

**OFICINA DE
PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO**



**INFORME
SATISFACCIÓN TRIMESTRE IV 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 cuarto 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 y en la página de la Subred, facilitando su acceso y uso para la aplicación en los distintos servicios de la Subred Norte

NÚMERO DE ENCUESTADOS

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

NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA IV 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
IV 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
IV 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 IV Trimestre 2025 la Satisfacción Global de la Subred fue del **96.68%**

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 IV TRIMESTRE 2025

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
OCTUBRE	1537	1478	96.16%
NOVIEMBRE	1537	1498	97.46%
DICIEMBRE	1537	1482	96.42%
TOTAL	4611	4458	96.68%

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 IV TRIMESTRE 2025

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

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	99%	98%	94%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	96%	98%	97%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%

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

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	91%	97%	90%	93%
Emaús	78%	100%	100%	93%
Hospital Chapinero	92%	96%	88%	92%
Hospital Simón Bolívar	87%	97%	94%	93%
Hospital de Suba	94%	89%	93%	92%
Gaitana	90%	90%	100%	93%
TOTAL	89%	95%	94%	93%

○ **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 cuarto trimestre de 2025 el **97.48%** 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
IV TRIMESTRE 2025**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomiendan el servicio	% Recomendación
OCTUBRE	1537	1489	96.87%
NOVIEMBRE	1537	1504	97.85%
DICIEMBRE	1537	1502	97.72%

TOTAL	4611	4495	97.48%
--------------	-------------	-------------	---------------

Recomendación por Servicio

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD IV TRIMESTRE 2025

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	100%	99%	100%	100%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	93%	100%	98%
Bachué	94%	100%	94%	96%
Álamos	100%	100%	95%	98%
Boyacá Real	100%	100%	97%	99%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	95%	100%	98%
San Luis	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	99%	99%	99%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	100%	100%	100%
Rincón	100%	100%	96%	99%
Gaitana	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	98%	98%	98%	98%
Verbenal	100%	100%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	100%	100%	100%
San Cristóbal	97%	100%	100%	99%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	88%	100%	96%
TOTAL	100%	99%	99%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	100%	99%	96%	98%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97%	96%	100%	98%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	96%	98%	97%	97%
TOTAL	99%	99%	99%	99%

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Hospital Engativá	92%	98%	94%	94%
Emaús	78%	100%	100%	93%
Hospital Chapinero	96%	96%	96%	96%
Hospital Simón Bolívar	87%	97%	97%	94%
Hospital de Suba	94%	92%	94%	93%
Gaitana	90%	90%	100%	93%
TOTAL	89%	96%	97%	94%

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

SERVICIO CONSULTA EXTERNA

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO IV TRIMESTRE				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	93%	97%	97%	99%	97%
Española	91%	95%	98%	100%	96%
Garcés Navas	100%	100%	97%	100%	99%
Quiriguá	88%	95%	99%	99%	95%
Bachué	94%	94%	92%	99%	95%
Álamos	89%	95%	90%	99%	93%
Boyacá Real	97%	95%	98%	99%	97%
Bellavista	100%	100%	98%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	99%	100%
Hospital Chapinero	92%	95%	97%	98%	96%
San Luis	93%	89%	100%	100%	96%
Hospital de Suba	90%	96%	97%	98%	95%
Fray Bartolomé	93%	100%	96%	100%	97%
Prado Veraniego	97%	100%	100%	100%	99%
Centro de Salud Suba	92%	98%	98%	98%	97%
Rincón	93%	97%	100%	99%	97%
Gaitana	92%	100%	96%	99%	97%
Hospital Simón Bolívar	94%	95%	96%	98%	96%
Verbenal	95%	98%	98%	99%	98%
Usaquén	93%	100%	100%	100%	98%
Codito	88%	95%	92%	100%	94%
San Cristóbal	90%	93%	100%	99%	96%
Santa Cecilia	100%	100%	83%	100%	96%

Buena Vista	96%	100%	100%	92%	97%
TOTAL	94%	97%	97%	99%	97%

SERVICIO HOSPITALIZACION

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO IV TRIMESTRE				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	97%	93%	98%	98%	97%
Emaús	100%	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	96%	92%	96%	96%	95%
Fray Bartolomé	98%	100%	99%	99%	99%
Hospital de Suba	97%	92%	98%	98%	96%
TOTAL	98%	96%	98%	98%	98%

