



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

## OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO



Participación Comunitaria  
& Servicio al Ciudadano



Mejorando la Experiencia  
en el Servicio

## INFORME SATISFACCIÓN TRIMESTRE III 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

## NÚMERO DE ENCUESTADOS

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

### NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA III 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
<b>TOTAL</b>	<b>769</b>

**NÚMERO DE ENCUESTADOS HOSPITALIZACIÓN  
III TRIMESTRE 2025**

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

**NÚMERO DE ENCUESTADOS URGENCIAS  
III TRIMESTRE 2025**

UNIDAD	Número
Hospital Engativá	109
Emaús	9
Hospital Chapinero	26
Hospital Simón Bolívar	116

Hospital de Suba	114
Gaitana	10
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>

## 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 III Trimestre 2025 la Satisfacción Global de la Subred fue del 97.28%

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 III TRIMESTRE 2025

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
JULIO	1537	1498	97.46%
AGOSTO	1537	1494	97.20%
SEPTIEMBRE	1537	1494	97.20%
<b>TOTAL</b>	<b>4611</b>	<b>4486</b>	<b>97.28%</b>

### 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 III TRIMESTRE 2025

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

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	98%	99%	99%	98%
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%	95%	95%	97%
Bellavista	93%	100%	100%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	95%	95%	96%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	94%	94%	95%
Fray Bartolomé	100%	95%	100%	98%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	97%	99%	100%	99%
Rincón	100%	100%	100%	100%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	97%	97%	98%
Verbenal	100%	98%	98%	99%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	92%	100%	97%
San Cristóbal	95%	100%	100%	98%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	88%	100%	88%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	99%	99%	97%	99%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	99%	96%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	99%	100%	99%	99%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	94%	97%	97%	<b>96%</b>
Emaús	100%	100%	78%	<b>93%</b>
Hospital Chapinero	100%	100%	92%	<b>97%</b>
Hospital Simón Bolívar	90%	89%	96%	<b>91%</b>
Hospital de Suba	95%	96%	96%	<b>96%</b>
Gaitana	100%	100%	100%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>

○ **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 tercer trimestre de 2025 el **97.82%** 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  
III TRIMESTRE 2025**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomiendan el servicio	% Recomendación
JULIO	1537	1509	<b>98%</b>
AGOSTO	1537	1510	<b>98%</b>
SEPTIEMBRE	1537	1492	<b>97%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4611</b>	<b>4511</b>	<b>97%</b>

**Recomendación por Servicio**

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	99%	99%	99%	99%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	100%	100%	100%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	95%	89%	100%	95%
Boyacá Real	100%	95%	95%	97%
Bellavista	93%	100%	100%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	95%	95%	96%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	97%	97%	96%	97%
Fray Bartolomé	100%	95%	100%	98%
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	100%	97%	99%	99%
Verbenal	98%	98%	98%	98%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	92%	92%	95%
San Cristóbal	95%	100%	100%	98%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	88%	100%	88%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	100%	100%	98%	99%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	99%	99%	96%	98%

Fray Bartolomé	100%	100%	100%	<b>100%</b>
Hospital de Suba	97%	100%	100%	<b>99%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	96%	100%	98%	<b>98%</b>
Emaús	100%	100%	78%	<b>93%</b>
Hospital Chapinero	100%	100%	88%	<b>96%</b>
Hospital Simón Bolívar	94%	93%	97%	<b>95%</b>
Hospital de Suba	96%	99%	100%	<b>99%</b>
Gaitana	100%	100%	100%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>

**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**
- **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  
III TRIMESTRE 2025**

Medio para Programar la Cita	No. Usuarios				%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	
Personal	622	626	619	1867	80.92
Telefónico	137	128	124	389	16.86
Chat	3	6	20	29	1.25
Página Web	7	9	6	22	0.95

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  
III TRIMESTRE 2025**

Tiempo de Espera	No. Usuarios				%
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	
De 5 – 10 minutos	27	29	20	76	19.53
De 11 – 15 minutos	48	24	28	100	25.70
De 16 – 20 Minutos	18	32	36	86	22.10
Más de 20 Minutos	44	43	40	127	32.64

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?	86%
¿La orientación e información previas para acceder a la atención fue?	95%
¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?	95%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD**

