



**INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU Abril 2026**

Durante el mes de abril de 2026 se aplicaron un total de 627 encuestas de satisfacción a usuarios de los diferentes servicios de la institución. De estos, 587 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que corresponde a un índice de satisfacción global del 93,6%, resultado que continúa reflejando una percepción favorable frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

En comparación con el mes de marzo, donde el nivel de satisfacción global fue de 95,6%, se evidencia una disminución de 2 puntos porcentuales, comportamiento asociado principalmente al incremento de inconformidades registradas en servicios de alta demanda, especialmente urgencias, consulta externa y cirugía.

En el análisis por servicios, el área de Urgencias presentó el menor nivel de satisfacción, registrando un 75,7%, con una insatisfacción del 24,3%, manteniéndose como el servicio con mayores oportunidades de mejora. Las principales inconformidades se relacionan con la oportunidad en la atención, tiempos de espera, disponibilidad de camas, comodidad de pacientes y acompañantes y procesos administrativos derivados de la alta demanda del servicio.

Por su parte, el servicio de Hospitalización presentó una satisfacción del 95,7%, mientras que Consulta Externa e Imagenología alcanzaron niveles de satisfacción de 99,1% respectivamente. El servicio de Cirugía registró un indicador favorable de 98,8%, seguido de Rehabilitación con 97,5%, Banco de Sangre con 99,7% y Gestión del Cuidado Crítico (GCC) con el mejor resultado del periodo, alcanzando un 100% de satisfacción.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el 60,3% de los encuestados (378 usuarios) manifestó conocer esta información, mientras que el 39,7% (249 usuarios) indicó desconocerla. Aunque más de la mitad de los usuarios refiere conocer sus derechos y deberes, persiste una proporción importante de desconocimiento, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de divulgación, educación y socialización dirigidas a usuarios y acompañantes durante el proceso de atención.

En relación con las manifestaciones recibidas durante el periodo, se registraron un total de 35 PQRFS, distribuidas en:

- 29 quejas y reclamos
- 6 felicitaciones

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Comparado con el mes de marzo, donde se registraron 29 manifestaciones, se evidencia un incremento de 6 registros adicionales, correspondiente a un aumento del 20,7%, asociado principalmente al incremento de inconformidades en servicios asistenciales de alta demanda.

Respecto a los mecanismos utilizados para la interposición de PQRFS, el canal más utilizado fue el buzón institucional, con 18 registros (51,4%), seguido del mecanismo mediante código QR, con 9 registros (25,7%), y el canal presencial, con 8 registros (22,9%). El canal web no presentó utilización durante el periodo evaluado.

En comparación con marzo, se evidencia un incremento significativo en el uso del buzón institucional y una continuidad en la utilización de herramientas digitales como el QR, reflejando una mayor apropiación de los mecanismos de participación por parte de los usuarios.

La principal causa de insatisfacción durante abril fue la asistencia médica y técnica y la oportunidad en la atención, ambas con 8 casos registrados, seguidas de aspectos relacionados con la atención humanizada y buen trato con 7 casos, y condiciones de bienestar y confort con 4 casos. También se registraron inconformidades asociadas a la información y comunicación con 2 casos.

Dentro de los servicios con mayor número de inconformidades se encuentra:

- *Consulta Externa: 8 casos (27,6%)*
- *Cirugía: 7 casos (24,1%)*
- *Urgencias: 4 casos (13,8%)*
- *Internación 2 y Expansión: 2 casos cada uno (6,9%)*

Este comportamiento evidencia oportunidades de mejora principalmente en procesos relacionados con oportunidad en la atención, acceso a los servicios, programación y continuidad de la atención.

.Durante el mes de abril de 2026, el Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. avanzó en la implementación de la interoperabilidad de la historia clínica en el servicio de urgencias, estrategia liderada a nivel nacional por el Ministerio de Salud y Protección Social, orientada a fortalecer la continuidad y seguridad en la atención de los pacientes.

