

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

Durante el mes de junio de 2026 se aplicaron 778 encuestas de satisfacción a usuarios y acompañantes de los diferentes servicios asistenciales del Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E. Del total de usuarios encuestados, 744 manifestaron encontrarse satisfechos con la atención recibida, alcanzando un índice de satisfacción global del 95,63%, mientras que el 4,37% restante expresó algún nivel de insatisfacción.

Al comparar este comportamiento con el mes de mayo de 2026, cuando la satisfacción global fue de 95,63%, se evidencia que el indicador permanece estable, manteniendo niveles favorables de percepción frente a la calidad de los servicios prestados y evidenciando la continuidad de las acciones institucionales orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario.

Por servicios, Gestión del Cuidado Crítico (99,9%), Banco de Sangre (99,8%), Imagenología (98,9%), Rehabilitación (98,9%), Cirugía (98,6%), Hospitalización (97,4%) y Consulta Externa (96,8%) mantuvieron resultados acordes con la meta institucional de satisfacción. En contraste, el servicio de Urgencias registró un 76,4% de satisfacción, consolidándose nuevamente como el servicio con mayor oportunidad de mejora debido a las inconformidades relacionadas principalmente con la oportunidad en la atención, tiempos de espera para valoración médica y asignación de camillas, condiciones de comodidad para pacientes y acompañantes, infraestructura, privacidad durante algunos procedimientos y aspectos relacionados con la comunicación y atención humanizada.

En relación con las manifestaciones ciudadanas, durante el mes de junio se recibieron 26 PQRSF, distribuidas en 20 quejas y reclamos (76,9%), 1 petición (3,8%), 1 sugerencia (3,8%) y 4 felicitaciones (15,4%).

Comparado con el mes de mayo, en el cual se registraron 16 manifestaciones, se observa un incremento de 10 PQRSF, equivalente a un aumento del 62,5%, comportamiento asociado principalmente al incremento de las quejas y reclamos presentados por los usuarios durante el período evaluado.

Respecto a los mecanismos utilizados para la presentación de las manifestaciones, el buzón institucional continuó siendo el canal de mayor utilización con 17 registros (65,4%), seguido del mecanismo presencial con 5 registros (19,2%) y del código QR con 4 registros (15,4%). Al igual que en meses anteriores, no se registraron manifestaciones a través de la página web institucional, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la divulgación y utilización de este canal como mecanismo de participación ciudadana.

El análisis de las causas de insatisfacción evidencia un cambio en el comportamiento frente al mes anterior. Durante junio, la categoría con mayor frecuencia correspondió a Condiciones de bienestar y confort, con 10 registros (45,5%), incrementándose respecto al mes de mayo, cuando se registraron 5 casos. Las principales inconformidades estuvieron relacionadas con condiciones de comodidad durante la hospitalización y urgencias, altas

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

temperaturas en las habitaciones, ventilación insuficiente, condiciones para acompañantes e infraestructura física.

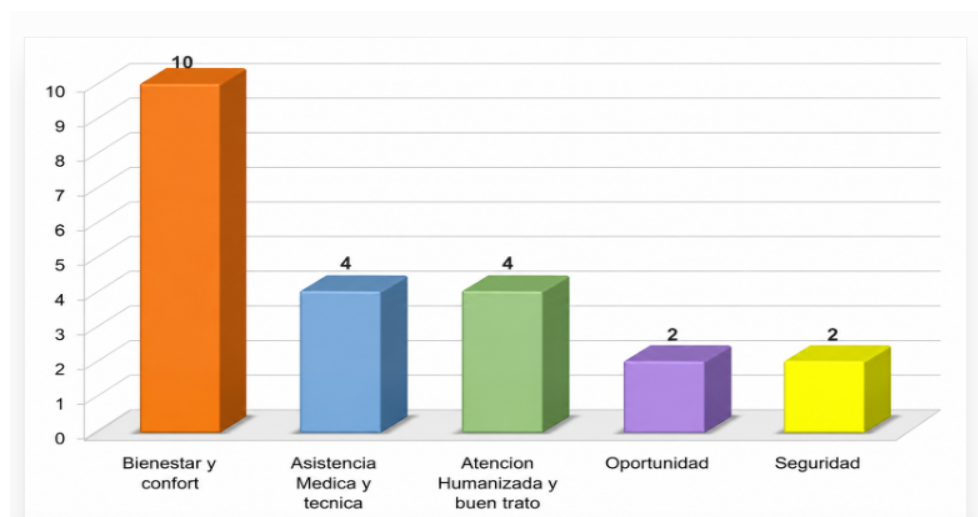
Las categorías de Asistencia médica y técnica y Atención humanizada y buen trato registraron 4 manifestaciones cada una (18,2%). Las primeras estuvieron asociadas con demoras en ayudas diagnósticas, tiempos de atención y aspectos propios del proceso asistencial, mientras que las segundas correspondieron principalmente a percepciones de trato poco empático y deficiencias en la comunicación con algunos profesionales de salud.

Por su parte, la categoría Oportunidad presentó 2 registros (9,1%), relacionados con demoras en la atención y acceso a los servicios, mientras que Seguridad registró 2 manifestaciones (9,1%), asociadas con aspectos de privacidad durante la atención e infraestructura.

