

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO OCTUBRE 2025 –SIAU

Durante el mes de octubre de 2025, se aplicaron un total de 512 encuestas de satisfacción a usuarios de los distintos servicios de la institución. De estas, 485 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que representa un índice de satisfacción general del 94,7%, cumpliendo nuevamente con la meta institucional establecida para este indicador.

En comparación con el periodo anterior, se evidencia estabilidad en la percepción de calidad del servicio, manteniéndose una valoración superior al 94% por segundo mes consecutivo. Este resultado refleja la continuidad en el compromiso del personal asistencial y administrativo con la humanización de la atención, la seguridad del paciente y la eficiencia en los procesos institucionales.

Los servicios con mayores niveles de satisfacción fueron Banco de Sangre (99,8%), Imagenología (98,6%), y UCIN (98,3%), los cuales destacan por la amabilidad, la precisión en la información suministrada y la organización del proceso asistencial. En contraste, el servicio de Urgencias presentó el porcentaje más bajo, con una satisfacción del 86,3%, debido principalmente a factores relacionados con los tiempos de espera, disponibilidad de recursos y sobreocupación del servicio.

En cuanto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el 50,9% manifestó tener claridad sobre esta información, mientras que el 49,0% indicó no haberla recibido o no recordarla. Este resultado señala la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación y educación al usuario, asegurando que la información institucional llegue de manera clara, comprensible y oportuna a toda la población atendida.

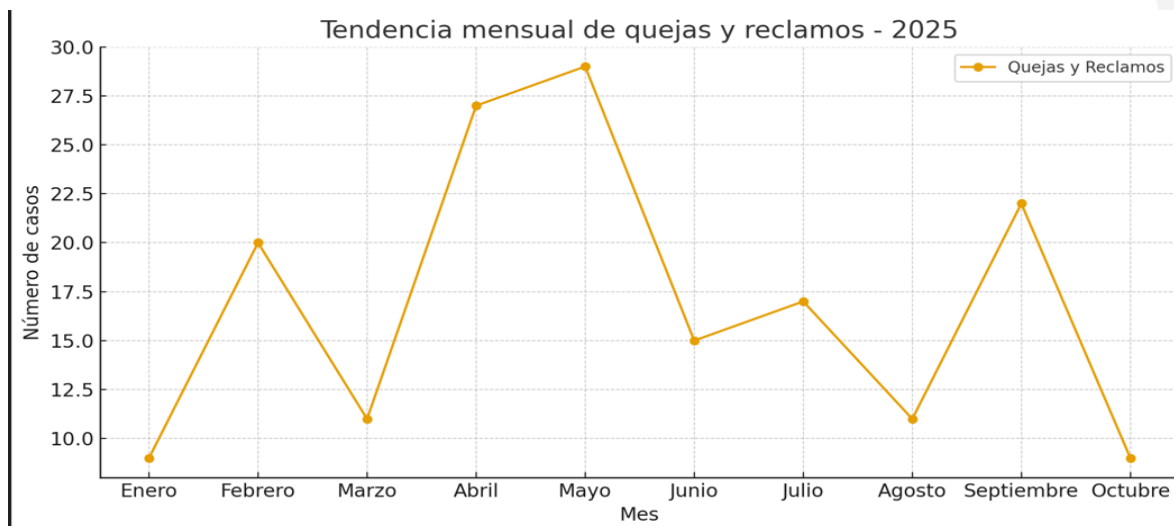
Finalmente, el promedio general de proporción de usuarios encuestados fue de 98,6% respecto a la meta proyectada, con una diferencia mínima del 1,3%, lo cual demuestra un adecuado nivel de representatividad de los resultados obtenidos. Estos datos consolidan la estabilidad del indicador de satisfacción global y permiten identificar los servicios con mejores desempeños, así como las áreas con oportunidades de mejora continua en la experiencia del usuario.

Durante el mes de octubre se recibieron un total de 20 manifestaciones, discriminadas así:

- 16 Quejas y reclamos
- 4 Felicitaciones:

Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

Causa	Casos	Porcentaje (%)
Oportunidad	7	46.7%
Asistencia médica y técnica	4	26.7%
Información - Comunicación	1	6.7%



La tendencia muestra una variación significativa durante el año:

Los picos más altos de inconformidades se presentan en abril y mayo, coincidiendo posiblemente con aumentos en la demanda de servicios o ajuste operativos.

Los meses de enero y octubre registran los niveles más bajos, indicando un comportamiento descendente hacia el último trimestre.

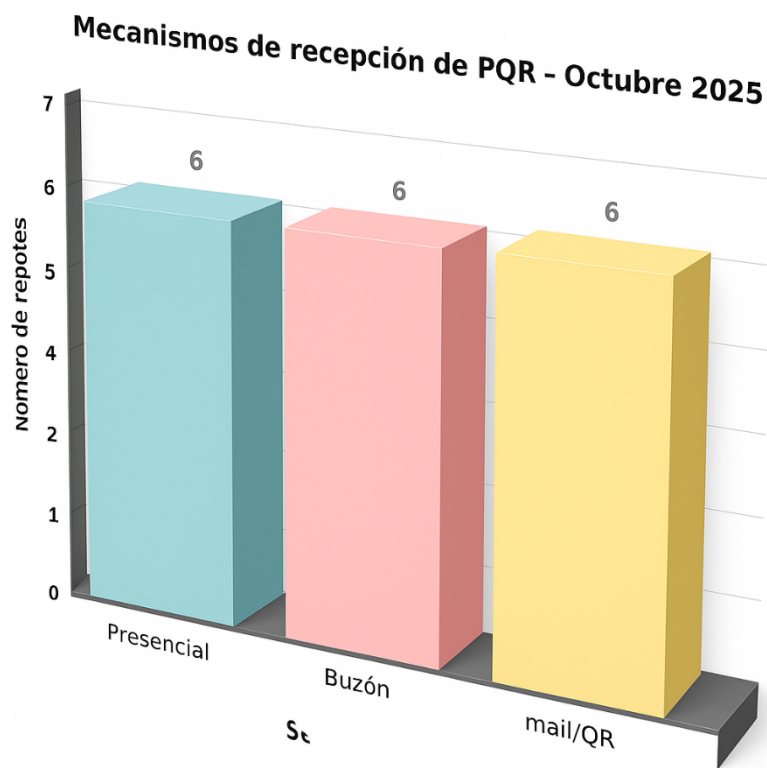
En general, el promedio mensual de quejas y reclamos es de 16 casos, con tendencia ligeramente decreciente a partir de junio.

