No. 12. ¿Las condiciones de silencio durante la atención fue?**

El 0,28% de los encuestados se encontró en desacuerdo con:



- El ruido excesivo en la unidad de El Tunal no cumple las expectativas de los que acuden a este servicio.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS 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 DE 2025

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

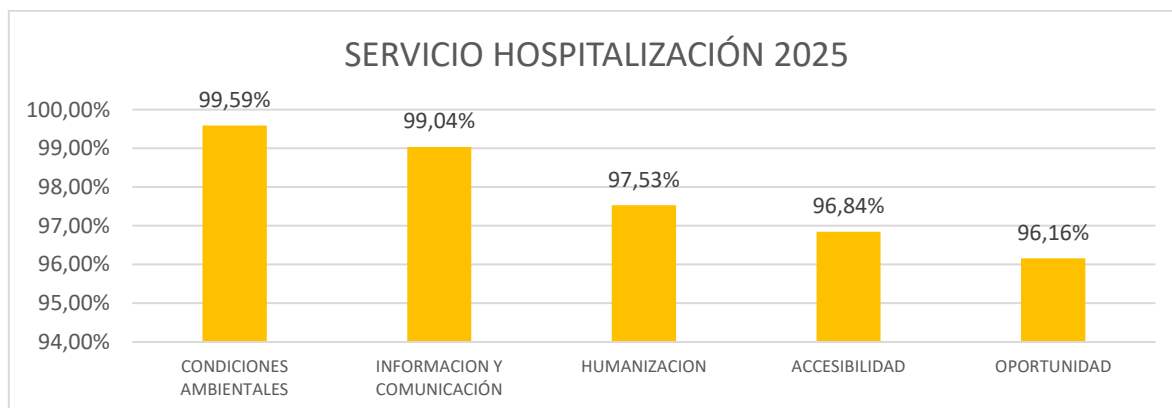
LOCALIDAD	SEDE	2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	86	81	5	94,19%
MEISSEN	MEISSEN	239	231	8	96,65%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	143	141	2	98,60%
USME	USME	8	8	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	137	135	2	98,54%
	VISTA HERMOSA	109	108	1	99,08%

SUMAPAZ	NAZARETH	7	7	0	100,00%
TOTAL		729	711	18	97,53%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2025.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 729 encuestas en el 2025 con un 97,53% de Satisfacción Global, y el 2,47% de insatisfacción, la Unidad con mayor cantidad de insatisfacción fue El Tunal con 94,19%, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de atención humanizada e información por diagnóstico médico, el cual se detalla a continuación.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

Para el 2025, el servicio de hospitalización registra niveles de satisfacción altos y consistentes, con todos los indicadores por encima del 96%. Este comportamiento confirma una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios, especialmente en aspectos relacionados con el entorno físico y la comunicación durante la estancia hospitalaria.

Las condiciones ambientales e información y comunicación se consolidan como las principales fortalezas de este servicio por encima del 99%, sin embargo, los criterios de Oportunidad y accesibilidad representan oportunidades de mejora, sin constituir brechas críticas con el 96,84% y 96,16% respectivamente.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE 2025

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en la unidad de Meissen en el servicio de hospitalización:

Accesibilidad:

A la pregunta No. 1. **¿Los trámites para acceder a este Servicio fueron?**

El 1,35% de los usuarios manifiestan inconformidad por:

La demora en el trámite por remisiones de pacientes y traslados de otras unidades al hospital Meissen.

