

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE 2025 –SIAU

Durante el mes de diciembre de 2025, se aplicaron un total de 488 encuestas de satisfacción a usuarios de los distintos servicios de la institución. De estas, 464 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que representa un índice de satisfacción general del 95%, cumpliendo con la meta institucional establecida para este indicador.

En comparación con el mes anterior (noviembre: 93,61%), se evidencia un incremento de 1,39 puntos porcentuales, lo que confirma una tendencia positiva en la percepción de la calidad del servicio. Este comportamiento refleja una recuperación del indicador y demuestra la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la atención al usuario.

Por otro lado, el servicio con menor nivel de satisfacción fue Urgencias fe de 84,3% donde se identifican factores que continúan afectando la percepción de los usuarios, tales como los tiempos prolongados de espera, la disponibilidad de recursos físicos y la sobreocupación del área, lo que repercute en la oportunidad y comodidad durante la atención.

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes del usuario, el 47,13% de los encuestados (230 usuarios) manifestó conocer esta información, mientras que el 52,86% (258 usuarios) indicó no haberla recibido o no recordarla. Este resultado evidencia que más de la mitad de los usuarios aún no tiene claridad sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación, lo cual resalta la necesidad de reforzar las estrategias de educación, divulgación y socialización institucional, asegurando que la información sea visible, clara y accesible en todos los servicios.

Finalmente, la proporción de usuarios encuestados respecto a la meta proyectada fue del 98,15%, con una diferencia del 1,84%, lo que refleja un nivel adecuado de representatividad y confiabilidad de los resultados obtenidos. Al compararlo con el mes anterior (97,0%), se identifica una brecha positiva de 1,15 puntos porcentuales, evidenciando una mejora en la cobertura del proceso de encuesta y un fortalecimiento en las estrategias de captación y seguimiento de la percepción del usuario, sin afectar la validez del proceso de medición.

Durante el mes de diciembre de 2025, se registraron un total de 21 manifestaciones PQRSF, discriminadas en 18 quejas y reclamos, 0 sugerencias y 3 felicitaciones. Con este resultado, el acumulado anual asciende a 310 manifestaciones, reflejando la dinámica sostenida de participación de los usuarios a lo largo de la vigencia.

Al comparar el comportamiento del mes de diciembre con noviembre de 2025, cuando se registraron 26 manifestaciones, se evidencia una disminución de 5 casos, lo que representa una brecha negativa del 19,2%. Esta variación indica una reducción en el número de inconformidades reportadas, lo cual puede interpretarse como una mejora en la gestión de los procesos institucionales y en la respuesta a las necesidades de los usuarios durante el cierre del año.

Desde una perspectiva anual, el comportamiento de las PQRSF muestra que los meses con mayor volumen de manifestaciones fueron julio (41 casos), abril y mayo (34 casos cada uno) y septiembre (31 casos), coincidiendo con periodos de mayor demanda asistencial. En contraste, diciembre (21 casos) se ubica por debajo del promedio mensual anual, evidenciando una tendencia a la estabilización en el número de manifestaciones hacia el final de la vigencia.

En cuanto a la composición del consolidado anual, se observa un total de 217 quejas y reclamos, 5 sugerencias y 88 felicitaciones, lo que indica que, si bien las inconformidades siguen siendo el componente predominante, existe un volumen significativo de manifestaciones positivas que reflejan el reconocimiento de los usuarios a la atención recibida.

Análisis de Causas de Insatisfacción-

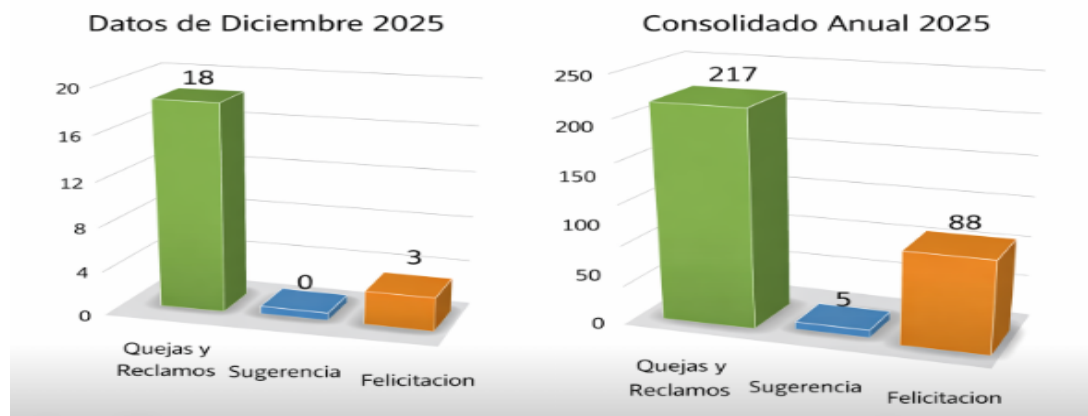


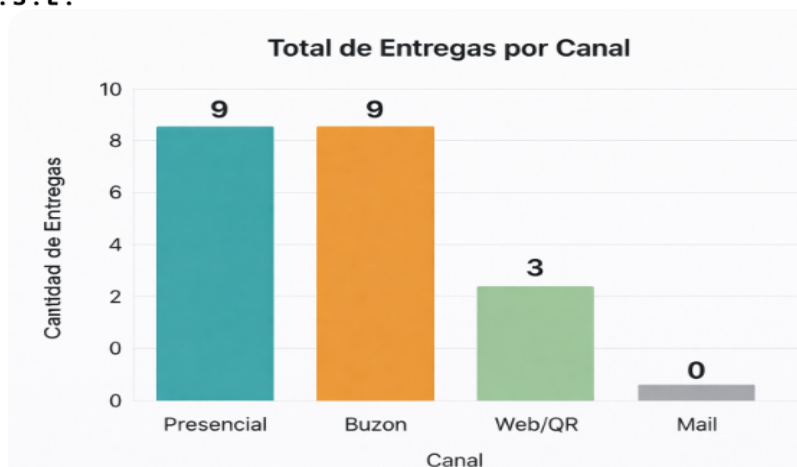
CAUSAS DE INSATISFACCIÓN Consolidado Anual 2025



