



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

Durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron un total de 415 encuestas de satisfacción a usuarios de los diferentes servicios de la institución. De estas, 392 usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, lo que corresponde a un índice de satisfacción global del 94,4%, resultado que cumple con la meta institucional establecida para este indicador.

Al comparar este resultado con el mes de enero, en el cual la satisfacción global fue del 90,4%, se evidencia una variación positiva de 4,0 puntos porcentuales, lo que refleja una mejora en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y una tendencia favorable del indicador durante el periodo analizado.

En relación con el análisis por servicios, el servicio de Urgencias presentó el menor nivel de satisfacción, registrando un 84,4% en febrero. No obstante, al comparar este resultado con el mes de enero (72,8%), se observa una variación positiva de 11,6 puntos porcentuales, lo que evidencia una mejora significativa en la percepción de los usuarios frente a la atención brindada en este servicio, aunque continúa siendo un área prioritaria para el fortalecimiento de acciones de mejora orientadas a optimizar la experiencia del usuario.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el 60% de los encuestados (249 de 415) manifestó conocer esta información, mientras que el 40% indicó no conocerla. Este resultado evidencia que, aunque más de la mitad de los usuarios tiene conocimiento sobre sus derechos y deberes, persiste una proporción importante que aún desconoce esta información, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación, educación y socialización institucional sobre este tema, a través de acciones informativas dirigidas a los usuarios durante el proceso de atención.

Por otra parte, en el mes de febrero el indicador “Proporción de usuarios que recomienda la IPS a un familiar o amigo” alcanzó un resultado del 99%, lo que corresponde a 411 usuarios de los 415 encuestados que manifestaron que recomendarían la institución. Este resultado evidencia un alto nivel de satisfacción y confianza por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por la IPS.

Al comparar este resultado con el mes de enero, donde el indicador registró 93,9%, se evidencia una brecha positiva de 5,1 puntos porcentuales, lo que refleja una mejora significativa en la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida y fortalece la imagen institucional frente a la comunidad usuaria.

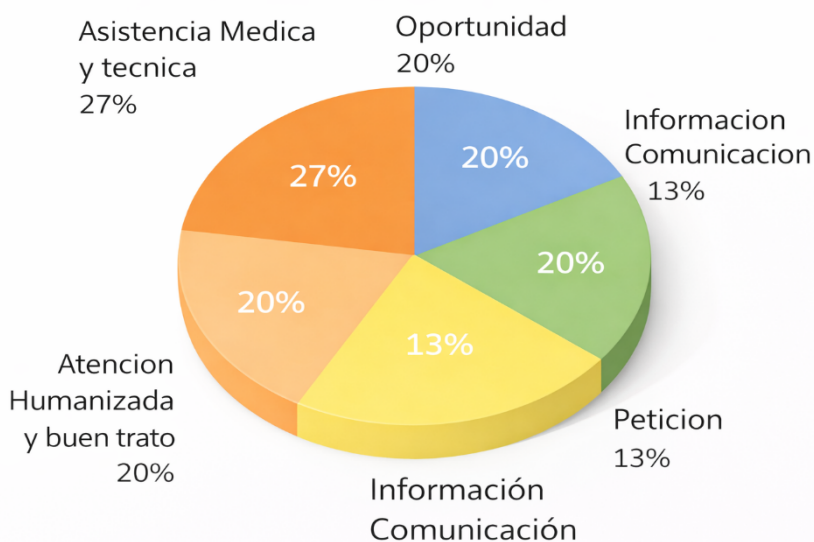
Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En cuanto a la gestión de manifestaciones de los usuarios, durante el mes de febrero se registraron un total de 19 manifestaciones, de las cuales 4 correspondieron a agradecimientos. De las manifestaciones consideradas pertinentes, 14 fueron clasificadas como quejas y reclamos y 1 como petición. El tiempo promedio de respuesta a las inconformidades fue de 4,1 días, manteniéndose dentro de los tiempos establecidos para la gestión de estas solicitudes.

Dentro de las principales dificultades identificadas para la respuesta oportuna de las inconformidades, se encuentra el proceso administrativo requerido para la gestión, revisión y validación de las respuestas por parte de los líderes de proceso, lo cual puede impactar el cumplimiento del indicador de porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias resueltas oportunamente.

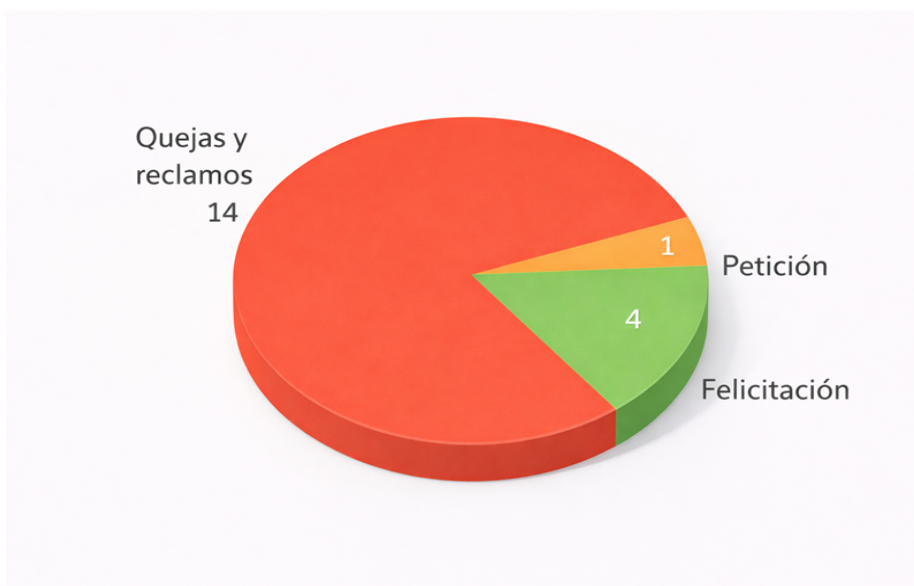
Las manifestaciones consideradas pertinentes son registradas en el software institucional Daruma, donde se realiza su respectivo análisis y seguimiento, así como la formulación de acciones de mejora que deben ser revisadas y avaladas por los líderes de proceso correspondientes.