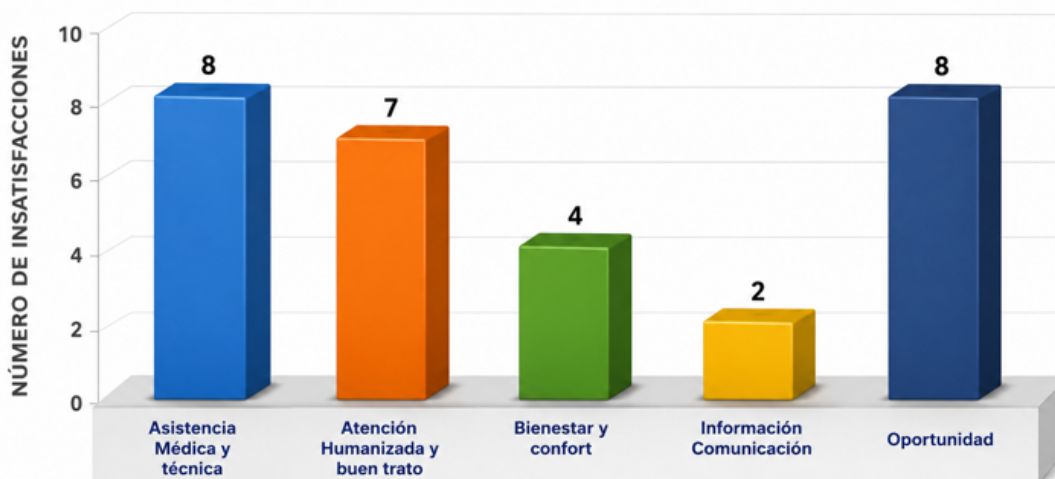
Esta herramienta permite que la información clínica relevante de los usuarios pueda ser consultada entre diferentes prestadores de servicios de salud interoperables, facilitando el acceso oportuno a antecedentes médicos, diagnósticos, tratamientos, procedimientos y resultados de exámenes previos. Su implementación contribuye a disminuir la fragmentación de la información, evitar duplicidad de procedimientos y optimizar los tiempos de atención en el servicio de urgencias

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

ABRIL – PRIMER SEMESTRE



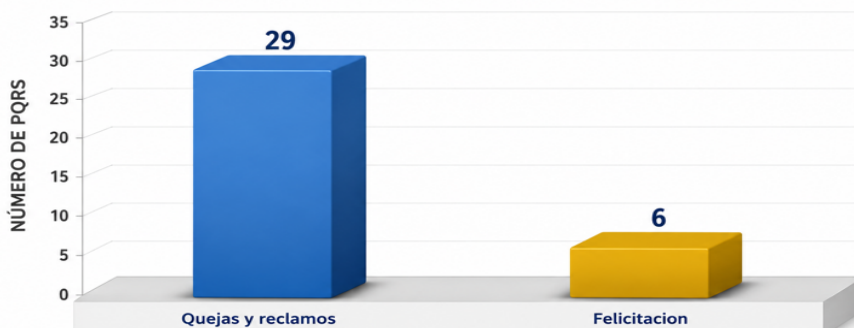
TOTAL INSATISFACCIONES	Asistencia Médica y técnica	Atención Humanizada y buen trato	Bienestar y confort	Información Comunicación	Oportunidad
	8	7	4	2	8