La gestión institucional ha mantenido una reducción progresiva de reclamos en la segunda mitad del año, lo cual sugiere mayor control operativo y respuesta a los procesos críticos identificados durante el primer semestre.

Urgencias es el servicio con mayor nivel de insatisfacción (35% del total mensual), concentrando los principales reclamos por tiempos de espera, priorización de atención y oportunidad en la comunicación con usuarios.

Consulta externa presenta inconformidades relacionadas con demoras en la atención médica o tiempos de espera prolongados para facturación.

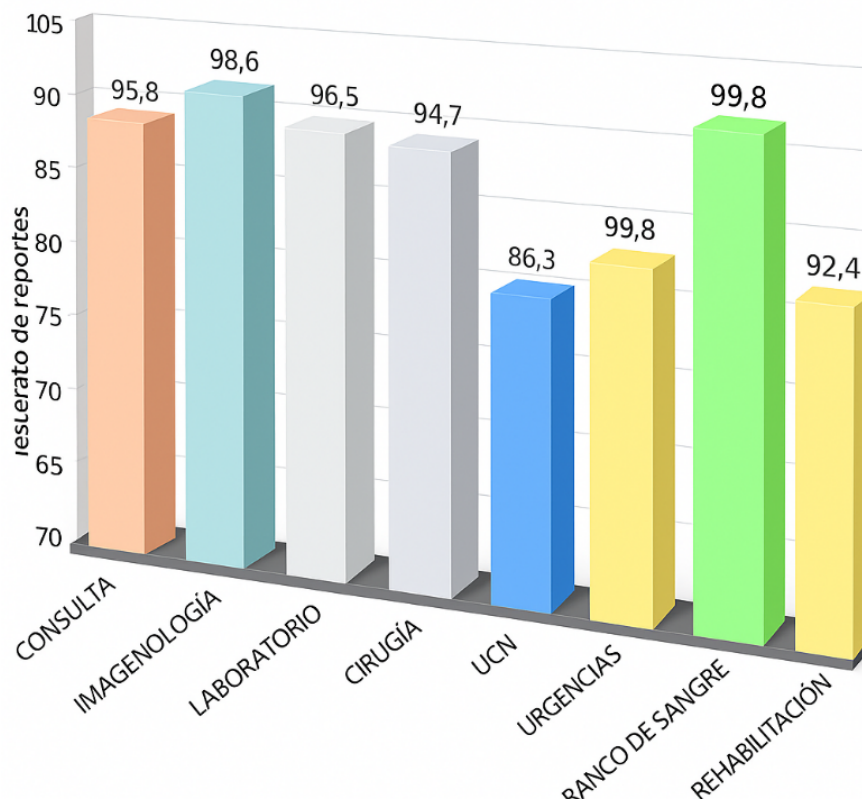
En los servicios de internación, las quejas se relacionan con acomodación, disponibilidad de camas y acompañamiento durante la estancia.



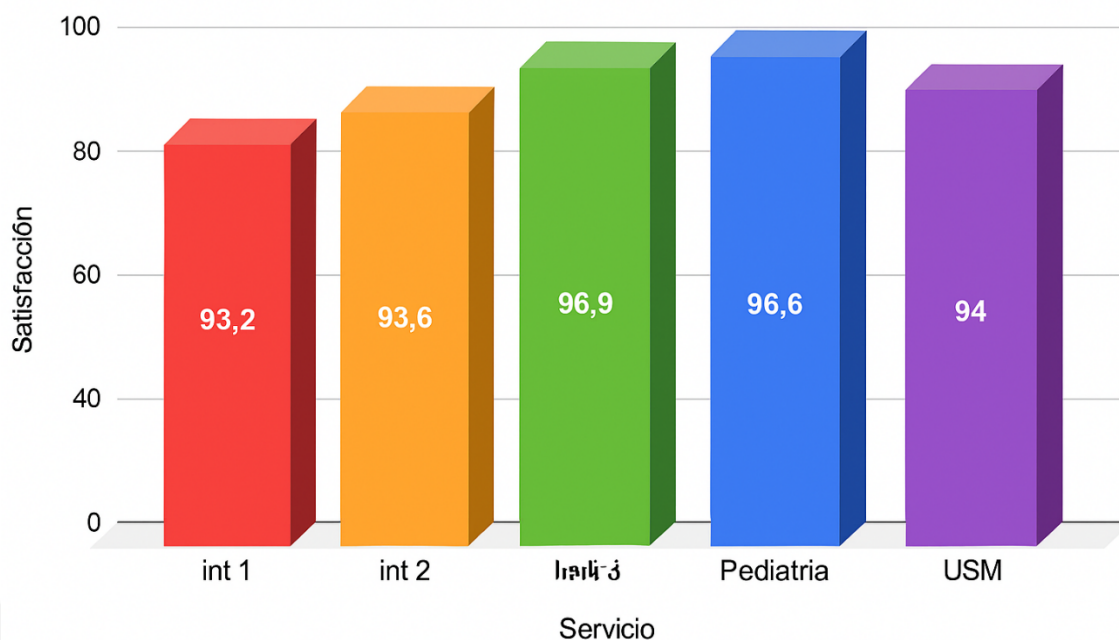
Se evidencia una distribución equitativa de los medios presenciales y digitales, lo que sugiere que los usuarios están empleando tanto canales tradicionales como virtuales para expresar sus inconformidades.