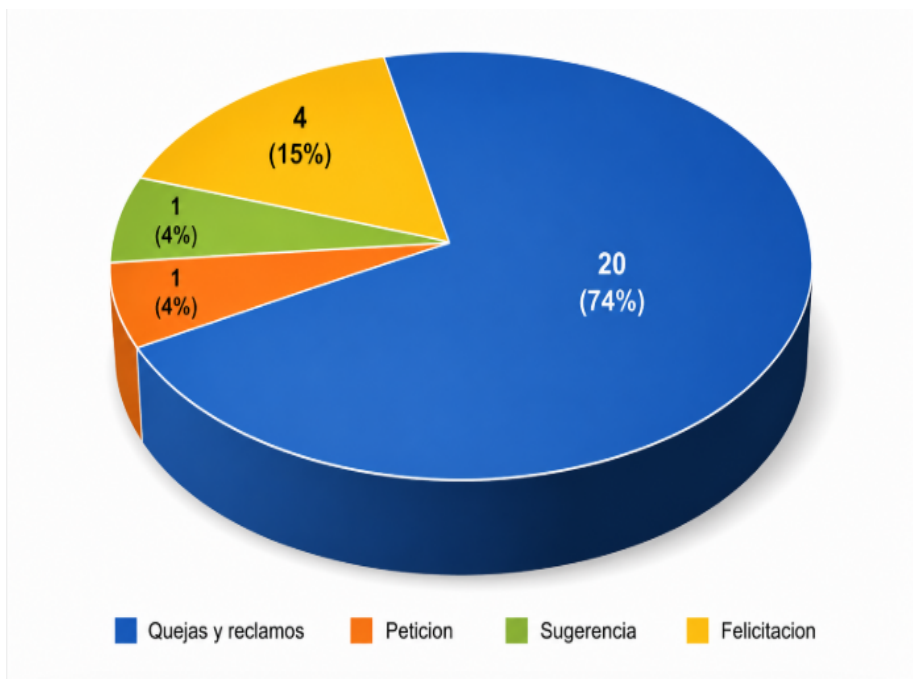
El análisis por servicios evidencia que las mayores concentraciones de manifestaciones se presentaron en Internación 3 (8 registros), seguido de Urgencias (4 registros) e **Internación 2** (3 registros). Los demás reportes se distribuyeron entre Expansión, UCI Adultos, Sala de Partos, Cirugía, Facturación, Centro de Salud La Montañita y Administración, cada uno con uno o dos registros, lo que evidencia que las principales oportunidades de mejora continúan concentrándose en los servicios de hospitalización y urgencias.

De acuerdo con el análisis de satisfacción y de las PQRSF, las principales oportunidades de mejoramiento institucional continúan orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la atención, la humanización del servicio, el mejoramiento de las condiciones de bienestar y confort para pacientes y acompañantes, la comunicación efectiva entre el personal asistencial y los usuarios, así como la optimización de la infraestructura física y de los procesos administrativos, especialmente en aquellos servicios que concentran el mayor número de manifestaciones.

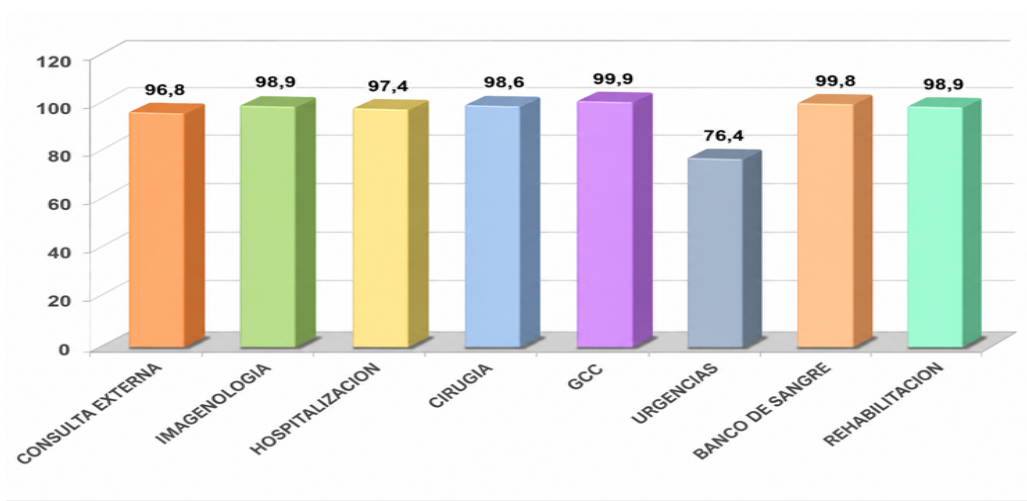
PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

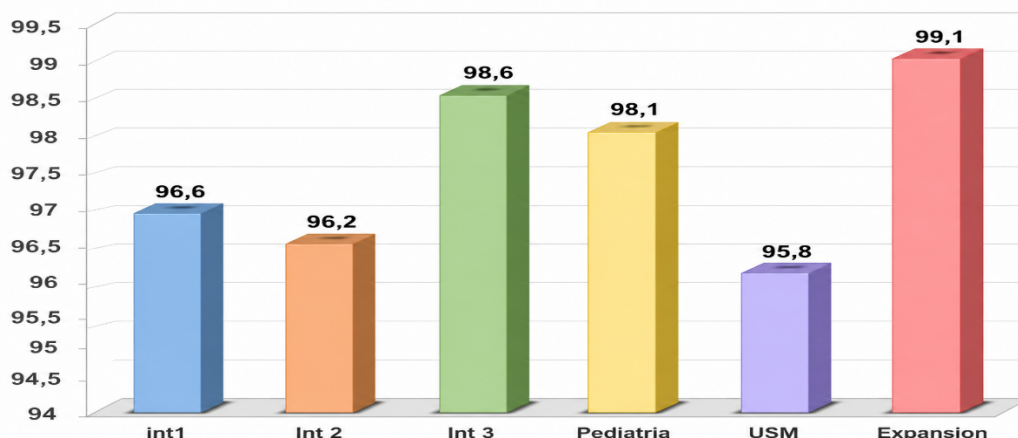


SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO DE SERVICIOS HOSPITALARIOS

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



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

MUESTRA

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

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

Servicio	Egresos	Tamaño muestral recomendado	Encuestas realizadas	Nivel de cumplimiento
Consulta Externa	2004	92	92	95%
Hospitalización	7535	95	167	95%
Sala de Partos	1459	91	92	95%
Urgencias	5989	95	98	95%
Cirugía	1366	90	98	95%
Banco de Sangre	169	62	62	95%

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Rehabilitación	892	87	88	95%
GCC	690	85	87	95%
Imagenología	314	74	76	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

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

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

El trato

La claridad de la información

Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

Discreción y confidencialidad

Alimentación

Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

Normas de seguridad

Manejo de los desechos

DETALLES POR SERVICIOS

Facturación:

El proceso de Facturación continúa representando un punto crítico dentro de la experiencia de atención institucional, principalmente por situaciones relacionadas con la oportunidad en la prestación del servicio, la capacidad instalada para la atención de la demanda y la calidad de la información suministrada durante el proceso administrativo. Aunque los indicadores de satisfacción muestran un comportamiento favorable, las observaciones de los usuarios permiten identificar situaciones recurrentes que impactan la percepción del servicio, especialmente las relacionadas con tiempos de espera prolongados, congestión en los puntos de atención, insuficiencia de personal en determinados horarios y reprocesos derivados de inconsistencias en órdenes médicas, autorizaciones o requisitos administrativos.