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION

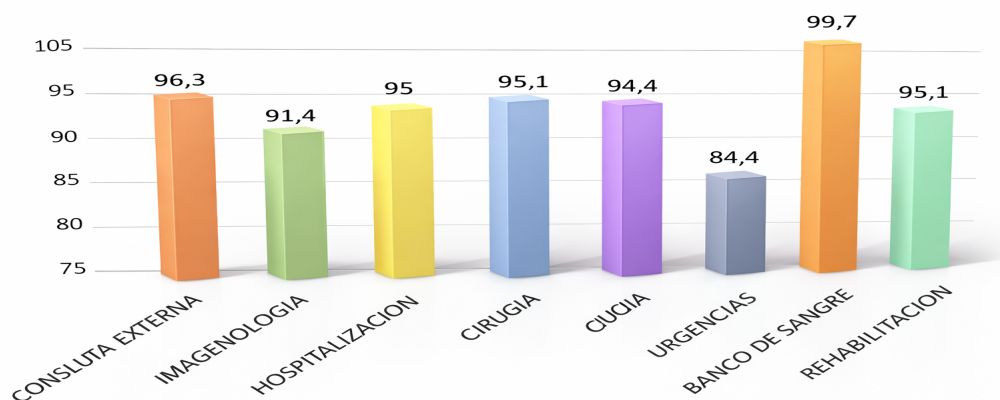


Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

PQRS FEBRERO



SATISFACCION POR SERVICIOS



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.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



MUESTRA

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

El tamaño de muestra fue calculado considerando un nivel de confianza del 95%, margen de error del 10% y heterogeneidad del 50%, aplicando la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones finitas, utilizando como población el número de egresos por servicio del mes anterior.

Servicio	Egresos	Tamaño muestral recomendado	Encuestas realizadas	Nivel de cumplimiento
Consulta Externa	725	84	43	51%
Hospitalización	1471	94	70	74%
Urgencias	1034	88	75	85%
Banco de Sangre	303	73	99	136%
Rehabilitación	710	84	32	38%
GCC	71	41	40	98%
Imagenología	41	74	32	43%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2026		
<i>Numero</i>	<i>Régimen</i>	<i>%</i>
4218	subsidiado	82,7
503	contributivo	9,8
357	otros	7,0

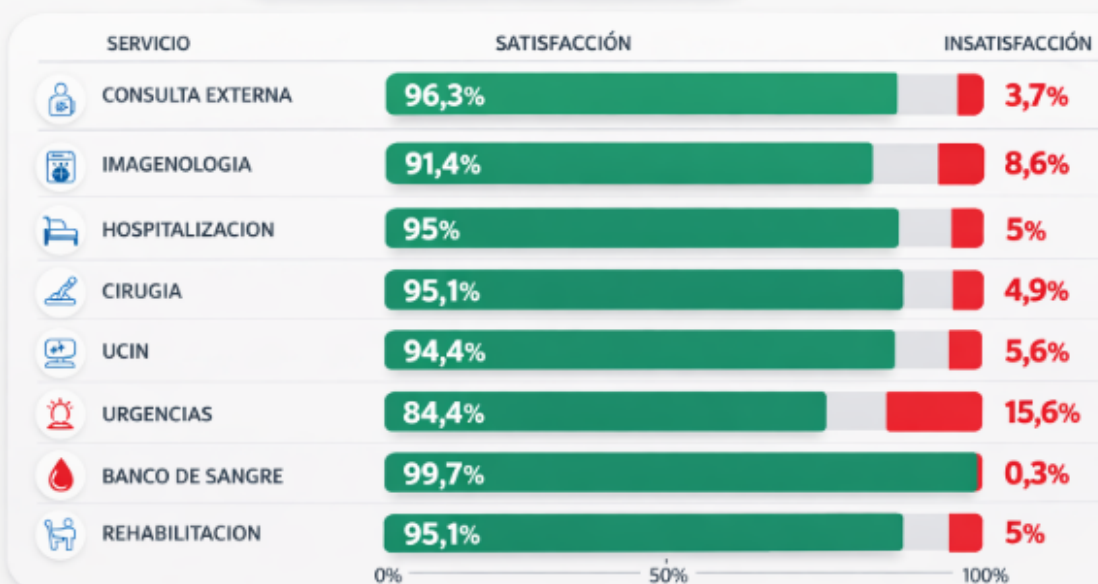


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

Porcentaje de Satisfacción e Insatisfacción

🟢 Satisfacción

🔴 Insatisfacción



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

Pese a que se cuenta con datafono en los servicios no se vienen implementando lo que conlleva a que a veces no se cuente con cambio para billetes de alta denominación y limitemos el pago de servicios solo al efectivo.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Caída de plataformas para validar derechos de usuarios afecta la oportuna facturación de los usuarios incrementando el riesgo de pérdida de citas y/o procedimientos programados.

Caída del internet e intermitencia que afecta la facturación de los servicios, la revisión de agendas y la selección de ingresos para gestión del trámite administrativo.

Exigencia de requisitos para facturar que reposan en los números de ingreso, de cada usuario. No se cargan los folios correspondientes y esto conlleva a solicitud cada vez que requiere el servicio, constituyendo una demora y afectación de que es percibida como vulneración a la ley anti trámites.

Datos personales incompletos e incorrectos al momento de facturar, personal de admisiones de urgencias no registra cuando un usuario viene acompañado lo que dificulta el reporte de los acompañantes que solicitan calamidad por enfermedad al momento del egreso del paciente.

Consulta Externa:

Durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron 43 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de consulta externa, obteniendo un nivel global de satisfacción del 96,3%, mientras que el 3,7% manifestó insatisfacción. Este resultado refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida, destacándose aspectos relacionados con el trato del personal, la información brindada y las condiciones de la infraestructura.

En cuanto a la caracterización de los usuarios encuestados, se evidenció que el 45% corresponde a afiliados de la EPS Asmetsalud (19 usuarios), seguido por el 17% perteneciente a la población de Sanidad Militar y el 12% correspondiente a afiliados de Nueva EPS, lo cual refleja que la mayor proporción de usuarios atendidos en este servicio proviene de estas entidades aseguradoras.

Respecto a las especialidades evaluadas, se identificó que la mayor participación de usuarios encuestados correspondió a la especialidad de Ortopedia con el 40% (17 usuarios), seguida de Dermatología con el 19% (8 usuarios), Cirugía Oral y Maxilofacial con el 14% (6 usuarios) y Medicina Interna con el 10% (4 usuarios), lo que permite evidenciar que estas especialidades concentran el mayor volumen de atención evaluada durante el periodo.

En relación con los criterios evaluados del proceso de atención, se destacan resultados positivos en varios aspectos. El trato recibido durante la asignación de la cita registró un 100% de satisfacción, lo que evidencia una adecuada interacción entre el personal administrativo y los usuarios. Asimismo, el trato recibido por parte del personal médico y de enfermería obtuvo un 100% de satisfacción, reflejando el compromiso institucional con la humanización en la atención.

La claridad de la información brindada durante la atención también presentó resultados favorables. La información proporcionada por el personal médico registró un 93% de satisfacción, mientras que la brindada por personal de enfermería y otros profesionales de

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

la salud alcanzó el 97,7%, lo que indica que los usuarios perciben una comunicación clara y comprensible durante su proceso de atención.

En cuanto a las condiciones de infraestructura y ambiente institucional, los resultados evidencian niveles óptimos de satisfacción. Aspectos como la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional, la comodidad de los espacios, la discreción y confidencialidad del personal y la facilidad para ubicar los diferentes servicios dentro de la institución alcanzaron niveles de satisfacción del 100%, lo cual refleja una adecuada gestión de los recursos físicos y del ambiente hospitalario.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con los tiempos de atención. El tiempo de espera para la asignación de la cita presentó un nivel de satisfacción del 72,1%, siendo el criterio con mayor nivel de insatisfacción (27,9%). Esta percepción coincide con algunas observaciones registradas por los usuarios, quienes manifestaron la necesidad de respetar los tiempos de agendamiento conforme a la programación de las agendas, aumentar la capacidad de atención para evitar largas esperas en la consecución de citas y habilitar de manera oportuna las agendas con todas las especialidades ofertadas.

De igual forma, algunos usuarios señalaron la importancia de que los especialistas dispongan del tiempo suficiente durante la consulta para realizar preguntas y aclarar dudas, lo cual constituye un aspecto clave para fortalecer la calidad de la atención y la relación médico-paciente.

En relación con la orientación y ubicación dentro de la institución, aunque el indicador de facilidad para localizar los servicios alcanzó altos niveles de satisfacción, algunos usuarios sugirieron mejorar la señalización institucional y fortalecer el acompañamiento a los usuarios, especialmente cuando acuden por primera vez al hospital, con el fin de facilitar su desplazamiento hacia las diferentes áreas.

Por otra parte, se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de la información y la confidencialidad de la historia clínica. Algunos usuarios manifestaron inquietudes frente a la custodia de la información clínica, señalando la importancia de reforzar los controles institucionales para evitar el acceso de personas externas a la historia clínica y prevenir la difusión indebida de información o imágenes de los registros clínicos de los pacientes, aspecto fundamental para garantizar el cumplimiento de los principios de confidencialidad y protección de datos en salud.

En cuanto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el 69,8% manifestó conocer esta información, mientras que el 30,2% indicó no conocerla, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización institucional de esta información. De igual forma, el 76,7% de los usuarios indicó conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 23,3% manifestó desconocerlos, lo que sugiere reforzar las acciones de información y orientación sobre los canales de participación ciudadana.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

El 45% de los usuarios encuestados corresponde a la Eps Asmetsalud equivalente a 19 usuarios de los 42 encuestados, seguido del 17% correspondiente a la población de sanidad militar y 12% correspondiente a la nueva Eps.

La especialidad que tuvo mayor rango de evaluación del servicio fue ortopedia con el 40% equivalente a 17 usuarios, dermatología con el 19% equivalente a 8 usuarios, cirugía oral y maxilofacial con el 14% equivalente a 6 usuarios encuestados, medicina interna con el 10% equivalente a 4 usuarios

Imagenología

Durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron 32 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de Imagenología, obteniendo un nivel de satisfacción global del 91,4%, frente a un 8,6% de insatisfacción. Este resultado evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida, aunque se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas principalmente con tiempos de espera, comodidad de las instalaciones y organización del servicio.

En cuanto a la caracterización de los usuarios, se identificó que el 53% de los encuestados (17 usuarios) corresponde a afiliados de la EPS Asmetsalud, seguido del 22% (7 usuarios) pertenecientes a otras aseguradoras, lo que refleja que esta entidad concentra la mayor proporción de usuarios atendidos en el servicio durante el periodo evaluado.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos en aspectos relacionados con el trato del personal, donde el personal médico alcanzó un 97% de satisfacción, mientras que el personal de ayudas diagnósticas, personal administrativo y personal de apoyo obtuvieron un 100% de satisfacción, evidenciando una percepción positiva frente a la amabilidad, respeto y trato humanizado brindado durante la atención.

De igual manera, la claridad de la información brindada durante el proceso de atención presenta resultados favorables, con niveles de satisfacción cercanos al 94%, lo que indica que los usuarios consideran que reciben información adecuada respecto a los procedimientos diagnósticos y las indicaciones relacionadas con su atención.

Sin embargo, se identifican aspectos que requieren fortalecimiento, principalmente en lo relacionado con la oportunidad del servicio y la comodidad de las instalaciones. El tiempo de espera para la asignación de la cita presentó un nivel de satisfacción del 68,8%, mientras que el tiempo de espera para la atención en el servicio alcanzó un 84,4%, lo que evidencia que algunos usuarios perciben demoras en el proceso

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

de atención. Estas percepciones se relacionan con observaciones registradas por los usuarios que mencionan esperas superiores a una hora para la toma de algunos exámenes y dificultades en el llamado oportuno de los pacientes dentro del servicio.

Asimismo, la comodidad de las instalaciones presentó el nivel más bajo de satisfacción (56%), situación que coincide con las observaciones realizadas por los usuarios, quienes manifestaron la necesidad de mejorar el espacio físico de la sala de espera, ampliar el área disponible y aumentar la cantidad de sillas tanto para pacientes como para acompañantes, especialmente en momentos donde existe mayor demanda del servicio.

Dentro de las sugerencias también se mencionó la importancia de contar con un servicio de fotocopidora dentro de la institución, con el fin de facilitar el cumplimiento de requisitos administrativos, así como habilitar una línea telefónica o celular para la solicitud de citas, lo que permitiría mejorar la accesibilidad al servicio.

En relación con la privacidad durante la atención, se registró una observación relacionada con la toma de ecografías, donde se menciona que en algunos casos se convoca a más de un paciente al mismo tiempo, situación que puede afectar la percepción de privacidad durante el procedimiento y que debe ser revisada para garantizar el cumplimiento de los principios de confidencialidad y respeto por la intimidad del paciente.

Por otra parte, en los resultados de las preguntas relacionadas con información al usuario y experiencia durante el examen, se evidencia que la mayoría de los pacientes manifestó haber recibido explicaciones claras sobre los documentos requeridos, preparación para el examen, procedimiento realizado y recomendaciones posteriores, con niveles de satisfacción superiores al 96%, lo cual refleja un adecuado proceso de comunicación durante la atención.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora frente al conocimiento institucional por parte de los usuarios. Solo el 53,1% manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 46,9% indicó no conocerlos. De igual forma, el 46,9% señaló conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 53,1% manifestó desconocerlos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de esta información institucional.

