

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II TRIMESTRE DE 2026	5
Satisfacción Global Subred Sur II trimestre De 2026 Por Servicio	7
Satisfacción Global Subred Sur II trimestre De 2026 Por Unidad	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE TELECONSULTA	10
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2026	11
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2026	14
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2026	15
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2026	16
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2026	18

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2026	19
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE DE 2026	20
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE DE 2026	22
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE DE 2026	23
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2026	23
PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2026.....	26
PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2026.....	27
CRITERIOS DE CALIDAD.....	27
RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	29
ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	32
RECOMENDACIONES	34
Servicio Hospitalario	34
Servicio Complementario.....	34
Servicio Ambulatorio.....	34
Servicio Urgencias.....	34
Servicio al Ciudadano	34

INTRODUCCIÓN

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

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

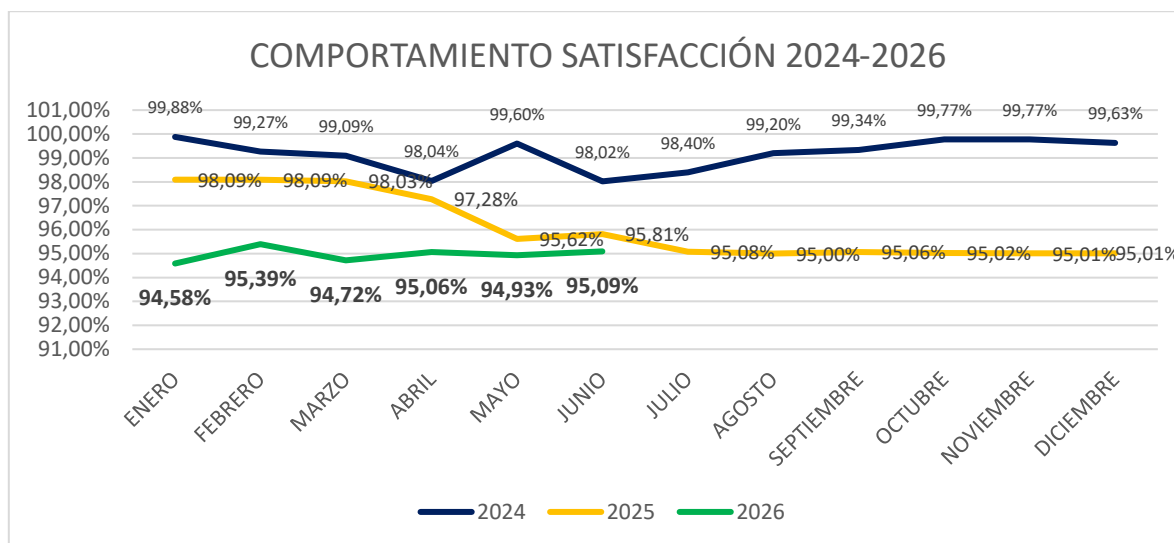
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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

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

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2026



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II 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.

El segundo trimestre de 2026 presenta un comportamiento estable, manteniendo la satisfacción alrededor del 95%. Aunque se observa una leve disminución en mayo, esta se aumenta en junio, cerrando el trimestre con el mejor resultado del período. No se evidencian fluctuaciones significativas, lo que sugiere una percepción de satisfacción sólida y sostenida por parte de los usuarios.

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.

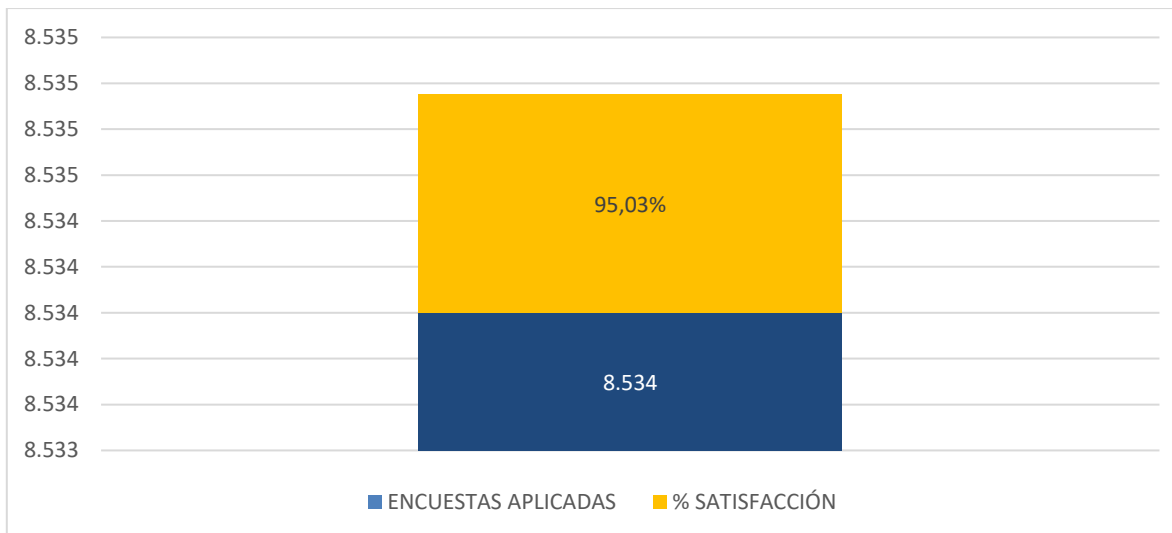
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 1. Total, encuestas y porcentaje de satisfacción global II trimestre de 2026

GLOBAL SUB-RED	ABRIL			MAYO			JUNIO			II TRIMESTRE 2026		
	APLICADAS	SATISFE- CHOS	% SATIS- FACCIÓN	APLICADAS	SATISFE- CHOS	% SATIS- FACCIÓN	APLICADAS	SATISFE- CHOS	% SATIS- FACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFE- CHOS	% SATISFAC- CIÓN
	2.632	2.502	95,06%	2.681	2.545	94,93%	3.221	3.063	95,09%	8.534	8.110	95,03%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

Gráfica No. 2. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

Durante el primer trimestre del 2026, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 8.534 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 95,03%, con un total de 8.110 usuarios encuestados satisfechos y el 4,97% de usuarios encuestados insatisfechos (n=424).