Esto representa una mayor accesibilidad y diversificación en los canales de comunicación, fortaleciendo la estrategia de atención al usuario.

Satisfacción con servicios - Octubre 2025



Comparación de Satisfacción 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
62	C. Ext	90	1310	90%
55	Laboratorio	55	130	95%
90	Hospitalización	90	1379	95%
95	Urgencias	91	1465	95%
63	Banco de Sangre	62	167	95%
30	Rehabilitación	88	915	73%
31	UCIN	92	1839	74%
54	Imagenología	86	766	87%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
19206	subsidiado	79,6%
2777	contributivo	11,5%
2031	otros	8,4%

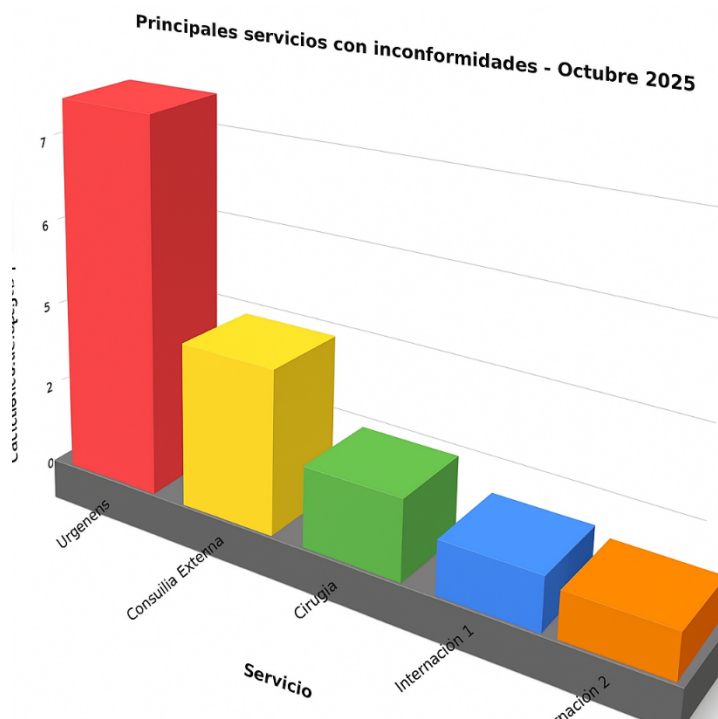
SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfacc
CONSULTA EXTERNA	↑ 95,8	↓ 4,2
IMAGENOLOGIA	↑ 98,6	↓ 1,4
LABORATORIO	↑ 96	↓ 4
HOSPITALIZACION	↑ 94,7	↓ 5,3
CIRUGIA	↑ 94,4	↓ 5,6
UCIN	↑ 98,3	↓ 1,7
URGENCIAS	↑ 86,3	↓ 13,7
BANCO DE SANGRE	↑ 99,8	↓ 0,2
REHABILITACION	↑ 92,4	↓ 8

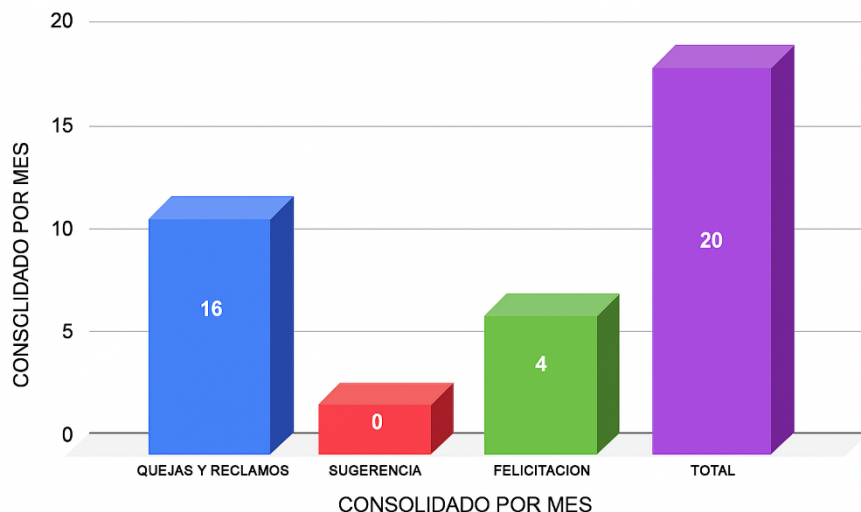
ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera
El trato
La claridad de la información
Condiciones de privacidad
Comodidad de las instalaciones
Discreción y confidencialidad
Alimentación
Conocimiento en Derechos y Deberes
Presentación del personal
Normas de seguridad
Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PQRSF del mes de octubre



DETALLES POR SERVICIOS

Consulta Externa:

Durante el mes de octubre, el análisis de los resultados del servicio de consulta externa refleja una percepción general altamente positiva por parte de los usuarios, con niveles de satisfacción que superan el 95% en la mayoría de los aspectos evaluados. No obstante, se identifican algunas situaciones que requieren atención para optimizar la experiencia del paciente y garantizar la continuidad de la calidad en el servicio.

