

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO JULIO 2025 –SIAU

Durante el mes de julio se aplicaron un total de 862 encuestas de satisfacción, de las cuales reflejaron 801 usuarios satisfechos, lo que equivale a un 92,9% de satisfacción general, cumpliendo con la meta nominal establecida por la institución.

Se observa una tendencia decreciente en el indicador de satisfacción durante los últimos tres meses:

- De mayo a junio, la satisfacción disminuyó en 0,8 puntos porcentuales.*
- De junio a julio, la satisfacción volvió a disminuir en 0,9 puntos porcentuales.*
- En total, la variación de mayo a julio representa una caída acumulada de 1,7 puntos porcentuales.*

Esto indica una tendencia negativa sostenida, aunque el nivel de satisfacción aún se mantiene en un rango relativamente alto (>90%).

La proporción de usuarios que recomiendan la IPS durante el último trimestre se ha mantenido en niveles consistentemente altos, lo que refleja una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la calidad del servicio recibido. En mayo y junio, el indicador se situó en un 98,8%, mientras que en julio descendió levemente a 97,6%. Aunque este cambio representa apenas 1,2 puntos porcentuales, Este tipo de indicador es clave porque se vincula directamente con la experiencia del paciente, la confianza generada y la reputación institucional. Un resultado superior al 97% es considerado excelente y habla bien del desempeño institucional, sin embargo, la ligera caída observada en julio podría estar relacionada con factores en la calidad de atención, caracterizada por el aumento en la demanda del servicio, adecuaciones físicas que produjo afectación en la percepción de los usuarios.

Durante los últimos meses se ha identificado la ausencia constante del servicio de fotocopiadora 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 60,5% (522) manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que 39,4% (340) 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 6,2 frente a 161 usuarios encuestados en el servicio.

Solo el 2,3% (20 usuarios) expresó una percepción negativa, lo que representa un porcentaje marginal frente al total de encuestados.

Durante el mes de julio se recibieron un total de 41 manifestaciones, discriminadas así:

- Quejas y reclamos 17
- Felicitaciones: 24

Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

- Oportunidad (6)
- Asistencia médica y técnica (5)
- Atención Humanizada (4)
- Información, comunicación (2)

Durante el año 2025, el registro de quejas, sugerencias y felicitaciones abarca los primeros siete meses, de enero a julio, con un total de 196 interacciones. De estas, 128 corresponden a quejas y reclamos, lo que representa más del 65% del total, mientras que las felicitaciones suman 65 (33%) y las sugerencias apenas 3 (1.5%), indicando una baja participación de los usuarios en la construcción proactiva de mejoras.

Los datos muestran que las quejas tuvieron una tendencia creciente desde enero hasta mayo, pasando de 9 a 29 casos, lo que sugiere un período de deterioro en la percepción del servicio o atención al cliente. A partir de mayo, sin embargo, se observa una disminución en las quejas, bajando a 15 en junio y aumentando levemente a 17 en julio, lo que puede interpretarse como una mejora en la gestión. Las felicitaciones, por su parte, se mantuvieron relativamente estables entre 5 y 10 casos en los primeros seis meses, pero experimentaron un salto importante en julio, alcanzando 24, lo cual convierte a este mes en un caso atípico y positivo dentro del período analizado.

Julio destaca como el mes con mayor cantidad de interacciones registradas (41), y a diferencia de los meses anteriores, presenta una brecha inversa entre quejas y felicitaciones: mientras que en todos los demás meses las quejas superan las felicitaciones por amplios márgenes, en julio ocurre lo contrario, con 7 felicitaciones más que quejas.