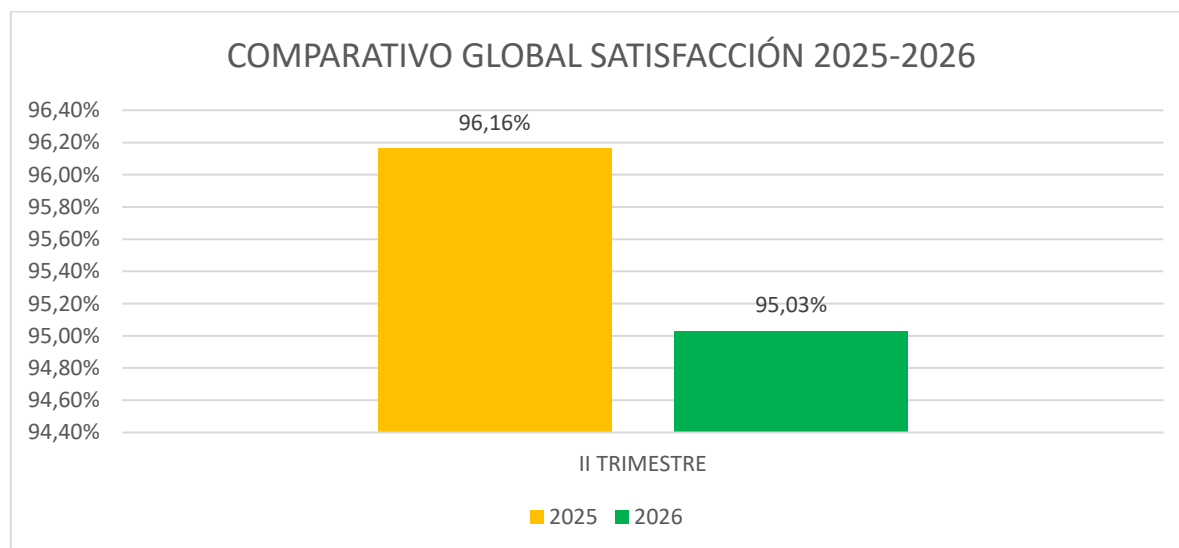
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

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

- ✓ Información oportuna en el proceso de atención
- ✓ Calidez por parte del personal de salud.
- ✓ Atención oportuna de citas programadas
- ✓ Mayor recordación en la adherencia en derechos y deberes

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

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



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

En la gráfica 3 se observa que durante el segundo trimestre de 2026 se obtuvo el 95,03% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2025, se observa una disminución del 1,13% de satisfacción, el cual se sugiere a las áreas involucradas y evaluadas generar planes de mejora para mantener la satisfacción al usuario y la calidad en los servicios.

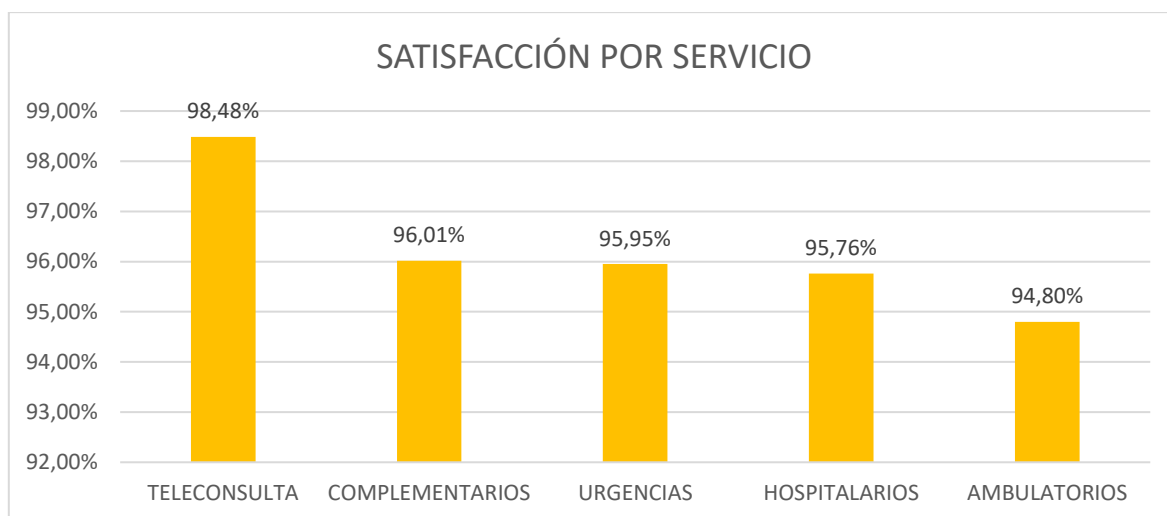
Satisfacción Global Subred Sur II trimestre De 2026 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio II trimestre de 2026

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TELECONSULTA	66	65	98,48%
COMPLEMENTARIOS	903	867	96,01%
URGENCIAS	667	640	95,95%
HOSPITALARIOS	118	113	95,76%
AMBULATORIOS	6.846	6.490	94,80%
GLOBAL SUB RED	8.534	8.110	95,03%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios II trimestre De 2026



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

La gráfica 4 se observa la satisfacción por servicio, evidenciando un nivel de satisfacción altamente favorable en todos los servicios evaluados, con resultados superiores al 94%, lo que refleja una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida. Los resultados muestran una variación de apenas 3,68 puntos porcentuales entre el servicio mejor calificado y el de menor valoración, lo que indica consistencia en la calidad de los servicios prestados.

El servicio de Teleconsulta registra el índice de satisfacción más alto, alcanzando un 98,48%, ubicándose significativamente por encima del resto de los servicios evaluados. Este resultado sugiere una elevada aceptación de la modalidad de atención remota, destacándose por su accesibilidad, oportunidad y capacidad para responder a las necesidades de los usuarios de manera efectiva.

En un segundo grupo se encuentran los servicios de Complementarios con un 96,01%, el servicio de Urgencias con 95,95% y el servicio de Hospitalarios 95,76%, cuyos resultados presentan diferencias mínimas entre sí. Estos porcentajes evidencian una percepción positiva y homogénea de los usuarios respecto a la atención recibida, reflejando adecuados niveles de calidad, oportunidad y respuesta en los procesos asistenciales.

Por su parte, el servicio de Ambulatorios obtuvo una satisfacción del 94,80%, siendo el resultado más bajo dentro del conjunto analizado. Sin embargo, este indicador continúa ubicándose en un nivel sobresaliente, superando ampliamente el umbral

del 90%, por lo que no representa una situación crítica. No obstante, se recomienda profundizar en el análisis de los factores que podrían estar influyendo en una valoración ligeramente inferior frente a los demás servicios, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

De manera general, los resultados permiten concluir que la organización mantiene altos estándares de calidad percibida en todos los servicios evaluados. El promedio de satisfacción de los cinco servicios alcanza el 96,20%, consolidando una percepción favorable de los usuarios y evidenciando el compromiso institucional con la prestación de servicios seguros, oportunos y centrados en las necesidades de la población atendida.

