

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

INFORME SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Contenido

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 4 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2026 | 5 |
| Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2026 Por Servicio..... | 7 |
| Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2026 Por Unidad | 9 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE TELECONSULTA | 10 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2026..... | 12 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2026 | 14 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2026 | 15 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2026..... | 16 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2026 | 18 |

| | |
|---|-----------|
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2026 | 19 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2026 | 20 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2026 | 22 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2026 | 23 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2026 | 23 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2026..... | 25 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2026..... | 26 |
| CRITERIOS DE CALIDAD..... | 26 |
| RESOLUCIÓN 0256 DE 2016..... | 28 |
| ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES | 30 |
| RECOMENDACIONES | 32 |
| Servicio Hospitalario | 32 |
| Servicio Complementario..... | 33 |
| Servicio Ambulatorio..... | 33 |
| Servicio Urgencias..... | 33 |
| Servicio al Ciudadano | 33 |

INTRODUCCIÓN

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

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

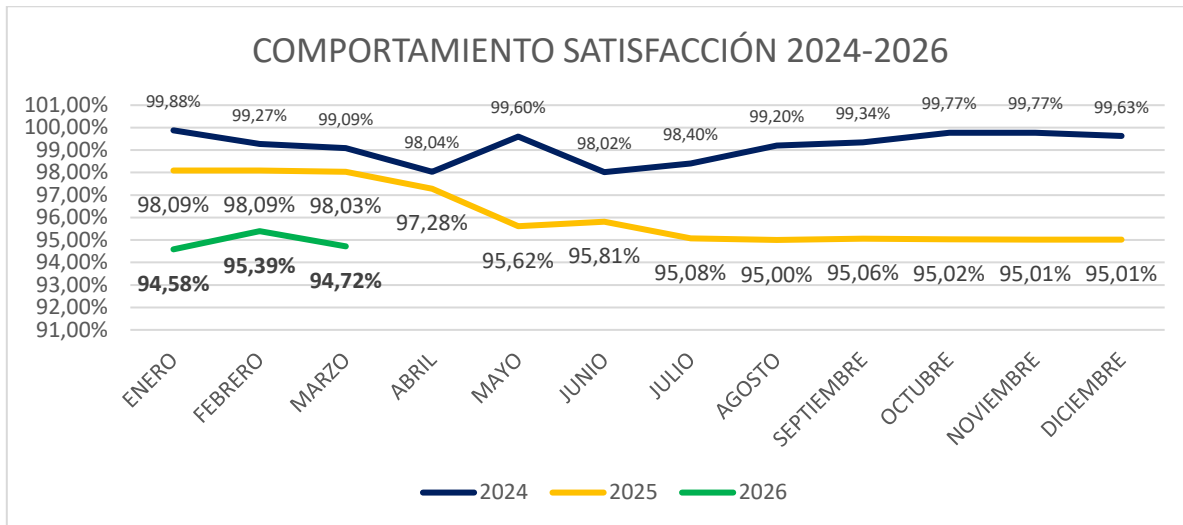
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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

A continuación, se presenta el resultado de la satisfacción global obtenida durante el primer trimestre de 2026.

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2026



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2024-2026.

Durante el año 2024 se observa un comportamiento de la satisfacción del usuario consistentemente alto, con valores que se mantienen cercanos al 99% a lo largo de todos los meses. Inicia en enero con 99,88%, presenta una leve disminución progresiva hasta abril del 98,04% y posteriormente muestra una recuperación importante en mayo con el 99,60%. A partir de junio se evidencia una nueva caída puntual al 98,02%, seguida de una tendencia ascendente y estable en el segundo semestre, alcanzando picos de 99,77% en octubre y noviembre, y cerrando el año en 99,63%. En términos generales, 2024 refleja un desempeño sobresaliente, con variaciones menores que no comprometen la percepción positiva del servicio.

Para el año 2025, el comportamiento muestra una ligera disminución en comparación con 2024, ubicándose en un rango entre 95% y 98%. El año inicia con 98,09% en enero y presenta una tendencia descendente sostenida hasta mayo con el 95,62%, lo que evidencia una afectación en la percepción del servicio durante el primer semestre. A partir de junio, los valores se estabilizan alrededor del 95%, manteniéndose relativamente constantes hasta diciembre con el 95,01%. Este comportamiento sugiere una pérdida de nivel frente al año anterior, así como

una estabilización en un umbral inferior, lo que podría estar asociado a factores estructurales en la prestación del servicio o en la experiencia del usuario.

Ya para la presente vigencia con corte al primer trimestre del 2026, se evidencia un comportamiento inicial inferior frente a los años previos, iniciando en 94,58% en enero. Sin embargo, se observa una mejora progresiva en febrero del 95,39%, cerrando marzo con el 94,72%, con un leve comportamiento fluctuante, pero manteniéndose en un rango cercano al 95%. Aunque aún no se cuenta con la totalidad del año, esta tendencia sugiere un proceso de recuperación moderado, posiblemente asociado a la implementación de acciones de mejora derivadas de análisis previos.

En conclusión, el análisis comparativo evidencia que 2024 presenta los niveles más altos de satisfacción, con un desempeño sobresaliente y estable. Para 2025 se identifica una disminución significativa con una posterior estabilización en niveles inferiores, lo que marca un punto de alerta en la gestión de la experiencia del usuario. Por su parte en el 2026 muestra señales iniciales de recuperación, aunque aún en niveles por debajo de 2024. En este sentido, se hace necesario fortalecer las estrategias orientadas a la mejora de la calidad del servicio, especialmente enfocadas en la oportunidad, la resolutivez y la comunicación efectiva con el usuario, con el fin de retomar niveles de excelencia en la satisfacción.

