

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO JUNIO 2025 –SIAU

Durante el mes de junio se aplicaron un total de 519 encuestas de satisfacción, de las cuales 487 reflejaron usuarios satisfechos, lo que equivale a un 93,8 % de satisfacción general, cumpliendo con la meta nominal establecida por la institución.

Durante el segundo trimestre del año, el indicador de satisfacción presentó una tendencia decreciente. En el mes de abril se registró un 95,5%, en mayo bajó a 94,6% y en junio descendió nuevamente a 93,9%. Aunque los valores se mantienen por encima de la meta establecida en la ficha técnica del indicador, que es del 90%, se evidencia una disminución progresiva mes a mes, con una variación acumulada de 1,6 puntos porcentuales.

A pesar de que no existe aún una brecha frente a la meta, ya que en los tres meses se supera el umbral establecido, es importante señalar que la diferencia entre el resultado y la meta se ha ido reduciendo cada mes. En abril se superó la meta en 5,5 puntos, en mayo en 4,6 y en junio en 3,9, lo que indica un posible riesgo de incumplimiento si esta tendencia continúa.

En el mes de junio, el indicador “Proporción de usuarios que recomiendan la IPS” alcanzó un resultado de 98,1%, superando ampliamente la meta establecida en la ficha técnica, que es del 90%. En comparación con el mes anterior, mayo, donde se obtuvo un 98,8%, se observa una ligera disminución de 0,7 puntos porcentuales.

El resultado de junio continúa reflejando un desempeño altamente satisfactorio, manteniéndose muy por encima del valor meta. Esto indica que la mayoría de los usuarios siguen teniendo una percepción positiva de los servicios prestados por la IPS, lo que se traduce en una alta disposición a recomendarla.

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 42% (218) manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 57,9% (301) indicó no haber recibido información suficiente al respecto. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación y orientación institucional sobre este aspecto clave.

Solo el 1,1% (6 usuarios) expresó una percepción negativa, lo que representa un porcentaje marginal frente al total de encuestados.

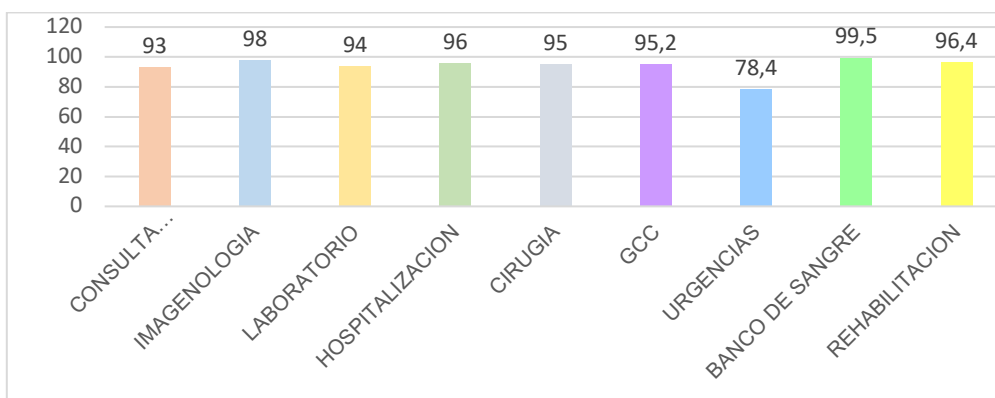
Durante el mes de junio se recibieron un total de 25 manifestaciones, discriminadas así:

- Quejas y reclamos 15
- Felicidades: 10

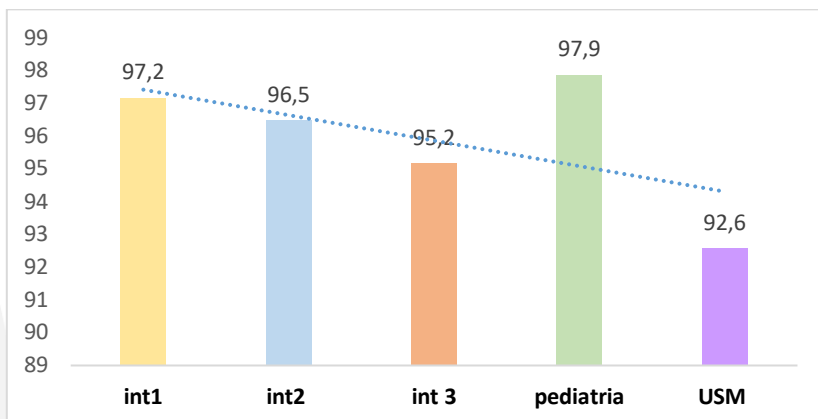
Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

