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

INFORME SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE DE 2026

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO 4

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2026 5

Satisfacción Global Subred Sur III trimestre De 2026 Por Servicio 7

Satisfacción Global Subred Sur III trimestre De 2026 Por Unidad 9

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE TELECONSULTA 10

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2026 11

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2026 14

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2026 15

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2026 16

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2026 17

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2026 19

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2026 19

PRINCIPALES MOTIOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III TRIMESTRE DE 2026 21

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III TRIMESTRE DE 2026 22

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2026 22

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2026..... 24

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2026..... 25

CRITERIOS DE CALIDAD..... 26

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016..... 27

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES 30

RECOMENDACIONES 33

Servicio Hospitalario 33

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.

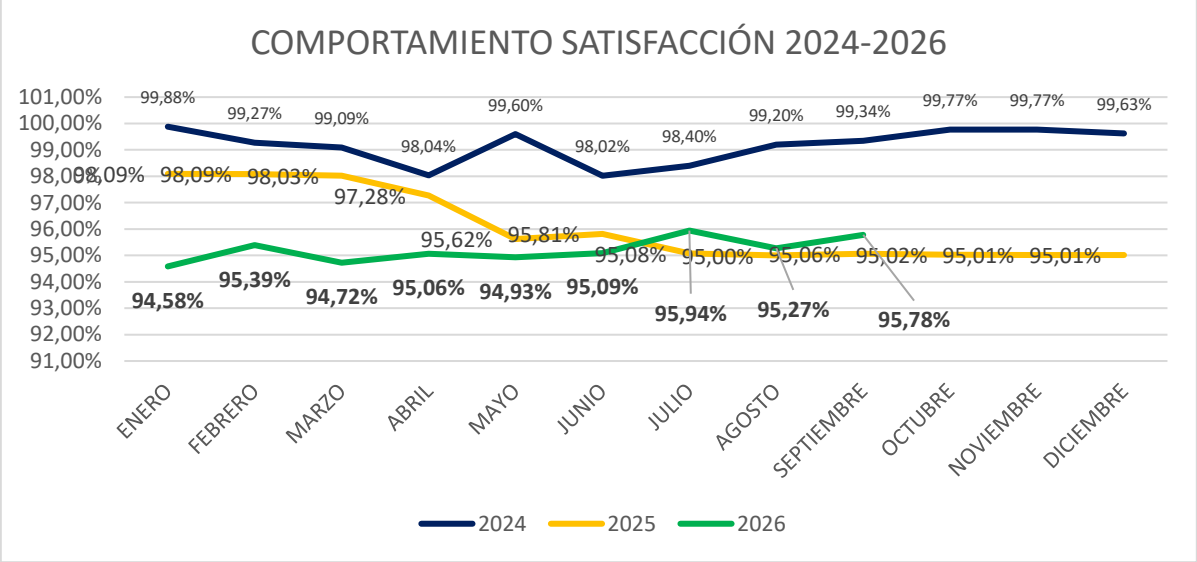
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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 tercer trimestre de 2026.

COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2024-2026



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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.

Durante el tercer trimestre, la satisfacción mostró comportamientos diferenciados entre las vigencias analizadas. El año 2024 registró los mejores resultados, con una tendencia ascendente que culminó en 99,34% en septiembre, reflejando un alto nivel de satisfacción y estabilidad del servicio. Por su parte, 2025 mantuvo indicadores estables cercanos al 95%, sin variaciones significativas. En 2026 se observó una recuperación progresiva durante el trimestre, alcanzando 95,78% en septiembre, lo que evidencia avances en la percepción de los usuarios, aunque aún por debajo de los niveles alcanzados en 2024.

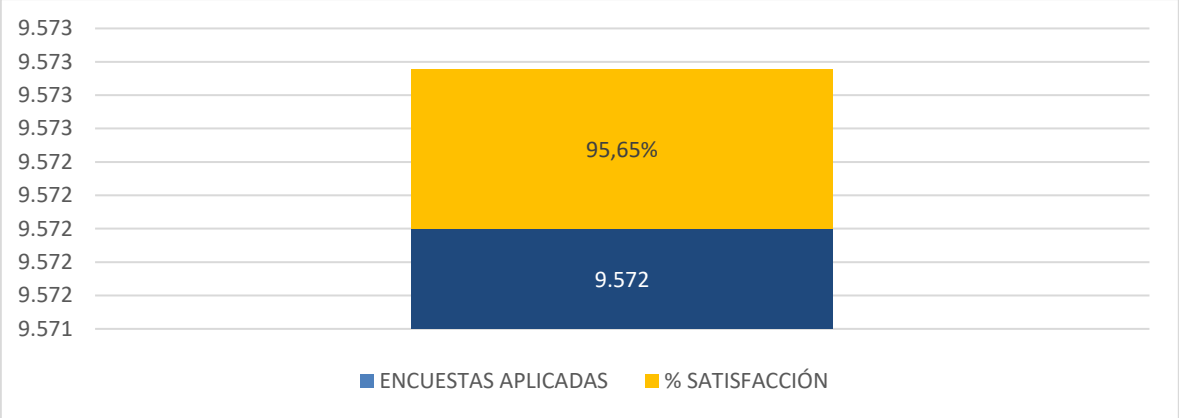
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2026

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

	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			III TRIMESTRE 2026		
GLOBAL SUBRED	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	2.908	2.790	95,94%	3.322	3.165	95,27%	3.342	3.201	95,78%	**9.572**	**9.156**	**95,65%**

