



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

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron un total de 771 encuestas de satisfacción a usuarios de los diferentes servicios de la institución. De estos, 731 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que corresponde a un índice de satisfacción global del 94,8%, resultado que refleja una percepción favorable frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

En comparación con el mes de abril, cuando el indicador de satisfacción global alcanzó el 93,6%, se evidencia un incremento de 1,2 puntos porcentuales, comportamiento asociado al fortalecimiento de la percepción positiva de los usuarios en la mayoría de los servicios evaluados, destacándose Banco de Sangre, Gestión del Cuidado Crítico, Cirugía, Rehabilitación y Consulta Externa. No obstante, el servicio de Urgencias continúa representando la principal oportunidad de mejora institucional debido a las inconformidades relacionadas con oportunidad en la atención, disponibilidad de camillas, comodidad para pacientes y acompañantes y tiempos de espera para hospitalización.

Urgencias presentó el menor nivel de satisfacción con un 71,5%, registrando una insatisfacción del 28,5%, manteniéndose como el servicio con mayores oportunidades de mejora. Por su parte, Imagenología alcanzó un 95,6%, Hospitalización 97,7%, Consulta Externa 98,3%, Rehabilitación 98,6%, Cirugía 98,9%, Gestión del Cuidado Crítico 99,5% y Banco de Sangre 100%, evidenciando resultados favorables en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida.

En relación con las manifestaciones recibidas durante el mes de mayo de 2026, se registraron un total de 16 PQRFS pertinentes, distribuidas en 14 quejas y reclamos (87,5%) y 2 felicitaciones (12,5%). Durante el período no se registraron peticiones ni sugerencias.

Al comparar el comportamiento con el mes de abril de 2026, cuando se reportaron 35 manifestaciones, se evidencia una disminución de 19 registros, equivalente a una reducción del 54,3%, situación que refleja una menor cantidad de inconformidades formalmente interpuestas por los usuarios durante el período evaluado.

Respecto a los mecanismos utilizados para la presentación de las manifestaciones, el buzón institucional fue el canal más utilizado con 8 registros (50%), seguido del mecanismo QR con 6 registros (37,5%) y del canal presencial con 2 registros (12,5%). Durante el mes no se registraron manifestaciones a través del canal web. Este comportamiento evidencia la consolidación del buzón institucional y del código QR como herramientas de participación y comunicación utilizadas por los usuarios para expresar sus inconformidades, reconocimientos y observaciones frente a la prestación de los servicios.

En cuanto a las causas de insatisfacción, la categoría con mayor frecuencia fue Bienestar y confort, con 5 registros (35,7%), seguida de Asistencia médica y técnica, Oportunidad e Información y comunicación, con 3 registros cada una (21,4%). Estas inconformidades estuvieron relacionadas principalmente con condiciones de comodidad durante la estancia hospitalaria, tiempos de espera para la atención y realización de procedimientos, aspectos

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

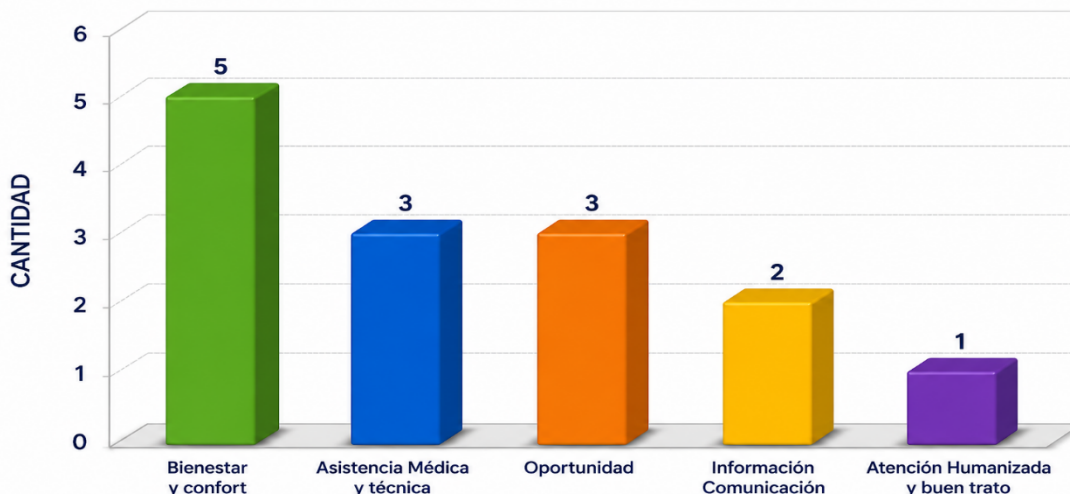
asociados a la información suministrada a los usuarios y situaciones derivadas de la atención médica y asistencial.

Por servicios, las mayores concentraciones de manifestaciones se presentaron en Facturación, con 4 registros (25%), seguido de Cirugía, Internación 3 y Rehabilitación, con 2 registros cada uno (12,5%). También se registraron manifestaciones en Urgencias, Pediatría, Sala de Partos, UCIN, SIAU y Servicio de Alimentos, con un registro cada uno. Lo anterior evidencia oportunidades de mejora relacionadas con procesos administrativos, oportunidad en la atención, continuidad del servicio, comodidad de usuarios y acompañantes, así como fortalecimiento de la información suministrada durante el proceso asistencial.

El comportamiento observado durante el mes permite identificar la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de mejoramiento orientadas a la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva con usuarios y familiares, la articulación entre procesos asistenciales y administrativos, así como las condiciones de bienestar y confort durante la prestación de los servicios, con el propósito de disminuir la ocurrencia de inconformidades y fortalecer la experiencia de atención de los usuarios.

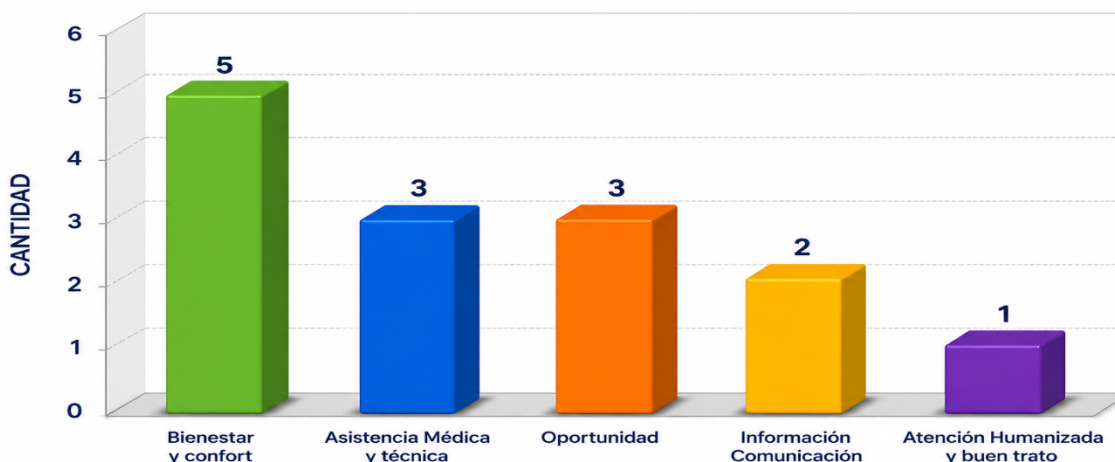
PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN MES DE MAYO