Satisfacción Global Subred Sur II trimestre De 2026 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad II trimestre De 2026

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL
EL TUNAL	EL TUNAL	1340	1189	151	88,73%
MEISSEN	MEISSEN	1046	977	69	93,40%
TUNJUELITO	EL CARMEN	619	599	20	96,77%
	SAN BENITO	275	275	0	100,00%
	TUNJUELITO	9	9	0	100,00%
USME	BETANIA	372	372	0	100,00%
	DANUBIO	668	628	40	94,01%
	DESTINO	47	47	0	100,00%
	LA FLORA	44	44	0	100,00%
	MARICHUELA	633	598	35	94,47%
	SANTA LIBRADA	226	226	0	100,00%
	USME	712	703	9	98,74%
	CANDELARIA	999	943	56	94,39%
CIUDAD BOLIVAR	MANUELA BEL-TRAN	526	502	24	95,44%
	MOCHUELO	67	67	0	100,00%
	PASQUILLA	44	44	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	730	710	20	97,26%
SUMAPAZ	NAZARETH	125	125	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	52	52	0	100,00%
TOTAL		8.534	8.110	424	95,03%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Para el segundo trimestre de 2026 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=151) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 69 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita

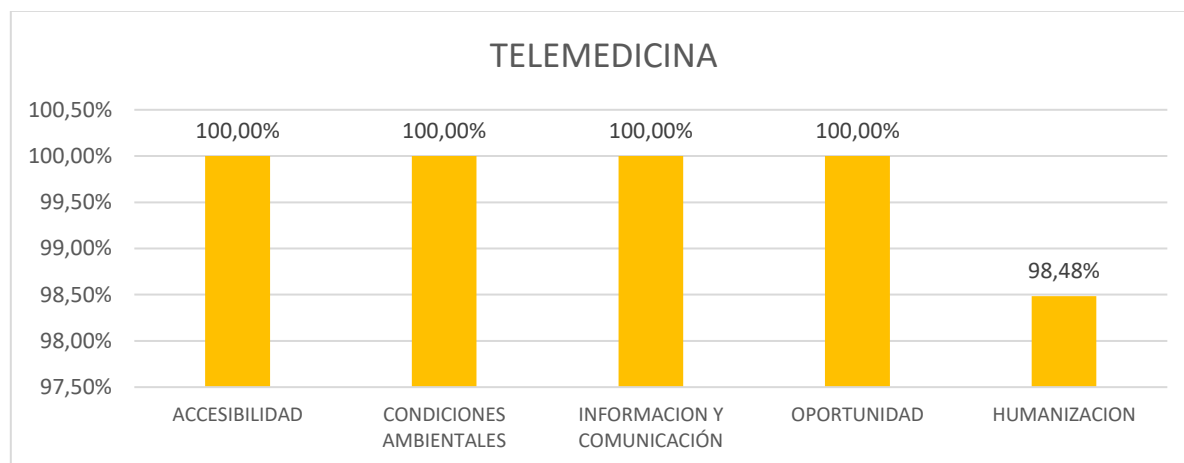
y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Danubio con 40 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

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 88,73% 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 66 encuestas aplicadas, 65 reflejan satisfacción con el servicio, lo que corresponde a un 98,48% 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 II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II 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 98,48% 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 II TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio II trimestre De 2026 Por Unidad

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	824	720	104	87,38%
	EL CARMEN	550	533	17	96,91%
	SAN BENITO	275	275	0	100,00%
USME	BETANIA	203	203	0	100,00%
	DANUBIO	631	591	40	93,66%
	DESTINO	47	47	0	100,00%
	LA FLORA	44	44	0	100,00%
	MARICHUELA	539	507	32	94,06%
	USME	629	627	2	99,68%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	964	898	66	93,15%
	CANDELARIA	848	795	53	93,75%
	MANUELA BELTRAN	484	460	24	95,04%
	MOCHUELO	60	60	0	100,00%
	PASQUILLA	44	44	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	584	566	18	96,92%
SUMAPAZ	NAZARETH	86	86	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	34	34	0	100,00%
TOTAL		6.846	6.490	356	94,80%

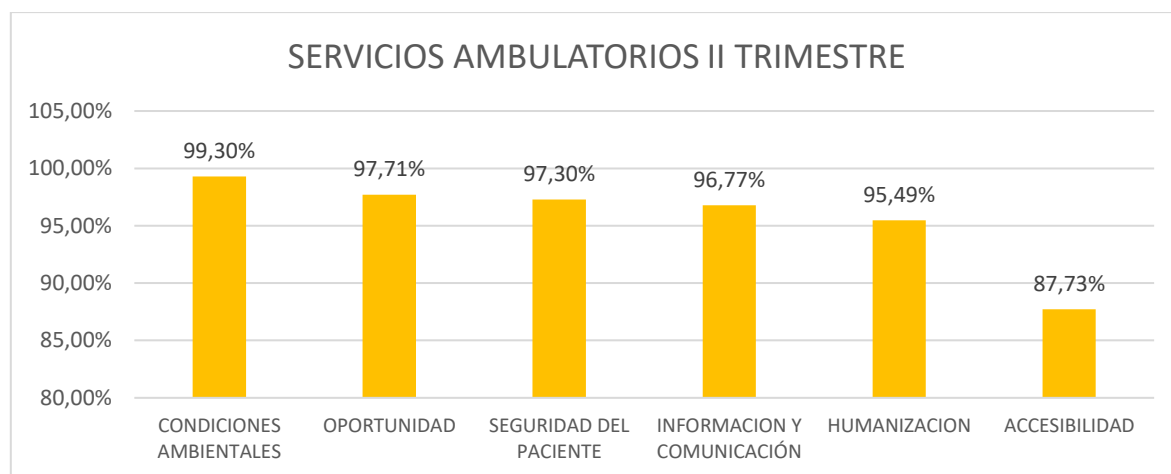
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

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 87.38% y Danubio con el 93,91%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 6.846 encuestas con un total de 6.490 usuarios satisfechos, que corresponde al 94.80% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la inconformidad por falta de oportunidad para la asignación de citas de especialistas y demoras para la atención de citas programadas en la especialidad de Oftalmología y Otorrinolaringología, además de los tiempos prolongados en los canales de acceso.

