

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO ENERO 2026 –SIAU

Durante el mes de enero 2026, se aplicaron un total de 542 encuestas de satisfacción a usuarios de los distintos servicios de la institución. De estas, 490 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que representa un índice de satisfacción general del 90,4%, cumpliendo con la meta institucional establecida para este indicador.

Se evidencia una disminución relevante en el nivel de satisfacción, pasando de 95,0% en diciembre a 90,4% en enero, lo que representa una brecha negativa de 4,6 puntos porcentuales. Mientras que diciembre presenta un desempeño alto, enero, aunque mantiene un resultado positivo, muestra un retroceso significativo. Esta variación podría estar asociada a cambios operativos y de servicio, considerando que el proceso de contratación aún se encuentra en fase de gestión.

El servicio de Urgencias presentó el menor nivel de satisfacción, con un 72,8%, evidenciando una disminución significativa frente a diciembre, cuando alcanzó un 84,3%, lo que representa una brecha negativa de 11,5 puntos porcentuales. Este resultado refleja factores persistentes que continúan impactando la experiencia del usuario, entre ellos los tiempos prolongados de espera, la insuficiente disponibilidad de recursos físicos y la sobreocupación del servicio, afectando la oportunidad, continuidad y comodidad de la atención

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes del usuario, el 60,3% de los encuestados (327 usuarios) manifestó conocer esta información, mientras que el 39,6% (215 usuarios) indicó no haberla recibido o no recordarla.

Respecto al indicador Proporción de usuarios que recomienda la IPS a un familiar o amigo registró en el mes de enero una aceptación del 93,9%, equivalente a 509 usuarios de los 542 encuestados. Este resultado evidencia una disminución frente al mes anterior, en el cual se alcanzó un 98,1%, lo que representa una brecha negativa de 4,2 puntos porcentuales.

Durante el mes de enero se registraron un total de 10 manifestaciones por parte de los usuarios, de las cuales 4 correspondieron a agradecimientos. Una de las inconformidades recibidas fue clasificada como no pertinente, por lo que no se incluyó dentro del análisis del indicador de acuerdo a observaciones de auditoría de Icontec recibida en el mes de enero. En consecuencia, se consideraron 5 inconformidades pertinentes, las cuales fueron resueltas oportunamente, con un tiempo promedio de respuesta de 3 días.

Análisis de Causas de Insatisfacción-

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

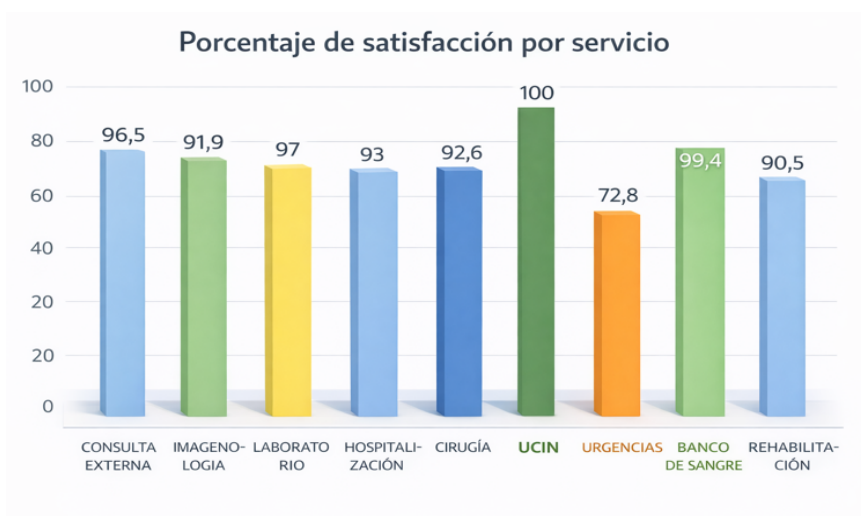


Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.

NIT. 891.180.098-5



SATISFACCION POR SERVICIOS



Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

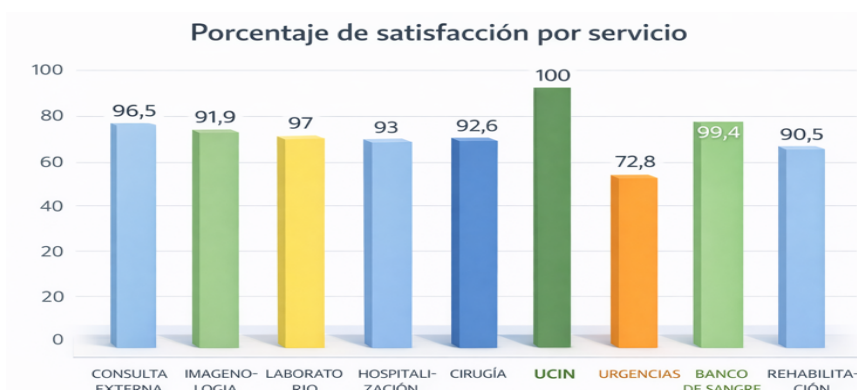
📍 **Florencia - Caquetá**, Diagonal 20 # 7 - 29