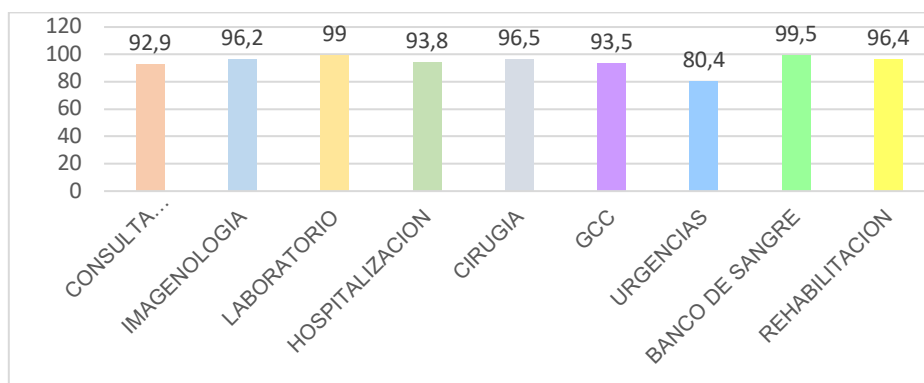
La principal inconformidad expresada por los usuarios correspondió a oportunidad con seis inconformidades, relacionadas especialmente con situaciones como esperas prolongadas para la prestación del servicio (citas, procedimientos, programaciones, egresos entre otras) seguido de Asistencia médica y técnica con 5 quejas asociadas al quehacer profesional y en tercer lugar atención humanizada y buen trato.

Una de las principales barreras para garantizar una respuesta oportuna a las quejas gestionadas desde el SIAU es la demora por parte de los líderes de proceso en entregar la información requerida. Aunque el sistema opera con eficiencia en la recepción y clasificación de las inconformidades, la resolución de fondo depende de la colaboración de las áreas involucradas, las cuales no siempre priorizan estos casos. En muchos eventos, la respuesta queda supeditada a comités interinstitucionales, lo que retrasa el cierre integral de los casos.

Comparando con los meses más conflictivos, como abril y mayo, donde las quejas llegaron a 27 y 29 respectivamente, el descenso en julio es significativo. A pesar de no ser el mes con menos quejas, el contraste con el alto número de felicitaciones marca un giro favorable en la relación con los usuarios. Este cambio no sólo implica una reducción relativa del malestar, sino también un aumento del reconocimiento positivo por parte nuestra comunidad usuaria.

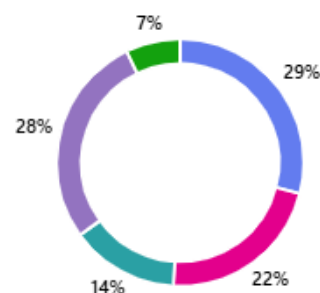
Existe una brecha crítica en la categoría de Oportunidad, que representa casi un tercio del total de quejas. Este hallazgo indica dificultades en el acceso oportuno a servicios de salud, ya sea por demoras en atención, agendamiento o continuidad del cuidado. Asimismo, la recurrencia de quejas en Asistencia Técnica y Trato Humanizado sugiere una posible afectación estructural en la calidad del servicio brindado.

Categoría	Total I SEM	% del total	Observación destacada
Oportunidad	35	30.7%	Mayor causa de insatisfacción (pico en abril).
Asistencia Médica y Técnica	26	22.8%	Recurrente en todos los meses.
Atención Humanizada y Buen Trato	23	20.2%	Fuerte repunte en abril.
Bienestar y Confort	17	14.9%	Elevado en mayo (58.8% del total mensual).
Seguridad	8	7.0%	Nivel bajo pero sostenido.
Información y Comunicación	5	4.4%	Categoría menos reportada.



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS

INT1	49
INT 2	37
INT 3	24
PEDIATRIA	47
Unidad Mental	12



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
165	C. Ext	89	1064	95%
16	Laboratorio	74	308	58%
169	Hospitalización	90	1357	95%
60	GCC	64	189	94%
161	Urgencias	89	1136	95%
82	Banco de Sangre	65	192	95%
64	Rehabilitación	86	758	90%
197	GUO	90	1383	95%
102	Imagenología	87	815	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
<i>Numero</i>	<i>Régimen</i>	<i>%</i>
10404	subsidiado	79,4%
1522	contributivo	11,6%
1118	otros	8,5%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 92,9	↓ 7,1
IMAGENOLOGIA	↑ 96,2	↓ 3,8
LABORATORIO	↑ 99	↓ 1
HOSPITALIZACION	↑ 93,8	↓ 6,2
CIRUGIA	↑ 96,5	↓ 3,5
GCC	↑ 93,5	↓ 6,5
URGENCIAS	↑ 80,4	↓ 19,6
BANCO DE SANGRE	↑ 99,5	↓ 0,5
REHABILITACION	↑ 96,4	↓ 4