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

Gráfica No. 6. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Ambulatorios II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

La evaluación de los atributos de calidad del servicio de Ambulatorios durante el segundo trimestre muestra resultados ampliamente favorables en la mayoría de las dimensiones analizadas. Cinco de los seis atributos evaluados superan el 95% de satisfacción, lo que evidencia una percepción positiva de los usuarios respecto a las condiciones de atención, la seguridad y la interacción con el personal asistencial.

El atributo mejor calificado corresponde a Condiciones Ambientales, con un resul-

tado de 99,30%, reflejando un alto nivel de satisfacción frente a aspectos relacionados con la infraestructura, comodidad, limpieza y adecuación de los espacios de atención. Este resultado evidencia que los usuarios perciben un entorno favorable para la prestación de los servicios, constituyéndose en una de las principales fortalezas del área ambulatoria.

En cuanto a la Oportunidad obtiene el 97,71%, Seguridad del Paciente con el 97,30% e Información y Comunicación con el 96,77%, los resultados muestran una valoración muy positiva y homogénea. Estos porcentajes indican que los usuarios perciben una atención segura, reciben información adecuada sobre su proceso asistencial y consideran que los tiempos de respuesta cumplen con sus expectativas. La cercanía entre estos indicadores demuestra consistencia en los diferentes componentes de la experiencia de atención.

Por su parte, el atributo de Humanización alcanzó una satisfacción del 95,49%, resultado que continúa siendo altamente favorable y evidencia una percepción positiva respecto al trato recibido por parte del personal de salud y administrativo. Este resultado confirma el compromiso institucional con una atención centrada en el usuario, basada en el respeto, la amabilidad y la calidad en las relaciones interpersonales.

El aspecto que presenta el mayor desafío corresponde a la Accesibilidad, que obtuvo una satisfacción de 87,73%, ubicándose por debajo de los demás criterios evaluados. Aunque el resultado sigue siendo favorable, la diferencia de más de 7 puntos porcentuales respecto al siguiente indicador evidencia oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a los servicios, la facilidad de asignación de citas, los canales de atención o las condiciones de ingreso de los usuarios al sistema de salud.

De manera general, los resultados permiten concluir que el servicio ambulatorio mantiene altos estándares de calidad percibida por los usuarios, especialmente en aspectos asociados al entorno físico, la oportunidad y la seguridad de la atención. No obstante, se recomienda priorizar acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad, con el propósito de reducir brechas y continuar mejorando la experiencia integral de los usuarios. La satisfacción promedio de los atributos evaluados alcanzó el 95,72%, consolidando una percepción global altamente positiva del servicio durante el segundo trimestre.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2026

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios es del **5,20%** del total de encuestados (n=6,846) sobre los usuarios satisfechos (n=6.490), 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 II 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 II TRIMESTRE DE 2026

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios de Urgencias II trimestre de 2026

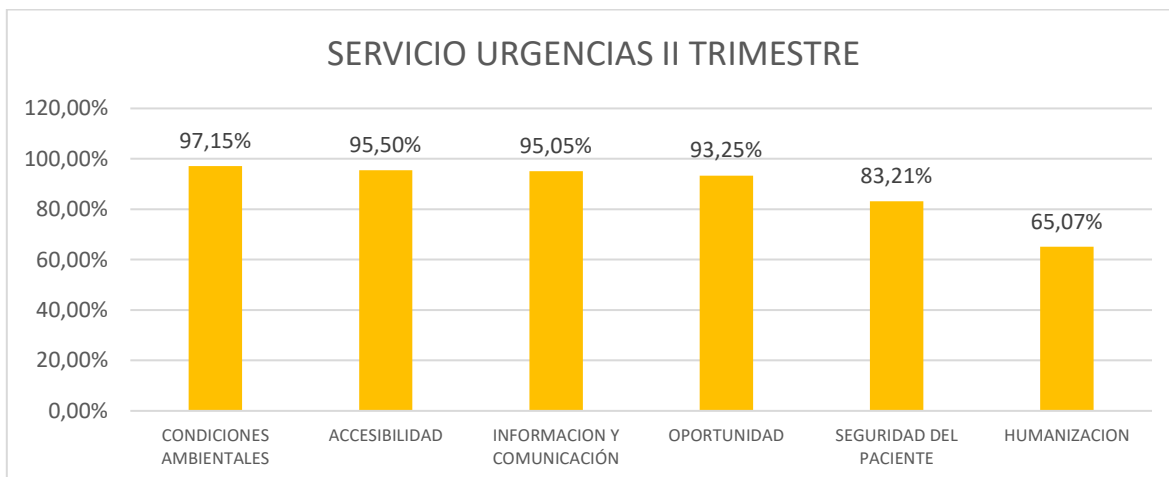
LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	337	318	19	94,36%
MEISSEN	MEISSEN	13	12	1	92,31%
USME	SANTA LIBRADA	226	226	0	100,00%
	USME	82	75	7	91,46%
SUMAPAZ	NAZARETH	9	9	0	100,00%
TOTAL		667	640	27	95,95%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 667 encuestas, con un total de 640 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 95,94% y 27 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 4,05% 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 Usme con 91,46%.

Gráfica No. 7. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Urgencias II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre, el Servicio de Urgencias evidenció un desempeño favorable en la percepción de satisfacción de los usuarios, alcanzando resultados superiores al 90% en cuatro de los seis criterios evaluados. Los hallazgos reflejan fortalezas importantes en aspectos relacionados con las condiciones físicas del servicio, la accesibilidad, la información suministrada y la oportunidad en la atención, lo que contribuye positivamente a la experiencia de los usuarios y al cumplimiento de los estándares de calidad institucional.

El criterio de Condiciones Ambientales obtuvo la calificación más alta con un 97,15%, resultado que evidencia una percepción muy positiva frente a la limpieza, comodidad, organización y adecuación de los espacios destinados a la atención. Este resultado demuestra el compromiso del servicio por mantener entornos seguros y confortables para los pacientes y sus acompañantes.

En cuanto a la Accesibilidad, se alcanzó un resultado de 95,50%, reflejando la satisfacción de los usuarios respecto a la facilidad para acceder al servicio, la orientación dentro de las instalaciones y la disponibilidad de los recursos necesarios para la atención. De igual manera, el criterio de Información y Comunicación registró un 95,05%, evidenciando una valoración favorable sobre la claridad, oportunidad y calidad de la información proporcionada por el personal durante el proceso de atención.

El criterio de Oportunidad obtuvo una calificación de 93,25%, indicando que los usuarios perciben tiempos de atención adecuados y coherentes con sus expectativas. Aunque el resultado es positivo, representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a optimizar los tiempos de respuesta y mejorar aún más la experiencia de los pacientes en el servicio.