📞 (608) 436 6464

🌐 www.hmi.gov.co

✉ ventanillaunica@hmi.gov.co

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
55	C. Ext	87	840	87%
55	Laboratorio	54	120	95%
123	Hospitalización	90	1380	95%
137	Urgencias	89	1102	95%
69	Banco de Sangre	69	236	95%
18	Rehabilitación	83	585	60%
8	UCIN	43	75	44%
54	Imagenologia	74	311	89%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
25420	subsidiado	80,0%

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



3554	contributivo	11,2%
2638	otros	8,3%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfacción	Insatisfacción
CONSULTA EXTERNA	↑ 96,5	↓ 3,5
IMAGENOLOGIA	↑ 91,9	↓ 8,1
LABORATORIO	↑ 97	↓ 3
HOSPITALIZACION	↑ 93	↓ 7
CIRUGIA	↑ 92,6	↓ 7,4
UCIN	↑ 100	↓ 0
URGENCIAS	↗ 72,8	↘ 27,2
BANCO DE SANGRE	↑ 99,4	↓ 0,6
REHABILITACION	↑ 90,5	↓ 9

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

Los usuarios manifestaron inconformidades relacionadas con la demora en la atención, señalando que, en algunos casos, el tiempo promedio por persona supera los 15 minutos, especialmente en la caja preferencial, lo que genera congestión y prolonga los tiempos de espera.

Se reportaron dificultades en la comunicación por parte del personal de facturación, particularmente frente a la información suministrada a usuarios de Nueva EPS, donde se indicó de manera reiterada la caída de plataforma, sin ofrecer alternativas claras ni una orientación oportuna. Esta situación impacta negativamente la experiencia del usuario, al trasladar la carga de la gestión administrativa al paciente o acompañante.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Se evidencian fallas en la articulación entre el área de facturación, el personal médico y los procesos de auditoría, relacionadas con la unificación de códigos y autorizaciones. Se presentaron casos en los que órdenes médicas, especialmente en pediatría, contenían códigos que no contaban con aval por parte del laboratorio, lo que limitó la toma, facturación y realización de los exámenes ordenados, generando reprocesos, retrasos y malestar en los usuarios.

Los usuarios también señalaron la ausencia de planes de contingencia frente a eventos como la caída de plataformas tecnológicas, lo que repercute en la continuidad del proceso y en la percepción de organización y eficiencia del servicio. En este contexto, se evidenció una percepción de falta de empatía y trato poco asertivo por parte de algunos funcionarios de facturación, especialmente ante usuarios con necesidades prioritarias o en situaciones de vulnerabilidad.

Dentro de las sugerencias reportan la necesidad de contar con cambio especialmente cuando se trata de billetes de alta denominación.

Consulta Externa:

*Durante el mes de enero de 2026, en el servicio de Consulta Externa se aplicaron un total de **57** encuestas de satisfacción, las cuales permiten evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, los procesos administrativos y las condiciones del servicio. Los resultados obtenidos reflejan un nivel de satisfacción general del 96,5 %, con **una** insatisfacción del 3,5 %, evidenciando una percepción global favorable y el cumplimiento de la meta institucional establecida para este indicador.*

En cuanto a la caracterización de los usuarios, se observa una participación representativa de diferentes aseguradoras, siendo Sanidad Militar y Policía Nacional las de mayor participación, con 15 usuarios cada una, seguidas por Nueva EPS (11 usuarios) y Asmetsalud EPS (10 usuarios).

Respecto a los tiempos de espera, el tiempo para la asignación de la cita obtuvo un 78,9 % de satisfacción, aunque persisten oportunidades de mejora relacionadas con la programación y la disponibilidad de agendas. De igual manera, el tiempo de espera para ser atendido por el profesional el día de la cita alcanzó un 82,5 %, evidenciando que las demoras en la atención continúan siendo uno de los principales factores que afectan la experiencia del usuario.

*Los procesos administrativos, particularmente el tiempo de duración de los trámites en admisiones y facturación, registraron niveles de satisfacción cercanos al **93 %**, lo que refleja avances en la gestión, aunque se identifican oportunidades de mejora orientadas a la agilización de estos procesos, especialmente en jornadas con alta demanda.*

En relación con el trato recibido por parte del personal, los resultados son favorables. El personal médico, de enfermería, otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 98 %, lo que confirma la percepción positiva frente a la amabilidad, el respeto y la disposición del talento humano, consolidando el enfoque de atención humanizada en el servicio.

La claridad de la información brindada por el personal asistencial y administrativo presentó porcentajes de satisfacción superiores al 94 %, evidenciando que los usuarios reciben explicaciones claras sobre su atención, procedimientos, indicaciones y recomendaciones, lo que fortalece la relación profesional–usuario y la confianza en el servicio.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, aspectos como la limpieza, la seguridad institucional, la confidencialidad y la facilidad para localizar las diferentes áreas del servicio obtuvieron niveles de satisfacción superiores al 98 %. No obstante, la comodidad de la sala de espera fue señalada como un aspecto susceptible de mejora, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad de sillas y el ambiente durante la espera.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes, solo el 68,4 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que el 31,6 % indicó no tener claridad al respecto, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización institucional sobre derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana.

