



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD NORTE E.S.E.

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



INFORME SATISFACCIÓN TRIMESTRE I 2025



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Norte cumple un papel fundamental dentro de la institución, ya que articula de manera transversal con todos los procesos para garantizar una atención centrada en las personas. Entre sus principales responsabilidades se encuentra la evaluación de la experiencia de los usuarios, a través de la medición de su nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Subred.

Este informe detalla la implementación y resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que recibieron atención asistencial en las diferentes unidades de prestación de servicios de salud de la Subred Norte durante el mes de enero 2025.

OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios de salud ofertados por la Subred Integrada de Servicios de Subred Norte E.S.E., a fin de facilitar la toma de decisiones frente al mejoramiento continuo de la experiencia del usuario al recibir un servicio.

INSTRUMENTO

Para la Subred Norte es importante realizar de manera permanente procesos de evaluación de la satisfacción con el fin de identificar la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios de salud prestados en las diferentes unidades de la institución. Esta actividad se realiza teniendo como lineamiento el Instructivo de medición de la satisfacción de usuarios frente a la prestación de servicios de salud (ES-PA-I-08).

Para el año 2025, se determinó una muestra de 1.537 encuestas de satisfacción del usuario, calculada a través de un programa epidemiológico que permitió definir una distribución adecuada por unidad y tipo de servicio en la Subred Norte. Estas encuestas se aplicarán de la siguiente manera: 769 en Consulta Externa, 384 en Hospitalización y 384 en el servicio de Urgencias, asegurando así una representación equilibrada de la percepción de los usuarios en los distintos escenarios de atención.

Además, para este año se desarrolló un nuevo formato para la encuesta, unificando los tres servicios bajo el documento ES-PA-F-42 - Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte, disponible en el aplicativo Almera, facilitando su acceso y uso para la aplicación en los distintos servicios de la Subred Norte

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Durante el Primer Trimestre del presente año los usuarios atendidos que respondieron la encuesta directamente o por medio de un acudiente o familiar, tuvieron las siguientes características

NÚMERO DE ENCUESTADOS

Teniendo en cuenta que la muestra de encuestas para el año 2025 se estableció en el mes de enero, durante este mes, aunque se conserva el número de Encuestas por servicio, es diferente la muestra por Unidad.

A continuación, se detalla el número total de Encuestados por mes en cada uno de los servicios.

NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	NÚMERO DE ENCUESTADOS		
	ENERO	FEBRERO/ MARZO	TOTAL ENCUESTA I TRIM
Hospital Engativá	77	74	151
Española	81	21	102
Garcés Navas	8	20	28
Quirigua	5	14	19
Bachué	4	16	20
Álamos	4	19	23
Boyacá Real	84	39	123
Bellavista	5	14	19
Emaús	15	7	22
UBA Móvil	5	0	5
Hospital Chapinero	98	19	117
San Luis	3	9	12
Hospital de Suba	39	68	107
Fray Bartolomé	15	19	34
Prado Veraniego	6	20	26
Centro de Salud Suba	93	68	161
Rincón	7	23	30
Gaitana	14	7	21
Hospital Simón Bolívar	127	191	318
Verbenal	48	55	103
Usaquén	1	6	7
Orquídeas	5	0	5
Codito	7	13	20
San Cristóbal	13	37	50
Santa Cecilia	2	2	4
Buena Vista	3	8	11
TOTAL	769	769	1538

NÚMERO DE ENCUESTADOS HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	NÚMERO DE ENCUESTADOS		
	ENERO	FEBRERO/ MARZO	TOTAL ENCUESTA I TRIM



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD NORTE E.S.E.

Hospital Engativá	106	115	221
-------------------	-----	-----	-----



Emaús	4	6	10
Hospital Chapinero	24	14	38
Hospital Simón Bolívar	138	138	276
Fray Bartolomé	10	6	16
Hospital de Suba	102	105	207
TOTAL	384	384	768

**NÚMERO DE ENCUESTADOS URGENCIAS
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	NÚMERO DE ENCUESTADOS		
	ENERO	FEBRERO/ MARZO	TOTAL ENCUESTA I TRIM
Hospital Engativá	75	109	184
Emaús	24	9	33
Hospital Chapinero	89	26	115
Hospital Simón Bolívar	91	116	207
Hospital de Suba	92	114	206
Gaitana	13	10	23
TOTAL	384	384	768

INDICADORES TRAZADORES

Los indicadores trazadores para el monitoreo de la calidad en salud son el punto clave de entidades externas como Ministerio de Salud y las EAPB, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y su intención de recomendar los servicios de la Subred a otras personas. La meta planteado en el Plan Operativo Anual 2025 es alcanzar una satisfacción de los usuarios igual o superior al 96%.

○ **Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios**

Durante el I Trimestre 2025 la Satisfacción Global de la Subred fue del **97.4%**

Para determinar el número de usuarios satisfechos se tiene en cuenta las respuestas **Buena y Muy Buena** a la pregunta:

¿Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los centros de atención de la Subred Norte?

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
I TRIMESTRE 2025**

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
ENERO	1537	1505	97.9%
FEBRERO	1537	1496	97.3%
MARZO	1537	1492	97.1%
TOTAL	4611	4493	97.4%

Comparando con el año anterior se encuentra un comportamiento similar, notando a nivel de Trimestre un pequeño aumento de la satisfacción global durante el año 2025

	Enero	Febrero	Marzo	Total
AÑO 2025	97,9%	97,3%	97,1%	97.4%
AÑO 2024	96,2%	97,0%	98,0%	97.1%

Satisfacción Global por Servicio

Para cada uno de los Servicios encuestados, Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias, y desglosado por Unidad se encuentra lo siguiente:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	97.%	99%	89%	95%
Española	99%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	95%	100%	98%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	97%	99%
Bellavista	100%	100%	93%	98%
Emaús	93.3%	100%	100%	98%
UBA Móvil	100%	0	0	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	89%	96%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	92%	99%	93%	94%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	99%	100%	99%	99%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	86%	95%
Hospital Simón Bolívar	99%	99%	97%	99%
Verbenal	98%	100%	100%	99%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%			100%
Codito	100%	100%	92%	97%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	99%	97%	97%	98%

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	% Satisfacción			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	99%	99%	99%	99%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	96%	93%	93%	94%
Hospital Simón Bolívar	100%	99%	96%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	99%	99%	99%
TOTAL	99%	98%	98%	98%

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
URGENCIAS POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	% Satisfacción			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	100%	91%	98%	96%
Emaús	100%	89%	78%	89%
Hospital Chapinero	97%	92%	100%	96%
Hospital Simón Bolívar	87%	91%	96%	91%
Hospital de Suba	95%	94%	96%	95%
Gaitana	100%	90%	100%	97%
TOTAL	96%	91%	95%	94%

○ **Proporción de usuarios que recomendaría los servicios de la Subred.**

Este segundo indicador trazador tiene origen en la resolución 256 del Ministerio de Salud, permite corroborar el nivel de aprobación con los servicios prestados, es así que para el primer trimestre de 2025 el **97.4%** de los usuarios encuestados recomendaría a sus familiares y amigos para que acudan en caso de ser necesario a la prestación de algún servicio de salud por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