Durante la vigencia 2025, se registraron 222 causas de insatisfacción, evidenciando un comportamiento fluctuante a lo largo del año, con una leve reducción en el segundo semestre (108 casos) frente al primero (114 casos), lo que refleja una tendencia de estabilización hacia el cierre del periodo.

PQRSF

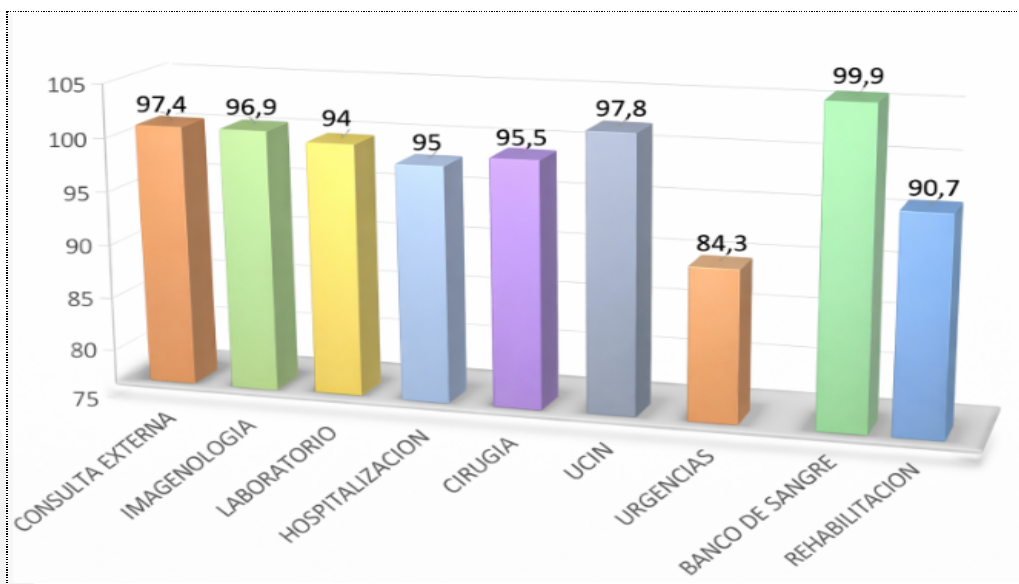


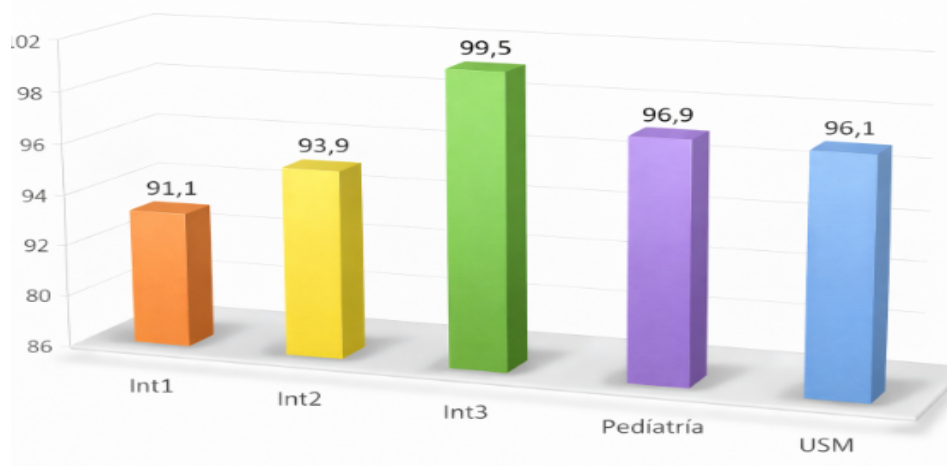


La gráfica muestra la distribución de las entregas realizadas por los diferentes canales habilitados, evidenciando una concentración mayoritaria en los mecanismos presenciales y el buzón, ambos con 9 entregas cada uno. Este comportamiento indica que los usuarios continúan privilegiando los canales tradicionales, ya sea mediante la interacción directa con el personal o a través de mecanismos físicos disponibles en la institución.

El canal Web/QR registra 3 entregas, reflejando una participación significativamente menor frente a los canales presenciales. Aunque este medio facilita el acceso remoto y la trazabilidad de las manifestaciones, su bajo uso sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, señalización y acompañamiento al usuario, promoviendo su utilización como alternativa ágil y oportuna.