Información y Comunicación:

A la pregunta No. 9. **¿Considera que la información que le brinda la Subred Sur a través de sus canales de comunicación es suficiente, clara, oportuna, completa y precisa?**

El 2,70% de los encuestados se encuentra inconforme con:



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

Humanización:

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



- Al igual que el criterio anterior el 2,70% de los familiares y pacientes encuestado se encuentran inconformes con:
- Los espacios son muy reducidos y la ventilación no es la apropiada.
- La privacidad en ocasiones se encuentra afectada debido a la cantidad de profesionales de la salud que visitan las camas.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS 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:



- El tiempo de espera desde el momento que el paciente debía ser hospitalizado al momento de designación de la cama fue adecuado
- La atención del servicio de enfermería a los pacientes hospitalizados fue oportuna
- La percepción de orden y aseo de las instalaciones del hospital Meissen y La Estrella fue muy buena.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2025

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

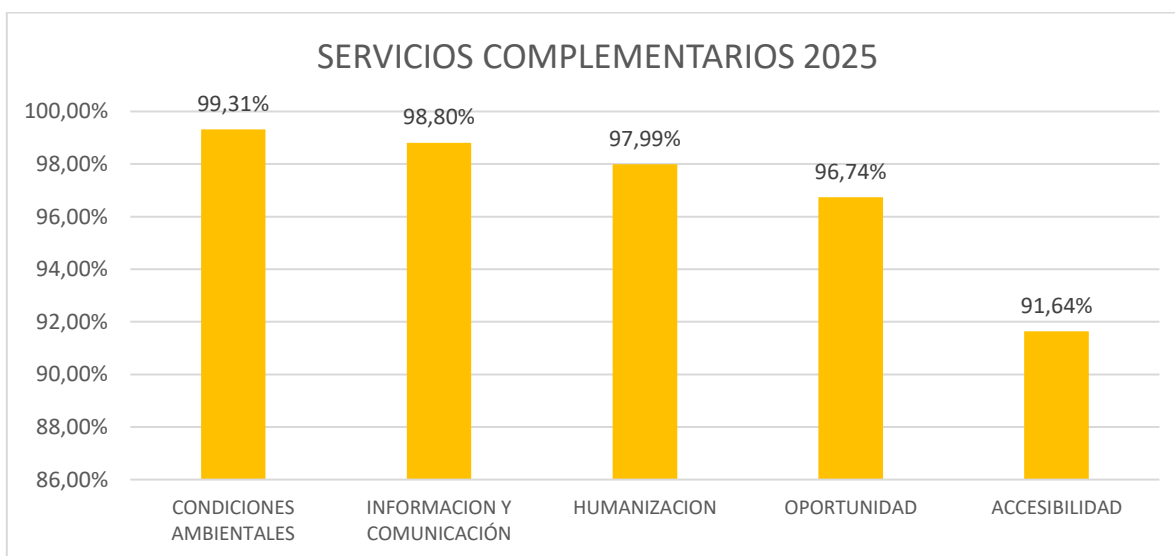
LOCALIDAD	SEDE	2025			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	1685	1522	163	90,33%
MEISSEN	MEISSEN	140	131	9	93,57%
TUNJUELITO	EL CARMEN	1133	1075	58	94,88%
	SAN BENITO	1	1	0	100,00%
	TUNJUELITO	7	7	0	100,00%
USME	BETANIA	460	460	0	100,00%
	DANUBIO	573	570	3	99,48%
	DESTINO	5	5	0	100,00%
	LA FLORA	12	12	0	100,00%
	MARICHUELA	700	681	19	97,29%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	1133	1078	55	95,15%
	MANUELA BELTRAN	177	177	0	100,00%
	MOCHUELO	74	74	0	100,00%
	PASQUILLA	35	35	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	1536	1525	11	99,28%

SUMAPAZ	NAZARETH	98	98	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	89	89	0	100,00%
TOTAL		7.858	7.540	318	95,95%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2025.

En el Servicio Complementario se aplicaron 7.858 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 95,95%, y 7.540 usuarios satisfechos. Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas principalmente con la oportunidad de imágenes diagnósticas, atención deshumanizada en las ventanillas de farmacia, demora en la atención, falta de oportunidad y entrega incompleta de medicamentos, así como demoras en el proceso de facturación de los servicios principalmente en las unidades de El Tunal, Marichuela y Candelaria. 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 De 2025.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2025

Los servicios complementarios presentan niveles de satisfacción mayoritariamente altos, con cuatro de las cinco dimensiones evaluadas por encima del 96%. No obstante, se identifica una brecha significativa en el componente de accesibilidad, que se ubica claramente por debajo del resto de los indicadores y constituye el principal reto del servicio.