Para determinar el número de usuarios que recomienda los servicios se tiene en cuenta las repuestas **Probablemente Si** y **Definitivamente Si** a la pregunta *¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos esta Unidad de la Subred Norte para que acudieran a la prestación de algún servicio?*

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
I TRIMESTRE 2025**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomiendan el servicio	% Recomendación
ENERO	1537	1500	97.6%
FEBRERO	1537	1499	97.5%
MARZO	1537	1492	97%
TOTAL	4611	4491	97.4%

Comparando con el año anterior se encuentra un comportamiento similar, notando a nivel de Trimestre disminución del porcentaje de recomendación durante el año 2025

	Enero	Febrero	Marzo	Total
AÑO 2025	97.6%	97.5%	97.1%	97.6%
AÑO 2024	98.9%	98.9%	99.6%	99.1%

Recomendación por Servicio

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	99%	100%	89%	96%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	93%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%			100%
Hospital Chapinero	99%	100%	79%	93%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	95%	99%	94%	96%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	100%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	86%	95%
Hospital Simón Bolívar	100%	100%	98%	99%

Verbenal	100%	100%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	100%	100%	100%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	99%	99%	97%	98%

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	96%	99%	97%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	100%	99%	97%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	100%	96%	98%
TOTAL	99%	99%	98%	99%

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
URGENCIAS POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	99%	93%	98%	97%
Emaús	100%	89%	78%	89%
Hospital Chapinero	97%	100%	100%	99%
Hospital Simón Bolívar	80%	100%	97%	92%
Hospital de Suba	95%	99%	96%	97%
Gaitana	100%	90%	100%	97%
TOTAL	95%	95%	95%	95%

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Esta medición se obtiene teniendo en cuenta los registros consignados en la base de datos de personas encuestadas y la tabulación de las respuestas a cada pregunta, en donde se busca identificar la percepción de los usuarios frente a los siguientes atributos para los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias

- **Accesibilidad**

- Oportunidad
- Seguridad.
- Humanización

ACCESIBILIDAD

Establecer el nivel de facilidad para acceder a los servicios de salud mediante el agendamiento de una cita o turno en cualquiera de las unidades asistenciales.

Consulta Externa

En Consulta Externa las preguntas que miden la Accesibilidad son las siguientes

¿Cuál fue el medio que utilizó para programar su cita?
¿Si usted solicitó la cita por teléfono ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que su solicitud fuera atendida?
¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue?
¿La orientación e información previas para acceder a la atención fue?
¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?

Para medir la experiencia satisfactoria, se tuvieron en cuenta las respuestas de Bueno y Muy bueno a las anteriores preguntas.

RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD CONSULTA EXTERNA – Medio para programar la cita I TRIMESTRE 2025

Medio para Programar la Cita	No. Usuarios				%
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Personal	670	689	694	2053	89%
Telefónico	96	75	72	243	10.5%
Chat		1	2	3	0.1%
Página Web	3	4	1	8	0.3%

Se aprecia que el medio más utilizado por los usuarios encuestados para agendar la cita es el presencial con alguna representación de la línea telefónica

RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD CONSULTA EXTERNA– Tiempo de Espera para programar la cita de manera telefónica I TRIMESTRE 2025

Tiempo de Espera	No. Usuarios				%
	Enero	Febrero	Marzo	Total	

De 5 – 10 minutos	12	4	10	26	10.7%
De 11 – 15 minutos	33	14	7	54	22.2%
De 16 – 20 Minutos	12	14	12	38	15.6%
Más de 21 Minutos	39	43	43	125	51.4%

La mayoría de los usuarios que informan que asignaron su cita de manera telefónica manifiestan que el tiempo de espera fue mayor a 21 minutos.

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue?	82%
¿La orientación e información previas para acceder a la atención fue?	92%
¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?	69%

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD CONSULTA EXTERNA – Facilidad para conseguir cita o turno
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	66%	78%	57%	62%
Española	93%	93%	95%	90%
Garcés Navas	82%	100%	60%	85%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	73%	100%	63%	56%
Álamos	67%	100%	63%	37%
Boyacá Real	80%	92%	87%	62%
Bellavista	64%	100%	21%	71%
Emaús	98%	93%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	75%	83.7%	74%	68%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	82%	82%	82%	81%
Fray Bartolomé	64%	93%	63%	37%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	80%	72%	85%	82%
Rincón	99%	100%	96%	100%
Gaitana	76%	86%	86%	57%
Hospital Simón Bolívar	77%	79%	75%	77%
Verbenal	73%	73%	73%	73%
Usaquén	89%	100%	67%	100%
Orquídeas	100%	100%		

Codito	60%	71.4%	62%	46%
San Cristóbal	99%	100%	100%	97%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	75%	100%	50%	75%
TOTAL	82%	92%	77%	77%

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD CONSULTA EXTERNA– Orientación e información en sala
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	87%	94%	81%	88%
Española	96%	96%	95%	95%
Garcés Navas	95%	100%	90%	95%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	83%	100%	75%	75%
Álamos	67%	100%	58%	42%
Boyacá Real	90%	98%	92%	79%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	79%	96%	68%	74%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	95%	95%	93%	97%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	95%	92%	100%	93%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	95%	86%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	98%	96%	96%
Verbenal	94%	94%	89%	98%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	74%	100%	69%	54%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	92%	98%	90%	89%

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD CONSULTA EXTERNA– Tiempo de Facturación
CONSULTA EXTERNA
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	81%	90%	69%	85%
Española	94%	91%	95%	95%

Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	75%	100%	63%	63%
Álamos	68%	100%	63%	42%
Boyacá Real	87%	93%	85%	82%
Bellavista	98%	100%	100%	93%
Emaús	98%	93%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	80%	93%	74%	74%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	86%	82%	82%	93%
Fray Bartolomé	75%	93%	63%	68%
Prado Veraniego	97%	100%	90%	100%
Centro de Salud Suba	95%	96%	99%	91%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	98%	93%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	97%	97%	94%
Verbenal	89%	90%	93%	85%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	69%	100%	62%	46%
San Cristóbal	96%	92%	97%	97%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	91%	96%	89%	88%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
CONSULTA EXTERNA
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Consulta Externa manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Accesibilidad.

La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	En la línea telefónica se cae la llamada Tuvo que poner tutela a Capital salud para conseguir la cita Hay pocos profesionales Largas filas. Demorada la asignación de citas
Española	El teléfono presenta fallas No hay disponibilidad Las citas de laboratorio deben ser más cerca al lugar de residencia Agilizar la asignación de citas telefónicas Mejorar la disponibilidad de oftalmología y laboratorio. Agilizar la oportunidad de citas para Medicina Especializada
Álamos	El teléfono para pedir citas no funciona.