Por otra parte, la dimensión de Seguridad del Paciente alcanzó un 83,21%, siendo uno de los aspectos con menor valoración en comparación con las demás dimensiones. Este resultado sugiere la necesidad de reforzar acciones orientadas a mejorar la percepción de seguridad durante la atención, fortaleciendo aspectos relacionados con la identificación del paciente, la comunicación sobre procedimientos y la prevención de riesgos asociados al proceso asistencial.

Finalmente, la dimensión de Humanización registró la puntuación más baja con un 65,07%, convirtiéndose en la principal oportunidad de mejora identificada para el periodo evaluado. Este resultado indica la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan el trato humanizado, la empatía, la escucha activa y la comunicación efectiva entre el personal de salud, los pacientes y sus familias, con el fin de

promover una atención más cercana, respetuosa y centrada en las necesidades de las personas.

En términos generales, los resultados reflejan un adecuado nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Urgencias durante el segundo trimestre. No obstante, se recomienda priorizar acciones de mejoramiento enfocadas en la humanización de la atención y el fortalecimiento de la seguridad del paciente, con el propósito de consolidar una experiencia integral de calidad y elevar los niveles de satisfacción en futuras mediciones.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2026

De acuerdo al resultado anterior uno de los criterios con mayores insatisfactores dentro los usuarios encuestados es humanización con el 65,07% en el servicio de Urgencias los cuales se muestran:

Humanización

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

El 4,13% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- Falta de sillas y/o sillones 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.

Oportunidad:

A la pregunta **No 3. ¿Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?**

El 3,12% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- La atención para el proceso de Triage se demora más tiempo de lo informado principalmente en el hospital de El Tunal.

A la pregunta **No 4. ¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?**

El 2,10% de los usuarios se encuentra inconforme con:



- Demora para la toma de laboratorios o imágenes diagnosticas
- Demora en la lectura de los resultados o Imágenes diagnosticas
- No toma de laboratorios o imágenes diagnosticas

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2026

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este II 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 II TRIMESTRE DE 2026

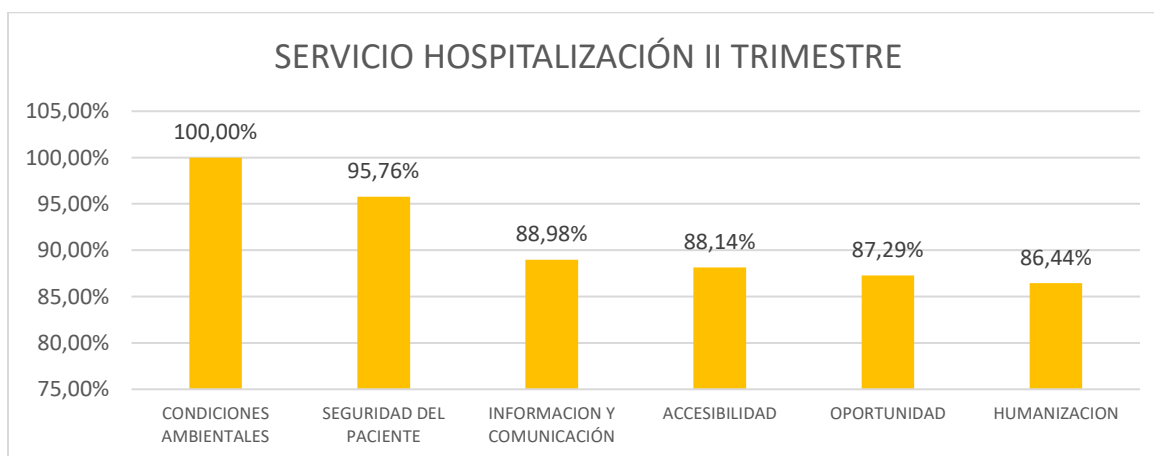
Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización II trimestre De 2026

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	51	48	3	94,12%
MEISSEN	MEISSEN	57	55	2	96,49%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	9	9	0	100,00%
USME	USME	1	1	0	100,00%
TOTAL		118	113	5	95,76%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 118 encuestas en el II trimestre con un 95,76% de Satisfacción Global y 5 personas inconformes, los usuarios refieren insatisfacción 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 94,12% y Meissen con el 96,49% 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 II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre, el Servicio de Hospitalización presentó resultados favorables en la medición de satisfacción de los usuarios, evidenciando un desempeño positivo en todas las dimensiones evaluadas. Los resultados reflejan el compromiso del servicio con la calidad de la atención y el bienestar de los pacientes, destacándose especialmente las condiciones ambientales y los procesos relacionados con la seguridad del paciente.

El criterio de calidad de Condiciones Ambientales alcanzó una calificación de 100,00%, posicionándose como el aspecto mejor valorado por los usuarios. Este resultado demuestra una percepción totalmente satisfactoria respecto a la limpieza, comodidad, orden, ventilación y adecuación de las instalaciones, elementos fundamentales para garantizar una experiencia favorable durante la estancia hospitalaria.

En el criterio de Seguridad del Paciente se obtuvo un resultado de 95,76%, lo que evidencia una alta confianza de los usuarios en los procesos asistenciales y en las medidas implementadas para garantizar una atención segura. Este resultado refleja el fortalecimiento de prácticas orientadas a la identificación correcta del paciente, la prevención de riesgos y el seguimiento de protocolos institucionales de seguridad.

El criterio de Información y Comunicación registró una calificación de 88,98%, mostrando una percepción positiva frente a la claridad, oportunidad y pertinencia de la información brindada por el personal de salud. Sin embargo, este resultado sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo los mecanismos de comunicación con pacientes y familiares para favorecer una mayor comprensión de los procesos de atención y tratamiento.

Por su parte, El criterio de Accesibilidad alcanzó un 88,14%, reflejando una valoración favorable relacionada con la facilidad para acceder a los servicios y recibir orientación durante la atención hospitalaria. Aunque el resultado es satisfactorio, existen oportunidades para optimizar algunos procesos administrativos y asistenciales que contribuyan a una experiencia aún más eficiente para los usuarios.

Por su parte la Oportunidad obtuvo una calificación de 87,29%, lo que indica que la mayoría de los usuarios consideran adecuados los tiempos de respuesta y atención. No obstante, este resultado representa una oportunidad para continuar implementando acciones orientadas a mejorar la agilidad en los procesos asistenciales y administrativos, fortaleciendo así la percepción de calidad del servicio.