- Asistencia médica y técnica (5)
- Bienestar y Confort (4)
- Atención Humanizada (4)
- Oportunidad (1)
- Información, comunicación (1)

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
34	C. Ext	89	1041	76%
78	Laboratorio	75	338	95%
96	Hospitalización	90	1368	95%
40	GCC	62	169	85%
93	Urgencias	90	1326	95%
61	Banco de Sangre	61	162	95%
28	Rehabilitación	90	1283	71%
125	GUO	91	1585	95%
49	Imagenología	49	815	85%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

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

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 93	↓ 7
IMAGENOLOGIA	↑ 98	↓ 2
LABORATORIO	↑ 94	↓ 6
HOSPITALIZACION	↑ 96	↓ 4
CIRUGIA	↑ 95	↓ 5
GCC	↑ 95,2	↓ 4,8
URGENCIAS	↑ 78,4	↓ 21,6
BANCO DE SANGRE	↑ 99,5	↓ 0,5
REHABILITACION	↑ 96,4	↓ 3,6

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

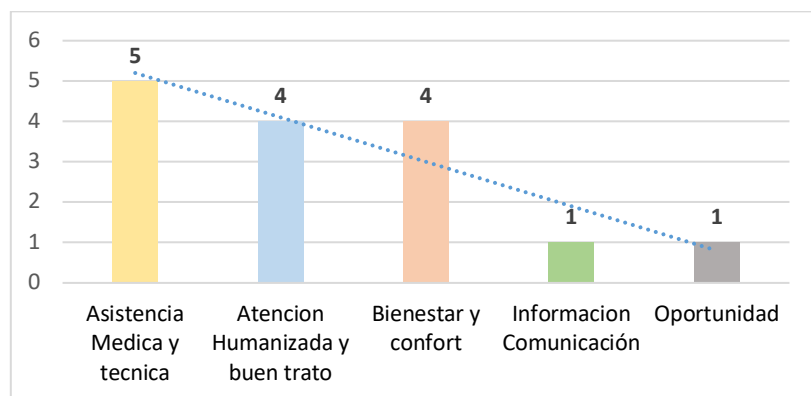
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

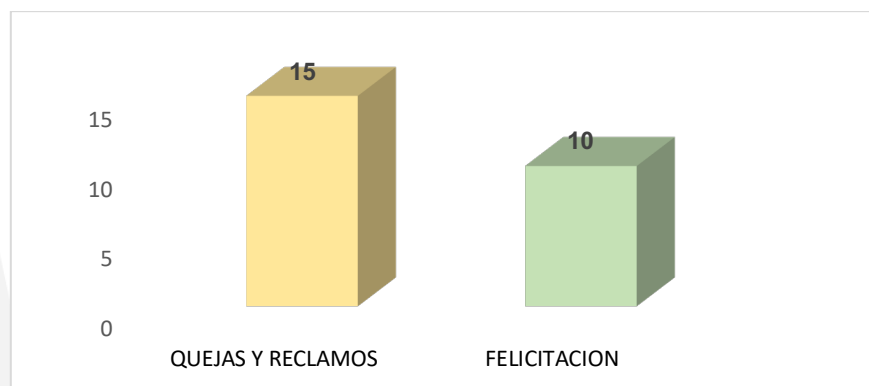
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



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



Facturación.

