

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO agosto 2025 –SIAU

Durante el mes de agosto se aplicaron un total de 589 encuestas de satisfacción, de las cuales reflejaron 540 usuarios satisfechos, lo que equivale a un 91,6% de satisfacción general, cumpliendo con la meta nominal establecida por la institución.

La proporción de usuarios que recomienda la IPS en el mes de agosto registra un 97,2% equivalente a 573 paciente de las 589 encuestas aplicadas solo el 2,7% no referencia los servicios.

Durante los últimos meses se ha identificado la ausencia constante del servicio de fotocopidora para usuarios, particularmente en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 7:00 a.m. Esta situación ha generado dificultades recurrentes para los usuarios, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de requisitos administrativos vinculados al proceso de facturación.

Del total de usuarios encuestados, el 49,4% (291) manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que 50,5 % (298) indicó no haber recibido información suficiente al respecto.

El servicio con menor referenciación positiva corresponde al servicio de urgencias con 10 usuarios que no recomiendan el servicio equivalente al 11,6 frente a 86 usuarios encuestados en el servicio de urgencias.

Durante el mes de agosto se recibieron un total de 16 manifestaciones, discriminadas así:

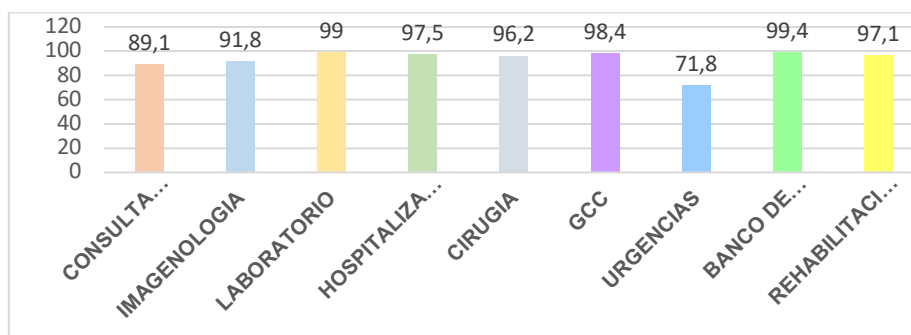
- *Quejas y reclamos 12*
- *Felicitaciones: 4*

Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

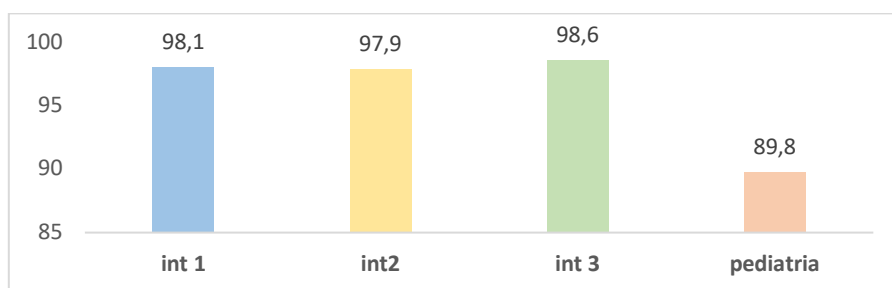
- *Oportunidad (3)*
- *Asistencia médica y técnica (3)*
- *Atención Humanizada (3)*
- *Bienestar (3)*

En el mes de agosto se evidencia una disminución en el número total de quejas y reclamos, lo cual refleja un avance en la gestión de la experiencia del usuario. No obstante, persisten causas estructurales asociadas principalmente a la asistencia médica, oportunidad y al trato humanizado, aspectos que continúan generando insatisfacción en los usuarios. Dentro de los servicios con mayor número de inconformidades en agosto se destacan Internación 3 y Facturación, los cuales requieren especial atención para identificar oportunidades de mejora. En cuanto a los mecanismos de recepción de quejas, el más utilizado fue la ventanilla única (presencial) con 10 registros, representando el 62,5% del total, seguido del buzón de sugerencias con 6 registros, mientras que los canales digitales no reportaron uso durante el mes.

SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



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. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
98	C. Ext	90	1254	95%
26	Laboratorio	61	150	73%
128	Hospitalización	90	1405	95%
28	GCC	61	162	75%
86	Urgencias	90	1400	95%
69	Banco de Sangre	68	229	95%
25	Rehabilitación	89	1102	68%
101	GUO	91	1653	95%
88	Imagenología	86	759	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

📍 Diagonal 20 # 7-29 Barrio la Consolata



608 -4366464



www.hmi.com.co



ventanilla@hmi.gov.co

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
14594	subsidiado	79,3%
2154	contributivo	11,7%
1573	otros	8,5%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 89,1	↓ 10,9
IMAGENOLOGIA	↑ 91,8	↓ 8,2
LABORATORIO	↑ 99	↓ 1
HOSPITALIZACION	↑ 97,5	↓ 2,5
CIRUGIA	↑ 96,2	↓ 3,8
GCC	↑ 98,4	↓ 1,6
URGENCIAS	↔ 71,8	↔ 28,2
BANCO DE SANGRE	↑ 99,4	↓ 0,6
REHABILITACION	↑ 97,1	↓ 3

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

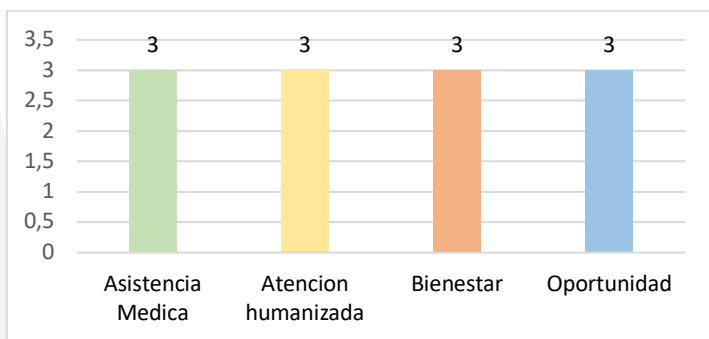
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

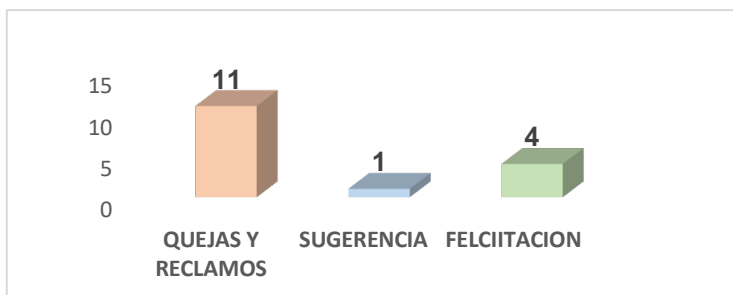
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Hubo mucha demora en la facturación, y no respetaban el orden de los turnos.
 Falta de sillas en facturación de prioritarios

Caída del sistema que conllevó a la activación de plan de contingencia generando facturación manual e inconformidad con el tiempo de espera.

El tiempo que duraron los trámites administrativos en admisiones registraron un 75,5%

Consulta Externa:

Durante el mes de agosto se aplicaron un total de 98 encuestas de satisfacción en el servicio de consulta externa, registrando un nivel de satisfacción del 89,1%, lo que representa un incumplimiento de la meta nominal establecida para esta área. Este resultado evidencia una tendencia decreciente en la percepción positiva del servicio por parte de los usuarios, si se compara con los meses anteriores: en junio se reportó un 94,3%, mientras que en julio la cifra descendió a 92,9%. En consecuencia, la brecha acumulada entre junio y agosto es de 5,2 puntos porcentuales, lo cual refleja un deterioro progresivo en la calidad percibida del servicio.

En cuanto a la caracterización de la población usuaria, se identificó que el 54% de los usuarios que acceden al servicio de consulta ambulatoria corresponde a asegurados de la sanidad militar, lo que indica una alta concentración de este grupo poblacional en la atención prestada. Le siguen los usuarios afiliados a Asmetsalud y Nueva EPS, cada uno con una participación del 15% dentro del total de encuestados.

