

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE 2025 –SIAU

Durante el mes de noviembre de 2025, se aplicaron un total de 673 encuestas de satisfacción a usuarios de los distintos servicios de la institución. De estas, 630 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que representa un índice de satisfacción general del 93,6%, cumpliendo con la meta institucional establecida para este indicador.

En comparación con el mes anterior (94,7%), se observa una ligera disminución de 1,1 puntos porcentuales, aunque el nivel de satisfacción global continúa siendo alto y mantiene la tendencia positiva observada a lo largo del año. Este resultado ratifica el compromiso del talento humano asistencial y administrativo con la humanización de la atención, la calidad del servicio y la seguridad del paciente, a pesar de los retos operativos derivados de la alta demanda en algunos servicios.

Los servicios con mayores niveles de satisfacción durante el periodo fueron Banco de Sangre (99,5%), UCIN (99,5%), y Cirugía (97,4%), los cuales sobresalen por su organización, cumplimiento en los procesos asistenciales y trato humanizado hacia los pacientes. De igual forma, Consulta Externa (97,8%) mantiene un alto índice de satisfacción, reflejando eficiencia en la asignación de citas y atención profesional.

Por otro lado, el servicio con menor nivel de satisfacción fue Urgencias (73,6%), donde se identifican factores que continúan afectando la percepción de los usuarios, tales como los tiempos prolongados de espera, la disponibilidad de recursos físicos y la sobreocupación del área, lo que repercute en la oportunidad y comodidad durante la atención.

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes del usuario, el 49,6% de los encuestados manifestó conocer esta información, mientras que el 50,3% indicó no haberla recibido o no recordarla. Este hallazgo evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de educación y divulgación institucional, a fin de garantizar que todos los usuarios tengan acceso a la información sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación.

Finalmente, la proporción de usuarios encuestados respecto a la meta proyectada fue del 97,0%, con una diferencia del 2,9%, lo que refleja un nivel adecuado de representatividad y confiabilidad en los resultados obtenidos.

No obstante, al compararlo con el mes anterior (98,6%), se identifica una brecha negativa de 1,6 puntos porcentuales, que, aunque no compromete la validez del proceso de medición, sí evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de captación y seguimiento para mantener un nivel óptimo de participación de los usuarios en la evaluación del servicio.

Durante el mes de noviembre de 2025, se registraron un total de 26 manifestaciones, discriminadas en 22 quejas y reclamos, 0 sugerencias y 4 felicitaciones, para un acumulado anual de 289 manifestaciones. Este comportamiento representa un incremento moderado frente al mes de octubre (20 manifestaciones), evidenciando un aumento en la participación de los usuarios en los mecanismos institucionales de comunicación y retroalimentación.

Análisis de Causas de Insatisfacción- Tendencia Anual y comportamiento del mes

Noviembre

Categoría de Insatisfacción	Número de Casos
Asistencia médica y técnica	5
Atención humanizada y buen trato	3
Bienestar y confort	3
Información y comunicación	1
Oportunidad	3
Peticiones que derivan en inconformidad	5
Seguridad	2
TOTAL	22

Al integrar estas cifras con el comportamiento anual, se observa que:

- Oportunidad continúa siendo la causa predominante, acumulando 53 casos en el año, seguida por asistencia médica y técnica (38) y atención humanizada y buen trato (33).
- El segundo semestre muestra un incremento importante de casos asociados a bienestar, confort, oportunidad e información, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos operativos y de comunicación en servicios críticos como Urgencias, Consulta Externa y Centro de salud de La Montañita.

Los 22 casos registrados en noviembre se distribuyeron entre diferentes servicios, siendo los más representativos:

- Urgencias: 4 casos

3 por asistencia médica y técnica
1 por bienestar y confort

- Montañita: 6 casos

2 asistencia médica y técnica
1 información y comunicación
1 oportunidad

- 3 peticiones que son direccionadas a talento humano y gerencia
- Consulta Externa: 2 casos