TOTAL ABRIL: 29 INSATISFACCIONES

PQRS ABRIL

PQRS - MES DE ABRIL 2026

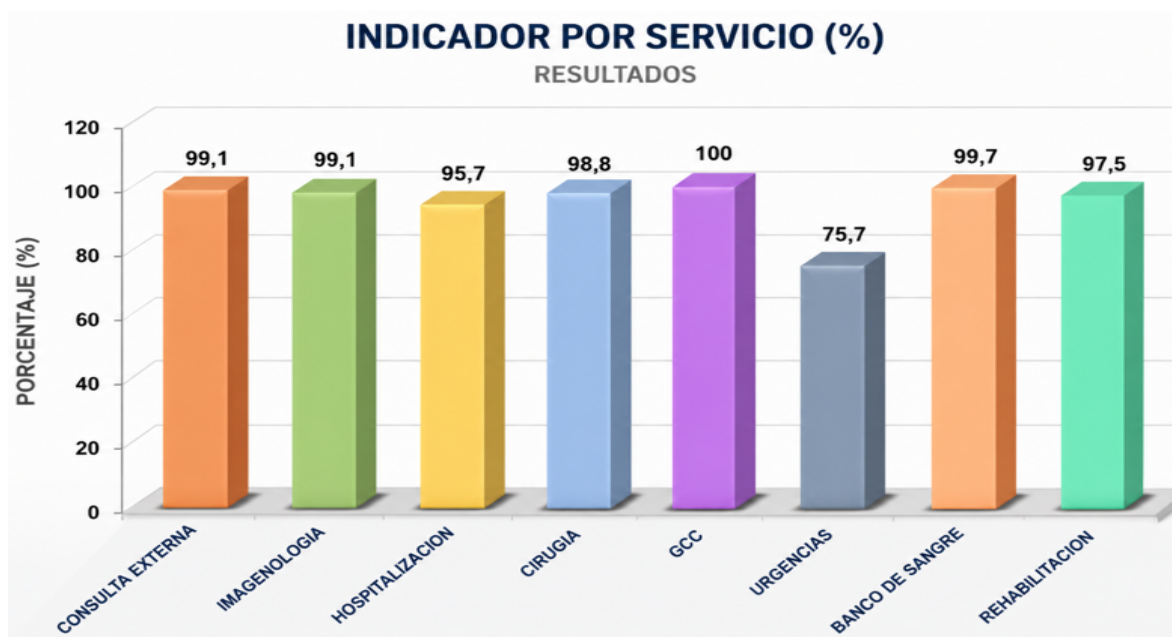
CONSOLIDADO POR TIPO DE PQRS



QUEJAS Y RECLAMOS	FELICITACION	TOTAL PQRS ABRIL 2026
29	6	35

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

SATISFACCION POR SERVICIOS



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (octubre)

El tamaño de muestra fue calculado considerando un nivel de confianza del 95%, margen de error del 10% y heterogeneidad del 50%, aplicando la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, utilizando como población el número de egresos por servicio del mes anterior.

Servicio	Egresos	Tamaño muestral recomendado	Encuestas realizadas	Nivel de cumplimiento
Consulta Externa	930	88	78	93%

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Hospitalización	1624	91	144	95%
Urgencias	1378	90	97	95%
Banco de Sangre	179	63	64	95%
Rehabilitación	909	85	51	86%
GCC	170	62	52	91%
Imagenología	316	74	87	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2026		
Numero	Régimen	%
4218	subsidiado	82,7
503	contributivo	9,8
357	otros	7,0

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera
 El trato
 La claridad de la información
 Condiciones de privacidad
 Comodidad de las instalaciones
 Discreción y confidencialidad
 Alimentación
 Conocimiento en Derechos y Deberes
 Presentación del personal
 Normas de seguridad
 Manejo de los desechos

DETALLES POR SERVICIOS

Facturación:

Durante el mes de abril no se contó con disponibilidad permanente de caja preferencial para la atención ambulatoria, debido a novedades administrativas presentadas por la funcionaria titular, las cuales generaron ausencias temporales durante el periodo evaluado.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Adicionalmente, en el área de cajas generales para atención ambulatoria la operación se realizó únicamente con dos funcionarias facturadoras, sumado al apoyo de la funcionaria encargada del servicio de Imagenología, situación que impactó la capacidad operativa y generó incremento en los tiempos de espera para la atención de los usuarios.

Consulta Externa:

El servicio de consulta externa presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 99,1%, con una insatisfacción del 0,9%, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida en el servicio.

Se aplicaron un total de 78 encuestas de satisfacción, de las cuales 77 usuarios manifestaron satisfacción con la atención recibida, reflejando resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados.

En relación con los tiempos de atención, el indicador de satisfacción frente al tiempo de espera para la asignación de citas alcanzó un 93,6%, constituyéndose en el criterio con menor resultado dentro del servicio, aunque continúa manteniéndose en niveles favorables. Por su parte, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita registró un nivel de satisfacción del 98,7%, lo que evidencia adecuada oportunidad en la prestación del servicio.

Respecto al trato brindado por el personal, se evidencian niveles de satisfacción del 100% tanto para personal médico, enfermería, otros profesionales de salud y personal administrativo, lo que refleja fortalezas importantes en los procesos de humanización, atención al usuario y relacionamiento interpersonal.

De igual manera, los criterios relacionados con la claridad de la información, condiciones de privacidad, limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional y discreción y confidencialidad del personal alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, evidenciando una percepción positiva frente a las condiciones generales de atención y seguridad del servicio.

En cuanto a las comodidades e infraestructura, el indicador relacionado con la comodidad de las instalaciones presentó una satisfacción del 94,9%, mientras que la facilidad para localizar los diferentes sitios para la atención registró un 96,2%, evidenciando oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la señalización y orientación institucional para los usuarios que ingresan al servicio.

Dentro de las observaciones realizadas, se identificó inconformidad relacionada con la disponibilidad insuficiente de baterías sanitarias en el área de consulta externa, teniendo en cuenta que actualmente solo se encuentra habilitado un baño para

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

hombres en una zona donde convergen usuarios de múltiples servicios, generando dificultades en el acceso oportuno y comodidad durante la permanencia en la institución.