En relación con las sugerencias y observaciones específicas del servicio de Consulta Externa, los usuarios manifestaron inconformidades asociadas principalmente a:

- Incumplimiento de los horarios programados para algunas citas.
- Insuficiente disponibilidad de sillas y agua potable en la sala de espera.
- Requerimiento de fortalecer la oferta de agendas en la especialidad de psiquiatría, debido a una demanda superior a la disponibilidad actual.

Estas observaciones se concentran principalmente en aspectos administrativos y logísticos, y no desvirtúan la percepción positiva sobre la atención asistencial recibida, pero sí representan oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia del usuario y la oportunidad del servicio.

Imagenología

En el servicio de Imagenología se aplicaron un total de 54 encuestas de satisfacción, las cuales permitieron evaluar de manera integral la percepción de los usuarios frente a la atención asistencial, los procesos administrativos y las condiciones del servicio. Los resultados obtenidos reflejan un nivel de satisfacción general del 91,9 %, lo que evidencia una percepción global favorable.

En cuanto a la caracterización de los usuarios, se observó una mayor participación de afiliados a Asmetsalud EPS, con 25 usuarios, seguida de Nueva EPS con 14 encuestados. Adicionalmente, se contó con participación de usuarios pertenecientes a Policía Nacional, Sanidad Militar y SOAT, lo que evidencia la diversidad de aseguradoras que demandan el servicio de Imagenología y la necesidad de articular de manera efectiva los procesos administrativos con las diferentes entidades responsables de pago.

Respecto a la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita alcanzó un 87,0 % de satisfacción, mientras que el tiempo de espera para ser atendido en el servicio obtuvo un 85,2 %, identificándose este último como uno de los factores que más inciden en la insatisfacción de los usuarios. De igual manera, el tiempo de duración de los trámites administrativos en admisiones y facturación presentó un nivel de satisfacción del 75,9 %, evidenciando que, si bien existe un avance en la gestión de estos procesos, persisten dificultades asociadas a la carga operativa, la dependencia de plataformas tecnológicas y la articulación con las aseguradoras, lo que impacta la experiencia del usuario.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



El trato recibido por parte del personal médico, de enfermería, técnicos de rayos X, personal administrativo y personal de apoyo fue valorado de manera altamente positiva, alcanzando niveles de satisfacción del 100 %, lo que ratifica el compromiso del talento humano con la atención humanizada, el respeto, la amabilidad y la disposición para atender las necesidades de los usuarios durante el proceso diagnóstico.

En relación con la claridad de la información brindada, los resultados muestran porcentajes de satisfacción entre el 96 % y el 98 %, lo que indica que, en términos generales, los usuarios reciben explicaciones claras sobre los procedimientos, indicaciones y cuidados asociados a los exámenes. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la información sobre la entrega de resultados, el acceso a enlaces para la descarga de los mismos, las indicaciones para pacientes que requieren medio de contraste y las orientaciones sobre el cambio de vestuario, aspectos que generan incertidumbre y pueden afectar la percepción del servicio.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio, como la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, presentaron niveles de satisfacción superiores al 94 %, reflejando un entorno seguro y adecuado para la prestación del servicio. Sin embargo, la facilidad para localizar los diferentes espacios y la adecuación de las áreas destinadas al cambio de vestuario fueron señaladas como aspectos susceptibles de mejora, especialmente en términos de comodidad y privacidad.

En cuanto al conocimiento de los derechos y deberes, el 57,4 % de los usuarios manifestó tener claridad sobre esta información, mientras que el 42,6 % indicó no conocerla, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización institucional. De igual forma, el conocimiento de los mecanismos para presentar inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones alcanzó el 64,8 %, identificándose una brecha que requiere mayor visibilización de estos canales y acompañamiento al usuario.

Las sugerencias y observaciones realizadas por los usuarios del servicio de Imagenología se concentraron principalmente en aspectos administrativos y de comunicación, destacándose la necesidad de mejorar la información relacionada con la entrega y descarga de resultados, implementar sistemas de altavoz para evitar llamados a gritos, en el servicio, reforzar la información para pacientes que requieren medio de contraste, optimizar los tiempos de facturación y adecuar las instalaciones destinadas al cambio de vestuario. Estas situaciones, si bien no desvirtúan la percepción positiva sobre la atención asistencial, representan oportunidades claras de mejora para fortalecer la experiencia del usuario y la oportunidad del servicio.

Rehabilitación:

En el servicio de Rehabilitación se aplicaron un total de 18 encuestas de satisfacción, las cuales permitieron evaluar de manera específica la percepción de los usuarios frente a la atención asistencial, la oportunidad en el acceso al servicio, las condiciones físicas y la calidad del proceso terapéutico. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción global del 90,5 %, lo que refleja una valoración mayoritariamente positiva del servicio

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En relación con la caracterización de los usuarios encuestados, se identificó una participación diversa de aseguradoras, predominando usuarios afiliados al SOAT (7), seguidos por Asmetsalud EPS (3), Nueva EPS (2) y Sanitas EPS (2), lo que permite contar con una muestra representativa de la población atendida en el servicio durante el periodo evaluado.