Adicionalmente, se registró una observación particular relacionada con un paciente hospitalizado en la unidad de psiquiatría, donde se reporta que el paciente solicitó asistencia para ir al baño y no fue atendido oportunamente, lo que generó una situación de incomodidad. Este tipo de situaciones requiere verificación y seguimiento por parte de los procesos responsables, con el fin de garantizar la

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

atención digna y oportuna de los pacientes, especialmente aquellos en condiciones de mayor vulnerabilidad.

En términos generales, los resultados evidencian que el servicio de Imagenología mantiene niveles adecuados de satisfacción por parte de los usuarios, destacándose fortalezas en el trato del personal, la información brindada durante la atención y la seguridad institucional. No obstante, es importante implementar acciones de mejora orientadas a optimizar los tiempos de espera, fortalecer la organización del servicio, mejorar las condiciones de comodidad de las instalaciones y reforzar la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, con el fin de continuar fortaleciendo la calidad del servicio y la experiencia del paciente.

Rehabilitación:

Se aplicaron 32 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de rehabilitación, evidenciando un nivel global de satisfacción del 95,1% y una insatisfacción del 4,9%, lo que refleja una percepción altamente favorable frente a la atención recibida y la calidad del servicio brindado por el equipo de fisioterapia y rehabilitación.

En relación con los criterios evaluados, el análisis muestra resultados positivos en aspectos asociados con la oportunidad del servicio y la atención del profesional. El tiempo de espera para la asignación de la cita registró un 100% de satisfacción, lo que evidencia una adecuada gestión del proceso de programación de citas.

Respecto a la satisfacción con la forma en que el terapeuta trató el problema por el cual consultó el usuario, el 97% de los encuestados manifestó satisfacción, lo que refleja una percepción favorable frente a la calidad de la intervención terapéutica y el acompañamiento brindado durante el proceso de rehabilitación.

En cuanto a la duración de las terapias, se evidencia que el 78,1% de los usuarios manifestó que la sesión tuvo una duración aproximada de 60 minutos, mientras que el 21,9% indicó que la terapia tuvo una duración de 45 minutos, lo que demuestra que la mayoría de las sesiones se desarrollan dentro de un tiempo adecuado para el manejo terapéutico de los pacientes.

El trato recibido por parte del profesional también evidencia resultados favorables, con un 97% de satisfacción, lo que indica que los usuarios perciben un trato respetuoso, empático y profesional durante el desarrollo de las terapias. Asimismo, la puntualidad en la atención registró un 100% de satisfacción, lo que refleja una adecuada organización del servicio y cumplimiento de los horarios establecidos.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En relación con las condiciones de infraestructura, los resultados muestran niveles positivos. La limpieza y aseo de las instalaciones registró un 94% de satisfacción, lo que evidencia condiciones adecuadas de higiene dentro del área de rehabilitación. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con los equipos de dotación del servicio, los cuales registraron un 81% de satisfacción y un 19% de insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el mantenimiento y revisión de algunos equipos utilizados durante las terapias.

En este sentido, uno de los usuarios manifestó una observación importante relacionada con la prensa utilizada en el servicio, indicando que el equipo requiere mantenimiento debido a que el caucho se encuentra desprendido, lo que podría generar riesgos de lesión para los pacientes durante su uso. Esta situación resalta la importancia de realizar revisiones periódicas y mantenimiento preventivo de los equipos de rehabilitación, con el fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante la realización de las terapias.

En cuanto al indicador de recomendación del servicio, los resultados también son altamente favorables, ya que 31 de los 32 usuarios encuestados (96,9%) manifestaron que recomendarían el servicio de rehabilitación a familiares o conocidos, lo que evidencia un alto nivel de confianza y satisfacción con la atención recibida.

Respecto al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, se evidenció que 19 usuarios manifestaron conocer esta información, mientras que 13 indicaron no conocerla, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización y divulgación institucional de esta información dentro del servicio.

Cirugía General

Se aplicaron 24 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en el servicio de cirugía, obteniendo un nivel global de satisfacción del 95,1% y una insatisfacción del 4,9%, lo que evidencia una percepción favorable frente a la atención recibida durante el proceso quirúrgico y la estancia en el servicio.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos principalmente en lo relacionado con el trato brindado por el personal asistencial y administrativo. El cirujano, el anestesiólogo, el personal de enfermería, el personal administrativo y otros funcionarios del hospital alcanzaron un 100% de satisfacción, lo que refleja una percepción muy favorable frente al trato humanizado, el profesionalismo y la atención brindada durante el proceso quirúrgico.

En cuanto a la claridad de la información brindada por el equipo de salud, los resultados también evidencian niveles satisfactorios. La información proporcionada por el cirujano alcanzó un 88% de satisfacción, mientras que la brindada por el

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

anestesiólogo y el personal de enfermería registró un 96%, lo que indica que la mayoría de los usuarios percibe una comunicación adecuada sobre los procedimientos realizados, el manejo anestésico y las indicaciones relacionadas con la atención.

Respecto a las condiciones del servicio, los resultados muestran niveles muy favorables. Aspectos como la privacidad durante la atención, la limpieza y aseo de las instalaciones, la seguridad institucional y la facilidad para localizar los diferentes servicios dentro de la institución registraron un 100% de satisfacción, lo que evidencia condiciones adecuadas de infraestructura y organización del servicio.

Sin embargo, se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de atención y procesos administrativos. El tiempo que duraron los trámites administrativos registró un 75% de satisfacción y un 25% de insatisfacción, lo que indica que algunos usuarios perciben demoras en este proceso. De igual forma, el tiempo de espera para ser intervenido quirúrgicamente alcanzó un 83% de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la gestión de los tiempos dentro del proceso quirúrgico.

Otros aspectos que presentan oportunidades de mejora son la comodidad de las instalaciones, que registró un 88% de satisfacción, y la discreción y confidencialidad del personal, que alcanzó un 96% de satisfacción, aunque estos indicadores continúan mostrando una percepción mayoritariamente positiva.

En relación con la duración de los trámites de salida, el indicador registró un 92% de satisfacción, lo que refleja una percepción favorable frente al proceso de egreso del servicio.

El análisis de las preguntas relacionadas con la experiencia del usuario muestra resultados positivos en varios aspectos. El 100% de los usuarios manifestó haber recibido información sobre la preparación para su cirugía, mientras que el 95,8% indicó haber recibido indicaciones sobre el cuidado de sus pertenencias. Asimismo, el 91,7% manifestó haber recibido información sobre los medicamentos administrados, el 91,7% indicó que se les explicó el tipo de anestesia aplicada y se solicitó su autorización, y el 95,8% señaló que se les explicaron los riesgos del procedimiento quirúrgico y se solicitó el consentimiento informado, lo que evidencia un adecuado proceso de información y consentimiento durante la atención.

De igual manera, el 100% de los usuarios manifestó que durante la atención se les permitió expresar sus dudas o inquietudes y que fueron tratados por su nombre, lo cual refleja un enfoque humanizado y respetuoso durante la atención.

Asimismo, el 95,8% de los usuarios indicó haber recibido explicaciones claras sobre los cuidados que deben tener en el hogar después del procedimiento quirúrgico, y

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

el 91,7% manifestó saber a dónde acudir en caso de presentar alguna complicación posterior a la cirugía, lo que evidencia un adecuado proceso de orientación al momento del egreso.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación con los familiares, ya que el 66,7% de los usuarios indicó que el médico habló con sus familiares o acompañantes para comentar los resultados del procedimiento, lo que evidencia que aún existe una proporción de usuarios cuyos familiares no recibieron información directa posterior a la intervención quirúrgica.

En relación con el conocimiento institucional, se observa que el 41,7% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como pacientes, mientras que el 58,3% indicó no conocerlos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de socialización de esta información dentro del servicio. De igual forma, el 41,7% manifestó conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 58,3% indicó desconocerlos, lo que sugiere reforzar las acciones de divulgación de los canales de participación del usuario.

GCC

Durante el periodo evaluado se aplicaron 40 encuestas de satisfacción en el servicio de Gestión del Cuidado Crítico (GCC), el cual incluye la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) y la Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCI). Del total de encuestas realizadas, 13 corresponden a la UCIN y 27 a la UCI adultos, consolidando así la evaluación global del servicio. En términos generales, los resultados evidencian un nivel global de satisfacción del 94,4% y una insatisfacción del 5,6%, lo que refleja una percepción favorable por parte de los usuarios y familiares frente a la atención recibida en estas unidades de alta complejidad.

En cuanto a la caracterización de la población encuestada, se identificó que el 83% de los usuarios corresponde a afiliados a la EPS Asmetsalud (33 usuarios), seguido de Nueva EPS con un 8%, lo que refleja que la mayor proporción de pacientes atendidos en el servicio pertenece a estas aseguradoras.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos principalmente en lo relacionado con el trato brindado por el personal asistencial. El personal médico obtuvo un 100% de satisfacción, lo que evidencia una percepción muy favorable frente al profesionalismo, trato humanizado y acompañamiento brindado durante la atención. De igual manera, los otros profesionales del área de la salud y funcionarios del hospital alcanzaron niveles de satisfacción cercanos al 97,5%, lo que refleja una adecuada interacción con los pacientes y sus familiares. Por su parte, el personal de enfermería registró un 82,5% de satisfacción, lo que, aunque representa una

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

valoración positiva, evidencia algunas oportunidades de mejora en la experiencia percibida por los familiares durante la atención.

En relación con la claridad de la información brindada por el personal asistencial, los resultados también son favorables. La información proporcionada por el personal médico registró un 92,5% de satisfacción, mientras que la brindada por enfermería alcanzó un 90%, lo que indica que los familiares perciben una adecuada comunicación respecto a los procedimientos realizados, la administración de medicamentos y el estado de salud de los pacientes. Asimismo, la información proporcionada por otros profesionales de la salud y funcionarios del hospital alcanzó un 100% de satisfacción, lo que evidencia un adecuado proceso de orientación durante la atención.

Respecto a las condiciones de infraestructura y ambiente institucional, los resultados muestran niveles positivos de percepción. La limpieza y aseo de las instalaciones registró un 95% de satisfacción, lo que refleja condiciones adecuadas de higiene dentro de las unidades. De igual forma, la seguridad institucional alcanzó un 100% de satisfacción, mientras que la discreción y confidencialidad del personal registró un 97,5%, lo cual evidencia un adecuado manejo de la privacidad y confidencialidad durante la atención.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el tiempo de traslado de los pacientes hacia el servicio, el cual registró un 75% de satisfacción y un 25% de insatisfacción, lo que indica que algunos familiares perciben demoras en el proceso de ingreso o traslado hacia las unidades de cuidado crítico.

En relación con las preguntas asociadas a la experiencia del usuario durante la permanencia en el servicio, se observa que el 82,5% de los familiares manifestó conocer las normas sobre el consumo de alimentos en la institución, mientras que el 95% indicó conocer los horarios de visita y las recomendaciones para el cuidado de pertenencias. Asimismo, el 82,1% manifestó conocer las normas de lavado de manos y medidas de prevención de infecciones, y el 97,4% indicó conocer las normas de seguridad institucional, lo que evidencia una adecuada socialización de las normas básicas del servicio.

En cuanto a la información relacionada con procedimientos médicos, el 97,5% de los encuestados manifestó que se les explicaron los procedimientos realizados y se solicitó su autorización, mientras que el 92,5% indicó que se les permitió expresar dudas o inquietudes respecto a los exámenes y tratamientos realizados, lo que refleja un adecuado acompañamiento por parte del equipo de salud. De igual manera, el 100% de los encuestados indicó que el paciente fue tratado por su nombre durante la atención, lo que evidencia un enfoque humanizado y respetuoso en la prestación del servicio.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Asimismo, el 100% de los usuarios manifestó haber recibido recomendaciones al momento del egreso hospitalario, incluyendo indicaciones relacionadas con medicamentos, signos de alarma, alimentación y cuidados posteriores.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en el conocimiento institucional por parte de los usuarios, ya que solo el 27,5% manifestó conocer los derechos y deberes del paciente, mientras que el 72,5% indicó no conocerlos. De igual forma, el 85% de los encuestados manifestó no conocer los mecanismos institucionales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de los canales de participación del usuario.

Hospitalización

Se aplicaron 70 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de hospitalización, incluyendo dentro del consolidado el servicio de expansión, obteniéndose un nivel global de satisfacción del 95% y una insatisfacción del 5%, lo que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida durante su estancia hospitalaria.