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

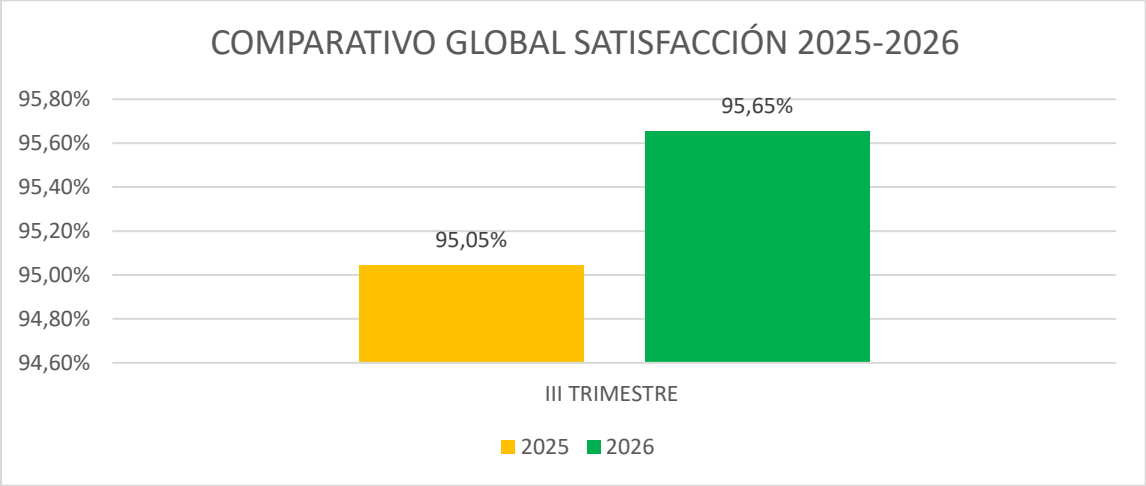
Durante el tercer trimestre se aplicaron 9.572 encuestas de satisfacción, obteniendo un resultado favorable de 95,65% de satisfacción general. Este indicador evidencia una valoración positiva de los servicios por parte de los usuarios y refleja el mantenimiento de altos estándares de atención. Los resultados obtenidos permiten concluir que las estrategias implementadas para el mejoramiento continuo han contribuido a sostener una percepción positiva de la gestión institucional, identificándose además una oportunidad para continuar fortaleciendo las acciones orientadas a incrementar los niveles de satisfacción y fidelización de los usuarios.
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

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

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

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

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



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

La gráfica compara el nivel de satisfacción global alcanzado durante el tercer trimestre de los años 2025 y 2026. En 2025 se registró una satisfacción de 95,05%, mientras que en 2026 el indicador alcanzó 95,65%, evidenciando un incremento de 0,60 puntos porcentuales. Este resultado refleja una mejora en la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, consolidando una tendencia positiva en los niveles de satisfacción institucional.

Satisfacción Global Subred Sur III trimestre De 2026 Por Servicio

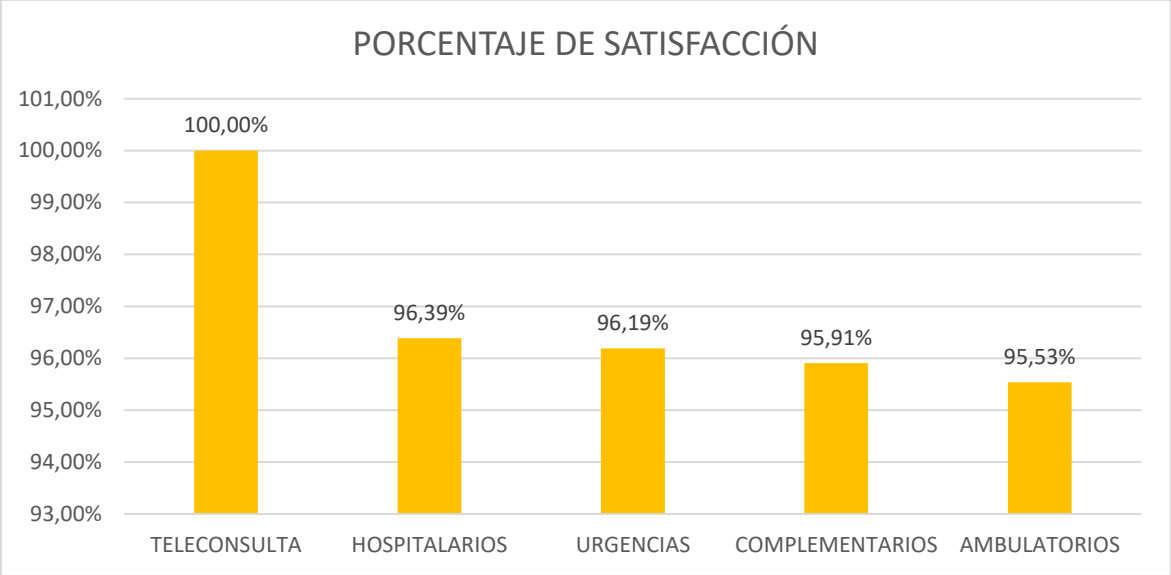
Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio III trimestre de 2026

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TELECONSULTA	59	59	100,00%
HOSPITALARIOS	83	80	96,39%
URGENCIAS	1023	984	96,19%
COMPLEMENTARIOS	1100	1055	95,91%

AMBULATORIOS	7366	7037	95,53%
GLOBAL SUB RED	**9.572**	**9.156**	**95,65%**

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

La evaluación de los diferentes criterios de calidad evidencia un desempeño altamente favorable en todas las modalidades de atención, registrando niveles de satisfacción superiores al 95%, lo que refleja una percepción positiva y consistente por parte de los usuarios frente a los servicios prestados.

El criterio con mejor resultado corresponde a Teleconsulta, que alcanzó una satisfacción del 100,00%, evidenciando una excelente aceptación de esta modalidad de atención y una respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios. Este resultado refleja altos estándares en oportunidad, accesibilidad y experiencia de servicio, consolidándose como la modalidad con mayor percepción de calidad.

Los servicios Hospitalarios (96,39%) y de Urgencias (96,19%) presentan resultados igualmente destacados, demostrando fortalezas en la prestación de servicios asistenciales y en la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los pacientes. Los indicadores evidencian una adecuada gestión de los procesos

clínicos y administrativos, generando confianza y satisfacción en la atención recibida.

Por su parte, los servicios Complementarios (95,91%) mantienen un comportamiento estable y favorable, lo que indica una adecuada articulación de los apoyos diagnósticos y terapéuticos con la atención principal. Aunque presentan una valoración ligeramente inferior a los servicios hospitalarios y de urgencias, continúan ubicándose en rangos de excelencia para la gestión de la calidad.

Finalmente, los servicios Ambulatorios (95,53%) registran el porcentaje más bajo dentro de los criterios evaluados; sin embargo, el resultado continúa siendo altamente satisfactorio y demuestra una percepción positiva de los usuarios. Este comportamiento representa una oportunidad para fortalecer acciones relacionadas con tiempos de atención, orientación al usuario y seguimiento de requerimientos, con el fin de incrementar aún más los niveles de satisfacción.