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)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
43	C. Ext	87	906	82%
40	Laboratorio	54	120	90%
108	Hospitalización	90	1258	95%
90	Urgencias	90	1291	95%
86	Banco de Sangre	57	133	95%
20	Rehabilitación	83	573	72%
24	UCIN	44	78	75%
50	Imagenología	80	445	86%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
23402	subsidiado	79,9%
3298	contributivo	11,2%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	↑ 97,4
IMAGENOLOGIA	↑ 96,9
LABORATORIO	↔ 94
HOSPITALIZACIÓN	↔ 95
CIRUGIA	↔ 95,5
UCIN	↑ 97,8
URGENCIAS	↓ 84,3
BANCO DE SANGRE	↑ 99,9
REHABILITACIÓN	↔ 90,7

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

Se identificaron situaciones operativas y administrativas que han impactado de manera negativa la continuidad y oportunidad en la atención a los usuarios. En primer lugar, se ha presentado la caída intermitente de las plataformas para la validación de derechos, lo cual afecta directamente los procesos administrativos de admisión y la presentación de cuentas, generando retrasos, reprocesos y, en algunos casos, la necesidad de reprogramar servicios, con impacto en la percepción del usuario frente a la eficiencia institucional.

Adicionalmente, se evidenció la terminación del contrato con la Policía Nacional, situación que no fue informada oportunamente a los usuarios, lo que ha generado inconformidad y confusión. Esta falta de comunicación ha repercutido en la reprogramación o cancelación de servicios, obligando a algunos usuarios a asumir los costos de atención de manera particular, afectando la percepción de accesibilidad, transparencia y calidad del servicio ofrecido.

Consulta Externa:

Durante el periodo evaluado se aplicaron 43 encuestas de satisfacción, de las cuales el 63 % correspondió a usuarios afiliados a Sanidad Militar, Asmetsalud y Nueva EPS, mientras que el 9 % restante se distribuyó entre otras entidades aseguradoras. En cuanto al perfil de los usuarios, el 56 % correspondió a hombres y el 44 % a mujeres, equivalente a 24 y 19 usuarios respectivamente, lo que permite una representación equilibrada de la población atendida.

Respecto a los servicios médicos consultados, se evidenció que el 37 % de los usuarios asistió a consulta por ortopedia (16 usuarios), seguido de medicina interna con el 33 % (14 usuarios), anestesiología con el 12 % (5 usuarios) y cirugía general con el 7 %, lo que refleja una mayor demanda de especialidades relacionadas con patologías crónicas y quirúrgicas.

En relación con los tiempos de espera, el tiempo para la asignación de la cita registró el menor nivel de satisfacción, con un 65,1 % de satisfacción y un 34,9 % de insatisfacción, consolidándose como la principal oportunidad de mejora del servicio. Este resultado es coherente con las observaciones realizadas por los usuarios, quienes manifestaron demoras prolongadas para la atención por la especialidad de ortopedia, incluso desde el mes de junio, situación que se ve agravada por la necesidad de renovar autorizaciones, lo que impacta negativamente la continuidad de la atención.

Por su parte, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita alcanzó un 93,0 % de satisfacción, con un 7,0 % de insatisfacción, indicando que, aunque la percepción general es positiva, persisten retrasos puntuales asociados a la programación y carga asistencial.

Los trámites administrativos en admisiones y el trato recibido durante la asignación de la cita obtuvieron un 100 % de satisfacción, lo que evidencia procesos administrativos eficientes, organizados y con un enfoque adecuado en la atención al usuario. De igual forma, el trato brindado por el personal médico, de enfermería, otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos alcanzó un 100 % de satisfacción, destacándose la amabilidad, el respeto y la disposición del talento humano, aspectos fundamentales para la humanización del servicio.

La claridad de la información suministrada por el personal asistencial y administrativo también registró un 100 % de satisfacción, reflejando una comunicación efectiva sobre diagnósticos, procedimientos, tratamientos y recomendaciones de autocuidado. Así mismo, los usuarios manifestaron haber tenido la oportunidad de expresar sus dudas e inquietudes durante la consulta, lo que fortalece la relación profesional-paciente y la confianza en el servicio.

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, aspectos como la privacidad, la seguridad institucional, la confidencialidad, la comodidad de las instalaciones y la facilidad para ubicar los diferentes servicios obtuvieron un 100 % de satisfacción. No obstante, dentro de las observaciones cualitativas se identificó la incomodidad generada por el uso del televisor en la sala de espera, debido al ruido que afecta a los pacientes que se encuentran en condiciones de salud delicadas, situación que debe ser evaluada para mejorar el confort del usuario durante la espera.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes, solo el 39,5 % de los usuarios manifestó tener claridad sobre esta información, mientras que el 60,5 % indicó no conocerla

o no recordarla. De igual manera, únicamente el 30,2 % manifestó conocer los mecanismos para interponer PQRSF, lo que evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de socialización, señalización y divulgación institucional sobre derechos, deberes y canales de participación ciudadana.

Finalmente, el 100 % de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio de Consulta Externa y recomendaría la atención recibida, consolidando una percepción global positiva del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un servicio con alto nivel de calidad humana y técnica, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en la oportunidad en la asignación de citas, la gestión de autorizaciones y el confort en las salas de espera, aspectos que deberán ser priorizados para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario.

Imagenología

El análisis de los resultados de satisfacción del servicio de Imagenología evidencia un desempeño global altamente favorable, alcanzando un 96,9 % de satisfacción general, frente a un 3,1 % de insatisfacción, lo que confirma el cumplimiento de la meta institucional y refleja una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

En relación con los procesos administrativos y operativos, se observa que el trato recibido en el momento de la asignación de la cita y el tiempo de duración de los trámites administrativos en admisiones alcanzaron niveles de satisfacción cercanos al 100 %, lo que demuestra eficiencia, organización y adecuada orientación al usuario durante el proceso previo a la atención diagnóstica. Así mismo, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día del examen presentó un alto nivel de aceptación, con una satisfacción superior al 94 %, evidenciando un manejo adecuado de la programación y flujo de pacientes.