En cuanto a la caracterización de los usuarios encuestados, el 90% corresponde a afiliados de la EPS Asmetsalud (63 pacientes) y el 9% a afiliados de Nueva EPS, lo que refleja que la mayor proporción de pacientes hospitalizados atendidos en la institución pertenece a estas aseguradoras. Respecto a la distribución por sexo, se evidenció una participación equitativa entre hombres y mujeres, representando cada grupo el 50% de los encuestados.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos principalmente en aspectos relacionados con el trato del personal y la atención brindada durante la hospitalización. El trato del personal médico alcanzó un nivel de satisfacción del 95,7%, mientras que el personal de enfermería registró un 92,9% y el personal paramédico (nutrición y terapias) un 97,1%, lo que evidencia una percepción favorable frente al trato humanizado brindado por el equipo asistencial. Asimismo, el personal administrativo y otros funcionarios del hospital obtuvieron niveles de satisfacción cercanos al 100%, reflejando una adecuada interacción con los usuarios y sus familias.

En relación con la claridad de la información brindada al paciente, los resultados evidencian niveles adecuados de satisfacción, especialmente por parte del personal administrativo y otros funcionarios del hospital. No obstante, en el caso del personal médico se registra un 80% de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación con los pacientes respecto a su condición clínica, los procedimientos realizados y el plan de manejo.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Respecto a las condiciones de infraestructura y ambiente hospitalario, los resultados muestran niveles positivos en aspectos como la seguridad institucional (100%), la limpieza y aseo de las instalaciones (95,7%), la discreción y confidencialidad del personal (100%) y la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución (98,6%), lo cual refleja una adecuada gestión institucional en estos aspectos.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en algunos criterios, particularmente en la alimentación brindada al paciente, que registró un 85,7% de satisfacción, así como en la comodidad de los familiares durante la estancia hospitalaria (88,6%), lo que evidencia la necesidad de fortalecer las condiciones de descanso y acompañamiento para los familiares de los pacientes hospitalizados.

En cuanto a la información recibida durante la hospitalización, más del 95% de los usuarios manifestó haber recibido orientación sobre documentos necesarios para la atención, horarios de visita, normas de seguridad y procedimientos realizados, así como explicaciones sobre los medicamentos administrados y los exámenes practicados, lo cual evidencia un adecuado proceso de acompañamiento durante la atención.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora frente al conocimiento institucional por parte de los usuarios, ya que solo el 30,4% manifestó conocer sus derechos y deberes como paciente, mientras que el 69,6% indicó no conocerlos. De igual forma, el 47,1% manifestó conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 52,9% indicó desconocerlos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y socialización de esta información.

Dentro de las observaciones registradas por los usuarios, se identificaron aspectos relacionados principalmente con condiciones de infraestructura, comodidad de las habitaciones y comunicación con el personal de salud. Algunos usuarios manifestaron la necesidad de instalar televisores en las habitaciones 415, 416 y 417, así como mejorar las condiciones de ventilación en varias habitaciones del servicio, especialmente en las habitaciones 302, 303, 318, 319, 320 y 321, donde se reportaron altas temperaturas debido a la ausencia de ventiladores o equipos de ventilación adecuados. También se mencionaron problemas de humedad y deterioro en algunas paredes del servicio, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las acciones de mantenimiento locativo.

Asimismo, se registraron observaciones relacionadas con el mobiliario hospitalario, como el caso de cama en la habitación 302 que presenta fallas en el mecanismo de elevación, lo que dificulta la movilización de un paciente con fractura de fémur de origen oncológico. También se mencionó que algunas habitaciones cuentan únicamente con un diván o sillones que no permiten un descanso adecuado para

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

los acompañantes, especialmente en las habitaciones 335, 336, 337, 341, 342 y 343, lo que limita la comodidad de los familiares durante la estancia hospitalaria.

En relación con el ambiente dentro del servicio, algunos usuarios manifestaron la presencia de olores desagradables en horas de la noche en las habitaciones 331 y 332, situación que también se presenta ocasionalmente durante el día. De igual manera, se reportó la necesidad de realizar mantenimiento a algunos ventiladores que no se encuentran en funcionamiento o presentan fallas.

También se registraron observaciones relacionadas con la atención clínica y comunicación con los pacientes, donde algunos usuarios señalaron la necesidad de fortalecer la comunicación asertiva por parte de los especialistas frente al diagnóstico o condición clínica del paciente, especialmente en situaciones sensibles que requieren preparación emocional y acompañamiento adecuado. En este sentido, se reportó un caso donde a una paciente se le informó sobre un diagnóstico oncológico sin contar con resultados definitivos ni acompañamiento psicológico, lo cual generó preocupación en la familia.

De igual forma, algunos usuarios manifestaron la necesidad de mejorar la información brindada sobre los exámenes y procedimientos, como el caso de una paciente a quien se le ordenó una ecografía transvaginal sin recibir explicación previa sobre el procedimiento ni su finalidad.

Adicionalmente, se identificaron observaciones relacionadas con el seguimiento a las dietas hospitalarias, donde algunos pacientes indicaron que, pese a presentar dificultades para masticar o deglutir, no se realizó seguimiento oportuno a la tolerancia de la dieta indicada.

Finalmente, se registraron comentarios relacionados con prácticas de bioseguridad, donde algunos usuarios indicaron que el personal asistencial administraba medicamentos entre habitaciones sin evidenciar el cambio de guantes o el lavado de manos entre pacientes, lo cual requiere verificación y seguimiento por parte de los procesos institucionales responsables.

En términos generales, los resultados evidencian que el servicio de hospitalización mantiene niveles altos de satisfacción por parte de los usuarios, destacándose fortalezas en el trato humanizado del personal, la información brindada durante la atención y las condiciones de seguridad institucional. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con las condiciones de ventilación y confort de las habitaciones, el mantenimiento de equipos y mobiliario, la comodidad de los acompañantes, el fortalecimiento de la comunicación clínica con los pacientes y el seguimiento a algunos procesos asistenciales, aspectos que deben ser abordados mediante acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio y la experiencia del usuario durante su estancia hospitalaria.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

Durante el mes de febrero de 2026 se aplicaron 47 encuestas de satisfacción a usuarias atendidas en el servicio de sala de partos, obteniendo un nivel global de satisfacción del 94,3% y una insatisfacción del 5,7%, lo que evidencia una percepción favorable frente a la atención recibida durante el proceso de parto y la estancia inmediata en el servicio.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos principalmente en aspectos relacionados con el trato brindado por el personal asistencial. El trato del personal médico alcanzó un 95,7% de satisfacción, mientras que el personal de enfermería obtuvo un 100%, lo que refleja una percepción altamente favorable frente al trato digno, respetuoso y humanizado recibido por las pacientes. De igual forma, el personal paramédico registró un 91,5% de satisfacción, al igual que el personal administrativo y otros funcionarios del hospital, lo que evidencia una adecuada interacción entre el personal institucional y las usuarias durante el proceso de atención.