Boyacá Real	Muy difícil conseguir la cita telefónica y presencial Nunca hay citas Carencia de profesionales con la especialidad requerida Difícil asignar citas y por teléfono casi imposible.
Emaús	Demorado el servicio para asignar la cita
Quirigua	Difícil sacar cita médica y asignar laboratorio. Sugiere que haya Digiturno
Hospital Chapinero	Difícil conseguir la cita Falta de especialistas El teléfono presenta fallas 6 meses de espera para poder tener el servicio. Difícil asignar citas de Laboratorio
San Luis	No ha podido asignar citas por teléfono. No le contestan.
Hospital de Suba	Congestión de personas esperando turno Número telefónico fuera de servicio Espera prolongada para conseguir una cita Mucha fila. Por teléfono fue imposible Disponibilidad de citas complicada. Falta de Médicos especialistas
Fray Bartolomé	Espera Prolongada para conseguir cita presencial y complicado por teléfono.
Centro de Salud Suba	Fue difícil conseguir cita El teléfono no funciona Los sistemas frecuentemente presentan fallas El tiempo de espera es excesivo por el número de personas que asisten Falta de Personal Médico. Tuvo que poner un Derecho de Petición para asignar la cita. Se debe cambiar la modalidad de asignación de cita para Laboratorio.
Gaitana	Ausencia de personal especializado en ciertas disciplinas Difícil la comunicación por teléfono Difícil acceder a laboratorios con cita programada
Prado Veraniego	Difícil solicitar citas
Rincón	Sugiere que se puedan sacar citas de Odontología por teléfono. Era mejor cuando no se pedían citas para laboratorio
Hospital Simón Bolívar	Tuvo que poner un Derecho de Petición a la Superintendencia El número de teléfono no funciona Muy difícil conseguir la cita Mejorar la asignación de citas de Laboratorio. Difícil sacar cita de Cornea. Demoró 4 meses para conseguir la cita de Neurología Se demoró 3 meses para sacar cita de Oftalmología
Codito	Demorada la asignación de citas La línea para asignación de citas es ineficiente y lenta.
San Cristóbal	No hay buena comunicación con el Call Center. Sugiere mejorar la asignación de citas virtual y telefónica. Se debe informar en la fila si hay citas o no.
Verbenal	Debió llamar varias veces. Falta de profesionales para algunas citas Demora para conseguir el turno El teléfono presenta fallas. No hay disponibilidad de agendas. La toma de exámenes con cita es difícil Recomienda que entreguen por escrito la información de las citas asignadas. Se deben dar las citas más cerca al sitio de vivienda

Usaquén	Muy demoradas las citas para Laboratorio
---------	--

La orientación e información previas para acceder a la atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	En algunas ocasiones los funcionarios no responden las inquietudes La orientación es confusa. Nos informaron que la cita no estaba agendada y no nos iban a atender y cuando íbamos en el bus nos llamaron que nos devolviéramos que si nos iban a atender. Aunque la información sobre Derechos y Deberes es buena, la manera en que se comunican no resulta interesante.
Española	Fue necesario preguntar varias veces porque la información no estaba clara Falta información sobre demoras en la atención de los médicos. Falta mayor orientación en la entrega de turnos.
Boyacá Real	La manera en que se proporciona la orientación no es efectiva.
Álamos	No había información clara en sala y se sintió perdido.
Bachué	La información no es concreta y no responden a los interrogantes.
Emaús	Sugiere tener más personal administrativo para atender de acuerdo con la demanda. Falta información cuando no va a asistir un médico
Hospital de Chapinero	Las indicaciones no se entienden La información no es concisa. Hay que mejorar la información
Hospital de Suba	La orientación no se transmite de forma adecuada. Falta información sobre donde tomar el turno La información y orientación en sala para acceder a la atención fue deficiente.
Fray Bartolomé	La información es insuficiente y confusa El paciente se sintió perdido debido a la falta de información clara en sala.
Centro de Salud Suba	Mucha desinformación No se resuelven las preguntas La explicación de la información no fue clara El personal no cuenta con información actualizada sobre los servicios. Mejorar la información al ingreso para no perder tiempo. Falta organización en el Digiturno.
Gaitana	La explicación no fue clara
Rincón	Falta más organización en el Digiturno en la mañana.
Hospital Simón Bolívar	La orientación podría mejorar La información no es explicada de la mejor manera a las personas mayores Tener más personal para dar orientación adecuada Falta información sobre el valor de la consulta y procedimientos Falta de información y mucho desorden en sala. La información no es clara.
Codito	La orientación e información no es buena.
Verbenal	La información no es concreta. Falta apoyo en el Digiturno, claridad en la información. Le dieron mal el turno.

El tiempo de facturación para su cita le pareció

UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	Muy demorado Largas filas, no hay organización Se cae el sistema y se demora. El tiempo de facturación es lento lo que agrega dificultad al proceso. Las personas de Facturación solo hablan entre ellos y los usuarios esperando.
Española	Muy demorado, llegan tarde a trabajar El sistema falla
Boyacá Real	Muy demorado Retraso en la emisión de las facturas Largas filas Hay una sola persona para atender mucha gente.
Álamos	La facturación fue demorada.
Bachué	El tiempo en Facturación es demasiado.
Emaús	Caída del sistema
Hospital Chapinero	Facturación demorada Largas filas
Hospital de Suba	No tienen prelación con las mujeres gestantes Largas filas Demorado el servicio. No hay orden. Sugiere dar prioridad a las mujeres con bebés. Mucho desorden en el área de facturación. Demorado. Antes había una facturación especial para plan canguro.
Fray Bartolomé	Muy demorada Hay que hacer mejoras en el servicio de Facturación.
Centro de Salud Suba	La facturación toma mucho tiempo. Propone que se facturen todas las Terapias en la primera cita
Prado Veraniego	Demorado Facturación.
Hospital Simón Bolívar	La facturación es demasiado lenta.
Verbenal	El tiempo es bastante largo y hay riesgo de perder la cita. Hay que organizar más la facturación y que se respeten los turnos. Que no haya sobrecarga laboral en Facturación
San Cristóbal	Sugiere agilizar el servicio de facturación

Hospitalización

En Hospitalización las preguntas que miden la Accesibilidad son las siguientes

¿El proceso para acceder a los servicios de Hospitalización fue?
¿La información recibida al ingreso del servicio de hospitalización sobre horarios de visitas y normas del servicio fue?
¿La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue?

Para medir la experiencia satisfactoria, se tuvieron en cuenta las respuestas de Bueno y Muy bueno a las anteriores preguntas.

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El proceso para acceder a los servicios de Hospitalización fue?	94%
¿La información recibida al ingreso del servicio de hospitalización sobre horarios de visitas y normas del servicio fue?	95%
¿La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue?	96%

Se observa que en el atributo de Accesibilidad para Hospitalización la percepción de la experiencia del usuario es satisfactoria.

