



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

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



INFORME SATISFACCIÓN TRIMESTRE I 2026



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 primer trimestre de 2026.

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 primer trimestre de 2026, se continua con 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 aplican 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.

Para este año se continua con la utilización del formato unificado para la encuesta, ES-PA-F-42 - Formato de Encuesta de Satisfacción Subred Norte, disponible en el aplicativo Almera y en la página de la Subred, facilitando su acceso y uso para la aplicación en los distintos servicios de la Subred Norte

NÚMERO DE ENCUESTADOS

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

NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA I TRIMESTRE 2026

UNIDAD	Número
--------	--------

Hospital Engativá	74
Española	21
Garcés Navas	20
Quirigua	14
Bachué	16
Álamos	19
Boyacá Real	39
Bellavista	14
Emaús	7
Hospital Chapinero	19
San Luis	9
Hospital de Suba	68
Fray Bartolomé	19
Prado Veraniego	20
Centro de Salud Suba	68
Rincón	23
Gaitana	7
Hospital Simón Bolívar	191
Verbenal	55
Usaquén	6
Codito	13
San Cristóbal	37
Santa Cecilia	2
Buena Vista	8
TOTAL	769

**NÚMERO DE ENCUESTADOS HOSPITALIZACIÓN
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	Número
Hospital Engativá	115
Emaús	6
Hospital Chapinero	14
Hospital Simón Bolívar	138
Fray Bartolomé	6
Hospital de Suba	105
TOTAL	384

**NÚMERO DE ENCUESTADOS URGENCIAS
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	Número
Hospital Engativá	109
Emaús	9

Hospital Chapinero	26
Hospital Simón Bolívar	116
Hospital de Suba	114
Gaitana	10
TOTAL	384

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 planteada en el Plan Operativo Anual 2026 es alcanzar una satisfacción de los usuarios igual o superior al 96%.

- **Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios**

Durante el I Trimestre 2026 la Satisfacción Global de la Subred fue del 96.09%

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 2026

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
ENERO	1537	1477	96.09
FEBRERO	1537	1476	96.03
MARZO	1537	1478	96.16
TOTAL	4611	4431	96.09

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 2026

UNIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
--------	----------------------------

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	100%	95.94%	98.64%	98.19%
Española	90.47%	95.23%	95.23%	93.64%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	92.85%	97.61%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	97.43%	99.14%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
San Luis	100%	88.88%	100%	96.29%
Hospital de Suba	97.05%	100%	100%	99.01%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	97.06%	100%	99.02%
Rincón	95.65%	100%	100%	98.55%
Gaitana	85.71%	100%	100%	95.23%
Hospital Simón Bolívar	98.95%	97.90%	98.95%	98.6%
Verbenal	100%	100%	98.18%	99.39%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	100%	100%	100%
San Cristóbal	94.59%	100%	97.29%	97.29%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98.43%	98.95%	99.10%	98.83%

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	% Satisfacción			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	96.52%	94.78%	100%	97.1%
Emaús	100%	100%	83.33%	94.44%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	95.65%	96.37%	97.10%	96.37%
Fray Bartolomé	83.33%	83.33%	100%	88.88%
Hospital de Suba	90.47%	95.23%	93.33%	93.01%
TOTAL	94.32%	94.95%	95.62%	94.96%

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
URGENCIAS POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	% Satisfacción			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	92.66%	88.07%	74.31%	85.01%
Emaús	100%	88.88%	100%	96.29%
Hospital Chapinero	100%	96.15%	92.30%	96.15%
Hospital Simón Bolívar	90.51%	91.37%	95.68%	92.52%
Hospital de Suba	89.47%	91.22%	97.36%	92.68%
Gaitana	100%	100%	80%	93.33%
TOTAL	95.44%	92.61%	89.94%	92.66%

○ **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 2026 el 96.96% 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 2026**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomiendan el servicio	% Recomendación
ENERO	1537	1479	96.22%
FEBRERO	1537	1500	97.59%
MARZO	1537	1492	97.07%

TOTAL	4611	447	96.96%
--------------	-------------	------------	---------------

Recomendación por Servicio

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD I TRIMESTRE 2026

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	100%	100%	98.64%	99.54%
Española	85.71%	95.23%	95.23%	92.05%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	92.85%	92.85%	95.23%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98.52%	100%	100%	99.50%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	98.52%	100%	100%	99.50%
Rincón	95.65%	100%	100%	98.55%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96.85%	98.95%	98.95%	98.25%
Verbenal	98.18%	100%	98.18%	98.78%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	100%	100%	100%
San Cristóbal	97.29%	100%	100%	99.09%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98.78%	99.45%	99.32%	99.18%