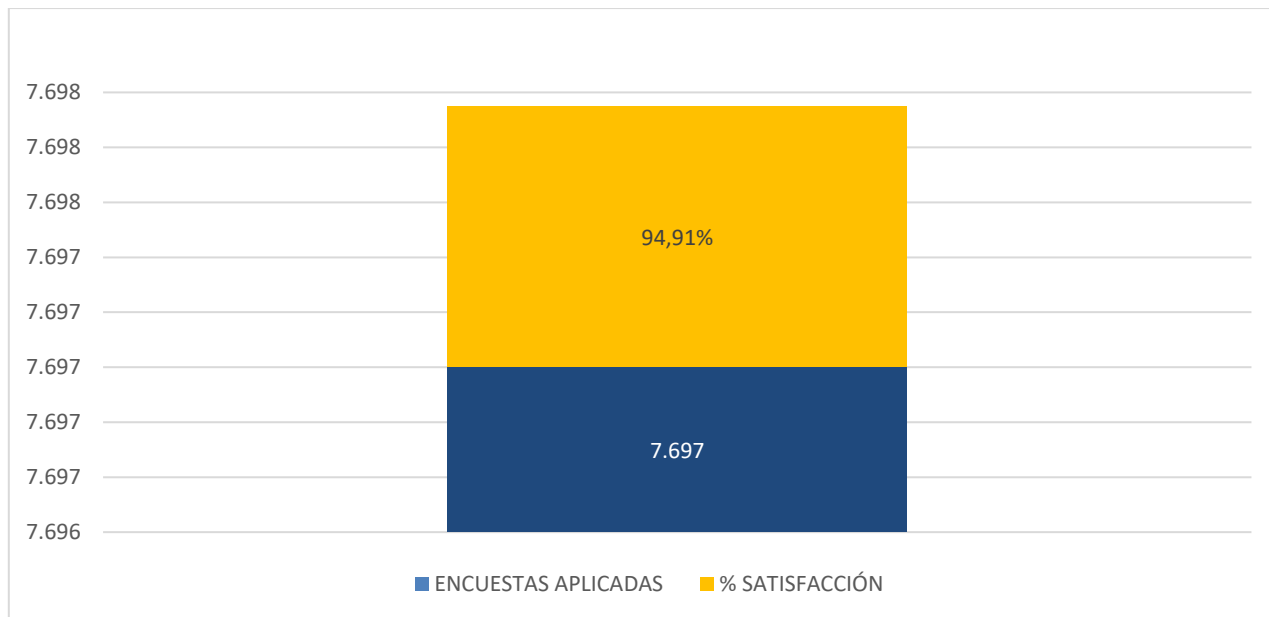
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 1. Total, encuestas y porcentaje de satisfacción global I Trimestre de 2026

| GLOBAL SUB-RED | ENERO | | | FEBRERO | | | MARZO | | | I TRIMESTRE 2026 | | |
|----------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|---------------------|-------------|----------------|
| | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| | 2.456 | 2.323 | 94,58% | 2.627 | 2.506 | 95,39% | 2.614 | 2.476 | 94,72% | 7.697 | 7.305 | 94,91% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

Gráfica No. 2. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2026.

Durante el primer trimestre del 2026, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 7.697 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 94,91%, con un total de 7.305 usuarios encuestados satisfechos y el 5,09% de usuarios encuestados insatisfechos (n=392).

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

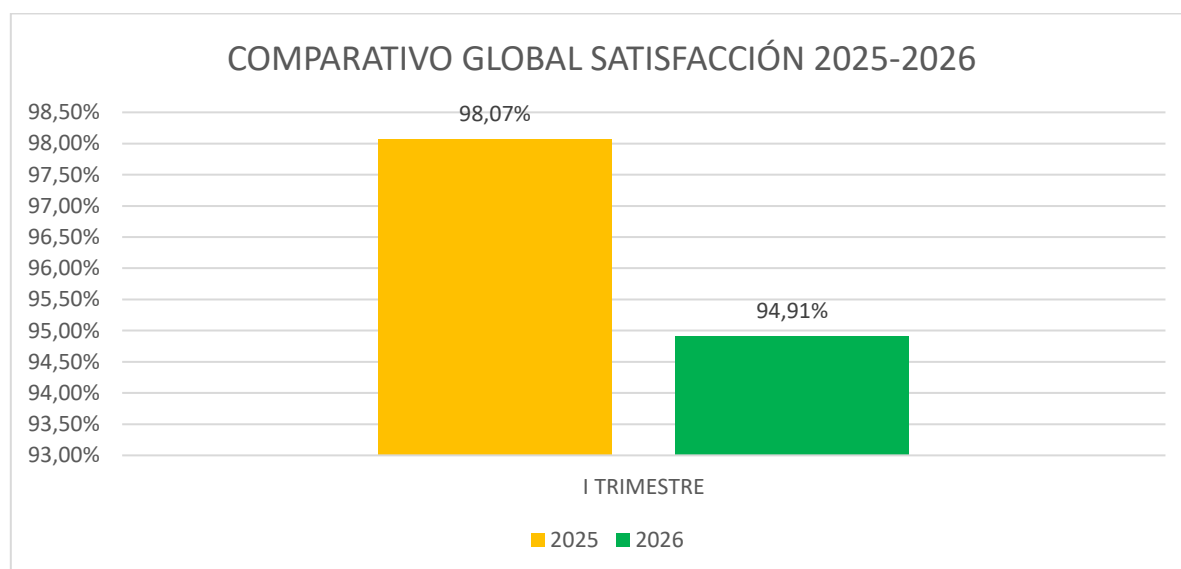
Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.

- ✓ Información oportuna en el proceso de atención
- ✓ Calidez por parte del personal de salud.
- ✓ Atención oportuna de citas programadas

- ✓ Mayor recordación en la adherencia en derechos y deberes

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

Gráfica No. 3. Comparativo global de satisfacción I trimestre 2025-2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2025 - 2026.

En la gráfica 3 se observa que durante el primer trimestre de 2026 se obtuvo el 94,91% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2025, se observa una disminución del 3,16% 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 I Trimestre De 2026 Por Servicio

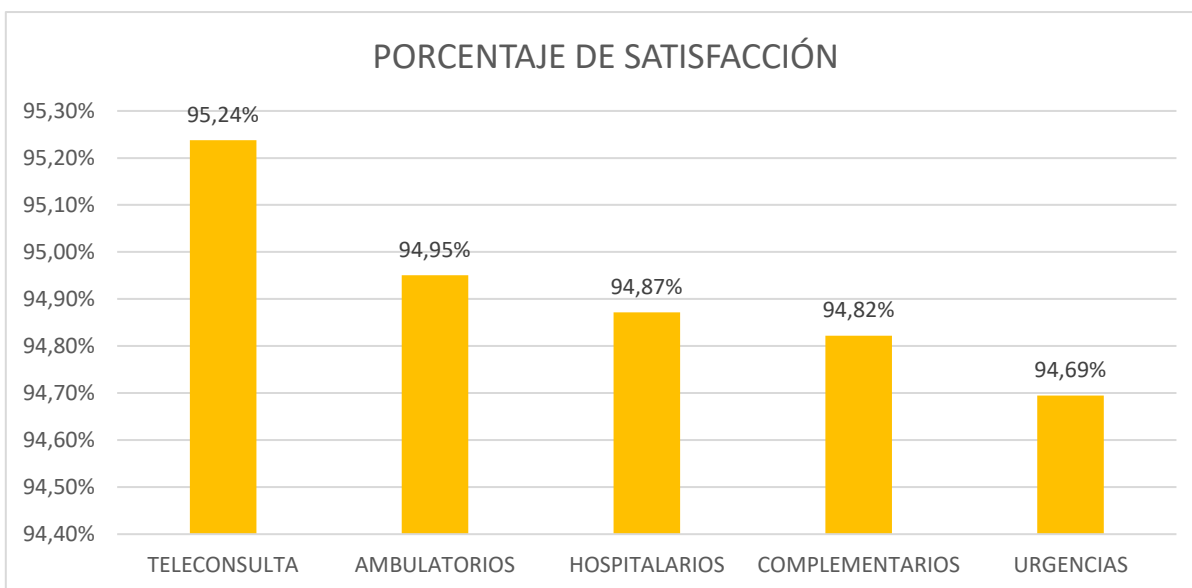
Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio I Trimestre de 2026