De manera reiterada, los usuarios manifestaron inconformidades asociadas con la demora en la atención, la necesidad de realizar múltiples desplazamientos para completar el

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

proceso de facturación y la falta de información clara frente a los requisitos o novedades administrativas, situaciones que generan retrasos en el acceso oportuno a los servicios de salud y afectan la percepción de eficiencia del proceso. Asimismo, se identificaron observaciones relacionadas con la disponibilidad de las cajas de atención, la orientación brindada al usuario y la oportunidad en la solución de novedades, aspectos que evidencian la necesidad de fortalecer la articulación entre los procesos asistenciales y administrativos para disminuir reprocesos y optimizar el flujo de atención.

Consulta Externa:

El servicio de Consulta Externa presentó durante el mes de junio de 2026 un nivel de satisfacción global del 96,8%, con una insatisfacción del 3,2%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Durante el periodo se aplicaron 92 encuestas de satisfacción, identificándose fortalezas en los componentes relacionados con el trato recibido por parte del personal médico, de enfermería, otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos, los cuales alcanzaron un 100% de satisfacción. De igual manera, la claridad de la información brindada por todos los grupos asistenciales obtuvo un 100% de satisfacción, reflejando una adecuada comunicación durante el proceso de atención.

En cuanto a la oportunidad del servicio, el tiempo de espera para la asignación de la cita alcanzó una satisfacción del 89,1%, mientras que el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita registró un 96,7% de satisfacción. No obstante, el indicador relacionado con la duración de los trámites administrativos en admisiones presentó el menor desempeño del servicio, con un 64,1% de satisfacción y un 35,9% de insatisfacción, evidenciando la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y de facturación para disminuir los tiempos de atención.

Respecto a las condiciones de atención, los criterios relacionados con privacidad, limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional, discreción y confidencialidad del personal y comodidad de las instalaciones alcanzaron 100% de satisfacción, lo que refleja una percepción positiva frente a la infraestructura y las condiciones generales del servicio. Asimismo, la facilidad para localizar las diferentes áreas obtuvo un 92,4% de satisfacción, identificándose oportunidades de mejora en la señalización y orientación institucional.

Las respuestas de los usuarios evidencian además una adecuada comunicación durante la consulta. El 100% manifestó haber recibido información sobre los documentos requeridos para la atención, la ubicación del consultorio, la explicación de su condición de salud, así como de los exámenes, procedimientos y recomendaciones posteriores a la consulta. Igualmente, el 98,9% indicó que el profesional resolvió sus inquietudes, explicó el manejo de los medicamentos, permitió expresar dudas y brindó un trato digno y respetuoso.

Dentro de las observaciones registradas durante la aplicación de las encuestas se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la atención humanizada y la oportunidad en el acceso a algunas especialidades. La usuaria Yureny Mayerly Molina Gómez (CC 1124858768) manifestó inconformidad con el trato recibido por parte de una

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

profesional, refiriendo una actitud percibida como poco receptiva frente a las inquietudes planteadas durante la consulta, situación que evidencia la necesidad de fortalecer las competencias en comunicación asertiva y humanización de la atención.

De igual manera, la usuaria Natalia Carabalí (CC 1062308107) manifestó inconformidad por la demora en la asignación de cita con la especialidad de Ginecología, indicando que solicitó la atención desde el mes de abril y fue programada hasta junio.

En conclusión, el servicio de Consulta Externa mantiene un desempeño favorable en la calidad de la atención, el trato brindado por el personal y la información suministrada a los usuarios. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la reducción de los tiempos administrativos en admisiones, el fortalecimiento de la atención humanizada en algunos profesionales y la optimización de la oportunidad en la asignación de citas para especialidades de alta demanda, particularmente en Ginecología, ortopedia, medicina interna.

Imagenología

El servicio de Imagenología presentó durante el mes de junio de 2026 un nivel de satisfacción global del 98,9%, con una insatisfacción del 1,1%, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida.

Durante el periodo se aplicaron 76 encuestas de satisfacción, identificándose resultados positivos en la mayoría de los criterios evaluados. El tiempo de espera para la asignación de la cita, el trato recibido al momento de su programación y el tiempo de espera para ser atendido en el servicio alcanzaron un 100% de satisfacción, reflejando una adecuada oportunidad en la prestación del servicio.

En cuanto al proceso de atención, el trato brindado por el personal médico, el personal del servicio de ayudas diagnósticas, el personal administrativo y el personal de apoyo obtuvo un 100% de satisfacción. De igual manera, la claridad de la información suministrada por los diferentes grupos de funcionarios alcanzó un 100% de satisfacción, evidenciando una adecuada orientación al usuario durante el proceso diagnóstico.

Los aspectos relacionados con la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional y la discreción y confidencialidad del personal también registraron indicadores del 100% de satisfacción, mientras que las condiciones de privacidad para la atención alcanzaron un 99%, identificándose una oportunidad puntual de mejora. Asimismo, la facilidad para localizar las diferentes áreas del servicio obtuvo un 93% de satisfacción, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la señalización y orientación institucional.

El único componente con una oportunidad de mejora más evidente corresponde a la duración de los trámites administrativos en facturación, que alcanzó un 90,8% de satisfacción y un 9% de insatisfacción, asociado principalmente a demoras ocasionadas por el sistema de facturación.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Respecto a las preguntas específicas del proceso asistencial, el 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre los documentos requeridos, la preparación para el examen, el horario de atención, el manejo de desechos, la entrega de resultados, la explicación del procedimiento, la posibilidad de expresar inquietudes, el trato digno y respetuoso y la orientación frente a posibles complicaciones posteriores al procedimiento. Sin embargo, cuando el examen requirió preparación especial, administración de medicamentos o realización de procedimientos, entre el 70% y el 74% de los usuarios manifestó haber recibido explicaciones sobre riesgos, autorización y cuidados posteriores, lo que representa una oportunidad para fortalecer el proceso de consentimiento informado y educación al paciente.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la privacidad durante la realización de algunos procedimientos. Un usuario manifestó inconformidad porque se realiza el llamado simultáneo de dos pacientes para la toma de exámenes y se ingresa al consultorio sin anunciar previamente el ingreso, situación que afecta la percepción de privacidad y comodidad durante la atención. Asimismo, se registró una observación relacionada con demoras en las cajas de facturación, atribuida por los usuarios a inconvenientes del sistema informático.