CONSULTA EXTERNA  
III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo que colocar PQR</li> <li>• Interpuso Tutela</li> <li>• Difícil acceder a las citas</li> <li>• Se debe asistir varias veces a la Unidad para acceder a la cita</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dieron la cita muy lejos</li> <li>• No hay disponibilidad de agendas</li> <li>• Largos tiempos de espera en la línea telefónica</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fue oportuna la asignación de la cita</li> </ul>
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo que ir varias veces por falta de agenda</li> <li>• No es posible asignar citas por medio telefónico</li> <li>• Poca disponibilidad de agendas por especialista</li> </ul>
Bella Vista	
Garcés Navas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil conseguir cita. Nunca hay agenda</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demorada la asignación de la cita</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de cita demorada</li> </ul>
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo que ir varias veces porque no había agenda</li> <li>• Demorada la asignación de cita</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fue oportuna la asignación de la cita</li> <li>• Se debe mejorar el sistema de agendamiento</li> <li>• No hay procesos de agendamiento diferencial para personas mayores</li> <li>• No hay disponibilidad de agendas.</li> <li>• Se presentan largos tiempos de espera para conseguir la cita a través de Chat</li> </ul>
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuvo que esperar mucho para que le dieran turno.</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de un mes solicitando la cita</li> <li>• Falta de Agendas</li> <li>• Demorada la asignación de la cita</li> <li>• Le asignaron mal la cita</li> <li>• Tuvo que hacer fila para que lo atendieran</li> <li>• Se debe mejorar la atención en la línea telefónica no fue posible comunicarse ni asignar citas por este medio</li> <li>• Mejorar los canales de atención para citas. Para las personas mayores es difícil desplazarse</li> <li>• Se debe mejorar el sistema de agendamiento.</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la línea telefónica es difícil solicitar citas</li> <li>• Mejorar los canales de atención para citas.</li> </ul>

Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No fue oportuna la asignación de la cita</li> <li>Debió ir varias veces para agendar la cita</li> <li>Es muy difícil que contesten el teléfono</li> <li>Solo asignan citas en la mañana y por eso es muy difícil conseguir cita</li> <li>Por Call Center fue imposible, tuvo que ir varias veces a la Unidad.</li> <li>Cuando llamo no hay agenda</li> <li>Tuvo que hacer fila por 3 horas para asignar la cita</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debió ir varias veces para asignar la cita</li> <li>Debió llamar varias veces para asignar la cita</li> <li>Difícil conseguir cita de odontología especializada</li> <li>No se sabe cuando hay agenda disponible.</li> <li>No pudo conseguir la cita. La Doctora le dio una cita extra</li> </ul>
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demoró 3 meses para asignar la cita</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espera de más de 3 meses por falta de Agenda</li> <li>Difícil la comunicación por teléfono</li> <li>Demorada la asignación de la cita</li> <li>Falta de Agendas</li> <li>Difícil conseguir la cita</li> <li>Dejó los datos en lista de espera y no la llamaron</li> <li>Es difícil sacar citas por teléfono y por ventanilla</li> <li>Colocó PQR para conseguir la cita</li> </ul>
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos largos de espera sin disponibilidad de cita</li> <li>Asistió varios días a la Unidad para conseguir la cita</li> <li>Se debe mejorar la atención en la línea telefónica</li> <li>Difícil acceder a la cita por Chat</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuvo que esperar para que llamaran su turno</li> <li>Mejorar la comunicación telefónica</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorada la asignación de la cita</li> <li>Es difícil conseguir agendas</li> </ul>
Santa Cecilia	
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fue difícil conseguir la cita</li> <li>Demoró 4 meses para conseguir la cita</li> <li>Se agotan rápidamente las citas disponibles.</li> <li>Dejó datos en Lista de espera y no lo llamaron</li> </ul>
Usaquén	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debió llamar varias veces</li> </ul>