Finalmente, la Humanización registró una calificación de 86,44%, siendo el indicador con menor resultado dentro de la evaluación, aunque mantiene un nivel favorable de satisfacción. Este hallazgo evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo

estrategias enfocadas en la atención centrada en el paciente, promoviendo una comunicación más cercana, el trato respetuoso, la empatía y el acompañamiento permanente durante la estancia hospitalaria.

En términos generales, los resultados del Servicio de Hospitalización durante el segundo trimestre evidencian una percepción positiva por parte de los usuarios, destacándose el excelente desempeño en las condiciones ambientales y la seguridad del paciente. Sin embargo, se recomienda continuar desarrollando acciones de mejora en las dimensiones de humanización, oportunidad, accesibilidad e información y comunicación, con el fin de fortalecer integralmente la experiencia del paciente y mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II 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 II TRIMESTRE DE 2026

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



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

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2026

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

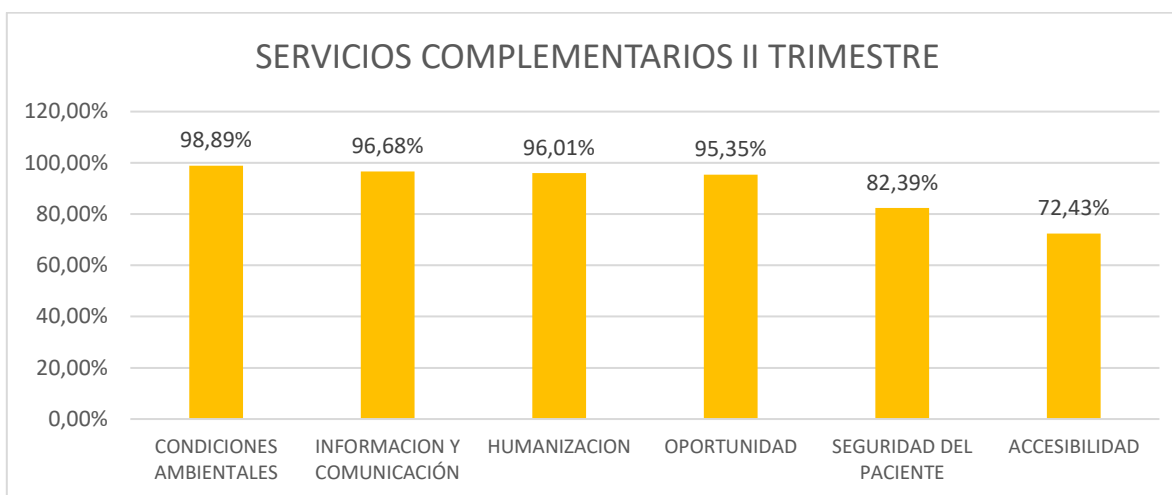
LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	128	103	25	80,47%
MEISSEN	MEISSEN	12	12	0	100,00%
TUNJUELITO	EL CARMEN	69	66	3	95,65%
USME	BETANIA	169	169	0	100,00%
	DANUBIO	37	37	0	100,00%
	MARICHUELA	94	91	3	96,81%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	151	148	3	98,01%
	MANUELA BELTRAN	42	42	0	100,00%
	MOCHUELO	7	7	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	146	144	2	98,63%
SUMAPAZ	NAZARETH	30	30	0	100,00%

SAN JUAN DE SUMA-PAZ	18	18	0	100,00%
TOTAL	903	867	36	96,01%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026.

En el Servicio Complementario se aplicaron 903 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 96,01% y 36 usuarios insatisfechos, representa un 3,99% 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 II trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre, los Servicios Complementarios evidenciaron resultados favorables en la percepción de satisfacción de los usuarios, destacándose especialmente los criterios relacionados con las condiciones ambientales, la información suministrada, la humanización y la oportunidad en la atención. Los resultados reflejan el compromiso del servicio con la calidad asistencial y el bienestar de los pacientes, aunque se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la accesibilidad y la seguridad del paciente.

El criterio de Condiciones Ambientales obtuvo la calificación más alta con un 98,89%, lo que demuestra una percepción altamente positiva respecto a la limpieza, organización, comodidad y adecuación de los espacios donde se prestan los servicios. Este resultado evidencia el esfuerzo institucional por mantener ambientes

seguros y confortables que favorezcan una experiencia satisfactoria para los usuarios.

En el criterio de calidad de Información y Comunicación se alcanzó un resultado de 96,68%, reflejando que los usuarios consideran adecuada la orientación recibida, así como la claridad y oportunidad de la información brindada por el personal. Este resultado constituye una fortaleza importante, ya que una comunicación efectiva contribuye a generar confianza y mejorar la experiencia durante la prestación del servicio.

Por su parte, el criterio de Humanización registró una calificación de 96,01%, evidenciando una valoración muy positiva del trato recibido por parte del personal. Los usuarios perciben una atención respetuosa, cordial y centrada en sus necesidades, aspecto fundamental para fortalecer la relación entre el equipo de salud y los pacientes.

El criterio de Oportunidad obtuvo un resultado de 95,35%, indicando una percepción favorable frente a los tiempos de atención y la capacidad de respuesta del servicio. Este resultado refleja una adecuada gestión de los procesos asistenciales y administrativos, permitiendo que los usuarios reciban atención de manera oportuna y eficiente.

En cuanto a la Seguridad del Paciente, se alcanzó una calificación de 82,39%, siendo uno de los indicadores con menor puntuación dentro de la evaluación. Aunque el resultado continúa siendo positivo, sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de seguridad, promoviendo una mayor comunicación sobre los procedimientos realizados, la prevención de riesgos y la participación activa de los usuarios en su proceso de atención.

Finalmente, el criterio de Accesibilidad obtuvo una calificación de 72,43%, constituyéndose en el indicador con menor valoración durante el periodo evaluado. Este resultado evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la facilidad de acceso a los servicios, orientación al usuario, tiempos de espera o disponibilidad de recursos, aspectos que deben ser analizados e intervenidos para optimizar la experiencia de atención.

En términos generales, los resultados obtenidos por los Servicios Complementarios durante el segundo trimestre muestran un nivel de satisfacción favorable, con fortalezas significativas en las dimensiones de condiciones ambientales, información y comunicación, humanización y oportunidad. No obstante, se

recomienda enfocar los esfuerzos de mejoramiento en las dimensiones de accesibilidad y seguridad del paciente, con el propósito de fortalecer la calidad integral de la atención y garantizar una experiencia cada vez más satisfactoria para los usuarios.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II 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 II 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.