SERVICIO DE URGENCIAS

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO IV TRIMESTRE				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	92%	93%	95%	94%	94%
Emaús	89%	93%	94%	96%	93%
Hospital Chapinero	93%	91%	96%	96%	94%
Hospital Simón Bolívar	94%	94%	92%	92%	93%
Hospital de Suba	93%	90%	95%	96%	94%
Gaitana	90%	86%	97%	98%	93%
TOTAL	92%	91%	95%	95%	93%

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
IV TRIMESTRE 2025**

Medio para Programar la Cita	No. Usuarios				%
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	
Personal	569	587	562	1718	74.46%
Telefónico	188	172	194	554	24.01%
Chat	7	5	10	22	0.95%
Página Web	5	5	3	13	0.56%

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
IV TRIMESTRE 2025**

Tiempo de Espera	No. Usuarios				%
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	
De 5 – 10 minutos	20	17	35	72	12.99%
De 11 – 15 minutos	49	14	28	91	16.42%
De 16 – 20 Minutos	23	19	22	64	11.55%
Más de 20 Minutos	96	122	109	327	59.02%

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 en el IV Trimestre 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?	89%
¿La orientación e información previas para acceder a la atención fue?	98%
¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?	94%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
CONSULTA EXTERNA
IV 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"> • Debió llamar muchas veces • Difícil la comunicación telefónica • 3 horas en el teléfono • Medio día en la Unidad sacando una cita • No hay disponibilidad de agendas
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de espera en el Chat son largos • No se ha logrado comunicar por teléfono • Le tocó presencial porque por teléfono fue imposible.
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 15 días solicitando la cita • No alcanzan los turnos para pedir cita
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> • Solo dejan pedir 2 citas por teléfono en cada llamada • Poca disponibilidad de citas • Tiempos largos de respuesta en el chat • Agendas llenas
Española	<ul style="list-style-type: none"> • Demorada la asignación
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> • Demorada la asignación
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • No hay disponibilidad de citas cuando se acerca a la Unidad. • Mucho desorden de las personas que dan citas • Pocas agendas • Por teléfono no le contestan.
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 1 mes para conseguir la cita

Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Demorado sacar citas por teléfono y cuando contestan no hay agenda • Falta de Agendas • Casi una hora en el teléfono • No hay disponibilidad de citas con especialistas • Tres meses buscando la cita
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> • Demoran mucho en contestar por teléfono • Poca agenda disponible. • Difícil conseguir cita de Fonoaudiología
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la atención telefónica y cuando contestan no hay citas • Casi no contestan • Debíó ir varias veces a la Unidad • Toca madrugar mucho • Le reprogramaron la cita 4 veces
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • Tuvo que asistir varias veces para conseguir la cita • Difícil comunicación por teléfono
Prado Veraniego	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando logra comunicarse no hay citas
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado para conseguir la cita • No se consiguen citas con especialistas
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Demorada la asignación de citas • Duró 5 meses para conseguir la cita • Tuvo que colocar Queja en Secretaría de Salud • Llamaba todos los días y no había agenda • Demorada la atención por teléfono • No hay agendas disponibles • Colocó una tutela para conseguir la cita
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado
Codito	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado porque casi nunca hay agenda • Demorado para que contesten • Tuvo que poner PQR
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> • Debíó llamar varias veces • Fue hasta la Unidad porque por teléfono no le contestaron • Difícil la asignación de la cita • Colocó PQR
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> • Debíó llamar varias veces • Difícil conseguir la cita • Le asignaron mal la cita
Usaquén	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil conseguir la cita • Debíó llamar varias veces • Debíó colocar PQR

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

Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> • Me enviaban de un piso a otro • La orientación por parte del personal administrativo no es la mejor • Pocos profesionales en la orientación • Me dieron mal la información sobre el piso para facturar
----------	---

El tiempo de facturación para su cita le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital de Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado • Tuve que esperar mucho tiempo • Poco personal • Falta preferencia para las personas con Discapacidad
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorada la atención para facturar
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> • Llegué temprano y me atendieron tarde • Bastantes personas en fila y poco personal para la atención • Se demoran para facturar.
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> • La señora muy lenta • Demorada la atención
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> • Demorado el servicio
Española	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • Largos tiempos de espera • Muy lento
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> • Tuvo que esperar bastante • Demorada la atención
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Dicen que llegue temprano y pasan la gente que llega sobre el tiempo primero • Demora en la atención y no hay orden para facturar • Poco personal de facturación • Hay desorden y la atención es demorada
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado • No había sistema
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • La impresora no tenía papel
Prado Veraniego	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorada la atención
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado, mucha congestión
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> • Poco personal. • La actitud de quien estaba poco amable • Muy demorado