Rehabilitación:

Durante el período evaluado se aplicaron 88 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de Rehabilitación, evidenciando un nivel de satisfacción global del 98,9% y una insatisfacción del 1,1%, resultados que reflejan una percepción positiva frente a la atención recibida.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, el 66% correspondió al género masculino (57 usuarios) y el 34% al género femenino (30 usuarios). Respecto al aseguramiento, la mayor proporción de usuarios perteneció al SOAT (40 usuarios; 55,6%), seguido de Asmet Salud EPS (23 usuarios; 31,9%) y Nueva EPS (9 usuarios; 12,5%), evidenciando una importante participación de pacientes atendidos por eventos relacionados con accidentes de tránsito.

La evaluación de la oportunidad para la asignación de citas alcanzó una satisfacción del 100%, donde el 87,5% calificó este aspecto como excelente y el 12,5% como bueno, sin registrarse valoraciones desfavorables.

En relación con el trato brindado por el terapeuta, se obtuvo una satisfacción del 99%, destacándose que el 52,3% calificó la atención como excelente, el 46,6% como buena y únicamente el 1,1% como regular, reflejando una percepción positiva frente al manejo técnico y humanizado del personal asistencial.

Respecto a la duración de las terapias, el 63,6% de los usuarios manifestó recibir sesiones de 60 minutos, el 19,3% sesiones de 45 minutos y el 17% sesiones de 15 minutos, sin registros de terapias de 30 minutos. Si bien los resultados cuantitativos evidencian una adecuada percepción del tiempo de atención, dentro de las observaciones cualitativas un usuario manifestó la necesidad de fortalecer la dotación del servicio con mayor

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

disponibilidad de equipos para terapia física y ampliar la duración de algunas sesiones, lo cual constituye una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la capacidad resolutive del servicio.

Los atributos relacionados con la atención presentaron resultados altamente favorables:

- Trato recibido por el profesional: satisfacción del 100%.
- Puntualidad en la atención: satisfacción del 100%.
- Limpieza y aseo de las instalaciones: satisfacción del 100%.
- Claridad de la información suministrada por el profesional: satisfacción del 99%.
- Seguridad y equipos de dotación del servicio: satisfacción del 94%, siendo el atributo con menor percepción positiva debido a que un 5,7% de los usuarios emitió una valoración regular, aspecto que se relaciona con oportunidades de fortalecimiento en la dotación del servicio.

La percepción sobre la recomendación del servicio fue igualmente favorable, ya que el 98,9% de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de rehabilitación a familiares y amigos, indicador que confirma el alto grado de confianza depositado en el equipo asistencial.

En cuanto al conocimiento de los derechos y deberes, 66 usuarios (75%) manifestaron conocerlos, mientras que 22 usuarios (25%) indicaron no tener claridad sobre esta información, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de educación al usuario.

Dentro de las observaciones registradas durante el período evaluado se identificaron aspectos puntuales susceptibles de fortalecimiento:

- Un usuario solicitó incrementar la disponibilidad de equipos para la realización de terapias físicas y considerar la ampliación de la duración de algunas sesiones, con el fin de optimizar la experiencia durante el tratamiento.
- Otro usuario manifestó inconformidad relacionada con las condiciones de aseo de los frascos utilizados durante las terapias respiratorias, en piso indicando que, según su percepción, estos no se limpian diariamente, presentan olores desagradables y generan una sensación de inadecuadas condiciones de higiene, especialmente al compararlas con experiencias en otras instituciones de salud.

Cirugía General

Durante el período evaluado se aplicaron 98 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de Cirugía, obteniéndose una satisfacción global del 98,6% y una insatisfacción del 1,4%, resultados que evidencian una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida durante el proceso quirúrgico.

La población encuestada estuvo conformada en un 57% por mujeres (56 usuarias) y un 43% por hombres (42 usuarios). En cuanto al aseguramiento, predominó la atención a usuarios de Asmet Salud EPS (55,1%), seguida de Nueva EPS (24,5%), SOAT (12,2%) y

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Sanidad Militar (4,1%), con menor representación de otras entidades administradoras de planes de beneficios.

La evaluación de los atributos de calidad evidencia un desempeño favorable del servicio. El 93% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo requerido para la realización de los trámites administrativos, mientras que el 94% expresó satisfacción con el tiempo de espera para la realización de la cirugía. Aunque estos indicadores cumplen la meta institucional, continúan siendo los de menor calificación dentro de los aspectos evaluados, lo que permite establecer que la oportunidad en la atención quirúrgica continúa siendo el principal aspecto susceptible de fortalecimiento.

En relación con el trato recibido por el talento humano, los usuarios calificaron con 99% de satisfacción la atención brindada por el cirujano, 100% la del anestesiólogo, 95% la del personal de enfermería y 100% la del personal administrativo y de apoyo, reflejando una adecuada percepción de la atención humanizada y del acompañamiento brindado durante el proceso quirúrgico. Asimismo, la claridad de la información suministrada por los diferentes profesionales alcanzó niveles de satisfacción entre el 99% y el 100%, evidenciando una comunicación efectiva con los pacientes antes y después del procedimiento. De igual manera, los atributos relacionados con la privacidad durante la atención (98%), la limpieza y aseo de las instalaciones (100%), la seguridad institucional (100%), la discreción y confidencialidad del personal (100%), la comodidad de las instalaciones (100%), la duración de los trámites de salida (99%) y la facilidad para localizar las diferentes áreas del servicio (100%) presentaron resultados acordes con la meta institucional.

En cuanto al proceso de educación al paciente, la totalidad de los usuarios manifestó haber recibido información sobre la preparación para la cirugía, los riesgos del procedimiento, los cuidados posteriores en el hogar y la posibilidad de expresar inquietudes antes de la intervención. Asimismo, el 99% indicó haber recibido información sobre los medicamentos administrados y haber recibido un trato digno y respetuoso durante su atención.

No obstante, el análisis integral de las encuestas de satisfacción, las observaciones de los usuarios y las manifestaciones gestionadas por el SIAU evidencia que la principal causa de inconformidad continúa relacionada con la oportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos que no corresponden a urgencias vitales. Debido a la priorización de pacientes con compromiso vital y a la disponibilidad de salas de cirugía, algunos procedimientos deben diferirse, generando estancias hospitalarias prolongadas mientras se asigna disponibilidad de quirófano.

Como aspecto general también se identificó la permanencia prolongada de pacientes en el área de recuperación posterior al procedimiento quirúrgico, ocasionada por la limitada disponibilidad de camas en los servicios de hospitalización para su traslado. Esta situación afecta el flujo de pacientes entre los diferentes servicios, prolonga la estancia en recuperación y repercute en la percepción de oportunidad y continuidad de la atención.