Durante el mes de junio se presentaron inconformidades relacionadas con el proceso que afectaron de manera directa la atención a los usuarios y la percepción de la calidad del servicio. Uno de los principales problemas identificados fue la entrega errónea de facturas a usuarios que no correspondían, lo cual generó reprocesos administrativos que causaron retrasos en la atención y aumentaron los tiempos de espera. Estas situaciones también impactaron negativamente en la imagen institucional, ya que los usuarios percibieron fallas en la organización y calidad del servicio.

Adicionalmente, se evidenció un incremento en el número de usuarios de Sanidad Militar que acudieron con autorizaciones para la toma de exámenes en laboratorio. Sin embargo, durante este periodo solo se contó con un auxiliar administrativo encargado del proceso de facturación en el horario respectivo (6-7 am) lo que provocó demoras significativas en la atención y sobrecarga laboral para el personal disponible.

Otro aspecto crítico observado fue el impacto del proceso administrativo en la toma de muestras de laboratorio que requieren cumplimiento estricto de tiempo, como es el caso del pool de prolactina. En varios casos, la demora en el procedimiento de facturación impidió que la muestra fuera tomada en el horario clínicamente indicado, lo que derivó en dilación, afectando tanto la calidad del servicio como la eficiencia del área de laboratorio.

Consulta Externa:

En Consulta externa la principal población atendida en un 50% corresponde a sanidad militar, seguido de Nueva Eps y Asmetsalud con un 12% del total de encuestados

A partir de los datos recolectados, tanto mediante encuestas como por reportes verables, se evidenciaron dificultades significativas que impactan negativamente la percepción de calidad por parte de los pacientes.

Uno de los aspectos más recurrentes mencionados por los usuarios fue la prolongada espera para ser atendidos en consulta, especialmente en el área de ortopedia, donde los pacientes manifestaron demoras superiores a tres horas, a pesar de tener citas previamente asignadas. Esta situación genera inconformidad y malestar, lo que deteriora la imagen institucional y afecta la confianza en la atención recibida.

Se mantiene la dificultad para acceder a consultas de medicina especializada debido a la alta demanda y la limitada disponibilidad de agendas. Durante junio se registraron 146 pacientes en lista de espera para ortopedia, siendo el mayor

volumen de solicitudes dirigidas al especialista Dr. Didier Arenas. Medicina interna acumuló 127 pacientes en espera, anestesiología 30, neurología pediátrica 27, y psiquiatría y cirugía general, 7 pacientes cada una. Esta situación ha limitado el acceso oportuno a servicios clave, dificultando los procesos diagnósticos y terapéuticos de los pacientes.

Otra situación evidenciada es la falta de un plan de contingencia ante la cancelación de citas por novedades del talento humano. Cuando se presentan ausencias de los profesionales de salud, no existen estrategias claras que permitan dar continuidad a la atención, lo cual obliga a reprogramar las citas, en muchos casos sin opción cercana. Esto ha generado afectación especialmente en usuarios provenientes de municipios que, al no contar con apoyo para el transporte por parte de sus aseguradoras, ven comprometido el acceso al servicio.

Adicionalmente, se identificó que no hay disponibilidad de citas en especialidades necesarias para garantizar una atención integral a los pacientes, entre las que se destacan otorrinolaringología, urología y neurología de adultos. La ausencia de estas disciplinas limita la capacidad del servicio para dar una respuesta completa a las necesidades clínicas de los usuarios.

Durante el mes de junio también se recibieron múltiples reportes sobre deficiencias en la atención al usuario, relacionados con la orientación dentro del servicio, demoras en la entrega de información, y percepción de desorganización en la atención, lo que refleja la necesidad de reforzar los procesos administrativos y de atención al usuario para mejorar la experiencia general.

En resumen, la evaluación del mes de junio evidencia importantes desafíos en la gestión de la consulta externa, especialmente en relación con la oportunidad, accesibilidad y continuidad del servicio. Se hace necesario fortalecer la programación médica, establecer planes de contingencia efectivos y ampliar la oferta de especialidades para garantizar una atención integral y de calidad a toda la población usuaria.

Rehabilitación:

Los resultados reflejan una percepción positiva por parte de los pacientes, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad en la atención, duración de las terapias y dotación del servicio.