1 atención humanizada
1 oportunidad

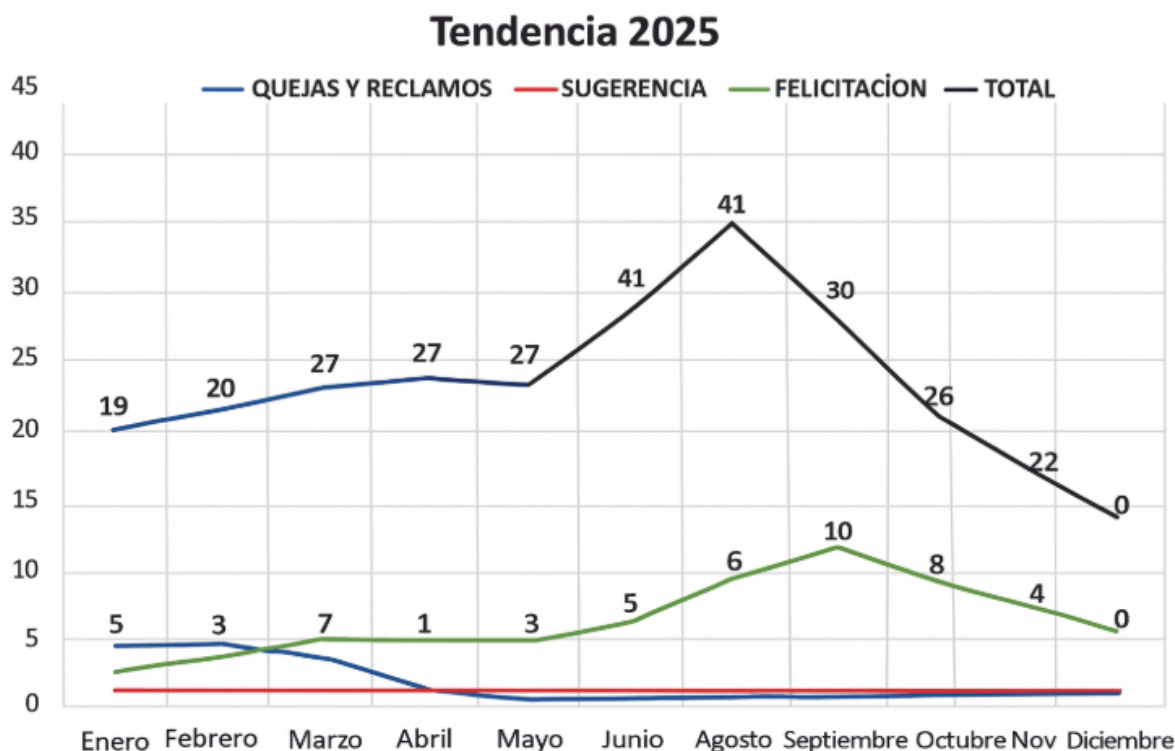
- Vigilancia: 2 casos

1 atención humanizada

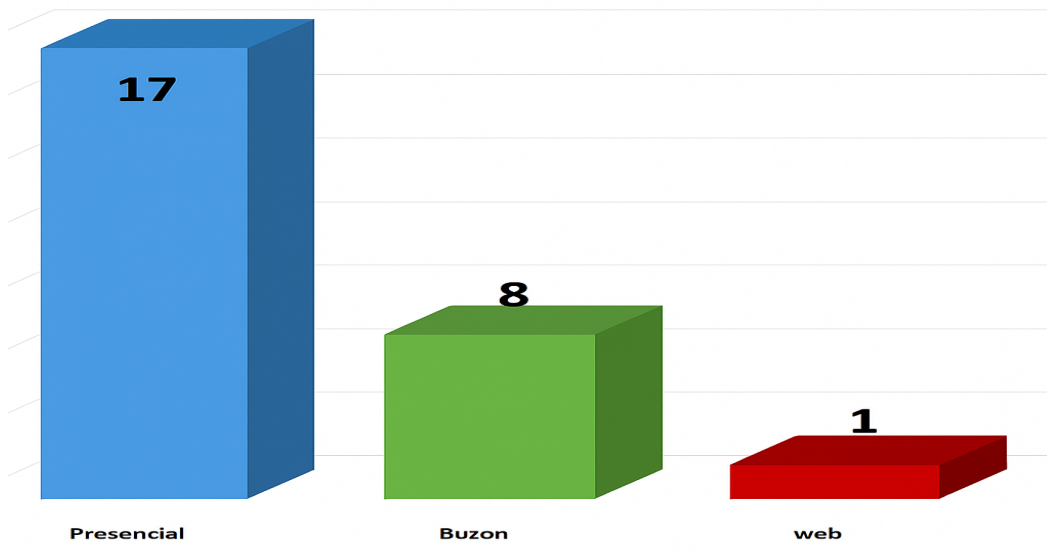
- Sala de Alimentos / Pediatría: 2 casos (bienestar y confort)

Este comportamiento muestra que los servicios con mayor volumen de atenciones continúan concentrando la mayor cantidad de inconformidades, particularmente aquellos con alta demanda asistencial y dependencia de múltiples procesos internos (Urgencias, Montañita y Consulta Externa).

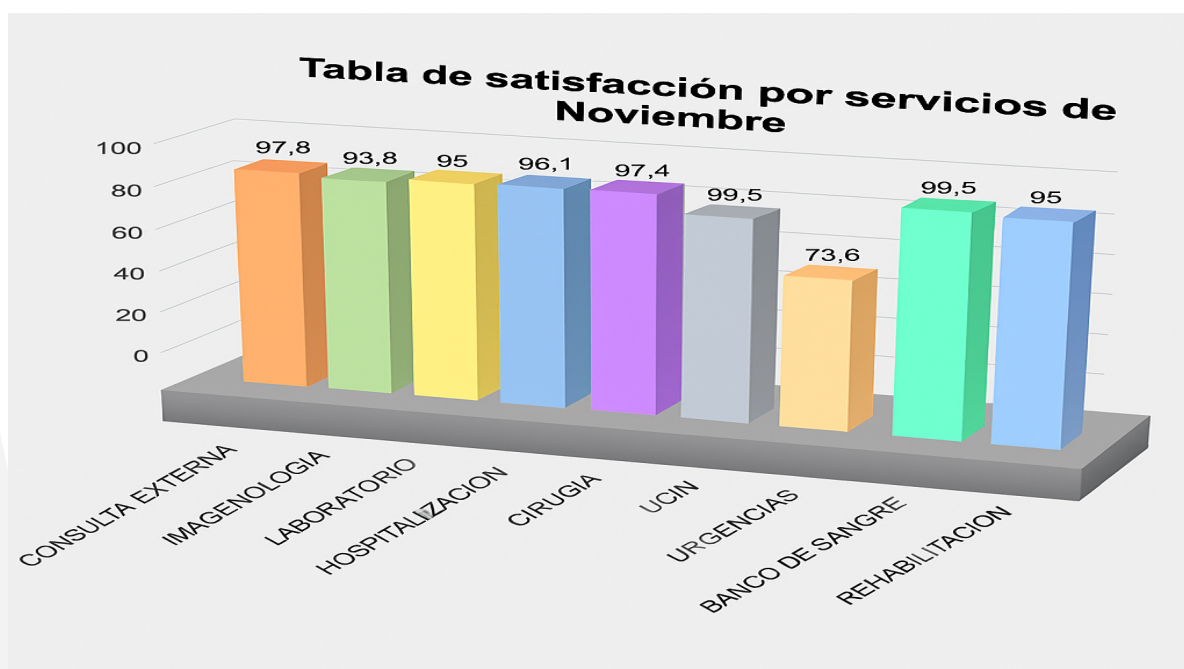
El promedio de tiempo para dar respuesta a las manifestaciones en el mes de noviembre fue de 3,6



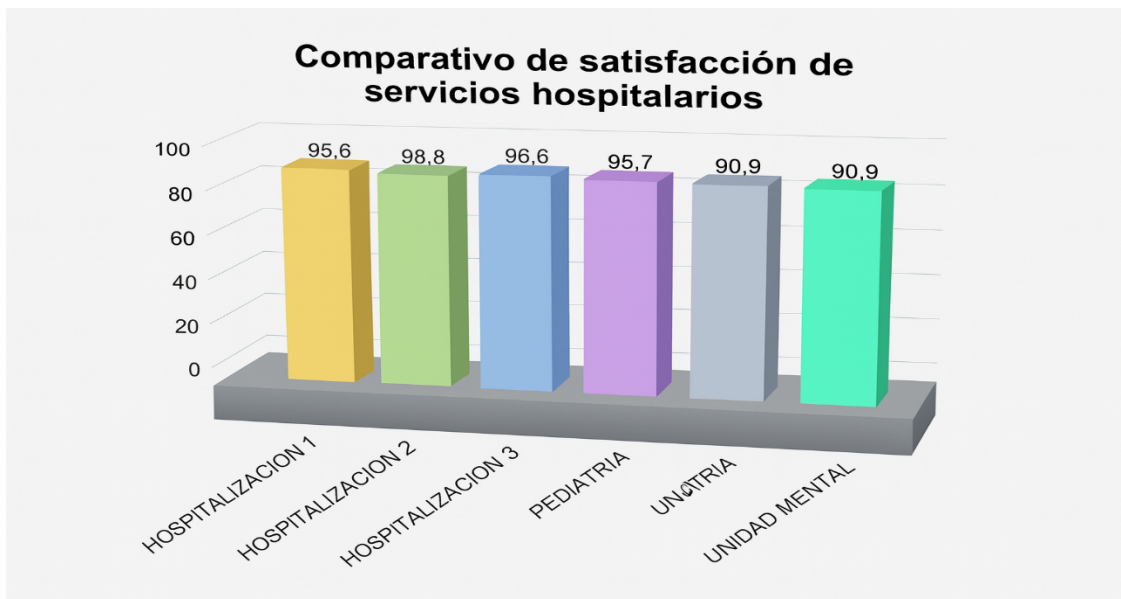
principales mecanismos para interponer PQRSF



En el mes de noviembre se observó un uso activo de los diferentes mecanismos institucionales dispuestos para la recepción de PQRSF, lo que evidencia que los usuarios reconocen estos canales como accesibles y funcionales. Sin embargo, los reportes del periodo muestran que la mayoría de las manifestaciones fueron radicadas a través de los canales tradicionales como atención presencial en la ventanilla única y el buzón físico de sugerencias. Los usuarios continúan privilegiando los canales de interacción directa para expresar sus inconformidades, lo cual puede estar asociado a la necesidad de recibir orientación inmediata o confirmar que su solicitud fue efectivamente registrada.