Las observaciones registradas durante el período evaluado respaldan estos hallazgos. Un usuario manifestó la necesidad de mejorar los tiempos de atención para la realización de la

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

cirugía, al considerar prolongada la espera para acceder al procedimiento. De igual forma, el señor Ramiro Gongira refirió haber permanecido dos días en el área de recuperación debido a la falta de disponibilidad de cama para hospitalización, situación que, desde su percepción, afectó su experiencia durante la atención. Adicionalmente, manifestó inconformidad por algunas situaciones ocurridas durante su estancia, indicando que se sintió reprendido por el personal y que le fue retirado su teléfono celular. Asimismo, otro usuario manifestó que el personal auxiliar fue percibido con falta de empatía, aspecto que representa una oportunidad de fortalecimiento en las competencias relacionadas con la humanización, la comunicación asertiva y el trato digno hacia los pacientes y sus familias.

En cuanto al conocimiento institucional, el 61,2% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 38,8% indicó desconocerlos, resultado que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de información al usuario. De igual manera, el 75,5% manifestó conocer los mecanismos institucionales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, porcentaje que permite identificar oportunidades para incrementar la difusión de los canales de participación ciudadana.

Hospitalización

Durante el período evaluado se aplicaron 167 encuestas de satisfacción a usuarios y acompañantes del servicio de Hospitalización, obteniéndose una satisfacción global del 97,4% y una insatisfacción del 2,6%, resultados que evidencian una percepción favorable de la atención recibida. La distribución de las encuestas mostró mayor participación de los servicios de Internación 1 (41 encuestas), Internación 2 (32), Pediatría (27), Expansión (25), Unidad Mental (23) y Internación 3 (19).

En cuanto a la caracterización de la población atendida, el 52% correspondió al género masculino (87 usuarios) y el 48% al femenino (80 usuarias). Respecto al aseguramiento, predominó la atención de usuarios afiliados a Asmet Salud EPS (110 usuarios; 65,9%), seguida de Nueva EPS (32; 19,2%), SOAT (7; 4,2%), Sanitas EPS (6; 3,6%), Sanidad Militar (6; 3,6%) y FOMAG (4; 2,4%).

Los resultados evidencian un adecuado desempeño en la mayoría de los atributos evaluados. El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal médico y de enfermería alcanzó un 98,8% de satisfacción, mientras que el personal paramédico, administrativo y de apoyo obtuvo 100% de satisfacción. De igual manera, el trato brindado por el personal médico, de enfermería, paramédico, administrativo y demás funcionarios alcanzó el 100% de satisfacción, reflejando una percepción positiva frente a la atención humanizada durante la estancia hospitalaria.

La claridad de la información suministrada por el personal asistencial y administrativo también obtuvo 100% de satisfacción, al igual que los atributos relacionados con las condiciones de privacidad, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, las comodidades para los familiares durante la estancia y la alimentación suministrada, los cuales cumplieron con la meta institucional.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la oportunidad y las condiciones de infraestructura. El 70,7% de satisfacción registrado para el tiempo de espera en el traslado al servicio constituye el indicador con menor desempeño del período, evidenciando que el proceso de asignación de cama continúa representando un aspecto susceptible de fortalecimiento. Asimismo, la duración de los trámites de salida alcanzó un 83,2% de satisfacción, mientras que la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución obtuvo un 92,2%, indicadores que reflejan oportunidades para optimizar estos procesos.

En cuanto a la información suministrada al usuario, el 58,1% manifestó conocer sus derechos y deberes, porcentaje inferior al esperado y que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de educación al paciente. De igual manera, el 79% manifestó conocer los mecanismos institucionales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, aspecto que continúa representando una oportunidad de mejora en la divulgación de los canales de participación ciudadana.

El análisis de las observaciones registradas durante el período permite identificar una situación recurrente relacionada con las condiciones de confort térmico y ventilación en las áreas de hospitalización. De manera reiterada, usuarios y acompañantes manifestaron inconformidad por el exceso de calor en las habitaciones, atribuyéndolo al cierre permanente de las ventanas y a la ausencia de ventiladores en algunos espacios. Las observaciones se concentraron en habitaciones como 304, 308, 313, 318, 320, 335, 336, 337, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 350, 354, 355, 362, 363, 364, 365, 376, 377, 382, 383, 384 y 385, donde los usuarios solicitaron permitir la apertura de las ventanas durante el día para favorecer la circulación del aire, luz, disminuir la acumulación de malos olores y mejorar la temperatura ambiental. Esta situación constituye el principal aspecto de infraestructura señalado por los usuarios y tiene un impacto directo sobre la percepción de comodidad y estado anímico durante la hospitalización.

De igual forma, se recibió una observación relacionada con la alimentación hospitalaria. La usuaria Anlly Lorena Cabrera Calderón, con diagnóstico de diabetes gestacional, manifestó inconformidad con la dieta suministrada, indicando que los alimentos carecían de sabor y que la preparación no correspondía a sus expectativas. Si bien la alimentación alcanzó un resultado de satisfacción del 100% en la encuesta, esta observación evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el acompañamiento nutricional y la educación al paciente respecto a las características propias de las dietas terapéuticas prescritas, especialmente en patologías que requieren restricciones específicas como la diabetes gestacional.

Sala de Partos

Durante el período evaluado se aplicaron 92 encuestas de satisfacción a usuarias atendidas en el servicio de Sala de Partos, obteniéndose una satisfacción global del 99,0% y una insatisfacción del 1,0%, resultados que evidencian un adecuado desempeño del servicio y el cumplimiento de la meta institucional de satisfacción.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En cuanto a la caracterización de la población atendida, predominó la afiliación a Asmet Salud EPS con 58 usuarias (63,0%), seguida de Nueva EPS con 19 usuarias (20,7%), Sanitas EPS con 11 usuarias (12,0%) y Sanidad Militar con 4 usuarias (4,3%).

Los atributos relacionados con la atención asistencial presentaron resultados satisfactorios. El 98,9% de las usuarias manifestó satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención por parte del personal médico, mientras que el 100% expresó satisfacción con la atención brindada por el personal de enfermería, personal paramédico y personal administrativo, evidenciando oportunidad en la respuesta del talento humano una vez realizado el ingreso al servicio.