| SERVICIO | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|--------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| TELECONSULTA | 21 | 20 | 95,24% |
| AMBULATORIOS | 5.605 | 5.322 | 94,95% |

| | | | |
|-----------------------|--------------|--------------|---------------|
| HOSPITALARIOS | 234 | 222 | 94,87% |
| COMPLEMENTARIOS | 1.236 | 1.172 | 94,82% |
| URGENCIAS | 622 | 589 | 94,69% |
| GLOBAL SUB-RED | 7.718 | 7.325 | 94,91% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios I Trimestre De 2026



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

Para el primer trimestre de 2026, la gráfica anterior 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 la modalidad de Teleconsulta con el 95,24%, esta calificación muestra que los usuarios atendido telefónicamente valoran de forma positiva su experiencia en cuanto al servicio recibido evitando el desplazamiento a las instalaciones físicas, aunque el valor es positivo, hay oportunidad de reforzar aspectos como tiempos de espera o calidad en la comunicación con pacientes y familiares.

En cuanto a los servicios ambulatorios o Consulta externa muestra una calificación del 94,95% teniendo un nivel de satisfacción menor en comparación al anterior indicando un mayor margen de mejora, en factores como agendamiento de citas, tiempos de atención, orientación o trato en consultas externas.

Hospitalización ocupa el tercer servicio con el mayor puntaje de satisfacción con el 94,87%, 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

Los servicios Complementarios se califican 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 diagnósticas. Este servicio requiere especial atención a la experiencia del usuario en canales de acceso para el agendamiento de citas, presenciales, telefónicas y virtuales.

El servicio con menor satisfacción reportada en la gráfica anterior es el de Urgencias muestra una calificación del 94,69% 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 conclusión, todos los servicios se encuentran por encima del 94% de satisfacción, lo cual es positivo, sin embargo, existe una brecha de 0,42 puntos porcentuales entre Teleconsulta (95,24%) y Urgencias (94,82%), lo cual es significativa dependiendo del volumen de usuarios atendidos, para ello se recomienda priorizar intervenciones de mejora en servicios complementarios y de urgencias, mientras se mantienen y fortalecen los aspectos que posicionan positivamente a urgencias y hospitalarios.

Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2026 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad I Trimestre De 2026

| LOCALIDAD | SEDE | ENCUESTAS APLICADAS | USUARIOS SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE GLOBAL I TRIMESTRE 2026 |
|------------|-----------|---------------------|----------------------|---------------|------------------------------------|
| EL TUNAL | EL TUNAL | 1713 | 1555 | 158 | 90,78% |
| MEISSEN | MEISSEN | 951 | 899 | 52 | 94,53% |
| TUNJUELITO | EL CARMEN | 707 | 668 | 39 | 94,48% |

| | | | | | |
|---------------|--------------------------|-------|-------|-----|---------|
| | SAN BENITO | 290 | 281 | 9 | 96,90% |
| | TUNJUELITO | 27 | 26 | 1 | 96,30% |
| USME | BETANIA | 295 | 295 | 0 | 100,00% |
| | DANUBIO | 419 | 387 | 32 | 92,36% |
| | DESTINO | 9 | 9 | 0 | 100,00% |
| | LA FLORA | 6 | 6 | 0 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 531 | 522 | 9 | 98,31% |
| | SANTA LIBRADA | 149 | 149 | 0 | 100,00% |
| | USME | 118 | 115 | 3 | 97,46% |
| | | | | | |
| CIUDAD BOLÍAR | CANDELARIA | 752 | 701 | 51 | 93,22% |
| | LA ESTRELLA | 16 | 16 | 0 | 100,00% |
| | MANUELA BEL- TRAN | 589 | 574 | 15 | 97,45% |
| | MOCHUELO | 72 | 72 | 0 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 71 | 71 | 0 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 815 | 792 | 23 | 97,18% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 115 | 115 | 0 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SU- MAPAZ | 52 | 52 | 0 | 100,00% |
| TOTAL | | 7.697 | 7.305 | 392 | 94,91% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2026

Para el primer trimestre de 2026 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=158) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Candelaria con 51 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 52 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

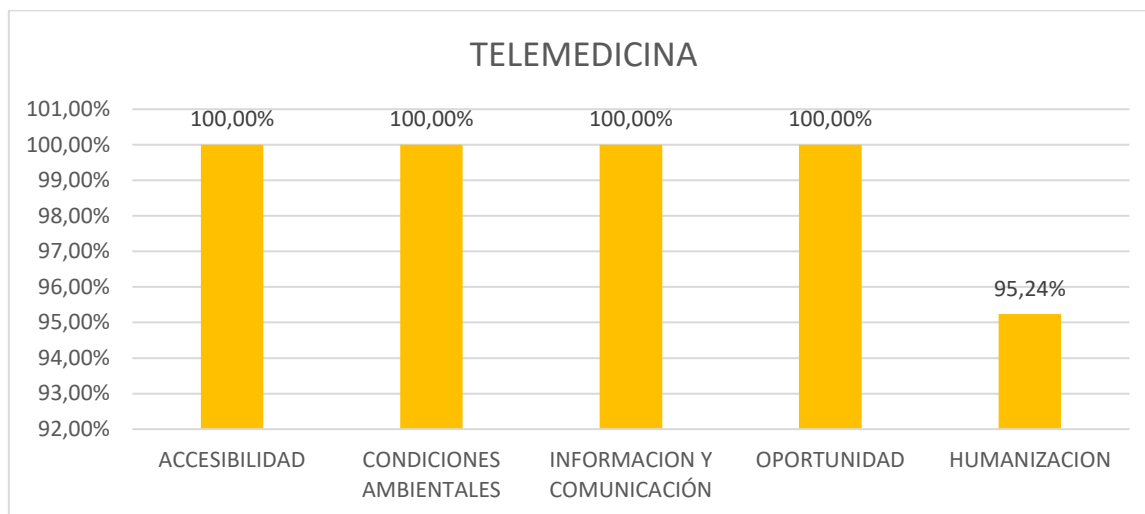
La unidad que presenta la más baja calificación en cuanto al puntaje de usuarios satisfechos a nivel general, es el Centro de Salud el Tunal con el 90,78% el cual requiere una oportunidad de mejora para fortalecer los criterios de calidad y las causas de inconformidad entre los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE TELECONSULTA

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación de la modalidad de Teleconsulta, se evidencia un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios. De un total de 21 encuestas aplicadas, 20 reflejan satisfacción con el servicio, lo que corresponde a un 95,24% de satisfacción general. Estos resultados indican un desempeño favorable en la prestación de la Teleconsulta, destacando la percepción positiva de los usuarios frente a la oportunidad, calidad y accesibilidad del servicio

brindado, y constituyen un insumo clave para el fortalecimiento y mejora continua de esta modalidad de atención.