Este descenso en la satisfacción puede ser explicado por varios factores detectados en los resultados cualitativos y cuantitativos de las encuestas aplicadas:

Solo el 63,3% de los usuarios manifestó satisfacción en este aspecto. Las principales razones que explican esta percepción negativa están relacionadas con esperas prolongadas en la lista de espera, particularmente en especialidades como medicina interna, ortopedia y psiquiatría, lo que genera una barrera de acceso oportuna al servicio.

El 62,2% de los usuarios se manifestó satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el profesional en la fecha asignada. Esta cifra evidencia la necesidad de optimizar los flujos de atención y la puntualidad en la prestación del servicio, aspectos fundamentales en la experiencia del paciente.

Aunque el 82,7% de los usuarios indicó que el profesional que lo atendió se presentó por su nombre, solo el 42,9% logró recordarlo posteriormente, lo cual sugiere una interacción poco personalizada o con escasa conexión empática, que puede influir negativamente en la confianza y la satisfacción general del usuario.

Un 83,7% de los encuestados afirmó no saber a quién llamar o a dónde acudir en caso de presentarse una complicación en su estado de salud. Esta brecha representa un riesgo importante en la continuidad y seguridad del cuidado, y genera incertidumbre en el usuario frente al respaldo institucional.

Solo el 46,9% de los usuarios señaló conocer los mecanismos institucionales disponibles para expresar inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Esta situación limita la participación activa del usuario y obstaculiza el proceso de mejora continua basado en la retroalimentación directa.

Imagenología

Durante el periodo evaluado se aplicaron un total de 88 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio. Del total de encuestados, el 91,8% manifestó satisfacción general con el servicio, lo que representa un resultado positivo y alineado con los estándares institucionales de calidad.

En cuanto a la caracterización de la población usuaria, se evidenció que el 36% de los encuestados corresponde a usuarios afiliados a Nueva EPS (31 usuarios), seguido por usuarios de sanidad militar con un 32% (28 usuarios) y Asmetsalud con un 18% (16 usuarios). Esta distribución poblacional permite identificar los grupos predominantes dentro del servicio, lo cual resulta relevante para orientar estrategias diferenciadas de atención y comunicación.

El 78,4% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo de espera para la asignación de la cita. Aunque esta cifra es aceptable, evidencia una brecha significativa que podría abordarse mediante la optimización de los procesos administrativos y tecnológicos para agilizar los tiempos de respuesta.

Respecto al trato recibido al momento de asignar la cita se obtuvo una valoración del 85,2%, reflejando una percepción mayoritariamente positiva. No obstante, se recomienda reforzar las competencias de atención al usuario del personal responsable, para mantener e incluso superar este nivel de satisfacción.

El 78,4% de satisfacción indica que existe una percepción favorable en la mayoría de los usuarios, aunque es importante revisar los cuellos de botella administrativos que puedan estar generando demoras innecesarias.

Solo el 67% de los usuarios manifestó que el personal que lo atendió se presentó por su nombre, lo cual sugiere una oportunidad de mejora en el fortalecimiento de la comunicación interpersonal, elemento clave en la generación de confianza y humanización del servicio.

El 84,1% de los usuarios indicó haber recibido información adecuada sobre el manejo de los desechos en el contexto del servicio. Este resultado es positivo y contribuye al fortalecimiento de la cultura de seguridad y autocuidado.

Rehabilitación:

Durante el periodo evaluado se aplicaron 25 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio Cabe destacar que, si bien los resultados ofrecen información valiosa, el nivel de confiabilidad de la muestra fue del 68%, inferior al recomendado (89 encuestas), lo cual limita parcialmente la capacidad de generalización de los hallazgos.

En relación con la caracterización de la población usuaria, se identificó que el 64% de los pacientes encuestados (16 de 25) accedieron al servicio bajo cobertura del régimen SOAT, lo cual indica una alta prevalencia de casos derivados de accidentes de tránsito.

El 92% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para obtener su cita de rehabilitación, lo que evidencia eficiencia en los procesos de agendamiento.

Un 88% de los encuestados expresó satisfacción tanto con los equipos de dotación como con las condiciones de seguridad del servicio, lo cual refleja un ambiente mayoritariamente favorable para la atención clínica.