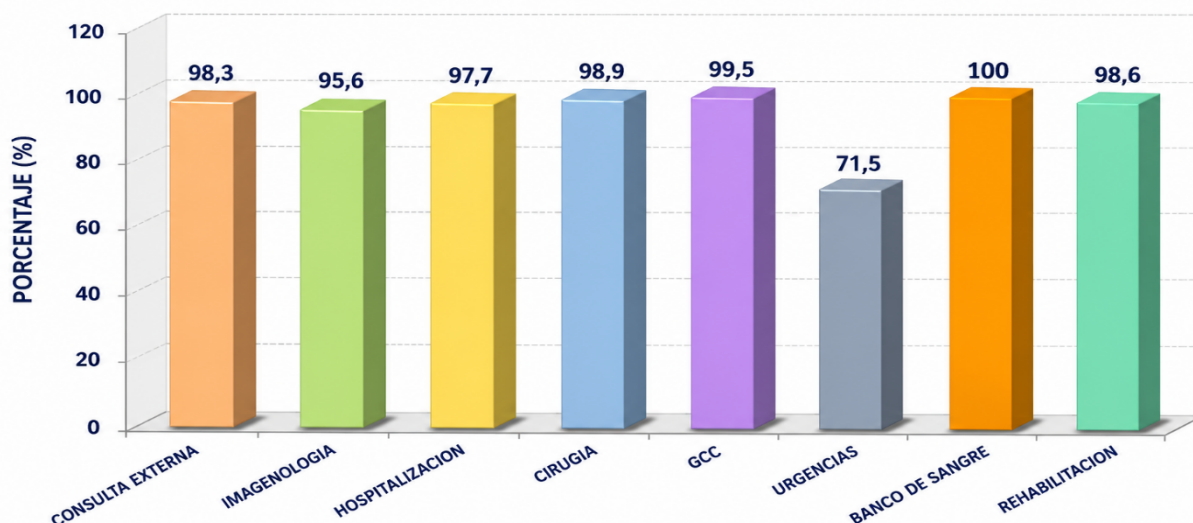


Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

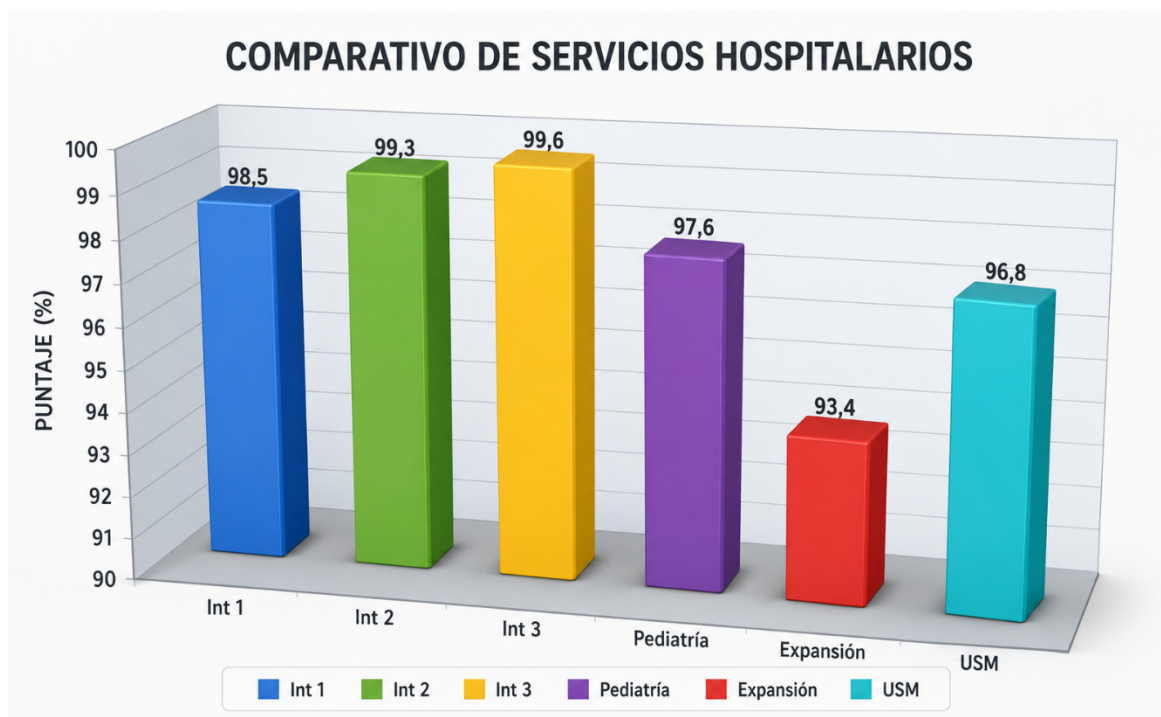
CAUSAS DE INSATISFACCIÓN MES DE MAYO



SATISFACCIÓN POR SERVICIOS PORCENTAJE (%)



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	922	88	99	95%

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Hospitalización	1510	91	134	95%
Urgencias	1167	89	161	95%
Banco de Sangre	99	49	50	95%
Rehabilitación	7100	95	81	93%
GCC	168	62	64	95%
Imagenología	338	75	60	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 servicio de Facturación registró un total de cuatro (4) quejas y reclamos, constituyéndose en el proceso con mayor número de manifestaciones de inconformidad durante el período evaluado.

Las principales situaciones reportadas por los usuarios estuvieron relacionadas con la oportunidad en la atención, los tiempos de espera para la realización de trámites administrativos y la capacidad instalada para la atención de la demanda. Se recibieron

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

comentarios asociados a la insuficiencia de sillas en el área de facturación, limitaciones de espacio para la espera de usuarios y demoras en los procesos administrativos, especialmente durante los períodos de mayor afluencia de público.