COMPARATIVO DE SATISFACCION POR SERVICIO



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

MUESTRA

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

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
85	C. Ext	88	954	94,5%
46	Laboratorio	56	130	90%
97	Hospitalización	90	1358	95%
97	Urgencias	90	1236	95%
58	Banco de Sangre	58	144	95%
29	Rehabilitación	88	1020	72%
46	UCIN	46	86	95%
97	Imagenología	82	539	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
<i>Numero</i>	<i>Régimen</i>	<i>%</i>
21334	subsidiado	79,8%
3027	contributivo	11,3%
2238	otros	8,3%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfacc
CONSULTA EXTERNA	↑ 97,8	↓ 2,2
IMAGENOLOGIA	↑ 93,8	↓ 6,2
LABORATORIO	↑ 95	↓ 5
HOSPITALIZACION	↑ 96,1	↓ 3,9
CIRUGIA	↑ 97,4	↓ 2,6
UCIN	↑ 99,5	↓ 0,5
URGENCIAS	↗ 73,6	↘ 26,4
BANCO DE SANGRE	↑ 99,5	↓ 0,5
REHABILITACION	↑ 95	↓ 5

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

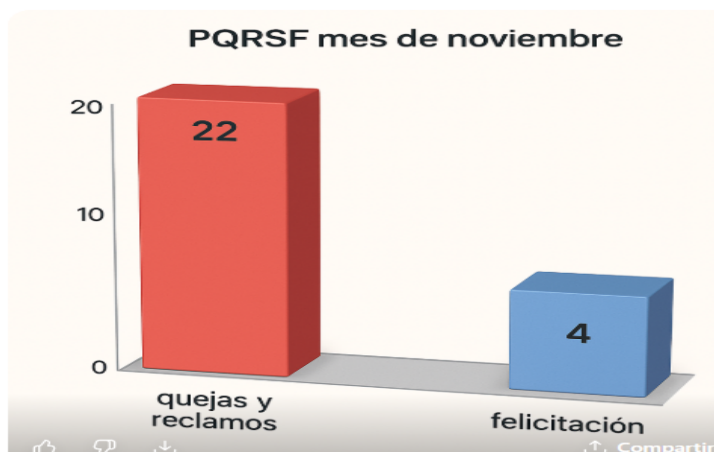
Alimentación

Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

Normas de seguridad

Manejo de los desechos



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación

Durante el horario del mediodía, y en general en determinados momentos de la jornada, se evidencia que no se crean pacientes en el sistema, situación que genera esperas injustificadas para la activación de citas y la devolución de usuarios, incrementando el riesgo de pérdida de turnos, retrasos en la atención y necesidad de reprogramaciones, con impacto directo en la oportunidad del servicio.

De igual forma, se informa que se habilitó nuevamente la caja en el servicio de Imagenología, medida que contribuye de manera significativa a mejorar los tiempos de espera, optimizar el flujo de atención y reducir los cuellos de botella previamente identificados en dicho proceso.

Consulta Externa:

📍 Diagonal 20 # 7-29 Barrio la Consolata



608 -4366464



www.hmi.com.co



ventanilla@hmi.gov.co

Durante el mes de noviembre se aplicaron 85 encuestas de satisfacción en el servicio de Consulta Externa, mostrando resultados favorables en la mayoría de los criterios evaluados y evidenciando una percepción positiva por parte de los usuarios frente al proceso de atención. Del total de encuestados, el 54% (46 pacientes) pertenece a Sanidad Militar, seguido del 18% (15 usuarios) afiliados a Asmetsalud y un 16% (14 pacientes) de Nueva EPS, lo que refleja que la mayor demanda del servicio durante el mes estuvo concentrada en población adscrita al régimen especial.

Los tiempos de espera continúan siendo uno de los aspectos más sensibles del servicio. La satisfacción con el tiempo para la asignación de citas alcanzó el 83,5%, mientras que la satisfacción con el tiempo de espera para la atención el día de la consulta llegó al 88,2%. Sin embargo, varios usuarios manifestaron dificultades específicas asociadas a la oportunidad. Entre ellas, se destacó la situación de pacientes provenientes de zonas rurales, quienes expresaron que los tiempos de espera son demasiado extensos, y que, debido a las distancias, muchas veces no es posible regresar el mismo día en caso de reprogramación. Esto genera afectación económica, pérdida de jornadas y retrasos en la continuidad del tratamiento.

En relación con la atención del personal asistencial, los resultados son ampliamente positivos. La atención del personal médico obtuvo un 98,8% de satisfacción, seguida de Enfermería y los demás profesionales de la salud, que lograron el 100% de satisfacción en el mes. Esta tendencia confirma que el componente humano del servicio es una fortaleza institucional. No obstante, un usuario manifestó que percibió “falta de escucha” durante su valoración, lo que sugiere la importancia de continuar reforzando la comunicación empática y la escucha activa en la interacción clínica, especialmente en consultas complejas o de control.

La información brindada durante la atención continúa mostrando un desempeño estable. El 96,5% de los usuarios indicó que el profesional le explicó de forma adecuada su condición de salud; el 98,8% afirmó haber recibido información clara sobre los exámenes realizados; y el 96,5% señaló que se le explicaron los procedimientos al detalle, incluyendo riesgos y motivos. La orientación sobre trámites y documentación alcanzó el 100%, aunque surgió una observación importante relacionada con un caso en el que la documentación entregada por un usuario no coincidía con la autorización correspondiente. Según el reporte, el paciente Edison Dubán Riascos dejó sus documentos con la auxiliar de consulta y, debido a una inconsistencia en el código frente a la autorización, casi pierde la cita que llevaba dos meses esperando. Este tipo de situaciones refuerza la necesidad de fortalecer el doble chequeo documental para evitar afectaciones en la oportunidad de atención.

En cuanto a la claridad del proceso administrativo y asistencial, el 95,3% de los encuestados manifestó haber recibido indicaciones que le permitieron expresar dudas sobre su enfermedad o tratamiento, lo que demuestra un avance significativo en la interacción con el profesional. Igualmente, el 97,6% percibió trato digno y respetuoso en su atención, consolidando la imagen del servicio como un espacio seguro y humanizado.

En la revisión de condiciones físicas, la comodidad de las instalaciones obtuvo un 85%, mientras que la facilidad para localizar las áreas del servicio alcanzó el 84%, mostrando estabilidad respecto a meses previos. Estos resultados sugieren que, aunque los usuarios reconocen la funcionalidad del servicio, existe margen para fortalecer la señalización

interna, el acompañamiento y la disponibilidad de personal de orientación en momentos de alta demanda.