El trato brindado por el personal (médicos, personal de enfermería, técnicos de rayos, otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos) obtuvo un 100 % de satisfacción, lo que resalta la amabilidad, el respeto y la disposición del talento humano del servicio, aspectos clave para generar confianza y tranquilidad en los usuarios durante la realización de los procedimientos diagnósticos.

De igual manera, la claridad de la información suministrada por parte de todos los actores del proceso asistencial alcanzó niveles de satisfacción superiores al 94 %, evidenciando que los usuarios reciben explicaciones claras y oportunas sobre el procedimiento a realizar, indicaciones previas y posteriores, así como la resolución de dudas relacionadas con su atención.

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales del servicio, aspectos como la privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, la comodidad de los espacios y la facilidad para localizar las diferentes áreas del servicio presentaron niveles de satisfacción superiores al 94 %, lo que refleja un entorno adecuado, seguro y confortable para la prestación del servicio de Imagenología.

Respecto a los aspectos informativos y de comunicación, se evidencia que el 100 % de los usuarios manifestó haber recibido información clara y oportuna sobre los documentos

requeridos, la ubicación del servicio, la explicación del procedimiento, la posibilidad de expresar inquietudes y el trato recibido durante su atención. No obstante, se identifica que solo el 32 % recuerda el nombre del profesional que lo atendió, lo que constituye una oportunidad de mejora orientada a fortalecer la presentación e identificación del personal ante el usuario.

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes, el 22 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que el 78 % indicó no tener claridad al respecto, lo que evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de divulgación institucional sobre derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana. De igual forma, el conocimiento de los mecanismos para interponer PQRSF se ubica en un 16 %, lo que señala una oportunidad importante para mejorar la visibilidad y accesibilidad de estos canales.

Finalmente, el 100 % de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio de Imagenología y recomendaría la atención recibida, lo que consolida una percepción global positiva del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un servicio con alta calidad técnica y humana, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en el fortalecimiento de la información sobre derechos, deberes y mecanismos de participación, como acciones clave para continuar mejorando la experiencia del usuario y la transparencia institucional.

Rehabilitación:

El servicio de Rehabilitación evidencia un desempeño global favorable, con un 90,7 % de satisfacción general y un 9,3 % de insatisfacción, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida y el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio.

En relación con la oportunidad en la asignación de citas, el 70 % de los usuarios manifestó estar satisfecho, mientras que el 30 % expresó inconformidad, lo que constituye una de las principales oportunidades de mejora del servicio. Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer la programación de citas y la disponibilidad de agendas para reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del usuario desde el primer contacto con el servicio.

Respecto a la satisfacción con la forma en que el terapeuta abordó el problema de salud, se evidenció un 100 % de satisfacción, lo que demuestra un adecuado enfoque terapéutico, claridad en la intervención y un manejo profesional acorde con las necesidades clínicas de los pacientes.

En cuanto a la duración de las terapias, los resultados indican que el 80 % de los usuarios recibió sesiones de 60 minutos, mientras que el 15 % reportó sesiones de 45 minutos y el 5 % sesiones de 30 minutos. No se registraron terapias con duración de 15 minutos. Esta distribución refleja una adecuada intensidad del tratamiento, alineada con los lineamientos técnicos y las necesidades terapéuticas de los usuarios.

El trato recibido por parte del profesional y la puntualidad en la atención alcanzaron un 100 % de satisfacción, lo que resalta la calidad humana, el respeto y la responsabilidad del personal asistencial, aspectos que fortalecen la confianza del usuario y la adherencia al proceso de rehabilitación.

En relación con las condiciones locativas, la limpieza y aseo de las instalaciones obtuvo un 95 % de satisfacción, con un 5 % de insatisfacción, lo que indica un adecuado mantenimiento de los espacios físicos, aunque se recomienda reforzar las acciones de seguimiento para garantizar estándares óptimos de higiene de manera permanente. Por su parte, los equipos de dotación del servicio y la percepción de seguridad institucional registraron un 70 % de satisfacción y un 30 % de insatisfacción, identificándose como un aspecto prioritario de mejora, orientado a fortalecer la percepción de seguridad y el estado de los equipos utilizados durante la atención.

En cuanto a la recomendación del servicio, el 90,7 % de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Rehabilitación a familiares, amigos o conocidos, mientras que el 9,3 % indicó que no lo haría, lo que, si bien no compromete la percepción general del servicio, señala la necesidad de continuar fortaleciendo los aspectos operativos y de infraestructura identificados.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes, el 70 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que el 30 % indicó no tener claridad al respecto, evidenciando la necesidad de reforzar las estrategias de divulgación y educación al usuario sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación.

En conclusión, los resultados del servicio de Rehabilitación reflejan un alto nivel de satisfacción en la atención profesional, el trato humano y la duración de las terapias, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en la oportunidad en la asignación de citas, la percepción de seguridad y dotación del servicio, y el fortalecimiento de la información sobre derechos y deberes, como acciones clave para continuar mejorando la experiencia del usuario y la calidad del servicio prestado.

Laboratorio.