Satisfacción Global Subred Sur III trimestre De 2026 Por Unidad

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

LOCALIDAD	SEDE	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL
EL TUNAL	EL TUNAL	1595	1405	190	88,09%
MEISSEN	MEISSEN	1187	1133	54	95,45%
TUNJUELITO	EL CARMEN	667	651	16	97,60%
	SAN BENITO	225	221	4	98,22%
	TUNJUELITO	15	15	0	100,00%
USME	BETANIA	444	444	0	100,00%
	DANUBIO	682	643	39	94,28%
	DESTINO	40	40	0	100,00%
	LA FLORA	46	46	0	100,00%
	MARICHUELA	866	851	15	98,27%
	LA REFORMA	1	1	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	231	231	0	100,00%
	USME	850	825	25	97,06%
CIUDAD BOLIVAR	CANDELARIA	1063	1035	28	97,37%
	JERUSALEN	5	5	0	100,00%
	LA ESTRELLA	2	2	0	100,00%
	MANUELA BELTRAN	466	459	7	98,50%
	MOCHUELO	74	71	3	95,95%
	PASQUILLA	53	53	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	847	812	35	95,87%
SUMAPAZ	NAZARETH	137	137	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	76	76	0	100,00%
TOTAL		9.572	9.156	416	95,65%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

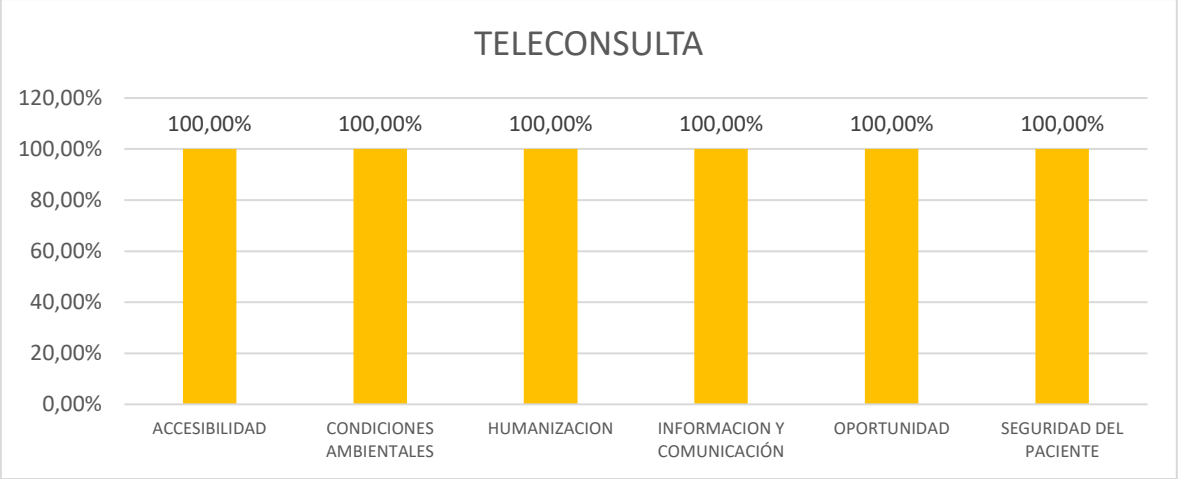
La gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes a 9.572 encuestas aplicadas, de las cuales 9.156 usuarios manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, mientras que 416 usuarios se declararon insatisfechos, obteniéndose un índice global de satisfacción del 95,65%. Los mejores resultados se observan en varias sedes que alcanzaron el 100% de satisfacción, entre ellas Tunjuelito, Betania, Destino, La Flora, La Reforma, San Librada, Jerusalén, La Estrella, Pasquilla, Nazareth y San Juan de Sumapaz.

Por su parte, las sedes con mayores oportunidades de mejora corresponden a El Tunal (88,09%) y Danubio (94,28%), concentrando además el mayor número de usuarios insatisfechos con 190 y 39 casos, respectivamente. En términos de volumen, las sedes con mayor participación fueron El Tunal (1.595 encuestas), Meissen (1.187), Candelaria La Nueva (1.063) y Marichuela (866), las cuales representan una parte significativa de la evaluación realizada durante el periodo.

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 III trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2026

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	1075	930	145	86,51%
	EL CARMEN	622	606	16	97,43%
	SAN BENITO	225	221	4	98,22%
	TUNJUELITO	1	1	0	100,00%
USME	BETANIA	215	215	0	100,00%
	DANUBIO	666	627	39	94,14%
	DESTINO	40	40	0	100,00%

	LA FLORA	46	46	0	100,00%
	MARICHUELA	725	715	10	98,62%
	LA REFORMA	1	1	0	100,00%
	USME	707	685	22	96,89%
CIUDAD BOLÍ-VAR	MEISSEN	898	857	41	95,43%
	CANDELARIA	874	848	26	97,03%
	MANUELA BELTRAN	466	459	7	98,50%
	MOCHUELO	71	69	2	97,18%
	PASQUILLA	53	53	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	526	509	17	96,77%
SUMAPAZ	NAZARETH	93	93	0	100,00%
	SAN JUAN DE SU-MAPAZ	62	62	0	100,00%
TOTAL		**7.366**	**7.037**	**329**	95,53%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

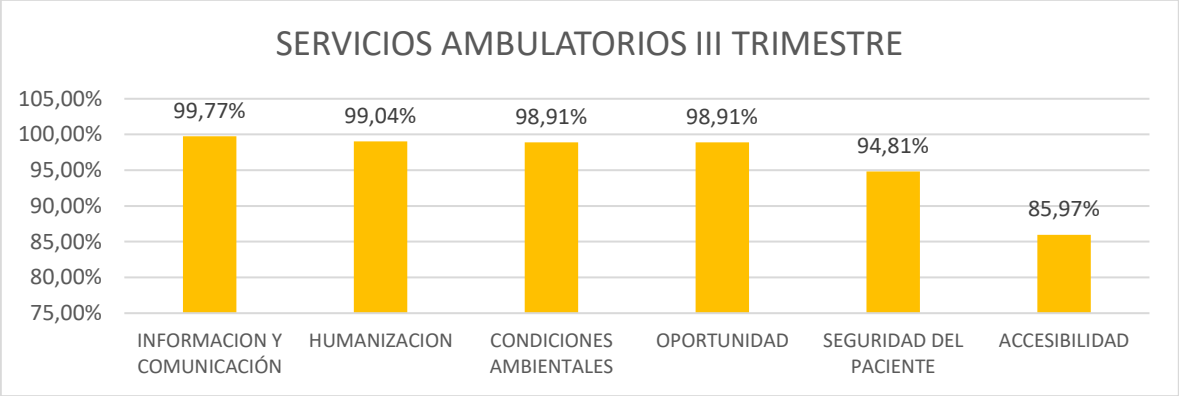
La gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes al III Trimestre de 2026, en el cual se aplicaron 7.366 encuestas, de las cuales 7.037 usuarios manifestaron satisfacción con los servicios recibidos y 329 usuarios expresaron insatisfacción, alcanzando un índice global de satisfacción del 95,53%.

Las sedes con mejor desempeño fueron Tunjuelito, Betania, Destino, La Flora, La Reforma, Pasquilla, Nazareth y San Juan de Sumapaz, todas con 100% de satisfacción. Asimismo, se destacan San Benito (98,22%), Manuela Beltrán (98,50%) y Marichuela (98,62%), que obtuvieron resultados sobresalientes.