Gráfica 5. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Teleconsulta I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

El análisis general de los resultados de la evaluación de la modalidad de telemedicina evidencia un desempeño altamente favorable en la mayoría de los atributos evaluados. Criterios de calidad como accesibilidad, condiciones ambientales, información brindada y oportunidad del servicio alcanzan niveles de satisfacción del 100%, lo que refleja una adecuada gestión operativa y una experiencia del usuario consistente en estos componentes clave de la atención.

No obstante, el atributo de humanización presenta el resultado más bajo, con un 95,24% de satisfacción. Aunque este porcentaje sigue siendo alto y positivo, marca una diferencia frente al comportamiento perfecto de las demás dimensiones, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en aspectos relacionados con la calidez, empatía, trato digno y cercanía percibida durante la atención en Teleconsulta. Este hallazgo está asociado algunas brechas propias de la virtualidad en la interacción de la consulta, por lo que se recomienda implementar estrategias orientadas a reforzar habilidades comunicativas del personal de salud en esta modalidad, mejorar la experiencia del usuario en el entorno digital y promover prácticas centradas en la persona, con el fin de cerrar esta brecha y alcanzar niveles homogéneos de satisfacción en todos los componentes evaluados.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio I Trimestre De 2026 Por Unidad

| LOCALIDAD | SEDE | I TRIMESTRE 2026 | | | |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO | EL TUNAL | 956 | 865 | 91 | 90,48% |
| | EL CARMEN | 504 | 480 | 24 | 95,24% |
| | SAN BENITO | 283 | 274 | 9 | 96,82% |
| USME | BETANIA | 186 | 186 | 0 | 100,00% |
| | DANUBIO | 405 | 373 | 32 | 92,10% |
| | DESTINO | 9 | 9 | 0 | 100,00% |
| | LA FLORA | 6 | 6 | 0 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 405 | 398 | 7 | 98,27% |
| | USME | 114 | 111 | 3 | 97,37% |
| CIUDAD BOLÍVAR | MEISSEN | 772 | 732 | 40 | 94,82% |
| | CANDELARIA | 609 | 567 | 42 | 93,10% |
| | MANUELA BELTRAN | 541 | 526 | 15 | 97,23% |
| | MOCHUELO | 55 | 55 | 0 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 71 | 71 | 0 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 567 | 547 | 20 | 96,47% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 80 | 80 | 0 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 42 | 42 | 0 | 100,00% |
| TOTAL | | 5.605 | 5.322 | 283 | 94,95% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

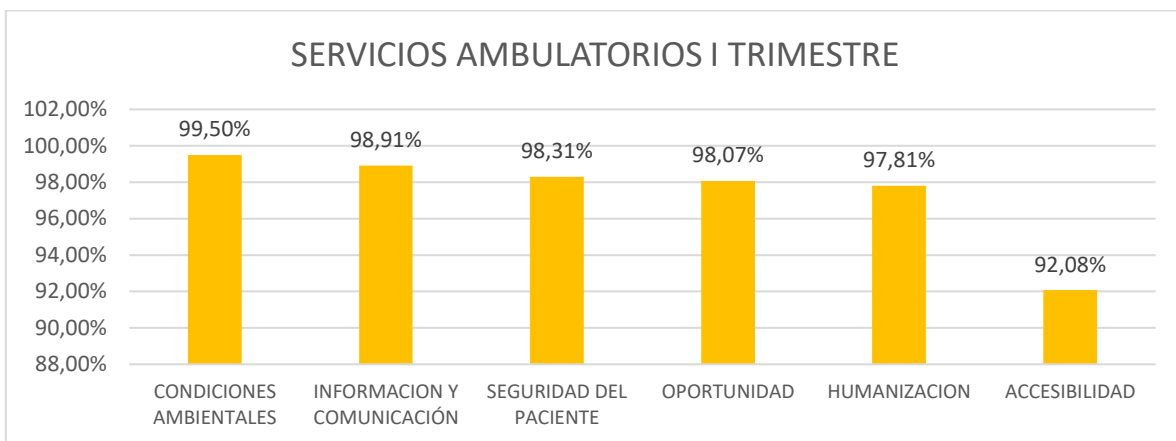
Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue el Centro de Salud de El Tunal con el 90.48% y Danubio con el 92,10%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 5.605 encuestas con un total de 5.322 usuarios satisfechos, que corresponde al 94.95% 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 Ortopedia y Traumatología 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. 6. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Ambulatorios I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

La gráfica 5 muestra que el comportamiento general en cuanto a los criterios de calidad evaluados en el servicio, en el primer trimestre, los criterios de calidad en los servicios ambulatorios muestran un comportamiento general altamente favorable, con la mayoría de los atributos ubicados por encima del 97%. Las condiciones ambientales con el 99,50% lideran la satisfacción, seguidas por información y comunicación con el 98,91% y seguridad del paciente con el 98,31%, lo que evidencia una percepción positiva frente a la infraestructura, la claridad en la información brindada y la confianza en la atención. Estos resultados reflejan una base sólida en la calidad técnica y organizacional del servicio.

Por su parte, los criterios relacionados con la experiencia directa del usuario, como la oportunidad se evaluaron con el 98,07% y la humanización con el 97,81%, también presentan niveles altos, aunque ligeramente inferiores frente a los demás componentes. Esto indica que, si bien la atención es bien valorada, existen oportunidades de mejora en aspectos como tiempos de atención y percepción del trato recibido, los cuales inciden directamente en la experiencia del usuario.

