



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

OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



INFORME SATISFACCIÓN TRIMESTRE II 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 segundo trimestre de 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 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.

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

NUMERO DE ENCUESTADOS

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

**NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA
II TRIMESTRE 2025**

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
II TRIMESTRE 2025**

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

II TRIMESTRE 2025

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 2025 es alcanzar una satisfacción de los usuarios igual o superior al 96%.

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

Durante el II Trimestre 2025 la Satisfacción Global de la Subred fue del 96.48%

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
II TRIMESTRE 2025

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
ABRIL	1537	1491	97.01%
MAYO	1537	1476	96.03%
JUNIO	1537	1482	96.42%
TOTAL	4611	4449	96.48%

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
II TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	97.%	97%	99%	98%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	90%	100%	100%	97%
Quirigua	100%	100%	86%	95%
Bachué	100%	100%	87%	96%
Álamos	95%	95%	89%	93%
Boyacá Real	85%	97%	97%	93%
Bellavista	93%	93%	93%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	89%	89%	93%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	96%	94%	97%
Fray Bartolomé	100%	100%	95%	98%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	98%	100%	98%	99%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	97%	100%	99%
Verbenal	98%	100%	98%	99%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	69%	100%	85%	85%
San Cristóbal	100%	100%	97%	99%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	75%	100%	87%	87%
TOTAL	96%	98%	95%	96%

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	99%	97%	98%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	98%	96%	97%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	98%	98%	98%
TOTAL	99%	98%	99%	99%

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	95%	96%	99%	97%
Emaús	89%	100%	100%	96%
Hospital Chapinero	100%	77%	100%	96%
Hospital Simón Bolívar	91%	85%	96%	91%
Hospital de Suba	99%	92%	88%	93%
Gaitana	100%	80%	100%	93%
TOTAL	96%	88%	97%	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 segundo trimestre de 2025 el **97%** 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
II TRIMESTRE 2025**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomiendan el servicio	% Recomendación
ABRIL	1537	1497	97%
MAYO	1537	1478	96%
JUNIO	1537	1496	97%
TOTAL	4611	4471	97%

Recomendación por Servicio

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	97%	97%	99%	98%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	90%	100%	100%	97%
Quirigua	100%	100%	93%	98%
Bachué	100%	100%	87%	96%
Álamos	95%	95%	89%	93%
Boyacá Real	85%	97%	97%	93%
Bellavista	93%	93%	93%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	89%	89%	93%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	95%	94%	96%
Fray Bartolomé	100%	100%	94%	98%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	98%	100%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	97%	100%	98%
Verbenal	98%	100%	98%	99%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	69%	100%	92%	87%
San Cristóbal	100%	100%	97%	99%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	75%	100%	87%	87%
TOTAL	96%	98%	96%	97%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	99%	97%	99%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	98%	96%	97%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	98%	98%	98%
TOTAL	99%	99%	99%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	95%	96%	95%	95%
Emaús	88%	100%	100%	96%
Hospital Chapinero	100%	77%	100%	92%
Hospital Simón Bolívar	91%	85%	96%	90%
Hospital de Suba	99%	92%	88%	93%
Gaitana	100%	80%	100%	93%
TOTAL	95%	88%	96%	93%

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
II TRIMESTRE 2025**

Medio para Programar la Cita	No. Usuarios				%
	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	
Personal	644	640	621	1905	82%
Telefónico	120	122	137	379	16%
Chat	1	3	2	6	0.2%
Página Web	4	4	9	17	0.7%

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
II TRIMESTRE 2025**

Tiempo de Espera	No. Usuarios				%
	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	
De 5 – 10 minutos	12	6	2	20	5.2%
De 11 – 15 minutos	20	10	37	67	17.7%
De 16 – 20 Minutos	6	23	20	49	12.9%
Más de 21 Minutos	82	83	78	243	64%

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?	90%
¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?	95%