El 71% de los usuarios encuestados corresponden a pacientes atendidos bajo el régimen del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), lo que confirma que esta población representa el mayor porcentaje de usuarios del servicio. En segundo lugar, con un 7%, se encuentran los pacientes afiliados a la Nueva EPS, lo cual indica una baja participación de otros regímenes en este tipo de atención.

En cuanto a la duración de las terapias, el 89,3% de los encuestados manifiestan haber recibido sesiones de aproximadamente 60 minutos, lo que coincide con los

estándares establecidos para una atención terapéutica adecuada y completa. Este aspecto fue valorado de manera favorable por los usuarios, quienes destacaron el tiempo dedicado por los profesionales de salud durante cada intervención.

Respecto a la oportunidad en la asignación de citas, el 89% de los pacientes manifestó estar satisfecho con el tiempo de espera entre la solicitud de la cita y la atención efectiva, lo que evidencia una adecuada organización y programación del servicio. Esta percepción positiva refuerza la importancia de mantener procesos eficientes de agendamiento y seguimiento.

Finalmente, el 86% de los usuarios encuestados expresaron satisfacción con los equipos y elementos disponibles en el servicio de rehabilitación, señalando que la dotación es adecuada y que los dispositivos utilizados cumplen con los requerimientos para llevar a cabo sus terapias de manera efectiva.

Imagenología

Actualmente, la plataforma HIRUKO no se encuentra operativa para la descarga de resultados, situación que ha generado la necesidad de que los pacientes deban trasladarse físicamente al servicio de Imagenología para realizar este trámite. Esto representa una barrera para la oportunidad y accesibilidad, especialmente para los pacientes provenientes de municipios.

Adicionalmente, se presentan dificultades en la solicitud de citas por vía telefónica, debido a fallas en la PBX y a la extensión del área, la cual no se encuentra disponible. Esta situación ha limitado el acceso a la programación de citas, generando barreras en la atención oportuna, particularmente en la población rural.

A pesar de estas dificultades, el 92% de los usuarios manifiestan haber percibido condiciones adecuadas de privacidad y comodidad durante su atención. El 88% reporta satisfacción con la facilidad para localizar los diferentes espacios de atención dentro de la institución. Asimismo, el 89,6% indica haber contado con la posibilidad de estar acompañado durante el proceso de atención.

En cuanto a la información brindada, el 63,3% de los pacientes afirman haber recibido orientación sobre la aplicación de medicamentos o sustancias, incluyendo su finalidad y uso durante el examen. Por otro lado, el 58,3% refiere haber sido informado sobre los riesgos de los procedimientos realizados y haber otorgado su autorización previa, de acuerdo con los lineamientos del consentimiento informado.

Se sugiere tomar acciones correctivas para restablecer el funcionamiento de la plataforma HIRUKO y normalizar los canales de agendamiento telefónico. Igualmente, es recomendable fortalecer los procesos de información y consentimiento al paciente, con el fin de garantizar una atención segura, clara y centrada en sus derechos.

Laboratorio.

Los usuarios del servicio de Laboratorio Clínico refieren que la principal demora se presenta en los tiempos administrativos relacionados con la facturación, lo cual afecta directamente el cumplimiento de condiciones particulares para la toma de muestras, especialmente en casos donde se requiere rapidez, como exámenes que deben realizarse dentro de los 40 minutos posteriores al despertar del paciente o en pacientes pediátricos con trasplante y riesgo de hipoglucemia.

Actualmente, no se cuenta con una plataforma en línea que permita la descarga de resultados de laboratorio, lo que limita la posibilidad de racionalizar los trámites mediante medios electrónicos, en contravía de las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En términos generales, los usuarios manifiestan satisfacción con las condiciones de prestación del servicio en cuanto a comodidad e higiene. No obstante, se han sugerido mejoras en la sala de espera, como la instalación de televisores y sillas más cómodas. La comodidad general de las instalaciones, que incluye la sala de espera, los baños y los parqueaderos, fue percibida con un 74% de satisfacción. Por otra parte, se identificó la ausencia de señalización clara que oriente adecuadamente a los usuarios hacia el servicio, lo cual influye en que la facilidad para ubicar los diferentes espacios registre solo un 77% de satisfacción.