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	94.78%	96.52%	100%	97.1%
Emaús	100%	100%	83.33%	94.44%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97.10%	97.10%	94.92%	96.37%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	90.47%	96.19%	95.23%	93.96%
TOTAL	97.05%	98.30%	95.58%	96.97%

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
URGENCIAS POR UNIDAD
I TRIMESTRE 2026**

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Hospital Engativá	92.66%	93.57%	84.40%	90.21%
Emaús	100%	88.88%	100%	96.29%
Hospital Chapinero	100%	96.15%	92.30%	96.15%
Hospital Simón Bolívar	90.51%	93.10%	96.55%	93.38%
Hospital de Suba	95.61%	95.61%	95.61%	95.61%
Gaitana	100%	100%	80%	93.33%
TOTAL	96.46%	94.55%	91.47%	94.16%

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

Esta medición se obtiene teniendo en cuenta 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:** 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.
- **Oportunidad:** Determina si hubo cumplimiento dentro de los tiempos establecidos de los requerimientos de atención en salud realizada por parte del usuario.
- **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.

- **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

SERVICIO 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?

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

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

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?

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?

Para medir la experiencia satisfactoria, se tuvieron en cuenta las respuestas de Bueno y Muy bueno a las anteriores preguntas. El resultado para este Trimestre es el siguiente:

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO I TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	93.84%	92.79%	98.64%	99.09%	96.09%
Española	92.05%	92.05%	96.82%	97.22%	94.53%

Garcés Navas	96.66%	97.61%	98.33%	99.58%	98.04%
Quirigua	81.74%	100%	96.42%	97.61%	93.94%
Bachué	94.44%	100%	100%	100%	98.61%
Álamos	95.31%	92.98%	95.61%	98.24%	95.53%
Boyacá Real	94.58%	99.14%	98.71%	99.35%	97.94%
Bellavista	96.82%	100%	96.42%	98.80%	98.01%
Emaús	96.82%	95.23%	97.61%	98.80%	97.11%
Hospital Chapinero	95.90%	96.48%	98.24%	99.56%	97.54%
San Luis	92.58%	88.88%	96.29%	97.22%	93.74%
Hospital de Suba	93.94%	95.09%	97.78%	99.63%	96.61%
Fray Bartolomé	94.14%	98.24%	100%	100%	98.09%
Prado Veraniego	98.33%	98.33%	97.5%	100%	98.54%
Centro de Salud Suba	93.62%	97.05%	96.07%	98.64%	96.34%
Rincón	95.16%	95.43%	97.82%	98.55%	96.74%
Gaitana	85.71%	100%	100%	98.80%	96.12%
Hospital Simón Bolívar	89.23%	93.53%	95.54%	95.02%	93.33%
Verbenal	96.96%	98.78%	99.69%	99.39%	98.70%
Usaquén	88.88%	100%	100%	98.61%	96.87%
Codito	97.43%	92.30%	100%	98.07%	96.95%
San Cristóbal	88.58%	95.49%	97.29%	97.29%	94.66%
Santa Cecilia	94.44%	100%	100%	91.66%	96.52%
Buena Vista	91.66%	91.66%	97.91%	100%	95.30%
TOTAL	89.25%	96.29%	98.02%	94.26%	94.45%

Los usuarios encuestados que manifiestan insatisfacción en la Experiencia en Consulta Externa mencionaron los siguientes aspectos:

**Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Consulta Externa
I Trimestre 2026**

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none">➤ Citas muy demoradas. No dan citas, nunca hay agenda.➤ Tuvo que asistir varias veces a la Unidad➤ Se demoran en contestar la llamada➤ Al ingreso hay muchas barreras para las personas con discapacidad, hay unos separadores que no permiten el ingreso fácil de la silla de ruedas.➤ Falta Mejor Información y Orientación.➤ Muy demorado el Servicio de Facturación
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none">➤ No hay puntualidad en la atención➤ Se fue el sistema y generó demora en la atención
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">➤ Baños sucios➤ Instalaciones Deterioradas➤ No hay papel higiénico ni jabón en los baños➤ La información no fue clara

HUMANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No hay buena atención en facturación y vigilancia no brinda respeto. ➤ No todos tienen buena disposición al atender ➤ Trato de Facturación brusco y altanero ➤ Falta más amabilidad en la parte administrativa de Atención al usuario y Facturación. ➤ Doctora con mala actitud y regañona
--------------	--

SERVICIO HOSPITALIZACION

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?