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

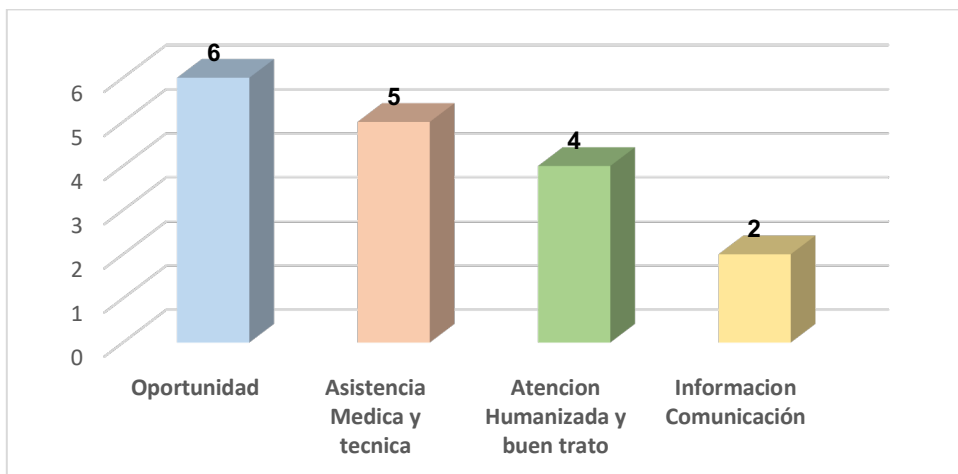
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

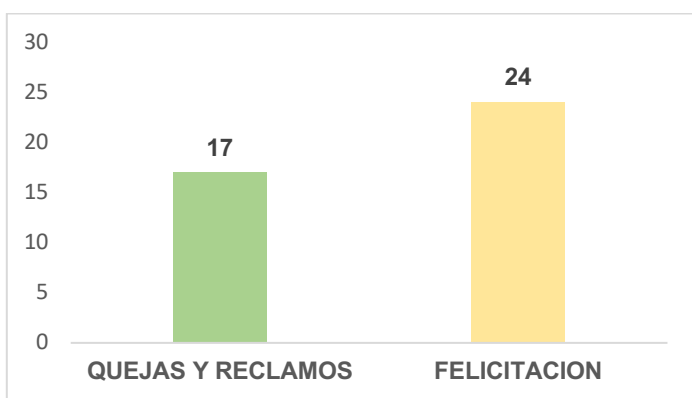
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



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



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

La duración de los trámites administrativos en admisiones fue referido con el 98,8% refiriendo dificultades en horarios donde solo se cuenta con un facturador y confluyen usuarios con citas desde las 7 am, programación y laboratorios,

Pese a que usuarios de Nueva Eps vienen con la autorización de servicios ny citas y/o procedimientos asignados, la plataforma en algunos casos no permite descargarla debido a que ya se ha entregado en físico al usuario, Según auditoria de la aseguradora al contar con la autorización vigente solo se debe realizar la validación de derechos lo que ha conllevado a glosas para nuestra entidad y percepción de inconformidad del usuario asociada a nuestros procesos institucionales.

Durante el mes de julio, se aplicaron un total de 165 encuestas a los usuarios del servicio de consulta externa. El análisis de los resultados permite identificar tanto aspectos positivos como oportunidades de mejora dentro del proceso de atención.

En cuanto a la caracterización de la población atendida, se destaca que el mayor grupo de usuarios pertenece al régimen de sanidad militar, con un 48% de participación (79 personas). Le siguen los usuarios afiliados a Asmetsalud con un 26% (43 pacientes) y aquellos pertenecientes a Nueva EPS con un 19% (32 personas). Esta distribución evidencia que casi la mitad de los servicios brindados se orientan a la población militar, lo cual debe ser tenido en cuenta al momento de implementar estrategias de mejora.

Respecto al nivel de satisfacción global, el 92,9% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido. Este es un resultado favorable que indica un alto grado de aceptación por parte de los pacientes, aunque existen áreas específicas que requieren intervención.

Uno de los aspectos con menor calificación fue el tiempo de espera para la asignación de citas, con un 73,3% de satisfacción. Los usuarios señalaron dificultades relacionadas con demoras en obtener citas médicas, lo cual puede generar barreras en el acceso oportuno a la atención. Esta situación podría estar relacionada con la alta demanda o con limitaciones administrativas, por lo que se recomienda revisar el sistema de agendamiento y explorar alternativas como la ampliación de cupos o el fortalecimiento de canales digitales.