La orientación e información previas para acceder a la atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le brindaron información. Le dijeron que no estaba la persona de Servicio al Ciudadano</li> <li>Congestión de personas y poco personal para su atención</li> <li>La información al ingreso no es buena</li> <li>Se genera un poco de desorden al ingreso</li> <li>Lo mandan a uno para otro lado</li> <li>No son claros, pero si bravos</li> </ul>
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>No eran claras las instrucciones</li> <li>No hay personal suficiente</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>La orientación para los Adultos Mayores no es la mejor</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuve que preguntar varias veces porque las instrucciones no fueron claras</li> <li>El personal administrativo podría ser más empático</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le brindaron buena orientación</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay buena orientación</li> </ul>
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información no es unificada por parte del personal</li> <li>No hay personal suficiente para orientación</li> </ul>
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> <li>No daban bien las indicaciones</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No había quien me brindara información</li> <li>No hay personal suficiente para orientar a los usuarios</li> <li>No hay atención preferencial para Adultos Mayores</li> <li>No hay claridad en la información</li> </ul>
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca información</li> <li>Poca Cordialidad</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podría mejorar la orientación</li> <li>No hay personal suficiente</li> <li>Actitud descortés por parte del personal de Vigilancia</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Orientación no es adecuada</li> <li>Mejorar la información al ingreso</li> <li>La orientadora muy grosera para atender</li> </ul>
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> <li>La orientación al usuario podría mejorar.</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la orientación al ingreso</li> <li>No hay personal suficiente</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le brindaron buena orientación</li> <li>No son claros</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Me enviaban de un piso a otro</li> <li>La orientación por parte del personal administrativo no es la mejor</li> <li>Pocos profesionales en la orientación</li> <li>Me dieron mal la información sobre el piso para facturar</li> </ul>

El tiempo de facturación para su cita le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> <li>Tuve que esperar mucho tiempo</li> <li>Poco personal</li> </ul>
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención para facturar</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llegué temprano y me atendieron tarde</li> <li>Bastantes personas en fila y poco personal para la atención</li> </ul>
Bachué	
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>La señora muy lenta</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorado el servicio</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Largos tiempos de espera</li> </ul>
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuvo que esperar bastante</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dicen que llegue temprano y pasan la gente que llega sobre el tiempo primero</li> <li>Demora en la atención y no hay orden para facturar</li> <li>Poco personal de facturación</li> <li>Hay desorden y la atención es demorada</li> </ul>
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> <li>No había sistema</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>La impresora no tenía papel</li> </ul>
Prado Veraniego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poco personal.</li> <li>La actitud de quien estaba poco amable</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado el servicio</li> <li>No había sistema</li> <li>Se demoran mucho facturando</li> <li>Poco personal lo que genera aglomeración</li> </ul>
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos largos de espera</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorada la atención</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorado el servicio</li> </ul>
Santa Cecilia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> <li>No tienen vueltas</li> </ul>

### 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?	99%
¿La información recibida al ingreso del servicio de hospitalización sobre horarios de visitas y normas del servicio fue?	98%
¿La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue?	99%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD  
HOSPITALIZACIÓN  
III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucho tiempo de espera</li> <li>Muy demorado. No daban explicaciones</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> <li>8 días en Urgencias</li> </ul>

La información recibida al ingreso del servicio fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le explicaron</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le informaron</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le brindaron la información, pero no está de acuerdo con el horario de visitas</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta Información</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le informaron adecuadamente</li> </ul>

La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le indicaron</li> <li>No le asignaron un lugar</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le informaron</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le brindaron información para guardar sus objetos.</li> </ul>

### 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?	97%
¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue?	93%

### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD URGENCIAS III 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 Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No nos explicaron</li> <li>No me orientaron</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el ingreso muy mala atención</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>No me dieron información.</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala atención desde el inicio</li> <li>No hubo buena orientación</li> </ul>

La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucho tiempo para la atención</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención en el Triage</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucha Demora</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorado</li> <li>No le dieron explicación</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demorada la atención</li> <li>No me quedó clara la información</li> <li>No hubo buena atención</li> </ul>

### 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?	91%

### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD CONSULTA EXTERNA III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque se llega con tiempo el llamado se demora</li> <li>Tiempos largos de espera</li> <li>Media hora de espera</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuve que esperar mucho tiempo para que me atendieran</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llegué temprano y aun así me atendieron tarde</li> <li>La atención fue buena pero deberían mejorar los tiempos de espera</li> </ul>

Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me atendieron tarde</li> <li>• No se hace el llamado en la hora programada</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cumplió con la hora programada porque hubo retraso en facturación</li> <li>• El médico no fue puntual</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El médico no fue puntual en la cita</li> </ul>
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 minutos tarde</li> <li>• Se tardaron mucho tiempo en atenderme</li> <li>• No hubo puntualidad</li> </ul>
Hospital de Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largos tiempos de espera para el llamado</li> <li>• No se cumplió con la hora programada</li> </ul>
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tuvo su cita en la hora establecida</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atendieron más tarde</li> <li>• El médico no fue puntual con la cita</li> <li>• No hay cumplimiento de las citas a la hora programada</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una hora de espera</li> </ul>
Prado Veraniego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorada la atención</li> </ul>
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrasada la atención en una hora</li> </ul>
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorada la atención del médico</li> <li>• 20 minutos más tarde por demoras en facturación</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay cumplimiento de la hora programada para la atención</li> <li>• Largos tiempos de espera</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay demora para iniciar el tratamiento de diálisis por falta de personal.</li> <li>• Había demora en el llamado porque había muchos extras</li> <li>• Había retraso de más de una hora</li> <li>• Tuve que esperar mucho para que me atendieran</li> <li>• La llamaron para que fuera más temprano a la cita y vive fuera de la ciudad</li> </ul>
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largos tiempos de espera.</li> <li>• No hay cumplimiento de la hora programada para la atención</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuve que esperar mucho para que me atendieran</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de una hora de espera</li> <li>• El médico no fue puntual</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la facturación, pero la doctora me atendió</li> <li>• Tiempos largos de espera</li> <li>• Una hora más tarde</li> </ul>

### 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?	96%
¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?	98%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD  
HOSPITALIZACIÓN  
III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se demoró mucho</li> <li>Demoró 4 días en urgencias</li> <li>No le daban ninguna explicación de la demora</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la remisión</li> <li>Demora en la asignación de la cama</li> <li>Demoró 3 días en Urgencias</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demoró 2 días sentada en una silla esperando la cama</li> <li>6 días en observación en una silla y luego en camilla</li> <li>Demora en la asignación de cama en piso</li> <li>Estuvo 2 noches durmiendo en la sala</li> </ul>

Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No están pendientes del llamado</li> <li>No daban explicaciones</li> <li>Se demoran en llegar cuando se llaman</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>El turno de noche de enfermería es muy malo. No están pendientes de los pacientes.</li> <li>Muy regular la atención de las enfermeras, no están pendientes.</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay enfermeras que no atienden el llamado del paciente</li> <li>Las enfermeras de la noche no están pendientes del llamado del paciente</li> <li>Son muy pocas enfermeras para tantos pacientes.</li> <li>Los fines de semana se demoran más en llegar</li> </ul>

**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?
¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?

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?	84%
¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?	95%
¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?	86%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD  
URGENCIAS  
III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bastante tiempo de espera para la atención</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorado</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy demorada la atención</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucho tiempo para que lo atendieran.</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mucha demora para la toma de una Ecografía</li> <li>Mucha demora para que le hicieran un TAC</li> </ul>

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inoportuno</li> <li>• Tuvo que esperar mucho para que el camillero lo llevara a un RX y después esperar para que lo devolviera.</li> <li>• Los resultados y lectura se demoraron mucho</li> <li>• Se demoraron mucho los resultados, por eso pidió salida voluntaria</li> <li>• La toma fue rápida pero se demoraron los resultados</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanto para la toma como para la entrega de resultados muy demorado</li> <li>• No había equipo para Ecografía y tampoco ambulancia para traslado a Engativá</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tocó hacerse el RX particular porque no lo trasladaron a Suba</li> </ul>

¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorada la salida</li> <li>• Muy demorada la atención en facturación</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorado</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorado</li> <li>• No me atendieron y tampoco me daban salida</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy lento el proceso</li> <li>• Demora en la Facturación</li> <li>• Muy demorado, no había sistema</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy demorada la salida</li> <li>• Demorada la atención en facturación</li> <li>• 4 horas para salir</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucho tiempo para salir, 6 horas.</li> </ul>

### 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?	94%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	98%

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

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

<b>El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaba sucio</li> <li>• Mayor limpieza en salas de espera</li> <li>• Baños sucios</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta señalización</li> </ul>
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaba sucio</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones sin asear</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demasiado sucio</li> <li>• Las instalaciones en el segundo piso se encontraban sucias</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El lugar estaba sucio y desordenado</li> <li>• Sillas rotas</li> <li>• Los baños huelen muy feo</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baños cerrados, no había agua</li> </ul>
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los baños estaban cerrados</li> <li>• Baños sucios</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se veía desorden</li> <li>• Falta de aseo en algunas partes</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El baño de la Unidad Renal muy sucio</li> <li>• La Unidad Renal se enlagna</li> <li>• Baños sucios</li> <li>• Demasiado Desorden</li> <li>• Instalaciones sucias</li> <li>• No hay buen aseo en los pasillos</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorden en la entrada, dificultad para ingresar.</li> <li>• Falta de aseo en algunos espacios</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baños sucios</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones sucias y en desorden</li> <li>• Falta más aseo en el baño de mujeres</li> </ul>