Durante gran parte del mes no se contó con caja preferencial, debido a que no fue posible reubicar personal para la atención de usuarios con características especiales consideradas prioritarias, así como usuarios correspondientes a Sanidad Militar, Policía Nacional, SENA, particulares y afiliados al régimen contributivo, quienes habitualmente son direccionados a este punto de atención. Esta situación generó incremento en los tiempos de espera y afectó la oportunidad en la prestación del servicio, siendo una de las principales observaciones realizadas por los usuarios.

De igual manera, los usuarios manifestaron la necesidad de reactivar la caja preferencial, señalando que su ausencia impacta principalmente a adultos mayores, gestantes, personas con discapacidad y demás población prioritaria, quienes requieren condiciones diferenciales para su atención.

Se identificaron además observaciones relacionadas con la programación de usuarios en horarios tempranos para la atención de consulta especializada, mientras que la entrega de turnos administrativos inicia posteriormente, generando congestión en las áreas de espera y prolongando los tiempos requeridos para completar el proceso de facturación.

Por otra parte, algunos usuarios afiliados mediante pólizas SOAT manifestaron inconformidad debido a la solicitud reiterativa de documentos que ya reposan en los archivos institucionales, situación que genera percepción de reprocesos y afecta la experiencia durante la atención.

Adicionalmente, continúan evidenciándose dificultades derivadas de inconsistencias en las órdenes médicas generadas durante la consulta especializada, particularmente errores en códigos CUPS, tipo de consulta, procedimientos formulados e incapacidades médicas. Estas situaciones generan reprocesos administrativos que impactan directamente el proceso de facturación, retrasan la gestión de autorizaciones y obligan al usuario a realizar trámites adicionales para la corrección de la información.

Los hallazgos identificados evidencian oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la capacidad operativa del servicio, optimización de los procesos administrativos, disminución de reprocesos derivados de errores en la formulación médica y fortalecimiento de las estrategias de atención preferencial para población vulnerable y usuarios con condiciones especiales.

Consulta Externa:

Durante el mes de mayo de 2026 se aplicaron 99 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa. En la caracterización de la población encuestada se evidencia una distribución representativa entre las principales aseguradoras, destacándose Nueva EPS con 31 usuarios (31,3%), seguida de Sanidad Militar con 29

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

usuarios (29,3%), Asmet Salud EPS con 26 usuarios (26,3%), Policía Nacional con 10 usuarios (10,1%) y SOAT con 3 usuarios (3,0%).

Respecto al género, el 60% de los encuestados correspondió a hombres (59 usuarios) y el 40% a mujeres (40 usuarios). En relación con las especialidades evaluadas, se observó una mayor participación de usuarios atendidos en Ortopedia (27 encuestas – 27,3%), seguida de Dermatología (21 encuestas – 21,2%), Medicina Interna (14 encuestas – 14,1%), Cirugía Oral y Maxilofacial (11 encuestas – 11,1%), Anestesiología (6 encuestas – 6,1%) y otras especialidades con menor representatividad.

El servicio registró un nivel de satisfacción global del 98,3% y una insatisfacción del 1,7%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida. Los aspectos mejor valorados corresponden al trato brindado por el personal médico, de enfermería, otros profesionales de la salud y personal administrativo, con niveles de satisfacción del 100%. De igual manera, las condiciones de privacidad para la atención, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, así como la comodidad de las instalaciones, alcanzaron resultados cercanos al 100%.

En cuanto a la información suministrada por el personal asistencial, se registraron niveles de satisfacción entre el 98% y el 99%, reflejando adecuada orientación sobre condiciones de salud, procedimientos, tratamientos y cuidados posteriores. Asimismo, la limpieza y aseo de las instalaciones obtuvo un 99% de satisfacción.

Las principales oportunidades de mejora se identifican en los componentes relacionados con la oportunidad de la atención. El tiempo de espera para la asignación de la cita alcanzó un 81,8% de satisfacción, constituyéndose en la variable con menor resultado dentro del servicio. Igualmente, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita registró un 97% de satisfacción y los trámites administrativos en admisiones un 98%, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión de agendas y procesos administrativos.

Durante la aplicación de las encuestas, los usuarios manifestaron observaciones relacionadas con la puntualidad en el cumplimiento de las agendas médicas, reportándose casos donde pacientes fueron citados a una hora determinada y atendidos varias horas después.

Se identificaron además situaciones asociadas a la generación de órdenes médicas por parte de algunos especialistas, evidenciándose errores en códigos CUPS, tipo de consulta (primera vez o control), incapacidades médicas y otros aspectos administrativos. Estas inconsistencias generan reprocesos institucionales, retrasos en autorizaciones y desplazamientos adicionales de los usuarios para solicitar correcciones, impactando la oportunidad y continuidad de la atención.

Adicionalmente, durante el periodo evaluado se evidenció una limitación en el acceso a los servicios sanitarios debido a intervenciones realizadas en la infraestructura física institucional. En el área de Consulta Externa únicamente se encontraba habilitado el baño para hombres, situación que restringe el acceso de los usuarios a este servicio básico,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

especialmente para mujeres, adultos mayores, gestantes y personas con movilidad reducida, constituyéndose en una oportunidad de mejora para garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad y comodidad.

En términos generales, el servicio de Consulta Externa mantiene resultados satisfactorios en los componentes asistenciales, de trato humanizado, privacidad, seguridad y calidad de la información suministrada. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en la atención, cumplimiento de agendas, fortalecimiento de los procesos administrativos, disponibilidad de infraestructura de apoyo para usuarios y validación de órdenes médicas, aspectos que contribuyen a optimizar la experiencia del usuario y reducir reprocesos institucionales.

Imagenología

Se aplicaron 90 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Imagenología. En la caracterización de la población encuestada se evidencia un predominio de usuarios afiliados a Asmet Salud EPS con 60 usuarios (66,7%), seguido de Nueva EPS con 19 usuarios (21,1%). Las demás aseguradoras presentaron una participación menor, entre ellas Policía Nacional (3 usuarios), Sanitas EPS, SOAT y Sanidad Militar (2 usuarios cada una), además de Famisanar y Fomag con un usuario respectivamente. En cuanto al género, el 67% correspondió a mujeres (60 usuarias) y el 33% a hombres (30 usuarios).

El servicio registró un nivel de satisfacción global del 95,6% y una insatisfacción del 4,4%, reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida. Los mejores resultados se observaron en el trato brindado por el personal del servicio, destacándose el personal de ayudas diagnósticas, personal administrativo y personal de apoyo, con niveles de satisfacción entre el 99% y el 100%. Asimismo, la claridad de la información suministrada por el personal administrativo alcanzó el 100% de satisfacción, mientras que la información brindada por el personal médico y asistencial registró resultados entre el 96% y el 98%.

Respecto a la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita obtuvo un 88,9% de satisfacción, mientras que el tiempo de espera para ser atendido en el servicio alcanzó el 90%, identificándose oportunidades de mejora orientadas a optimizar los tiempos de acceso a los procedimientos diagnósticos, especialmente en periodos de alta demanda.