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO

Hospital Engativá	76%	72%	73%	82%
Española	87%	76%	86%	100%
Garcés Navas	85%	55%	100%	100%
Quirigua	90%	100%	93%	78%
Bachué	62%	56%	75%	56%
Álamos	78%	63%	100%	68%
Boyacá Real	63%	61%	64%	64%
Bellavista	85%	62%	93%	100%
Emaús	86%	100%	57%	100%
Hospital Chapinero	60%	68%	58%	53%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	79%	78%	83%	76%
Fray Bartolomé	77%	63%	95%	74%
Prado Veraniego	83%	79%	84%	85%
Centro de Salud Suba	100%	100%	100%	100%
Rincón	79%	81%	76%	79%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	71%	43%	71%	100%
Verbenal	79%	71%	89%	76%
Usaquén	61%	33%	83%	67%
Codito	61%	38%	85%	61%
San Cristóbal	91%	97%	84%	92%
Santa Cecilia	83%	100%	50%	100%
Buena Vista	46%	25%	62%	50%
TOTAL	76%	71%	74%	82%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	93%	100%	94%
Española	97%	90%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	98%	100%	93%	100%
Bachué	85%	62%	94%	100%
Álamos	89%	68%	100%	100%
Boyacá Real	91%	72%	100%	100%
Bellavista	92%	75%	100%	100%
Emaús	95%	100%	86%	100%
Hospital Chapinero	90%	79%	95%	95%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	94%	95%	100%
Fray Bartolomé	86%	58%	100%	100%
Prado Veraniego	97%	97%	97%	97%
Centro de Salud Suba	95%	100%	85%	100%

Rincón	96%	91%	100%	98%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	85%	71%	100%	86%
Verbenal	97%	91%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	74%	38%	85%	100%
San Cristóbal	99%	100%	100%	97%
Santa Cecilia	83%	100%	50%	100%
Buena Vista	75%	50%	75%	100%
TOTAL	92%	84%	94%	90%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	89%	88%	93%	86%
Española	97%	95%	95%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	95%	100%	93%	93%
Bachué	85%	69%	94%	94%
Álamos	84%	68%	100%	84%
Boyacá Real	85%	56%	100%	100%
Bellavista	89%	75%	93%	100%
Emaús	86%	86%	86%	86%
Hospital Chapinero	86%	74%	95%	90%
San Luis	93%	100%	78%	100%
Hospital de Suba	96%	90%	98%	100%
Fray Bartolomé	88%	68%	95%	100%
Prado Veraniego	85%	76%	93%	85%
Centro de Salud Suba	97%	100%	100%	90%
Rincón	96%	94%	95%	98%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	91%	100%	86%	86%
Verbenal	89%	80%	90%	98%
Usaquén	94%	100%	83%	100%
Codito	76%	38%	100%	92%
San Cristóbal	94%	94%	95%	94%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	75%	25%	100%	100%
TOTAL	90%	82%	94%	95%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
CONSULTA EXTERNA
II 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	Debió escribir varias veces en la página Web Puso PQR en la Supersalud Difícil que contesten en Call Center
Álamos	. Demora en asignar la cita
Bachué	Muchos tiempos de espera. Difícil a acceder a citas con especialista
Boyacá Real	Mucha espera para la atención Cita lejana No contestan el teléfono Más de 1 mes para que se la dieran.
Bella Vista	Muy demorada la asignación de citas
Garcés Navas	Difícil conseguir la cita
Emaús	Demorada la asignación de la cita
Quirigua	Lleva más de 1 año detrás de una cita Tuvo que asistir varias veces
Hospital Chapinero	6 meses para asignar la cita por falta de agenda Mucha espera para la atención Tuvo que poner PQR en Supersalud Servicio telefónico de citas deficiente, no contestan. Sugiere que las fichas para agendar citas se empiecen a entregar a las 7 a.m.
San Luis	
Hospital de Suba	Debió llamar varias veces para acceder a la cita Tuvo que ir varias veces para conseguir la cita Demora para que contesten No hay facilidad para la asignación de la cita No había agenda
Fray Bartolomé	Esperar mucho tiempo para que lo atiendan
Centro de Salud Suba	Debió llamar varias veces Difícil conseguir la cita Debió ir varias veces a la Unidad para asignar la cita Demorado que contesten Tuvo que poner PQR ante Supersalud No se pueden cancelar citas de PyD por Call Center No hay fichas para atención prioritaria
Gaitana	Difícil pedir cita por call center. Se pierde la llamada
Prado Veraniego	Difícil conseguir citas
Hospital Simón Bolívar	Tuvo que poner un Derecho de Petición a la Superintendencia Se Demora 3 meses para tener la cita Demoraron 2 meses en asignarle la cita Tuvo que asistir 4 veces para asignar la cita Se debe mejorar el sistema de agendamiento, difícil conseguir la cita Tiempos de espera largos en la llamada Cuelgan y toca llamar varias veces. Fue varios días, no había agenda