Por otra parte, las mayores oportunidades de mejora se identifican en las sedes El Tunal (86,51%), Danubio (94,14%) y Meissen (95,43%), las cuales concentran además el mayor número de usuarios insatisfechos, con 145, 39 y 41 casos respectivamente. En términos de cobertura, las sedes con mayor volumen de encuestas fueron El Tunal (1.075), Meissen (898), Candelaria (874), Marichuela (725) y Usme (707).

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 III trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

La evaluación de los criterios de calidad en los servicios ambulatorios durante el III trimestre evidencia una percepción general altamente favorable por parte de los usuarios, con resultados superiores al 94% en cinco de los seis criterios evaluados. Los indicadores muestran fortalezas significativas en aspectos relacionados con la calidad de la atención, el trato recibido y las condiciones para la prestación del servicio.

El criterio mejor valorado fue Información y Comunicación, con un resultado de 99,77%, lo que refleja la efectividad de los procesos de orientación, claridad en la información suministrada y capacidad del personal para resolver inquietudes de los usuarios. Este resultado evidencia una adecuada interacción entre los equipos de atención y la comunidad atendida

De igual manera, el criterio de Humanización alcanzó un 99,04%, demostrando que los usuarios perciben una atención respetuosa, cordial y centrada en sus necesidades. Este resultado confirma el fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a brindar una experiencia de atención más cercana y empática.

Los criterios de Condiciones Ambientales y Oportunidad obtuvieron ambos una calificación de 98,91%, indicando una percepción positiva respecto al estado de las instalaciones, comodidad de los espacios y cumplimiento de los tiempos de atención. Estos resultados reflejan una adecuada gestión operativa y administrativa en la prestación de los servicios ambulatorios.

Por su parte, Seguridad del Paciente registró una satisfacción de 94,81%, manteniéndose en niveles favorables, pero con un margen de mejora frente a los demás criterios. Este comportamiento sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de prevención de riesgos, educación al usuario y seguimiento a los protocolos institucionales.

Finalmente, el criterio de Accesibilidad presentó el resultado más bajo con 85,97%,

ubicándose cerca de diez puntos porcentuales por debajo del promedio de los demás indicadores. Este resultado señala oportunidades de mejora relacionadas con la facilidad de acceso a los servicios, programación de citas, tiempos de espera, canales de atención y disponibilidad de la oferta institucional para los usuarios.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III 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 Marichuela.

Oportunidad:

A la pregunta **No 5. ¿El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?**
Obtuvo el 3.25% indicando inconformidad con:

- Demora para la atención de la cita programada
- No atención de la cita programada

Principalmente en el centro de Salud de Candelaria, El Tunal y el hospital de Meissen.

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 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 III TRIMESTRE DE 2026

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

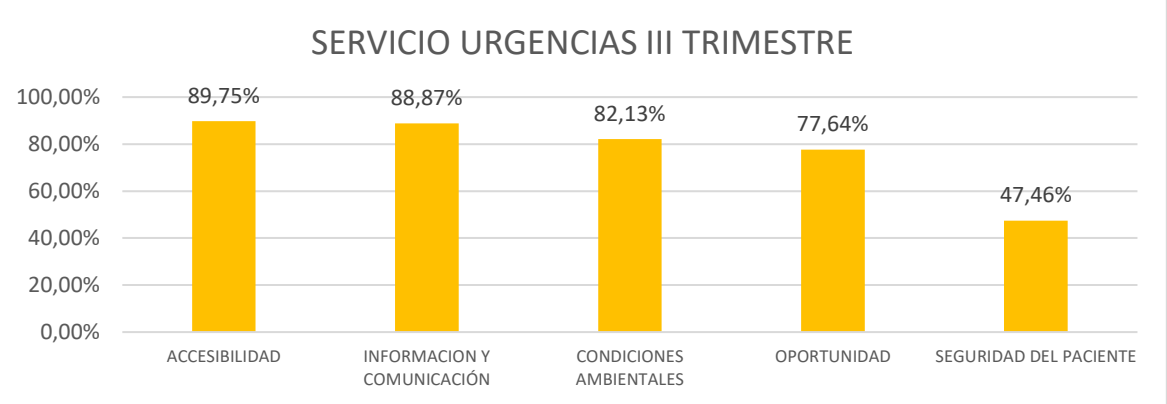
LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	397	372	25	93,70%
MEISSEN	MEISSEN	231	220	11	95,24%
USME	SANTA LIBRADA	231	231	0	100,00%
	USME	141	138	3	97,87%
CIUDAD BOLÍVAR	JERUSALEN	5	5	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	7	7	0	100,00%
SUMAPAZ	NAZARETH	9	9	0	100,00%
	SAN JUAN DE SU-MAPAZ	2	2	0	100,00%
TOTAL		1023	984	39	96,19%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1023 encuestas, con un total de 984 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 96,19% y 39 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 3,81% de insatisfacción para este periodo.

La unidad con mayor cantidad de usuarios insatisfechos es el hospital El Tunal con 25 pacientes, representando un 93,70%, seguido por la unidad de Meissen con 95,24%.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

La evaluación de los criterios de calidad del servicio de urgencias durante el III trimestre evidencia resultados heterogéneos, con fortalezas en algunos aspectos de la atención y oportunidades significativas de mejora en otros. Ninguno de los criterios evaluados supera el 90% de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer acciones orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios en este servicio.

El criterio mejor calificado fue Accesibilidad, con un resultado de 89,75%, indicando que la mayoría de los usuarios considera adecuada la posibilidad de acceder al servicio cuando lo requiere. De manera similar, Información y Comunicación obtuvo una satisfacción de 88,87%, reflejando una valoración favorable respecto a la orientación brindada, la claridad de la información suministrada y la comunicación con el personal asistencial.

Por su parte, Condiciones Ambientales alcanzó una satisfacción de 82,13%, lo que evidencia una percepción positiva, aunque con margen de mejora en aspectos relacionados con la comodidad, infraestructura, limpieza y adecuación de los espacios donde se presta la atención.

El criterio de Oportunidad registró una satisfacción de 77,64%, convirtiéndose en uno de los aspectos más sensibles para los usuarios. Este resultado puede estar asociado a tiempos de espera, tiempos de respuesta en la atención o demoras en los procesos asistenciales, situación que impacta directamente la percepción de calidad del servicio.