Finalmente, la accesibilidad se posiciona como el criterio con menor nivel de satisfacción con el 92,08%, marcando una brecha importante frente a los demás atributos evaluados. Este resultado indica posibles dificultades en el acceso a los servicios, como barreras administrativas, tiempos de asignación o disponibilidad, lo que puede afectar la percepción global del servicio. En este sentido, se hace necesario priorizar acciones de mejora enfocadas en este componente, sin descuidar el mantenimiento de los altos estándares alcanzados en los demás criterios.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2026

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **3,75%** del total de encuestados (n=5.605) sobre los usuarios satisfechos (n=5.322), 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 I TRIMESTRE DE 2026

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 I TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios de Urgencias I Trimestre De 2026

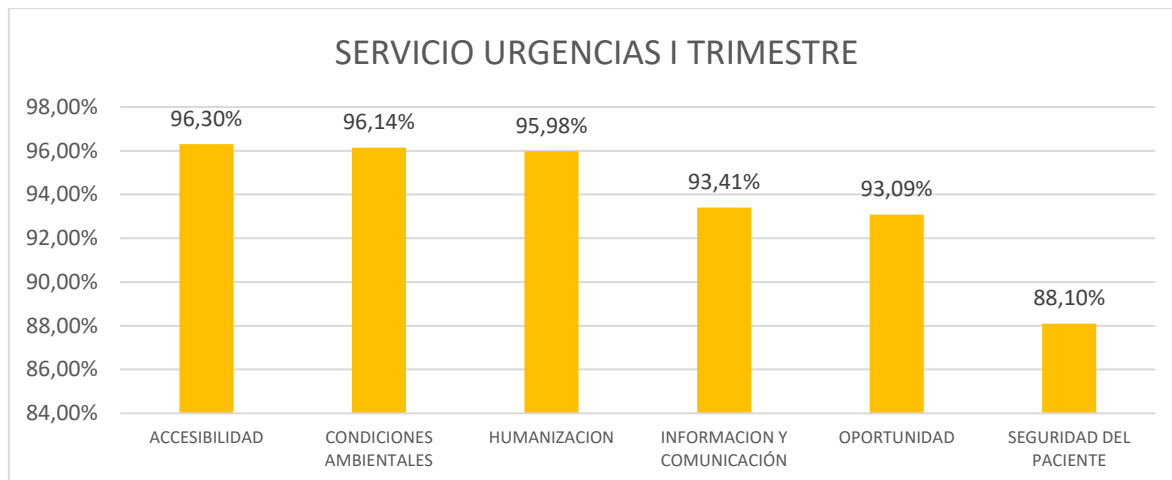
| LOCALIDAD | SEDE | I TRIMESTRE 2026 | | | |
|----------------|---------------|---------------------|-------------|---------------|----------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 415 | 385 | 30 | 92,77% |
| MEISSEN | MEISSEN | 21 | 18 | 3 | 85,71% |
| USME | SANTA LIBRADA | 149 | 149 | 0 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | VISTA HERMOSA | 25 | 25 | 0 | 100,00% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 12 | 12 | 0 | 100,00% |
| TOTAL | | 622 | 589 | 33 | 94,69% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 622 encuestas, con un total de 589 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 94,69% y 33 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 5,60% de insatisfacción para este periodo.

La unidad con mayor cantidad de usuarios insatisfechos es el hospital El Tunal con 30 pacientes, representando un 92,77%, seguido por la unidad de Meissen con 85,71%.

Gráfica No. 7. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Urgencias I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

En el primer trimestre, el servicio de urgencias presenta un comportamiento general favorable en los criterios de calidad, con niveles de satisfacción superiores al 93% en la mayoría de los atributos evaluados. La accesibilidad obtiene el 96,30% y las condiciones ambientales con el 96,14% lideran los resultados, seguidas de la humanización con el 95,98%, lo que evidencia una percepción positiva frente al acceso al servicio, el entorno físico y el trato brindado al usuario. Estos resultados reflejan una adecuada capacidad de respuesta en aspectos clave de la atención en urgencias.

En cuanto a los criterios relacionados con la interacción y el proceso de atención, como la información y comunicación se evalúan con el 93,41% y la oportunidad con el 93,09%, se observan niveles ligeramente inferiores, aunque aún satisfactorios. Esto sugiere oportunidades de mejora en la claridad de la información suministrada y en los tiempos de atención, factores que impactan directamente en la experiencia del usuario, especialmente en un servicio tan sensible como urgencias.

Finalmente, la seguridad del paciente registra el nivel más bajo de satisfacción con el 88,10%, marcando una brecha importante frente a los demás criterios. Este resultado representa un punto crítico, dado que la seguridad es un pilar fundamental en la prestación del servicio de salud. En este sentido, se hace necesario priorizar acciones de mejora orientadas a fortalecer los procesos asistenciales, reducir riesgos y aumentar la confianza del usuario, manteniendo a su vez los buenos niveles alcanzados en los demás atributos.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2026

De acuerdo al resultado anterior uno de los criterios 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 diagnósticas
- Demora en la lectura de los resultados o Imágenes diagnósticas
- No toma de laboratorios o imágenes diagnósticas

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 I TRIMESTRE DE 2026

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

- El orden y el aseo en las instalaciones donde fueron atendidos los usuarios cumplieron sus expectativas



- La información brindada en el servicio de Urgencias, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue muy buena.
- Los canales de comunicación que dispone la Subred Sur para la información del servicio de Urgencias son suficientemente, clara, oportuna, completa y precisa.
- Las ayudas diagnósticas como laboratorios y rayos x, en cuanto al tiempo de espera fue oportuna.



SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2026

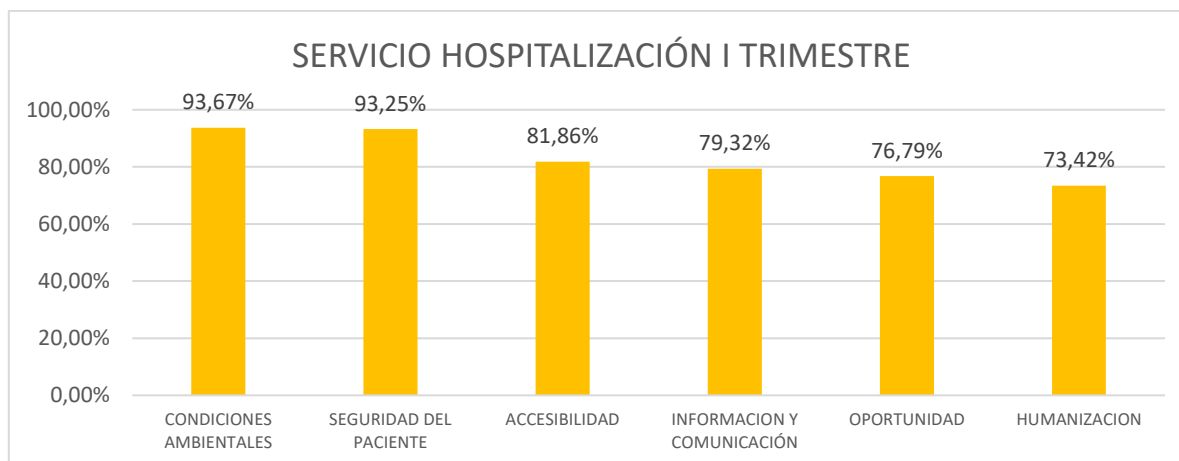
Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización I Trimestre De 2026

| LOCALIDAD | SEDE | I TRIMESTRE 2026 | | | |
|----------------|---------------|---------------------|-------------|---------------|----------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 96 | 90 | 6 | 93,75% |
| MEISSEN | MEISSEN | 58 | 54 | 4 | 93,10% |
| TUNJUELITO | TUNJUELITO | 27 | 26 | 1 | 96,30% |
| USME | USME | 4 | 4 | 0 | 100,00% |
| CIUDAD BOLIVAR | LA ESTRELLA | 16 | 16 | 0 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 33 | 32 | 1 | 96,97% |
| TOTAL | | 234 | 222 | 12 | 94,87% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 234 encuestas en el I trimestre con un 94,87% de Satisfacción Global y 12 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 93,75% y Meissen con el 93,10% obtienen el puntaje más bajo dentro de la evaluación a este servicio.