En relación con los tiempos de espera, el 77,4% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el tiempo requerido para la asignación de citas, mientras que el 22,6% expresó algún grado de inconformidad. Este resultado sugiere que, aunque la mayoría considera adecuado el proceso, persisten oportunidades de mejora en la oportunidad de atención y la disponibilidad de cupos, especialmente en especialidades de alta demanda como medicina interna. De hecho, el 16 de octubre de 2025 se registraron observaciones relacionadas con largas esperas para la atención en dicha especialidad, situación que afectó la programación y generó acumulación de pacientes durante la jornada.

Los trámites administrativos en admisiones obtuvieron una valoración favorable del 90,3%, lo que evidencia organización y agilidad en los procesos internos. Sin embargo, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita alcanzó solo un 67,7% de satisfacción, indicando que las demoras en la atención médica constituyen una de las principales causas de insatisfacción, posiblemente asociadas con sobrecarga de agendas o retrasos acumulados en los consultorios.

En cuanto al trato recibido, los resultados fueron sobresalientes. El personal médico, de enfermería, los demás profesionales del área de la salud y el personal administrativo alcanzaron niveles de satisfacción del 98,4%, confirmando la percepción de amabilidad, respeto y empatía en la atención brindada. Este comportamiento reafirma el compromiso institucional con la humanización del servicio y la cercanía en la relación con el usuario.

En los aspectos de comunicación, los resultados son igualmente destacados. El 98,4% de los usuarios indicó haber recibido explicaciones claras sobre los exámenes, procedimientos o medicamentos formulados, comprendiendo dónde y cómo reclamarlos. El 100% de los encuestados manifestó que los documentos requeridos para su atención fueron informados oportunamente, y que la ubicación del sitio de atención fue clara y accesible. De igual manera, todos los usuarios aseguraron que el profesional les permitió expresar dudas o inquietudes respecto a su enfermedad y tratamiento, lo cual refuerza la efectividad en la comunicación y la orientación durante el proceso de atención.

En cuanto a la identificación y presentación del personal, el 83,9% de los usuarios refirió que el profesional se presentó por su nombre, y el 67,7% recordó el nombre del profesional que lo atendió, lo que demuestra cumplimiento aceptable, aunque aún con margen de mejora frente al protocolo institucional de presentación. Este aspecto es relevante para fortalecer la confianza y la relación médico-paciente.

Respecto a la información institucional, solo el 38,7% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 61,3% indicó no haber recibido orientación suficiente al respecto. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de educación al usuario y de visibilizar la información institucional en los puntos de atención. Además, se observó que solo el 48,4% de los usuarios conoce los mecanismos para presentar quejas, reclamos o sugerencias, lo que resalta la importancia de reforzar la socialización de los canales SIAU y promover el uso de buzones o medios digitales de participación.

La percepción sobre la atención integral y el trato digno fue uniforme y altamente positiva. El 100% de los usuarios indicó haber recibido un trato respetuoso y digno, mientras que todos expresaron satisfacción general con los servicios. De igual manera, el 98,4% afirmó haber recibido recomendaciones sobre el cuidado de su salud, y el 98,4% aseguró que durante la atención se le trató por su nombre, lo cual demuestra un enfoque humanizado y centrado en el paciente.

En términos generales, el servicio de consulta externa presenta un desempeño sobresaliente tanto en los aspectos técnicos como en los humanos. Los usuarios destacan la amabilidad del personal, la claridad en la información, la limpieza de las instalaciones y la facilidad de orientación dentro de la institución. No obstante, persisten oportunidades de mejora en la reducción de los tiempos de espera, el cumplimiento del protocolo de presentación del personal y la socialización de derechos, deberes y mecanismos de participación. Mantener el enfoque de calidad y fortalecer la educación al usuario serán estrategias clave para consolidar la satisfacción y confianza en los servicios ambulatorios.

Imagenología

El análisis de los resultados del servicio de Imagenología correspondientes al mes de octubre de 2025 evidencia un desempeño altamente satisfactorio, con un promedio general de satisfacción del 98,6% y solo un 1,4% de usuarios que manifestaron algún grado de inconformidad. Estos resultados consolidan a este servicio como uno de los mejor valorados dentro de la institución, destacándose por su atención oportuna, la calidad humana del personal y las condiciones físicas adecuadas de las instalaciones.

En lo referente a los tiempos de atención, los usuarios manifestaron niveles óptimos de satisfacción. El tiempo de espera para la asignación de citas obtuvo un 100% de valoración positiva, lo que refleja un proceso ágil y bien estructurado para la programación de exámenes. Asimismo, los trámites administrativos en admisiones y el tiempo de espera el día de la atención alcanzaron un 96,3% y 96,5% respectivamente, lo que indica eficiencia operativa y adecuada coordinación en el flujo de pacientes.

El trato del personal fue calificado de manera sobresaliente. Tanto el personal médico como de enfermería, los técnicos y administrativos obtuvieron un 100% de satisfacción, reafirmando la percepción de amabilidad, respeto y profesionalismo en la atención. Esta valoración sugiere que los usuarios se sienten acogidos y atendidos con empatía, aspecto clave en la consolidación de una atención humanizada.

La claridad de la información brindada por los diferentes integrantes del equipo de salud alcanzó también resultados excepcionales. La totalidad de los usuarios (100%) indicó haber recibido explicaciones claras sobre el procedimiento que se les realizaría, los exámenes ordenados y las recomendaciones posteriores, garantizando una comunicación efectiva y comprensión del proceso asistencial.

En cuanto a las condiciones de infraestructura y ambiente, los resultados son igualmente positivos. Aspectos como la privacidad, la limpieza, la seguridad, la discreción del personal y la facilidad para localizar las áreas del servicio recibieron calificaciones del 100%, reflejando un entorno institucional confortable, higiénico y seguro. Estas condiciones contribuyen significativamente a la experiencia del usuario y refuerzan la confianza en la calidad del servicio prestado.