En cuanto a la atención, el 84,6% de los usuarios señala que el personal que lo atendió se presentó por su nombre, aspecto importante para la humanización del servicio. El 59% refiere haber recibido información sobre el manejo de los desechos generados durante su atención, mientras que el 89,7% manifiesta haber sido informado sobre dónde y cómo reclamar el resultado de su examen, lo que evidencia una buena orientación en esta etapa del proceso.

Se identifican así oportunidades de mejora en los tiempos de facturación, priorización de pacientes con necesidades clínicas específicas, digitalización del servicio, fortalecimiento de la señalización y mejora de las condiciones físicas de la sala de espera, junto con el refuerzo de la información al usuario en temas ambientales y de gestión de residuos.

Cirugía General

El 79% de los pacientes atendidos en el servicio quirúrgico están afiliados a la EPS Asmetsalud, lo que la posiciona como la entidad con mayor representación dentro de la población atendida. Le siguen en menor proporción la Nueva EPS con un 3% y Sanitas con un 8%, reflejando una concentración significativa de usuarios en una sola entidad aseguradora, lo cual es importante tener en cuenta para la planificación y coordinación de servicios.

En cuanto a la experiencia de los usuarios, el 79% manifestó sentirse satisfecho con el tiempo que duraron los trámites administrativos previos a la intervención, lo que sugiere una adecuada gestión de los procesos iniciales. Asimismo, el 89% expresó satisfacción con el tiempo de espera para ser intervenido quirúrgicamente, destacando la eficiencia en la programación y ejecución de los procedimientos.

Otro aspecto valorado positivamente fue la privacidad durante la atención, con una percepción de satisfacción del 92%, indicador que da cuenta del respeto por la dignidad del paciente y la confidencialidad durante su permanencia en el servicio. Por su parte, el 82% de los usuarios calificó de manera favorable la duración de los trámites de salida posterior al procedimiento, teniendo en cuenta que dicha gestión depende de la evolución clínica del paciente y de la decisión médica de dar el alta o continuar con observación.

Respecto a la interacción con el equipo asistencial, el 86,8% de los encuestados informó que el cirujano encargado de su procedimiento se presentó antes de la intervención, y el 81,6% refirió lo mismo respecto al anestesiólogo. No obstante, únicamente el 52,6% manifestó que el personal de enfermería se presentó adecuadamente, lo cual representa una debilidad frente al cumplimiento del protocolo de presentación, establecido dentro de las estrategias del programa de humanización, y que requiere ser reforzado para asegurar un trato más cercano y empático con los pacientes.

En relación con la información brindada sobre la anestesia, el 89,5% de los usuarios aseguró haber recibido explicación sobre el tipo de anestesia que se le aplicaría, sus posibles riesgos, así como haber otorgado su consentimiento para el procedimiento, lo que evidencia un buen cumplimiento del proceso de consentimiento informado. Finalmente, el 76,3% de los usuarios indicó que, una vez finalizada la cirugía, el médico se comunicó con sus familiares o acompañantes para informar sobre los resultados del procedimiento, una práctica fundamental en el marco de una atención centrada en el paciente y su entorno.

En resumen, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios en aspectos clave del servicio de cirugía, como la oportunidad en la atención, la privacidad, la información suministrada y la comunicación con el equipo médico. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, especialmente en lo relacionado con la presentación del personal de enfermería, aspecto esencial para fortalecer el enfoque humanizado y el vínculo entre el equipo asistencial y el paciente, información a familiares sobre el estado del paciente.

Hospitalización

Durante el periodo evaluado, se realizó un análisis de la experiencia de los usuarios en el servicio de hospitalización, con base en encuestas de satisfacción y registros de atención. Los resultados permiten identificar aspectos positivos en la atención brindada, así como áreas que requieren mejoras puntuales.