Respecto a la oportunidad en la asignación de citas, el tiempo de espera alcanzó un 83 % de satisfacción, evidenciando una percepción favorable en la mayoría de los usuarios. lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la programación y la gestión de agendas para reducir los tiempos de espera, especialmente en momentos de alta demanda.

En cuanto a la satisfacción con la forma en que el terapeuta abordó el problema de salud, el servicio obtuvo un 89 % de satisfacción, lo que evidencia un adecuado enfoque terapéutico, coherente con las necesidades clínicas de los pacientes. Este resultado se ve reforzado por la valoración positiva del trato recibido por parte del profesional, la claridad de la información brindada y la puntualidad en la atención, aspectos que alcanzaron niveles de satisfacción del 100 %, consolidando la percepción de un servicio humanizado, respetuoso y técnicamente competente.

Al analizar la duración de las terapias, se observa que el 77,8 % de los usuarios recibió sesiones de 60 minutos, el 16,7 % terapias de 45 minutos y el 5,6 % sesiones de 30 minutos, lo que refleja una adecuada intensidad del tratamiento, alineada con los lineamientos clínicos y las necesidades de rehabilitación de los pacientes. Este aspecto contribuye positivamente a la percepción de efectividad del servicio.

En relación con las condiciones físicas y ambientales, la limpieza y aseo de las instalaciones alcanzaron un 94 % de satisfacción, mientras que los equipos de dotación y la percepción de seguridad institucional obtuvieron un 78 % de satisfacción, identificándose este último como uno de los aspectos con mayor oportunidad de mejora, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad y estado de algunos equipos utilizados durante la atención.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes, el 66,7 % de los usuarios manifestó tener claridad sobre esta información, mientras que el 33,3 % indicó no conocerla, lo que evidencia la necesidad de reforzar las estrategias de divulgación y educación al usuario sobre derechos, deberes y mecanismos de participación, garantizando una comunicación clara y accesible.

Finalmente, el 100 % de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio de Rehabilitación a familiares, amigos o conocidos, lo que consolida una percepción global positiva del servicio y refleja altos niveles de confianza y satisfacción con la atención recibida. En términos generales, los resultados del servicio de Rehabilitación durante el mes de enero de 2026 evidencian un desempeño favorable, con oportunidades de mejora focalizadas principalmente en la oportunidad de la asignación de citas, la dotación de equipos y el fortalecimiento de la información al usuario, aspectos clave para continuar elevando la experiencia y la calidad del servicio prestado.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Laboratorio.

Durante el periodo evaluado se aplicaron 55 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de laboratorio, cuyos resultados reflejan una percepción global altamente favorable frente a la atención recibida. El nivel de satisfacción general alcanzó el 97 %, consolida al servicio como uno de los mejor valorados por los usuarios.

En relación con los tiempos de atención, el tiempo de espera para la asignación de la cita obtuvo un 100 % de satisfacción, lo que indica eficiencia en la programación y acceso oportuno al servicio. De igual manera, los usuarios manifestaron una percepción positiva frente al desarrollo de los procesos internos, evidenciando organización y fluidez en la atención.

El trato recibido por parte del personal fue uno de los aspectos mejor valorados. Tanto el personal de laboratorio como el personal de enfermería, alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 95 %, destacándose la amabilidad, el respeto, la disposición para orientar al usuario y la atención humanizada durante el proceso. Estos resultados confirman el compromiso del talento humano con una atención centrada en el usuario.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio también fueron calificadas de manera sobresaliente. La privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional y la discreción y confidencialidad del personal obtuvieron niveles de satisfacción del 100 %, lo que refleja un entorno seguro, limpio y adecuado para la prestación del servicio. No obstante, la comodidad de las instalaciones presentó un 85 % de satisfacción, lo que señala una oportunidad de mejora relacionada principalmente con los espacios de espera y el confort para los usuarios.

En cuanto a la facilidad para localizar los diferentes sitios dentro del servicio, se registró un 96 % de satisfacción, evidenciando una adecuada señalización y orientación, aunque persisten oportunidades de fortalecimiento para facilitar aún más el desplazamiento de los usuarios dentro de la institución.

Respecto a los aspectos informativos y de comunicación, se evidencian resultados positivos, aunque con oportunidades de mejora. El 72,7 % de los usuarios manifestó haber recibido información clara sobre los documentos necesarios y la preparación para los exámenes, mientras que cerca del 27 % indicó no contar con suficiente claridad, especialmente en aspectos relacionados con el manejo de los desechos, la forma de reclamar los resultados y los mecanismos para presentar inquietudes, reclamos o sugerencias. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de información previa y posterior a la atención, así como la divulgación de los canales de participación ciudadana.