Gráfica No. 8. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Hospitalarios I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

En el primer trimestre, el servicio de hospitalización presenta un comportamiento heterogéneo en los criterios de calidad, con resultados altos en algunos componentes y brechas importantes en otros. Las condiciones ambientales obtienen el 93,67% y la seguridad del paciente el 93,25% lideran la satisfacción, lo que indica una percepción favorable frente al entorno físico y a la confianza en los procesos asistenciales. Estos resultados reflejan fortalezas en aspectos estructurales y de seguridad clínica dentro del servicio.

Por su parte, la accesibilidad se evalúa con el 81,86% y la información y comunicación el 79,32% muestran niveles intermedios de satisfacción, evidenciando oportunidades de mejora en el acceso al servicio y en la claridad de la información brindada a los usuarios y sus familias. Asimismo, la oportunidad con el 76,79% presenta una valoración más baja, asociado a tiempos de atención, procesos administrativos y demoras en la prestación del servicio, factores que impactan directamente en la experiencia del usuario durante la hospitalización.

Finalmente, la humanización registra el nivel más bajo de satisfacción con el 73,42%, constituyéndose en el principal aspecto crítico. Este resultado sugiere debilidades en la percepción del trato, la empatía y el acompañamiento al paciente, elementos fundamentales en un entorno hospitalario. En este sentido, se hace necesario priorizar acciones orientadas al fortalecimiento del enfoque humanizado de

la atención, así como mejorar la oportunidad y la comunicación, sin descuidar las fortalezas ya consolidadas en condiciones ambientales y seguridad del paciente.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS I TRIMESTRE DE 2026

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 ha 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 I TRIMESTRE DE 2026

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



- La información brindada en el servicio de Hospitalización, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue excelente
- La información suministrada al paciente y a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue oportuna
- El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal fue muy precisa.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios I Trimestre 2026

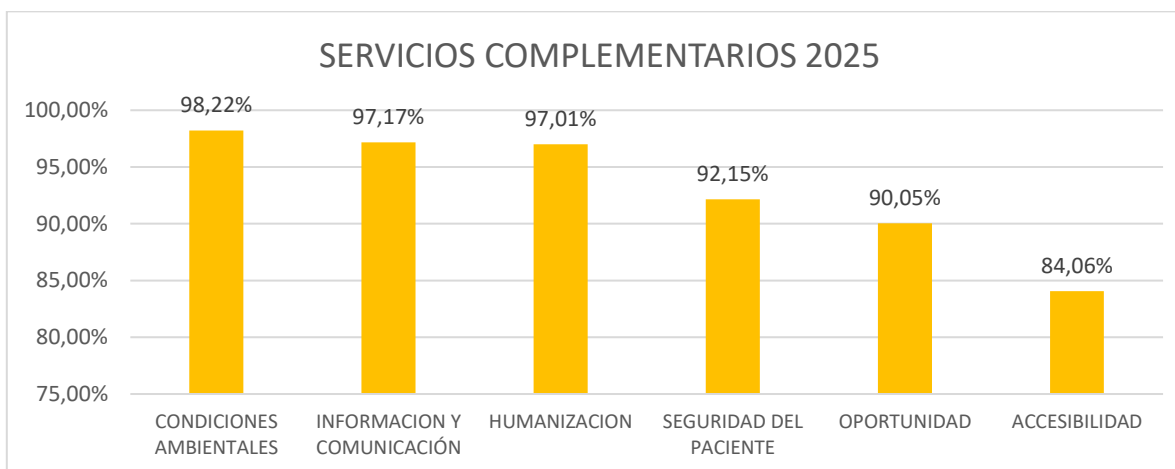
| LOCALIDAD | SEDE | I TRIMESTRE 2026 | | | |
|----------------|-----------------|---------------------|-------------|---------------|----------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 246 | 215 | 31 | 87,40% |
| MEISSEN | MEISSEN | 100 | 95 | 5 | 95,00% |
| TUNJUELITO | EL CARMEN | 203 | 188 | 15 | 92,61% |
| | SAN BENITO | 7 | 7 | 0 | 100,00% |
| USME | BETANIA | 109 | 109 | 0 | 100,00% |
| | DANUBIO | 14 | 14 | 0 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 126 | 124 | 2 | 98,41% |
| CIUDAD BOLÍVAR | CANDELARIA | 143 | 134 | 9 | 93,71% |
| | MANUELA BELTRAN | 48 | 48 | 0 | 100,00% |

| | | | | | |
|---------|---------------------|-------|-------|----|---------|
| | MOCHUELO | 17 | 17 | 0 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 190 | 188 | 2 | 98,95% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 23 | 23 | 0 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 10 | 10 | 0 | 100,00% |
| TOTAL | | 1.236 | 1.172 | 64 | 94,82% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026.

En el Servicio Complementario se aplicaron 1.236 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 94,82% y 64 usuarios insatisfechos, representa un 5,46% 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. 9. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de complementarios I Trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

Durante el periodo evaluado, se observa un desempeño sobresaliente en los criterios de Condiciones Ambientales, Información y Comunicación y Humanización, todos con puntajes superiores al 97%. Estos resultados indican que la institución ha logrado consolidar un entorno físico óptimo y una relación cercana y clara con el usuario, situando estos pilares como las principales fortalezas de la percepción de calidad actual.

En un nivel intermedio de cumplimiento se encuentran la Seguridad del Paciente con el 92,15% y la Oportunidad con el 90,05%. Aunque mantienen indicadores saludables por encima del umbral del 90%, estas áreas muestran un margen de mejora respecto a los líderes del ranking. Esto sugiere la necesidad de reforzar los protocolos preventivos y agilizar los tiempos de respuesta para evitar que la percepción de eficiencia se vea comprometida frente a los altos estándares de las condiciones ambientales.