Los procesos de Oportunidad y Accesibilidad en este servicio se identifican como el principal foco de mejora, requiriendo acciones correctivas prioritarias, sobre todo en este último el cual presenta el 91,64% identificando una evaluación crítica dentro de los criterios mencionados.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2025

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Complementarios.

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 7.42% de los usuarios evaluados se encuentran inconformes con:



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

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 7,77% de los usuarios que evaluaron esta pregunta se encuentran en desacuerdo con:



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

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

Oportunidad:

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



- El 3,36% de los usuarios que respondieron esta pregunta se sienten inconformes con:
- Demoras en la atención de la hora programada por parte del servicio de facturación y demoras en la atención por parte del profesional de la salud.
- No hubo atención en el momento de la consulta por dificultades en los documentos.

A la pregunta **No. 5. ¿La entrega de sus medicamentos fue?**

El 1,24% de los encuestados no estuvo de acuerdo por:



- La no oportunidad y la completitud de los medicamentos principalmente en los fármacos, Ipratropio Bromuro 00.2m Inhalador, Rosuvastatina, Losartan, Metformina y Acetaminofén

Estas inconformidades se generan principalmente en la unidad de El Tunal.

Humanización:

A la pregunta **No. 11. ¿En el momento de la atención por parte del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc.), el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 0,17% de los encuestados esta inconforme con:



- La comunicación no asertiva por parte de los colaboradores administrativos principalmente el personal de facturación
- El uso inadecuado del celular en momentos de la atención por parte del personal administrativo
- El personal de vigilancia no permite el ingreso de acompañante a los pacientes.

A la pregunta **No. 13. ¿El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal?**

El 0,12% de los usuarios que respondieron esta pregunta se encuentra inconformes con:



- En momentos se evidenció un mal manejo en la atención preferencial de acuerdo a las particularidades de cada usuario, por parte del personal administrativo y asistencial en los servicios complementarios.

Principalmente estas inconformidades de Humanización se presentan en la unidad de Manuela Beltrán