Respecto al trato recibido, el 100% de satisfacción obtenido para el personal de enfermería, paramédico, administrativo y de apoyo refleja una adecuada percepción de la atención humanizada. El trato brindado por el personal médico alcanzó un 98,9% de satisfacción, resultado que, aunque cumple la meta institucional, constituye uno de los aspectos con oportunidad de fortalecimiento frente a las competencias de comunicación y relacionamiento con las usuarias.

La claridad de la información suministrada presentó resultados entre 96,7% y 100%, al igual que los atributos relacionados con la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la alimentación, el estado de la ropa hospitalaria y la discreción y confidencialidad, los cuales alcanzaron 100% de satisfacción.

Por su parte, las condiciones de privacidad registraron una satisfacción del 96,7%, mientras que la duración de los trámites de salida, la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución y la percepción sobre el personal en entrenamiento alcanzaron 94,6% de satisfacción, constituyéndose en los atributos con menor calificación dentro del servicio, aunque manteniéndose por encima de la meta institucional.

En cuanto a los procesos de información y educación al paciente, el 62% de las usuarias manifestó conocer sus derechos y deberes, resultado que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de divulgación de esta información. Asimismo, el 82,6% manifestó conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, porcentaje que continúa representando una oportunidad para incrementar el conocimiento de los canales institucionales de participación.

El análisis cualitativo de las observaciones permite identificar oportunidades de mejora que complementan los resultados cuantitativos de satisfacción. La usuaria Zamara Jiménez manifestó la necesidad de agilizar la realización de ayudas diagnósticas, especialmente ecografías, al considerar que la oportunidad en la ejecución de estos exámenes favorecería un diagnóstico y manejo clínico más oportunos.

De igual manera, la usuaria Kerly Yulieth Mondragón refirió que, mientras se encontraba en el baño, el personal realizó la distribución de la alimentación sin verificar su ausencia ni establecer comunicación con el servicio de nutrición, situación que ocasionó que no recibiera su dieta hospitalaria y debiera solicitar a un familiar que le llevara alimentos. Esta

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

observación evidencia la necesidad de fortalecer la articulación entre el personal asistencial y el servicio de alimentación para garantizar la entrega efectiva de las dietas prescritas.

En relación con las condiciones de confort, la usuaria Ana Sofía Rodríguez manifestó que el descanso durante la hospitalización se vio afectado por la iluminación permanente del servicio, aspecto que constituye una oportunidad para evaluar alternativas que favorezcan el reposo de las pacientes sin comprometer las condiciones de seguridad clínica.

Asimismo, la usuaria Leidy Johana Rodríguez, identificada con cédula 1117525666, manifestó haber ingresado al servicio el 7 de junio aproximadamente a la 1:00 p. m. y haber sido atendida hacia las 3:00 p. m. por la profesional médica Mayra, a quien describió como una médica de cabello rojo. Según la manifestación de la usuaria, pese a que el servicio presentaba baja ocupación, percibió una demora en la atención y calificó el trato recibido como poco empático, indicando que la interacción la hizo sentir incómoda. Esta situación hace necesario verificar la oportunidad de la atención registrada en la historia clínica y fortalecer las competencias relacionadas con la humanización y la comunicación centrada en el usuario.

De igual forma, la usuaria Marly Alexandra Galvis informó que ingresó al hospital el 8 de junio, día festivo, aproximadamente a las 6:30 a. m., encontrando ausencia del personal de admisiones. Según su relato, permaneció en espera hasta las 8:00 a. m., momento en el cual debió realizar el ingreso a través del servicio de urgencias. Esta manifestación evidencia la importancia de garantizar la disponibilidad del personal responsable de los procesos administrativos durante todos los turnos de atención, incluidos fines de semana y días festivos, con el fin de evitar retrasos en el acceso a los servicios.

En relación con las condiciones de infraestructura, una usuaria manifestó que el descanso se ve afectado por la iluminación permanente del servicio, aspecto que repercute en el confort durante la estancia y constituye una oportunidad para evaluar alternativas que favorezcan el descanso sin comprometer la seguridad de las pacientes y los recién nacidos.

Banco de Sangre

Durante el período evaluado se aplicaron 62 encuestas de satisfacción a usuarios y donantes del servicio de Banco de Sangre, obteniéndose una satisfacción global del 99,8% y una insatisfacción del 0,2%, resultados que evidencian un adecuado desempeño del servicio y el cumplimiento de la meta institucional de satisfacción.

Los atributos evaluados presentaron resultados favorables. La precisión de la información relacionada con el proceso de donación, la amabilidad de la secretaria, la atención en recepción, la atención médica y técnica, el cumplimiento del horario, la entrega de información, la limpieza general, la comodidad y la seguridad durante el proceso de donación alcanzaron un 100% de satisfacción, reflejando una adecuada percepción por parte de los usuarios frente a la calidad técnica y humana del servicio.

El único aspecto que presentó una oportunidad de mejora fue la disponibilidad del horario para la donación, con un 98% de satisfacción y un 2% de calificación regular. Aunque el

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

indicador cumple la meta institucional, las observaciones formuladas por los usuarios evidencian que la disponibilidad horaria constituye el principal factor que limita el acceso oportuno a la donación de sangre, especialmente para personas con jornada laboral o familiares de pacientes hospitalizados que requieren gestionar donantes en tiempos reducidos.

En relación con el conocimiento institucional, 46 usuarios (74,2%) manifestaron conocer sus derechos y deberes, mientras que 16 usuarios (25,8%) indicaron desconocer esta información, resultado que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de información y educación al usuario durante el proceso de atención.

El análisis cualitativo de las observaciones permite identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la accesibilidad al servicio y el fortalecimiento de la cultura de donación voluntaria. La usuaria Luisa Fernanda Mejía Mora manifestó que los horarios de atención deberían ajustarse cuando existan pacientes hospitalizados con necesidades transfusionales prioritarias, especialmente en servicios como la Unidad de Cuidado Intensivo, ya que en algunas oportunidades los familiares acuden a donar y no pueden hacerlo por encontrarse fuera del horario establecido.

En el mismo sentido, la usuaria Laura Angélica Sabogal Cutiva manifestó que el horario de atención debería ser más flexible para las personas que trabajan y presentan dificultades para acudir durante la jornada actualmente establecida. De igual forma, el señor Héctor Fabián Páez Moreno sugirió habilitar jornadas de donación los días sábados, al menos durante media jornada, mientras que el señor Juvenal Bazurto Vargas propuso iniciar la atención desde las 7:00 a. m. o implementar jornada continua que permita realizar donaciones entre las 12:00 m. y las 2:00 p. m., facilitando el acceso de la población trabajadora.