Finalmente, Seguridad del Paciente obtuvo la calificación más baja con 47,46%, representando el principal hallazgo del análisis. Este resultado evidencia una percepción desfavorable por parte de los usuarios respecto a los procesos relacionados con la seguridad durante la atención, la información sobre riesgos, la confianza en los procedimientos o el cumplimiento de protocolos institucionales. Debido a la magnitud de la diferencia frente a los demás criterios, este aspecto requiere una intervención prioritaria.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS III 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 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.

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 III TRIMESTRE DE 2026

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

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

- La información brindada en el servicio de Urgencias, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue muy buena.

- Los canales de comunicación que dispone la Subred Sur para la información del servicio de Urgencias 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 III TRIMESTRE DE 2026

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

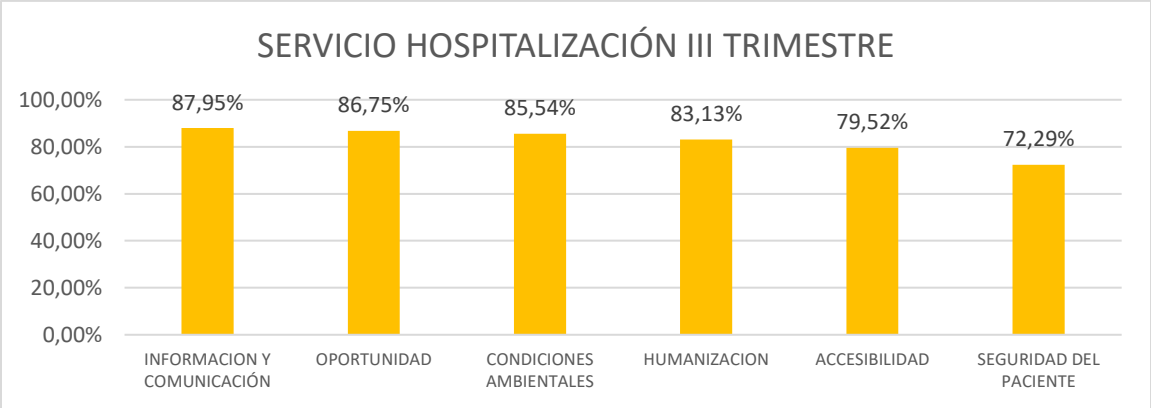
LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	17	16	1	94,12%
MEISSEN	MEISSEN	40	38	2	95,00%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	14	14	0	100,00%
USME	USME	2	2	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	2	2	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	8	8	0	100,00%
TOTAL		**83**	**80**	**3**	**96,39%**

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 83 encuestas en el III trimestre con

un 96,39% de Satisfacción Global y 3 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 95,00% 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 III trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

La evaluación de los criterios de calidad del servicio de hospitalización durante el III trimestre evidencia una percepción favorable de los usuarios, aunque con resultados más variables en comparación con otros servicios. Los indicadores muestran fortalezas en los aspectos relacionados con la comunicación y la oportunidad de la atención; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora importantes en accesibilidad y seguridad del paciente.

El criterio con mejor desempeño fue Información y Comunicación, con una satisfacción de 87,95%, lo que refleja que los usuarios consideran adecuada la información recibida sobre su atención, tratamiento y procesos asistenciales. Este resultado evidencia una comunicación efectiva entre el personal de salud, los pacientes y sus familiares.

En segundo lugar, se encuentra Oportunidad, con 86,75%, indicador que demuestra una percepción positiva respecto a los tiempos de atención y respuesta durante la estancia hospitalaria. Aunque el resultado es favorable, existe margen para continuar optimizando procesos que permitan una atención más ágil y eficiente.

Las Condiciones Ambientales alcanzaron una calificación de 85,54%, evidenciando

una valoración positiva sobre aspectos relacionados con infraestructura, limpieza, comodidad y adecuación de los espacios hospitalarios. Este resultado sugiere una adecuada gestión de los entornos de atención, aunque persisten oportunidades para fortalecer la experiencia del usuario.

Por su parte, el criterio de Humanización obtuvo 83,13%, reflejando una percepción generalmente favorable sobre el trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo. No obstante, el resultado indica la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias orientadas a la atención centrada en el paciente, la empatía y el acompañamiento durante el proceso de hospitalización.

El criterio de Accesibilidad registró una satisfacción de 79,52%, situándose por debajo de los demás indicadores. Este comportamiento puede estar asociado a dificultades relacionadas con el acceso a los servicios, trámites administrativos, orientación dentro de la institución o disponibilidad de los recursos requeridos por los usuarios.

Finalmente, Seguridad del Paciente presentó la calificación más baja con 72,29%, constituyéndose en el principal aspecto a fortalecer. Aunque el resultado sigue siendo mayoritario en términos de satisfacción, evidencia oportunidades importantes para mejorar la percepción de los usuarios frente a la aplicación de protocolos de seguridad, prevención de riesgos, identificación del paciente, información sobre procedimientos y confianza en la atención recibida.

PRINCIPALES MOTIOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III 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 III TRIMESTRE DE 2026

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

- La información brindada en el servicio de Hospitalización, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue excelente
- La información suministrada al paciente y a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue oportuna

- El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal fue muy precisa.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2026

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

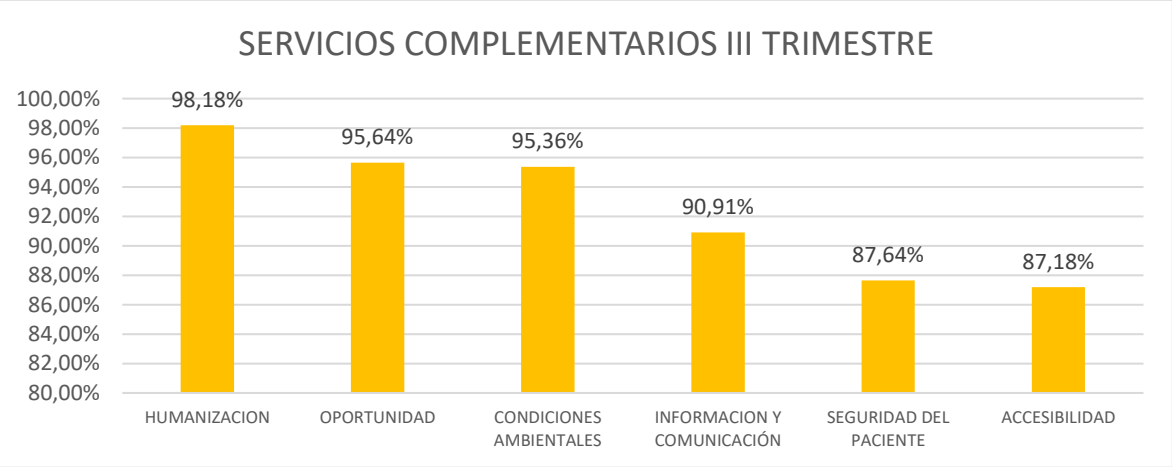
LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2026			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	106	87	19	**82,08%**

MEISSEN	MEISSEN	18	18	0	100,00%
TUNJUELITO	EL CARMEN	45	45	0	100,00%
USME	BETANIA	229	229	0	100,00%
	DANUBIO	16	16	0	100,00%
	MARICHUELA	141	136	5	96,45%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	189	187	2	98,94%
	MOCHUELO	3	2	1	66,67%
	VISTA HERMOSA	306	288	18	94,12%
SUMAPAZ	NAZARETH	35	35	0	100,00%
	SAN JUAN DE SU-MAPAZ	12	12	0	100,00%
TOTAL		1100	1055	45	95,91%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026.