Un resultado similar se obtuvo en relación con el tiempo de espera el día de la cita, donde también se alcanzó un 73,3% de satisfacción. Este dato sugiere que, además de las demoras en la programación, existen tiempos prolongados de espera en sala antes de ser atendidos por el profesional. Se hace necesario revisar los tiempos de consulta y la puntualidad en la atención, con el fin de reducir la percepción de espera por parte del paciente.

En cuanto a la identificación del personal médico y asistencial, el 84,8% de los usuarios manifestaron que el profesional se presentó por su nombre. Aunque este resultado es positivo, se encuentra por debajo de la meta institucional y representa un área sensible dentro del enfoque de humanización del servicio. La presentación del profesional genera cercanía, confianza y seguridad en el paciente, por lo cual debe ser reforzada mediante campañas internas y formación continua.

Finalmente, el 87,3% de los encuestados indicó haber recibido una explicación clara por parte del profesional sobre el motivo y el procedimiento de su atención. Este indicador, aunque alto, aún puede ser mejorado. Una comunicación efectiva fortalece la relación médico-paciente, mejora la adherencia al tratamiento y contribuye a una experiencia positiva durante la consulta

Rehabilitación:

El análisis del servicio de rehabilitación, basado en los datos recolectados de 64 pacientes encuestados, evidencia que el 44% de los usuarios atendidos provienen de aseguradoras de accidentes de tránsito, lo que equivale a 28 pacientes, seguido

por los afiliados a la Nueva EPS con un 19% (12 pacientes). Esta distribución inicial permite identificar un volumen importante de atención relacionada con eventos de tránsito.

En cuanto al tiempo de espera para la asignación de citas, se observa un alto nivel de satisfacción, con un 89% de los usuarios manifestando conformidad, lo que indica una gestión oportuna en los procesos administrativos y una adecuada respuesta frente a la demanda del servicio. Esta percepción positiva contribuye directamente a una mejor experiencia del usuario.

Respecto a la dotación del servicio, también se registra un 89% de satisfacción. Sin embargo, dentro de las observaciones más comunes se encuentra la necesidad de actualizar el gimnasio y la dotación general destinada a la realización de los ejercicios. Esto señala una oportunidad clara de mejora en los recursos físicos y tecnológicos disponibles, los cuales son fundamentales para garantizar terapias eficaces y adaptadas a las necesidades actuales.

En relación con la duración de las sesiones de fisioterapia, el 90,6% de los usuarios reporta recibir terapias de 60 minutos, mientras que solo el 9,4% refiere sesiones de 45 minutos. Este dato refuerza el compromiso del servicio con estándares adecuados de tiempo terapéutico, permitiendo una mejor intervención clínica y mayor efectividad en la rehabilitación de los pacientes.

En síntesis, el servicio de rehabilitación presenta un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, tanto en tiempos de atención como en el desarrollo de las sesiones terapéuticas. No obstante, se identifican aspectos puntuales relacionados con la infraestructura y el equipamiento que requieren atención para fortalecer aún más la calidad del servicio prestado.

Laboratorio.

Durante el periodo evaluado, el servicio de laboratorio evidenció un alto nivel de satisfacción por parte de sus usuarios. La mayoría de la población atendida corresponde a sanidad militar, representando el 50% del total, seguida por afiliados a la Nueva EPS con un 31%. Esta concentración poblacional permite enfocar los esfuerzos de mejora en estos dos grupos priorizados, que constituyen la base más representativa de la demanda del servicio.

Las muestras para pruebas de factores tiroideos están siendo recolectadas, pero no se envían al laboratorio de referencia por falta de cumplimiento en el pago acordado con Colcan. Como resultado, las muestras permanecen almacenadas sin procesamiento ni trazabilidad sobre su destino final, y los pacientes no reciben información acerca del estado o resultados de sus pruebas. Esta situación vulnera tanto los principios de calidad en la atención como el derecho del usuario a una atención oportuna e informada.

Pruebas como la biotinidasa sérica se informa que se toman y se facturan, pero al momento de ingresar al servicio informan que no se están procesando por temas de convenios administrativos. Al momento de verificar con el área de servicios diagnósticos, se informa que dicha prueba actualmente no se está procesando, lo que representa una inconsistencia entre lo facturado y lo realmente ejecutado.