Finalmente, el criterio de Accesibilidad se identifica como el punto crítico de la gestión, registrando el porcentaje más bajo con un 84,06%. Al ser el único indicador que desciende significativamente de la barrera del 90%, representa la prioridad inmediata para el diseño de planes de mejora. El enfoque debe centrarse en eliminar las barreras que dificultan el ingreso o uso de los servicios, equilibrando así la alta calidad percibida en el trato humano con una mayor facilidad de acceso.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2026

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 I TRIMESTRE DE 2026

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

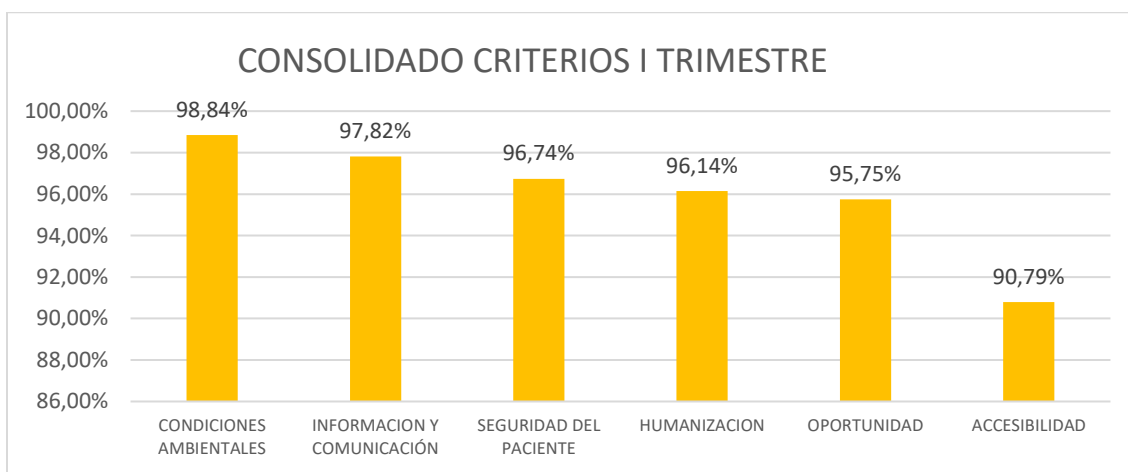
Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur I Trimestre De 2026

| I TRIMESTRE 2026 | | | | | |
|-------------------------|--------------|-----------|---------------|-----------------|----------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD | Ambulatorios | Urgencias | Hospitalarios | Complementarios | % POR CRITERIO |
| CONDICIONES AMBIENTALES | 99,50% | 96,14% | 93,67% | 98,22% | 98,84% |

| | | | | | |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | 98,91% | 96,30% | 79,32% | 97,17% | 97,82% |
| SEGURIDAD DEL PACIENTE | 98,31% | 93,09% | 93,25% | 92,15% | 96,74% |
| HUMANIZACION | 97,81% | 88,10% | 73,42% | 97,01% | 96,14% |
| OPORTUNIDAD | 98,07% | 93,41% | 76,79% | 90,05% | 95,75% |
| ACCESIBILIDAD | 92,08% | 95,98% | 81,86% | 84,06% | 90,79% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

Gráfica No. 10. Consolidado Global Por Criterios de Calidad I Trimestre De 2026



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2026

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

Los resultados globales del primer trimestre reflejan un desempeño institucional robusto, liderado por las Condiciones Ambientales con un 98,84% y la Información y Comunicación con un 97,82%. Estos indicadores demuestran un alto estándar en el mantenimiento de la infraestructura y en la claridad de los procesos comunicativos, estableciendo una base sólida de confianza y confort para el usuario desde el inicio del año.

En la zona media de cumplimiento se agrupan la Seguridad del Paciente con el 96,74%, la Humanización con 96,14% y la Oportunidad con el 95,75%. Es notable que, a diferencia de otras mediciones, estos tres criterios presentan una cohesión muy estrecha, todos superando el 95%. Esto indica una gestión equilibrada entre

los protocolos técnicos de seguridad y la calidez en la atención, manteniendo tiempos de respuesta que satisfacen las expectativas generales.

Por último, la Accesibilidad se sitúa como el indicador con mayor oportunidad de mejora, registrando un 90,79%. Aunque este porcentaje es positivo en términos absolutos, se mantiene rezagado frente al resto de los criterios evaluados. El análisis sugiere que los esfuerzos institucionales deben priorizar la reducción de barreras de acceso para alinear este rubro con la excelencia operativa mostrada en las demás dimensiones de calidad.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

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

Tabla No. 9 calificación Experiencia Global I Trimestre 2026

| 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 | 52 | 889 | 15 | 0 | 0 | 0 | 956 |
| | COMPLEMENTARIOS | 10 | 232 | 3 | 0 | 1 | 0 | 246 |
| | URGENCIAS | 19 | 383 | 10 | 2 | 1 | 0 | 415 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 28 | 65 | 3 | 2 | 1 | 0 | 99 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 51 | 716 | 4 | 0 | 1 | 0 | 772 |
| | COMPLEMENTARIOS | 6 | 92 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100 |
| | URGENCIAS | 0 | 18 | 3 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 19 | 32 | 4 | 1 | 1 | 1 | 58 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 33 | 752 | 4 | 0 | 0 | 0 | 789 |
| (El Carmen, San Benito, Tunjuelito) | COMPLEMENTARIOS | 5 | 204 | 1 | 0 | 0 | 0 | 210 |
| | URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 7 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CIUDAD BOLIAR | AMBULATORIAS | 226 | 1606 | 11 | 0 | 0 | 0 | 1843 |
| (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, | COMPLEMENTARIOS | 23 | 371 | 3 | 1 | 0 | 0 | 398 |
| | URGENCIAS | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |

| | | | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Pasquilla, Vista Hermosa) | HOSPITALIZACIÓN | 12 | 32 | 4 | 0 | 0 | 1 | 49 |
| USME | AMBULATORIAS | 248 | 868 | 8 | 0 | 0 | 1 | 1125 |
| (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme) | COMPLEMENTARIOS | 148 | 101 | 0 | 0 | 0 | 0 | 249 |
| | URGENCIAS | 4 | 103 | 1 | 0 | 0 | 41 | 149 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 2 | 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | 122 |
| (San Juan de Sumapaz, Nazareth) | COMPLEMENTARIOS | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| | URGENCIAS | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, SUBRED SUR | | 898 | 6.672 | 76 | 6 | 6 | 44 | 7.702 |
| % PARTICIPACIÓN | | 11,66% | 86,63% | 0,99% | 0,08% | 0,08% | 0,57% | |

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2026

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 86,63% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, siendo la percepción más frecuente entre los encuestados. En segundo lugar, el 11,66% calificó los servicios como muy buenos, destacando una experiencia altamente satisfactoria. Por otra parte, el 0,99% de los usuarios (n=76) manifestó que el servicio es regular, mientras que el 0,57% indicó que no sabe o no responde. Finalmente, el 0,08% calificó el servicio como malo que representa 6 usuarios así mismo el 0,08% como muy malo representado por 6 usuarios.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS I Trimestre 2026