En relación con la infraestructura y condiciones de atención, se evidencian resultados favorables en privacidad (98%), seguridad institucional (98%) y discreción y confidencialidad del personal (100%). No obstante, las variables relacionadas con la comodidad de las instalaciones registraron los resultados más bajos del servicio, alcanzando un 82% de satisfacción y 18% de insatisfacción, mientras que la limpieza y aseo obtuvo un 92% de satisfacción y la facilidad para localizar los diferentes espacios un 93% de satisfacción.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios durante la aplicación de las encuestas, se identificaron solicitudes relacionadas con la necesidad de priorizar la atención de pacientes remitidos desde urgencias de acuerdo con su condición clínica y nivel de

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

complejidad, garantizando una atención más oportuna para los casos que requieren apoyo diagnóstico inmediato. Asimismo, se registró una observación relacionada con la percepción de uso de dispositivos móviles por parte de una profesional durante la atención, situación que fue considerada por el usuario como un aspecto susceptible de fortalecimiento en materia de humanización y concentración durante la prestación del servicio.

De igual forma, varios usuarios manifestaron inconformidad por la insuficiencia de sillas en la sala de espera, señalando que tanto pacientes como acompañantes deben permanecer de pie durante periodos prolongados, especialmente en momentos de alta afluencia. Esta situación guarda relación con los resultados obtenidos en el componente de comodidad de las instalaciones, constituyéndose en una oportunidad de mejora para el servicio.

Es importante precisar que durante el periodo evaluado la institución no contó con tomógrafo propio en funcionamiento, por lo que los estudios tomográficos requeridos fueron direccionados a CEDIM como aliado estratégico, garantizando la continuidad diagnóstica de los pacientes hospitalizados y el acceso a los estudios requeridos por criterio médico. Igualmente, se presentaron limitaciones temporales en el acceso a servicios sanitarios debido a obras de remodelación, encontrándose los baños del área fuera de servicio durante parte del periodo evaluado.

En términos generales, el servicio de Imagenología mantiene resultados satisfactorios en aspectos relacionados con el trato del personal, la calidad de la información suministrada, la seguridad y la privacidad durante la atención. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora asociadas a la comodidad de las áreas de espera, disponibilidad de infraestructura de apoyo para usuarios y fortalecimiento de las condiciones locativas, aspectos que contribuirán a mejorar la experiencia integral de los pacientes y sus acompañantes.

Rehabilitación:

Se aplicaron 81 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Rehabilitación. En la caracterización de la población encuestada se evidencia un predominio de usuarios afiliados al SOAT con 45 encuestas (55,6%), seguido de Asmet Salud EPS con 13 usuarios (16,0%), Nueva EPS con 12 usuarios (14,8%), mientras que Sanitas EPS, Fomag y otras aseguradoras presentaron una participación menor. Respecto al género, el 57% de los encuestados correspondió a hombres (46 usuarios) y el 43% a mujeres (35 usuarias).

El servicio registró un nivel de satisfacción global del 98,6% y una insatisfacción del 1,4%, evidenciando una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida. Los resultados muestran fortalezas en aspectos relacionados con el trato brindado por los profesionales, la claridad de la información suministrada, la puntualidad en la atención y las condiciones generales de limpieza y aseo, variables que alcanzaron niveles de satisfacción del 100%.

En relación con la oportunidad para acceder al servicio, el tiempo de espera para la asignación de la cita obtuvo un 98% de satisfacción, mientras que la satisfacción con la

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

forma en que el terapeuta abordó el problema de salud alcanzó el 99%, reflejando una adecuada percepción sobre la calidad técnica y humana de la atención recibida.

Respecto a la duración de las terapias, el 49,4% de los usuarios refirió sesiones de 60 minutos, el 37% sesiones de 45 minutos, el 8,6% sesiones de 15 minutos y el 4,9% sesiones de 30 minutos, evidenciando predominio de intervenciones terapéuticas de mayor duración.

En cuanto a la infraestructura y dotación, aunque los resultados continúan siendo favorables, el componente relacionado con los equipos y elementos de apoyo terapéutico registró el menor resultado dentro del servicio, con un 94% de satisfacción y 6% de insatisfacción, constituyéndose en una oportunidad de mejora para fortalecer la capacidad instalada y la disponibilidad de recursos destinados a los procesos de rehabilitación.

Durante la aplicación de las encuestas se registraron observaciones relacionadas principalmente con las condiciones locativas temporales derivadas de las obras de infraestructura. Algunos usuarios manifestaron inconformidad por los olores generados durante las intervenciones realizadas en las tuberías; sin embargo, reconocieron positivamente que las terapias continuaran prestándose en áreas de consulta externa, garantizando la continuidad de la atención.

De igual forma, se recibieron observaciones orientadas a fortalecer los procesos terapéuticos intrahospitalarios. Algunos usuarios consideraron que el tiempo destinado a determinadas terapias, especialmente las terapias respiratorias y las realizadas a pacientes hospitalizados, podría incrementarse para favorecer mejores resultados clínicos. Asimismo, se identificaron comentarios relacionados con la necesidad de fortalecer la dotación de equipos destinados a la recuperación funcional y movilidad de los pacientes hospitalizados, señalando limitaciones en la disponibilidad de algunos elementos terapéuticos utilizados durante la rehabilitación.

En términos generales, el servicio de Rehabilitación mantiene resultados satisfactorios en los componentes evaluados, destacándose la calidad de la atención profesional, la puntualidad, la información brindada y la confianza generada en los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la dotación de equipos terapéuticos, el fortalecimiento de algunos procesos de rehabilitación intrahospitalaria y las condiciones locativas temporales derivadas de las intervenciones de infraestructura, aspectos que contribuirán a optimizar la experiencia y continuidad de la atención.

Cirugía General

Durante el mes evaluado se aplicaron 92 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Cirugía. El servicio registró un nivel de satisfacción global del 98,9% y una insatisfacción del 1,1%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Los resultados muestran fortalezas en aspectos relacionados con el trato brindado por el equipo asistencial y administrativo. El trato recibido por parte del anestesiólogo y otros funcionarios del servicio alcanzó el 100% de satisfacción, mientras que el cirujano, el

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

personal de enfermería y el personal administrativo registraron niveles del 99%. De igual forma, las condiciones de privacidad para la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, la comodidad de las instalaciones y la duración de los trámites de salida obtuvieron resultados del 100% de satisfacción.