En el Servicio Complementario se aplicaron 1.100 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 95,91% y 45 usuarios insatisfechos, representa un 4,09% 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 III trimestre De 2026.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

La evaluación de los criterios de calidad en los servicios complementarios durante el III trimestre evidencia un desempeño altamente favorable, con resultados superiores al 87% en todos los aspectos evaluados y varios indicadores por encima

del 95%. Los resultados reflejan una percepción positiva de los usuarios respecto a la atención recibida y a las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios.

El criterio con mejor valoración fue Humanización, que alcanzó una satisfacción de 98,18%, evidenciando fortalezas en el trato digno, respetuoso y empático brindado por el personal asistencial y administrativo. Este resultado demuestra que los usuarios perciben una atención centrada en sus necesidades y expectativas, constituyéndose en una de las principales fortalezas del servicio.

En segundo lugar, se ubica Oportunidad con 95,64%, lo que refleja una valoración muy positiva respecto a los tiempos de atención y respuesta. Este resultado indica que los procesos operativos permiten una prestación eficiente de los servicios, contribuyendo a una experiencia satisfactoria para los usuarios.

El criterio de Condiciones Ambientales obtuvo 95,36%, evidenciando una percepción favorable sobre aspectos relacionados con infraestructura, limpieza, comodidad y adecuación de los espacios utilizados para la prestación de los servicios complementarios. Este indicador demuestra una adecuada gestión de los recursos físicos y ambientales de la institución.

Por su parte, Información y Comunicación alcanzó una satisfacción de 90,91%, resultado que refleja una percepción positiva respecto a la claridad de la información suministrada y la orientación brindada a los usuarios. Aunque el indicador es favorable, existe margen para fortalecer los procesos de comunicación y acompañamiento durante la atención.

Los criterios con menor valoración corresponden a Seguridad del Paciente (87,64%) y Accesibilidad (87,18%). Aunque ambos resultados continúan ubicándose en niveles satisfactorios, representan las principales oportunidades de mejora identificadas. En particular, la accesibilidad puede estar relacionada con aspectos como programación de citas, facilidad de acceso a los servicios o disponibilidad de recursos, mientras que la seguridad del paciente requiere continuar fortaleciendo la socialización y aplicación de protocolos orientados a la prevención de riesgos durante la atención.

PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLE-MENTARIOS III 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 maniera presencial.
- Así mismo la falta de agenda en consultas por el canal telefónico Call Center
- Demora en la atención para generar digiturno en sala.

A la pregunta **No. 3. ¿El tiempo de facturación para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario le pareció?**

El 6,82% de los usuarios que evaluaron esta pregunta se encuentran en desacuerdo con:

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

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 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.

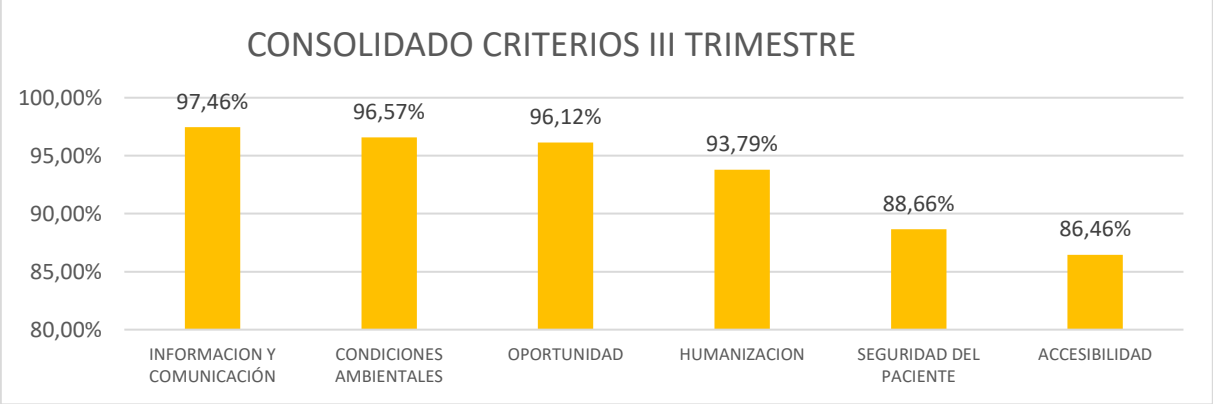
CRITERIOS DE CALIDAD

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

CRITERIOS DE CALIDAD	III TRIMESTRE 2026				
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalarios	Complementarios	% POR CRITERIO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,77%	88,87%	87,95%	90,91%	97,46%
CONDICIONES AMBIENTALES	98,91%	82,13%	85,54%	95,36%	96,57%
OPORTUNIDAD	98,91%	77,64%	86,75%	95,64%	96,12%
HUMANIZACION	99,04%	52,73%	83,13%	98,18%	93,79%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	94,81%	47,46%	72,29%	87,64%	88,66%
ACCESIBILIDAD	85,97%	89,75%	79,52%	87,18%	86,46%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III trimestre de 2026

El consolidado de los criterios de calidad del III trimestre refleja una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución, evidenciando fortalezas importantes en los procesos de información, comunicación, atención y ambiente de prestación del servicio. Todos los criterios evaluados presentan resultados superiores al 86%, lo que demuestra una valoración positiva general de la experiencia de atención.

El criterio mejor calificado fue Información y Comunicación, con una satisfacción de

97,46%, destacándose como la principal fortaleza institucional. Este resultado evidencia que los usuarios perciben claridad en la información suministrada, orientación adecuada y una comunicación efectiva durante los diferentes momentos de la atención.

Le siguen Condiciones Ambientales con 96,57% y Oportunidad con 96,12%, resultados que reflejan una percepción altamente favorable respecto al estado de las instalaciones, la comodidad de los espacios y la capacidad institucional para brindar atención en tiempos adecuados. Estos indicadores muestran una gestión eficiente de los recursos físicos y operativos que impactan positivamente la experiencia del usuario.