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR | AREA DE ATENCIÓN | Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” | | | | | |
|-----------------------------------|------------------|--|------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------|
| | | DEFINITIVAMENTE SI | PROBABLEMENTE SI | PROBABLEMENTE NO | DEFINITIVAMENTE NO | NO SABE / NO RESPONDE | TOTAL |
| EL TUNAL | AMBULATORIAS | 329 | 616 | 9 | 2 | 0 | 956 |
| | COMPLEMENTARIOS | 103 | 141 | 1 | 0 | 1 | 246 |
| | URGENCIAS | 79 | 316 | 9 | 2 | 9 | 415 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 75 | 17 | 3 | 4 | 0 | 99 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 359 | 372 | 1 | 0 | 40 | 772 |
| | COMPLEMENTARIOS | 51 | 49 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| | URGENCIAS | 3 | 16 | 1 | 0 | 1 | 21 |

| | | | | | | | |
|---|-----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | HOSPITALIZACIÓN | 44 | 9 | 4 | 1 | 0 | 58 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 298 | 490 | 0 | 1 | 0 | 789 |
| (El Carmen, San Benito, Tunjuelito) | COMPLEMENTARIOS | 86 | 124 | 0 | 0 | 0 | 210 |
| | URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 16 | 8 | 1 | 0 | 0 | 25 |
| CIUDAD BO-LIAR | AMBULATORIAS | 1033 | 797 | 7 | 2 | 4 | 1843 |
| (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa) | COMPLEMENTARIOS | 310 | 85 | 1 | 1 | 1 | 398 |
| | URGENCIAS | 1 | 25 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 27 | 20 | 2 | 0 | 0 | 49 |
| USME | AMBULATORIAS | 1021 | 102 | 1 | 1 | 0 | 1125 |
| (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme) | COMPLEMENTARIOS | 245 | 4 | 0 | 0 | 0 | 249 |
| | URGENCIAS | 147 | 2 | 0 | 0 | 0 | 149 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 74 | 48 | 0 | 0 | 0 | 122 |
| (San Juan de Sumapaz, Nazareth) | COMPLEMENTARIOS | 29 | 4 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| | URGENCIAS | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL, SUBRED SUR | | 4.345 | 3.247 | 40 | 14 | 56 | 7.702 |
| % PARTICIPACIÓN | | 56,41% | 42,16% | 0,52% | 0,18% | 0,73% | |

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2026.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 56,41% (n=4.345) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 42,16% (n=3.247) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,52% (n=40) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,18% (n=14) contesta que definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 0,73% (n=56) de los usuarios no sabe o no responde la pregunta.

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

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

Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2026

| ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2026 | | | | | | |
|--|--------------|-----------------|-----------|-----------------|--------|------------|
| I TRIMESTRE 2026 | | | | | | |
| DERECHOS | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y EQUIDAD | 1087 | 217 | 167 | 55 | 1526 | 19,89% |
| 2. ATENCIÓN INTEGRAL | 760 | 240 | 107 | 18 | 1125 | 14,66% |
| 3. ELECCIÓN | 682 | 164 | 66 | 11 | 923 | 12,03% |
| 4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | 573 | 96 | 50 | 28 | 747 | 9,74% |
| 5. PRIACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD | 592 | 121 | 67 | 17 | 797 | 10,39% |
| 6. DONACIÓN DE ORGANOS | 599 | 167 | 41 | 17 | 824 | 10,74% |
| 7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO | 419 | 82 | 50 | 33 | 584 | 7,61% |
| 8. MANIFESTACIÓN | 303 | 29 | 31 | 15 | 378 | 4,93% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 392 | 90 | 25 | 6 | 513 | 6,69% |
| NINGUNO | 199 | 27 | 18 | 12 | 256 | 3,34% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 5606 | 1233 | 622 | 212 | 7673 | 100,00% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 5407 | 1206 | 604 | 200 | 7417 | 96,66% |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 199 | 27 | 18 | 12 | 256 | 3,34% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 96,45% | 97,81% | 97,11% | 94,34% | 96,66% | 96,66% |

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2026.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 19,89%, seguido para la Atención Integral con un 14,66%; los derechos con menor recordación son el de Manifestación con un 4,93%, seguido por el derecho de Participación Ciudadana con un 6,69%.

Para este periodo, el porcentaje de adherencia en derechos presentó resultados favorables en la mayoría de los servicios: Ambulatorio alcanzó un 96,45%, los Servicios Complementarios un 97,81% y Urgencias un 97,11%. No obstante, el servicio de Hospitalización obtuvo un 96,66%, 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 I Trimestre 2026

| ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2026 | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|-----------|-----------------|-------|------------|
| I TRIMESTRE 2026 | | | | | | |
| DEBERES | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. RESPETO Y SOLIDARIDAD | 799 | 154 | 181 | 70 | 1204 | 15,69% |
| 2. RESPONSABILIDAD | 725 | 219 | 97 | 21 | 1062 | 13,84% |
| 3. AFILIACIÓN | 714 | 174 | 65 | 15 | 968 | 12,61% |
| 4. HONESTIDAD | 624 | 109 | 47 | 24 | 804 | 10,47% |
| 5. BUEN USO | 567 | 127 | 68 | 19 | 781 | 10,17% |
| 6. CUMPLIMIENTO | 757 | 190 | 41 | 18 | 1006 | 13,11% |
| 7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO | 370 | 66 | 54 | 19 | 509 | 6,63% |
| 8. APORTES AL SISTEMA | 362 | 47 | 23 | 8 | 440 | 5,73% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 481 | 118 | 32 | 7 | 638 | 8,31% |
| NINGUNO | 208 | 30 | 14 | 12 | 264 | 3,44% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 5607 | 1234 | 622 | 213 | 7676 | 100,00% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 5399 | 1204 | 608 | 201 | 7412 | 96,56% |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 208 | 30 | 14 | 12 | 264 | 3,44% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 96,29% | 97,57% | 97,75% | 94,37% | 96,56% | 96,56% |

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2026

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el primer trimestre de 2026 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 15,69%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 13,84%.

Los deberes con menos recordación es la Participación Ciudadana con un 8,31%, seguida de aportes al sistema con el 5,73%. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 96,56%, 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

| FUNCIÓNARIO/ CONTRATISTA | NOMBRE | CARGO | SEDE | RED | FIRMA |
|-----------------------------|--------|-------|------|-----|-------|
| | | | | | |



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

| | | | | | |
|----------------|------------------------|--|--------------------------------|---|--|
| Elaborado Por: | Camilo Andrés Bermúdez | Referente de Necesidades y Expectativas | Sede Administrativa Candelaria | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | |
| Aprobado Por | Mario Jair Garzón Jara | Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano | Sede Administrativa Candelaria | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | |

Elaborado: abril 2026