En relación con la oportunidad del servicio, el tiempo de duración de los trámites administrativos alcanzó un 95% de satisfacción, mientras que el tiempo de espera para la realización de procedimientos quirúrgicos registró un 96% de satisfacción, reflejando una percepción positiva por parte de los usuarios. No obstante, durante las encuestas se identificaron observaciones relacionadas con la programación de procedimientos quirúrgicos no catalogados como urgencias vitales, los cuales pueden presentar tiempos de espera prolongados debido a la alta demanda asistencial y a los procesos de priorización clínica que se desarrollan en el servicio.

La claridad de la información suministrada por el equipo asistencial presentó resultados entre el 97% y el 100% de satisfacción, destacándose la información brindada por el personal administrativo con un 100%, seguida por anestesiología y enfermería con 99%, y por cirugía con 97%, evidenciando adecuados procesos de comunicación con los pacientes y sus familias.

Dentro de las observaciones registradas por los usuarios se identificaron situaciones asociadas a procesos administrativos y de seguimiento posterior a los procedimientos quirúrgicos. Se reportaron casos relacionados con muestras de patología que no pudieron ser procesadas oportunamente debido a inconsistencias en la generación, cargue o validación de las órdenes médicas por parte del especialista tratante. Esta situación genera reprocesos administrativos, dificultades en la facturación de los estudios anatomopatológicos y retrasos en el envío, procesamiento y entrega de resultados por parte del proveedor externo, afectando la oportunidad diagnóstica y el seguimiento clínico de los pacientes.

Asimismo, algunos usuarios manifestaron inconformidad frente a demoras en la programación de controles postoperatorios, atribuidas a dificultades en los procesos de contacto telefónico y confirmación de citas. Estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de validación de datos de contacto y seguimiento a los pacientes posterior al procedimiento quirúrgico.

Hospitalización

El servicio de Hospitalización registró un nivel de satisfacción global del 97,7% y una insatisfacción del 2,3%, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios y sus familias. Entre los aspectos mejor valorados se encuentran el trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo, las condiciones de privacidad, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la alimentación, la discreción y confidencialidad del personal, con resultados entre el 97,8% y el 100% de satisfacción.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en el traslado de pacientes al servicio, que alcanzó un 77,6% de satisfacción y 22,4% de insatisfacción, así como con la duración de los trámites de salida, que registró un 87,3% de satisfacción y 12,7% de insatisfacción. De igual manera, la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución presentó una satisfacción del 94,8% y una insatisfacción del 5,2%.

Durante la aplicación de las encuestas se registraron observaciones relacionadas con la calidad de la información suministrada a pacientes y familiares, especialmente frente a la programación y realización de procedimientos diagnósticos, resaltando la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación y coordinación entre servicios para evitar desplazamientos innecesarios y generar mayor claridad sobre la atención brindada.

Asimismo, algunos usuarios manifestaron la necesidad de mejorar la variedad de los alimentos suministrados durante la hospitalización y reportaron situaciones relacionadas con las condiciones de confort de algunos elementos de dotación, como la presencia de olores en colchonetas utilizadas por los pacientes.

Adicionalmente, familiares de pacientes del servicio de Pediatría manifestaron inconformidad por el cierre permanente de ventanas implementado en cumplimiento de las medidas adoptadas por la declaratoria de alerta por fiebre amarilla. Aunque reconocen la finalidad preventiva de esta medida, refieren que el cierre de ventanas y puertas genera aumento de la temperatura en las habitaciones, situación que se ve acentuada por la falta de ventiladores en algunas áreas del servicio.

Igualmente, usuarios con indicación de terapias físicas manifestaron inconformidad frente al tiempo destinado para su realización, señalando que, debido a la alta demanda asistencial, algunas intervenciones se limitan principalmente a la orientación sobre ejercicios. También se reportó la falta de equipos portátiles de apoyo para la rehabilitación de pacientes hospitalizados y la disminución en el uso de elementos como bandas elásticas, aspectos que podrían afectar la percepción de integralidad del proceso terapéutico.

En términos generales, el servicio mantiene resultados satisfactorios en los componentes evaluados; sin embargo, se requiere continuar fortaleciendo la oportunidad en algunos procesos asistenciales y administrativos, las condiciones de confort hospitalario, la comunicación con pacientes y familiares y el apoyo a las actividades de rehabilitación, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de la experiencia del usuario.

Sala de Partos

se aplicaron 73 encuestas de satisfacción a usuarias atendidas en el servicio de Sala de Partos. El servicio registró un nivel de satisfacción global del 97,9% y una insatisfacción del 2,1%, evidenciando una percepción favorable frente a la atención recibida durante el proceso de parto y puerperio inmediato.

Los resultados muestran fortalezas importantes en la atención brindada por el equipo asistencial. El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal médico y del

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

personal paramédico alcanzó un 98,6% de satisfacción, mientras que enfermería y el personal administrativo obtuvieron un 100% de satisfacción. De igual manera, el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería registró un 98,6% de satisfacción, y el personal paramédico, administrativo y otros funcionarios alcanzaron el 100%, reflejando una adecuada percepción sobre la atención humanizada brindada a las usuarias y sus familias.

En cuanto a la calidad de la atención, la claridad de la información suministrada por médicos, enfermeras, otros profesionales de la salud y personal administrativo obtuvo resultados del 100% de satisfacción. Asimismo, las condiciones de privacidad, limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional, alimentación suministrada, estado de la ropa hospitalaria, discreción y confidencialidad del personal y comodidades para familiares alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, constituyéndose en fortalezas del servicio.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en el traslado al servicio, que registró un 94,5% de satisfacción y 5,5% de insatisfacción. Igualmente, la duración de los trámites de salida presentó un 82,2% de satisfacción y 17,8% de insatisfacción, mientras que la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución alcanzó un 87,7% de satisfacción y 12,3% de insatisfacción. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los procesos de orientación institucional y optimizar los tiempos asociados al egreso de las usuarias.

Respecto a la información suministrada durante la atención, el 98,6% de las usuarias manifestó haber recibido información sobre los documentos necesarios para la atención, horarios de visita, cuidado de pertenencias y normas institucionales. Asimismo, el 100% indicó haber recibido información sobre medicamentos administrados, riesgos de los procedimientos realizados, instrucciones al egreso y orientación frente a posibles complicaciones posteriores al alta.

Dentro de las preguntas de percepción general, el 100% de las usuarias manifestó haber recibido un trato digno y respetuoso, haber podido expresar sus dudas e inquietudes y sentirse satisfecha con el servicio recibido. De igual manera, el 100% afirmó que recomendaría el servicio y que recibió orientación adecuada para el cuidado posterior al alta.

Banco de Sangre

Durante el mes evaluado se aplicaron 50 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de Banco de Sangre, evidenciando un resultado de 100% de satisfacción y 0% de insatisfacción, lo que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida.