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Alamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato poco amable</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le brindaron buena atención ni información</li> </ul>
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le falta profesionalismo al Doctor para que se interese por su paciente</li> <li>• El médico le brindó la información después de que se lo exigiera</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hubo claridad con la información</li> <li>• El Doctor no fue amable, palabras confusas</li> </ul>
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la Doctora le falta brindar más información</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de Salud Mental poco empático con las necesidades de los usuarios</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El profesional no le puso atención</li> <li>• No le brindaron buena información</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las indicaciones no fueron claras</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le brindó información</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuve que preguntar varias veces porque las instrucciones no fueron claras</li> </ul>

### 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?
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados 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?	97%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	98%

¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?	99%
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue?	100%

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

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

<b>El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Habitación y el baño muy sucios</li> <li>• El aseo que hacen es muy superficial</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Aseo</li> <li>• Baño muy sucio</li> <li>• El baño presentaba escape y el piso quedaba mojado</li> <li>• Casi no pasan a hacer aseo en los baños</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta aseo en los baños</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta más aseo en los baños</li> <li>• Cortinas entre pacientes dañadas</li> <li>• Baño sucio y el piso de la habitación también</li> </ul>

<b>La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca Información</li> <li>• Los médicos manejan una información muy superficial</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No son muy claros los médicos con la información</li> <li>• Falta más comunicación de los médicos hacia los familiares</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No dan mucha información sobre el estado de salud del paciente</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo fue incierto, faltaba más información</li> <li>• No le brindaron buena información</li> <li>• El médico de piso no le brindó un diagnóstico exacto</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca información</li> <li>• Se pregunta y no saben</li> <li>• No le dieron indicaciones</li> </ul>
Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le brindaron información sobre los riesgos</li> </ul>

¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue?	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca Información</li> <li>• No le dieron información sobre signos de alarma</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falto información por parte de los médicos sobre como aplicar una inyección en casa</li> <li>• No le dieron información sobre cómo cuidar la herida</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le daban información</li> </ul>

### 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?	94%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	95%
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?	98%
¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de las indicaciones de signos de alarma y plan de cuidados fue?	97%

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

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

<b>El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta aseo en los baños</li> <li>Deterioradas las instalaciones</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta más aseo en los baños</li> <li>Sillas Dañadas</li> <li>Se sale el agua por el lavamanos</li> </ul>
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta aseo en la entrada</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta aseo y mantenimiento en los baños</li> <li>Olores muy fuertes</li> <li>Demasiado desorden, instalaciones muy pequeñas</li> <li>Mucha incomodidad en urgencias</li> </ul>

<b>La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las enfermeras de la mañana no le dieron información</li> <li>No fueron claros con el estado de salud del paciente</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala información por parte de los médicos</li> <li>La información no era clara</li> <li>La información no era coherente</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca información</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se les puede preguntar nada a los médicos</li> <li>La información es demorada</li> <li>No dieron información clara sobre el estado del paciente</li> </ul>

<b>¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento o atención fue?</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le dieron información</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala información</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca información</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le dieron información</li> <li>No informaron a los familiares</li> </ul>

### 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?	92%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	99%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	100%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	100%

Para Cada Unidad se encuentra lo siguiente:

#### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN CONSULTA EXTERNA III 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	<ul style="list-style-type: none"><li>Falta de Empatía del personal administrativo</li><li>Los vigilantes tienen mala actitud</li></ul>

Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podría mejorar la atención en especial para Adultos Mayores</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato poco amable</li> <li>Personal de facturación poco amable</li> </ul>
Bellavista	
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato muy seco</li> <li>En ocasiones el personal administrativo no tiene un buen trato</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención demorada en facturación</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trato fue poco amable</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay buen trato en Facturación</li> <li>Trato poco amable</li> <li>Las personas de orientación no manejan la misma información</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato poco amable</li> <li>El personal de vigilancia podría ser más amable</li> </ul>
Gaitana	
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta cordialidad</li> <li>Falta calidez humana por parte de facturación</li> <li>Poco interés por el bienestar del usuario</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal de vigilancia no brinda bien la información</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No brindaron buen trato</li> <li>Al personal de vigilancia le falta humanización</li> <li>La atención al adulto mayor debería ser preferencial</li> </ul>
Buenavista	<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención por parte del personal de vigilancia y administrativo podría ser más amable</li> <li>Podrían mejorar la orientación al ingreso</li> </ul>
Codito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato poco amable</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>El facturador no le brindó atención respetuosa</li> </ul>
Sata Cecilia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturación no brinda respeto</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de respeto al usuario</li> <li>Un hombre de facturación muy arrogante y con mala actitud</li> </ul>