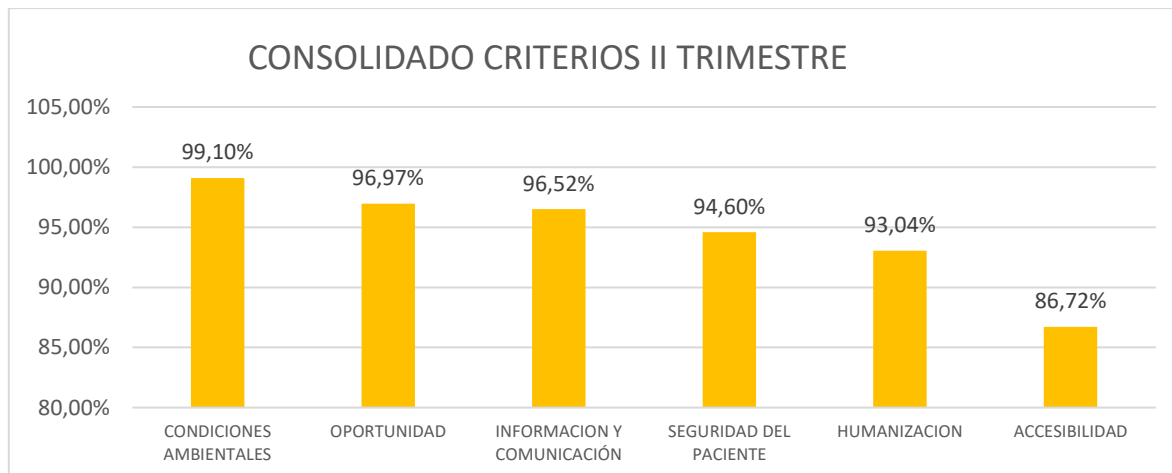
CRITERIOS DE CALIDAD

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur II trimestre De 2026

CRITERIOS DE CALIDAD	II TRIMESTRE 2026				% POR CRITERIO
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	
CONDICIONES AMBIENTALES	99,30%	97,15%	100,00%	98,89%	99,10%
OPORTUNIDAD	97,71%	93,25%	87,29%	95,35%	96,97%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	96,77%	95,05%	88,98%	96,68%	96,52%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	97,30%	83,21%	95,76%	82,39%	94,60%
HUMANIZACION	95,49%	65,07%	86,44%	96,01%	93,04%
ACCESIBILIDAD	87,73%	95,50%	88,14%	72,43%	86,72%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Gráfica No. 10. Consolidado Global Por Criterios de Calidad II trimestre De 2026



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II trimestre de 2026

Durante el segundo trimestre se realizó el análisis consolidado de los criterios de satisfacción de los usuarios, integrando los resultados obtenidos en los diferentes servicios evaluados. Los hallazgos evidencian un desempeño global favorable, con resultados superiores al 86% en todas las dimensiones analizadas, lo que refleja una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida y los esfuerzos institucionales orientados al mejoramiento continuo.

El criterio de Condiciones Ambientales obtuvo la valoración más alta con un 99,10%, consolidándose como la principal fortaleza institucional. Este resultado evidencia el alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a aspectos relacionados con la limpieza, comodidad, organización y adecuación de los espacios destinados a la atención, contribuyendo significativamente al bienestar y seguridad durante la prestación de los servicios de salud.

El criterio de Oportunidad alcanzó una calificación de 96,97%, reflejando una percepción altamente positiva frente a los tiempos de respuesta y atención brindados por la institución. Este resultado demuestra la efectividad de las estrategias implementadas para garantizar una atención ágil y oportuna, favoreciendo la satisfacción y confianza de los usuarios.

Por su parte, el criterio de Información y Comunicación registró un resultado de 96,52%, evidenciando que los usuarios perciben una adecuada orientación y acompañamiento durante su proceso de atención. La claridad, pertinencia y oportunidad de la información suministrada por el personal de salud continúan siendo factores

determinantes para fortalecer la experiencia del usuario y promover una atención centrada en sus necesidades.

En cuanto al criterio de Seguridad del Paciente, se obtuvo una calificación de 94,60%, lo que demuestra un alto nivel de confianza de los usuarios frente a las prácticas institucionales encaminadas a prevenir riesgos y garantizar procesos asistenciales seguros. Este resultado refleja el compromiso permanente con el cumplimiento de los protocolos de seguridad y el fortalecimiento de la cultura institucional en esta materia.

El criterio de Humanización alcanzó un resultado de 93,04%, mostrando una percepción favorable sobre el trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo. Los usuarios reconocen la atención respetuosa, cordial y cercana brindada durante los diferentes momentos de la atención, aunque se recomienda continuar desarrollando estrategias que fortalezcan la empatía, la escucha activa y el acompañamiento integral a pacientes y familiares.

Finalmente, el criterio de Accesibilidad registró una calificación de 86,72%, siendo el indicador con menor resultado dentro del consolidado general. A pesar de mantener una valoración positiva, este hallazgo evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la facilidad de acceso a los servicios, la orientación a los usuarios y algunos procesos administrativos que podrían optimizarse para garantizar una experiencia más eficiente y satisfactoria.

En conclusión, el consolidado de criterios correspondiente al segundo trimestre evidencia un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios, destacándose especialmente las dimensiones de condiciones ambientales, oportunidad e información y comunicación. No obstante, se recomienda fortalecer las acciones orientadas a mejorar la accesibilidad y continuar promoviendo estrategias de humanización y seguridad del paciente, con el fin de mantener la calidad de los servicios y avanzar hacia estándares cada vez más altos de excelencia en la atención.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