Laboratorio evidencia un desempeño global favorable, con un 94 % de satisfacción general y un 6 % de insatisfacción, lo que confirma el cumplimiento de la meta institucional y refleja una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

En relación con la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita alcanzó un 100 % de satisfacción, lo que demuestra eficiencia en la programación del servicio. De igual manera, el tiempo de espera para ser atendido y la facilidad para acceder al servicio presentaron niveles de satisfacción superiores al 90 %, evidenciando una adecuada organización del flujo de usuarios.

Respecto al trato recibido por parte del personal, los resultados son altamente favorables. El trato brindado por el personal de laboratorio, enfermería y técnicos de rayos y ayudas diagnósticas registró niveles de satisfacción entre el 90 % y el 95 %, destacándose la amabilidad, el respeto y la disposición del talento humano durante el proceso de atención, aspectos que fortalecen la confianza del usuario y la percepción de calidad del servicio.

Las condiciones locativas y ambientales del servicio obtuvieron valoraciones positivas. La limpieza y aseo de las instalaciones alcanzaron un 100 % de satisfacción, al igual que la discreción y confidencialidad del personal, lo que refleja el cumplimiento de los estándares de bioseguridad y privacidad durante la atención. La seguridad institucional y la privacidad para la atención presentaron niveles de satisfacción del 95 %, evidenciando un entorno

seguro y adecuado para la prestación del servicio. No obstante, la comodidad de las instalaciones obtuvo un 80 % de satisfacción y un 20 % de insatisfacción, constituyéndose en una oportunidad de mejora relacionada con el confort de las salas de espera y espacios destinados a los usuarios.

En cuanto a los aspectos informativos y de comunicación, se observa que el 62,5 % de los usuarios manifestó conocer los derechos y deberes, mientras que el 37,5 % indicó no tener claridad al respecto, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación institucional sobre este tema. De igual manera, el 57,5 % manifestó que el profesional se presentó por su nombre, aunque solo el 32,5 % recuerda el nombre del personal que lo atendió, lo que sugiere reforzar la identificación y presentación del personal ante el usuario.

La información suministrada sobre documentos requeridos, preparación para exámenes y explicación de los procedimientos alcanzó niveles de satisfacción entre el 62,5 % y el 70 %, indicando que, si bien la mayoría de los usuarios se encuentra satisfecha, persisten oportunidades para mejorar la claridad y oportunidad de la información previa y posterior a la toma de muestras o realización de exámenes. Se destaca positivamente que el 100 % de los usuarios manifestó haber podido expresar sus dudas o inquietudes, lo que refleja apertura comunicativa y disposición del personal para orientar al usuario.

Respecto a la recomendación del servicio, el 100 % de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio de Laboratorio y recomendaría la atención recibida, consolidando una percepción global positiva del servicio.

En conclusión, los resultados del servicio de Laboratorio reflejan un alto nivel de satisfacción en la oportunidad de la atención, el trato humano y las condiciones de bioseguridad, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en la comodidad de las instalaciones, el fortalecimiento de la información brindada al usuario y la socialización de los derechos, deberes y mecanismos de participación, como acciones clave para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario y la calidad del servicio prestado.

Cirugía General

Cirugía evidencia un desempeño global favorable, con un 95,5 % de satisfacción general y un 4,5 % de insatisfacción, lo que permite concluir que el servicio cumple con la meta institucional y mantiene una percepción positiva por parte de los usuarios atendidos.

En relación con la oportunidad en la atención, los resultados muestran que el tiempo de espera para la asignación de la cita y el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día del procedimiento alcanzan niveles de satisfacción superiores al 88 %, evidenciando una adecuada gestión de la programación quirúrgica. No obstante, se registran porcentajes menores de satisfacción en comparación con otros criterios, lo que indica la necesidad de continuar optimizando la articulación entre, disponibilidad de recursos y preparación prequirúrgica para reducir tiempos de espera.

El trato recibido por parte del personal obtuvo valoraciones altamente positivas. El personal médico, de enfermería, auxiliares y demás funcionarios alcanzó niveles de satisfacción cercanos al 100 %, destacándose la amabilidad, el respeto y el acompañamiento brindado

al usuario y su familia durante el proceso quirúrgico. Estos resultados reflejan un alto compromiso del talento humano con la atención humanizada y segura.

La claridad de la información suministrada antes, durante y después del procedimiento quirúrgico presentó niveles de satisfacción superiores al 90 %, lo que evidencia que los usuarios reciben explicaciones claras sobre el procedimiento, riesgos, cuidados posteriores y signos de alarma. De igual manera, el 100 % de los usuarios manifestó haber podido expresar dudas o inquietudes, lo que fortalece la confianza en el equipo quirúrgico y la toma de decisiones informada.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio, tales como la privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal y la facilidad para ubicar las diferentes áreas, alcanzaron niveles de satisfacción cercanos o iguales al 100 %, reflejando un entorno seguro, adecuado y acorde con los estándares exigidos para la atención quirúrgica.

En cuanto a los aspectos informativos y de participación del usuario, se evidencia que el 55,5 % de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 44,5 % indicó no tener claridad al respecto, lo que señala una oportunidad de mejora en la divulgación institucional de esta información. Así mismo, el conocimiento de los mecanismos para interponer PQRSF se sitúa alrededor del 52 %, lo que hace necesario fortalecer las estrategias de socialización y visibilización de estos canales.

Finalmente, el 100 % de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio de Cirugía y lo recomendaría a familiares o conocidos, consolidando una percepción global positiva del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un servicio quirúrgico con alta calidad técnica y humana, con oportunidades de mejora orientadas principalmente a la oportunidad en la atención prequirúrgica y al fortalecimiento de la información sobre derechos, deberes y mecanismos de participación, como acciones clave para continuar elevando la experiencia del usuario.