Un aspecto altamente positivo corresponde a la interacción directa con el personal asistencial, ya que el 100 % de los usuarios manifestó que se les permitió expresar dudas e inquietudes, que fueron tratados por su nombre y que, en general, se sintieron satisfechos con el servicio recibido. Asimismo, la totalidad de los encuestados afirmó que recomendaría

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

el servicio de laboratorio, consolidando una percepción global positiva y un alto nivel de confianza en la atención brindada.

Cirugía General

Se aplicaron un total de 21 encuestas de satisfacción, las cuales permiten analizar la percepción de los usuarios frente a los procesos asistenciales, administrativos y las condiciones generales del servicio. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción global del 92,6 %, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los pacientes atendidos.

En relación con los tiempos asociados al proceso quirúrgico, el tiempo de espera para ser operado alcanzó un nivel de satisfacción del 86 %, evidenciando una adecuada gestión del flujo quirúrgico y la programación de procedimientos. No obstante, el tiempo de duración de los trámites administrativos presentó un nivel de satisfacción inferior, del 67 %, identificándose como una de las principales oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con los procesos de egreso y salida, donde la satisfacción fue del 76 %, asociado principalmente a demoras administrativas posteriores al procedimiento.

El trato recibido por parte del personal asistencial fue altamente valorado. El cirujano, anestesiólogo y personal administrativo alcanzaron niveles de satisfacción del 100 %, mientras que el personal de enfermería obtuvo un 86 % y otros funcionarios (camilleros, aseo y vigilancia) un 95 %, lo que refleja una percepción favorable frente a la amabilidad, el respeto y el acompañamiento brindado durante la atención quirúrgica.

Respecto a la claridad de la información suministrada, los resultados fueron positivos. La información brindada por el personal administrativo alcanzó un 100 % de satisfacción, mientras que la suministrada por el cirujano, anestesiólogo y personal de enfermería presentó niveles entre el 90 % y el 95 %, evidenciando que, en general, los usuarios reciben explicaciones claras sobre los procedimientos, riesgos, cuidados y procesos asociados a su cirugía, aunque persisten oportunidades puntuales de fortalecimiento en la comunicación pre y posoperatoria.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio, como la privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, así como la comodidad de las instalaciones, obtuvieron niveles de satisfacción cercanos o iguales al 100 %, lo que refleja un entorno seguro, adecuado y acorde con los estándares exigidos para la atención quirúrgica. Sin embargo, la facilidad para localizar los diferentes sitios para la atención presentó una satisfacción del 81 %, identificándose como un aspecto susceptible de mejora en términos de señalización y orientación al usuario.

En cuanto a los aspectos informativos y de participación, el 90,5 % de los usuarios manifestó que el cirujano se presentó por su nombre y el 85,7 % indicó lo mismo respecto al anestesiólogo. No obstante, solo el 42,9 % recuerda el nombre de alguno de los médicos que lo atendió y el 47,6 % recuerda el nombre de la enfermera, lo que señala una oportunidad de mejora en la presentación e identificación del personal. Asimismo,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

únicamente el 19 % de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, y el 33,3 % conoce los mecanismos para interponer inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización institucional sobre estos temas.

En relación con la información clínica, los usuarios reportaron frente a la explicación de la preparación para la cirugía (95,2 %), la información sobre medicamentos (100 %), los riesgos del procedimiento y la autorización para realizarlo (95,2 %), así como la posibilidad de expresar dudas e inquietudes (90,5 %). No obstante, aspectos como la información sobre cuándo y dónde asistir a la cita de revisión (52,4 %) reflejan oportunidades de mejora en la comunicación y orientación al egreso.

Finalmente, el 95,2 % de los usuarios recomendaría la atención recibida, lo que consolida una percepción global positiva del servicio.

UCIN

Durante el mes evaluado, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) se aplicaron un total de 8 encuestas de satisfacción a usuarios y/o familiares del servicio. Es importante señalar que, para este servicio, el tamaño muestral recomendado correspondía a 43 encuestas; por lo tanto, la participación alcanzada representa únicamente un 18,6 % de la muestra esperada, lo que se traduce en un nivel de confiabilidad aproximado del 44 %. En este sentido, aunque los resultados obtenidos permiten identificar tendencias generales en la percepción de los usuarios, estos deben ser interpretados con cautela, ya que no alcanzan el nivel de representatividad estadística requerido para una evaluación plenamente concluyente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción del servicio es favorable. El 100 % de los encuestados manifestó satisfacción general con la atención recibida en la UCIN, en la mayoría de los criterios evaluados. Aspectos críticos como el tiempo de espera para el traslado al servicio, el trato recibido por parte del personal médico, de enfermería, otros profesionales de la salud y funcionarios del hospital alcanzaron niveles de satisfacción del 100 %, reflejando una percepción positiva frente a la oportunidad, la humanización y el acompañamiento brindado durante la estancia en la unidad.

La claridad de la información suministrada por el personal asistencial al momento de administrar medicamentos, realizar procedimientos, exámenes y brindar orientaciones sobre salidas o traslados, obtuvo igualmente una satisfacción del 100 %. Este resultado evidencia una comunicación efectiva, oportuna y comprensible para los familiares, lo cual resulta fundamental en un servicio de alta complejidad como la UCIN, donde la información clara y precisa contribuye significativamente a la confianza y tranquilidad de los usuarios.