Los resultados de la encuesta aplicada indican que el 99% de los usuarios manifestó una alta satisfacción con el proceso de atención en términos generales

Un aspecto destacado dentro del proceso evaluado fue la implementación de estrategias de humanización. El 87,5% de los encuestados confirmó que el personal de laboratorio se presentó por su nombre, práctica que ha mostrado avances respecto a ediciones anteriores y que contribuye a generar cercanía y confianza en la relación entre el personal del servicio y el paciente. Esta mejora es coherente con las líneas institucionales que promueven una atención centrada en la dignidad del usuario.

En cuanto a la información brindada para la adecuada preparación de los exámenes o procedimientos, también se obtuvo una valoración positiva por parte del 87,5% de los usuarios. Este resultado refleja una comunicación clara y efectiva del personal, aspecto fundamental para garantizar la seguridad del paciente, la confiabilidad de los resultados diagnósticos y la reducción de reprocesos.

Finalmente, el 81,3% de los encuestados manifestó haber recibido orientación sobre a quién acudir o contactar en caso de presentar dudas o complicaciones posteriores a la toma del examen. Este resultado evidencia un compromiso institucional con la continuidad del cuidado y la gestión de riesgos, aspectos esenciales en la prestación de servicios seguros y de calidad.

Cirugía General

Durante el periodo de evaluación, se aplicó una encuesta de satisfacción a 43 usuarios del servicio de cirugía con el fin de valorar la calidad del proceso asistencial, desde los trámites administrativos hasta la atención postoperatoria. Del total de encuestados, el 67% corresponde a usuarios afiliados a la aseguradora Asmetsalud, lo que equivale a 29 personas, consolidándose como la población predominante atendida durante el periodo analizado.

Los resultados evidencian un desempeño favorable en varios indicadores clave del proceso quirúrgico. El 91% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que duraron los trámites administrativos previos a la intervención, lo cual refleja eficiencia en la gestión administrativa y en la coordinación institucional entre aseguradoras y el servicio. De igual manera, el 93% reportó satisfacción con el tiempo de espera para ser intervenido quirúrgicamente, indicador que da cuenta de una programación oportuna y una adecuada respuesta operativa del servicio.

En cuanto a las prácticas de humanización, se observó un resultado positivo: el 90,7% de los encuestados afirmó que los especialistas, incluidos cirujanos y anestesiólogos, se presentaron por su nombre durante la atención. Este comportamiento fortalece la confianza médico-paciente, mejora la comunicación y da cumplimiento a las políticas institucionales enfocadas en una atención más empática y centrada en la persona.

Respecto a la información entregada al usuario, el 76,7% manifestó haber recibido orientación clara sobre cuándo y dónde asistir a su cita de revisión postquirúrgica, lo que evidencia una adecuada continuidad del proceso asistencial. Así mismo, el 88,4% de los pacientes afirmó haber sido informado sobre a quién acudir o contactar en caso de presentar complicaciones o dudas una vez dado de alta, práctica clave en la gestión del riesgo y en la seguridad del paciente luego de su egreso.

Un aspecto de especial valor en la experiencia del usuario es la comunicación con los familiares tras el procedimiento. En este sentido, el 86% de los encuestados indicó que, al finalizar la cirugía, el médico tratante se acercó a los acompañantes para informar sobre los resultados de la intervención, lo que representa un cumplimiento adecuado de las buenas prácticas clínicas y de los protocolos de comunicación establecidos en el entorno quirúrgico.

Hospitalización

Durante el periodo evaluado, se aplicó encuesta de satisfacción a 169 usuarios del servicio de hospitalización con el objetivo de evaluar la percepción frente a la oportunidad, seguridad, comunicación y calidad de la atención recibida. Los resultados revelan tendencias importantes que orientan la toma de decisiones en mejora continua y gestión clínica.

El perfil poblacional atendido muestra que el 60% de los pacientes hospitalizados pertenecen a la EPS Asmetsalud, equivalente a 101 usuarios, seguido por la Nueva EPS con un 16% (27 usuarios).