Por otra parte, la usuaria Amparo Silva Álvarez resaltó la importancia de fortalecer las estrategias institucionales para incentivar la donación voluntaria de sangre y desmitificar las creencias erróneas que aún existen alrededor de este proceso, observación que coincide con la necesidad permanente de promover la cultura de la donación altruista en la comunidad.

Finalmente, la usuaria Beverly Valencia Sepúlveda manifestó que, cuando un paciente requiere componentes sanguíneos, el médico tratante debería informar oportunamente a los familiares sobre la cantidad de unidades que podrían necesitarse, evitando que la búsqueda de donantes se realice de manera tardía y bajo presión. Asimismo, sugirió fortalecer las campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad para incrementar el número de donantes voluntarios y garantizar una mayor disponibilidad de sangre para los pacientes que la requieran.

No obstante, el análisis de las observaciones evidencia oportunidades de mejora relacionadas con el atributo de accesibilidad, particularmente en la evaluación de alternativas que permitan ampliar o flexibilizar los horarios de atención, implementar jornadas especiales de donación para facilitar el acceso de la población trabajadora y fortalecer la disponibilidad de donantes cuando existan pacientes con requerimientos

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

transfusionales prioritarios. De igual manera, se recomienda fortalecer las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) orientadas a promover la donación voluntaria, desmitificar creencias asociadas a la donación de sangre e incrementar la sensibilización de familiares y comunidad frente a la importancia de este acto solidario. Asimismo, se sugiere reforzar la comunicación entre el equipo tratante y los familiares de pacientes con requerimientos transfusionales, con el fin de informar oportunamente las necesidades de hemocomponentes y facilitar la gestión anticipada de posibles donantes. Estas acciones contribuirán a mejorar la accesibilidad, la oportunidad y la continuidad del proceso transfusional, en concordancia con los principios del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

GCC

Durante el período evaluado se aplicaron 87 encuestas de satisfacción a usuarios y familiares atendidos en el servicio de Gestión del Cuidado Crítico (GCC), obteniéndose una satisfacción global del 99,9% y una insatisfacción del 0,1%, resultados que evidencian el cumplimiento de la meta institucional y una percepción favorable de la atención recibida.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, el 55% correspondió al género masculino (48 usuarios) y el 45% al género femenino (39 usuarios). Respecto al aseguramiento, predominó la atención de usuarios afiliados a Asmet Salud (61 usuarios; 70,1%), seguida de Nueva EPS (19 usuarios; 21,8%), Sanidad Militar (3 usuarios; 3,4%), SOAT (2 usuarios; 2,3%), Sanitas (1 usuario; 1,1%) y Emssanar (1 usuario; 1,1%).

La evaluación de los atributos de calidad evidencia un desempeño satisfactorio del servicio. El 100% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para el traslado al servicio, reflejando oportunidad en el acceso a la atención. Asimismo, el trato recibido por el personal médico, de enfermería y demás profesionales de la salud alcanzó el 100% de satisfacción, evidenciando una percepción positiva frente a la atención humanizada brindada durante la estancia en la unidad. El trato recibido por otros funcionarios de la institución obtuvo un 98,8% de satisfacción, correspondiente a un único registro de calificación regular, sin que este resultado afecte el cumplimiento de la meta institucional.

De igual manera, la claridad de la información suministrada por el personal médico, de enfermería, otros profesionales de la salud y personal de apoyo alcanzó el 100% de satisfacción, lo que evidencia una adecuada comunicación con los usuarios y sus familias durante la atención. Los atributos relacionados con la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal y la atención brindada por el personal en entrenamiento también registraron 100% de satisfacción, reflejando la percepción positiva de los usuarios frente a las condiciones del servicio y al cumplimiento de los estándares de calidad.

En cuanto al proceso de información y educación al usuario, el 67,8% manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 32,2% indicó desconocer esta información, resultado que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de divulgación durante la estancia hospitalaria. De igual manera, el 83,9% manifestó conocer los mecanismos institucionales para presentar peticiones, quejas,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

reclamos, sugerencias y felicitaciones, identificándose una oportunidad para incrementar la difusión de los canales de participación ciudadana.

Los demás aspectos evaluados relacionados con la información suministrada durante la atención obtuvieron resultados satisfactorios. El 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre normas para el consumo de alimentos, horarios de visita, cuidado de pertenencias, lavado de manos, medidas para prevenir infecciones, normas de seguridad, manejo de desechos, resultados de exámenes, medicamentos administrados, resolución de inquietudes, recomendaciones al egreso y trato digno y respetuoso, evidenciando el cumplimiento de los procesos de información y educación al paciente y su familia. Asimismo, el 97,7% manifestó haber recibido explicación sobre los riesgos de los procedimientos y la correspondiente autorización, porcentaje que representa una oportunidad de fortalecimiento para garantizar la aplicación uniforme del proceso de consentimiento informado.

Durante el período evaluado no se registraron observaciones de inconformidad por parte de los usuarios o sus familiares, evidenciándose únicamente manifestaciones de agradecimiento hacia el equipo asistencial por la atención recibida. Este comportamiento es consistente con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción y refleja el reconocimiento de los usuarios frente a la calidad técnica, el trato humanizado y el compromiso del talento humano del servicio de Gestión del Cuidado Crítico. No obstante, se recomienda mantener las estrategias orientadas a la humanización de la atención, la comunicación efectiva con el paciente y su familia y el fortalecimiento de la divulgación de los derechos, deberes y mecanismos de participación, con el fin de conservar los resultados alcanzados y promover la mejora continua conforme a los principios del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

Urgencias:

Durante el período evaluado se aplicaron 98 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Urgencias, obteniéndose una satisfacción global del 76,4% y una insatisfacción del 23,6%, resultado que evidencia una disminución en la percepción de satisfacción frente a la meta institucional y confirma que este continúa siendo uno de los servicios con mayores oportunidades de mejora.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, el 55% correspondió al género masculino (54 usuarios), el 44% al género femenino (43 usuarias) y el 1% a otra identidad de género (1 usuario). Respecto al aseguramiento, predominó la atención de usuarios afiliados a Asmet Salud (71 usuarios; 72,4%), seguida de Nueva EPS (13; 13,3%), Sanitas (6; 6,1%), AIC (2; 2,0%), SOAT (1; 1,0%), Sanidad Militar (1; 1,0%), Famisanar (1; 1,0%) y Emssanar (1; 1,0%).