En relación con las condiciones físicas y ambientales del servicio, los criterios asociados a limpieza y aseo de las instalaciones, seguridad institucional, discreción y confidencialidad del personal, así como la atención brindada por personal en entrenamiento, registraron también niveles de satisfacción del 100 %, lo que indica el cumplimiento de los estándares de calidad y bioseguridad establecidos para este tipo de unidad.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Respecto a los aspectos informativos y educativos evaluados se observa que el 100 % de los usuarios manifestó conocer las normas del servicio tales como consumo de alimentos, horarios de visita, cuidado de pertenencias, lavado de manos, medidas de prevención de infecciones, normas de seguridad institucional, manejo de desechos, así como haber recibido explicaciones claras sobre procedimientos, riesgos y autorizaciones cuando estos fueron realizados.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la socialización de derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana. Solo el 50 % de los encuestados manifestó conocer los derechos y deberes como paciente, y el mismo porcentaje indicó conocer los mecanismos para manifestar inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y educación institucional dirigidas a los familiares de los pacientes de la UCIN.

Hospitalización

En el servicio de Hospitalización se aplicaron un total de 123 encuestas de satisfacción, correspondientes a los servicios de Internación 1, Internación 2, Internación 3, Pediatría, Unidad Mental y Expansión, lo que permitió evaluar de manera integral la percepción de los usuarios y sus acompañantes frente a la atención recibida durante la estancia hospitalaria. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción general del 93,0 %, reflejando una percepción favorable.

En cuanto a la caracterización de la población atendida, la mayor proporción de usuarios encuestados corresponde a afiliados a Asmetsalud EPS, con 103 pacientes, seguidos por Nueva EPS con 11 usuarios, lo que confirma que la mayor demanda del servicio hospitalario continúa concentrándose en estas aseguradoras. La distribución por servicios muestra una participación significativa en Internación 2 (28 usuarios), Expansión (26 usuarios), Internación 1 (24 usuarios) y Pediatría (22 usuarios), lo que permite una lectura representativa del comportamiento del indicador en los diferentes escenarios de hospitalización.

Respecto a la oportunidad en la atención, el tiempo de espera para el traslado al servicio alcanzó un 74,8 % de satisfacción, evidenciando que este aspecto continúa siendo una de las principales causas de inconformidad, especialmente en momentos de alta ocupación. De igual manera, el tiempo de espera para recibir atención por parte del personal asistencial presentó niveles de satisfacción entre el 89 % y el 94 %, según el tipo de profesional, lo que indica un desempeño aceptable, aunque con percepciones de demora que impactan negativamente la experiencia de algunos usuarios, particularmente en lo relacionado con autorizaciones, remisiones y realización de procedimientos.

El trato recibido por parte del personal médico, de enfermería, paramédico y administrativo obtuvo niveles de satisfacción superiores al 95 %, destacándose la amabilidad, el respeto y la disposición del talento humano durante la atención. No obstante, algunos usuarios manifestaron inconformidades puntuales asociadas a la falta de disponibilidad oportuna del personal de enfermería ante los llamados, especialmente en habitaciones donde no se

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

cuenta con sistema de llamado, lo que genera sensación de desatención en situaciones de dolor o necesidad urgente.

En relación con la claridad de la información, los resultados muestran porcentajes de satisfacción superiores al 92 % en la mayoría de los ítems, evidenciando que los usuarios reciben información adecuada sobre su diagnóstico, procedimientos, medicamentos y cuidados durante la hospitalización. Sin embargo, persisten oportunidades de mejora en la retroalimentación directa por parte del personal médico dentro de las habitaciones, ya que algunos usuarios refieren la necesidad de mayor comunicación sobre la evolución del estado de salud y el plan de manejo.

Las condiciones físicas y ambientales del servicio presentan resultados favorables en aspectos como la limpieza, la seguridad institucional, la discreción y confidencialidad del personal, con niveles de satisfacción cercanos o superiores al 90 %. A pesar de ello, se identifican múltiples observaciones relacionadas con la comodidad de las habitaciones y las condiciones para los acompañantes, tales como la falta de televisores funcionales, ventiladores en varias habitaciones, divanes o sillones suficientes para el descanso de los acompañantes, así como problemas asociados a las altas temperaturas, lo que afecta de manera directa la percepción de confort durante la estancia hospitalaria.

Un aspecto relevante señalado por los usuarios corresponde al proceso de alimentación. Se registraron inconformidades reiteradas relacionadas con la repetición del menú, la falta de variedad en las comidas, la entrega incompleta o tardía de los alimentos, se reportaron dificultades en la entrega de boletas para el ingreso de alimentos por parte de los familiares, así como inconsistencias en la aplicación de las normas, lo que genera percepciones de trato inequitativo entre pacientes.

En el servicio de Pediatría, se evidenciaron observaciones relacionadas con la canalización de los pacientes, la comunicación del personal de enfermería y la respuesta ante eventos como fiebre o complicaciones, situaciones que generaron inconformidad en los acompañantes y que requieren un abordaje orientado a fortalecer la humanización, la comunicación empática y la seguridad del paciente pediátrico.