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado el servicio • No había sistema • Se demoran mucho facturando • Poco personal lo que genera aglomeración • No tenían vueltas
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos largos de espera
Codito	<ul style="list-style-type: none"> • Demorada la atención
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> • Demorado el servicio
Santa Cecilia	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorada la atención
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> • Muy demorado • No tienen vueltas

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?	99%
¿La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue?	97%

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD HOSPITALIZACIÓN IV 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"> Mucho tiempo de espera Muy demorado. No daban explicaciones Fue demorado el traslado de Urgencias a la habitación
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado Salió de cirugía a las 9 a.m. y le asignaron cama a las 10 p.m.
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado 8 días en Urgencias

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

La información frente a dónde podría guardar sus objetos personales fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> No le indicaron No le asignaron un lugar
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le informaron No le asignaron un locker Le hurtaron anillos y aretes que estaban en una bolsita porque no tenía donde dejarlos.
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No le brindaron información para guardar sus objetos. No le indicaron sitio La mesa de noche es muy pequeña para guardar los objetos personales.

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?	91%
¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) fue?	86%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ACCESIBILIDAD
URGENCIAS
IV 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"> No nos explicaron No me orientaron
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> Desde el ingreso muy mala atención No le dieron información
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> No me dieron información. Al ingreso fue mala la atención
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Mala atención desde el inicio No hubo buena orientación
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le informaron nada No le dieron orientación
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> No saben orientar

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"> No le informaron
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> No le explicaron

Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron información Al ingresar no les dijeron, pero después un enfermero les dio explicación
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron explicación
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No me quedó clara la información No hubo buena atención

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?	94%

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD CONSULTA EXTERNA IV 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"> Tenía la cita a las 6 a.m. y lo atendieron a las 9 a.m.
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> No hay cumplimiento con la hora de la cita
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> El profesional se demoró
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> Se demoraron 2 horas para la atención No hay cumplimiento con la hora programada
Española	<ul style="list-style-type: none"> No hubo puntualidad
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> Demorada la atención No atienden a la hora programada

Hospital de Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> Tocó esperar mucho para ser atendido por el médico
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> Se demoraron en atenderla Tenía cita a las 6 a.m. y lo atendieron a las 7:30 a.m.
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No hay cumplimiento de las citas a la hora programada No lo atienden a la hora que es Llamado después de 1 hora
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> No fue puntual la atención Demorada la atención
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> Se demoraron Se demoró la facturación y cuando subí el médico me regañó
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Demorada la atención después de la facturación Lo conectan tarde para diálisis No hay puntualidad en la cita
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none">
Codito	<ul style="list-style-type: none"> Tuve que esperar mucho para que me atendieran La Doctora se demoró en llamarlo porque había una falla Me atendieron 1 hora más tarde
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> La Doctora no estaba y le tocó esperar 2 horas La atención estaba atrasada
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> Demorado porque se cayó el sistema

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?	95%
¿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

IV 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"> • Demorada la asignación de la cama • 4 días en Urgencias esperando cama
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Llegó trasladado y no había camas disponibles • Demorado • 5 días esperando habitación • Demorado el traslado a Simón Bolívar • Mucho tiempo esperando en una camilla
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Esperó 8 días para que le dieran cama • Muy demorado el proceso. Mucha espera para asignar cama • 12 días en Urgencias esperando

Si necesitó llamar el servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • Se demoran mucho al llamado • No dan el medicamento a la hora que toca • No colaboran. No acuden al llamado • No utilizan alcohol y algodón para poner la inyección y dicen que no hay en el Hospital.
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Mala la atención de Enfermería, no están pendientes • Las enfermeras se demoran mucho en venir • Muy demorado
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Se demoran al llamado y no brindan buena atención • No están pendientes del llamado • No dan los medicamentos en el horario asignado • No brindan buena atención

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?	89%
¿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?	89%