El criterio de Humanización alcanzó una satisfacción de 93,79%, evidenciando que los usuarios reconocen un trato respetuoso, amable y orientado a sus necesidades. Aunque el resultado es sobresaliente, existe oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de atención centrada en el usuario y el acompañamiento durante la prestación de los servicios.

Por otra parte, los criterios de Seguridad del Paciente (88,66%) y Accesibilidad (86,46%) registran las calificaciones más bajas del consolidado. Si bien ambos indicadores permanecen en niveles satisfactorios, representan las principales oportunidades de mejora institucional. La accesibilidad puede estar relacionada con aspectos como acceso a citas, tiempos de espera y facilidad para utilizar los servicios, mientras que la seguridad del paciente requiere continuar fortaleciendo la cultura institucional, la socialización de protocolos y la percepción de confianza de los usuarios frente a los procesos asistenciales.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

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

Tabla No. 9 calificación Experiencia Global III trimestre 2026

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	ÀREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron *"¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"*						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN	TOTAL
EL TUNAL	AMBULATORIAS	95	940	38	2	0	0	**1075**
	COMPLEMENTARIOS	0	106	0	0	0	0	**106**
	URGENCIAS	17	361	15	3	0	1	**397**

	HOSPITALIZACIÓN	3	10	2	1	0	1	**17**
MEISSEN	AMBULATORIAS	22	867	7	0	0	2	**898**
	COMPLEMENTARIOS	0	18	0	0	0	0	**18**
	URGENCIAS	2	182	29	7	0	11	**231**
	HOSPITALIZACIÓN	13	20	3	3	1	0	**40**
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	143	704	0	1	0	0	**848**
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	7	38	0	0	0	0	**45**
	URGENCIAS	0	3	0	0	0	0	**3**
	HOSPITALIZACIÓN	1	13	0	0	0	0	**14**
CIUDAD BOLIAR	AMBULATORIAS	96	1887	5	0	1	1	**1990**
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	68	429	1	0	0	0	**498**
	URGENCIAS	7	4	0	1	0	0	**12**
	HOSPITALIZACIÓN	7	3	0	0	0	0	**10**
USME	AMBULATORIAS	606	1776	13	0	1	4	**2400**
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	238	147	0	0	1	0	**386**
	URGENCIAS	48	278	5	0	1	40	**372**
	HOSPITALIZACIÓN	2	0	0	0	0	0	**2**
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	2	153	0	0	0	0	**155**
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	0	46	1	0	0	0	**47**
	URGENCIAS	0	9	0	0	0	0	**9**
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL, SUBRED SUR		**1.377**	**7.994**	**119**	**18**	**5**	**60**	**9.573**
% PARTICIPACIÓN		**14,38%**	**83,51%**	**1,24%**	**0,19%**	**0,05%**	**0,63%**	
% SATISFACCIÓN					**97,89%**			

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta deSatisfacción III trimestre de 2026

La tabla 9 presenta los resultados de la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?", consolidando 9.573 respuestas. Los resultados muestran una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, donde 7.994 personas (83,51%) calificaron la atención como Buena y 1.377 usuarios (14,38%) como Muy Buena, alcanzando conjuntamente una percepción favorable del 97,89%. Por su parte, únicamente 119 usuarios (1,24%) calificaron la atención como Regular, 18 (0,19%) como Mala y 5 (0,05%) como Muy Mala, mientras que 60 usuarios (0,63%) no emitieron respuesta.

Al analizar los resultados por localidad y servicio, se evidencia que el mayor volumen de respuestas corresponde a los servicios Ambulatorios, especialmente en las sedes de Usme (2.400 usuarios), Ciudad Bolívar (1.990 usuarios), El Tunal (1.075 usuarios) y Meissen (898 usuarios). En estos servicios predominan las respuestas positivas, principalmente en las categorías Buena y Muy Buena. Asimismo, los servicios complementarios presentan una valoración favorable generalizada, con escasa presencia de respuestas negativas. Las mayores cantidades de respuestas regulares o negativas se concentran en los servicios de urgencias de algunas sedes, particularmente en El Tunal, Meissen y Usme, aunque estas representan una proporción mínima frente al total de encuestas aplicadas.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS III trimestre 2026

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"					
		DEFINITIAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMEMTE NO	DEFINITIAMENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	TOTAL
EL TUNAL	AMBULATORIAS	398	663	10	2	2	**1075**
	COMPLEMENTARIOS	2	104	0	0	0	**106**
	URGENCIAS	76	291	14	0	16	**397**
	HOSPITALIZACIÓN	10	5	2	0	0	**17**
MEISSEN	AMBULATORIAS	427	471	0	0	0	**898**
	COMPLEMENTARIOS	1	17	0	0	0	**18**
	URGENCIAS	4	192	30	0	5	**231**
	HOSPITALIZACIÓN	26	7	5	2	0	**40**
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	363	483	1	0	1	**848**
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	34	11	0	0	0	**45**
	URGENCIAS	0	3	0	0	0	**3**
	HOSPITALIZACIÓN	4	7	0	0	3	**14**
CIUDAD BOLIAR	AMBULATORIAS	1448	497	3	0	42	**1990**
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	376	117	0	0	5	**498**
	URGENCIAS	8	2	1	0	1	**12**
	HOSPITALIZACIÓN	6	4	0	0	0	**10**
USME	AMBULATORIAS	2086	306	3	3	2	**2400**
(Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	381	3	0	1	1	**386**
	URGENCIAS	327	40	0	4	1	**372**
	HOSPITALIZACIÓN	2	0	0	0	0	**2**
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	88	67	0	0	0	**155**
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	37	9	0	0	1	**47**
	URGENCIAS	9	0	0	0	0	**9**
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL, SUBRED SUR		**6.113**	**3.299**	**69**	**12**	**80**	**9.573**
% PARTICIPACIÓN		**63,86%**	**34,46%**	**0,72%**	**0,13%**	**0,84%**	
% SATISFACCIÓN		**98,32%**					

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta deSatisfacción III trimestre de 2026.

La tabla 10 presenta los resultados de la pregunta "¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?", aplicada a un total de 9.573 usuarios durante el período evaluado. Los resultados muestran una percepción altamente favorable, ya que 6.113 usuarios (63,86%) respondieron "Definitivamente Sí" y 3.299 usuarios (34,46%) respondieron "Probablemente Sí", lo que representa un nivel global de recomendación del 98,32%. Por el contrario, únicamente 69 usuarios (0,72%) manifestaron "Probablemente No", 12 usuarios (0,13%) respondieron "Definitivamente No", mientras que 80 usuarios (0,84%) no emitieron respuesta.