En cuanto al conocimiento de los derechos y deberes, el 61,0 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que el 39,0 % indicó no tener claridad al respecto, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización, señalización y educación al usuario durante la hospitalización y el egreso.

El 96,7 % de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio de hospitalización y lo recomendaría.

Sala de Partos

Durante el mes de enero se aplicaron un total de 47 encuestas de satisfacción a usuarias del servicio de Sala de Partos, lo que permitió evaluar de manera integral la percepción frente a la atención asistencial, los procesos administrativos y las condiciones físicas del

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

servicio. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción global del 94,3 %, lo que indica una percepción general favorable

En cuanto a la caracterización de las usuarias, la mayor proporción correspondió a afiliadas a Asmetsalud EPS, con 38 encuestas, seguidas por Nueva EPS con 6 usuarias y Sanitas EPS con 2, lo que confirma que la población atendida pertenece mayoritariamente al régimen subsidiado, aspecto relevante para el análisis de la demanda y la planificación del servicio.

Respecto a los tiempos de atención, el tiempo de espera para ser trasladadas al servicio y para recibir atención por parte del personal asistencial alcanzó niveles de satisfacción cercanos al 89 %, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva; sin embargo, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en la valoración médica inicial, especialmente en situaciones de alta demanda. Esta percepción se ve reflejada en observaciones como la realizada por la usuaria Yeely Yulissa Artunduaga, quien manifestó haber esperado aproximadamente tres horas para ser valorada por el médico general posterior a su ingreso.

El trato recibido por parte del personal médico, de enfermería, personal paramédico y funcionarios administrativos obtuvo niveles de satisfacción superiores al 95 %, destacándose la amabilidad, el respeto y el trato digno brindado durante la atención. De igual manera, la claridad de la información suministrada por el personal asistencial y administrativo presentó porcentajes de satisfacción entre el 88 % y el 100 %, lo que evidencia un adecuado proceso de comunicación con las usuarias sobre su atención y procedimientos realizados.

En relación con las condiciones físicas y ambientales del servicio, aspectos como la limpieza y aseo, la seguridad institucional, la confidencialidad y la discreción del personal alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 95 %. No obstante, se identifican oportunidades de mejora importantes en relación con la comodidad y el mantenimiento de la infraestructura, particularmente en la privacidad de los cubículos, el cambio oportuno de sábanas y la disponibilidad de agua en baños, situaciones que fueron referidas por varias maternas durante las encuestas. Se destacan observaciones como la falta de agua y condiciones de aseo en los baños el día 19 de enero, así como la ausencia de cambios regulares de sábanas, lo cual impacta directamente la percepción de calidad y confort durante la estancia.

En el componente de alimentación, aunque el nivel de satisfacción fue alto, se registraron observaciones relevantes relacionadas con la entrega oportuna de los alimentos. Usuarias como Nelly Miled Pérez manifestaron no haber recibido desayuno pese a tener indicación de dieta normal, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la articulación entre el servicio asistencial y el proceso de nutrición para garantizar la continuidad del cuidado.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes, el 46,8 % de las usuarias manifestó conocer esta información, mientras que el 53,2 % indicó no tener claridad al respecto, lo que señala una oportunidad de mejora en la socialización y divulgación institucional de los derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana dentro del servicio.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Banco de Sangre

. Durante el periodo evaluado se aplicaron un total de 69 encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Banco de Sangre, lo que permitió valorar de manera integral la percepción frente a la atención recibida, los procesos operativos y las condiciones del servicio. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción global del 99,4 %, con una insatisfacción del 0,6 %, reflejando una percepción altamente favorable y el cumplimiento de la meta institucional establecida para este indicador.

En relación con los aspectos asociados a la información y orientación, la precisión de la información relacionada con la donación alcanzó un 99 % de valoración positiva, evidenciando claridad y coherencia en las explicaciones brindadas a los usuarios. De igual forma, la entrega de información, la atención en recepción y el cumplimiento del horario obtuvieron un 100 % de satisfacción, lo que confirma la adecuada organización del proceso y el compromiso del equipo con la orientación oportuna al donante.

El trato del personal fue uno de los aspectos mejor valorados. La amabilidad de la secretaría alcanzó un 100 % de satisfacción, mientras que la atención médica y/o técnica registró un 98,6 %, resultados que reflejan un alto nivel de calidez humana, respeto y disposición durante la atención, fortaleciendo la confianza y la experiencia del usuario en el servicio.

En cuanto a las condiciones físicas y ambientales, la limpieza general, la seguridad en el proceso y la comodidad de las instalaciones presentaron niveles de satisfacción superiores al 98 %, lo que evidencia un entorno adecuado, seguro y alineado con los estándares de calidad requeridos para la prestación del servicio. No obstante, se identificó una observación puntual relacionada con el aseo del baño de hombres, el cual fue reportado por un usuario como sucio, situación que constituye una oportunidad de mejora en el mantenimiento continuo de las áreas comunes.