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS OPORTUNIDAD
URGENCIAS
IV 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"> Muy demorado Todo el día esperando 3 horas de espera Llegó a las 6 y lo atendieron a las 11 No lo atendieron
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> No la atendieron Muy demorada la atención
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado 2 horas de espera
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Demora en la atención
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado Esperó 2 horas No lo atendieron rápido a pesar de ir sangrando
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> Un poco demorado Demorado. Pidió salida voluntaria Desordenado el llamado

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"> Le ordenaron exámenes que se demoraron Le ordenaron Ecografía que no le hicieron Pidió salida y no salieron los resultados No le tomaban una Endoscopia y nadie le informaba

Emaús	<ul style="list-style-type: none"> Se demoraron los exámenes
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Demorada la toma de laboratorios Le tomaron la muestra y se perdió
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorado
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Demorado Se demoraron 5 horas en entregar el resultado Le ordenaron un RX al niño y como se puso a llorar no se lo tomaron La llevaron a otro Hospital a tomarle el examen
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> Le ordenaron RX pero en el Centro de Salud no los hacen. Difícil conseguir cita para realizarlo. Demorado

¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> Demora al facturar
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> Había mucha gente
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> Se demoró bastante Pidió la salida voluntaria y se demoró
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Muy demorada la salida Le dieron salida y no le informaron al acompañante. Demorada la salida por tramitología
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Demora en Facturar Demora en la salida porque solo había un camillero
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> Le dieron la facturación de otra paciente y tuvo que esperar. Demorado

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?	99%
¿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
IV TRIMESTRE 2025**

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

El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> Baño desaseado
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones mostraban falta de aseo en algunos espacios
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> Hay goteras en la sala de espera Estaba inundado Sillas sucias Falta de Aseo en algunos espacios
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> No hay orden para realizar el aseo
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> Baños sucios
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Baños Sucios Falta aseo en pisos Baños sucios en Unidad Renal No hay buena desinfección en Unidad Renal
Codito	<ul style="list-style-type: none"> Baños Sucios
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> Falta más aseo en baños

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> No me dieron información adecuada El Doctor no respondía las inquietudes
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> El profesional no le solucionó nada
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron buena información sobre el estado de salud
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> Información muy básica
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron órdenes médicas

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • En la consulta asistieron practicantes que hablaban entre ellos y no le dieron buena información sobre su estado de salud • No le dieron información adecuada
San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> • No le dieron información

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?	99%
¿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?	98%

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGURIDAD

**HOSPITALIZACIÓN
IV 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	<ul style="list-style-type: none"> • Baño sucio. • Mal olor en el baño • No cambian sábanas • Aseo superficial • Falta mantenimiento al baño • En el baño había fuga de agua y se inundaba
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • No había cambio de sábanas • Hacían aseo en la habitación con productos químicos que afectaban al paciente por tener problemas respiratorios • Todo desordenado • Baño sucio
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Baño muy sucio • Habitación sucia • No realizaron cambio de sábanas • Cortinas sucias • No hay jabón de manos ni alcohol en la habitación. • Las instalaciones están desmejoradas

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • No le han dado suficiente información sobre el estado de salud
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el personal asistencial debe ampliar la información sobre evolución del paciente • No brindan buena información • Hay varias versiones sobre el estado de salud del paciente
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Poca información • Los médicos no explican nada • Falta mejor información por parte de los médicos y que sea unificada.

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"> • No le han brindado suficiente información sobre los riesgos

Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Poca Información • No les dicen nada
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • No le dieron información sobre los riesgos

¿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"> • Falta comunicación • Los médicos decían que no destapara la herida y en los documentos decía que sí.
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • No hay información
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> • Le dieron medicamentos diferentes a los de la fórmula
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Poca información • No le explican nada

Urgencias

En Urgencias las preguntas que miden la Seguridad son las siguientes

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

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

PREGUNTA	Porcentaje de Experiencia Satisfactoria
¿El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	95%
¿La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	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?	95%
¿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
IV 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	<ul style="list-style-type: none"> • El Área de Urgencias y Baños requieren mantenimiento • El escritorio del Vigilante sucio, lleno de sangre • Mucha sangre ya seca en el piso • No hacen aseo
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • Baños sucios • Mucho desorden
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Aseo en los Baños
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • Arreglar el techo de la sala de urgencias
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Desorden en la ubicación de enfermos • No hay buen aseo ni buena ventilación • Desorden y malos olores • Basura sin sacar • Falta aseo y organización en baños • Pisos y paredes sucios • Falta más aseo y más personal de servicios generales

La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • No se le brindó información de manera asertiva • No le dieron información
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> • No le pusieron cuidado
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • El médico dice cosas con las que no estoy de acuerdo • No le brindaron información ni le dieron medicamentos • Le dieron un diagnóstico mirando exámenes de hace meses • No saben dar orientación
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • No lo examinaron bien
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • El médico dijo que tenía fractura, después que no y después otra vez que sí. No supo explicar y estaba jugando con la salud de mi niño. • Me vieron sangrando y no hicieron nada. Tuve que ir a otro hospital donde me sanaron.