En relación con la oportunidad en el ingreso, el 82% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser trasladado al servicio hospitalario, lo cual sugiere una gestión adecuada en los procesos de asignación de camas y coordinación con el área de urgencias o quirúrgica. De igual forma, el 83,7% manifestó satisfacción con la duración de los trámites de salida, teniendo en cuenta los tiempos requeridos para el traslado de la historia clínica al área de facturación, lo que evidencia un flujo administrativo relativamente eficiente en el cierre del proceso de atención.

En cuanto a la presentación del equipo asistencial, el 86,7% de los usuarios encuestados indicó que el personal médico se presentó adecuadamente por su nombre, lo que fortalece la relación médico-paciente y se alinea con las prácticas humanizadas. Sin embargo, solo el 55,1% refirió haber recibido presentación por parte del personal de enfermería, lo que evidencia un cumplimiento parcial del protocolo institucional de presentación y representa una oportunidad de mejora para reforzar el vínculo entre el equipo de enfermería y el usuario hospitalizado.

Respecto a la distribución de los pacientes por aseguradora, se identificó que el 64% de los usuarios encuestados están afiliados a la EPS Asmetsalud, seguido por un 22% de afiliados a la Nueva EPS y un 7% provenientes de la sanidad militar, lo cual proporciona una visión clara del perfil de aseguramiento y puede orientar estrategias específicas de atención y coordinación institucional con las entidades responsables.

Se identificaron limitaciones en las condiciones de bienestar para los acompañantes, especialmente en lo relacionado con el estado de los divanes, la ausencia de ventiladores y la falta de televisores en las habitaciones, aspectos que inciden en el confort y bienestar del entorno del paciente y que deberían ser considerados en planes de mejora de infraestructura y dotación.

En el área de unidad mental se recibieron observaciones relevantes, como la inconformidad expresada por Willington Alejandro Fajardo Angulo, quien reportó maltrato por parte del personal y demoras en el proceso de referencia. Esta situación debe ser abordada con prontitud, garantizando la revisión del caso, la toma de correctivos y el respeto a los derechos de los usuarios.

En cuanto a la información brindada, el 62,2% de los usuarios afirmó haber recibido instrucciones claras sobre qué hacer en caso de emergencia durante su estancia, y el 61,4% indicó haber sido informado sobre normas de prevención de infecciones, incluyendo el lavado de manos, la presencia de acompañante permanente cuando aplica, el uso de barandas arriba, la manilla de identificación y la retroalimentación verbal de los procedimientos realizados por el personal asistencial. Estos resultados indican un cumplimiento parcial de los protocolos de seguridad y educación al paciente, por lo cual se recomienda reforzar las estrategias de comunicación educativa en el ingreso.

Por otro lado, el 81,6% de los encuestados manifestó haber recibido explicación sobre los riesgos de los procedimientos realizados y haber otorgado su consentimiento informado, lo cual constituye un indicador favorable en cuanto al respeto por la autonomía del paciente y las buenas prácticas clínicas.

Finalmente, de los 1.368 egresos hospitalarios registrados, solo un usuario no refirió los servicios hospitalarios en su encuesta, siendo el servicio valorado positivamente por el 99% restante, lo que confirma una percepción general favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

Banco de Sangre

Uno de los aspectos más mencionados es la necesidad de facilitar el acceso al servicio en zonas cercanas, mediante jornadas extramurales especialmente en el municipio de San Vicente, con el fin de evitar desplazamientos hasta Florencia. Contar con disponibilidad eventual del servicio, ampliar la cobertura y facilitar el proceso para quienes residen en lugares más alejados. Esta solicitud fue expresada por el paciente Jefferson Fajardo Zúñiga, quien resalta la importancia de acercar los servicios a las comunidades más distantes.

Asimismo, se sugiere la ampliación del horario de atención, proponiendo la extensión hasta las 6:00 p.m. o la apertura en horario parcial los días sábados. Esta medida está orientada a facilitar el acceso de personas que, por razones laborales, no pueden asistir dentro del horario actual, mejorando así la cobertura y la captación de donantes.