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

Tabla No. 9 calificación Experiencia Global II trimestre 2026

ENTIDAD SEGÚN ES- TRUCTURA ANTE- RIOR	ÁREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron “¿Cómo calificaría su experiencia global res- pecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”						TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPON- DEN	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	31	763	29	1	0	0	824
	COMPLEMENTARIOS	3	122	3	0	0	0	128
	URGENCIAS	37	287	8	5	0	0	337
	HOSPITALIZACIÓN	27	19	4	1	0	0	51
MEISSEN	AMBULATORIAS	19	919	26	0	0	0	964
	COMPLEMENTARIOS	0	12	0	0	0	0	12
	URGENCIAS	1	12	0	0	0	0	13
	HOSPITALIZACIÓN	24	27	5	1	0	0	57
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	6	818	1	0	0	0	825
(El Carmen, San Be- nito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	0	68	1	0	0	0	69
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	0	9	0	0	0	0	9
CIUDAD BOLIAR	AMBULATORIAS	96	1906	15	2	1	0	2020
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Her- mosa)	COMPLEMENTARIOS	29	316	0	1	0	0	346
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
USME	AMBULATORIAS	376	1683	30	3	1	0	2093
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	164	134	1	0	0	1	300
	URGENCIAS	34	246	2	0	0	26	308
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	1	118	1	0	0	0	120
(San Juan de Suma- paz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	0	48	0	0	0	0	48
	URGENCIAS	0	9	0	0	0	0	9
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, SUBRED SUR		848	7.517	126	14	2	27	8.534
% PARTICIPACIÓN		9,94%	88,08%	1,48%	0,16%	0,02%	0,32%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción II 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 88,08% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, siendo la percepción más frecuente entre los encuestados. En segundo lugar, el 9,94% calificó los servicios como muy buenos, destacando una experiencia altamente satisfactoria. Por otra parte, el 1,48% de los usuarios (n=126) manifestó que el servicio es regular, mientras que el 0,32% indicó que no sabe o no responde. Finalmente, el 0,16% calificó el servicio como malo que representa 14 usuarios así mismo el 0,02% como muy malo representado por 2 usuarios.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS II 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?"					TOTAL
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	243	567	9	4	1	824
	COMPLEMENTARIOS	6	122	0	0	0	128
	URGENCIAS	73	237	2	1	24	337
	HOSPITALIZACIÓN	33	14	3	1	0	51
MEISSEN	AMBULATORIAS	389	549	3	1	22	964
	COMPLEMENTARIOS	9	3	0	0	0	12
	URGENCIAS	12	0	0	0	1	13
	HOSPITALIZACIÓN	37	15	4	1	0	57
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	295	527	3	0	0	825
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	0	69	0	0	0	69
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	1	7	0	0	1	9
CIUDAD BO-LIAR	AMBULATORIAS	1329	639	8	1	43	2020
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	203	135	1	0	7	346
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	0	1
USME	AMBULATORIAS	1767	317	5	2	2	2093
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	292	7	0	0	1	300
	URGENCIAS	278	26	0	2	2	308
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	62	57	0	0	1	120
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	38	10	0	0	0	48

URGENCIAS	9	0	0	0	0	9
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL, SUBRED SUR	5.077	3.301	38	13	105	8.534
% PARTICIPACIÓN	59,49%	38,68%	0,45%	0,15%	1,23%	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción II trimestre de 2026.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 59,49% (n=5.077) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 38,68% (n=3.301) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,45% (n=38) de los usuarios responde que probablemente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,15% (n=13) contesta que definitivamente no lo recomendaría y finalmente el 1,23% (n=105) 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 II trimestre 2026

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2026						
II TRIMESTRE 2026						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUITAD	1372	134	118	32	1656	19,47%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	1077	168	78	16	1339	15,75%
3. ELECCIÓN	681	118	76	3	878	10,32%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	601	71	82	0	754	8,87%
5. PRIACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	627	88	59	10	784	9,22%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	603	85	59	1	748	8,80%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	596	71	63	23	753	8,85%
8. MANIFESTACIÓN	336	34	51	1	422	4,96%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	416	73	59	1	549	6,46%
NINGUNO	539	59	22	1	621	7,30%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6848	901	667	88	8504	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6309	842	645	87	7883	92,70%

NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	539	59	22	1	621	7,30%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	92,13%	93,45%	96,70%	98,86%	92,70%	92,70%

Fuente Encuestas de satisfacción II trimestre de 2026.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 19,47%, seguido para la Atención Integral con un 15,75%; los derechos con menor recordación son el de Manifestación con un 4,96%, seguido por el derecho de Participación Ciudadana con un 6,46%.

Para este periodo, el porcentaje de adherencia en derechos presentó resultados favorables en la mayoría de los servicios: Ambulatorio alcanzó un 92,13%, los Servicios Complementarios un 93,45% y Urgencias un 96,70%. No obstante, el servicio de Hospitalización obtuvo un 98,86%, 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 II trimestre 2026

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2026						
II TRIMESTRE 2026						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	1189	127	120	35	1471	17,30%
2. RESPONSABILIDAD	1046	145	79	12	1282	15,08%
3. AFILIACIÓN	666	122	72	1	861	10,12%
4. HONESTIDAD	566	82	78	3	729	8,57%
5. BUEN USO	614	99	61	12	786	9,24%
6. CUMPLIMIENTO	757	121	59	3	940	11,05%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	578	39	65	13	695	8,17%
8. APORTES AL SISTEMA	401	35	52	4	492	5,79%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	470	72	60	0	602	7,08%
NINGUNO	561	59	21	5	646	7,60%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	6848	901	667	88	8504	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	6287	842	646	83	7858	92,40%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	561	59	21	5	646	7,60%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	91,81%	93,45%	96,85%	94,32%	92,40%	92,40%

Fuente Encuestas de satisfacción II trimestre de 2026

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el segundo trimestre de 2026 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y Solidaridad con un 17,30%, seguido por el deber de Responsabilidad con un 15,08%.

Los deberes con menos recordación es Aportes al sistema con un 5,79%, seguida de Participación Comunitaria con el 7,08%. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 92,40%, gracias al despliegue hecho por la oficina de Servicio al Ciudadano.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, los siguientes servicios presentan las siguientes recomendaciones:

Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requieren mantener la oportunidad en el acceso a los servicios como la correcta información de los horarios de visita a los pacientes y partes médicos a familiares.

Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a mejorar la oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, así como la oportunidad de agenda de imágenes diagnósticas.

Servicio Ambulatorio

Se requieren acciones de mejora en cuanto a la dificultad para asignación de citas de especialistas, la socialización de un trato adecuado de personal asistencial y administrativo, así como en los profesionales médicos en consulta.

Servicio Urgencias

En el Servicio de Urgencias se requiere mantener las acciones de mejora para garantizar la oportunidad en los tiempos de atención inicial del Triage y la caracterización de pacientes con prioridad por riesgo, así mismo como la información por parte del personal administrativo y asistencial frente a la prevención del riesgo en caídas.

Servicio al Ciudadano

Se presenta la oportunidad de mejora en el conocimiento y adherencia de Derechos

y Deberes por parte de los usuarios de los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio y Complementarios, fortaleciendo los derechos 8 y 9 que corresponden a la Manifestación y Participación Comunitaria; en cuanto a los deberes es recomendable fortalecer la adherencia en el 8 y 9 que corresponde a Participación Ciudadana y Aportes al Sistema.

Mantener la capacitación al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales y orientadores para que brinden una adecuada y completa información a los usuarios.



MARIO JAIR GARZÓN JARA

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Aprobado Por	Mario Jair Garzón Jara	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: julio 2026