Respecto al conocimiento de derechos y deberes, el 95,7 % de los usuarios manifestó conocer esta información, mientras que un porcentaje menor indicó no tener claridad, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de divulgación institucional sobre este aspecto, a fin de garantizar una mayor apropiación por parte de todos los usuarios.

En relación con las observaciones y sugerencias cualitativas, algunos usuarios expresaron la necesidad de revisar y flexibilizar los horarios de atención del Banco de Sangre, señalando que estos no siempre se ajustan a las condiciones laborales de las personas que desean donar. Un usuario manifestó que el horario debería ser modificado para facilitar la donación a quienes trabajan, e incluso se sugirió la ampliación o eliminación de restricciones horarias, con el fin de promover una mayor participación de donantes y fortalecer la disponibilidad del servicio.

El 98,6 % de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio a un familiar o amigo, lo que consolida una percepción positiva del Banco de Sangre, destacando la calidad de la atención, la seguridad del proceso y el trato humano del personal.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Urgencias:

Se aplicaron 137 encuestas de evaluación de satisfacción en el servicio de Urgencias, lo que permitió evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención asistencial, los procesos administrativos, las condiciones físicas del servicio y la oportunidad en la atención. Los resultados evidencian un nivel de satisfacción del 72,8 %, ubicando este servicio como uno de los de mayor oportunidad de mejora dentro del portafolio institucional.

En cuanto a la caracterización de los usuarios, la mayor proporción correspondió a afiliados de Asmetsalud EPS (83 usuarios), seguidos por Nueva EPS (23 usuarios) y Sanitas EPS (15 usuarios), lo que confirma que la mayor demanda del servicio de urgencias continúa concentrándose en estas aseguradoras.

Respecto a los tiempos de espera, el tiempo para ser atendido en admisiones alcanzó un 88,3 % de satisfacción; sin embargo, el tiempo de espera para la atención médica en consultorio presentó una disminución significativa, con un 75,2 % de satisfacción. Estos resultados se alinean con las observaciones realizadas por los usuarios, quienes refieren demoras prolongadas tanto en el ingreso como en la atención médica y en los procesos de salida, con tiempos que, en algunos casos, oscilan entre dos y tres horas, afectando la percepción de oportunidad y continuidad del servicio.

El trato recibido por parte del personal mostró resultados diferenciados. El personal de enfermería obtuvo un nivel de satisfacción del 89,1 %, mientras que el personal médico alcanzó un 85,4 %. No obstante, otros profesionales del área de la salud y funcionarios administrativos presentaron niveles de satisfacción inferiores, cercanos al 77 %, evidenciando oportunidades de mejora en la interacción, la comunicación y la percepción de acompañamiento durante la atención.

La claridad de la información brindada al usuario se constituye como uno de los aspectos más críticos del servicio. La información suministrada por el personal médico presentó un 48,2 % de satisfacción, mientras que la del personal de enfermería alcanzó un 60,6 %. Estas cifras se reflejan en las manifestaciones de los usuarios, quienes solicitan mayor claridad frente a los resultados de exámenes, los pasos a seguir durante el proceso de atención y las decisiones clínicas adoptadas, así como una comunicación más frecuente por parte del equipo médico durante la estancia en urgencias.

En relación con las condiciones de privacidad y comodidad, los resultados evidencian niveles de insatisfacción. La privacidad durante la atención obtuvo apenas un 46,7 % de satisfacción, y la comodidad de las instalaciones alcanzó un 48,2 %, lo que coincide con las observaciones recurrentes de los usuarios sobre la falta de espacios adecuados, escasez de sillas y camillas, limitaciones para el acompañamiento familiar y deficiencias en la separación de pacientes, aspectos que afectan la dignidad y el confort durante la atención, especialmente en estancias prolongadas.

La duración de los trámites de salida también presentó un desempeño bajo, con un 60,6 % de satisfacción, siendo identificada como una de las principales causas de inconformidad,

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

junto con la percepción de lentitud en los procesos administrativos y la falta de articulación entre las diferentes áreas involucradas en el egreso del paciente.

En cuanto al componente de derechos y deberes, solo el 51,8 % de los usuarios manifestó conocer esta información, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, señalización y educación al usuario dentro del servicio de urgencias. De igual manera, aunque el 83,9 % de los encuestados recomendaría el servicio a un familiar o amigo, persiste un porcentaje relevante que no lo haría, principalmente asociado a la oportunidad, la comodidad y la priorización de pacientes con mayor gravedad.

Las observaciones cualitativas realizadas por los usuarios refuerzan los hallazgos cuantitativos. Se reportan casos de pacientes que permanecieron más de 36 horas recibiendo atención en sillas sin acceso a camilla, demoras en la valoración médica, ausencia de prioridad para adultos mayores y pacientes con movilidad reducida, escasa disponibilidad de sillas para acompañantes, falta de privacidad y demoras significativas en el ingreso y la salida del servicio. Asimismo, se solicita mayor eficacia en la atención médica, claridad en la información clínica, realización oportuna de estudios diagnósticos y un trato más ágil y resolutivo por parte del personal.