Sin embargo, también se identificaron áreas críticas que requieren atención:

De manera recurrente, los usuarios señalaron falta de mantenimiento y obsolescencia en algunos equipos, lo cual puede afectar no solo la calidad de la atención, sino también la seguridad del paciente y la percepción institucional. La mayoría expresó la necesidad de actualizar la tecnología y reforzar los mantenimientos preventivos y correctivos.

Laboratorio.

El 99% de los usuarios encuestados registra satisfacción con la atención recibida en el servicio. No se pudo establecer tamaño muestral de las atenciones ambulatorias debido a que no se remitió la información para establecer el tamaño de la muestra.

Se aplican 26 encuestas de satisfacción dentro de las cuales registra que el 92,2% del personal se presentó por su nombre evidenciando adherencia a protocolo de presentación.

El 96,2% refiere haber recibido la información pertinente respecto a la documentación requerida para facturar.

El horario de atención en el servicio registra 92,2%

El 84,6% de los usuarios refiere no haber recibido información sobre la disposición de los desechos

El 76,9% refiere haber sido informado sobre Dónde y cómo reclamar el resultado de su examen

Cirugía General

En cuanto a la caracterización de los usuarios, se destaca que la mayoría corresponde a afiliados a Asmetsalud, con 25 usuarios, seguidos por usuarios de Nueva EPS, que representan el 22% del total (9 usuarios).

El 96,2% de los usuarios refirió satisfacción general con la atención recibida en el servicio de cirugía, lo cual evidencia un alto nivel de aceptación y calidad percibida. Sin embargo, a pesar de este resultado favorable, los usuarios realizaron observaciones puntuales sobre algunos componentes del proceso quirúrgico, que vale la pena destacar para orientar acciones de mejora continua.

Los trámites administrativos prequirúrgicos: Registraron un 95% de satisfacción, lo que refleja eficiencia en los procesos de admisión y gestión previa a la intervención quirúrgica.

La Claridad de la información brindada por el equipo obtuvo un 80% de satisfacción, lo que si bien es aceptable, representa el índice más bajo dentro de los aspectos evaluados. Este resultado sugiere la necesidad de reforzar los procesos de comunicación.

La duración de los trámites de salida registró un 90% de satisfacción, mostrando una percepción positiva, aunque aún susceptible de optimización para mejorar la experiencia del usuario en el cierre del proceso de egreso

El 92,7% de los usuarios manifestó que el cirujano se presentó por su nombre, mientras que el 100% indicó que el anestesiólogo sí lo hizo. Este resultado refleja un adecuado comportamiento profesional, aunque se recomienda mantener estándares uniformes en todo el equipo asistencial.

El 90,2% de los usuarios afirmó haber recibido orientación clara sobre los cuidados en el hogar, lo cual es fundamental para garantizar una recuperación segura y efectiva.

Gestión de cuidado crítico.

Durante el periodo de evaluación, se aplicaron un total de 28 encuestas de satisfacción a usuarios y/o acompañantes. Aunque el tamaño muestral recomendado era de 61 encuestas, el total aplicado representa un nivel de confiabilidad del 75%, lo que ofrece una base informativa válida, aunque parcialmente limitada para extrapolación estadística.

Del total de encuestas, se identificó que el 86% de los usuarios encuestados corresponden a afiliados de Asmetsalud (24 pacientes), seguido por usuarios de Nueva EPS, que representan el 14% (4 pacientes).

El 98,4% de los encuestados manifestó satisfacción general con los servicios recibidos en el proceso de cuidado crítico, lo que refleja una percepción altamente positiva del servicio, tanto en la atención clínica como en el acompañamiento institucional.

Sin embargo, a pesar del alto nivel de satisfacción, el análisis detallado permitió identificar algunos aspectos susceptibles de mejora:

El 89,3% de los usuarios indicó conocer la técnica de higiene de manos, lo que implica que aún existe un 10,7% de usuarios o cuidadores que desconocen esta práctica fundamental de prevención de infecciones. Esta brecha, aunque no significativa, es relevante en un

entorno de cuidado crítico donde el control de infecciones es prioritario para la seguridad del paciente.