Buena Vista	Muy lejana la cita que me dieron Tiempos de espera altos en la llamada
Codito	Demorado el Servicio
San Cristóbal	Mucha Congestión para asignar cita en Servitá Muy demorada la asignación de la cita Demoradas las citas para Laboratorio
Santa Cecilia	No es posible acceder a la cita por teléfono
Verbenal	Muy difícil conseguir la cita Debió llamar varias veces
Usaquén	Difícil conseguir la cita

La orientación e información previas para acceder a la atención fue

UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No fueron claros con la información No informaron que no había sistema
Boyacá Real	No hay atención preferencial para personas en condición de discapacidad o adultos mayores
Álamos	
Bachué	Tuve que preguntar varias veces porque no daban orientación clara
Emaús	Mala Atención
Hospital de Suba	No dan información clara ni oportuna Falta de Empatía por parte del personal La persona del digiturno responde mal
Centro de Salud Suba	Mala orientación. Las personas de orientación no brindan información, solo dan la ficha
Prado Veraniego	No hay una persona que oriente al usuario Falta personal para que de información a los pacientes
Hospital Simón Bolívar	La orientación no fue buena No me dieron orientaciones claras Pocos profesionales en Orientación Podría mejorar la información y orientación al ingreso Tuve que preguntar varias veces porque no daban instrucciones claras
Buena Vista	Trato muy seco, nada amables Recibí información, pero podría ser más clara
San Cristóbal	No brindaron buena información

El tiempo de facturación para su cita le pareció

UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	Muy demorada la atención de facturación Los facturadores se demoran mucho en atender la gente
Boyacá Real	El servicio de Facturación se colapsa por falta de personal.
Álamos	Llegué temprano y me facturaron tarde
Bachué	Mucha espera para facturar
Quirigua	Mucha demora en Facturación. Debía haber otro facturador

Emaús	No me facturaron a tiempo
Hospital Chapinero	Tiempos de espera largos
Hospital de Suba	Llegué temprano y me facturaron tarde Demasiado lento el proceso de facturación
Centro de Salud Suba	La persona de facturación muy demorada
Gaitana	Facturación se demora mucho para atender a los usuarios
Prado Veraniego	Muy demorada la 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?	98%
¿La información recibida al ingreso del servicio de hospitalización sobre horarios de visitas y normas del servicio fue?	96%
¿La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue?	98%

Los resultados por cada Unidad son los siguientes:

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	97%	92%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	95%	96%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	95%	100%	100%
TOTAL	98%	98%	98%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	97%	99%	93%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	92%	97%	99%
Fray Bartolomé	89%	83%	100%	83%
Hospital de Suba	97%	95%	99%	95%
TOTAL	96%	95%	98%	96%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá		98%	95%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	95%	91%	98%	98%
Fray Bartolomé	94%	83%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	97%	99%	100%
TOTAL	98%	95%	99%	100%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD HOSPITALIZACIÓN
II 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	Muy demorado
Hospital de Suba	Mala atención. Se demoran mucho. Mucha demora en asignar la habitación

Hospital Simón Bolívar	Se demoró en la ambulancia 1 hora
------------------------	-----------------------------------

La información recibida al ingreso del servicio fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No le explicaron horario de visitas ni normas
Hospital de Suba	No le dieron buena información al acompañante
Fray Bartolomé	No le brindaron buena información
Hospital Simón Bolívar	No le brindaron información clara No le explicaron

La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Simón Bolívar	No le brindaron información para guardar sus objetos.

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?	98%
¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue?	87%

Por Unidad se encuentra lo siguiente.