Finalmente, se identificaron observaciones relacionadas con la continuidad del tratamiento y la asignación adecuada de citas con el especialista tratante. Un usuario reportó que el paciente Luis Fernando Rodríguez (T.I. 117533853) venía siendo atendido por el Dr. Carriel, pero la nueva cita fue programada con otro especialista, el Dr. Giovanni Muñoz, lo que podría generar variabilidad en el seguimiento clínico. Estas situaciones resaltan la importancia de revisar los procesos de asignación para garantizar la continuidad del profesional tratante siempre que sea clínicamente posible.

Imagenología

Durante el mes de noviembre se aplicaron 97 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el servicio de Imagenología, obteniendo resultados favorables en la mayoría de los criterios evaluados. El servicio continúa siendo uno de los mejor valorados por los usuarios, con indicadores de satisfacción superiores al 90% en aspectos relacionados con oportunidad, trato, claridad de la información, privacidad, seguridad y condiciones de las instalaciones. Los resultados reflejan una percepción positiva y estable respecto al comportamiento del servicio en meses anteriores.

La caracterización demográfica muestra que el 49% de los usuarios encuestados pertenece a la EPS Asmet salud (48 personas), seguido por Sanidad Militar con el 21% (20 usuarios) y Nueva EPS con el 14% (14 pacientes). Las mujeres representan el 64% de la población atendida, mientras que los hombres constituyen el 36%, lo cual coincide con la tendencia histórica del servicio.

En cuanto a los tiempos de espera, el nivel de satisfacción alcanza el 75,3% respecto al tiempo que el usuario esperó para la asignación de la cita y el 96,9% en relación con el tiempo de espera para la atención el día del servicio, lo que indica eficiencia en la operación diaria del área. Sin embargo, se presentó una situación particular reportada por la usuaria Claudia Marcela Bechara, quien ingresó el 28 de noviembre y para quien se había solicitado una ecografía Doppler de vasos venosos a las 9:51 a. m. Según refiere, el estudio fue solicitada para la toma del examen por el área de Imagenología a las 3:21 p. m., pero nunca fue trasladada para la realización del mismo, generando una espera prolongada hasta el día siguiente y retrasando la definición de su estancia en el servicio. Este evento aislado pone de manifiesto la importancia de reforzar los mecanismos de comunicación entre hospitalización e Imagenología, especialmente en estudios que determinan decisiones clínicas inmediatas.

El trato recibido por parte del personal asistencial continúa siendo una de las mayores fortalezas del servicio. El personal médico obtuvo un 99% de satisfacción, mientras que el personal de enfermería y de apoyo diagnóstico alcanzó el 100% en la evaluación del trato, evidenciando profesionalismo, empatía y un adecuado acompañamiento al usuario durante el proceso diagnóstico. El personal administrativo, vigilancia y apoyo también obtuvo un 99% de satisfacción, manteniendo la estabilidad del servicio en sus componentes humanizados.

Respecto a la información brindada, los usuarios manifestaron altos niveles de claridad. El 96,5% señaló haber recibido información precisa por parte del personal médico, el 94,8%

por parte del personal de enfermería y el 99% por parte del área administrativa, resultados que confirman una adecuada orientación en los pasos previos, durante y posteriores al procedimiento. Asimismo, el 100% de los usuarios consideró que las condiciones de privacidad durante la atención fueron apropiadas, y la percepción de seguridad alcanzó el 100%, consolidándose como elementos diferenciales del servicio.

Las instalaciones también fueron bien valoradas: la limpieza y el orden lograron un 94% de satisfacción, mientras que la comodidad alcanzó el 70%, siendo este el indicador más bajo dentro de la evaluación del servicio. Si bien el resultado continúa dentro de un rango aceptable, varios usuarios mencionaron la necesidad de contar con áreas de espera más confortables, especialmente para quienes requieren estudios con tiempos prolongados de preparación o para adultos mayores. A pesar de ello, el 91% de los encuestados manifestó que la señalización y la facilidad para ubicar las áreas del servicio fueron adecuadas, mostrando una mejora en relación con meses anteriores.

Rehabilitación:

Durante el mes de noviembre se aplicaron 40 encuestas de satisfacción en el servicio de Rehabilitación, evidenciándose un desempeño global favorable. Los resultados muestran que el servicio mantiene niveles de satisfacción superiores al 95% en prácticamente todos los criterios evaluados, con una percepción muy positiva del trato del personal, la puntualidad, la calidad de la intervención terapéutica y la infraestructura básica del área.

En términos de oportunidad, el 100% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para la asignación de la cita, lo cual refleja un proceso administrativo eficiente. Sin embargo, algunas observaciones recibidas indican que persisten casos puntuales de demora, especialmente en la asignación inicial de terapias, lo cual genera retrasos en el inicio oportuno de los procesos de rehabilitación. Una usuaria señaló que, pese a tener su cita programada para las 11:00 a. m., se le solicitó facturar a las 8:00 a. m., lo que representa un tiempo excesivo de espera y evidencia la necesidad de revisar los criterios de facturación anticipada para evitar barreras innecesarias en el acceso.

En cuanto a la calidad técnica del proceso terapéutico, el 95% de los usuarios manifestó estar satisfecho con la forma en que el terapeuta trató el problema por el cual consultó, destacando la empatía, profesionalismo y claridad en las indicaciones. No obstante, se registraron observaciones relacionadas con la comunicación durante la atención, señalando que en algunos casos el terapeuta no brinda respuestas suficientes a las inquietudes del paciente o no explica claramente el propósito y progresión del tratamiento, especialmente en procesos donde el avance clínico no es evidente. Una usuaria mencionó que, pese a asistir regularmente, “no ha visto mejoría en la terapia”, lo que indica la importancia de reforzar la educación sobre el proceso de recuperación, los tiempos esperados y los ejercicios domiciliarios.

Respecto a la duración de las terapias, el comportamiento evidenció regularidad: el 80% de los usuarios reportó sesiones de 60 minutos y el 15% sesiones de 45 minutos, mientras que el 5% señaló una duración de 30 minutos. Ningún usuario refirió terapias de menor duración, lo que sugiere cumplimiento adecuado de la planeación terapéutica.

El trato del profesional obtuvo un 100% de satisfacción, al igual que la claridad de la información brindada (95%), la puntualidad (100%) y el aseo de las instalaciones (100%).

Estos indicadores muestran el compromiso del personal con la humanización, la organización del servicio y la entrega clara de indicaciones clínicas.

Sin embargo, las observaciones de los usuarios muestran oportunidades importantes relacionadas con la dotación, mantenimiento y estado físico del gimnasio terapéutico. Varios usuarios manifestaron que la malla terapéutica se encuentra desgastada y que algunos equipos de mano, utilizados en ejercicios específicos, presentan deterioro o están “siniestros”, lo que podría afectar la calidad o seguridad del proceso rehabilitador. También se reportó la necesidad de actualizar máquinas y poleas debido a falta de mantenimiento preventivo, y mejorar el estado de las pesas del gimnasio, algunas de las cuales están oxidadas o con pintura deteriorada.