Hospitalización

Durante el mes de agosto se aplicaron 128 encuestas de satisfacción en los servicios hospitalarios, correspondientes a Internación 1, Internación 2, Internación 3 y Pediatría. Del total de encuestados, el 66% fueron usuarios afiliados a Asmetsalud, equivalente a 84 pacientes, seguidos por usuarios de Nueva EPS con un 17%, es decir, 22 personas.

La satisfacción general del servicio alcanzó un 97,5%, cumpliendo con la meta nominal establecida para el mes. Este resultado refleja una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios respecto a la atención recibida durante su proceso de hospitalización.

En el análisis por servicio, se observa que Pediatría obtuvo un 89,8% de satisfacción. Aunque el resultado continúa siendo favorable, se evidencia una disminución progresiva en los últimos meses: 97,9% en junio, 93,1% en julio y 89,8% en agosto. Esta tendencia sugiere la necesidad de evaluar de manera más profunda los factores que pueden estar incidiendo en la experiencia de los usuarios en esta área.

Uno de los aspectos que generó observaciones por parte de los pacientes fue el tiempo de espera para ser trasladado al servicio hospitalario, con un 79,7% de satisfacción. Esta situación se explica en parte por el plan de expansión y las intervenciones en la infraestructura física del servicio de Internación 2, lo cual ha limitado temporalmente el acceso al piso y afectado la dinámica habitual de traslado.

En cuanto al tiempo promedio de atención por parte del equipo asistencial, conformado por médicos, auxiliares, nutricionistas y terapeutas, se reportó una satisfacción del 97,3%, destacando el compromiso del personal con la atención oportuna. El trato recibido fue valorado muy positivamente por los usuarios, alcanzando un 99,4% de satisfacción, lo cual evidencia el profesionalismo y la calidad humana del talento humano institucional.

Los aspectos logísticos relacionados con la alimentación, el servicio de aseo, la comodidad de las habitaciones, la seguridad en la institución y el estado de la ropa hospitalaria, como las sábanas, obtuvieron una calificación del 98,4%, reafirmando la importancia de mantener condiciones óptimas durante la estancia hospitalaria.

En relación con la información brindada a los pacientes, el 70,3% manifestó haber recibido orientación sobre qué hacer en caso de una emergencia. Así mismo, el 74,2% de los encuestados afirmó haber observado cumplimiento en las normas de lavado de manos y otras medidas para la prevención de infecciones dentro del servicio. El 85,9% indicó que se le explicó de forma clara los riesgos asociados a los procedimientos y se le solicitó autorización previa para su realización.

Banco de Sangre

Durante el período evaluado, el servicio del Banco de Sangre obtuvo una excelente percepción por parte de los usuarios, alcanzando un 99,6% de referenciación positiva, posicionándose como el servicio con mayor valoración dentro de la institución.

Un aspecto destacado por los encuestados fue la amabilidad del personal de atención inicial. En particular, el 99% de los usuarios manifestaron sentirse bien recibidos por la auxiliar encargada de recibir a los pacientes, lo que contribuye significativamente a generar confianza y tranquilidad en un proceso tan importante como la donación de sangre.

Algunos usuarios han manifestado su interés en que se amplíe el horario de atención, especialmente para facilitar el acceso a quienes laboran durante la jornada regular. Aunque se ha retroalimentado las limitaciones operativas y presupuestales que impiden la ampliación del horario, esta observación continúa siendo recurrente. A pesar de ello, el indicador de satisfacción respecto a la disponibilidad horaria se mantiene en un 99%.

Durante el proceso de recolección de información, se recibió una observación puntual por parte del usuario Sebastián Stevens Guerrero Montealegre, quien indicó que la persona que lo atendió en el momento de donar sangre no utilizaba guantes.

El Banco de Sangre mantiene una alta calificación de satisfacción general, impulsada por la calidad humana del personal, la eficiencia del servicio y el cumplimiento de los estándares de atención.

Sala de Partos.