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de amabilidad por parte del profesional</li> </ul>
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trato de algunos profesionales no es el mejor</li> </ul>
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato poco amable</li> </ul>
Bellavista	<ul style="list-style-type: none"> <li>El médico le hizo preguntas impertinentes</li> </ul>
Española	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le brindaron buena atención</li> </ul>
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas personas del personal de salud no fueron amables</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Doctor se mostró muy déspota.</li> </ul>
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Doctora es muy regañona</li> <li>La Doctora es muy brusca en el trato</li> </ul>
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Doctora no maneja humanidad y hace que uno se sienta incomodo</li> <li>A la Doctora le falta que sea más amable</li> </ul>
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta trato con enfoque diferencial para las personas con discapacidad mental</li> </ul>

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala atención del médico</li> <li>• La atención de la Doctora no es la mejor, falta de amabilidad y paciencia</li> </ul>
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El médico no fue amable</li> </ul>
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No le gustó el trato del médico. Le falta amabilidad</li> </ul>

### 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?	99%
¿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?	100%

### MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN HOSPITALIZACIÓN III 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilantes muy groseros</li> <li>• No había buen trato por parte de aseo</li> </ul>
Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia pone mucho problema</li> <li>• Los guardas poco amables</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los vigilantes regañan mucho</li> <li>• Mal trato de vigilancia</li> <li>• Se tuvo problema con un vigilante</li> </ul>

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las enfermeras fueron muy groseras</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de salud tiene un trato deshumanizado en el sexto piso</li> <li>• El servicio médico no fue el adecuado</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hubo empatía con el médico</li> <li>• La Doctora que lo atendió la atendió mal</li> <li>• Falta mejor atención al paciente</li> </ul>

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le robaron el celular, pañales y otras cosas de aseo personal</li> <li>• La chapa del baño estaba dañada y lo dejaba encerrado</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los familiares de algunos pacientes hacen mucho ruido y no permiten el descanso</li> <li>• Incomodidad para los acompañantes</li> </ul>

### 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?	95%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	95%

¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	96%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	99%
Las respuestas frente a sus inquietudes durante su estancia fueron	97%

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

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

<b>El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy groseros los Vigilantes y Trabajadoras sociales</li> <li>Facturador muy grosero</li> <li>Falta empatía con el paciente</li> <li>Mala atención de los vigilantes de la mañana</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>La persona de facturación que lo atendió fue muy grosera</li> <li>La guarda de seguridad muy grosera</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas de facturación muy groseras</li> <li>Maltrato por parte de los vigilantes</li> </ul>

<b>El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mal servicio de las enfermeras</li> </ul>
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> <li>Médicos y enfermeras me trataron mal</li> </ul>
Hospital de Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Me sentí discriminada por mi orientación sexual</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala atención de las enfermeras</li> </ul>
Gaitana	
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>El camillero muy grosero</li> <li>Falta más humanización por parte de médicos y enfermeras</li> </ul>

<b>Las condiciones de comodidad durante la atención fueron</b>	
<b>UNIDAD</b>	<b>MOTIVO DE INSATISFACCIÓN</b>
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No había camas, mucha gente en el piso</li> </ul>
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta comodidad</li> </ul>

Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las camillas están deterioradas y les falta mantenimiento</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las sillas rimax son muy incómodas, faltan camillas</li> </ul>

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay privacidad</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No había privacidad</li> <li>Muchos estudiantes</li> <li>No hay cortinas</li> </ul>

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> <li>No dejaron preguntar al paciente</li> </ul>
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> <li>No le dieron respuestas sobre la negligencia del personal médico</li> <li>No le dieron respuestas sobre el medicamento que tenía que tomar</li> <li>La doctora se puso brava porque le hice preguntas</li> </ul>
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> <li>No fueron resueltas las preguntas ante la muerte de mi mamá</li> <li>No le brindaron respuestas satisfactorias</li> </ul>

## **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 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

	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			