A nivel de infraestructura, se identificaron observaciones asociadas al mantenimiento general del área, especialmente en paredes con humedad y necesidad de aplicación de pintura, lo que afecta la percepción estética del servicio y puede incidir en la seguridad del entorno. Estas observaciones señalan la importancia de fortalecer los planes de mantenimiento preventivo y correctivo.

En cuanto al conocimiento institucional, el 55% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 45% indicó desconocerlos, lo que evidencia la necesidad de continuar reforzando estrategias educativas dirigidas a los pacientes.

Finalmente, el 97,5% de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Rehabilitación a familiares o conocidos, lo que confirma la excelente percepción global del servicio. A pesar de las oportunidades identificadas en dotación, infraestructura y comunicación clínica, el análisis evidencia un servicio estable, seguro y bien valorado, con procesos asistenciales consistentes y un equipo profesional comprometido con la recuperación funcional de los pacientes.

Laboratorio.

Durante el periodo evaluado se aplicaron 53 encuestas a los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico, evidenciándose una percepción general ampliamente favorable frente a la atención recibida. En relación con el tiempo de espera para la asignación de la cita, el 100% de los encuestados calificó este aspecto entre 4 y 5, lo que demuestra oportunidad en los tiempos de respuesta y una organización efectiva del proceso de agendamiento.

El trato recibido por parte del personal del laboratorio presentó un desempeño sobresaliente, con un 94% de satisfacción, mientras que el personal de apoyo registró un 96%, lo cual evidencia profesionalismo, cordialidad y un adecuado enfoque humanizado en la atención. Aunque los porcentajes de insatisfacción fueron mínimos (6% y 4% respectivamente), estos resultados señalan la importancia de continuar fortaleciendo las habilidades comunicativas y el acompañamiento durante la atención.

En cuanto a las condiciones de privacidad, el 92% de los usuarios manifestó satisfacción, lo que indica que el servicio ofrece espacios adecuados para la atención; sin embargo, el 8% que expresó inconformidad sugiere revisar momentos o áreas donde la percepción de privacidad pueda verse comprometida. De igual manera, la limpieza y el aseo de las instalaciones fueron bien valorados, con un 94% de satisfacción, aunque un 6% de los

usuarios indicó oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con salas de espera o baños en horarios de alta demanda.

La seguridad institucional fue percibida favorablemente por el 91% de los usuarios, un resultado positivo que confirma el cumplimiento de medidas de control y ambientes seguros. No obstante, el 9% restante invita a reforzar acciones de vigilancia, señalización o acompañamiento en los puntos de espera. En cuanto a la discreción y confidencialidad del personal, el 89% manifestó satisfacción, aunque el 11% señaló inconformidades, lo que representa una oportunidad para fortalecer el manejo verbal de información sensible y asegurar la protección de datos en todos los momentos de la atención.

La comodidad de las instalaciones alcanzó un 89% de satisfacción, lo cual evidencia espacios adecuados para la permanencia del usuario; sin embargo, el 11% que manifestó insatisfacción puede estar relacionado con el estado de las sillas, ventilación o condiciones ambientales en horarios de congestión. En contraste, la facilidad para localizar los servicios obtuvo un 96% de satisfacción, lo que confirma una señalización clara y un adecuado flujo para orientar al usuario dentro de la institución.

Los resultados relacionados con la información y orientación brindada reflejan un proceso comunicativo sólido por parte del servicio. Aspectos como la explicación del procedimiento, los horarios de atención, la preparación para los exámenes y la guía sobre documentos necesarios presentan porcentajes superiores al 77%, destacándose la explicación sobre preparación del examen (94,3%) y el horario del servicio (92,5%). Sin embargo, se identificó una falencia importante en la explicación de riesgos y autorización de procedimientos, donde solo el 22,6% respondió afirmativamente, lo cual indica la necesidad de reforzar la información previa a la realización de procedimientos y asegurar que el usuario comprenda plenamente lo que se le va a realizar.

Cirugía General

Durante el mes de noviembre se aplicaron 41 encuestas de satisfacción en el servicio de Cirugía, obteniéndose resultados favorables que reflejan un desempeño sólido, tanto en los procesos administrativos y asistenciales como en la percepción global del usuario. La caracterización de la población atendida muestra que el 66% de los encuestados corresponde a la EPS Asmet salud (27 usuarios), seguida por Nueva EPS y pacientes atendidos por SOAT con un 10% cada uno (4 usuarios por cada asegurador). En cuanto a la distribución por género, el 56% de los encuestados corresponde a hombres (23 usuarios), mientras que el 44% son mujeres (18 pacientes).

Los tiempos de espera en los trámites administrativos y para la atención en el servicio presentan niveles aceptables de satisfacción, con un 80% de usuarios satisfechos con el tiempo para adelantar trámites administrativos y un 83% satisfechos con el tiempo que esperaron para ser intervenidos quirúrgicamente. A pesar de estas cifras, algunos usuarios manifestaron la necesidad de agilizar procesos previos al ingreso a sala y fortalecer la comunicación sobre los tiempos estimados de espera, especialmente en casos que requieren preparación adicional o autorizaciones externas.

El trato del personal asistencial continúa siendo la principal fortaleza del servicio. El 100% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el trato del personal de enfermería, del personal administrativo y del grupo de apoyo (camilleros, vigilancia y aseo). El

anestesiólogo obtuvo un 98% de satisfacción y el cirujano un 100%, lo que evidencia un alto nivel de profesionalismo, respeto y humanización en el proceso quirúrgico. Esta percepción se mantiene también en la valoración de privacidad y discreción durante los procedimientos, que alcanzaron un 100% y 98% respectivamente.

En cuanto a la claridad de la información, los resultados también son altamente positivos. El 100% de los usuarios manifestó haber recibido información clara sobre la preparación para su cirugía y sobre el manejo de sus pertenencias. El 95% indicó que se le informaron oportunamente los cuidados a seguir al egreso y el 100% señaló que se le explicó qué hacer ante complicaciones en su estado de salud. Adicionalmente, el 95,1% refirió haber recibido información clara sobre los riesgos de su procedimiento y el 92,7% sobre el tipo de anestesia empleada, así como sobre los riesgos relacionados y las autorizaciones requeridas. Estos resultados muestran un adecuado cumplimiento de los estándares de consentimiento informado y comunicación preoperatoria.

A pesar del alto nivel de satisfacción, hubo observaciones puntuales realizadas por algunos usuarios, especialmente en lo relacionado con la oportunidad y la comunicación perioperatoria. Algunos manifestaron que desearían recibir información más eficiente sobre los resultados de exámenes prequirúrgicos y sobre el estado del trámite de revisión, con el fin de disminuir la incertidumbre durante la espera. Asimismo, se reportaron casos en los que el usuario expresó que no recibió información detallada acerca de los medicamentos administrados durante el proceso, lo que señala la necesidad de reforzar la comunicación del personal de enfermería y anestesiología en este aspecto.

En cuanto al entorno físico, la limpieza y el aseo de las áreas quirúrgicas fue calificada con un 100% de satisfacción, lo cual evidencia buenas prácticas de bioseguridad y mantenimiento. La seguridad institucional también alcanzó el 100%, demostrando confianza por parte de los usuarios en los protocolos aplicados. La comodidad de las instalaciones, aunque con un 98% de satisfacción, presentó comentarios sobre la necesidad de mejorar ciertos elementos de confort, especialmente en áreas de espera, donde los tiempos prolongados pueden repercutir en la experiencia del usuario.

En materia de tiempos posteriores al procedimiento, el 100% de los usuarios manifestó satisfacción con la duración de los trámites de salida, indicando un proceso oportuno y fluido en etapa posquirúrgica.

Finalmente, el 97,6% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el servicio recibido y recomendaría el servicio de Cirugía a familiares o amigos, lo cual confirma la percepción sobre el componente técnico y humano del servicio. Aunque existen oportunidades de mejora en la comunicación sobre exámenes, tiempos de espera y seguimiento de medicamentos administrados, el servicio mantiene indicadores satisfactorios que reflejan calidad asistencial, seguridad y profesionalismo en la atención quirúrgica.

UCIN

Durante la evaluación realizada al servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal se aplicaron 46 encuestas, cuyos resultados reflejan un desempeño sobresaliente en todos los criterios asociados a la atención asistencial, comunicación, trato humanizado, seguridad y procesos institucionales. En términos generales, los usuarios expresaron un altísimo nivel

de satisfacción, alcanzando un 99,5%, lo que evidencia la confianza y valoración positiva hacia el equipo y el servicio.

El tiempo de espera para el traslado al servicio fue calificado de manera óptima, con una satisfacción del 100%, lo cual demuestra oportunidad en los procesos de ingreso y articulación entre servicios. De igual manera, el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería alcanzó niveles de satisfacción del 97,8% y 95,7% respectivamente, con porcentajes de insatisfacción mínimos, lo que confirma la adecuada interacción del talento humano, su acompañamiento, empatía y claridad en las orientaciones brindadas a los familiares del recién nacido.

En los criterios relacionados con la claridad de la información suministrada durante la administración de medicamentos, realización de procedimientos o comunicación de indicaciones, se evidenció un cumplimiento del 100% en todos los grupos de funcionarios evaluados (médicos, enfermería, otros profesionales y personal administrativo y de apoyo). Esto confirma la adherencia del servicio a los protocolos institucionales de información, consentimiento y explicación de riesgos y cuidados, garantizando a las familias comprensión, tranquilidad y participación activa durante el proceso de atención.

Las condiciones físicas del servicio también reflejaron resultados sobresalientes. La limpieza y aseo de instalaciones obtuvieron un 100% de satisfacción, lo que evidencia buenas prácticas de orden, higiene y cumplimiento de normas de bioseguridad. Así mismo, la seguridad institucional, la discreción y la confidencialidad del personal alcanzaron igualmente el 100% de satisfacción, lo que demuestra que los usuarios perciben un entorno seguro, respetuoso y protector de la información y la dignidad del paciente.

El trato del personal en entrenamiento fue igualmente bien valorado, con un 100% de satisfacción, lo cual indica que el acompañamiento académico y asistencial se desarrolla bajo estándares de calidad, supervisión y humanización.

En relación con las preguntas complementarias orientadas a evaluar el conocimiento del usuario sobre normas institucionales, derechos y deberes, recomendaciones de egreso y acceso a mecanismos de participación, se identificó un nivel de respuesta positiva cercano al 100% en la mayoría de los ítems. No obstante, se evidencia una oportunidad de fortalecimiento en el conocimiento de mecanismos de manifestación de inquietudes, reclamos o sugerencias, donde el 60,9% de los encuestados respondió afirmativamente. Este aspecto sugiere la necesidad de reforzar la socialización de los canales institucionales de participación social y SIAU dentro del servicio.

Hospitalización

Durante el mes de noviembre se aplicaron 97 encuestas de satisfacción a los usuarios hospitalizados, obteniendo resultados con indicadores de satisfacción que en la mayoría de los criterios superan el 90%. Los usuarios atendidos pertenecen principalmente a la EPS Asmet salud, que representa el 84% de la población encuestada (81 usuarios), seguida de Nueva EPS con un 6% (6 usuarios). El 58% de las encuestas fueron aplicadas a mujeres, lo cual coincide con la distribución habitual de ingreso al servicio.

La percepción general de los usuarios muestra satisfacción con el proceso de atención en la mayoría de los componentes evaluados. El tiempo de espera para el traslado al servicio

obtuvo una satisfacción del 79,4%, mientras que el tiempo para recibir atención por parte del personal médico alcanzó el 91,8%, lo cual evidencia mejoras en la oportunidad frente a meses anteriores. Sin embargo, algunos usuarios manifestaron situaciones puntuales, como la demora en el traslado de un paciente a UCI pediátrica debido a la disponibilidad de ambulancia medicalizada, o la necesidad de priorizar el traslado a piso para personas con movilidad reducida, como ocurrió con la paciente Diva González Murcia, quien expresó dificultades por no contar con camilla adecuada en el momento oportuno.

La atención brindada por el personal médico, de enfermería y administrativo mantiene niveles sobresalientes. El trato humanizado, la empatía y la disponibilidad del equipo asistencial fueron ampliamente reconocidos, alcanzando niveles de satisfacción cercanos al 100%. No obstante, se reportaron casos aislados donde se percibió trato poco adecuado, como la observación de un usuario que refirió que el médico ortopedista fue “un poco grosero” al solicitar información del paciente. También se mencionó que una jefe de enfermería, el 17 de noviembre en turno de mañana y tarde, tuvo un trato aprehensivo con las madres de familia, incluyendo señalamientos relacionados con el ICBF que generaron incomodidad, especialmente en el caso de una usuaria sin red de apoyo.

Respecto a la información brindada al usuario, los resultados evidencian avances importantes, con porcentajes superiores al 90% en la claridad y oportunidad de las indicaciones médicas, de enfermería y del personal de apoyo. A pesar de ello, se registraron comentarios donde algunos pacientes solicitaron mayor claridad sobre los medicamentos administrados y expresaron preocupación por errores ocasionales en la toma de signos vitales por parte de estudiantes en prácticas, especialmente en el caso de una usuaria con antecedentes de tensión arterial inestable que manifestó inquietud por la seguridad del proceso.

Los aspectos relacionados con la infraestructura y las condiciones del entorno hospitalario muestran niveles de satisfacción mayores al 90%, aunque se identificaron oportunidades de mejora relevantes. En pediatría, varios usuarios reportaron que el aseo del baño fue superficial en determinados momentos del día, mencionando incluso horarios específicos como las 7:00 p. m., cuando no se realizó el trapeo oportuno tras un episodio de vómito, afectando el confort y la higiene del espacio. También se señaló que en habitaciones como la 424 y 426 no se había completado el aseo para las 10:30 a. m. del 18 de noviembre, situación que generó inconformidad.

Asimismo, varios familiares manifestaron la necesidad de mejorar las condiciones de descanso, indicando que los divanes para acompañantes estaban hundidos o deteriorados, y que en algunos casos no se contaba con camas suficientes para los acompañantes en las áreas de Internación 2 y 3. Otro aspecto señalado fue el estado de las cunas, algunas de ellas oxidadas o sin posibilidad de inclinación, como ocurrió con la cuna utilizada por la paciente Maite Yuritza Guzmán. También se presentó una inconformidad relacionada con el uso de ropa no estéril para un menor con diagnóstico de quemaduras en cama 426, donde el familiar reportó que a pesar del estado clínico del niño se le tendió sabana normal y no estéril.

En cuanto a la alimentación, el 97% de los usuarios se declaró satisfecho con su sabor, presentación y temperatura. Sin embargo, se recibieron observaciones puntuales sugiriendo incrementar la cantidad de alimentos, como indicó el usuario Cristian Camilo Quintero. Adicionalmente, algunos familiares solicitaron permitir el ingreso de alimentos

hasta el área de pediatría, especialmente en casos donde el acompañante no puede dejar solo al menor, tal como expresó el acudiente del paciente John Kenedy Chavarro.

En materia de seguridad, aunque el indicador alcanzó niveles superiores al 96%, un caso reportado alertó sobre la necesidad de reforzar la estrategia: un paciente informó el robo de su teléfono celular dentro de la institución, lo cual subraya la importancia de fortalecer la vigilancia en áreas comunes y habitaciones, y mejorar los controles de acceso y acompañamiento.

Finalmente, al evaluar la experiencia global, el 97,9% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio recibido y el 92,8% indicó que recomendaría la institución a familiares o amigos, reafirmando la confianza de los usuarios en la calidad de la atención y en la labor del personal asistencial. A pesar de las situaciones puntuales mencionadas, la tendencia general del mes mantiene un desempeño positivo, caracterizado por altos niveles de satisfacción, estabilidad en los procesos asistenciales y una percepción favorable de calidad y humanización. Las observaciones registradas permiten orientar acciones de mejora específicas, enfocadas en la oportunidad, el aseo en horarios críticos, el mantenimiento de mobiliario y equipos, la seguridad hospitalaria y el fortalecimiento de la comunicación con familiares, contribuyendo al mejoramiento continuo de la experiencia del usuario.

Sala de Partos

Durante el mes de noviembre se aplicaron 36 encuestas de satisfacción en el servicio de Sala de Partos, obteniéndose resultados que reflejan un desempeño en general favorable, con fortalezas consolidadas en trato humanizado, información brindada por el personal asistencial y condiciones de privacidad y seguridad; sin embargo, también se identificaron observaciones específicas que permiten orientar acciones de mejora en oportunidad, comunicación y cumplimiento de órdenes médicas.

En cuanto a la caracterización de la población, el 56% de las usuarias atendidas corresponde a la EPS AsmetSalud (20 pacientes), seguida del 22% afiliadas a Nueva EPS (8 usuarias), y un 8% correspondiente a usuarias de la Policía Nacional (3 pacientes). La distribución muestra que la mayor demanda del servicio proviene del régimen subsidiado, lo cual coincide con patrones históricos del comportamiento del servicio.

Los indicadores de oportunidad evidencian resultados aceptables, aunque con oportunidades de mejora. El 88,9% de las usuarias manifestó satisfacción con el tiempo que esperó para ser recibida en el servicio; sin embargo, se presentaron observaciones relevantes que indican demoras en el cumplimiento de órdenes médicas, especialmente en la toma de ecografías. La paciente Isa Yohana Martínez (C.C. 1117611023) señaló que le fue solicitada una ecografía el 11 de noviembre y solo se le informó que sería tomada el 13 de noviembre, afectando la continuidad del manejo clínico. De igual manera, Rocío Daza (C.C. 1006418814), con 26 semanas de gestación y pérdida de líquido, refirió que la ecografía de control requerida desde el 11 de noviembre no había sido realizada hasta el día 12, situación que genera preocupación por los riesgos materno-fetales asociados.

El trato del personal asistencial continúa siendo uno de los aspectos mejores valorados. El 91,7% de las usuarias manifestó satisfacción con la atención del personal médico, el 100% se declaró satisfecha con el trato del personal de enfermería, y el 100% valoró

positivamente la atención del personal paramédico y administrativos. Sin embargo, se recibió una observación puntual indicando que el ginecólogo asignado se mostró “poco empático”, lo que sugiere la importancia de continuar reforzando el componente de humanización de la atención, especialmente durante procedimientos sensibles o situaciones de urgencia obstétrica.

La percepción sobre la privacidad y el respeto durante la atención fue muy favorable (94,4% de satisfacción), aunque se registró un caso que requiere especial atención. La usuaria Angie Lucía Valencia (C.C. 1119586760) refirió que durante la realización del tacto vaginal no se garantizó la privacidad, indicando que le pidieron levantar las piernas “delante de todo el mundo”, situación que vulnera la dignidad, intimidad y derecho a la atención respetuosa de la gestante. Este hallazgo subraya la necesidad de reforzar estrictamente los protocolos de privacidad durante procedimientos clínicos.

En cuanto a la claridad de la información, las usuarias reportaron altos niveles de satisfacción: el 94,4% señaló que recibió explicación sobre los procedimientos y el 97,2% indicó que se les informó sobre cuidados posteriores. No obstante, algunas usuarias expresaron falta de información específica sobre los exámenes realizados y sus resultados, lo que genera incertidumbre durante la estancia. Fue reportado que no se informó oportunamente sobre los riesgos de la cirugía de Pomeroy; la usuaria Yiner Tole Cuéllar manifestó que únicamente se le indicó firmar la autorización sin una explicación detallada de los riesgos, beneficios y alternativas, lo cual constituye un hallazgo crítico en términos de consentimiento informado.

En relación con los registros clínicos, se documentó un caso en el que no apareció el registro de atención del mes de febrero, y la médica refirió que “no era cierto”. Este hecho afecta la continuidad de la historia clínica, la veracidad del registro asistencial y la seguridad del paciente, por lo que es necesario fortalecer el control, revisión y almacenamiento de registros, especialmente en áreas con alta demanda asistencial.

Otros criterios evaluados, como seguridad del servicio (100%), limpieza y aseo (100%), estado de la ropa institucional (94,4%), comodidad del acompañante (97,2%) y duración del trámite de salida (100%), muestran un desempeño sólido y estable. Esto indica que los procesos operativos y logísticos del área están siendo manejados adecuadamente y contribuyen positivamente a la experiencia de la usuaria.

Finalmente, el 100% de las usuarias manifestó estar satisfecha con el servicio recibido y recomendaría la institución a familiares o conocidas, lo que demuestra confianza y percepción positiva frente a la atención brindada, a pesar de las observaciones puntuales registradas. Los hallazgos del mes refuerzan la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad en la ejecución de órdenes médicas, mejorar la comunicación clínica, garantizar la privacidad en todos los procedimientos y fortalecer las competencias de humanización en el equipo médico para asegurar un acompañamiento respetuoso, empático y seguro durante el proceso de parto y atención obstétrica.