Durante el mes de agosto se aplicaron 15 encuestas de satisfacción a usuarias del servicio de Sala de Partos, Del total de encuestas, el 76% corresponde a afiliadas a la EPS Asmetsalud, lo que representa 11 de las 15 usuarias encuestadas, seguido por afiliadas a Nueva EPS con un 13% (2 usuarias). El porcentaje restante corresponde a otras EPS no especificadas.

En cuanto a los resultados, se destaca que el 100% de las usuarias manifestaron estar satisfechas con la atención recibida. Sin embargo, es importante señalar que, si bien el resultado refleja una satisfacción total entre las usuarias encuestadas, la muestra aplicada no alcanza un nivel de confianza estadísticamente aceptable. De acuerdo con el número de egresos registrados en el mes de julio (253 partos), que fue tomado como referencia para la proyección del tamaño muestral de agosto, se estima que el nivel de confianza de la muestra obtenida es del 57%, valor que no garantiza una representatividad adecuada de la población total atendida.

Por lo anterior, se concluye que los resultados obtenidos deben ser interpretados con cautela, ya que no reflejan con plena fidelidad la percepción general de todas las usuarias del servicio. Se recomienda reforzar la estrategia de aplicación de encuestas en el próximo mes, con el fin de alcanzar un tamaño muestral representativo que permita generar conclusiones más robustas y confiables.

A pesar de esta limitación, los datos disponibles permiten identificar una percepción positiva del servicio por parte de quienes participaron en la medición, lo cual constituye un reconocimiento al trabajo comprometido del personal de Sala de Partos y una oportunidad para continuar fortaleciendo la calidad y la humanización en la atención materno-perinatal.

Urgencias:

Se aplicaron un total de 86 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de urgencias. Del total de encuestados, el 58% corresponde a usuarios afiliados a la EPS Asmetsalud, lo que equivale a 50 personas, seguido por usuarios de Nueva EPS con un 22%, equivalente a 19 personas. El resto de los encuestados pertenecen a otras aseguradoras en menor proporción.

Los resultados obtenidos reflejan una experiencia de atención con percepciones diversas según los momentos del proceso asistencial evaluado. En relación con el tiempo de espera en admisiones, correspondiente a la atención en ventanilla para el ingreso al servicio, la satisfacción registrada fue del 59,3%, mientras que el tiempo de espera para la atención médica en consultorio fue valorado positivamente por el 60,5% de los usuarios. Estos indicadores sugieren oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta desde el ingreso hasta la atención médica inicial.

Respecto a la interacción con el equipo de salud, los otros profesionales del área (terapeutas, trabajadores sociales, entre otros) registraron un nivel de satisfacción del 76,7%, y los funcionarios administrativos y personal de apoyo como vigilantes, fueron valorados con un 81,4%. Estos resultados evidencian un adecuado nivel de amabilidad y orientación general en el entorno hospitalario.

En cuanto al trato recibido por parte del personal asistencial, el médico general fue valorado con un 87,2%, y el personal de enfermería con un 82,6%, lo que indica una percepción positiva en términos de atención humana y respeto hacia el paciente.

Un punto crítico identificado en el análisis fue la claridad de la información brindada. Mientras que los especialistas fueron valorados con un 76,7%, el personal médico general obtuvo solo un 37,2% de satisfacción en este aspecto. En contraste, el personal de enfermería alcanzó un 84,9%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas en el equipo médico general para garantizar que los usuarios comprendan adecuadamente su situación clínica, tratamiento y plan de atención.

En relación con aspectos físicos y logísticos del servicio, la percepción sobre las condiciones de privacidad durante la atención fue valorada positivamente por el 65,1% de los usuarios, mientras que la comodidad de las instalaciones obtuvo solo un 37,2%, lo que representa una oportunidad clara para la mejora de los espacios físicos, buscando una mayor comodidad y bienestar para los pacientes que acuden a urgencias.

Por otro lado, el proceso de egreso o duración de los trámites de salida fue calificado satisfactoriamente por el 84,9% de los usuarios, lo que indica que, una vez finalizada la atención, el flujo de salida se realiza de manera ágil y organizada.