UCIN

El desempeño global del servicio es altamente favorable, alcanzando un 97,8 % de satisfacción general y un 2,2 % de insatisfacción, lo que confirma el cumplimiento de la meta institucional y refleja una percepción positiva por parte de los usuarios y familiares frente a la atención recibida.

En relación con la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para ser trasladado al servicio obtuvo un 95,8 % de satisfacción, con un 4,2 % de insatisfacción, lo que indica que, si bien la percepción es mayoritariamente positiva, persisten situaciones puntuales relacionadas con la logística y disponibilidad de recursos para el traslado oportuno de los pacientes.

El trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo presentó resultados sobresalientes. El personal médico, de enfermería y demás funcionarios del hospital alcanzaron niveles de satisfacción del 95,8 % al 100 %, destacándose la amabilidad, el respeto y la disposición en la atención brindada tanto al paciente como a sus familiares. Estos resultados reflejan un alto compromiso del talento humano con la atención humanizada y el acompañamiento integral durante la estancia en el servicio.

La claridad de la información suministrada en el momento de la administración de medicamentos, la explicación de procedimientos y la orientación general alcanzó niveles de satisfacción entre el 95,8 % y el 100 %, lo que evidencia una comunicación clara, oportuna y comprensible para los usuarios y sus acompañantes.

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, aspectos como la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal y la atención del personal de enfermería obtuvieron un 100 % de satisfacción, reflejando un entorno seguro, limpio y adecuado para la atención de los pacientes.

Respecto a los aspectos informativos y de comunicación institucional, el 70,8 % de los usuarios manifestó conocer los derechos y deberes, mientras que el 29,2 % indicó no tener claridad al respecto, lo que evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de socialización de esta información. Así mismo, el 75,0 % manifestó conocer los mecanismos para interponer inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 25,0 % indicó no conocerlos, constituyéndose en una oportunidad de mejora para fortalecer la visibilidad de los canales de participación ciudadana.

Se resalta que el 100 % de los usuarios manifestó haber recibido información clara sobre horarios de visita, normas del servicio, procedimientos realizados y cuidados posteriores, así como haber sido tratado por su nombre durante la atención, lo que fortalece la confianza y la percepción de trato digno y respetuoso.

En cuanto al egreso hospitalario, el 79,2 % de los usuarios manifestó haber recibido información completa sobre cuidados, medicamentos, riesgos y signos de alarma, mientras que el 20,8 % indicó no haber recibido esta información de manera suficiente, lo que señala una oportunidad de mejora para reforzar la educación al alta y la entrega de información estandarizada al paciente y su familia.

Finalmente, el 100 % de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio y recomendaría la atención recibida, consolidando una percepción global positiva del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un servicio con alta calidad técnica y humana, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en el fortalecimiento de la información sobre derechos y deberes, los mecanismos de participación y la educación al egreso, como acciones clave para continuar elevando la experiencia del usuario y la calidad de la atención prestada.

Hospitalización

Durante el periodo evaluado, en los servicios hospitalarios se aplicaron un total de 108 encuestas de satisfacción, evidenciando una alta representatividad de usuarios afiliados a Asmetsalud, quienes corresponden al 69 % (74 pacientes) del total encuestado, seguidos por Nueva EPS con el 17 % (18 usuarios). Este comportamiento confirma que la población mayoritariamente atendida en los servicios de hospitalización corresponde a estas aseguradoras, lo cual es relevante para el análisis de la demanda y la planeación de acciones de mejora focalizadas.

De manera general, los resultados cuantitativos reflejan un nivel de satisfacción global alto, especialmente en aspectos relacionados con el trato del personal asistencial, la claridad de la información clínica, la seguridad institucional, la privacidad durante la atención y la

discreción y confidencialidad, los cuales alcanzan porcentajes de satisfacción superiores al 95 % en la mayoría de los ítems evaluados. Estos resultados evidencian el compromiso del talento humano con la atención humanizada, el acompañamiento al paciente y su familia, y el cumplimiento de los lineamientos de seguridad del paciente.

No obstante, el análisis cualitativo permite identificar oportunidades de mejora relevantes, principalmente asociadas a aspectos de bienestar, confort y trato, que no siempre se reflejan de manera directa en los porcentajes globales, pero que impactan de forma significativa la experiencia del usuario durante la estancia hospitalaria.

En relación con el servicio de alimentación, se identificó una inconformidad reiterada por parte de los usuarios de hospitalización, quienes manifestaron que los menús no presentan variación, señalando que de manera frecuente reciben pollo o carne desmechada en almuerzo y cena, así como caldos similares en las tres comidas del día. Algunos usuarios refirieron incluso situaciones puntuales de calidad del alimento, como el suministro de papa cruda o con sabor desagradable. Estas observaciones evidencian la necesidad de revisar y fortalecer la planeación del menú hospitalario, garantizando variedad, calidad organoléptica y adecuación a las condiciones clínicas del paciente, como un componente esencial del bienestar durante la hospitalización.

En el servicio de Internación 2, los usuarios manifestaron inconformidades relacionadas con la falta de coherencia en la aplicación de las normas sobre el ingreso de alimentos, señalando que, mientras a algunos acompañantes se les restringe el ingreso, otros pacientes sí reciben alimentos externos sin observación alguna. Así mismo, se reportaron demoras y dificultades para la entrega de boletas que autorizan el ingreso de alimentos, incluso en pacientes en estado delicado de salud, lo que genera angustia y desgaste emocional en los familiares.