En cuanto a la oportunidad en la atención, el 73,4% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para ser trasladado al servicio de hospitalización, mientras que el 89,9% se mostró conforme con el tiempo que tardó en ser atendido por el personal médico, lo que representa un buen desempeño en la respuesta asistencial inicial. Igualmente, la duración de los trámites de egreso fue calificada de forma positiva por el 84% de los encuestados, indicando eficiencia en el proceso de salida, aunque con oportunidad de mejora en los casos donde la espera fue prolongada.

Respecto a la humanización de la atención, el 89,9% de los usuarios refirió que los médicos se presentaron por su nombre, un aspecto esencial que promueve la cercanía y confianza en la relación médico-paciente, aunque aún no se alcanza la totalidad esperada en esta práctica.

En relación con la seguridad del paciente, el 54,4% de los encuestados afirmó haber recibido información sobre normas de higiene como el lavado de manos y otras medidas para prevenir infecciones. Este indicador es crítico, ya que sugiere una debilidad importante en la promoción de prácticas de bioseguridad, por lo cual se recomienda reforzar la capacitación al personal, así como la señalización visible y accesible para los usuarios.

La orientación pos alta presenta resultados favorables. El 88,8% manifestó saber a quién acudir o contactar en caso de presentar complicaciones después de su salida del hospital, y el 88,2% indicó haber recibido instrucciones completas al momento del alta (incluyendo aspectos como alimentación, medicamentos, signos de alarma y restricciones). Asimismo, el 76,9% recibió información clara sobre los riesgos asociados a los procedimientos, y se le solicitó autorización previa, lo que evidencia el cumplimiento parcial del consentimiento informado, aunque se requiere avanzar hacia su estandarización total.

En el análisis cualitativo, los usuarios expresaron observaciones importantes que no deben ser subestimadas. Se reportaron problemas relacionados con el trato del personal, especialmente en áreas de aseo y enfermería, mencionando actitudes groseras, falta de empatía y escasa tolerancia. También se recibieron comentarios sobre deficiencias en los insumos, como la falta de gel antibacterial y procesos clínicos lentos, particularmente en la programación de cirugías, autorizaciones de exámenes y entrega de resultados.

Falta de control en el uso de los baños para los pacientes en camillas ubicados en los pasillos.

Se reporta una falla en el sistema de generación eléctrica de emergencia, la cual está produciendo olores derivados de la combustión (gases de escape tipo exhosto) y niveles sonoros que exceden los límites recomendados en áreas hospitalarias. Esta condición afecta directamente el confort, el descanso y la recuperación de los pacientes hospitalizados, además de representar un riesgo potencial para la salud respiratoria del personal y de los usuarios.

Estas observaciones reflejan aspectos sensibles que inciden directamente en la experiencia del paciente y deben ser abordados desde una perspectiva integral de mejoramiento: fortaleciendo la capacitación en habilidades blandas del personal, optimizando los flujos clínicos y administrativos, y garantizando la disponibilidad de elementos básicos de bioseguridad.

Banco de Sangre

Durante el periodo de evaluación, se aplicó encuesta de satisfacción a usuarios del servicio de Banco de Sangre con el objetivo de valorar la percepción frente al cumplimiento de horarios, tiempos de atención y condiciones generales del proceso de donación con satisfacción general del 99,5%.

Durante la semana del 14 al 19 de julio de 2025, se presentaron dificultades en la oportunidad de atención transfusional, asociadas a la indisponibilidad de equipo para el procesamiento de componentes sanguíneos en el banco de sangre institucional. Esta situación se generó pese a contar con disponibilidad de donantes voluntarios, lo que impidió la preparación y reserva de aproximadamente 50 unidades de hemocomponentes.

Ante la contingencia, se activó el Plan de Respuesta Institucional, incluyendo la solicitud a proveedor externo. Sin embargo, se evidenció retraso de envío de unidades requeridas, debido a afectaciones logísticas derivadas de condiciones climáticas adversas.

Como medida inmediata, líder del proceso priorizó la asignación de hemocomponentes (stock) exclusivamente a pacientes en condición crítica, garantizando la atención en casos de alto riesgo vital, mientras se restableció la capacidad operativa del banco.

El 96,3% de los encuestados manifestó conformidad con el cumplimiento del horario establecido, lo que refleja una adecuada organización del servicio. Sin embargo, se identificó una variación del 2,4% relacionada con el volumen de donantes, lo cual sugiere que, en momentos de alta afluencia, los tiempos de atención pueden extenderse más allá de lo esperado, afectando la experiencia del usuario.