Respecto al conocimiento institucional, el 83,3% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como pacientes, y el 100% afirmó que los documentos requeridos y el lugar de atención fueron informados oportunamente. Además, el 97,7% indicó que el profesional se presentó por su nombre, lo que refleja cumplimiento casi total del protocolo de identificación del personal, favoreciendo la comunicación y la seguridad del paciente.

La percepción global sobre el trato recibido fue igualmente destacada: el 100% de los encuestados expresó sentirse tratado con dignidad y respeto, y todos manifestaron satisfacción general con los servicios. Sin embargo, el 48,1% señaló no conocer los mecanismos institucionales para presentar inquietudes o reclamos, lo que evidencia una oportunidad de mejora en la divulgación de los canales de participación y comunicación del SIAU.

En términos cualitativos, los usuarios valoran positivamente la atención y el profesionalismo del personal de Imagenología, la limpieza y organización del servicio, y la puntualidad en la realización de los exámenes. No obstante, algunos comentarios aislados hacen referencia a la necesidad de garantizar mayor privacidad durante la atención, especialmente en momentos de alta afluencia de pacientes, aspecto que deberá ser revisado para mantener los estándares de confidencialidad y confort.

Se evidenció una situación relacionada con la falta de privacidad durante la atención, ya que en algunos casos se llama simultáneamente a dos pacientes al mismo consultorio, lo que genera incomodidad y limita la confidencialidad en la interacción con el profesional de

la salud. Esta práctica debe ser revisada para garantizar el cumplimiento de los protocolos de privacidad y el respeto por la dignidad del paciente durante la prestación del servicio.

Rehabilitación:

El análisis del servicio de Rehabilitación correspondiente al mes de octubre de 2025 refleja un desempeño favorable, con un nivel general de satisfacción del 92,4% y un 8% de insatisfacción. Estos resultados demuestran que la gran mayoría de los usuarios perciben el servicio como eficiente y humanizado, aunque existen algunos aspectos que requieren fortalecimiento para optimizar la atención y garantizar la continuidad de la calidad asistencial.

En cuanto a los tiempos de atención, el 88% de los usuarios manifestó estar conforme con el tiempo de espera para la asignación de la cita, lo que evidencia un proceso ágil y organizado. Asimismo, el 82% de los encuestados reportó que las sesiones terapéuticas tuvieron una duración de 60 minutos, lo que cumple con los estándares institucionales y favorece una atención completa. No obstante, se identificaron casos aislados de demoras en la reprogramación de citas y discontinuidad en la prestación del servicio, lo cual sugiere la necesidad de revisar los procesos administrativos y logísticos para evitar interrupciones entre ciclos terapéuticos.

El trato del personal fue uno de los aspectos mejor valorados, alcanzando un 98% de satisfacción. Los usuarios destacaron la amabilidad, el respeto y la empatía del equipo asistencial, factores que refuerzan la percepción de un servicio humanizado y centrado en el bienestar del paciente.

Respecto a la claridad de la información, el 96% de los usuarios afirmó haber recibido explicaciones claras sobre los procedimientos y ejercicios que debía realizar, así como orientaciones adecuadas para continuar el tratamiento en casa. Este resultado refleja un proceso comunicativo eficaz, que facilita la comprensión del tratamiento y la adherencia a las indicaciones médicas.

En cuanto a las condiciones de las instalaciones, el 85% de los encuestados expresó satisfacción con la limpieza, la seguridad y la accesibilidad del área. Sin embargo, un 15% señaló limitaciones en la disponibilidad y estado de los equipos de apoyo, lo que representa una oportunidad de mejora importante. Fortalecer la dotación tecnológica y el mantenimiento de los equipos contribuirá a aumentar la capacidad operativa y la satisfacción del usuario.

El conocimiento sobre los derechos y deberes del paciente alcanzó un 56,7%, mientras que el 43,3% manifestó desconocimiento del tema. De igual manera, un 50% de los usuarios indicó no conocer los mecanismos institucionales para presentar quejas, reclamos o sugerencias, lo que sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación y participación ciudadana a través del SIAU.

Finalmente, el 100% de los encuestados expresó sentirse tratado con dignidad y respeto durante la atención, y la totalidad manifestó satisfacción general con los servicios recibidos. Este resultado demuestra el compromiso del personal con la atención humanizada y la generación de confianza en el proceso de recuperación.

Servicio muestra un desempeño altamente satisfactorio, con un índice de satisfacción general del 96% y solo un 4% de insatisfacción, lo que evidencia el compromiso del equipo asistencial con la calidad y la atención oportuna.

En relación con los tiempos de atención, el 100% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el tiempo de espera para la asignación de citas, lo que demuestra eficiencia y agilidad en los procesos administrativos. De igual manera, el 96% expresó conformidad con el tiempo de espera el día de la atención, indicador que refleja una adecuada organización interna y flujo de pacientes dentro del servicio.

El trato del personal obtuvo resultados sobresalientes. El personal de laboratorio y los demás profesionales del área asistencial alcanzaron el 100% de satisfacción, destacándose por su amabilidad, respeto y atención personalizada. Este resultado reafirma la percepción positiva de los usuarios frente a la calidad humana del equipo y al cumplimiento de los valores institucionales relacionados con la humanización del servicio.

Respecto a la claridad de la información, los resultados fueron igualmente favorables. Todos los encuestados (100%) señalaron haber recibido explicaciones claras sobre el procedimiento a realizar, la entrega de resultados y las recomendaciones posteriores. Esto demuestra una comunicación efectiva entre el personal y los usuarios, que fortalece la confianza en el proceso asistencial.