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?
¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?

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?
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue?

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?

Para medir la experiencia satisfactoria, se tuvieron en cuenta las respuestas de Bueno y Muy bueno a las anteriores preguntas. El resultado para este Trimestre es el siguiente:

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO I TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	99.13%	95.65%	98.04%	97.46%	97.57%
Emaús	94.44%	94.44%	97.22%	94.44%	95.13%
Hospital Chapinero	100%	95.23%	99.40%	100%	98.65%
Hospital Simón Bolívar	94.84%	90.97%	96.31%	94.62%	94.18%
Fray Bartolomé	98.14%	98.14%	97.22%	98.61%	98.02%
Hospital de Suba	88.56%	87.61%	93.01%	94.91%	91.02%
TOTAL	95.85%	93.67%	96.86%	96.67%	95.76%

Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Hospitalización
I Trimestre 2026

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demorado para asignación de cama. ➤ Muchos días en Urgencias esperando la Hospitalización ➤ No le informaron sobre horarios de visitas ➤ No le informaron ni le asignaron sitio para guardar sus pertenencias

<p>OPORTUNIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demorada la asignación de cama ➤ Se demoran las enfermeras en el llamado. ➤ Falta que estén más pendientes del paciente. ➤ Demorado el proceso de salida
<p>SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No realizan aseo continuo a la habitación ➤ No hay buen aseo en los baños ➤ Los médicos no tienen unificada la información ➤ Falta más información ➤ No dan información sobre el estado de salud ➤ No dieron información a familiar sobre salida de UCI ➤ No dejaron ingresar al esposo, no le dieron información. ➤ No aclararon dudas sobre la enfermedad de mi hijo
<p>HUMANIZACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilancia no brinda buena atención ➤ La comida estaba fría ➤ El personal de salud regaña y es grosero ➤ Falta más humanidad por parte de médicos y enfermeras ➤ Cama dañada ➤ Trabajaron arreglando una parte del techo mientras el niño estaba hospitalizado. ➤ Hay muchos estudiantes y no hay privacidad ➤ Cortinas en la habitación en mal estado

SERVICIO DE 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?

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?
¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?

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?
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue?

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?
¿Las respuestas frente a sus inquietudes durante su estancia fueron?

Para medir la experiencia satisfactoria, se tuvieron en cuenta las respuestas de Bueno y Muy bueno a las anteriores preguntas. El resultado para este Trimestre es el siguiente:

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO I TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	89.14%	88.06%	91.05%	89.41%	89.41%
Emaús	92.59%	87.65%	97.22%	97.77%	93.80%
Hospital Chapinero	95.81%	93.58%	95.83%	90.25%	93.86%
Hospital Simón Bolívar	93.96%	88.02%	93.88%	93.59%	92.36%
Hospital de Suba	95.60%	90.63%	95.38%	95.37%	94.24%

Gaitana	93.33%	97.77%	95.83%	98%	96.23%
TOTAL	93.40%	90.95%	94.86%	94.06%	93.31%

Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Urgencias
I Trimestre 2026

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No le brindaron orientación al ingreso. ➤ No recibió información sobre clasificación del TRIAGE
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demorada la atención ➤ Demorada la realización de ecografía ➤ No le dieron resultados de exámenes ➤ No le tomaron exámenes porque el equipo estaba dañado
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Baños sucios, camilla y silla de ruedas untadas con sangre ➤ Falta aseo ➤ Mucho desorden ➤ No le brindaron información ➤ Lo canalizaron mal. ➤ Mala atención e información
HUMANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona de vigilancia y facturación groseros ➤ Falta más amabilidad del personal ➤ Trato grosero de médico y enfermera ➤ Muchos días en una silla ➤ Todo el tiempo estuvo de pie ➤ No hubo comodidad ➤ No hubo privacidad ➤ Mala información

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.
- ✓ 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
- ✓ Mejorar el aseo en pisos
- ✓ 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 la atención humanizada en los profesionales de la salud

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
- ✓ 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 condiciones de comodidad y privacidad en las habitaciones

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 y asistencial.
- ✓ Revisar condiciones de comodidad, suficiencia de sillas para esperar la atención.
- ✓ Recibir las inquietudes del usuario o del familiar y dar respuesta oportuna y amable

Andrea Blanco Mejia

ANDREA LUCIA BLANCO MEJIA

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



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

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Claudia Gnecco	Referente Mejorando la Experiencia del servicio	
Revisado por:	Saudy Mantilla Pérez	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			