Al analizar los resultados por localidades y áreas de atención, se evidencia que los servicios Ambulatorios concentran el mayor volumen de respuestas positivas, especialmente en las sedes de Usme (2.400 encuestas), Ciudad Bolívar (1.990), El Tunal (1.075) y Meissen (898). Se destacan particularmente los servicios ambulatorios de Usme, donde 2.086 usuarios respondieron "Definitivamente Sí", y los de Ciudad Bolívar, con 1.448 respuestas en esta misma categoría. Los servicios complementarios también registran altos niveles de recomendación, mientras que las respuestas negativas son mínimas y se concentran principalmente en algunos servicios de Urgencias, especialmente en Usme (4 respuestas "Definitivamente No"), Meissen (30 respuestas "Probablemente No") y El Tunal (14 respuestas "Probablemente No"), aunque representan una proporción reducida frente al total de usuarios encuestados.

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

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

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

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2026						
	III TRIMESTRE 2026					
DERECHOS	AMBULATO-RIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITALIZA-CIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1507	284	259	23	2073	**21,75%**
2. ATENCIÓN INTEGRAL	864	153	138	0	1155	**12,12%**
3. ELECCIÓN	873	92	104	2	1071	**11,24%**
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	906	80	84	1	1071	**11,24%**
5. PRIACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	675	115	106	2	898	**9,42%**

6. DONACIÓN DE ORGANOS	492	37	60	1	590	**6,19%**
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	583	113	97	9	802	**8,41%**
8. MANIFESTACIÓN	647	88	78	0	813	**8,53%**
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	374	68	60	0	502	**5,27%**
NINGUNO	445	70	38	3	556	**5,83%**
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	**7366**	**1100**	**1024**	**41**	**9531**	**100,00%**
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	**6921**	**1030**	**986**	**38**	**8975**	**94,17%**
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	**445**	**70**	**38**	**3**	**556**	**5,83%**
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	**93,96%**	**93,64%**	**96,29%**	**92,68%**	**94,17%**	**94,17%**

Fuente Encuestas de satisfacción III trimestre de 2026.

La tabla 11 presenta los resultados de la evaluación de conocimiento y adherencia a los derechos y deberes de los usuarios, realizada sobre un total de 9.531 encuestas aplicadas durante el III trimestre de 2026. Del total de respuestas obtenidas, 8.975 usuarios demostraron adherencia a los derechos y deberes institucionales, lo que representa un cumplimiento global del 94,17%, mientras que 556 usuarios (5,83%) manifestaron desconocimiento o no adherencia.

Entre los derechos y deberes evaluados, el aspecto con mayor reconocimiento fue Respeto y Equidad, con 2.073 respuestas positivas (21,75%), seguido de Atención Integral (12,12%), Elección (11,24%) y Comunicación e Información (11,24%), evidenciando un adecuado nivel de apropiación por parte de los usuarios sobre los principios fundamentales que orientan la atención en salud. Asimismo, criterios como Privacidad y Confidencialidad (9,42%), Trato Digno y Humanizado (8,41%) y Manifestación (8,53%) registran resultados favorables, reflejando el reconocimiento de derechos relacionados con el respeto, la participación y la calidad en la atención.

Por modalidad de servicio, el mejor nivel de adherencia se observó en Urgencias (96,29%), seguido de Ambulatorios (93,96%), Complementarios (93,64%) y Hospitalización (92,68%). Aunque todos los servicios presentan porcentajes superiores al 92%, se identifican oportunidades para fortalecer las estrategias de divulgación y apropiación especialmente en Hospitalización, donde se registra el menor nivel de adherencia relativa.

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización III trimestre 2026

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2026						
	III TRIMESTRE 2026					
DEBERES	AMBULATO-RIOS	COMPLEMEN-TARIOS	URGEN-CIAS	HOSPITALIZA-CIÓN	TOTAL	PORCEN-TAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	1298	206	240	21	1765	18,52%
2. RESPONSABILIDAD	831	124	147	3	1105	11,59%
3. AFILIACIÓN	828	122	114	1	1065	11,17%
4. HONESTIDAD	849	103	93	3	1048	11,00%
5. BUEN USO	667	120	107	2	896	9,40%
6. CUMPLIMIENTO	642	132	64	8	846	8,88%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	596	64	81	0	741	7,77%
8. APORTES AL SISTEMA	724	87	83	0	894	9,38%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	477	72	60	0	609	6,39%
NINGUNO	454	70	35	3	562	5,90%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	7366	1100	1024	41	9531	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHE-RENCIA	6912	1030	989	38	8969	94,10%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHEREN-CIA DERECHOS	454	70	35	3	562	5,90%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	93,84%	93,64%	96,58%	92,68%	94,10%	94,10%

Fuente Encuestas de satisfacción III trimestre de 2026

La tabla 11 presenta los resultados de la evaluación de adherencia a los deberes de los usuarios durante el III trimestre de 2026, sobre un total de 9.531 encuestas aplicadas. Los resultados evidencian que 8.969 usuarios demostraron adherencia a los deberes institucionales, alcanzando un cumplimiento global del 94,10%, mientras que 562 usuarios (5,90%) no evidenciaron adherencia o manifestaron desconocimiento frente a estos aspectos.

Dentro de los deberes evaluados, el criterio con mayor reconocimiento fue Respeto y Solidaridad, con 1.765 respuestas positivas (18,52%), seguido de Responsabilidad (11,59%), Honestidad (11,00%) y Afiliación (11,17%), lo que evidencia una apropiación significativa de los principios relacionados con la convivencia, el cumplimiento de normas y la corresponsabilidad en el cuidado de la salud. Asimismo, los deberes asociados con Buen Uso de los Servicios (9,40%), Aportes al Sistema (9,38%) y Cumplimiento (8,88%) registran resultados favorables,

demostrando que la mayoría de los usuarios reconoce la importancia de participar activamente en el adecuado funcionamiento del sistema de salud.

Por modalidad de atención, el mayor nivel de adherencia se observó en Urgencias (96,58%), seguido de Ambulatorios (93,84%), Complementarios (93,64%) y Hospitalización (92,68%). Aunque todos los servicios presentan porcentajes superiores al 92%, Hospitalización registra el menor nivel relativo de adherencia, constituyéndose en una oportunidad para fortalecer las estrategias de información y sensibilización dirigidas a usuarios y acompañantes.

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.

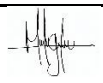
Mantener la capacitación al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales y orientadores para que brinden una adecuada y completa información a los usuarios.



MELISSA GÓMEZ TORRES

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	Melissa Gómez Torres	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: octubre 2026