RESULTADOS DE ACCESIBILIDAD URGENCIAS– Orientación Recibida al Ingreso II TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFATORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	99%	96%	100%	100%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	94%	100%	81%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	91%	98%	100%
Hospital de Suba	99%	97%	100%	99%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98%	96%	97%	100%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	87%	83%	93%	85%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	88%	100%	65%	100%
Hospital Simón Bolívar	93%	91%	92%	95%
Hospital de Suba	89%	86%	92%	90%
Gaitana	70%	50%	60%	100%
TOTAL	87%	83%	84%	95%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
URGENCIAS
II 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
Hospital de Suba	No hay funcionarios que orienten a los usuarios

La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Muy demorada la atención
Hospital de Suba	Muy demorada la atención en el Triage No le explicaron la clasificación
Hospital Simón Bolívar	Mucha demora

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?	89%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	92%	92%	93%	92%
Española	98%	95%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	93%	100%	86%	93%
Bachué	83%	69%	88%	94%
Álamos	75%	63%	74%	89%
Boyacá Real	88%	72%	97%	95%
Bellavista	93%	86%	93%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	86%	79%	100%	79%
San Luis	85%	78%	78%	100%
Hospital de Suba	95%	91%	96%	97%
Fray Bartolomé	79%	53%	89%	84%
Prado Veraniego	98%	100%	100%	95%
Centro de Salud Suba	96%	93%	100%	96%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	86%	71%	86%	100%
Hospital Simón Bolívar	91%	85%	93%	95%
Verbenal	93%	93%	95%	91%
Usaquén	94%	100%	100%	83%
Codito	67%	38%	77%	85%
San Cristóbal	99%	100%	97%	100%
Santa Cecilia	83%	100%	50%	100%
Buena Vista	63%	38%	63%	88%
TOTAL	89%	83%	90%	94%

**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	El médico se demoró mucho en atender Llegué temprano y me atendieron tarde
Álamos	Lo atendieron tarde
Bachué	Lo atendieron tarde
Quirigua	El Doctor llegó tarde
Hospital de Chapinero	Largos tiempos de espera
Hospital de Suba	El médico no fue puntual para la cita
Fray Bartolomé	Me atendieron tarde
Prado Veraniego	La Doctora se demoró mucho en atenderme
Centro de Salud Suba	El médico se demoró mucho en atender Me atendieron más de 1 hora tarde
Hospital Simón Bolívar	El médico no cumplió con la hora programada Lo conectaron tarde a la Diálisis Lo atendieron 2 horas después Se demoró mucho el médico para atenderlo
Buena Vista	Lo atendieron tarde
Verbenal	20 minutos más tarde
Usaquén	Me atendieron más de 1 hora después

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?	97%
¿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 II TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	97%	94%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%

Hospital Simón Bolívar	95%	96%	95%	94%
Fray Bartolomé	94%	100%	100%	83%
Hospital de Suba	96%	97%	94%	97%
TOTAL	97%	98%	97%	95%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	94%	97%	95%	90%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	91%	88%	94%	89%
Fray Bartolomé	94%	100%	100%	83%
Hospital de Suba	92%	91%	94%	90%
TOTAL	95%	96%	97%	92%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
HOSPITALIZACIÓN
II 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	Demorada la asignación de la cama
Hospital de Suba	Mucha demora Duró 3 días en observación. Muy incómodo
Hospital Simón Bolívar	Demorada la asignación de la cama 3 días en Urgencias 6 días en Urgencias 21 días en urgencias Muy demorado

Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No acuden al llamado No están pendientes del llamado

Hospital de Suba	Demora de las enfermeras en atender Se demoran en atender el llamado No están pendientes del llamado del paciente
Hospital Simón Bolívar	Se demoran en ir o no van Mala atención No están pendientes del llamado

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?	85%
¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?	94%

En cada Unidad se encuentra lo siguiente:

RESULTADOS DE OPORTUNIDAD URGENCIAS- Tiempo de Atención II TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	84%	84%	86%	81%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	82%	100%	50%	96%
Hospital Simón Bolívar	93%	92%	91%	94%
Hospital de Suba	84%	82%	89%	82%
Gaitana	70%	60%	60%	90%
TOTAL	85%	85%	80%	90%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	94%	94%	99%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	91%	100%	73%	100%
Hospital Simón Bolívar	94%	94%	92%	96%
Hospital de Suba	95%	94%	96%	96%
Gaitana	93%	90%	90%	100%
TOTAL	94%	93%	91%	99%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
URGENCIAS
II 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	Demora en la atención
Hospital Chapinero	Muy demorado
Hospital Simón Bolívar	Mucha demora para la atención
Hospital de Suba	Se demoraron mucho en atenderme Muy demorada la atención Se demoraron mucho para suturarme Mucha demora en la atención Mucho tiempo de espera
Gaitana	Mucha demora para la atención

Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Simón Bolívar	No había personal para tomar una Ecografía La lectura de RX se demoró más de 8 horas Muy demorado
Hospital de Suba	Se demoraron para tomarle RX

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?	90%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	96%

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente:

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	95%	96%	93%	97%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	79%	69%	88%	81%
Álamos	63%	74%	47%	68%
Boyacá Real	81%	74%	72%	97%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	93%	95%	84%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	97%	94%	99%	97%
Fray Bartolomé	61%	68%	53%	63%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	92%	94%	84%	99%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	95%	100%	86%	100%
Hospital Simón Bolívar	91%	94%	85%	95%
Verbenal	92%	93%	85%	96%
Usaquén	100%	100%	100%	100%

Codito	64%	69%	69%	54%
San Cristóbal	97%	100%	92%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	71%	50%	88%	75%
TOTAL	90%	90%	88%	92%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	96%	97%	100%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	88%	93%	86%	86%
Bachué	94%	81%	100%	100%
Álamos	88%	84%	84%	95%
Boyacá Real	91%	77%	95%	100%
Bellavista	93%	86%	100%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	95%	100%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	97%	100%	99%
Fray Bartolomé	95%	84%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	98%	94%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	98%	98%	99%
Verbenal	97%	96%	96%	98%
Usaquén	89%	66%	100%	100%
Codito	87%	62%	100%	100%
San Cristóbal	99%	97%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	88%	63%	100%	100%
TOTAL	96%	90%	98%	99%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD
CONSULTA EXTERNA
II 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
Bachué	Había desorden y falta de aseo
Álamos	El lugar estaba sucio y desordenado
Quirigua	Por obras se veía polvo en las sillas
Centro de Salud Suba	Baños sucios
Hospital Simón Bolívar	Regular el aseo en baños Regular el aseo en Unidad Renal
Buena Vista	Había desaseo

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Quirigua	No recibió información
Bellavista	Mala información y atención
Hospital de Suba	No le brindaron buena información
Hospital Simón Bolívar	Información Médica Incompleta

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?	98%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	92%
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?	96%

Por cada Unidad se encuentra lo siguiente:

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	97%	97%	96%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	95%	93%	98%	96%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	96%	97%	94%
TOTAL	98%	98%	99%	98%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	99%	96%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	96%	99%	96%
Fray Bartolomé	61%	83%	67%	33%
Hospital de Suba	96%	95%	97%	94%
TOTAL	92%	96%	93%	87%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	99%	96%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	100%	99%	96%
Fray Bartolomé	83%	83%	83%	83%
Hospital de Suba	96%	96%	96%	96%
TOTAL	96%	96%	96%	96%

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD

**HOSPITALIZACIÓN
II 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	Baños sucios No cambian sábanas No lavaron el baño
Hospital de Suba	No había buen aseo No barren seguido Falta aseo en baños Paredes sucias
Hospital Simón Bolívar	Baño sucio Habitación sucia

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Poca información Por la noche no dan información
Hospital de Suba	Falta más información La información debe ser más específica Los médicos se contradecían al dar la información
Fray Bartolomé	Falta más información por parte de los médicos
Hospital Simón Bolívar	No le dieron información La información no fue clara

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	No le brindaron información
Hospital de Suba	No hubo claridad en la información Olvidaron darle información importante
Fray Bartolomé	No le brindaron Información
Simón Bolívar	No le dieron buena información No hubo información a familiares

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?	
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	

**RESULTADOS DE SEGURIDAD URGENCIAS – Orden y aseo
II TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	95%	95%	95%	94%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	96%	100%	88%	100%
Hospital Simón Bolívar	92%	91%	94%	91%
Hospital de Suba	94%	93%	97%	93%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	96%	95%	96%	96%