Adicionalmente, en este mismo servicio se evidenció una insuficiencia de mobiliario para acompañantes, específicamente la falta de sillones y sillas, situación que ha obligado a algunos acompañantes—incluyendo personas adultas mayores— a permanecer sentados de manera incómoda o incluso dormir en el piso durante varios días, afectando de manera directa las condiciones de dignidad y confort del acompañamiento hospitalario.

En Internación 3, los usuarios reportaron inconformidades asociadas al trato por parte del personal de aseo, refiriendo actitudes percibidas como poco empáticas o carentes de humanidad, así como falencias en la limpieza. De igual forma, se identificó la falta de camas o elementos adecuados para los acompañantes, situación que coincide con las observaciones realizadas en otros servicios de hospitalización y que requiere un abordaje institucional integral.

Respecto al servicio de Pediatría, se registraron observaciones relacionadas con la canalización de pacientes pediátricos, donde algunos cuidadores manifestaron inconformidad por múltiples intentos de canalización, respuestas percibidas como poco empáticas por parte del personal asistencial y falta de consideración frente al dolor y el estrés del menor. Así mismo, se reportaron demoras en la atención de procedimientos, falta de administración oportuna de medicamentos antipiréticos y deficiencias en la comunicación, situaciones que generan ansiedad y percepción negativa en los padres o acudientes.

A pesar de estas observaciones, los usuarios reconocen de manera general el esfuerzo del personal asistencial, la disposición para brindar atención y el cumplimiento de los procesos clínicos. Sin embargo, los comentarios evidencian la necesidad de fortalecer la humanización del trato, la comunicación asertiva con pacientes y familiares, y la coherencia en la aplicación de normas institucionales, especialmente en escenarios de alta carga asistencial.

En conclusión, los resultados del servicio hospitalario reflejan un buen desempeño global en términos de satisfacción, con fortalezas claras en la atención clínica, la seguridad del paciente y la información suministrada. No obstante, se identifican oportunidades de mejora prioritarias relacionadas con la calidad y variedad de la alimentación, el confort de los acompañantes, la humanización del trato, la disponibilidad de mobiliario, y la atención pediátrica, aspectos que deben ser abordados de manera articulada para fortalecer la experiencia del usuario y garantizar una atención integral, digna y centrada en la persona.

Sala de Partos

El servicio de Sala de Partos evidencia un desempeño favorable, alcanzando un 97,9 % de satisfacción general y un 2,1 % de insatisfacción, lo que refleja una percepción muy positiva por parte de las usuarias frente a la atención recibida y el cumplimiento de la meta institucional para este indicador.

En relación con la oportunidad en la atención, los tiempos de espera tanto para el ingreso al servicio como para la atención por parte del personal asistencial registraron niveles de satisfacción superiores al 95 %, lo que indica una adecuada organización del proceso obstétrico y una respuesta oportuna a las necesidades de las gestantes durante el trabajo de parto y el posparto inmediato.

El trato brindado por el personal constituye una de las principales fortalezas del servicio. El personal médico, de enfermería, auxiliares, terapeutas y demás funcionarios obtuvo niveles de satisfacción cercanos al 100 %, destacándose la amabilidad, el respeto, la empatía y el acompañamiento permanente durante el proceso de atención. Estos resultados reflejan un enfoque humanizado del parto y una adecuada relación entre el equipo de salud, la gestante y su acompañante.

La claridad de la información suministrada sobre el estado de salud, los procedimientos realizados, la evolución del parto y los cuidados posteriores alcanzó niveles de satisfacción superiores al 95 %, evidenciando una comunicación clara, oportuna y comprensible, aspecto fundamental para generar confianza y tranquilidad en las usuarias y sus familias.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio presentaron valoraciones muy positivas. Aspectos como la privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, así como la facilidad para localizar las diferentes áreas del servicio, registraron niveles de satisfacción cercanos o iguales al 100 %, lo que evidencia un entorno adecuado, seguro y confortable para la atención materna.

En cuanto a los aspectos informativos y de orientación, se observa que la mayoría de las usuarias manifestó haber recibido información clara sobre normas del servicio, horarios de visita, cuidados del recién nacido, lactancia materna y signos de alarma, con porcentajes de satisfacción superiores al 95 %. No obstante, se identifican porcentajes menores en el

conocimiento de los derechos y deberes y de los mecanismos para interponer inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones, lo que constituye una oportunidad de mejora para reforzar las estrategias de socialización de esta información durante la estancia hospitalaria.

Finalmente, el 100 % de las usuarias encuestadas manifestó estar satisfecha con el servicio de Sala de Partos y recomendaría la atención recibida, lo que consolida una percepción global altamente positiva del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un servicio con excelente calidad técnica y humana, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en el fortalecimiento de la información sobre derechos, deberes y mecanismos de participación, como acciones clave para continuar mejorando la experiencia de las usuarias y la calidad integral de la atención materna.

Banco de Sangre

El servicio de Banco de Sangre evidencia un desempeño sobresaliente, alcanzando un 99,9 % de satisfacción general y un 0,1 % de insatisfacción, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los donantes y usuarios atendidos, así como el cumplimiento pleno de la meta institucional establecida para este indicador.

En relación con la información suministrada durante el proceso de donación, el 100 % de los usuarios manifestó satisfacción con la precisión y claridad de la información recibida, lo que demuestra una adecuada orientación previa, durante y posterior al procedimiento. Este resultado fortalece la confianza del donante y favorece la adherencia al proceso de donación voluntaria.

El trato recibido por parte del personal constituye una de las principales fortalezas del servicio. Aspectos como la amabilidad de la secretaría, la atención en recepción, la atención médica y/o técnica, el cumplimiento del horario y la entrega de información alcanzaron niveles de satisfacción del 100 %, evidenciando un alto compromiso del talento humano con la atención humanizada, respetuosa y eficiente.

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, criterios como la limpieza general, la comodidad de las instalaciones y la seguridad durante el proceso de donación obtuvieron un 100 % de satisfacción, lo que refleja un entorno adecuado, seguro y confortable para los usuarios, en coherencia con los estándares de calidad y bioseguridad requeridos para este tipo de servicio.

Respecto a la disponibilidad de horarios, se registró una satisfacción del 99 %, con un 1,2 % de insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de continuar evaluando alternativas que faciliten la participación de donantes, especialmente aquellos con limitaciones de tiempo durante la jornada laboral.

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes, el 83,7 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que el 16,3 % indicó no tener claridad al respecto, lo que representa una oportunidad de mejora para reforzar las estrategias de socialización y divulgación institucional sobre este tema dentro del servicio.

Finalmente, se resalta que el 100 % de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Banco de Sangre a un familiar o amigo, lo que consolida una percepción global altamente positiva y evidencia la confianza de los usuarios en la calidad del servicio prestado.

En conclusión, los resultados reflejan un servicio de Banco de Sangre con excelente calidad técnica y humana, con fortalezas claras en la atención al usuario, la comunicación, la seguridad y las condiciones locativas. Las oportunidades de mejora se centran principalmente en el fortalecimiento de la información sobre derechos y deberes y en la evaluación de la disponibilidad horaria, como acciones orientadas a mantener y fortalecer la experiencia positiva del donante y la sostenibilidad del servicio.

Urgencias:

El servicio de Urgencias evidencia un nivel de satisfacción global del 84,3 %, con una insatisfacción del 15,7 %, lo que indica que, si bien la percepción general del servicio es favorable, se identifican oportunidades de mejora relevantes, principalmente asociadas a la oportunidad en la atención y a aspectos locativos.

En relación con los tiempos de espera, el tiempo para ser atendido en admisiones registró un 74,4 % de satisfacción y un 25,6 % de insatisfacción, constituyéndose como uno de los factores con mayor impacto negativo en la experiencia del usuario. De igual manera, el tiempo de espera para ser atendido en consultorio alcanzó un 84,4 % de satisfacción, con un 15,6 % de insatisfacción, lo que refleja demoras percibidas por los usuarios, posiblemente asociadas a la alta demanda y sobreocupación del servicio.

El trato recibido por parte del personal presenta resultados altamente positivos. El personal médico, los otros profesionales del área de la salud y los funcionarios administrativos y de vigilancia alcanzaron niveles de satisfacción del 100 %, mientras que el personal de enfermería obtuvo un 98,9 % de satisfacción, lo que evidencia un comportamiento empático, respetuoso y orientado a la atención humanizada, reconocido de manera consistente por los usuarios y sus familiares.

En cuanto a la claridad de la información, se observan resultados diferenciados según el actor del proceso asistencial. La información brindada por enfermería, otros profesionales de la salud y funcionarios administrativos presentó niveles de satisfacción superiores al 95 %. No obstante, la información suministrada por el personal médico obtuvo un 62,2 % de satisfacción y un 37,8 % de insatisfacción, lo que señala una oportunidad de mejora en la comunicación clínica, especialmente en contextos de alta presión asistencial propios del servicio de urgencias.

Respecto a las condiciones de privacidad, se registró un 76,7 % de satisfacción y un 23,3 % de insatisfacción, lo que sugiere limitaciones relacionadas con la infraestructura, la sobreocupación y la disposición de los espacios físicos. De manera similar, la comodidad de las instalaciones presentó uno de los niveles más bajos de satisfacción, con un 62,2 % de satisfacción y un 37,8 % de insatisfacción, reflejando inconformidades asociadas al confort de salas de espera y áreas de atención.

La duración de los trámites de salida alcanzó un 67,8 % de satisfacción, con un 32,2 % de insatisfacción, lo que evidencia demoras en los procesos administrativos al egreso, constituyéndose en otro aspecto prioritario de mejora para optimizar la experiencia del usuario.

En relación con los aspectos informativos y de comunicación, el 43,3 % de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 56,7 % indicó no tener claridad

al respecto, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización de esta información. Así mismo, el 77,8 % manifestó que el médico se presentó por su nombre, aunque solo el 38,9 % recuerda el nombre del profesional, situación coherente con la dinámica acelerada del servicio. Se resalta de manera positiva que el 100 % de los usuarios manifestó haber sido tratado por su nombre durante la atención.

Finalmente, el 92,2 % de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Urgencias a un familiar o amigo, mientras que el 7,8 % indicó que no lo haría, lo que, pese a no comprometer la percepción global del servicio, refuerza la necesidad de intervenir los aspectos operativos y locativos identificados.

En conclusión, los resultados del servicio de Urgencias reflejan fortalezas claras en el trato humano y el compromiso del talento humano, con oportunidades de mejora centradas principalmente en la oportunidad en la atención, la comodidad y privacidad de las instalaciones, la claridad de la información médica y la agilidad en los trámites de egreso. La implementación de acciones correctivas orientadas a estos aspectos permitirá fortalecer la experiencia del usuario y consolidar una atención más oportuna, segura y centrada en el paciente.