Los resultados por cada Unidad son los siguientes:

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD HOSPITALIZACIÓN – Proceso para acceder a los Servicios
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	98%	97%	98%	99%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	71%	100%	86%	29%
Hospital Simón Bolívar	98%	100%	98%	95%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	100%	96%	99%
TOTAL	94%	100%	96%	87%

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD HOSPITALIZACIÓN- Información recibida al ingreso del
servicio
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	97%	100%	96%	95%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	76%	100%	100%	29%
Hospital Simón Bolívar	97%	100%	99%	94%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	100%	98%	95%
TOTAL	95%	100%	99%	85%

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD HOSPITALIZACIÓN - Información sobre donde guardar
sus objetos
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	98%	100%	97%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	83%	100%	100%	50%
Hospital Simón Bolívar	97%	100%	99%	92%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	100%	99%	97%
TOTAL	96%	100%	99%	89%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
HOSPITALIZACIÓN
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Hospitalización manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Accesibilidad.

El proceso para acceder a los servicios de hospitalización fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Cuatro días para asignar cama en piso. Muy demorados los trámites Demoró dos días para que le dieran habitación. Duró 3 noches en observación.
Hospital de Suba	Muy demorado para asignar cama de Urgencias a Hospitalización.
Hospital Simón Bolívar	Estuvo 5 días en urgencias en una silla

La información recibida al ingreso del servicio fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Se debe unificar la información que dan los profesionales. No le dieron suficiente información sobre el proceso de visitas
Hospital Simón Bolívar	No le avisaron del traslado de Engativá a Simón Bolívar. Lo ingresaron a Cirugía sin avisarle a la familia Falta información por parte de los médicos. Falta información Unificada por parte del personal. Falta información sobre horario de visitas y normas de la Institución.

Urgencias

En Urgencias las preguntas que miden la Accesibilidad son las siguientes

¿La orientación recibida al ingreso de la institución fue?
¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿La orientación recibida al ingreso de la institución fue?	93%
¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue?	85%

Por Unidad se encuentra lo siguiente.

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD URGENCIAS– Orientación Recibida al Ingreso
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	100%	92%	97%
Emaús	81%	100%	100%	44%
Hospital Chapinero	95%	100%	85%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	95%	98%	98%
Hospital de Suba	95%	97%	93%	96%
Gaitana	93%	100%	100%	80%
TOTAL	93%	99%	95%	86%

**RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD URGENCIAS- Explicación TRIAGE
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	76%	69%	75%	84%
Emaús	70%	88%	78%	44%
Hospital Chapinero	90%	97%	85%	88%
Hospital Simón Bolívar	89%	80%	91%	97%
Hospital de Suba	89%	96%	85%	86%
Gaitana	93%	100%	90%	90%
TOTAL	85%	88%	84%	82%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
URGENCIAS
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Urgencias manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Accesibilidad.

La orientación recibida al ingreso de la institución fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> Mala orientación
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le dijeron donde debía esperar. No le dieron ninguna información
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No recibió orientación No le explicaron nada No dejaron entrar acompañante Mejor orientación a pacientes Adultos Mayores Falta más información.

La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Emaús	No le dieron información.
Hospital Chapinero	Le dijeron que no era una urgencia sin tomar signos vitales.
Hospital de Suba	No le explicaron nada Parece que a todos los atendían con la misma prioridad No dieron información sobre el Triage.
Hospital Simón Bolívar	No le dijeron su clasificación del Triage. Sugiere que el Triage sea más minucioso en la clasificación de síntomas. Le dijeron que no era una Urgencia y se complicó.

OPORTUNIDAD

Determina si hubo cumplimiento dentro de los tiempos establecidos de los requerimientos de atención en salud realizada por parte del usuario.

Consulta Externa

En Consulta Externa la pregunta que mide la Oportunidad es la siguiente

¿El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?
--

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por esta pregunta

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?	90%

**RESULTADOS DE OPORTUNIDAD CONSULTA EXTERNA – Cumplimiento de la hora programada
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	85%	88%	85%	82%
Española	96%	96%	100%	90%
Garcés Navas	95%	100%	85%	100%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	83%	100%	69%	81%
Álamos	82%	100%	74%	74%
Boyacá Real	95%	96%	97%	90%
Bellavista	95%	100%	100%	86%
Emaús	96%	87%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	85%	96%	89%	68%
San Luis	85%	100%	100%	56%
Hospital de Suba	91%	85%	91%	97%
Fray Bartolomé	73%	93%	68%	58%
Prado Veraniego	84%	83%	90%	80%
Centro de Salud Suba	93%	89%	99%	93%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	98%	93%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	98%	96%	93%
Verbenal	95%	94%	95%	96%
Usaquén	94%	100%	83%	100%
Orquídeas	100%	100%	0	0
Codito	72%	86%	85%	46%
San Cristóbal	96%	92%	100%	97%
Santa Cecilia	83%	100%	50%	100%
Buena Vista	96%	100%	88%	100%
TOTAL	90%	95%	89%	86%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
CONSULTA EXTERNA
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Consulta Externa manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Oportunidad

El cumplimiento de la hora programada para su atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Atención 2 horas después Atención 1 hora después Muy demorada la atención del médico.
Española	No se cumplió con la hora programada
Álamos	La atención se retrasó considerablemente.

Boyacá Real	No se cumplió el horario establecido para la cita.
Emaús	No hubo cumplimiento por caída del sistema. El médico no llegó a tiempo a la consulta
Hospital de Chapinero	La cita no fue atendida en la hora programada. Se demoró la atención como media hora.
Hospital de Suba	La consulta comenzó más tarde de lo programado. Atendieron con retraso. La espera fue más larga de lo esperado.
Fray Bartolomé	La cita no fue atendida a la hora acordada
Prado Veraniego	El médico no cumplió con el horario de la cita. Muy demorada la atención del Médico. Más de una hora.
Centro de Salud Suba	Atención 1 hora más tarde El médico llegó tarde
Gaitana	15 minutos más tarde
Rincón	Deja como observación que se aplique la puntualidad
Hospital Simón Bolívar	Atención después de la hora estipulada Recomienda que haya más puntualidad en la atención al usuario. La atendieron 1 hora después de la cita.
Verbenal	Atención después de la hora programada. El médico debe ser más puntual.
Codito	El médico no cumplió La espera para atención médica excesiva
San Cristóbal	La Doctora se retrasó 1 hora
Santa Cecilia	La atención de la cita no fue puntual. Duró esperando 2 horas a que la Doctora la llamara

Hospitalización

En Hospitalización las preguntas que miden la Oportunidad son las siguientes

¿El tiempo de espera, desde que le informaron que debía ser hospitalizado hasta la asignación de la cama le pareció?
¿Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada pregunta

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El tiempo de espera, desde que le informaron que debía ser hospitalizado hasta la asignación de la cama le pareció?	88%
¿Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue?	95%

Para cada Unidad se encuentra lo siguiente:

**RESULTADOS DE OPORTUNIDAD HOSPITALIZACIÓN- Tiempo de espera para ser hospitalizado
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	97%	94%	96%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	68%	96%	93%	14%
Hospital Simón Bolívar	97%	100%	96%	96%
Fray Bartolomé	67%	100%	0%	100%
Hospital de Suba	97%	98%	97%	96%
TOTAL	88%	99%	80%	84%

**RESULTADOS DE OPORTUNIDAD HOSPITALIZACION - Tiempo de respuesta Enfermería
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	90%	91%	91%	90%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	100%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	92%	93%	94%	89%
Fray Bartolomé	94%	100%	83%	100%
Hospital de Suba	91%	90%	94%	90%
TOTAL	95%	96%	93%	95%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
HOSPITALIZACIÓN
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Hospitalización manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Oportunidad