En cuanto a los tiempos de atención, se identificó una dificultad relacionada con la capacidad operativa del servicio en momentos de alta demanda. Actualmente, el banco de sangre cuenta con solo dos unidades disponibles, lo que genera demoras significativas cuando hay varios donantes en simultáneo. El caso reportado por Yeisson Orlando Quintero, quien ingresó al servicio a las 9:00 a.m. y finalizó su atención a la 1:00 p.m., evidencia la necesidad de establecer procesos de contingencia que aseguren mayor agilidad en la atención y eviten tiempos de espera prolongados.

A pesar de estos aspectos, los usuarios valoran altamente el trato humano y la calidad del personal del Banco de Sangre. Se destaca de manera reiterada la amabilidad, el profesionalismo y la disposición del equipo asistencial, considerándolo uno de los servicios más recomendados dentro de la institución. Esta percepción positiva refuerza la importancia de mantener el enfoque humanizado como eje transversal del servicio, al tiempo que se fortalecen los componentes logísticos y operativos.

Gestión de cuidado crítico.

Durante el periodo evaluado, la gestión del cuidado crítico en las unidades de UCI adulto y UCI neonatal mostró resultados positivos en la percepción de los usuarios

respecto a diversos aspectos de la atención recibida. El 93% de los encuestados manifestó satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar para ser trasladados al servicio, lo que refleja una eficiente coordinación y capacidad de respuesta en el manejo de los ingresos críticos.

El trato del personal asistencial fue valorado de manera muy favorable, alcanzando una satisfacción del 100% en el personal médico y del 92,5% en el personal de enfermería, evidenciando un alto nivel de profesionalismo y empatía en el cuidado brindado a los pacientes y sus familias. La claridad en la comunicación por parte del equipo médico y de enfermería también fue destacada, con un 82,5% de satisfacción, lo que contribuye a generar confianza y tranquilidad en momentos de alta vulnerabilidad.

En cuanto a las normas relacionadas con el consumo de alimentos en las unidades de cuidado intensivo, el 72,5% de los usuarios expresó que recibió información clara sobre las restricciones vigentes, lo cual es fundamental para garantizar la seguridad y bienestar de los pacientes durante su estancia en estos servicios especializados.

Respecto a la distribución de los pacientes encuestados, el 59% correspondió a la Unidad de Cuidados Intensivos Adulto (UCIA) y el 49% a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN), mientras que el perfil de aseguramiento evidenció que el 63% de los usuarios están afiliados a la EPS Asmetsalud y un 15% a la Nueva EPS, información relevante para orientar la gestión y articulación interinstitucional.

Sala de Partos.

Durante la evaluación realizada en la sala de partos, el 87,5% de las usuarias encuestadas manifestaron satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar para ser trasladadas al servicio, mientras que el 90,6% expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención por parte del personal médico, reflejando una atención oportuna en estos procesos críticos.

En cuanto a las condiciones de privacidad, el 87,5% de las pacientes reportaron estar satisfechas; sin embargo, se identificaron áreas de mejora, especialmente durante la realización del tacto vaginal, donde algunas especialistas no garantizan completamente la intimidad a pesar de contar con cortinas. Este aspecto ha sido señalado por Mayerly Barrera (cédula 1118071235) como prioritario para fortalecer el respeto hacia las pacientes.

La alimentación recibida fue valorada con un 81,3% de satisfacción en aspectos como sabor, presentación, temperatura y variedad. No obstante, algunas usuarias perciben limitaciones en cuanto a la cantidad insuficiente, el sabor poco atractivo y la falta de proteínas necesarias para una mujer que acaba de dar a luz, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar el plan alimenticio en este servicio.

La duración de los trámites de salida alcanzó un 90,6% de satisfacción, evidenciando un proceso administrativo eficiente. En términos de información, el

78,1% de las usuarias indicó haber recibido orientación clara sobre normas de higiene, como el lavado de manos y otras medidas para prevenir infecciones, mientras que el 75% refirió haber recibido información detallada acerca de los riesgos de procedimientos y haber otorgado su consentimiento informado.