Las observaciones cualitativas proporcionadas por los donantes permiten identificar aspectos relevantes para el mejoramiento continuo del servicio. Varios usuarios señalaron la necesidad de ampliar los horarios de atención, con el fin de facilitar la donación a personas con jornadas laborales rígidas. El señor César Andrés Lozada Lozano sugiere mayor flexibilidad horaria, mientras que el donante Omar Manuel Usaquén Cubillos propone extender la atención hasta el sábado en la mañana, lo que representa una oportunidad para aumentar la captación de donantes y mejorar la accesibilidad.

Por otra parte, la señora Marinela Espinosa López solicita que se brinde un certificado de donación que pueda ser presentado ante su empresa, lo cual es una práctica común en servicios de banco de sangre y podría institucionalizarse como parte de la política de fidelización de donantes.

El señor Rubén Darío Suárez Perdomo, por su parte, expresó su deseo de que el proceso de atención sea más ágil, dado su limitado tiempo disponible por motivos laborales. Este comentario refuerza la necesidad de optimizar los flujos internos del proceso, especialmente en las horas pico, para garantizar eficiencia sin comprometer la seguridad del donante ni la calidad de la atención.

Gestión de cuidado crítico.

El servicio de gestión del cuidado crítico presenta alto nivel de aceptación por parte de los usuarios. Según los datos recogidos, el 93,5% de los encuestados manifestó satisfacción general con la atención recibida, lo que refleja una experiencia en su mayoría positiva y un adecuado cumplimiento de los estándares esperados en una unidad de alta complejidad.

Uno de los aspectos mejor valorados es el tiempo de espera para el traslado al servicio, con un 90% de satisfacción, lo cual sugiere una logística eficiente y una respuesta oportuna en un contexto donde el tiempo es crucial. Esto refuerza la percepción de confianza hacia el sistema de atención.

El trato brindado por el personal médico y de enfermería alcanzó un 83,3% de satisfacción, una cifra buena, pero que indica margen de mejora. Algunos comentarios de los usuarios sugieren trabajar en la tolerancia y empatía de parte de ciertas enfermeras, aspecto clave en la atención de pacientes y familiares en situaciones críticas. En contraste, se destaca el reconocimiento a profesionales como la internista Ana María, de la UCIA cuya amabilidad y paciencia al explicar generan una experiencia positiva y humanizada.

En términos de comunicación e información, los resultados son favorables. El 91,7% de los usuarios se sintió satisfecho con la claridad de la información proporcionada por el personal médico, mientras que el 90% valoró positivamente la información entregada por enfermería.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora importantes. Una de ellas es la capacitación del personal de enfermería neonatal, donde se percibe la necesidad de fortalecer tanto las competencias técnicas como las habilidades de comunicación y contención emocional.

En cuanto a la educación brindada dentro de la institución, el 90% de los pacientes recibió información sobre las normas de consumo de alimentos, lo cual indica un cumplimiento adecuado en la transmisión de normas institucionales. Sin embargo, solo el 75% recibió recomendaciones claras al momento del egreso hospitalario, como indicaciones sobre medicamentos, signos de alarma, reposo o alimentación. Esto significa que uno de cada cuatro pacientes podría estar egresando sin la orientación necesaria para un cuidado adecuado en casa, lo que representa un punto crítico que debe ser abordado.

Sala de Partos.

El servicio de sala de partos evidencia un alto nivel de satisfacción global, con un 98,7% de satisfacción con la atención recibida.

Uno de los componentes mejor valorados por las usuarias es el tiempo de espera para el traslado al servicio, con una percepción positiva del 91%. Este dato evidencia una adecuada coordinación operativa, lo cual es crucial en una unidad

donde la inmediatez en la atención puede tener implicaciones en la seguridad y el bienestar tanto de la madre como del recién nacido.

En relación con la identificación del personal médico, el 83,3% de las pacientes encuestadas afirmó que los médicos se presentaron por su nombre. Si bien este porcentaje es favorable, es importante considerar que esta práctica, aunque básica, tiene un alto impacto en la confianza y humanización del servicio..