El análisis de los atributos de calidad evidencia que la oportunidad continúa siendo el principal factor que afecta la percepción de los usuarios. El tiempo de espera para ser atendido en admisiones obtuvo una satisfacción del 58,2%, siendo el indicador con menor resultado del servicio, seguido del tiempo de espera para la atención médica, con una satisfacción del 71,4%. Estos resultados reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo la

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

gestión del flujo de pacientes y la capacidad resolutive del servicio, considerando la alta demanda asistencial que caracteriza al área de urgencias.

En cuanto al trato brindado por el talento humano, el personal médico y los otros profesionales del área de la salud alcanzaron un 98% de satisfacción, mientras que el personal de enfermería obtuvo un 95,9% y los otros funcionarios del hospital un 93,8%, evidenciándose oportunidades de fortalecimiento en la atención humanizada y en la interacción con los usuarios y sus familias.

Uno de los hallazgos más relevantes corresponde a la claridad de la información suministrada. Mientras que los otros profesionales del área de la salud y los funcionarios administrativos obtuvieron 100% de satisfacción, la información brindada por el personal médico alcanzó únicamente un 39,8% de satisfacción, al igual que la suministrada por el personal de enfermería (40,8%) y el personal especializado (39,8%), resultados que evidencian una importante oportunidad de mejora en la comunicación con el paciente y su familia respecto al estado clínico, procedimientos, tiempos de atención y plan de manejo.

En relación con las condiciones de infraestructura, la privacidad durante la atención alcanzó un 94,9% de satisfacción; sin embargo, la comodidad de las instalaciones presentó únicamente un 39,8% de satisfacción, constituyéndose en uno de los atributos con mayor nivel de insatisfacción. De igual forma, la duración de los trámites de salida obtuvo un 40,8% de satisfacción, resultado que evidencia la necesidad de revisar los procesos relacionados con el egreso de los pacientes para disminuir los tiempos de espera.

Respecto al conocimiento institucional, el 41,8% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 58,2% indicó desconocerlos, resultado que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de información al usuario. No obstante, el 98% manifestó que recomendaría el servicio de urgencias a un familiar o amigo, lo que demuestra que, pese a las dificultades identificadas, los usuarios continúan reconociendo el compromiso del servicio con la atención.

El análisis cualitativo de las observaciones permite identificar oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la infraestructura, la oportunidad, la humanización y la privacidad de la atención. Varios usuarios manifestaron inconformidad con las condiciones de comodidad del servicio, señalando que las sillas de la sala de espera resultan incómodas tanto para pacientes como para acompañantes. Adicionalmente, un usuario manifestó que los adultos mayores no deberían permanecer largos periodos esperando sentados en una silla, considerando las limitaciones propias de esta población.

En relación con la oportunidad de la atención, una usuaria manifestó presentar dolor abdominal intenso, indicando que permanecía en espera de una camilla y que el tiempo transcurrido le generaba mayor agotamiento físico. Asimismo, otro usuario solicitó que el personal de salud permanezca más atento al estado de los pacientes durante la estancia en urgencias, especialmente cuando existen tiempos prolongados de espera.

También se registraron observaciones relacionadas con la infraestructura física. Un usuario informó que la puerta del baño se encontraba averiada, dificultando su utilización, mientras

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

que varios acompañantes manifestaron inconformidad con la comodidad de las áreas destinadas para su permanencia, aspecto que coincide con el bajo resultado obtenido en este atributo durante la encuesta.

En cuanto a la privacidad y dignidad durante la atención, la usuaria Alix Mercedes Barbosa, identificada con cédula 4076149, manifestó que durante la realización de un examen vaginal la puerta del consultorio permaneció abierta y no fue instalada la cortina de privacidad, pese a haber solicitado su cierre al personal asistencial. Según su manifestación, esta situación le generó incomodidad y afectó su percepción de respeto por su intimidad, constituyendo un hallazgo que requiere revisión por parte del servicio, dado que la protección de la privacidad del paciente constituye un principio fundamental de la atención segura y humanizada.

Finalmente, el usuario Kevin Felipe Tavares manifestó inconformidad con el trato recibido por parte del personal de enfermería, indicando que las enfermeras no tienen modo para dirigirse a los pacientes. Esta observación representa una oportunidad para fortalecer las competencias relacionadas con la atención humanizada, la comunicación asertiva y el trato digno, aspectos fundamentales dentro de los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

Centro de salud Montañita

Durante el período evaluado se aplicaron 237 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de Rehabilitación del Centro de Salud La Montañita, obteniéndose una satisfacción global del 100%, sin registrarse manifestaciones de insatisfacción, resultado que evidencia una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y el cumplimiento de la meta institucional.

La evaluación de los atributos de calidad mostró resultados satisfactorios en todos los aspectos evaluados. El 100% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para la asignación de la cita, evidenciando oportunidad en el acceso al servicio. De igual forma, la totalidad de los usuarios calificó positivamente la manera en que el terapeuta abordó el motivo de consulta, reflejando confianza en la atención profesional y en el manejo brindado durante las sesiones de rehabilitación.

Respecto a la duración de las terapias, el 80,4% de los usuarios manifestó haber recibido sesiones de 60 minutos, mientras que el 19,6% refirió una duración de 30 minutos, sin registros de sesiones de 15 o 45 minutos. Estos resultados evidencian que la mayor parte de las intervenciones terapéuticas se desarrollan con una duración de una hora, acorde con las necesidades de rehabilitación de los usuarios atendidos.

Los atributos relacionados con la atención humanizada presentaron resultados del 100% de satisfacción. El trato recibido por parte del profesional, la puntualidad en la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, así como las condiciones de seguridad y la dotación del servicio fueron calificadas positivamente por la totalidad de los usuarios encuestados, evidenciando una adecuada percepción sobre la calidad de la atención y las condiciones en las que se presta el servicio.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



**Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.**

NIT. 891.180.098-5



De igual forma, el 100% de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Rehabilitación a familiares y amigos, resultado que refleja el nivel de confianza generado por el equipo asistencial y la satisfacción con la atención recibida.

Durante el período evaluado no se registraron observaciones o sugerencias por parte de los usuarios, situación que guarda coherencia con los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción. No obstante, se recomienda mantener las estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada, la oportunidad en la prestación del servicio, la conservación de las condiciones de infraestructura y dotación, así como el seguimiento permanente a la percepción de los usuarios, con el fin de preservar los resultados alcanzados y promover la mejora continua conforme a los principios del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

Atentamente,



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

Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente