

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO septiembre 2025 –SIAU

Durante el mes de septiembre, se aplicaron un total de 570 encuestas de satisfacción a usuarios de los distintos servicios de la institución. De estas, 563 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que representa un índice de satisfacción general del 94,2%, cumpliendo así con la meta nominal establecida por la institución para este indicador.

El indicador de satisfacción global del servicio, se observa un aumento del 91,6% en agosto al 94,2% en septiembre, lo que representa una mejora absoluta de 2,6 puntos porcentuales. Esta variación positiva es significativa y refleja avances en la percepción general de la calidad del servicio por parte de los usuarios. no existe una brecha negativa entre agosto y septiembre, sino una evolución positiva del indicador

Asimismo, la proporción de usuarios que recomendarían la IPS fue del 98,7%, lo que equivale también a 563 usuarios, reafirmando la percepción positiva respecto a la calidad del servicio. Solo 7 usuarios (1,2%) indicaron que no recomendarían los servicios de la institución.

Al analizar el indicador de proporción de usuarios que refieren positivamente la IPS con familiares, amigos y conocidos, se observa un incremento del 97,2% en agosto al 98,7% en septiembre, lo que representa una mejora de 1,5 puntos porcentuales sin evidencia de una brecha significativa, lo que sugiere estabilidad y alta satisfacción en la atención recibida.

El servicio con menor referenciación positiva corresponde al servicio de urgencias con 3 usuarios que no recomiendan el servicio equivalente al 3,1 de 96 encuestados en el servicio de urgencias. En total 7 usuarios no referencian el servicio equivalente al 1,2% de 570 usuarios encuestados en el periodo.

En relación con la información sobre derechos y deberes de los usuarios:

El 49,8% (284 usuarios) manifestó tener conocimiento adecuado de sus derechos y deberes.

El 50,1% (286 usuarios) indicó no haber recibido información suficiente al respecto.

Este hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación institucional sobre este tema, garantizando el acceso a la información de manera clara y oportuna.

Durante el análisis de observaciones y comentarios adicionales, se identificó una situación reiterativa relacionada con la ausencia del servicio de fotocopidora para usuarios en el horario de 6:00 a.m. a 7:00 a.m. Esta limitación ha generado

dificultades para el cumplimiento de requisitos administrativos, especialmente en los procesos relacionados con la facturación, lo cual podría afectar negativamente la experiencia del usuario.

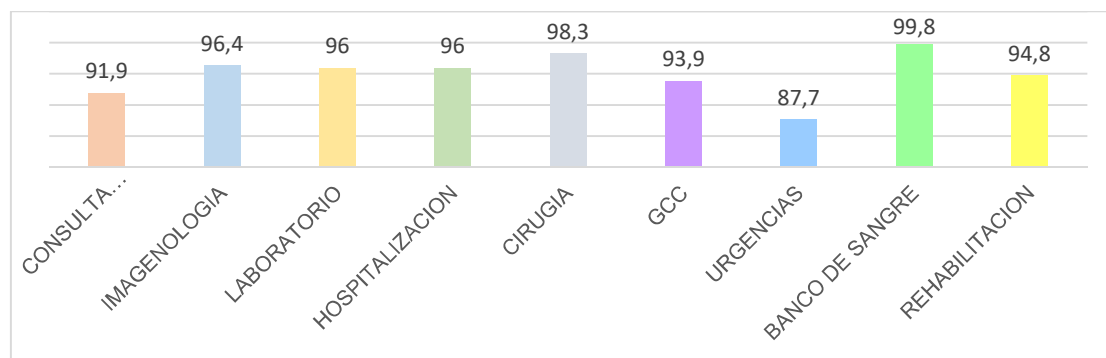
Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 31 manifestaciones, discriminadas así:

- 22 Quejas y reclamos
- 1 Sugerencia
- 8 Felicitaciones:

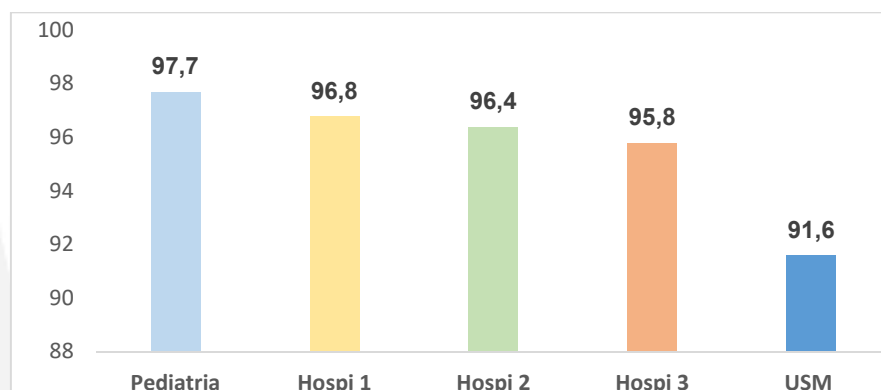
Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

- Oportunidad (9)39,1%
- Asistencia médica y técnica (4)17,3
- Información--º Comunicación (4) 17,3%
- Atención Humanizada (3)13%

SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



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

MUESTRA

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

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
50	C. Ext	90	1218	85%
55	Laboratorio	55	130	95%
126	Hospitalización	91	1479	95%
57	GCC	63	181	93%
96	Urgencias	90	1389	95%
65	Banco de Sangre	64	185	95%
49	Rehabilitación	86	778	85%
135	GUO	91	1685	95%
52	Imagenología	86	759	84%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
16901	subsidiado	79,4%
2465	contributivo	11,5%
1811	otros	8,5%

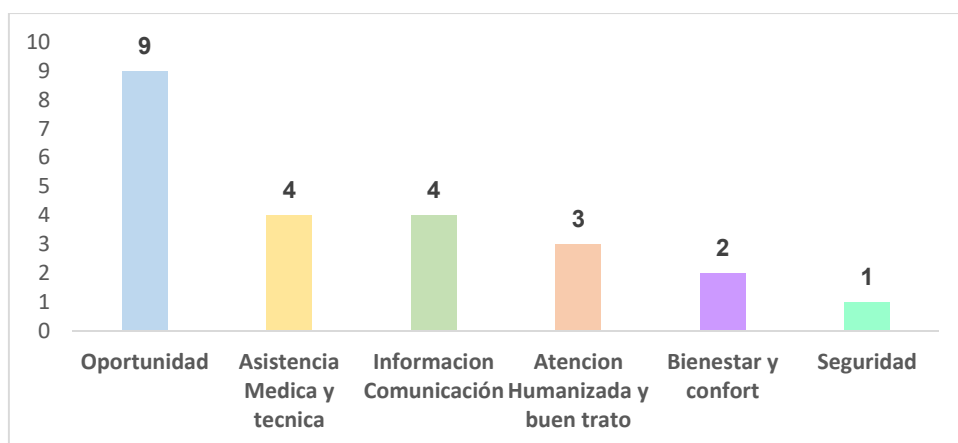
SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfacc
CONSULTA EXTERNA	↑ 91,9	↓ 8,1
IMAGENOLOGIA	↑ 96,4	↓ 3,6
LABORATORIO	↑ 96	↓ 4
HOSPITALIZACION	↑ 96	↓ 4
CIRUGIA	↑ 98,3	↓ 1,7
GCC	↑ 93,9	↓ 6,1
URGENCIAS	↑ 87,7	↓ 12,3
BANCO DE SANGRE	↑ 99,8	↓ 0,2
REHABILITACION	↑ 94,8	↓ 5

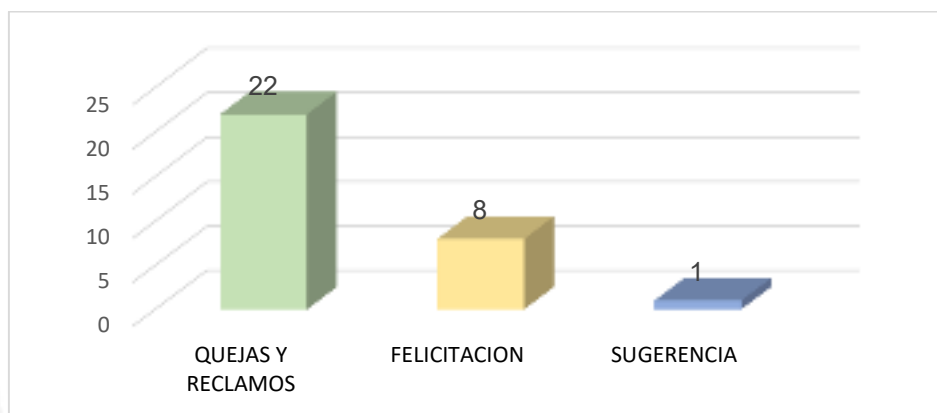
ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

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

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



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



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Durante el periodo correspondiente al mes de septiembre, se identificaron múltiples oportunidades de mejora en el proceso de facturación que impactan directamente en la experiencia del usuario y en la eficiencia del servicio. Uno de los aspectos

reportados corresponde a los prolongados tiempos de espera, especialmente en los casos en que los pacientes tienen varias consultas programadas. Se ha evidenciado que, en muchos casos, el proceso puede superar una hora por usuario, generando congestión en el área y malestar entre los pacientes.

Adicionalmente, se reporta una percepción negativa en la atención ofrecida por el personal de admisiones de cirugía, describiéndose actitudes poco empáticas que inciden de manera desfavorable en la imagen institucional y en la satisfacción del paciente.

Se identificó también la necesidad de mejorar la gestión de la atención para ciertos grupos poblacionales, como los pacientes pertenecientes a sanidad militar. A raíz de la demanda creciente y las particularidades de este grupo, se sugiere la habilitación de una caja exclusiva que permita optimizar los tiempos de respuesta y descongestionar las demás ventanillas. (ventanilla anteriormente llamada VIP) que no incide en la atención de pacientes preferenciales.

Por otra parte, las condiciones ambientales en el área de facturación presentan deficiencias de infraestructura. Los usuarios han manifestado la presencia constante de un fuerte olor a humedad en el sector diagonal a la capilla, lo cual representa una afectación tanto para el confort de quienes esperan ser atendidos como para el personal que labora en la zona.

La caída recurrente de la plataforma Nueva EPS también ha tenido un impacto directo en el proceso de facturación, provocando reprogramaciones forzadas y, en algunos casos, la pérdida de citas previamente asignadas. Esta situación tecnológica no solo afecta el flujo operativo del servicio, sino que genera una percepción negativa por parte de los usuarios que esperan una atención oportuna y organizada.

Consulta Externa:

Durante el proceso de evaluación en el servicio de consulta externa, se encuestaron 50 usuarios, de los cuales el 56% pertenecen al régimen de sanidad militar, , seguido por afiliados a Asmetsalud.

Se identificó un caso específico que refleja fallas en la asignación de citas. El paciente Abraham Murcia Carvajal, identificado con cédula 4963009, llevaba esperando atención desde julio. Pese a que la solicitud era clara respecto al padre, la cita fue asignada erróneamente al hijo, quien comparte el mismo nombre, y que además tenía pendiente un control en otra IPS. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los protocolos de verificación de identidad al momento de realizar agendamientos.

En cuanto a la infraestructura, se reporta una percepción negativa relacionada con las condiciones ambientales del área de consulta externa, particularmente la humedad, que debe ser corregida para garantizar comodidad y seguridad tanto para

los usuarios como para el personal de salud. Asimismo, se evidencian deficiencias en la privacidad durante la atención, especialmente en el servicio de ginecología, donde la presencia del interno que apoya el registro ubicado frente a la camilla genera incomodidad para las pacientes y compromete la confidencialidad de la consulta.

Otro aspecto reportado por los usuarios corresponde al manejo del horario de las citas. Algunos usuarios manifestaron inconformidad con la modificación anticipada de los horarios asignados sin previo aviso o sin confirmar su disponibilidad para presentarse antes de lo previsto. Se recomienda mejorar la comunicación al respecto, especificando claramente si existe la posibilidad de ser atendido antes, sin modificar unilateralmente el horario original.

Respecto a la percepción de los usuarios sobre los tiempos de atención, el 58% expresó satisfacción con el tiempo que esperaron para la asignación de su cita. En cuanto a los trámites administrativos en el área de admisiones, se reportó un 72% de satisfacción, y el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita alcanzó un 68% de satisfacción. Estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva, aunque aún existen oportunidades de mejora.

En el ámbito de la comunicación clínica, se identificó que solo el 78% de los profesionales se presentaron por su nombre, lo que evidencia una baja adherencia al protocolo de presentación institucional y representa una oportunidad para reforzar las buenas prácticas en la relación médico-paciente. Sin embargo, un mismo porcentaje (78%) de los usuarios refirió haber recibido información clara sobre qué hacer o a dónde acudir en caso de presentarse alguna complicación en su condición de salud, lo cual demuestra un cumplimiento adecuado de los lineamientos de orientación al usuario.

Imagenología

Durante el periodo evaluado, se encuestaron 52 usuarios del servicio de Imagenología. El 40% de ellos corresponden a usuarios de sanidad militar, mientras que un 38% están afiliados a la Nueva EPS, lo que equivale a 20 usuarios.

Una de las principales afectaciones del servicio estuvo relacionada con la limitación en la toma de exámenes diagnósticos debido al daño presentado en el resonador, lo cual también generó modificaciones en la dinámica de generación de autorizaciones por parte de las aseguradoras. Esta situación impactó directamente la oportunidad en la atención de los usuarios.

En cuanto a la percepción del servicio, el 75% de los encuestados manifestó satisfacción con el tiempo que tomaron los trámites administrativos en el área de admisiones. Así mismo, el 83% expresó estar satisfecho con la comodidad de las instalaciones, haciendo referencia a espacios como la sala de espera, baños y parqueaderos.

Respecto a la atención del personal, el 50% de los usuarios afirmó conocer el nombre del profesional que los atendió, ya que éste se presentó correctamente indicando su nombre y cargo, lo cual contribuye positivamente a la humanización del servicio.

Durante el mes de septiembre, se informó que el servicio de Imagenología dejaría de realizar citologías, las cuales debían ser redireccionadas al laboratorio. No obstante, se evidenciaron inconsistencias en la implementación de este cambio, generando dificultades para los usuarios y quejas relacionadas con la no realización de los procedimientos en el laboratorio, lo cual representa un punto a revisar

Rehabilitación:

el 88% manifestó estar conforme con el tiempo de espera para la asignación de la cita, lo que evidencia una percepción positiva en términos de oportunidad de acceso. En cuanto a los equipos de dotación disponibles en el servicio, el nivel de satisfacción alcanzó un 76%, lo que sugiere oportunidades de mejora en la infraestructura y tecnología de apoyo clínico.

Del total de usuarios encuestados (n=49), el 82% reportó haber recibido sesiones terapéuticas con una duración de 60 minutos, lo que corresponde a 40 pacientes, alineándose con los estándares de atención esperados. Asimismo, se observó que el 80% de los encuestados son usuarios afiliados al sistema del SOAT, representando 39 personas de la muestra total.

Sin embargo, se evidencian aspectos críticos que impactan negativamente la experiencia del usuario y la efectividad del tratamiento. Entre ellos, se destaca la insuficiencia de equipos, lo cual limita la capacidad de respuesta del servicio. Además, se reporta una discontinuidad en la prestación de las terapias, ya que se asignan en bloques de 10 sesiones con intervalos prolongados entre uno y otro, afectando la adherencia al tratamiento y, potencialmente, sus resultados clínicos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de fortalecer la dotación tecnológica y optimizar la programación terapéutica para garantizar una atención continua y de calidad.

Laboratorio.

En el proceso de evaluación de la calidad del servicio en el laboratorio, se identificó un nivel general de satisfacción favorable en varios aspectos de la atención. La comodidad de las instalaciones, incluyendo sala de espera, baños y parqueaderos, fue valorada positivamente por el 85% de los usuarios encuestados, lo que refleja un entorno físico adecuado para la espera y atención de los pacientes.

Respecto a la interacción del personal con los usuarios, se evidenció que solo el 58,2% manifestó haber sido atendido con una adecuada presentación por nombre por parte del personal del servicio. Este resultado indica una baja adherencia al

protocolo institucional de presentación, aspecto clave para fortalecer la humanización de la atención y la generación de confianza en el paciente.

En cuanto a la preparación para los exámenes o procedimientos, el 72,7% de los usuarios refirió haber recibido información clara y suficiente, lo cual refleja un nivel aceptable, aunque con oportunidades de mejora en la comunicación pre-procedimiento. Asimismo, el 78,2% manifestó conocer el horario de atención del servicio, lo que facilita la planificación y el acceso oportuno por parte de los usuarios.

En relación con la información sobre la posibilidad de estar acompañado por un acudiente durante el examen o procedimiento, el 70,9% indicó haber recibido dicha orientación, lo que sugiere la necesidad de reforzar este aspecto informativo para garantizar el derecho a un acompañamiento adecuado.

Una de las principales debilidades identificadas corresponde al conocimiento sobre el proceso de entrega de resultados, ya que solo el 41,8% de los encuestados manifestó saber dónde y cómo reclamar los resultados de sus exámenes, evidenciando fallas importantes en la comunicación posterior al procedimiento.

Finalmente, el 78,2% de los usuarios señaló haber recibido una explicación clara sobre en qué consistía su examen y lo que se les iba a realizar, lo cual es un indicador positivo del esfuerzo por brindar información comprensible y pertinente durante la atención.

Cirugía General

En relación con los trámites administrativos previos a la atención quirúrgica, el 80% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo que estos demoraron, lo que indica un nivel adecuado de eficiencia en los procesos de ingreso y preparación administrativa. Además, el componente de humanización del servicio presenta resultados favorables: el 85% de los pacientes manifestó que el cirujano se presentó con su nombre, mientras que en el caso del anestesiólogo este porcentaje alcanzó el 90%, fortaleciendo así la confianza y comunicación médico-paciente.

En cuanto al perfil de los usuarios atendidos, el 80% pertenece al aseguramiento de Asmet Salud EPS, seguido por un 10% correspondiente a pacientes vinculados al régimen del SOAT, lo cual representa una concentración significativa de un solo asegurador, aspecto relevante para la planificación y asignación de recursos del servicio.

No obstante, se reportan deficiencias materiales que afectan la calidad del cuidado postoperatorio, específicamente la ausencia de esparadrapo, el cual ha sido sustituido por micropore, un material que no garantiza una adecuada fijación ni durabilidad, generando incomodidad y posibles complicaciones en la sujeción de apósitos.

Se registró el caso del paciente Álvaro Rivera Velásquez, identificado con cédula 1193391362, afiliado a Asmetsalud, quien refirió que tras su cirugía realizada el 14 de septiembre bajo anestesia, presenta al día siguiente un dolor persistente de tipo quemadura.

Otro aspecto señalado por los usuarios es la prolongación innecesaria de los ayunos prequirúrgicos, particularmente en la especialidad de ortopedia, lo que puede afectar el bienestar del paciente y aumentar riesgos metabólicos, especialmente en poblaciones vulnerables.

En cuanto a la información brindada en el proceso de alta, el 85% de los usuarios manifestó haber recibido indicaciones claras sobre cuándo y dónde asistir a la cita de revisión posquirúrgica. Además, el 80% refirió que, al finalizar la cirugía, el médico se comunicó con sus familiares o acompañante para informar sobre los resultados del procedimiento, lo que refleja un compromiso con la comunicación efectiva y la transparencia en la atención.

Gestión de cuidado crítico.

El proceso de gestión del cuidado crítico muestra un alto nivel de satisfacción entre los usuarios evaluados, con un 93,9% que manifestó estar conforme con la atención recibida en general. Este resultado refleja la efectividad y calidad del servicio en situaciones que demandan una respuesta rápida y especializada.

En cuanto al tiempo de espera para el traslado al servicio de cuidado crítico, el 93% de los encuestados expresó satisfacción, evidenciando una gestión ágil y oportuna en la movilización de los pacientes, factor crucial para mejorar los resultados clínicos en esta población vulnerable.

El trato del personal médico obtuvo un nivel de satisfacción del 91,2%, mientras que el personal de enfermería fue valorado con un 89,5%, indicadores que demuestran un compromiso destacado por parte de ambos equipos en brindar una atención humana y respetuosa, fundamental en contextos de alta complejidad.

Finalmente, la claridad de la información proporcionada por el personal médico alcanzó un 91,2% de satisfacción, lo que resalta la importancia que se otorga a la comunicación efectiva con los pacientes y sus familiares, elemento clave para generar confianza y facilitar la toma de decisiones informadas durante el proceso de cuidado crítico.

Hospitalización

El servicio de hospitalización presenta una evaluación mixta en cuanto a la calidad de la atención y las condiciones del entorno para los pacientes y sus familiares. La alimentación recibida por los pacientes, valorada en aspectos como sabor, presentación, temperatura y variedad, alcanzó un alto nivel de satisfacción del

93,7%; sin embargo, se reporta que en ocasiones la comida llega fría, lo que afecta la experiencia global.

El tiempo de duración de los trámites de salida obtuvo una satisfacción del 82,5%, reflejando una gestión relativamente eficiente, aunque con margen para optimización. En cuanto a la infraestructura, se identifican limitaciones significativas en la disponibilidad de camas para hospitalización, particularmente en el área de internación 2, debido a adecuaciones en la infraestructura física. Esta situación ha llevado a que algunos pacientes sean alojados temporalmente en pasillos como parte del plan de expansión, lo cual genera incomodidad y afecta la calidad del manejo terapéutico.

En términos de ambiente y confort, se reporta presencia de ruido y polvo producto de trabajos de remodelación, lo que dificulta el descanso adecuado de los pacientes. Adicionalmente, se evidencian deficiencias en el mobiliario, destacando que los divanes de las habitaciones 403, 404, 411 y 412 se encuentran dañados y rasgados, y algunos presentan puntillas que dificultan el descanso de los familiares.

Respecto al trato del personal, existen reportes preocupantes sobre la conducta de algunas enfermeras, quienes son descritas como poco amables e incluso groseras, lo que impacta negativamente en la percepción del cuidado y en la humanización del servicio. Un caso específico refiere maltrato por parte del jefe de enfermería hacia la paciente Ana Elsa Maldonado (cédula 25149538), relacionado con la desconexión inapropiada del tubo de tórax y manejo incorrecto de la sonda de alimentación, generando además daño físico visible y ausencia de alimentación adecuada. También se registran fallas en la administración oportuna de medicamentos para un paciente oncológico en el área de internación 3 (Denis Omaira Muñoz Morales, cédula 1117508647).

La facilidad para localizar las diferentes áreas dentro de la institución fue valorada positivamente con un 86,5% de satisfacción, y el 81% de los usuarios indicó que los médicos se presentaron por su nombre, lo que contribuye a mejorar la comunicación y confianza. Sin embargo, las normas de seguridad recibieron una valoración más baja, con solo un 61,9% de satisfacción, reflejando la necesidad de fortalecer estos protocolos. Un ejemplo relacionado es la ausencia de esparadrapo adecuado, siendo reemplazado por micropore, que no garantiza durabilidad ni seguridad en la fijación de dispositivos.

Banco de Sangre

El servicio de banco de sangre obtuvo una calificación sobresaliente, con un 99,8% de los usuarios manifestando satisfacción general con la atención recibida, posicionándose como el servicio con mayor reconocimiento en la evaluación. Sin embargo, en el ítem relacionado con la disponibilidad de horarios, un 1,5% de los encuestados expresó inconformidad, lo que señala una oportunidad para mejorar la accesibilidad del servicio.

Entre las recomendaciones y comentarios recibidos, se destaca la sugerencia de implementar un sistema de recordatorios para los donantes cuando llegue el momento de realizar una nueva donación. Este acompañamiento telefónico o mediante mensajes fortalecería la adherencia y fomentaría la continuidad del compromiso de los donantes, facilitando que no olviden o posterguen sus citas debido a otras responsabilidades.

En cuanto a la atención brindada durante el proceso, algunos usuarios señalaron que la merienda ofrecida debería ajustarse en cuanto a su contenido, recomendando reducir el nivel de dulzura para mejorar la experiencia post-donación.

Finalmente, los usuarios sugieren ampliar los horarios de atención, especialmente considerando a quienes trabajan y disponen únicamente del período de 12 a 2 de la tarde para acudir a donar, con el fin de aumentar la cobertura y facilitar la donación para un mayor número de personas.

Sala de Partos.

En la evaluación del servicio de sala de partos, se identificaron perfiles y percepciones importantes que permiten valorar la calidad y oportunidad de la atención brindada. El 66% de las usuarias encuestadas pertenecen a la aseguradora Asmetsalud, mientras que un 34% corresponde a usuarias afiliadas a Nueva EPS, reflejando la concentración de pacientes atendidas por estas dos entidades.

El tiempo de espera para recibir atención fue valorado positivamente, alcanzando un 94,9% de satisfacción, lo que indica una gestión eficiente en la oportunidad del servicio. La claridad de la información proporcionada por el personal médico alcanzó un nivel aún más alto, con un 97,4% de las usuarias satisfechas, lo que refleja un compromiso destacado con la comunicación efectiva y la atención centrada en el paciente.

El proceso administrativo relacionado con la salida registró una satisfacción del 89,7%, demostrando eficiencia en la gestión de trámites que facilita la continuidad del proceso asistencial. En cuanto a la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución, el 87,2% de las usuarias manifestaron una experiencia positiva, favoreciendo la movilidad y orientación dentro del centro de atención.

El 71,8% de las pacientes refirió que los médicos que las atendieron se presentaron por su nombre, un aspecto relevante para fortalecer la confianza y la humanización de la atención. Sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en la entrega de información sobre aspectos institucionales y clínicos: solo el 53,8% fue informado acerca de las normas sobre el consumo de alimentos en la institución, mientras que el 69,2% manifestó conocer el manejo de desechos conforme al código de colores institucional y haber recibido información sobre los medicamentos aplicados.

Urgencias:

El servicio de urgencias presenta resultados mixtos en cuanto a la satisfacción de los usuarios, reflejando tanto aspectos positivos como áreas que requieren atención urgente para mejorar la calidad del servicio. El tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de admisiones obtuvo un nivel de satisfacción del 89,6%, mostrando una eficiencia relativa en el proceso inicial de ingreso. Sin embargo, el tiempo de espera para la atención médica en consultorio descendió a un 77,1%, lo que indica demoras significativas que afectan la experiencia del paciente.

El trato del personal de enfermería fue valorado favorablemente con un 85,4% de satisfacción, mientras que la claridad en la comunicación del personal especializado alcanzó un 82,3%. No obstante, se evidencian deficiencias en la humanización del servicio, especialmente en cuanto a los prolongados tiempos de espera para la administración de medicamentos y realización de exámenes, aspectos que impactan negativamente en la percepción y bienestar de los usuarios.

Las condiciones de privacidad durante la atención registraron un nivel de satisfacción bajo, con solo un 61,5%, señalando una necesidad urgente de mejorar los espacios y protocolos para garantizar la confidencialidad y dignidad del paciente.

Un caso puntual que ejemplifica las limitaciones actuales en infraestructura y seguridad fue reportado por el paciente Edilson Ortiz (cédula 1117974390), quien permaneció en un pasillo con una fractura y en riesgo de ser golpeado, situación que pone en evidencia la insuficiente capacidad y condiciones del servicio para atender adecuadamente casos de alta complejidad o vulnerabilidad.

Por otro lado, la duración de los trámites de salida recibió un 89,6% de satisfacción, mostrando una gestión administrativa eficiente al finalizar la atención. Además, el 85,4% de los pacientes refirió que los médicos se presentaron por su nombre, fortaleciendo la confianza y la relación médico-paciente.