Las condiciones de infraestructura también recibieron una valoración positiva. Aspectos como la privacidad, limpieza, seguridad, discreción y comodidad de las instalaciones obtuvieron calificaciones del 100%, evidenciando un ambiente seguro, ordenado y adecuado para la prestación de servicios diagnósticos. Estas condiciones no solo cumplen con los estándares de calidad institucional, sino que además mejoran la experiencia del paciente durante su atención.

En cuanto al conocimiento institucional, el 45,5% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 54,5% indicó no haber recibido información suficiente. Este resultado refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación institucional para garantizar que todos los usuarios conozcan sus deberes y los canales de atención al usuario. Asimismo, solo el 49,1% manifestó conocer los mecanismos para presentar quejas, reclamos o sugerencias, lo que sugiere reforzar la visibilidad del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) en esta área.

El 100% de los usuarios reportó haber recibido un trato digno y respetuoso durante su atención y expresó satisfacción general con los servicios del laboratorio. Estos resultados confirman la percepción de excelencia en la atención, tanto desde el punto de vista técnico como humano.

De manera cualitativa, los usuarios destacan la puntualidad, el trato amable del personal y la limpieza de las instalaciones, considerándolos factores determinantes para su satisfacción. Sin embargo, se identificaron observaciones puntuales relacionadas con la espera en la entrega de resultados en horarios de alta demanda, aspecto que puede mejorarse mediante una revisión del flujo operativo y de la gestión de tiempos.

evidencia un índice global de satisfacción del 94,4% y un 5,6% de insatisfacción, lo que refleja una percepción generalmente positiva por parte de los usuarios, aunque se identifican situaciones críticas que impactan la oportunidad, la seguridad y la continuidad en la atención quirúrgica.

En relación con los tiempos de atención, el 75% de los usuarios manifestó satisfacción con la oportunidad en la programación y realización de los procedimientos quirúrgicos, mientras que el 25% restante expresó inconformidad por demoras significativas. Se observó que algunos pacientes permanecieron varios días hospitalizados a la espera de cirugía sin que esta se llevara a cabo por causas administrativas o logísticas. Este hallazgo coincide con las observaciones registradas durante la aplicación de las encuestas, donde se documentaron casos como el de la usuaria Luz Dary Muñoz (cédula 30520863), quien permaneció cinco días hospitalizada esperando una cirugía ginecológica que finalmente fue cancelada por falta de disponibilidad de UCIA, lo que constituye un requisito indispensable para el procedimiento. Esta situación afectó la satisfacción del usuario y evidenció una falla en la planeación y coordinación de recursos.

De igual manera, se registró la queja de un paciente con diagnóstico de colelitiasis que manifestó demora de 17 días en la realización de su procedimiento de vesícula, situación que generó inconformidad por el retraso y la prolongación del tratamiento. En otro caso, se evidenció una observación relacionada con la falta de comunicación clara hacia los usuarios, pues no se informa de manera oportuna sobre la disponibilidad de materiales quirúrgicos o las razones por las cuales los procedimientos son reprogramados. Este aspecto fue reiterado por el usuario Yilber Alexis Poveda Mina (cédula 1116917491), quien recomendó que se informe previamente a los pacientes cuando los insumos lleguen, para evitar ayunos prolongados y pérdida de la programación.

En el ámbito de la humanización y trato del personal, los resultados fueron altamente positivos. El 97% de los usuarios manifestó sentirse bien atendido por el personal médico y de enfermería, destacando la amabilidad, el respeto y la disposición del equipo asistencial. Este indicador demuestra que, a pesar de las dificultades logísticas, el personal mantiene una atención centrada en el paciente y orientada a la empatía y el acompañamiento.

Respecto a la claridad de la información, el 96,9% de los usuarios indicó haber recibido explicaciones adecuadas sobre su procedimiento y el manejo postoperatorio, lo que refleja un buen nivel de comunicación clínica. Sin embargo, en los casos de reprogramación o cancelación de cirugías, la comunicación con el paciente no fue efectiva, generando frustración y desconfianza hacia el proceso institucional.

En cuanto a las condiciones de infraestructura y dotación, los usuarios reportaron satisfacción general en cuanto a limpieza, seguridad y privacidad (100%), aunque se identificó una observación relacionada con la falta de patos o supositorios urinarios, lo cual afecta la comodidad y el cuidado de los pacientes hospitalizados, especialmente en el periodo postquirúrgico.

Otro punto referido corresponde a la negativa del acompañamiento en el área quirúrgica o de recuperación, en los casos de menores de edad donde una usuaria (Carmen Aidé Muñoz, cédula 1129424215) reportó que no se permitió la permanencia en el servicio.

Finalmente, en el componente de conocimiento institucional, solo el 25% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 75% restante desconoce esta información. De igual manera, apenas el 31% afirmó conocer los mecanismos para presentar quejas o reclamos

UCIN

La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) refleja un índice global de satisfacción del 98,3% y un 1,7% de insatisfacción, lo cual evidencia una percepción altamente positiva por parte de los padres y familiares de los recién nacidos atendidos en esta unidad. Los resultados demuestran el compromiso del equipo asistencial con la calidad del cuidado, la comunicación efectiva y la humanización del servicio.

En lo referente a los tiempos de atención y oportunidad, el 82,6% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para el traslado del neonato al servicio, y ningún usuario expresó inconformidad con la atención recibida una vez dentro de la unidad. Este indicador refleja eficiencia en el ingreso, coordinación oportuna con los servicios remitentes y respuesta inmediata del personal de UCIN ante situaciones críticas.