En relación con la claridad de la información brindada durante la atención, los resultados también evidencian niveles favorables. La información proporcionada por el personal médico registró un 97,9% de satisfacción, mientras que la brindada por personal de enfermería alcanzó un 100%, lo que indica que las pacientes perciben una adecuada comunicación respecto a su proceso de atención, procedimientos realizados y cuidados durante la estancia.

Respecto a las condiciones del servicio, se destacan resultados positivos en aspectos como la limpieza y aseo de las instalaciones (97,9%), la seguridad institucional (100%), la privacidad durante la atención (95,7%), así como la discreción y confidencialidad del personal (100%), lo que refleja un adecuado cumplimiento de los estándares de calidad y humanización en la atención obstétrica.

De igual manera, la alimentación brindada a las pacientes registró un 95,7% de satisfacción, lo que evidencia una percepción positiva frente a la calidad y presentación de los alimentos durante la estancia hospitalaria.

No obstante, se identifican algunas oportunidades de mejora, principalmente relacionadas con la duración de los trámites de salida, los cuales registraron un 83% de satisfacción, evidenciando que algunas usuarias perciben demoras en el proceso administrativo al momento del egreso. Asimismo, la facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución alcanzó un 80,9% de satisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de orientación y señalización institucional para facilitar el desplazamiento de las usuarias y sus acompañantes dentro del hospital.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En cuanto a la experiencia durante la atención, el 100% de las usuarias manifestó haber recibido un trato digno y respetuoso, mientras que el 97,9% indicó haber sido tratada por su nombre durante la atención, lo cual refleja una atención centrada en el paciente y en el respeto por la dignidad de la mujer durante el proceso de parto.

Asimismo, el 95,7% de las usuarias manifestó que el personal permitió expresar dudas o inquietudes respecto a los procedimientos realizados, lo que evidencia un adecuado acompañamiento por parte del equipo de salud. De igual forma, el 91,5% indicó haber recibido explicación sobre los exámenes realizados, mientras que el 85,1% manifestó haber recibido información sobre los medicamentos administrados, reflejando un adecuado proceso de comunicación durante la atención.

En relación con la información brindada al momento del egreso, el 83% de las usuarias manifestó haber recibido instrucciones sobre alimentación, medicamentos, signos de alarma, incapacidad y cuidados posteriores, lo que evidencia un nivel adecuado de orientación al momento del alta hospitalaria.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en el conocimiento institucional por parte de las usuarias. Solo el 46,8% manifestó conocer sus derechos y deberes como pacientes, mientras que el 53,2% indicó no conocerlos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación de esta información. De igual manera, el 53,2% manifestó conocer los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, mientras que el 46,8% indicó desconocerlos, lo que sugiere reforzar las acciones de socialización de los canales de participación del usuario.

En términos generales, los resultados evidencian que el servicio de sala de partos mantiene altos niveles de satisfacción por parte de las usuarias, destacándose fortalezas en el trato humanizado del personal, la claridad de la información brindada durante la atención, las condiciones de limpieza y seguridad institucional y el respeto por la dignidad de las pacientes durante el proceso de atención. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los tiempos en los trámites de egreso, el fortalecimiento de la orientación institucional y la socialización de los derechos y deberes de los pacientes, aspectos que deben ser abordados mediante acciones de mejora orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio y la experiencia de las usuarias en el servicio de sala de partos.

Banco de Sangre

Durante el periodo evaluado en el servicio de Banco de Sangre, se aplicaron 99 encuestas de satisfacción a donantes, superando el tamaño muestral recomendado de 74 encuestas para una población total de 303 donantes, lo cual permite alcanzar

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 10%, garantizando representatividad en los resultados obtenidos.

El análisis general evidencia un nivel global de satisfacción del 99,7% y una insatisfacción del 0,3%, lo que refleja una percepción altamente favorable por parte de los usuarios frente a la calidad del servicio y la atención brindada durante el proceso de donación de sangre.

En relación con los criterios evaluados, los resultados muestran niveles sobresalientes de satisfacción en la mayoría de los aspectos. La precisión de la información relacionada con la donación de sangre fue valorada positivamente por el 99% de los usuarios, evidenciando que la orientación brindada durante el proceso es clara y comprensible. De igual manera, la amabilidad del personal administrativo alcanzó un 100% de valoración positiva, lo que refleja un trato cordial y adecuado hacia los donantes.

Respecto a la disponibilidad de horarios para la donación, el 99% de los usuarios calificó este aspecto como bueno, mientras que la atención en recepción, la atención médica y técnica, la entrega de información durante el proceso, la limpieza del área, la comodidad y la seguridad durante el procedimiento obtuvieron niveles de satisfacción cercanos al 100%, lo que evidencia un adecuado desempeño del equipo de trabajo y condiciones favorables para la atención de los donantes.

El cumplimiento de los horarios establecidos también presentó un resultado positivo, con un 99% de valoración favorable, lo que indica una adecuada organización del servicio y cumplimiento en la programación de la atención.

En cuanto al indicador de recomendación del servicio, los resultados también son altamente positivos, ya que 98 usuarios manifestaron que recomendarían el servicio a un familiar o amigo, lo que refleja un alto nivel de confianza en la calidad del servicio prestado por el Banco de Sangre.

En relación con el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, se evidenció que 88 donantes manifestaron conocer esta información, mientras que 11 indicaron no conocerla, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de socialización y divulgación institucional de esta información para garantizar que todos los usuarios tengan claridad sobre sus derechos y responsabilidades durante la atención.

Dentro de las observaciones registradas por los usuarios, se identificaron algunas sugerencias orientadas al mejoramiento del servicio. Algunos donantes manifestaron la importancia de mantener jornadas continuas de atención que faciliten la donación para personas que trabajan, así como la posibilidad de habilitar

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

atención los días sábados, lo cual permitiría ampliar el acceso al servicio para la población.

Asimismo, un usuario manifestó su inconformidad frente a situaciones donde, a pesar de existir disponibilidad de sangre, se solicita a los familiares realizar donaciones para poder acceder a la atención, lo cual fue percibido como un comportamiento inadecuado.

Entre las observaciones específicas registradas, el usuario Fabián Eduardo Santos González solicitó que se le informe el valor de su hemoglobina antes de realizar la donación, lo cual evidencia la importancia de brindar mayor retroalimentación clínica a los donantes durante el proceso.