Los criterios evaluados relacionados con la precisión de la información brindada sobre la donación, amabilidad del personal de secretaría, disponibilidad de horarios, atención en recepción, atención médica y técnica, cumplimiento de horarios, entrega de información, limpieza, comodidad y seguridad del proceso, alcanzaron una valoración del 100%, sin registrarse respuestas negativas en ninguno de los aspectos evaluados.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

De igual forma, el 100% de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio a familiares y amigos, evidenciando confianza en la atención recibida y en los procesos desarrollados por el Banco de Sangre.

No obstante, durante la aplicación de las encuestas se identificaron algunas observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del servicio. Maicol Andrés Devia Montero sugirió ampliar los horarios de atención o implementar jornadas continuas ocasionales, considerando que las personas que laboran en horario de oficina presentan dificultades para asistir a realizar su donación. En el mismo sentido, Alexander Suárez Perdomo recomendó extender la atención hasta los días sábado para facilitar la participación de donantes que trabajan durante la semana.

En relación con el proceso de ingreso al servicio, Leidy Lorena Martínez Muñoz manifestó inconformidad debido a que, al momento de ingresar para realizar una donación voluntaria, percibió restricciones por parte del personal de vigilancia al solicitarle información sobre el paciente para quien donaría sangre, situación que generó confusión durante el acceso al servicio.

Respecto a la oportunidad en la atención, Juan Camilo Castaño Losada refirió que, pese a haber llegado a las 8:30 a.m., debió esperar aproximadamente treinta minutos para iniciar el proceso de donación debido a la disponibilidad del personal encargado, aspecto que considera susceptible de mejora.

Finalmente, Carlos Alberto Olaya Flórez y Alexander Suárez Perdomo recomendaron revisar las opciones de refrigerio suministradas posterior a la donación, sugiriendo alternativas diferentes a las actualmente ofrecidas con el propósito de mejorar la experiencia de los donantes.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción positiva de la calidad del servicio prestado; sin embargo, las observaciones formuladas por los usuarios constituyen oportunidades de mejora relacionadas con la ampliación de horarios de atención, la optimización de los procesos de ingreso, la oportunidad en la atención y el fortalecimiento de las estrategias de bienestar dirigidas a los donantes.

GCC

Durante el mes de mayo se aplicaron 64 encuestas de satisfacción a usuarios y familiares atendidos en el servicio de Gestión del Cuidado Crítico, obteniéndose un nivel de satisfacción global del 99,5% y una insatisfacción del 0,5%, resultado que evidencia una percepción favorable frente a la atención recibida.

En relación con los criterios evaluados, se destacan resultados superiores al 98% en aspectos como el tiempo de espera para el traslado al servicio (98,4%), el trato brindado por el personal médico y de enfermería (100%), la claridad de la información suministrada por el personal asistencial (98,4% a 100%), la limpieza y aseo de las instalaciones (100%), la discreción y confidencialidad del personal (100%) y la atención del personal en entrenamiento (100%).

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Asimismo, la evaluación de la seguridad institucional alcanzó un 98,4% de satisfacción, mientras que la información relacionada con normas de alimentación, horarios de visita, manejo de pertenencias, medidas de prevención de infecciones, seguridad institucional y recomendaciones al egreso obtuvo resultados cercanos o iguales al 100%, reflejando una adecuada comunicación y acompañamiento durante la estancia hospitalaria.

Respecto a las observaciones formuladas por los usuarios y familiares, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en algunos procedimientos y con aspectos de la atención en áreas específicas. El usuario Rubén Darío Hernández manifestó la necesidad de establecer tiempos de espera más oportunos para la realización de procedimientos quirúrgicos, señalando demoras en la programación de la cirugía.

De igual manera, familiares de pacientes de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal expresaron inquietudes relacionadas con las condiciones de acceso y atención del servicio, indicando dificultades derivadas de la suspensión temporal del suministro de agua y restricciones para el ingreso de familiares dentro de los horarios establecidos. Adicionalmente, se reportaron observaciones relacionadas con el cuidado básico de algunos pacientes neonatales, especialmente en actividades de higiene y cambios de pañal, así como percepciones asociadas al trato recibido por parte de algunos integrantes del equipo asistencial.

También se registró una observación relacionada con el monitoreo clínico de un paciente neonatal, donde un familiar manifestó que durante una jornada se evidenció un episodio de vómito que no fue identificado de manera inmediata por el personal, situación que generó percepción de insuficiente vigilancia y seguimiento.

Urgencias:

Durante el mes de mayo se aplicaron 161 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Urgencias, obteniéndose un nivel de satisfacción global del 71,5% y una insatisfacción del 28,5%, constituyéndose en el servicio con menor resultado de satisfacción institucional y evidenciando importantes oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad de la atención, la disponibilidad de recursos físicos y la experiencia de los usuarios durante su permanencia en el servicio.

En cuanto a los criterios evaluados, el tiempo de espera para la atención en admisiones alcanzó una satisfacción del 68,3%, mientras que el tiempo de espera para ser atendido por el médico registró 80,1%. Los aspectos relacionados con el trato recibido por parte del personal presentaron resultados favorables, destacándose el personal médico con 98,8%, el personal de enfermería con 95,0% y otros profesionales de la salud y funcionarios institucionales con 100% de satisfacción.

No obstante, se identifican resultados desfavorables en variables asociadas a la experiencia durante la estancia hospitalaria. La comodidad de las instalaciones registró una satisfacción del 29,2% y una insatisfacción del 70,8%, mientras que la duración de los trámites de salida alcanzó únicamente 19,3% de satisfacción frente a un 80,7% de insatisfacción. De igual

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

forma, las condiciones de privacidad obtuvieron un resultado de 89,4%, evidenciando oportunidades de fortalecimiento.

Dentro de las observaciones realizadas por los usuarios, la principal causa de inconformidad estuvo relacionada con la insuficiente disponibilidad de camillas y los prolongados tiempos de espera para la asignación de cama hospitalaria o traslado a otros servicios. Usuarios como Lucelly Mejía Montaña, Amira Agredo Hurtado, Luis Ramiro Soria, Yuliana Trujillo y otros familiares manifestaron la necesidad de incrementar la disponibilidad de camillas, señalando que algunos pacientes permanecen durante largos periodos en sillas o sillas de ruedas pese a presentar condiciones clínicas que limitan esta permanencia. Asimismo, familiares de pacientes pediátricos reportaron demoras en el traslado a hospitalización aun contando con orden médica para ingreso.

También se registraron observaciones relacionadas con el trato brindado por algunos colaboradores. Marlys Calderón, Sebastián Orozco, Liam Alejandro Salazar, Yaned Briñez Vaquiro y María Eugenia manifestaron percepciones de trato poco cordial por parte de algunos integrantes del personal de enfermería, aseo y vigilancia, señalando respuestas inadecuadas, comportamientos considerados groseros y dificultades en la comunicación con usuarios y familiares.

De igual manera, se presentó una situación reportada por Adela Peña Vásquez, relacionada con inconsistencias en la administración de medicamentos derivadas de errores en el registro de órdenes médicas dentro del sistema de información, situación que generó la identificación oportuna de medicamentos que no correspondían al tratamiento indicado para la paciente y que requirió verificación posterior por parte del equipo asistencial.

Otras observaciones estuvieron asociadas a las condiciones de infraestructura y bienestar durante la estancia en urgencias. Los usuarios solicitaron mayor disponibilidad de baños, fortalecimiento de las condiciones de aseo, mayor agilidad en la recolección de bandejas de alimentación, mejor comodidad para acompañantes y revisión de algunas restricciones relacionadas con el ingreso de alimentos. Asimismo, varias personas manifestaron la necesidad de agilizar los procesos de admisión, traslado y hospitalización para reducir los tiempos de permanencia en el servicio.

En conclusión, aunque los usuarios continúan reconociendo positivamente la atención brindada por gran parte del personal asistencial, los resultados evidencian que las principales oportunidades de mejora del servicio de Urgencias se concentran en la gestión de la capacidad instalada, disponibilidad de camillas, oportunidad en los traslados y hospitalización, comodidad para pacientes y acompañantes, fortalecimiento de la humanización de la atención y mejora en los procesos de comunicación y seguridad durante la prestación de los servicios, aspectos que impactan directamente la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios

Centro de salud Montañita

Consulta externa Montañita: Durante el mes de mayo se aplicaron 34 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Consulta Externa del Centro de Salud

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

La Montañita, obteniéndose un nivel de satisfacción global del 98,7% y una insatisfacción del 1,5%, resultado que evidencia una percepción favorable frente a la atención recibida por parte de los usuarios.

En relación con los criterios evaluados, se destacan resultados satisfactorios en aspectos relacionados con el trato recibido durante la asignación de citas y los trámites administrativos, ambos con 100% de satisfacción. Asimismo, el trato brindado por el personal médico, de enfermería, otros profesionales de la salud y personal administrativo alcanzó resultados cercanos o iguales al 100%, reflejando una adecuada percepción frente a la atención y el acompañamiento brindado durante el proceso asistencial.

Respecto a la oportunidad de la atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita registró un 97,1% de satisfacción, mientras que el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la consulta alcanzó un 91,2%, constituyéndose en uno de los aspectos con mayor oportunidad de mejora dentro del servicio.

La claridad de la información suministrada por el personal obtuvo resultados entre 97,1% y 100% de satisfacción, evidenciando que los usuarios consideran adecuada la información brindada sobre su proceso de atención, procedimientos, medicamentos y recomendaciones de cuidado. De igual forma, las condiciones de privacidad, seguridad institucional, comodidad de las instalaciones y facilidad para localizar las diferentes áreas del centro de salud presentaron resultados superiores al 94%.

En cuanto a las preguntas complementarias, se observa que el 97,1% de los usuarios manifestó que el profesional se presentó por su nombre, el 88,2% recordó el nombre del profesional que lo atendió y el 100% indicó haber recibido un trato digno y respetuoso durante la atención. Asimismo, la totalidad de los usuarios encuestados manifestó satisfacción general con el servicio recibido.

Dentro de las observaciones registradas, un usuario manifestó que en algunas ocasiones no se percibe prioridad en la atención para quienes se encuentran afiliados al sistema de salud contributivo, señalando que debe esperar tiempos prolongados para acceder a la consulta. Esta percepción se relaciona con la oportunidad en la atención y constituye una oportunidad para fortalecer la comunicación con los usuarios respecto a los criterios de asignación y priorización de citas, así como para continuar optimizando la gestión de agendas y tiempos de espera.

Rehabilitación Montañita:

Durante el mes de mayo se aplicaron 98 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Rehabilitación, obteniéndose un resultado de 100% de satisfacción y 0% de insatisfacción, lo que evidencia una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

En relación con los criterios evaluados, el tiempo de espera para la asignación de la cita alcanzó un 100% de satisfacción, al igual que la percepción sobre la forma en que el terapeuta atendió el problema o motivo de consulta. Estos resultados reflejan una

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

adecuada oportunidad en la atención y una valoración favorable del abordaje terapéutico realizado por el personal asistencial.

Respecto a la duración de las terapias, el 93,9% de los usuarios manifestó haber recibido sesiones de 60 minutos, mientras que el 6,1% refirió terapias de 30 minutos, evidenciando el predominio de intervenciones terapéuticas con una duración acorde a los tiempos establecidos para la prestación del servicio.

Los aspectos relacionados con el trato recibido por parte del profesional, la claridad de la información suministrada, la puntualidad en la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, así como los equipos de dotación, seguridad institucional y condiciones del servicio, alcanzaron un 100% de satisfacción, sin registrarse valoraciones negativas en los criterios evaluados.

Asimismo, el 100% de los usuarios encuestados manifestó que recomendaría el servicio de rehabilitación a familiares y amigos, reflejando confianza en la atención recibida y en la calidad de los procesos desarrollados por el equipo de rehabilitación.

En conclusión, el servicio de Rehabilitación presenta resultados sobresalientes en todos los componentes evaluados, destacándose la oportunidad de la atención, la calidad del trato brindado por los profesionales, la adecuada información suministrada al usuario y la satisfacción general con el proceso terapéutico, manteniendo un desempeño favorable durante el periodo evaluado.

Urgencias Montañita

Durante el mes de mayo se aplicaron 14 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Urgencias del Centro de Salud La Montañita, obteniéndose un nivel de satisfacción global del 92,9% y una insatisfacción del 7,1%, resultado que refleja una percepción favorable frente a la atención recibida.

En cuanto a la oportunidad del servicio, el tiempo de espera para ser atendido en admisiones alcanzó un nivel de satisfacción del 78,6%, mientras que el tiempo de espera para la atención médica registró igualmente un 78,6% de satisfacción, constituyéndose en los aspectos con mayor oportunidad de mejora dentro del servicio.

Los criterios relacionados con el trato brindado por el personal médico, de enfermería, otros profesionales del área de la salud y personal administrativo alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, evidenciando una percepción positiva respecto al trato recibido durante la atención. De igual manera, la claridad de la información suministrada por el personal presentó resultados entre 85,7% y 100% de satisfacción, mientras que las condiciones de privacidad, limpieza, seguridad institucional, comodidad de las instalaciones y duración de los trámites de salida registraron niveles de satisfacción superiores al 85%.

Respecto a las preguntas complementarias, el 100% de los usuarios manifestó conocer los derechos y deberes como paciente, indicó que los profesionales se presentaron por su

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

nombre, recordaba el nombre del médico y del personal de enfermería que lo atendió, manifestó haber sido tratado por su nombre durante la atención y afirmó que recomendaría el servicio a familiares y amigos.

Dentro de las observaciones registradas durante la aplicación de las encuestas, algunos usuarios manifestaron inconformidad relacionada con la oportunidad de la atención, señalando que el médico no atiende con la rapidez esperada y que los tiempos de espera en urgencias pueden resultar prolongados, especialmente durante periodos de mayor demanda del servicio. Estas observaciones coinciden con los resultados obtenidos en los indicadores de oportunidad, los cuales representan los aspectos con menor nivel de satisfacción dentro de la evaluación realizada.

Centro de salud Montañita

Los resultados muestran una percepción favorable de los usuarios en los tres servicios evaluados. El servicio con mejor desempeño fue Rehabilitación, seguido de Consulta Externa y finalmente Urgencias, que presenta oportunidades de mejora.

Servicio	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Rehabilitación	100,0	0,0
Consulta Externa	98,7	1,5
Urgencias	92,9	7,1

Consulta Externa:

El servicio de Consulta externa mantiene excelentes niveles de satisfacción. Los usuarios valoran especialmente el trato humano, la información recibida y las condiciones físicas del servicio. Las oportunidades de mejora están relacionadas con la comunicación del personal y el fortalecimiento de la información sobre mecanismos de participación ciudadana.

Principales fortalezas

- Trato recibido por el personal médico, de enfermería y administrativo (100%).
- Limpieza y aseo de las instalaciones (100%).
- Facilidad para localizar los diferentes sitios de atención (100%).
- Información suministrada sobre documentos requeridos y ubicación de la atención (100%).
- Trato digno y respetuoso durante la atención (100%).
- Satisfacción general con los servicios (100%).

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Aspectos con menor calificación:

1. Tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita:

Satisfacción: 91,2% Insatisfacción: 8,8%

2. Conocimiento de mecanismos para presentar quejas, reclamos y sugerencias:

Satisfacción: 91,2% Insatisfacción: 8,8%

3. Recordación del nombre del profesional que atendió:

Satisfacción: 88,2% Insatisfacción: 11,8%

Servicio de rehabilitación

El servicio de Rehabilitación del Centro de Salud La Montañita obtuvo un resultado sobresaliente, alcanzando un 100% de satisfacción y 0% de insatisfacción, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios y evidencia la calidad de la atención brindada por el equipo asistencial.

Los resultados muestran que la totalidad de los usuarios calificó de manera favorable aspectos fundamentales del servicio, entre ellos el trato recibido por parte de los profesionales, el profesionalismo demostrado durante la atención, la puntualidad en el cumplimiento de las citas, la limpieza y el aseo de las instalaciones, así como las condiciones generales del servicio. Estos resultados ponen de manifiesto el compromiso del personal con una atención humanizada, respetuosa y orientada a satisfacer las necesidades de los pacientes.

De igual forma, el 100% de los encuestados manifestó sentirse satisfecho con la forma en que el terapeuta abordó su condición de salud y atendió el motivo de consulta, destacando la confianza y seguridad que genera la atención recibida. Asimismo, todos los usuarios afirmaron que recomendarían el servicio de rehabilitación a familiares y amigos, indicador que refleja un alto nivel de credibilidad y satisfacción con la atención prestada.

En relación con la duración de las terapias, la mayoría de los usuarios reportó sesiones de aproximadamente 60 minutos, lo que evidencia una adecuada disponibilidad de tiempo para el desarrollo de los procedimientos terapéuticos y el cumplimiento de los objetivos de rehabilitación establecidos para cada paciente.

Aunque todos los indicadores evaluados alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, se observa que el aspecto relacionado con la dotación de equipos y la seguridad institucional presentó valoraciones ligeramente más distribuidas entre las categorías de respuesta. No obstante, este comportamiento no impactó negativamente la percepción general del servicio y continúa manteniendo una valoración altamente favorable por parte de los usuarios.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Servicio de Urgencias

El servicio de Urgencias del Centro de Salud La Montañita alcanzó un nivel de satisfacción del 92,9%, frente a una insatisfacción del 7,1%, lo que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios atendidos. Aunque los resultados son positivos, se identifican algunos aspectos susceptibles de fortalecimiento para mejorar aún más la experiencia de atención.

Los usuarios destacan especialmente el trato recibido por parte del personal médico, de enfermería y demás profesionales de la salud, aspectos que obtuvieron niveles de satisfacción del 100%. De igual manera, la totalidad de los encuestados manifestó que los profesionales se presentaron adecuadamente, fueron identificables durante la atención y recomendarían el servicio a familiares o amigos, reflejando confianza en la calidad humana y profesional del equipo asistencial.

En cuanto a la información suministrada durante la atención, los resultados muestran una percepción favorable; sin embargo, se observan oportunidades de mejora en la claridad de la información brindada por el personal médico, que alcanzó una satisfacción del 85,7%. Este resultado sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de comunicación con los pacientes y sus familiares para garantizar una comprensión más completa sobre su estado de salud, procedimientos y tratamiento.

Los principales factores de insatisfacción se relacionan con los tiempos de espera, tanto para el proceso de admisión como para la atención médica. Estos aspectos registraron una satisfacción del 78,6% y una insatisfacción del 21,4%, constituyéndose en los indicadores con menor desempeño dentro de la evaluación. Esta situación puede estar asociada a la dinámica propia del servicio de urgencias, donde la atención se prioriza según la gravedad de los pacientes y la demanda asistencial existente.

Asimismo, la comodidad de las instalaciones obtuvo una satisfacción del 85,7%, identificándose como otro aspecto susceptible de fortalecimiento. Mejorar las condiciones de confort en las áreas de espera contribuiría a una percepción más positiva por parte de los usuarios durante el tiempo de permanencia en el servicio.

En términos generales, los resultados evidencian que el servicio de Urgencias mantiene una valoración positiva sustentada principalmente en la calidad humana del personal y en la atención brindada. No obstante, se recomienda implementar estrategias orientadas a optimizar los tiempos de atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y continuar mejorando las condiciones de comodidad de las instalaciones, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción y consolidar una experiencia de atención cada vez más favorable para la comunidad.

Atentamente,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.

NIT. 891.180.098-5



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



Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

 **Florencia - Caquetá**, Diagonal 20 # 7 - 29

 (608) 436 6464  www.hmi.gov.co  ventanillaunica@hmi.gov.co

Cindy Tatiana Vargas Toro

Gerente