El trato del personal fue calificado de manera sobresaliente, con el 100% de satisfacción para los diferentes grupos que intervienen en la atención: médicos, personal de enfermería, auxiliares y otros profesionales del área de la salud. Los padres resaltaron la amabilidad, el respeto y la dedicación del equipo asistencial, quienes brindan acompañamiento constante y atención empática en momentos de alta carga emocional. Estos resultados confirman la percepción de un servicio comprometido con la humanización del cuidado y la seguridad de los pacientes neonatales.

En cuanto a la claridad de la información, el 100% de los encuestados indicó haber recibido explicaciones comprensibles sobre el estado de salud del recién nacido, los procedimientos realizados y las recomendaciones médicas. Los familiares reconocen el esfuerzo del personal por mantener una comunicación constante, clara y respetuosa, aspecto fundamental para generar confianza y tranquilidad durante la hospitalización.

Las condiciones de infraestructura e higiene del servicio también obtuvieron calificaciones óptimas. La limpieza de las áreas, la seguridad del entorno, la privacidad y la discreción del personal alcanzaron un 100% de satisfacción, lo que demuestra el cumplimiento de los estándares institucionales y de las normas de bioseguridad propias de un entorno crítico como la UCIN.

Respecto a los aspectos institucionales, el 32,3% de los familiares manifestó conocer los derechos y deberes de los usuarios, mientras que el 67,7% indicó desconocerlos. Aun cuando esta cifra no afecta directamente la percepción de la atención asistencial, refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de información dirigidas a los padres, de modo que puedan ejercer activamente su papel dentro del proceso de cuidado de sus hijos. De igual forma, se identificó que solo el 35,5% de los encuestados conoce los mecanismos para presentar quejas, reclamos o sugerencias, lo que indica que es necesario reforzar la socialización de los canales dentro del servicio.

Otros indicadores institucionales complementarios muestran un nivel de conocimiento del 100% frente a temas como los horarios de visita, las normas de aseo y bioseguridad, y la

alimentación de las madres, lo que evidencia un adecuado acompañamiento educativo del personal de enfermería y trabajo social hacia las familias.

En términos generales, los resultados reflejan una excelente percepción del servicio, tanto en los aspectos técnicos como en los humanos. Los usuarios destacan la atención especializada, la empatía del personal y la limpieza del entorno como los factores más influyentes en su satisfacción.

Hospitalización

El servicio de Hospitalización refleja un desempeño altamente positivo, con una satisfacción global del 94,7% y un 5,3% de insatisfacción, evidenciando el compromiso del personal asistencial y administrativo con la prestación de un servicio seguro, humanizado y orientado al bienestar del paciente.

Los resultados más destacados se observan en el trato del personal médico, de enfermería, paramédico y administrativo, quienes alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 95%, con promedios cercanos al 100% en amabilidad, respeto y disposición durante la atención. Los usuarios resaltaron la empatía del personal, la dedicación en los cuidados y la disposición para resolver dudas, lo que demuestra la aplicación de principios de atención humanizada en cada contacto asistencial.

Los indicadores relacionados con la claridad de la información también presentan valores sobresalientes, con promedios entre el 95% y el 98%. Los usuarios afirmaron haber recibido explicaciones adecuadas sobre los procedimientos realizados, la medicación administrada y los resultados de exámenes. Además, se evidenció una comunicación constante del personal de enfermería y médico hacia los familiares, lo cual contribuye a fortalecer la confianza y comprensión del proceso de hospitalización.

Las condiciones ambientales y de infraestructura fueron otro punto fuerte del servicio. La limpieza de las instalaciones, la seguridad, la privacidad y el aseo general obtuvieron calificaciones cercanas al 100%, reflejando una gestión efectiva de los procesos de apoyo. Los usuarios destacaron el orden, el mantenimiento de las áreas y la presentación del personal, factores que inciden directamente en la percepción de calidad y seguridad del paciente.

En el componente institucional, el 36,7% de los encuestados manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 63,3% indicó desconocerlos. Asimismo, el 43,3% recordó el nombre de alguno de los médicos que lo atendieron y el 93,3% el de las enfermeras, lo que sugiere un alto nivel de cercanía por parte del personal de enfermería. Estos resultados indican la necesidad de fortalecer la socialización de los derechos, deberes y mecanismos de participación del usuario, a fin de fomentar una cultura de información y corresponsabilidad.

En cuanto a la atención general, el 100% de los usuarios manifestó sentirse tratado con dignidad y respeto durante su estancia hospitalaria. Además, el 96,7% afirmó haber recibido instrucciones claras al momento del alta sobre cuidados, alimentación y signos de alarma, lo que demuestra una adecuada preparación para la continuidad del cuidado en casa. El 92,2% indicó no haber tenido complicaciones durante su hospitalización, lo que reafirma la seguridad y efectividad en los procesos clínicos.

A pesar de los excelentes resultados, durante la aplicación de las encuestas se recogieron observaciones puntuales que evidencian oportunidades de mejora. Algunos usuarios manifestaron inconformidad con la disponibilidad de camas, los tiempos de traslado dentro del hospital y la demora en la revista médica diaria. También se reportaron dificultades menores en la comunicación sobre los horarios de alimentación y procedimientos, lo que resalta la importancia de reforzar la coordinación y la información hacia los usuarios y sus familiares.

Banco de Sangre

Durante el mes de octubre refleja un nivel de satisfacción global del 99,8%, con una insatisfacción mínima del 0,2%, lo cual evidencia un desempeño altamente favorable y una percepción muy positiva por parte de los usuarios y donantes frente a la atención recibida. La muestra incluyó 167 donantes, de los cuales 62 participaron en la encuesta de satisfacción, permitiendo obtener una representación confiable del servicio.