**RESULTADOS DE SEGURIDAD URGENCIAS – Información Estado de Salud
II TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	95%	95%	94%	96%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	95%	100%	85%	100%
Hospital Simón Bolívar	93%	96%	88%	94%
Hospital de Suba	92%	92%	94%	89%
Gaitana	80%	80%	60%	100%
TOTAL	92%	92%	87%	97%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD
URGENCIAS
II 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	Falta Aseo y mantenimiento en los Baños
Hospital de Suba	Baños sucios Falta Aseo

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Simón Bolívar	No le dieron Buena Información Un médico decía una cosa y otro otra

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?	87%
¿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 se siguiente:

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA – Trato personal Administrativo
II TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	93%	96%	92%	92%
Española	95%	90%	95%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	73%	81%	88%	50%
Álamos	65%	84%	26%	84%
Boyacá Real	79%	77%	79%	79%
Bellavista	93%	86%	100%	93%
Emaús	76%	71%	57%	100%
Hospital Chapinero	89%	89%	95%	84%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	96%	96%	96%
Fray Bartolomé	63%	95%	53%	42%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	97%	97%	94%	99%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	86%	86%	86%	86%
Hospital Simón Bolívar	93%	97%	91%	92%
Verbenal	88%	91%	84%	89%
Usaquén	94%	100%	83%	100%
Codito	64%	62%	62%	69%
San Cristóbal	95%	100%	89%	95%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	63%	63%	88%	38%
TOTAL	87%	89%	86%	87%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	97%	100%	96%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	95%	100%	100%	86%
Bachué	96%	88%	100%	100%
Álamos	95%	89%	95%	100%

Boyacá Real	92%	77%	100%	100%
Bellavista	93%	86%	100%	93%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	95%	100%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	97%	100%	100%
Fray Bartolomé	93%	79%	100%	100%
Prado Veraniego	98%	100%	100%	95%
Centro de Salud Suba	99%	99%	100%	99%
Rincón	99%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	98%	99%	98%
Verbenal	98%	91%	98%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	87%	62%	100%	100%
San Cristóbal	99%	97%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	92%	75%	100%	100%
TOTAL	97%	92%	100%	98%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	99%	97%	100%	99%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	98%	100%	100%	93%
Bachué	98%	94%	100%	100%
Álamos	96%	89%	100%	100%
Boyacá Real	91%	77%	97%	100%
Bellavista	95%	86%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	98%	95%	100%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	99%	100%	100%
Fray Bartolomé	96%	89%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	99%	100%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	97%	99%	99%
Verbenal	98%	95%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%

Codito	90%	69%	100%	100%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	92%	75%	100%	100%
TOTAL	98%	94%	100%	100%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	96%	100%	99%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	95%	85%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	95%	89%	95%	100%
Boyacá Real	93%	79%	100%	100%
Bellavista	95%	86%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	100%	100%	100%
Fray Bartolomé	96%	89%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	99%	99%	99%	100%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	99%	99%	100%
Verbenal	99%	98%	100%	98%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	90%	69%	100%	100%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	92%	75%	100%	100%
TOTAL	98%	94%	100%	100%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
CONSULTA EXTERNA
II 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	La persona de seguridad la trato mal Los vigilantes atrevidos
Álamos	Falta de buen trato por parte del personal administrativo
Bachué	Trato poco amable
Bellavista	Maltrato en Admisiones
Hospital Chapinero	Personal de Facturación poco paciente y amable
Hospital de Suba	Trato seco y poco amable Al personal de Facturación le falta actitud para prestar un buen servicio Facturación y vigilancia no brinda buen trato
Fray Bartolomé	Falta de Empatía por parte del personal administrativo
Gaitana	Poco colaboradores en Facturación
Hospital Simón Bolívar	No hay buen trato por parte de facturación y vigilancia Falta calidad humana a los guardas de seguridad
Buenavista	Trato poco amable
Codito	Falta de amabilidad
San Cristóbal	No hay buen trato en Facturación

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No se sintió bien atendida por el Médico El Psiquiatra muy grosero
Quirigua	No le gustó como le habló la Doctora
Prado Veraniego	La Doctora fue muy grosera
Rincón	La Doctora muy regañona