El tiempo de espera, desde que le informaron que debía ser hospitalizado hasta la asignación de la cama le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Mucho tiempo en Urgencias 4 días en urgencias. Lleva 15 días esperando una cirugía.
Hospital de Suba	Muy demorado. 8 días
Hospital Simón Bolívar	Mucha demora para la Hospitalización. Duró 5 días en Urgencias

Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue

UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Las enfermeras se demoran mucho para atender el llamado. Se llama, apagan la alarma y no vuelven. Cuando tienen que cambiar la canalización esperan el siguiente turno. Las enfermeras están muy ocupadas y se demoran en llegar.
Hospital de Suba	Las Enfermeras no están pendientes del llamado del paciente. Poca disposición y colaboración por parte de Enfermería
Hospital Simón Bolívar	Por falta de personal se demoran porque tienen muchos pacientes a cargo. Se demoran mucho en atender el llamado y muy regular la información que suministran. Las enfermeras no están pendientes del llamado del paciente.

Urgencias

En Urgencias las preguntas que miden la Oportunidad son las siguientes

¿Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?
¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de satisfacción General por cada Pregunta.

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?	91%
¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?	97%

En cada Unidad se encuentra lo siguiente:

RESULTADOS DE OPORTUNIDAD URGENCIAS- Tiempo de Atención I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	89%	93%	79%	95%
Emaús	69%	96%	67%	44%
Hospital Chapinero	91%	97%	85%	92%
Hospital Simón Bolívar	88%	78%	91%	97%
Hospital de Suba	93%	95%	89%	89%
Gaitana	97%	100%	90%	80%
TOTAL	91%	96%	89%	88%

**RESULTADOS DE OPORTUNIDAD – Ayudas Diagnósticas
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	100%	91%	96%
Emaús	74%	100%	67%	56%
Hospital Chapinero	95%	98%	92%	96%
Hospital Simón Bolívar	91%	85%	92%	96%
Hospital de Suba	93%	93%	93%	93%
Gaitana	97%	100%	100%	90%
TOTAL	91%	96%	89%	88%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
URGENCIAS
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Urgencias manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Oportunidad

Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Atención muy demorada Pidió salida voluntaria por la demora en la atención.
Emaús	Muy demorado
Hospital Chapinero	Demorada la atención Pidió salida voluntaria por demora.
Hospital Simón Bolívar	Muy demorada la atención. Le tocó pedir salida voluntaria Duro todo el día Muy demorado Tuvo que rogar para que lo atendieran. Se demoró la atención desde las 3 p.m. hasta la 1 a.m. Demorada la atención de los niños. Mucha congestión para atender. Falta organización para agilizar el servicio
Hospital de Suba	Se demoraron mucho en atenderme Se deben acortar los tiempos para pasar al Triage. Muy demorado. Deben tener prioridad los niños. Demorada la atención para Adulto Mayor. No hay suficiente personal. Servicio demorado
Gaitana	Demora en el Triage por cambio de turno.

Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN

Hospital Engativá	Demora para leer el TAC Demorada la Toma de Ecografía. Demorados los resultados de laboratorio
Hospital Chapinero	Muy demorados los resultados de 10 a.m. a 6 p.m.
Hospital Simón Bolívar	Demorada la realización de procedimientos Muy demorados los resultados No había resonador Estaba dañado el TAC Estaba dañado el electrocardiograma.
Hospital de Suba	No le tomaron todos los exámenes Se los tomaron después de 4 horas Muy demorados los resultados. No hubo reactivos para toma de exámenes. No había Ecografía en Ginecología Falta agilidad para toma y entrega de exámenes

SEGURIDAD

Mide la percepción general sobre las condiciones que favorecen la Seguridad del Paciente, tales como las instalaciones y la información recibida por parte del personal en salud sobre su estado de salud y riesgos potenciales.

Consulta Externa

En Consulta Externa las preguntas que miden la Seguridad son las siguientes

¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de satisfacción General por cada Pregunta

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	96%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	95%

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente:

RESULTADOS DE SEGURIDAD CONSULTA EXTERNA – Orden y Aseo de las Instalaciones I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO

Hospital Engativá	95%	96%	93%	96%
Española	100%	99%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	75%	100%	75%	50%
Álamos	88%	100%	84%	79%
Boyacá Real	99%	96%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	85%	97%	63%	95%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	95%	95%	91%	99%
Fray Bartolomé	91%	100%	79%	95%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	99%	96%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	98%	95%	97%
Verbenal	94%	94%	93%	96%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	90%	100%	92%	77%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	96%	99%	94%	95%

**RESULTADOS DE SEGURIDAD – Información
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	95%	97%	95%	93%
Española	96%	96%	100%	90%
Garcés Navas	93%	100%	80%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	83%	100%	81%	69%
Álamos	86%	100%	89%	68%
Boyacá Real	97%	95%	100%	95%
Bellavista	95%	100%	93%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	94%	97%	95%	89%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	94%	95%	93%	96%
Fray Bartolomé	91%	100%	79%	95%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%

Centro de Salud Suba	99%	96%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	93%	93%	100%	86%
Hospital Simón Bolívar	98%	98%	97%	98%
Verbenal	97%	92%	98%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	90%	100%	85%	85%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	67%	0%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	95%	95%	95%	94%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD
CONSULTA EXTERNA
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Consulta Externa manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Seguridad

El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	El Baño es muy viejo y sucio El aseo podría mejorar
Española	No se lleva un orden adecuado en algunas áreas
Bachué	El orden del lugar necesita mejorar.
Álamos	Detalles de limpieza que pueden mejorar
Boyacá Real	Aunque el orden no es malo, podría optimizarse.
Chapinero	Falta aseo en los baños de Consulta Externa
Hospital de Suba	Podría mejorar el orden y el aseo. Mejorar el aseo en los baños y que sea más constante.
Fray Bartolomé	El Centro médico no estaba completamente limpio ni ordenado.
Centro de Salud Suba	El orden podría mejorar El lugar estaba limpio pero los baños estaban sucios. El aseo es el adecuado pero el orden presenta fallas.
Rincón	Más aseo en los baños
Hospital Simón Bolívar	Mejorar el aseo de las máquinas de diálisis El orden de las instalaciones podría mejorar
Verbenal	La puerta del baño de mujeres dañada. Se podría mejorar la limpieza de los lugares Las instalaciones no estaban en orden ni tan limpias.

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	El diagnóstico no es convincente

Española	El personal explicó el estado de salud, pero no con la profundidad que se esperaba. El personal de salud brindó la información, pero en algunos momentos fue confusa. El diagnóstico no se entendió.
Álamos	La información suministrada no fue tan detallada como se esperaba.
Boyacá Real	El Doctor no hablaba El diagnóstico brindado no es de su conformidad No está de acuerdo con el diagnóstico recibido.
Garcés Navas	El médico no pudo consultar los exámenes de Laboratorio durante la consulta
Hospital Chapinero	La información brindada no es concisa Diagnóstico poco convincente La información dada en la consulta no resulta ser entendible.
Hospital de Suba	La Doctora no fue muy amigable con la información dada.
Centro de Salud Suba	La información fue confusa. No se pudieron consultar los laboratorios en la consulta.
Gaitana	No considera adecuado el diagnóstico dado.
Hospital Simón Bolívar	No le brindan buena información sobre su estado de salud. No le informaron nada. El doctor no le proporcionó un diagnóstico que inspire confianza.
Santa Cecilia	No le gustó la información que le dio el profesional El profesional la asustó porque le dijo que el niño estaba en riesgo.
Verbenal	La información dada en la consulta no es suficiente. Los datos proporcionados por la entidad de salud no son del todo coherentes. Lo que se planteó no resultó claro ni satisfactorio.

Hospitalización

En Hospitalización las preguntas que miden la Seguridad son las siguientes

¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de satisfacción General por cada Pregunta

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	99%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	97%

¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?	97%
--	-----

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente:

**RESULTADOS DE SEGURIDAD HOSPITALIZACIÓN – Orden y Aseo de las Instalaciones
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	97%	98%	97%	96%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	86%	96%	99%	94%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	97%	99%	97%	96%
TOTAL	99%	99%	99%	98%

**RESULTADOS DE SEGURIDAD HOPITALIZACIÓN – Información sobre Estado de Salud
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	94%	95%	91%	94%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	100%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	99%	94%	96%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	98%	96%	94%
TOTAL	97%	99%	96%	97%

**RESULTADOS DE SEGURIDAD HOSPITALIZACIÓN – Información sobre Riesgos
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	94%	94%	94%	96%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	100%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	99%	93%	96%
Fray Bartolomé	94%	100%	83%	100%

Hospital de Suba	97%	99%	97%	96%
TOTAL	97%	99%	93%	98%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD
HOSPITALIZACIÓN
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Hospitalización manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Seguridad

El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No cambiaron las sábanas Baño sin luz, televisor dañado, sin aseo en los baños. Mejorar el aseo y reparar el baño porque se tapa. No le hicieron aseo a la habitación. Estaba en aislamiento.
Hospital de Suba	En la ducha el agua permanece estancada. Falta más aseo en baños. Falta aseo en general. Falta cambio de sábanas.
Hospital Simón Bolívar	Los baños no tienen soportes para que los pacientes se sujeten. Falta Limpieza y desinfección en los baños. No bañan ni cambian pañal al paciente

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	La información no era clara. Se debe unificar la información brindada por los médicos. Faltó información sobre como lactar al bebé Dijeron que no era grave y ahora está en UCI
Hospital de Suba	Muy regular la información a los familiares.
Hospital Simón Bolívar	Muy regular la información del personal de salud a los pacientes. No le dieron buena información sobre el tratamiento. No le informaron sobre traslado a Engativá. Falta de comunicación de los médicos.

La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Información poco clara
Hospital de Suba	Muy regular la información a los familiares. No le dieron información de preparación para un TAC y no se lo pudieron realizar.

Hospital Simón Bolívar	<p>Falta que unifiquen la información por parte de los médicos porque no todos dicen lo mismo</p> <p>Falta más información por parte de la médica a los familiares.</p> <p>No informaron a familiares que ingresaba a cirugía</p> <p>Mejor comunicación de médicos con familiares.</p>
------------------------	--

Urgencias

En Urgencias las preguntas que miden la Seguridad son las siguientes

¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	95%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	93%

RESULTADOS DE SEGURIDAD URGENCIAS – Orden y aseo I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	97%	99%	96%	97%
Emaús	89%	100%	100%	67%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	93%	93%	91%	96%
Hospital de Suba	95%	100%	93%	93%
Gaitana	97%	100%	100%	90%
TOTAL	95%	99%	97%	90%

RESULTADOS DE SEGURIDAD URGENCIAS – Información Estado de Salud I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	98%	100%	94%	99%
Emaús	85%	100%	89%	67%
Hospital Chapinero	96%	99%	92%	96%
Hospital Simón Bolívar	92%	89%	92%	96%
Hospital de Suba	93%	93%	91%	95%
Gaitana	97%	100%	100%	90%
TOTAL	93%	97%	93%	90%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD
URGENCIAS
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Urgencias manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Seguridad

El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Los baños estaban dañados y muy sucios
Hospital Simón Bolívar	Por el desaseo pidió la salida voluntaria. No había agua. Malos olores. Había sangre en el piso. Sala de espera muy sucia. Se ve viejo el ambiente Falta aseo más constante.
Hospital de Suba	Baños muy sucios

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No se dio un diagnóstico claro al paciente. Faltó información sobre cuidados con la sonda
Hospital Chapinero	Los médicos le dijeron que el Hospital no tenía presupuesto para brindar una buena atención y realizarle los exámenes.
Hospital de Suba	No le brindaron información sobre sus síntomas La respuesta del doctor fue muy básica. Quedó inconcluso su diagnóstico La médica que lo atendió no le contestaba. Falta especificar más claramente el estado de salud
Hospital Simón Bolívar	Insatisfecha con la información brindada por el médico En ningún momento fue informada por el médico por qué no le realizaron un TAC.

HUMANIZACIÓN

Estima el compromiso ético de los colaboradores frente a una atención basada en la dignidad humana. Y el compromiso de los usuarios frente a sus derechos y deberes

Consulta Externa

En Consulta Externa las preguntas que miden la Humanización son las siguientes

¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?	95%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	97%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	98%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	98%

Para Cada Unidad se encuentra lo siguiente:

RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA – Trato personal Administrativo I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	90%	95%	88%	88%
Española	98%	98%	95%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	83%	100%	75%	75%
Álamos	91%	100%	79%	95%
Boyacá Real	95%	96%	95%	95%

Bellavista	95%	100%	86%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	92%	98%	89%	89%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	95%	95%	99%	91%
Fray Bartolomé	85%	93%	74%	89%
Prado Veraniego	94%	83%	100%	100%
Centro de Salud Suba	96%	98%	100%	90%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	98%	97%	94%
Verbenal	92%	83%	98%	95%
Usaquén	94%	100%	100%	83%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	92%	100%	92%	85%
San Cristóbal	96%	92%	97%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	96%	100%	88%	100%
TOTAL	95%	97%	94%	94%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA– Trato personal de Salud
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	95%	97%	96%	91%
Española	99%	98%	100%	100%
Garcés Navas	97%	100%	90%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	83%	100%	76%	75%
Álamos	96%	100%	89%	100%
Boyacá Real	97%	98%	100%	95%
Bellavista	98%	100%	100%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	93%	100%	89%	89%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	100%	97%	97%
Fray Bartolomé	91%	100%	74%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	99%	99%	100%	99%
Rincón	97%	100%	91%	100%
Gaitana	95%	100%	100%	86%
Hospital Simón Bolívar	98%	99%	97%	98%
Verbenal	97%	98%	95%	98%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	90%	100%	92%	77%

San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	96%	100%	88%	100%
TOTAL	97%	100%	95%	96%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA – Condiciones de Comodidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	95%	99%	95%	92%
Española	98%	100%	100%	95%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	85%	100%	81%	75%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	99%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero		100%	89%	89%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba		100%	97%	99%
Fray Bartolomé		100%	95%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	100%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	99%	97%	97%
Verbenal	98%	98%	96%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	90%	100%	92%	77%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98%	100%	98%	97%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA – Condiciones de Privacidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	100%	93%	95%

Española	100%	99%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	83%	100%	81%	69%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
UBA Móvil	100%	100%		
Hospital Chapinero	95%	100%	95%	89%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	100%	99%	99%
Fray Bartolomé	98%	100%	95%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	100%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	100%	97%	99%
Verbenal	99%	100%	96%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Orquídeas	100%	100%		
Codito	92%	100%	100%	77%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98%	100%	98%	97%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
CONSULTA EXTERNA
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Consulta Externa manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Humanización

El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	Facturación poco respetuosos La actitud con el usuario puede mejorar, demuestran desinterés. El personal el indiferente y responden de manera cortante cuando se les consulta.
Española	No recibió buen trato de vigilancia. El trato fue adecuado, aunque algunos empleados no mostraron mucha disposición. Mejorar la atención de Vigilancia y Facturación.
Quirigua	No le gustó el trato de la vigilante
Bachué	El trato del personal administrativo es despectivo.

Boyacá Real	El trato de los funcionarios no es el esperado. La disposición de los empleados no es la correcta. La actitud del personal no es correcta.
Hospital Chapinero	Trato del personal hostil y no demuestra interés. Tanto facturación como atención al usuario falta mejor atención.
Hospital de Suba	Demorada la atención Desorganización Un muchacho en Facturación muy grosero. Mejorar el trato por parte de Facturación
Fray Bartolomé	El trato del personal administrativo fue desinteresado
Prado Veraniego	Facturación no ofrece buena atención
Centro de Salud Suba	El personal demuestra desinterés a la hora de comunicar información. No demuestran interés en resolver las dudas que se solicitan. No le gustó como lo atendió Atención al Usuario y Vigilancia. Mala atención por parte de facturación.
Rincón	Falta más amabilidad de Facturación.
Hospital Simón Bolívar	Algunas personas no demuestran interés en el servicio prestado. El trato es un poco grosero Mejorar el trato de las personas de Facturación. El personal no es cordial. Los vigilantes en ocasiones no brindan buen trato
San Cristóbal	Los facturadores no respetan a los usuarios. Son groseros y altaneros.
Verbenal	Poca colaboración con las personas Discapacitadas Vigilancia no da información Hay personas de Facturación que les falta disposición y amabilidad. El personal de facturación debe ser más humano con el Adulto Mayor.

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Hace falta interés en la consulta.
Española	El médico fue amable, aunque no dio el tiempo suficiente para preguntas. No se demostró interés por la consulta Recomienda que el médico brinde una mejor atención y escucha.
Álamos	Personal poco atento Mejor trato con los usuarios
Bachué	No hay Buena atención del personal de salud Falta de interés por parte de Doctor.
Boyacá Real	Falta de Empatía de la Doctora
Garcés Navas	El Doctor no permite que se le hable. El médico muy serio
Fray Bartolomé	El doctor demostró poco interés en la consulta
Rincón	De mal genio la Doctora. La Doctora poco amable
Hospital Simón Bolívar	El personal de salud no demuestra interés por la consulta. El Doctor fue grosero. Mejorar la atención de las Enfermeras de Unidad Renal. No le gustó el trato que le dieron al paciente en condición de Discapacidad.
Verbenal	El doctor debería demostrar más interés en la consulta. La doctora fue grosera.

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Faltan condiciones de comodidad.
Boyacá Real	Las instalaciones cumplen, pero necesitan algunas mejoras
Hospital de Suba	Las camillas no son cómodas
Hospital Simón Bolívar	Las sillas están muy deterioradas Las sillas de la sala de Unidad Renal están en mal estado. Muy incómodo para los que están esperando. Mantenimiento a las sillas de Unidad Renal. Mejorar la ventilación en Unidad Renal.
Verbenal	Falta comodidad para pacientes con Discapacidad

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Española	Las condiciones de privacidad fueron buenas, pero había ruidos o interrupciones externas.
Simón Bolívar	Cree que pueden mejorar las condiciones de privacidad

Hospitalización

En Hospitalización las preguntas que miden la Humanización son las siguientes

¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?	97%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	97%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	98%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	99%

RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN – Trato Personal Administrativo

I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	98%	97%	94%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	100%	100%	93%
Hospital Simón Bolívar	96%	98%	99%	93%
Fray Bartolomé	97%	90%	100%	100%
Hospital de Suba	97%	99%	98%	94%
TOTAL	97%	97%	99%	96%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN – Trato Personal de Salud
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	96%	94%	97%	96%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	96%	96%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	98%	95%	94%
Fray Bartolomé	97%	90%	100%	100%
Hospital de Suba	97%	97%	98%	96%
TOTAL	97%	96%	97%	98%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN – Condiciones de Comodidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	98%	97%	97%	99%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	100%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	100%	98%	93%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	99%	99%	99%
TOTAL	98%	99%	98%	98%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN – Condiciones de Privacidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA
--------	---

	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	100%	100%	99%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	96%	96%	93%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	100%	99%	95%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	100%	98%	100%
TOTAL	99%	99%	98%	99%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
HOSPITALIZACIÓN
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Hospitalización manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Humanización

El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Regular las personas de Vigilancia. Falta amabilidad Regular las personas de Facturación
Simón Bolívar	El funcionario de facturación muy bravo Guardas de Seguridad Groseros Falta calidez humana en el trato del personal.
Hospital de Suba	Los vigilantes no permiten subir el almuerzo, a pesar de tener autorización médica. Más humanización de los Vigilantes. La señora del aseo muy grosera
Fray Bartolomé	Regular el personal de servicios generales.

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	La familia dice que faltó brindar una mejor atención. Las enfermeras son muy groseras con los pacientes. Enfermeras poco colaboradoras.
Hospital Chapinero	Mala actitud de la enfermera del turno de la noche
Hospital Simón Bolívar	Recibió mal trato de una enfermera del turno nocturno Las enfermeras son muy groseras Las enfermeras responden el llamado de mal genio. Un médico muy grosero. Falta Empatía de Médicos y Residentes.
Hospital de Suba	El médico es muy grosero Las enfermeras son muy desatentas y groseras. Recibió trato discriminatorio por tener COVID
Fray Bartolomé	La Fundación dice que les dan salida muy rápido y toca hospitalizarlos nuevamente.

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN

Hospital Engativá	Sin atención pronta no hay comodidad No le asignaban la UCI No podía dejar al niño solo y no le permitían entrar comida. Hay mucho ruido en el área de Recuperación.
Hospital de Suba	No está de acuerdo con no dejar entrar a los dos papás. Sillas incómodas para acompañantes.
Hospital Simón Bolívar	Mejorar la Comodidad para el acompañante. Sillas muy dañadas.

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Chapinero	Mucho ruido

Urgencias

En Urgencias las preguntas que miden la Humanización son las siguientes

¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?

Se encuentra el siguiente porcentaje de Satisfacción General por cada una de las preguntas

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?	93%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	94%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	95%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	97%

RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN URGENCIAS – Trato Personal Administrativo I TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	95%	97%	93%	95%
Emaús	81%	100%	78%	67%

Hospital Chapinero	92%	96%	88%	92%
Hospital Simón Bolívar	98%	97%	98%	98%
Hospital de Suba	93%	99%	90%	90%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	93%	98%	91%	90%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN URGENCIAS – Trato Personal de Salud
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	95%	97%	91%	96%
Emaús	89%	100%	89%	78%
Hospital Chapinero	97%	98%	96%	96%
Hospital Simón Bolívar	92%	90%	92%	94%
Hospital de Suba	93%	97%	89%	95%
Gaitana	97%	92%	100%	100%
TOTAL	94%	96%	93%	93%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN URGENCIAS – Condiciones de Comodidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	97%	100%	91%	100%
Emaús	93%	100%	100%	78%
Hospital Chapinero	97%	99%	96%	96%
Hospital Simón Bolívar	88%	84%	88%	91%
Hospital de Suba	96%	99%	95%	95%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	95%	97%	95%	93%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN URGENCIAS – Condiciones de Privacidad
I TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Hospital Engativá	98%	100%	95%	100%
Emaús	93%	100%	100%	78%
Hospital Chapinero	98%	98%	96%	100%
Hospital Simón Bolívar	95%	93%	95%	96%
Hospital de Suba	96%	98%	96%	94%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	97%	98%	97%	95%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
URGENCIAS
I TRIMESTRE 2025**

Los usuarios encuestados de Consulta Externa manifiestan insatisfacción por los siguientes aspectos en el atributo de Humanización

El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Mejor atención del personal de portería Capacitar y Humanizar a los funcionarios. Los de Facturación son groseros
Hospital Chapinero	Discriminación por parte de la persona de Facturación por la orientación sexual.
Hospital de Suba	Mala Atención por parte de Facturación Discusiones con los vigilantes.

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Las enfermeras estaban de Malgenio. Los médicos deberían ser más atentos con los pacientes.
Hospital de Chapinero	Falta de Humanidad del personal de Enfermería
Hospital de Suba	Se debe mejorar la calidad humana. La enfermera muy brusca Mejorar la comunicación del personal de salud
Gaitana	Mejor trato por parte de Médicos
Hospital Simón Bolívar	Trato Inhumano. Trato poco empático Humanización por parte de Medicina y Enfermería

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Sillas muy deterioradas e incómodas
Hospital de Suba	Las sillas son muy incómodas No había silla de ruedas
Hospital Simón Bolívar	Se debe mejorar la comodidad. Había usuarios tirados en el piso. Mejorar la comodidad para Adultos Mayores. Debió sentarse en el piso por falta de sillas.

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Suba	No hay privacidad mientras hacen los procedimientos.
Hospital Simón Bolívar	Sugiere que se separen las Urgencias generales de las urgencias psiquiátricas porque los pacientes de psiquiatría pueden ponerse agresivos. No hay privacidad

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados de satisfacción obtenidos en este Trimestre se hace importante tener en cuenta las siguientes Oportunidades de mejora:

CONSULTA EXTERNA

Accesibilidad:

- ✓ Implementar estrategias para agilizar el proceso de asignación de citas de manera telefónica y presencial, aumentando la disponibilidad de agendas y disminuyendo tiempos de atención.
- ✓ Revisar la manera de acceder al servicio de Laboratorio, teniendo en cuenta que los usuarios manifiestan que es difícil por asignación de cita.
- ✓ Generar protocolos sobre la información que se brinda en sala, de manera que sea unificada para toda la Subred y sea clara para los usuarios.
- ✓ Implementar Estrategias para verificar que la información dada al usuario sea entendida y asimilada de manera adecuada.
- ✓ Definir estrategias para disminuir tiempos de atención en facturación.

Oportunidad:

- ✓ Medir los tiempos de espera de los usuarios para ser atendidos por el profesional de acuerdo a su hora programada. Informar a los usuarios en sala en caso de presentarse algún retraso en la atención.

Seguridad:

- ✓ Mejorar el aseo en baños de las Unidades
- ✓ Reforzar en los profesionales la importancia de la información que brindan al usuario durante la consulta y la verificación con el usuario del entendimiento de dicha información.

Humanización:

- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Revisar el estado de las sillas de sala de espera ya que los usuarios manifiestan que se encuentran deterioradas en algunas unidades.

HOSPITALIZACIÓN

Accesibilidad:

- ✓ Mejorar la comunicación que se brinda al usuario al ingresar al servicio de

Hospitalización. Verificar que dicha información sea entendida y asimilada por el usuario y sus familiares.

Oportunidad:

- ✓ Informar al usuario sobre el tiempo que puede demorar su traslado de Urgencias a Hospitalización o su Remisión a otra Unidad.
- ✓ Medir los tiempos de respuesta de enfermería al llamado del usuario en las habitaciones y explicar al usuario estos tiempos y en caso de demora explicar al usuario los motivos.

Seguridad:

- ✓ Mejorar el aseo en las habitaciones y en los baños
- ✓ Realizar cambio de sábanas y explicar a los usuarios la periodicidad del cambio de las mismas.
- ✓ Reforzar en los profesionales la importancia de la información que brindan al usuario durante la consulta y la verificación con el usuario del entendimiento de dicha información.

Humanización:

- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal de salud, especialmente Enfermería
- ✓ Revisar las sillas para acompañantes ya que los usuarios refieren que son incómodas

URGENCIAS

Accesibilidad:

- ✓ Implementar Estrategias para mejorar la información y orientación que se brinda al usuario en el Servicio de Urgencias, haciendo énfasis en la clasificación del Triage y los tiempos de espera según esta clasificación.

Oportunidad:

- ✓ Informar al Usuario en sala de espera de manera constante los tiempos para la atención y las razones por las cuales no los han atendido de acuerdo con la clasificación del Triage y el número de usuarios en espera.
- ✓ Revisar estrategias para agilizar la toma de ayudas diagnósticas y emisión de resultados y explicar a los usuarios el tiempo que deben esperar para que sus exámenes sean tomados y los resultados sean entregados.

Seguridad:

- ✓ Reforzar el aseo de las instalaciones en salas de espera y baños.
- ✓ Reforzar en los profesionales la importancia de la información que brindan al usuario durante la consulta y la verificación con el usuario del entendimiento de dicha información.

Humanización:

- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal de salud, Médicos y Enfermeras
- ✓ Revisar condiciones de comodidad, suficiencia de sillas para esperar la atención.

Andrea Blanco Mejia

ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Claudia Gnecco	Referente Mejorando la Experiencia del servicio	
Revisado por:	Saudy Mantilla Perez	Referente Servicio al Ciudadano	
Aprobado por:	Andrea Lucia Blanco Mejia	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano	

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD NORTE E.S.E.

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

Código Postal: 111221



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.