Respecto a la información institucional y medidas de prevención, un 80,6% de las usuarias afirmó haber recibido orientación tanto sobre las normas de alimentación y resguardo de pertenencias, como sobre el lavado de manos y medidas preventivas de infección. Aunque se trata de cifras positivas, es recomendable fortalecer la entrega estandarizada de esta información, ya que son componentes clave en la prevención de infecciones nosocomiales y en la seguridad del entorno materno-infantil.

Las normas de seguridad fueron comprendidas por el 86,1%, y el manejo de desechos fue correctamente percibido por el 89,9%, lo cual indica una buena gestión de los procesos de bioseguridad en sala. Estos indicadores son especialmente importantes para la reducción de riesgos en ambientes hospitalarios sensibles.

En cuanto a la educación al alta, se observa un área de oportunidad: solo el 75% de las pacientes afirmó haber recibido instrucciones claras sobre cuidados postparto, medicamentos, signos de alarma o recomendaciones generales. Este dato sugiere que una de cada cuatro maternas puede egresar sin información esencial para su recuperación y la del recién nacido, lo cual podría tener implicaciones clínicas posteriores.

Por otro lado, el 88,9% de las usuarias refirió haber recibido información sobre a quién acudir en caso de complicaciones posteriores al egreso. Este indicador es especialmente valioso, ya que proporciona a las pacientes un canal de apoyo y continuidad del cuidado, reforzando el vínculo con la institución incluso después del alta.

En los comentarios abiertos, las usuarias destacan el trato amable de las enfermeras, lo cual reafirma la percepción positiva de la atención humanizada. Sin embargo, también se reportaron incidencias puntuales que deben ser revisadas:

- Una usuaria informó un retraso en el acompañamiento a una ecografía, que finalmente fue resuelto gracias a la intervención de un auxiliar de otro piso. Esta situación refleja una posible falla de comunicación o coordinación del personal de traslado que debe corregirse para evitar repeticiones.
- También se menciona una experiencia negativa durante el proceso de cambio de decisión sobre el método de planificación familiar, donde la paciente percibió una actitud poco comprensiva o molesta por parte del personal. Este tipo de interacciones puede afectar la percepción global del

servicio, y resalta la importancia de garantizar un enfoque libre de juicios, respetuoso de la autonomía de la paciente, especialmente en decisiones relacionadas con su salud sexual y reproductiva.

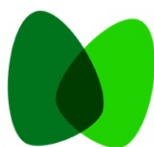
Urgencias:

Los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada al servicio de urgencias permiten identificar varios aspectos relevantes sobre la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida. En primer lugar, el 75,2% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el tiempo de espera en admisiones, lo que indica un desempeño adecuado en el proceso de ingreso, aunque aún existe un margen de mejora. En cuanto a la atención médica en consultorio, el 82% expresó satisfacción con el tiempo de espera, reflejando una capacidad oportuna de respuesta por parte del equipo clínico.

Un aspecto destacable es que el 83,9% de los usuarios afirmó que los médicos se presentaron por su nombre, práctica fundamental para fomentar la confianza y la humanización de la atención. Sin embargo, en lo relacionado con la claridad de la información brindada, se observaron diferencias importantes entre los distintos profesionales de la salud. Mientras que el personal médico recibió solo un 44,7% de satisfacción en este aspecto, otros profesionales del área de la salud alcanzaron un 87%. Esta diferencia evidencia la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas del cuerpo médico, asegurando que la información proporcionada al paciente y su familia sea comprensible, completa y oportuna.

Otro elemento que requiere atención es la percepción sobre la comodidad de las instalaciones, también valorada con un 44,7% de satisfacción. Este indicador sugiere que las condiciones físicas del entorno no cumplen con las expectativas de confort de los usuarios, lo cual puede impactar negativamente en la experiencia general del paciente durante su permanencia en urgencias.

En lo referente al proceso de egreso, el dato reportado sobre la duración de los trámites de salida presenta una inconsistencia numérica (645%), que posiblemente corresponde a un error de digitación. Aun así, los comentarios adicionales de los usuarios apuntan a una percepción de lentitud y burocracia en la gestión de la documentación necesaria, especialmente en casos de traslado. Se señala, por ejemplo, la necesidad de diligenciar rápidamente la documentación, evitando pasos innecesarios como pasar por varios papeles o realizar procesos repetitivos. Esto sugiere una clara oportunidad de mejora en términos de eficiencia operativa y simplificación de procedimientos internos.



Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.
LUCHANDO POR TU SALUD

Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618