Banco de Sangre

Durante la aplicación de la encuesta correspondiente al periodo evaluado, se obtuvo un tamaño muestral de 58 usuarios, siendo aplicado a 61 donantes del servicio obteniendo una confiabilidad de la muestra del 95% de la población total programada (144 pacientes). Los resultados muestran un desempeño altamente positivo del servicio, con una satisfacción global del 99,5% y un nivel mínimo de insatisfacción (0,5%), lo que evidencia una percepción favorable y consistente por parte de los usuarios.

En relación con los componentes evaluados, los indicadores de precisión de la información relacionada con la donación de sangre, amabilidad de la secretaria, atención en recepción, entrega de información, limpieza general y comodidad alcanzaron un cumplimiento del 100% en la categoría BUENO, demostrando altos estándares de atención, claridad en los procesos y adecuada interacción con el personal administrativo y asistencial.

El criterio de disponibilidad de horario obtuvo un 98% de calificación positiva, con un 1,6% de respuestas en categoría regular. Este resultado indica que, aunque la mayoría de los usuarios considera adecuado el horario de atención, existen expectativas o necesidades específicas que podrían explorarse para optimizar la disponibilidad del servicio.

En cuanto a la seguridad en el proceso, el indicador presenta un 98,4% de satisfacción, con un 1,6% en categoría regular. Aunque la valoración continúa siendo muy alta, este comportamiento señala la importancia de seguir reforzando los protocolos de seguridad, la señalización y la orientación al usuario para mantener la confianza en el procedimiento.

Respecto al indicador de recomendación del servicio, la totalidad de los usuarios (100%) manifestó que recomendaría el servicio a un familiar o amigo, lo cual constituye un indicador robusto de fidelización y respaldo a la calidad del proceso.

Urgencias:

Durante el mes de noviembre se aplicaron 97 encuestas de satisfacción en el servicio de Urgencias, evidenciando una percepción variable del servicio, con criterios altamente valorados por los usuarios y aspectos críticos que requieren atención prioritaria. La satisfacción global alcanzó el 73,6%, mientras que la insatisfacción se ubicó en el 26,4%, lo que indica que, aunque existe una base sólida en la calidad humana y técnica del servicio, persisten oportunidades de mejora especialmente en oportunidad e información clínica.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, el 76% de los usuarios atendidos corresponde a la EPS Asmet salud, equivalente a 74 usuarios, lo que confirma la concentración de la demanda en este asegurador. Le sigue la Nueva EPS con un 12% (12 pacientes), mientras que el restante porcentaje corresponde a otros aseguradores con menor representatividad. Respecto al sexo, el 60% de los encuestados corresponde a mujeres y el 40% a hombres, lo cual es coherente con la tendencia histórica de mayor utilización del servicio por parte de población femenina.

En los indicadores de oportunidad, el 73,2% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en admisiones, y el 82,5% expresó

satisfacción con el tiempo para ser valorado por el médico. Aunque estos porcentajes son aceptables, las observaciones de los usuarios evidencian que aún existe una brecha importante por mejorar. Se reportaron demoras significativas en algunos casos, como el del usuario Yidmer Estreirler Lozada Penagos, quien permaneció más de dos horas en proceso de atención, afectando la continuidad del manejo clínico, paciente Edilson Rosas Carvajal quien permaneció 21 horas en silla sin acceso a camilla y afectación lumbar. Este tipo de situaciones reitera la necesidad de fortalecer la eficiencia en la ruta de atención, especialmente en momentos de alta afluencia.

El trato humanizado continúa siendo una de las principales fortalezas del servicio. Tanto el personal médico como el de enfermería y demás profesionales del área de la salud obtuvieron niveles de satisfacción superiores al 97%. Los usuarios señalan sentirse atendidos con respeto, consideración y profesionalismo, lo que refleja el compromiso del personal incluso en condiciones de alta presión asistencial. No obstante, se recibieron observaciones relacionadas con comunicación insuficiente. Por ejemplo, la paciente María Cenovia Velásquez informó que desde su ingreso el 7 de noviembre no se le brindó información clara sobre restricciones alimenticias ni plan de manejo, lo que generó incertidumbre durante su estancia. Este tipo de situaciones subraya la importancia de reforzar la entrega de información oportuna y comprensible tanto para el paciente como para el acompañante.

En materia de información clínica, los porcentajes de satisfacción oscilaron entre el 89% y el 97%, según el profesional evaluado, lo que refleja un desempeño adecuado. Sin embargo, algunos usuarios expresaron la necesidad de contar con información más oportuna sobre la interpretación de resultados y la comunicación de decisiones clínicas. La usuaria María Diva Soto señaló demora en la atención de interconsultas con especialidades, lo que retrasó la definición de indicaciones alimentarias y de su plan de manejo. Estos comentarios destacan la necesidad de fortalecer la articulación y el seguimiento a solicitudes clínicas.

Los aspectos relacionados con privacidad, seguridad y comportamiento del personal fueron altamente valorados, con niveles de satisfacción superiores al 94%. A pesar de ello, algunos usuarios manifestaron aspectos operativos que influyen en el descanso y bienestar durante la estancia. La señora Luz Mary Garzón señaló que el personal de servicios generales realizó lavado de paredes alrededor de las 2:00 a. m., lo que interrumpió el descanso nocturno del paciente. Este tipo de observaciones sugieren la importancia de ajustar los horarios de limpieza y aseo para evitar afectaciones al confort del usuario.

Otro punto mencionado fue la necesidad de contar con espacios diferenciados según patología. Algunos familiares manifestaron preocupación por la mezcla de pacientes con diferentes condiciones clínicas, lo que genera incomodidad y afecta la percepción de seguridad y privacidad. Este aspecto es especialmente relevante en servicios con alta ocupación, donde la organización del espacio puede influir notablemente en la experiencia del usuario.

Finalmente, en el ámbito del conocimiento institucional, el 53,6% de los encuestados manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 46,4% indicó no estar informado, lo que representa un reto persistente en materia de educación al usuario. Aun así, el 97,9% indicó que durante la atención fue tratado por su nombre y el 88,7% recomendaría el servicio a un familiar o amigo, lo que evidencia una percepción positiva del componente humano a pesar de las dificultades operativas identificadas.

En conclusión, el servicio de Urgencias durante el mes de noviembre presenta un desempeño mixto: fuerte en trato humanizado, seguridad y claridad de la información, pero con oportunidades de mejora significativas en oportunidad, coordinación de interconsultas, comunicación clínica y organización operativa. Las observaciones de los usuarios constituyen un insumo fundamental para orientar acciones de mejora, especialmente en la gestión del tiempo, la información oportuna, la adecuación de espacios y la reducción de factores que afectan el descanso y la tranquilidad del paciente durante su estancia en el servicio.



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

Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