Los resultados muestran un cumplimiento casi total en todos los indicadores evaluados. En los aspectos relacionados con la atención al usuario, tanto la precisión de la información sobre el proceso de donación como la amabilidad de la secretaria, la atención médica y técnica, y la atención en recepción alcanzaron un 100% de valoración positiva, reflejando la calidad humana, el compromiso y la empatía del personal que labora en el servicio. Estos resultados destacan el profesionalismo y la vocación de servicio, factores que fortalecen la confianza de los donantes y promueven la fidelización con el banco de sangre.

Las condiciones físicas y ambientales también fueron evaluadas de manera excelente. La limpieza general y la comodidad de las instalaciones obtuvieron un 100% de satisfacción, mientras que la seguridad en el proceso registró un 98,4%, lo que demuestra el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y el manejo adecuado durante la extracción y atención post donación. No se presentaron observaciones negativas respecto al manejo clínico o al trato recibido, lo cual consolida la imagen del servicio como un entorno seguro y confiable.

En el componente institucional, el 82,5% de los usuarios (52 de 63) manifestó conocer sus derechos y deberes como donante, lo cual refleja un nivel de información adecuado, aunque se sugiere fortalecer la divulgación constante de esta información, especialmente entre los nuevos donantes.

Sin embargo, dentro del proceso de aplicación de encuestas, se identificaron observaciones cualitativas que permiten orientar acciones de mejora. Varios usuarios coincidieron en la necesidad de ampliar el horario de atención, sugiriendo que el servicio esté disponible entre las 12:00 y 2:00 p.m. o incluir jornadas los días sábados, con el fin de facilitar la donación a las personas que laboran en horarios de oficina. Este planteamiento refleja una necesidad real de accesibilidad y flexibilidad horaria, que podría incrementar significativamente la participación de donantes.

De igual forma, algunos donantes expresaron sugerencias sobre la dotación de las camillas, señalando que sería conveniente cambiar los brazos o sustituirlas por equipos más cómodos, con el propósito de mejorar la experiencia durante el proceso de donación y asegurar mayor confort físico. Estas observaciones, aunque puntuales, resultan valiosas para fortalecer el componente de bienestar y ergonomía dentro del servicio.

El servicio de Urgencias muestra una satisfacción general del 86,3% y una insatisfacción del 13,7%, evidenciando un nivel de aceptación mayoritario, aunque con áreas críticas que requieren intervención inmediata para garantizar la seguridad, la oportunidad y la calidad de la atención.

Los indicadores más favorables se relacionan con el trato del personal médico, de enfermería y administrativo, con niveles de satisfacción entre el 93% y el 100%, destacándose la amabilidad, la disposición y el respeto hacia los pacientes. Los usuarios reconocen el esfuerzo del equipo asistencial en medio de condiciones de alta demanda y sobreocupación. Sin embargo, la valoración global se ve afectada por deficiencias en la oportunidad de atención y la logística del servicio, aspectos reiteradamente mencionados en las observaciones.

El tiempo de espera fue una de las principales causas de inconformidad: solo el 74,7% de los encuestados manifestó satisfacción con el tiempo para ser atendido en admisiones, y el 82,1% con el tiempo de atención médica. Durante el periodo evaluado, se presentó un evento crítico el 14 de octubre, cuando no se realizó la evolución de pacientes de medicina interna por falta de personal médico, coincidiendo con una jornada de sobreocupación del servicio. Este tipo de situaciones afecta directamente la percepción de calidad y genera retrasos en los procesos de valoración y hospitalización.

En cuanto a la infraestructura y condiciones de estancia, varios usuarios reportaron ubicación inadecuada de pacientes con aislamiento en pasillos, como el caso de la paciente Martha Peña Bernal (C.C. 40595786), quien, pese a requerir aislamiento respiratorio, fue ubicada en una zona sin condiciones adecuadas. También se identificaron observaciones sobre deficiencias en el suministro de agua y número insuficiente de baños, lo que impacta las condiciones de higiene y confort tanto para los pacientes como para los acompañantes.

Los resultados también evidencian dificultades en la administración y suministro de medicamentos. Se reportaron demoras por falta de disponibilidad en farmacia y casos de administración incorrecta de medicamentos, como el del paciente Stiven Fajardo Flores (C.C. 1117812425), lo que constituye un evento adverso que requiere seguimiento inmediato y refuerzo de los protocolos de verificación antes de la aplicación. Adicionalmente, se registraron casos de demora en la atención de llamados y asistencia a pacientes dependientes, como el reportado por la usuaria María Bueno Lema, cuya dieta no fue cargada correctamente en el sistema hasta dos días después de su ingreso, afectando la continuidad del cuidado y evidenciando fallas en la comunicación entre los servicios de nutrición, observación y sistemas de información.

Otros hallazgos importantes incluyen la inadecuada información al paciente y a sus familiares sobre el estado de salud y procedimientos realizados, como lo manifestó la paciente Diana Patricia Castillo (C.C. 1117552927), quien además refirió condiciones ambientales inadecuadas (malos olores en el área de pasillos por falta de aislamiento de otro paciente). Estos aspectos ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación, tanto en la atención directa como en la gestión clínica.

También se identificaron observaciones relacionadas con equipos e infraestructura física, como camillas sin seguro ni ajuste de altura (caso del paciente Samuel de Jesús Polaina,

C.C. 1006849793) y falta de sillas de ruedas para el traslado oportuno de pacientes, reportado por Laura Vanessa Quiñones (C.C. 1006500976). Estas falencias afectan la seguridad y la comodidad durante la atención, especialmente en pacientes con discapacidad o movilidad reducida.

A pesar de estas dificultades, el 98,9% de los usuarios manifestó haber sido tratados con dignidad y respeto, y el 95% recomendó el servicio a familiares o amigos, lo que demuestra la confianza general en el equipo asistencial y el reconocimiento del esfuerzo del personal frente a las limitaciones estructurales y operativas.



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

Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