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2025

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



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

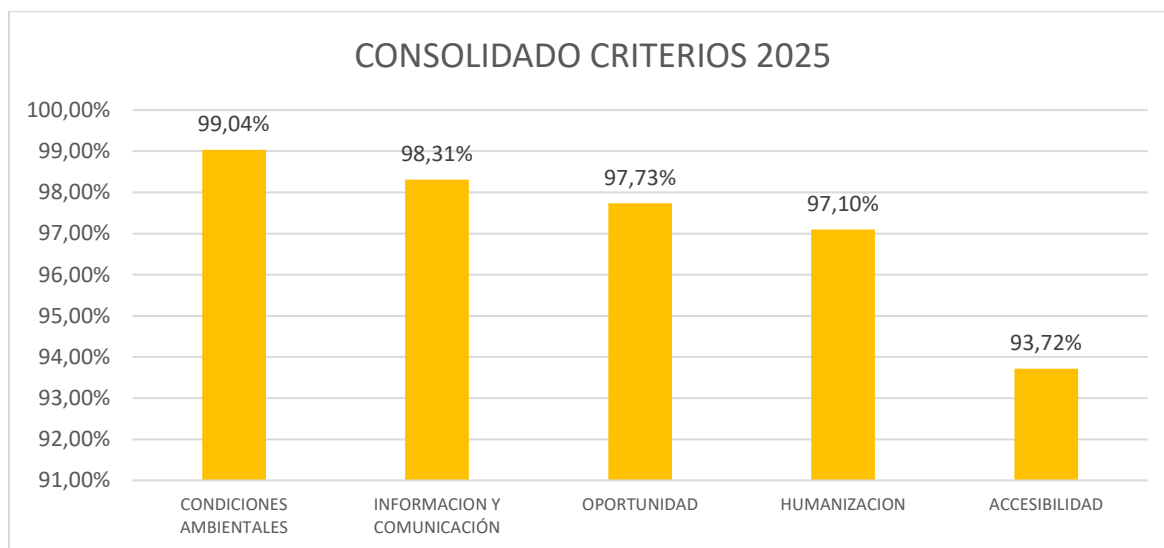
CRITERIOS DE CALIDAD

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

CRITERIO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	ANUAL GLOBAL
CONDICIONES AMBIENTALES	99,31%	98,38%	99,18%	99,30%	99,04%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	98,93%	97,33%	98,73%	98,31%	98,31%
OPORTUNIDAD	97,56%	97,78%	98,20%	97,37%	97,73%
HUMANIZACION	98,17%	96,16%	97,52%	96,69%	97,10%
ACCESIBILIDAD	94,64%	93,36%	92,74%	94,26%	93,72%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2025

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2025

De manera global el criterio que obtuvo el mayor porcentaje en todos los servicios para este periodo fue el de condiciones ambientales, alcanzando un 99,04% gracias a los nuevos proyectos con instalaciones nuevas como lo son Candelaria, Manuela Beltrán, Danubio, el nuevo edificio de El Tunal y Meissen, Seguido del criterio de Información y Comunicación con el 98,31; en tercer lugar, está el criterio de oportunidad con el 97,73%.

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 de 2025

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	ÁREA DE ATENCIÓN	Número de usuarios que respondieron “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”						TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	189	4141	34	3	1	0	4368
	COMPLEMENTARIOS	94	1559	27	3	2	0	1685
	URGENCIAS	39	1892	35	4	0	1	1971
	HOSPITALIZACIÓN	2	80	3	0	1	0	86
MEISSEN	AMBULATORIAS	362	3189	82	17	3	0	3653
	COMPLEMENTARIOS	5	130	5	0	1	0	141
	URGENCIAS	121	223	6	3	1	0	354
	HOSPITALIZACIÓN	14	224	4	0	0	0	242
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	332	1706	5	0	1	2	2046
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	64	1072	5	0	0	0	1141
	URGENCIAS	0	76	0	1	0	0	77
	HOSPITALIZACIÓN	5	133	2	1	0	1	142
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	1012	5778	18	0	1	7	6816
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	369	2580	5	0	0	0	2954
	URGENCIAS	61	379	5	1	0	0	446
	HOSPITALIZACIÓN	14	229	1	0	0	0	244
USME	AMBULATORIAS	814	4417	68	24	3	1	5327
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	539	1191	14	2	0	2	1748
	URGENCIAS	5	731	0	0	0	196	932
	HOSPITALIZACIÓN	0	8	0	0	0	0	8
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	70	474	0	0	0	0	544
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	3	186	0	0	0	0	189
	URGENCIAS	0	40	0	0	0	0	40

	HOSPITALIZACIÓN	0	7	0	0	0	0	7
TOTAL, SUBRED SUR		4.114	30.445	319	59	14	210	35.161
% PARTICIPACIÓN		11,70%	86,59%	0,91%	0,17%	0,04%	0,60%	

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

Frente a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” aplicada en los servicios de Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización de los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur se evidencia que el 85,59% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 11,70% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,60% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,91% de los usuarios (n=319) informa que el servicio es regular, el 0,17% lo califica como malo que representa 19 usuarios y el 0,04% como muy malo.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS 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	2378	1936	36	1	17	4368
	COMPLEMENTARIOS	826	807	12	2	38	1685
	URGENCIAS	350	1567	27	3	24	1971
	HOSPITALIZACIÓN	65	56	3	2	0	126
MEISSEN	AMBULATORIAS	1808	1768	35	4	38	3653
	COMPLEMENTARIOS	89	44	5	0	3	141
	URGENCIAS	194	156	1	3	0	354
	HOSPITALIZACIÓN	99	97	1	4	1	202
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	1508	522	11	2	3	2046
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	753	383	3	1	1	1141
	URGENCIAS	10	67	0	0	0	77
	HOSPITALIZACIÓN	48	91	3	0	0	142
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	4408	2325	2	1	80	6816
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochoelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	2227	690	0	1	36	2954
	URGENCIAS	27	413	4	1	1	446
	HOSPITALIZACIÓN	86	154	4	0	0	244
USME	AMBULATORIAS	4104	1144	26	14	39	5327
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La	COMPLEMENTARIOS	1481	257	4	1	5	1748

Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	URGENCIAS	833	93	0	0	6	932
	HOSPITALIZACIÓN	1	7	0	0	0	8
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	408	132	0	0	4	544
(San Juan de Suma- paz, Nazareth)	COMPLEMENTA- RIOS	165	23	0	0	1	189
	URGENCIAS	32	7	0	0	1	40
	HOSPITALIZACIÓN	0	7	0	0	0	7
TOTAL, SUBRED SUR		21.900	12.746	177	40	298	35.161
% PARTICIPACIÓN		62,28%	36,25%	0,50%	0,11%	0,85%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 62,28% (n=21.900) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 36,25% (n=12.746) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,50% (n=177) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,11% (n=40) responde que probablemente no lo recomendaría, el 0,11% (n=40) definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 0,85% (n=298) 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 de 2025

DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTA- RIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZA- CIÓN	TOTAL	PORCEN- TAJE
1. RESPETO Y EQUITAD	4863	1735	657	332	7587	21,82%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	3496	1239	729	136	5600	16,11%
3. ELECCIÓN	2997	994	413	131	4535	13,05%
4. COMUNICACIÓN E INFORMA- CIÓN	2883	872	498	38	4291	12,34%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDEN- CIALIDAD	2299	628	350	11	3288	9,46%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	1570	576	370	13	2529	7,27%
7. TRATO DIGNO Y HUMANI- ZADO	1587	757	273	12	2629	7,56%
8. MANIFESTACIÓN	1483	584	261	11	2339	6,73%

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1136	360	219	3	1718	4,94%
NINGUNO	148	33	24	42	247	0,71%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	22462	7778	3794	729	34763	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	22314	7745	3770	687	34516	99,29%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	148	33	24	42	247	0,71%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,34%	99,58%	99,37%	94,24%	99,29%	

Fuente Encuestas de satisfacción de 2025.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 21,82%, seguido para la Atención Integral con un 16,11%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 4,94% seguido de la Donación de Órganos con un 7,27%.

Para este periodo el porcentaje de adherencia en derechos lo obtuvieron los cuatro servicios (Hospitalización, Complementarios, Ambulatorios y Urgencias) con el 99,29%

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

DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	4002	1601	598	286	6487	18,66%
2. RESPONSABILIDAD	3539	1162	605	82	5388	15,50%
3. AFILIACIÓN	2711	1005	493	72	4281	12,31%
4. HONESTIDAD	3103	1088	587	137	4915	14,14%
5. BUEN USO	2535	673	370	65	3643	10,48%
6. CUMPLIMIENTO	2138	885	364	19	3406	9,80%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	1546	496	274	5	2321	6,68%
8. APORTES AL SISTEMA	1553	493	260	14	2320	6,67%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1184	340	222	8	1754	5,05%
NINGUNO	151	35	21	41	248	0,71%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	22462	7778	3794	729	34763	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	22311	7743	3773	688	34515	99,29%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	151	35	21	41	248	0,71%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,33%	99,55%	99,45%	94,38%	99,29%	

Fuente Encuestas de satisfacción de 2025

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el 2025 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 18,66%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 15,50%.

Los deberes con menos recordación son La participación Ciudadana con el 6,19% y El consentimiento y el desistimiento informado con el 5,05%. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 99,29%, 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.

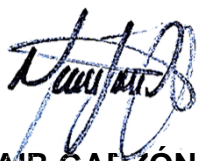
Servicio Urgencias

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