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Quirigua	Están realizando obras, no es cómodo para los usuarios
Hospital Simón Bolívar	Silla dañada en la Unidad Renal

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?	98%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	98%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	99%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	99%

**RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN – Trato Personal Administrativo
II TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	97%	97%	97%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	93%	90%	91%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	97%	95%	96%
TOTAL	98%	97%	97%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	100%	96%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	96%	98%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	95%	94%	93%	97%
TOTAL	98%	98%	98%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO

Hospital Engativá	98%	99%	97%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	95%	99%	95%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	99%	98%	97%
TOTAL	99%	99%	99%	98%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	99%	100%	97%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	96%	99%	99%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	98%	100%	98%	100%
TOTAL	99%	99%	99%	100%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
HOSPITALIZACIÓN
II 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	
Simón Bolívar	El personal de Vigilancia no está atento a las necesidades del usuario
Hospital de Suba	Mala atención de Vigilancia Los vigilantes están de mal genio
Fray Bartolomé	

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	No explican con amabilidad Algunas enfermeras arrogantes
Hospital Simón Bolívar	Indiferencia en el personal del turno de la noche Falta de Humanidad del personal
Hospital de Suba	La Doctora de la noche muy grosera

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Suba	Mucha espera para la realización de procedimientos
Hospital Simón Bolívar	Baños Dañados Equipos dañados Espera para la habitación sin comodidad

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Simón Bolívar	No hay biombo en la habitación En los cubículos se oye todo

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?	93%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	96%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	97%

RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN URGENCIAS – Trato Personal Administrativo II TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	96%	97%	94%	96%
Emaús	89%	89%	100%	77%

Hospital Chapinero	90%	100%	69%	100%
Hospital Simón Bolívar	94%	95%	94%	92%
Hospital de Suba	91%	89%	100%	84%
Gaitana	97%	100%	90%	100%
TOTAL	93%	95%	91%	92%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	93%	95%	95%	89%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	94%	100%	81%	100%
Hospital Simón Bolívar	95%	94%	91%	100%
Hospital de Suba	95%	91%	98%	96%
Gaitana	83%	90%	60%	100%
TOTAL	93%	93%	87%	98%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	98%	95%	98%	100%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	94%	100%	81%	100%
Hospital Simón Bolívar	92%	95%	93%	90%
Hospital de Suba	97%	96%	97%	98%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	96%	96%	95%	98%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA SATISFACTORIA			
	TOTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Hospital Engativá	99%	99%	98%	100%
Emaús	96%	89%	100%	100%
Hospital Chapinero	94%	100%	81%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	97%	96%	99%
Hospital de Suba	98%	96%	98%	99%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
TOTAL	97%	97%	95%	100%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
URGENCIAS
II 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	
Emaús	Facturación y Vigilancia poco amables
Hospital Simón Bolívar	No los vigilantes no le ayudaron con silla de ruedas Muy groseros en facturación Vigilantes muy agresivos
Hospital de Suba	Demorada facturación para la salida Guarda de Seguridad muy déspota

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	Falta más actitud de servicio Mejorar el servicio de enfermería, que estén más pendientes Falta Humanización a las enfermeras Muy grosera la persona que estaba en el Triage Enfermeras poco diligentes
Hospital de Chapinero	
Hospital de Suba	Doctores y Enfermeras groseros, les falta calidez humana
Gaitana	
Hospital Simón Bolívar	

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	
Hospital de Suba	En una silla muy incómoda
Hospital Simón Bolívar	Todo el tiempo sentado en una silla rimax Sillas incómodas para una espera de 16 horas Permaneció en el piso porque no había donde sentarse Hay mucha congestión y falta de camillas y sillas

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Suba	No hay privacidad todos se enteran de todo
Hospital Simón Bolívar	La enfermera vociferaba su condición de salud, todo el mundo se enteró que estaba orinando sangre y se sintió muy incómoda

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
- ✓ 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.
- ✓ Revisar el aseo en Unidad Renal

Humanización:

- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Revisar el estado de comodidad de las sillas en Unidad Renal

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

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.



LILIANA LOZANO MATEUS

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano (e)
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:	Liliana Lozano Mateus	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano (e)	
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			