Además, el 87,5% fue informada sobre los contactos y procedimientos a seguir en caso de inquietudes o complicaciones tras el alta, lo cual es fundamental para garantizar una adecuada continuidad en el cuidado.

Se identificaron aspectos críticos que requieren atención inmediata. No se cumple con el horario establecido para la administración de alimentos, con desayunos entregados después de las 8:20 a.m. y almuerzos posteriores a las 12:30 p.m., afectando la experiencia y el bienestar de las pacientes. Asimismo, es necesario mejorar la atención para evitar largos periodos sin revisión clínica, como reportó Yuddy Andrea Rubio (cédula 1117965748). La priorización de pacientes que presentan dolor intenso debe ser una práctica constante, según lo solicitado por Fanny Paniagua Isaza (cédula 1118364277). También se documentó un caso crítico en el que Rudy Fernanda Angulo (cédula 1116203331) permaneció 11 horas en urgencias antes de ser trasladada a la sala de partos, situación que demanda una revisión urgente para optimizar la atención.

Urgencias:

Durante el periodo evaluado, el servicio de urgencias presentó un balance mixto en cuanto a la percepción de los usuarios, evidenciando fortalezas en el trato asistencial, pero también aspectos críticos en la comunicación, infraestructura y oportunidad de atención.

Solo el 39,8% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en el área de admisiones, lo que sugiere una demora significativa en el primer contacto con el sistema, situación que impacta la experiencia desde el inicio del proceso. A esto se suma un caso reportado por Erika Patricia Muñoz (cédula 1118365594), quien refirió que no fue acompañada a la sala de partos, se le indicó que debía subir sola y no se coordinó el llamado de un auxiliar de traslado, reflejando una falla en el protocolo de traslado y acompañamiento a pacientes en condiciones especiales.

Por otro lado, el trato del personal médico y de enfermería fue altamente valorado, alcanzando un 97,8% de satisfacción, lo que confirma un adecuado manejo humanizado en términos generales. Sin embargo, el 75,3% de los usuarios se mostró conforme con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en consultorio médico, dejando un margen considerable de oportunidad para mejorar la agilidad en la atención clínica.

Un punto crítico identificado es la claridad en la información brindada por el personal de medicina general y de enfermería, que apenas alcanza el 29% de satisfacción. Esta baja calificación evidencia una debilidad en la comunicación efectiva con los

pacientes y sus acompañantes, lo cual puede generar confusión, ansiedad y una percepción negativa del servicio. Además, se recogen múltiples referencias sobre la falta de empatía del personal, descrita por los usuarios como una atención fría y centrada únicamente en procesos operativos, incluyendo expresiones despectivas para referirse a los pacientes.

Las condiciones físicas del área de urgencias también fueron evaluadas desfavorablemente. Solo el 29% de los usuarios y acompañantes expresaron satisfacción con la comodidad de las instalaciones, señalando la ausencia de condiciones mínimas para el descanso, especialmente en los casos en que deben permanecer durante largas horas o incluso cumplir hospitalización en este mismo espacio. Esta situación afecta significativamente el bienestar tanto del paciente como de su red de apoyo.

En cuanto a la duración de los trámites de salida, el 76,3% de los usuarios percibió demoras, evidenciando represamientos administrativos que afectan la oportunidad y fluidez del egreso, y que a su vez impactan la disponibilidad de espacios para nuevos ingresos.

Respecto a la presentación del personal, se reporta un cumplimiento del 91,4% por parte del personal médico y especialista, lo cual es positivo. No obstante, el personal auxiliar presenta un nivel de adherencia del 78,5% a esta práctica, lo que indica una oportunidad para fortalecer el protocolo institucional de identificación y presentación, clave para la confianza y el trato digno.

En conclusión, aunque el servicio de urgencias mantiene un alto nivel de satisfacción en el trato clínico, enfrenta desafíos significativos en aspectos como la oportunidad de atención inicial, la calidad de la comunicación, el confort de las instalaciones y la eficiencia en los procesos administrativos. Estos hallazgos requieren intervenciones integrales para garantizar una atención oportuna, respetuosa y humanizada en un servicio tan sensible como lo es urgencias.