Por su parte, la usuaria Erika Constanza Toro Guerrero recomendó tener mayor precisión al momento de registrar la información en los formularios, señalando que su peso fue registrado de manera incorrecta durante el proceso de donación.

De igual manera, el usuario Luis Fernando Lizarazo Orozco sugirió mejorar el refrigerio que se ofrece a los donantes después de la donación, proponiendo que sea más nutritivo, con el fin de contribuir al bienestar del donante posterior al procedimiento.

En términos generales, los resultados evidencian que el servicio de Banco de Sangre presenta niveles sobresalientes de satisfacción por parte de los usuarios, destacándose fortalezas en la calidad de la información brindada, la amabilidad del personal, la organización del servicio, las condiciones de limpieza y seguridad durante el proceso de donación. No obstante, las observaciones de los usuarios permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con la ampliación de horarios de atención, la precisión en el registro de la información, la retroalimentación clínica a los donantes y la mejora del refrigerio ofrecido, aspectos que pueden fortalecer aún más la experiencia del usuario y la calidad del servicio prestado.

Urgencias:

Durante el mes evaluado se aplicaron 75 encuestas de satisfacción a usuarios del servicio de urgencias, evidenciando un nivel global de satisfacción del 84,4% y una insatisfacción del 15,6%. Este resultado refleja una percepción general favorable frente a la atención recibida, aunque se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad del servicio, la comunicación con el personal médico, las condiciones de comodidad y la organización de algunos procesos asistenciales.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

En cuanto a la caracterización de los usuarios, el 76% de los encuestados corresponde a afiliados a la EPS Asmetsalud (57 usuarios), seguido de Nueva EPS con el 15% (11 usuarios). Respecto a la distribución por sexo, el 65% de los encuestados fueron hombres (49 usuarios) y el 35% mujeres, lo que evidencia una mayor proporción de pacientes masculinos atendidos en el servicio durante el periodo analizado.

El análisis de los criterios evaluados muestra resultados positivos principalmente en lo relacionado con el trato recibido por parte del personal de salud. El trato del personal médico alcanzó un 98,7% de satisfacción, al igual que el de otros profesionales del área de la salud y funcionarios del hospital. El personal de enfermería obtuvo un 89,3% de satisfacción, lo que refleja en general una percepción favorable frente al trato humanizado brindado por el equipo asistencial.

En relación con los tiempos de atención, el tiempo de espera para ser atendido en admisiones registró un 80% de satisfacción, mientras que el tiempo de espera para ser atendido en consulta por el médico alcanzó un 90,7%, lo que indica una valoración positiva en este aspecto, aunque algunos usuarios perciben demoras en el proceso de ingreso o en la asignación de camillas.

Un aspecto que presenta una oportunidad importante de mejora es la claridad de la información brindada por el personal médico, la cual registra un 50,7% de satisfacción y un 49,3% de insatisfacción, evidenciando que una proporción considerable de usuarios considera insuficiente la información recibida respecto a diagnósticos, procedimientos o tiempos de atención. Por el contrario, la información brindada por enfermería y otros profesionales del área de la salud presenta niveles de satisfacción superiores al 90%, lo que refleja una mejor percepción frente a la comunicación con estos profesionales.

En cuanto a las condiciones del servicio, los usuarios reportan niveles de satisfacción del 50,7% en aspectos relacionados con la privacidad durante la atención y la comodidad de las instalaciones, lo que evidencia oportunidades de mejora en la infraestructura y organización del espacio. No obstante, algunos usuarios reconocen avances como la instalación de barreras entre cubículos para mejorar la privacidad de los pacientes, acción que ha contribuido a responder a observaciones previamente identificadas.

En relación con las preguntas complementarias, el 53,3% de los usuarios manifestó conocer sus derechos y deberes como pacientes, mientras que el 46,7% indicó no conocerlos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación institucional sobre este tema. Asimismo, el 85,3% de los usuarios manifestó que los médicos se presentaron por su nombre, y el 97,3% indicó haber sido tratado por su nombre durante la atención, lo cual refleja un enfoque respetuoso y humanizado en la relación con el paciente. Adicionalmente, el 98,7% de los

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente

usuarios indicó que recomendaría el servicio de urgencias a un familiar o amigo, lo que evidencia un nivel importante de confianza en el servicio.

Durante la aplicación de las encuestas también se registraron observaciones y comentarios de los usuarios, los cuales permiten identificar aspectos relevantes para el mejoramiento del servicio. Entre las observaciones se encuentra la recomendación de que los pacientes pediátricos sean valorados directamente por pediatría, ya que un caso reportado evidenció que un medicamento ordenado inicialmente por un médico general fue posteriormente suspendido por la pediatra por considerarse demasiado fuerte para el paciente.

También se reportaron situaciones relacionadas con demoras en la administración de medicamentos, registros incorrectos en las fechas de ingreso de algunos pacientes, y tiempos prolongados de espera para la asignación de camillas, como el caso de un adulto mayor con problemas de columna que permaneció varias horas sentado esperando disponibilidad de cama.

Los usuarios también manifestaron la necesidad de mejorar la comunicación sobre la realización de procedimientos diagnósticos, como resonancias magnéticas, especialmente cuando se presentan retrasos debido a fallas técnicas en los equipos o interrupciones en el suministro eléctrico.

En relación con la atención del personal, algunos usuarios señalaron la importancia de fortalecer el trato y la disposición del personal auxiliar de enfermería, así como mejorar las competencias en procedimientos como la canalización, debido a experiencias donde se realizaron múltiples intentos para canalizar a un paciente.

Asimismo, se identificaron observaciones relacionadas con las condiciones de comodidad para los pacientes y acompañantes, tales como la falta de sillas suficientes, acompañantes que deben descansar en el suelo, insuficiencia de baños para el volumen de pacientes y condiciones de temperatura inadecuadas debido al aire acondicionado demasiado frío durante la noche, lo que afecta principalmente a pacientes adultos mayores.

Otros comentarios hacen referencia a la necesidad de fortalecer la organización del servicio, mejorar la oportunidad en la higienización de camas, contar con más personal auxiliar para el volumen de pacientes atendidos, y garantizar un mejor seguimiento a procesos como la administración de dietas, el registro de medicamentos y el acompañamiento a pacientes hospitalizados en urgencias.

Cindy Tatiana Vargas Toro
Gerente



Hospital Departamental
María Inmaculada E.S.E.

NIT. 891.180.098-5



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



Claudia Chacon Urquijo
Profesional Universitario de Atención al Usuario
SIAU
3107966618

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

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

Cindy Tatiana Vargas Toro

Gerente