Respecto al conocimiento institucional, el 46,2% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 53,8% indicó desconocer esta información, evidenciando una brecha importante en los procesos de socialización y educación al usuario.

Asimismo, se han evidenciado oportunidades de mejora relacionadas con la correcta generación de órdenes médicas por parte de algunos especialistas, identificándose errores recurrentes en aspectos administrativos y asistenciales tales como selección inadecuada de códigos CUPS, inconsistencias en el tipo de consulta registrada (primera vez o control), errores en la formulación de incapacidades médicas respecto al número de días otorgados, clasificación entre incapacidad inicial o prórroga, entre otros aspectos documentales.

Estas situaciones generan reprocesos administrativos, retrasos en la autorización y asignación de servicios, incremento en los tiempos de atención y dificultades para los usuarios durante la continuidad de su proceso asistencial, por lo que se hace necesario fortalecer los procesos de revisión, adherencia a lineamientos institucionales y capacitación permanente frente al adecuado diligenciamiento de órdenes y documentos clínicos.

Imagenología

El servicio de imagenología presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 99,1%, con una insatisfacción del 0,9%, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida en el servicio.

Durante el periodo se aplicaron 87 encuestas de satisfacción, de las cuales 86 usuarios manifestaron satisfacción con la atención recibida, reflejando resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados.

En relación con la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita presentó un nivel de satisfacción del 96,6%, mientras que el tiempo de espera para la atención en el servicio alcanzó un 98,8%, evidenciando adecuada oportunidad en la prestación del servicio y cumplimiento de los tiempos institucionales.

Respecto al trato brindado por el personal, se evidencian niveles de satisfacción del 100% para el personal médico, administrativo y otros funcionarios del servicio, reflejando fortalezas en la atención humanizada y el relacionamiento con el usuario.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

El personal de ayudas diagnósticas registró un indicador de satisfacción del 100%, evidenciando una percepción positiva frente al acompañamiento brindado durante el proceso asistencial.

Los criterios relacionados con la claridad de la información suministrada por el personal médico, ayudas diagnósticas y personal administrativo alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, lo que demuestra adecuada comunicación con los usuarios respecto a procedimientos, requisitos y recomendaciones institucionales.

En cuanto a las condiciones institucionales, la privacidad para la atención, la seguridad institucional y la discreción y confidencialidad del personal alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, evidenciando confianza y percepción positiva frente a las condiciones de seguridad del servicio.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la comodidad de las instalaciones y la facilidad para localizar las diferentes áreas para la atención, las cuales registraron niveles de satisfacción del 97% y 95% respectivamente, constituyéndose en variables susceptibles de fortalecimiento mediante estrategias de señalización y adecuación de espacios.

Respecto al conocimiento institucional, el 64,4% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 35,6% indicó desconocer esta información, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización institucional.

Asimismo, el conocimiento de los mecanismos para manifestar inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones alcanzó un 85,1%, lo que refleja una adecuada apropiación de los canales institucionales de participación por parte de los usuarios.

En los aspectos relacionados con la información brindada durante la atención, el 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre documentos requeridos, preparación para procedimientos, horarios de atención y recomendaciones posteriores a la realización de exámenes. De igual forma, el 100% refirió haber sido tratado con respeto, haber podido expresar sus inquietudes y encontrarse satisfecho con el servicio recibido.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con la explicación de riesgos y autorizaciones de procedimientos, así como en la información sobre medicamentos o preparaciones específicas, donde algunos indicadores registran niveles de satisfacción cercanos al 75,9%, evidenciando la necesidad de fortalecer la comunicación asistencial en determinados procedimientos diagnósticos.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Rehabilitación:

El servicio de rehabilitación presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 97,5%, con una insatisfacción del 2,5%, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Durante el periodo se aplicaron un total de 51 encuestas de satisfacción, observándose resultados positivos en los diferentes criterios evaluados, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, el trato humanizado y la calidad del proceso terapéutico.

En relación con el tiempo de espera para la asignación de citas, el indicador alcanzó un nivel de satisfacción del 98%, mientras que el 2% manifestó inconformidad, reflejando en términos generales una adecuada oportunidad en el acceso al servicio.

Asimismo, el 100% de los usuarios manifestó satisfacción con la forma en que el terapeuta trató el problema o motivo de consulta, destacándose la calidad humana, el profesionalismo y la atención brindada durante el proceso terapéutico.

Respecto a la duración de las terapias, el 80,4% de los usuarios indicó recibir sesiones de 60 minutos, mientras que el 19,6% refirió terapias de 45 minutos. No se registraron usuarios con terapias de 15 o 30 minutos, lo que evidencia predominio de sesiones terapéuticas completas y ajustadas a las necesidades clínicas de los pacientes.

En los criterios relacionados con el trato recibido por parte del profesional, el profesionalismo, la puntualidad en la atención y las condiciones de limpieza y aseo de las instalaciones, se alcanzó un nivel de satisfacción del 100%, constituyéndose en fortalezas importantes del servicio y reflejando una percepción positiva frente a la atención brindada.

En cuanto al componente de infraestructura y seguridad, el criterio relacionado con los equipos de dotación del servicio y la seguridad institucional presentó un nivel de satisfacción del 84% y una insatisfacción del 16%, siendo este el aspecto con mayor oportunidad de mejora identificado durante el periodo evaluado, especialmente por afectaciones de los baños que conllevaron a malos olores en el servicio y dificultades en la prestación del servicio.

De igual forma, el 97,5% de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de rehabilitación a familiares, amigos o conocidos, evidenciando altos niveles de confianza y satisfacción frente a la atención recibida.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Respecto al conocimiento de derechos y deberes, el 72,5% de los usuarios manifestó conocer esta información institucional, mientras que el 27,5% indicó desconocerla, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de educación y socialización institucional dirigidas a los usuarios.

Cirugía General

El servicio de cirugía presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 98,8%, con una insatisfacción del 1,2%, evidenciando una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante el proceso quirúrgico.

Durante el periodo se aplicaron un total de 54 encuestas de satisfacción, obteniéndose resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados, especialmente en aspectos relacionados con el trato humanizado, la información brindada y las condiciones de atención.

En relación con los tiempos administrativos, el indicador correspondiente a la duración de los trámites administrativos alcanzó un nivel de satisfacción del 98%, así como para ser intervenido quirúrgicamente. No obstante, dentro de las observaciones realizadas por los usuarios se evidenciaron percepciones de demora en la programación de algunos procedimientos quirúrgicos, situación asociada principalmente a la disponibilidad operativa de los tres quirófanos institucionales y a la priorización de cirugías según criterios de urgencia y complejidad clínica. En algunos casos, pacientes que se encontraban al llamado para procedimiento debieron esperar varios días para lograr su programación, debido a que no correspondían a urgencias vitales y fue necesario priorizar intervenciones de mayor complejidad o riesgo inmediato para la vida del paciente.

Respecto al trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo, los resultados reflejan niveles de satisfacción del 100% en la atención brindada por el cirujano, anestesiólogo, personal de enfermería, personal administrativo y demás funcionarios del servicio, lo que evidencia fortalezas importantes en el componente humano y en la calidad de la atención prestada.

De igual forma, la claridad de la información suministrada por el equipo asistencial presentó niveles de satisfacción del 100% para el cirujano, personal de enfermería y personal administrativo. El anestesiólogo alcanzó igualmente un nivel de satisfacción del 100%, reflejando adecuada comunicación e información frente a los procedimientos realizados.

Las condiciones de privacidad para la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

y la comodidad de las instalaciones alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, consolidándose como fortalezas significativas del servicio quirúrgico.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con la duración de los trámites de salida, criterio que alcanzó un nivel de satisfacción del 87% y una insatisfacción del 13%, así como en la facilidad para localizar los diferentes sitios de atención, con un 94% de satisfacción y 5,6% de insatisfacción, aspectos que sugieren la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de orientación y egreso institucional.

Respecto a la identificación del personal, el 96,3% de los usuarios indicó que el cirujano se presentó por su nombre y el 98,1% manifestó lo mismo respecto al anestesiólogo. Asimismo, el 100% recordó el nombre de las enfermeras que participaron en su atención, reflejando adecuada interacción y cercanía entre el personal asistencial y los usuarios.

Frente al componente informativo, el 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre la preparación para la cirugía, manejo de pertenencias, riesgos del procedimiento, cuidados posteriores y recomendaciones de egreso. Además, el 100% indicó que pudo expresar sus dudas e inquietudes respecto a la anestesia y la cirugía realizada.

El 100% de los usuarios refirió haber sido tratado por su nombre durante la atención y consideró haber recibido un trato digno y respetuoso, evidenciando un adecuado proceso de humanización en el servicio.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios, se registraron situaciones relacionadas con percepción de demoras en la definición de conductas médicas y procedimientos quirúrgicos, así como inconformidades frente a complicaciones postoperatorias y comunicación durante el proceso asistencial.

La usuaria Diana Jazmín Guzmán, identificada con CC 1117512178, manifestó que posterior a la realización de cesárea presentó síntomas asociados a infección, requiriendo reingreso hospitalario. La paciente refirió percepción de demora en la definición y realización del procedimiento posterior, así como preocupación frente a la conducta adoptada durante su atención y seguimiento clínico.

Asimismo, la usuaria identificada con CC 1117535777 manifestó inconformidad relacionada con la evolución posterior al procedimiento quirúrgico, indicando que posterior a la cirugía fue necesario realizar nuevos estudios diagnósticos que evidenciaron la necesidad de una nueva intervención quirúrgica. La paciente expresó preocupación frente a la información suministrada durante el proceso asistencial y el manejo del dolor posterior a la anestesia.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Finalmente, el 100% de los usuarios encuestados manifestó satisfacción general con el servicio de cirugía, lo que confirma altos niveles de confianza y percepción positiva frente a la atención quirúrgica brindada por la institución.

Hospitalización

El servicio de hospitalización presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 95,7%, con una insatisfacción del 4,3%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Durante el periodo se aplicaron un total de 144 encuestas de satisfacción, observándose resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados relacionados con atención asistencial, trato humanizado y condiciones de seguridad institucional.

En relación con la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para el traslado al servicio alcanzó un nivel de satisfacción del 91,0%, mientras que el tiempo de espera para recibir atención por parte del personal presentó resultados entre el 97,2% y 99,3%, evidenciando adecuada respuesta institucional frente a las necesidades asistenciales de los pacientes hospitalizados.

Respecto al trato brindado por el personal, se evidencian fortalezas importantes en la atención humanizada, destacándose niveles de satisfacción cercanos al 100% para el personal médico, administrativo y otros funcionarios del hospital. El personal de enfermería registró un nivel de satisfacción del 97,9%, reflejando una percepción positiva frente al acompañamiento y atención brindada durante la estancia hospitalaria.

En cuanto a la claridad de la información suministrada por el personal asistencial, los resultados evidencian indicadores favorables. El personal médico alcanzó un nivel de satisfacción del 95,8%, enfermería del 98,6% y otros profesionales del área de la salud del 97,9%, lo que demuestra adecuada comunicación frente a procedimientos, tratamientos y cuidados durante la hospitalización.

Los criterios relacionados con privacidad, limpieza, seguridad institucional, discreción y confidencialidad del personal alcanzaron niveles de satisfacción entre el 95% y 100%, evidenciando confianza y percepción positiva frente a las condiciones generales del servicio.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con:

- *La duración de los trámites de salida, que presentó una satisfacción del 74,3% y una insatisfacción del 25,7%.*

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



- La comodidad para los familiares durante la estancia del usuario, con una satisfacción del 93,1%.
- La facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución, que registró un nivel de satisfacción del 95,8%.

Respecto al conocimiento institucional, el 49,3% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 50,7% indicó desconocer esta información, evidenciando una brecha importante en las estrategias de socialización y educación al usuario.

De igual forma, el conocimiento de los mecanismos para interponer inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones alcanzó un 68,8%, aunque persiste un 31,3% de usuarios que desconocen estos canales institucionales.

En los aspectos asistenciales evaluados, el 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre documentos requeridos para la atención y haber sido tratado con respeto durante su permanencia en el servicio. Asimismo, más del 95% refirió haber recibido información sobre medicamentos, procedimientos, riesgos y signos de alarma al egreso.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en variables relacionadas con:

- Información sobre qué hacer en caso de emergencia (47,9%)
- Manejo de los desechos (65,3%)
- Conocimiento de derechos y deberes
- Socialización de mecanismos de participación ciudadana

Sala de Partos

El servicio de sala de partos presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 98,9%, con una insatisfacción del 1,1%, evidenciando una percepción positiva por parte de las usuarias frente a la atención recibida durante su estancia en el servicio.

Durante el periodo se aplicaron un total de 33 encuestas de satisfacción, obteniéndose resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados, especialmente en aspectos relacionados con el trato humanizado, la privacidad, seguridad y acompañamiento brindado durante la atención obstétrica.

En relación con el tiempo de espera para el traslado al servicio, el indicador alcanzó un nivel de satisfacción del 93,9% y una insatisfacción del 6,1%, evidenciando percepción favorable en la oportunidad del ingreso al área obstétrica.

Banco de Sangre

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

El servicio de Banco de Sangre presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 99,7%, con una insatisfacción del 0,3%, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios y donantes frente a la atención brindada en el servicio.

Durante el periodo se aplicaron 64 encuestas de satisfacción, evidenciándose resultados favorables en la mayoría de los criterios evaluados. Los indicadores relacionados con la atención en recepción, atención médica y técnica, cumplimiento del horario, entrega de información, limpieza general, comodidad y seguridad del proceso alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, demostrando adecuado cumplimiento en la prestación del servicio y percepción positiva frente al proceso de donación.

En cuanto a la precisión de la información relacionada con la donación y la amabilidad del personal de recepción, ambos criterios alcanzaron un 98% de satisfacción, identificándose únicamente observaciones aisladas relacionadas con orientación e información brindada durante el proceso.

La disponibilidad de horario obtuvo un nivel de satisfacción del 100%; sin embargo, durante las llamadas de seguimiento realizadas a los donantes se recibieron recomendaciones orientadas a ampliar la accesibilidad del servicio para usuarios que laboran en jornada continua. Algunos donantes sugirieron habilitar atención los días sábados y establecer horarios continuos que faciliten la donación a personas con limitaciones laborales durante la semana.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios, el donante Cristian Camilo Henao recomendó ampliar la atención los sábados para facilitar la participación de personas con horarios de oficina. Asimismo, la usuaria María Constanza García Castro sugirió reemplazar los jugos entregados posterior a la donación por agua embotellada, considerando opciones más saludables para los donantes.

De igual forma, el usuario Jorge Augusto Claros Aviedo manifestó inconformidad frente a la orientación inicial recibida respecto a la posibilidad de donar sangre para un familiar con diferente tipo sanguíneo, situación que posteriormente fue aclarada por otro integrante del servicio, quien explicó adecuadamente el proceso de reposición de sangre y permitió realizar la donación correspondiente. Esta observación evidencia la necesidad de fortalecer la unificación de criterios y la comunicación brindada por el personal encargado de la recepción y orientación al usuario.

Por otra parte, la usuaria Andrea Susana López Torres refirió que el espacio físico del servicio es reducido y recomendó implementar horarios continuos para facilitar el acceso a la donación. Asimismo, el donante José Ricardo Chica manifestó haber presentado síntomas posteriores a la donación, incluyendo dolor de cabeza y

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

tembladera persistente al momento de retirarse del servicio, situación que requiere seguimiento y fortalecimiento de las recomendaciones y vigilancia posterior a la donación.

En relación con la recomendación del servicio, el 100% de los usuarios encuestados manifestó que recomendaría el Banco de Sangre a familiares y amigos, lo que evidencia confianza institucional y percepción positiva frente a la atención recibida.

GCC

El servicio de Gestión del Cuidado Crítico presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 100%, sin registros de insatisfacción dentro de las encuestas aplicadas.

Durante el periodo se aplicaron 52 encuestas de satisfacción, evidenciándose resultados favorables en los criterios relacionados con el tiempo de traslado al servicio, trato brindado por el personal asistencial, claridad de la información suministrada, limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional, confidencialidad del personal y atención del personal en entrenamiento, todos con indicadores de satisfacción del 100%.

El tiempo de espera para traslado al servicio alcanzó una satisfacción del 100%, reflejando percepción positiva frente a la oportunidad en la asignación e ingreso de los pacientes a la unidad. Asimismo, el trato recibido por parte del personal médico, enfermería, otros profesionales de la salud y funcionarios administrativos obtuvo igualmente resultados del 100% de satisfacción, evidenciando adecuada atención y acompañamiento durante la estancia hospitalaria.

En relación con la claridad de la información brindada por el personal asistencial durante procedimientos, administración de medicamentos, evolución clínica y demás actividades propias del servicio, los usuarios calificaron favorablemente este componente, alcanzando niveles de satisfacción del 100% en todas las categorías evaluadas.

De igual forma, los aspectos relacionados con limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional, discreción y confidencialidad del personal y atención del personal en entrenamiento mantuvieron resultados positivos sin registros de inconformidad.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios se registraron inconformidades relacionadas con el trato brindado por parte del personal de vigilancia adscrito al servicio, especialmente en lo relacionado con la comunicación y orientación a familiares y acompañantes. Los usuarios refirieron actitudes percibidas como groseras, arrogantes y respuestas inadecuadas al momento de

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

solicitar información, situación que impacta la percepción de humanización y atención integral dentro de la unidad.

Urgencias:

El servicio de urgencias presentó durante el mes de abril de 2026 un nivel de satisfacción global del 75,7%, con una insatisfacción del 24,3%, consolidándose como el servicio con mayor número de inconformidades dentro de la institución durante el periodo evaluado.

Se aplicaron un total de 97 encuestas de satisfacción, identificándose fortalezas relacionadas con el trato brindado por el personal médico y de enfermería, ambos con indicadores de satisfacción del 93,8%, así como por parte de otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos, quienes alcanzaron niveles de satisfacción del 100%.

En relación con la claridad de la información brindada, se evidencian diferencias importantes entre los grupos evaluados. Mientras otros profesionales de la salud y funcionarios administrativos obtuvieron resultados del 100% de satisfacción, la información brindada por personal médico alcanzó un 23,7% de satisfacción y el personal de enfermería un 51,5%, reflejando oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación, orientación y entrega de información clara durante la atención.

Los indicadores con mayores niveles de inconformidad corresponden a la comodidad de las instalaciones, con una satisfacción del 23,7% y una insatisfacción del 76,3%, seguido de la duración de los trámites de salida con un 51,5% de satisfacción y un 48,5% de insatisfacción. Asimismo, las condiciones de privacidad para la atención registraron una insatisfacción del 19,6%, mientras que los tiempos de espera para atención en admisiones y valoración médica presentaron niveles de insatisfacción del 28,9% y 26,8%, respectivamente.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios se evidencian reiteradas inconformidades relacionadas con la demora en la asignación de camillas, tiempos prolongados de espera y limitada capacidad instalada del servicio. La usuaria Yesenia Barbosa, identificada con CC 1119213448, manifestó inconformidad por permanecer en silla sin asignación de camilla. De igual forma, los usuarios Sebastián Álvarez (CC 1006504645) y Marisel Carvajal Estupiñán (CC 1116204692) solicitaron mayor rapidez en la asignación de camillas debido al dolor y prolongados tiempos de espera.

El usuario Carlos Alberto Mojoco Valencia (CC 1115940885) refirió demoras generales en la atención, mientras que la usuaria Yolanda (CC 66.859.533) manifestó que en atenciones anteriores no se le permitió el ingreso oportuno al servicio, aunque reconoce mejoría reciente. Sin embargo, continúa evidenciando

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

inconformidad frente a la demora en los procesos de salida, la comodidad para familiares y el estado del instrumental y camillas utilizadas en urgencias.

También se registraron observaciones relacionadas con la atención del personal de enfermería. La usuaria María Teresa (CC 1006955422) manifestó inconformidad con el trato brindado por algunas enfermeras, refiriendo actitudes percibidas como poco humanizadas. Asimismo, el usuario Uriel Trujillo indicó demora en la respuesta del personal de enfermería cuando los pacientes requieren ayuda.

En cuanto a infraestructura y condiciones locativas, los usuarios reportaron inconformidades relacionadas con insuficiencia de baños, falta de cercanía de estos a los pacientes, condiciones de aseo y ausencia de sistemas de seguridad. También se registraron solicitudes orientadas a mejorar la comodidad de las sillas para pacientes y acompañantes, ampliar la disponibilidad de camillas y optimizar las condiciones de permanencia de familiares durante la estancia hospitalaria.

El usuario Ezequiel Devia (camilla 213, CC 1133149282) destacó el buen trato recibido, pero manifestó preocupación por la demora en el traslado a hospitalización y la imposibilidad de realizar adecuadamente el aseo del paciente debido a la permanencia prolongada en urgencias.

Adicionalmente, los usuarios refirieron demoras en la entrega de resultados de exámenes, lentitud en los procesos de ingreso y salida, y dificultades relacionadas con la atención en triage y la claridad de la información suministrada durante la valoración inicial.

Entre otras observaciones relevantes, se registró inconformidad frente al ingreso conjunto de pacientes pediátricos con adultos, solicitud de mayor priorización para adultos mayores, mujeres embarazadas y madres con bebés en brazos, así como preocupación por la presencia de habitantes de calle en las áreas de ingreso y la necesidad de fortalecer los controles de acceso y seguridad en el servicio.

Asimismo, algunos usuarios manifestaron inconformidad frente a procedimientos quirúrgicos programados que posteriormente no fueron realizados, generando percepción de falta de resolutiveidad y afectación en la continuidad de la atención.