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No se le brindó buena información sobre el estado de salud Hace falta más información médica Falta información de parte de los médicos y cuando se les pregunta son groseros
------------------------	--

¿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"> No les dieron información No permitieron el ingreso de acompañante
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> No le pusieron cuidado
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron información a mis familiares
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron información suficiente
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> No dieron información
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No le informaron sobre los riesgos La información no fue clara

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?	98%

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

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
CONSULTA EXTERNA
IV 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"> Las personas de vigilancia no tienen buen trato Las personas que facturan regañan mucho
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> El personal de vigilancia y administrativo podría ser más empático
Bachué	<ul style="list-style-type: none"> Facturación no tiene amabilidad para atender
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> Personal de Vigilancia poco amable con los usuarios El personal de vigilancia y administrativo podría ser más amable y empático
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> No hay buen trato en Facturación
Española	<ul style="list-style-type: none"> La facturadora no tiene un trato humanizado
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> Facturación no brinda buen trato
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> El señor de Facturación es muy grosero
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> La señorita que da las citas no es cordial No hubo buen trato
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> El señor de Facturación es muy prepotente
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> Una señora atiende de manera agresiva Facturador grosero No atienden de buena manera El personal de chaqueta azul poco servicial
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> Atienden de forma inadecuada, no respetan a los adultos mayores
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> La administradora de la Unidad la regaña mucho No hay buen trato en Facturación Poco empáticos con los usuarios El personal es grosero con los usuarios Regular el trato de Servicio al Ciudadano y Facturación
Buenavista	<ul style="list-style-type: none"> La señora de vigilancia no fue cordial

San Cristóbal	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilante es muy grosera con los usuarios • Muy agresivos al contestar
Verbenal	<ul style="list-style-type: none"> • En facturación lo envían a uno de piso en piso • No respetan al usuario

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • El médico no es muy cordial • El Doctor no me respondía bien
Álamos	<ul style="list-style-type: none"> • La Doctora no lo atendió bien, estaba de mal genio
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> • La Doctora estuvo el tiempo mirando el celular y no me respondía
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • El médico no le brindó buen trato • La doctora no tenía paciencia
Rincón	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención de la Doctora
Centro de Salud Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Muy grosera la Doctora que me atendió • El médico me regañó por facturar tarde • No me gustó la atención de la Doctora
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • El médico no le brindó información de buena manera • El especialista entró a la consulta solo un instante, salió, tiró la puerta y dejó a los practicantes • Durante la Diálisis el personal habla de cosas personales y no nos ponen atención
Buena Vista	<ul style="list-style-type: none"> • La señora que le hizo la citología fue muy grosera

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Quirigua	<ul style="list-style-type: none"> • No hay organización para la atención
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Hay sillas rotas que son un peligro en especial para los adultos mayores
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad Renal no tiene buena ventilación • Sillas dañadas en la Unidad Renal

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Boyacá Real	<ul style="list-style-type: none"> • Varios profesionales y personas ingresaron durante la consulta
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • No hubo privacidad
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • No hay privacidad

Hospitalización

En Hospitalización las preguntas que miden la Humanización son las siguientes

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

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

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

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HUMANIZACIÓN
HOSPITALIZACIÓN
IV 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"> • Vigilancia no brinda buena atención
Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia no brinda buen trato • Le falta respeto y humanidad al personal de portería • Vigilancia trata mal a los familiares
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilantes groseros
Fray Bartolomé	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilante de turno muy grosera

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN

Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> Las enfermeras de noche son muy groseras No hay buen trato por parte de enfermería Las enfermeras no están dispuestas a ayudar Tratan a los pacientes y familiares de forma despectiva
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> El trato de la Enfermera no es bueno Maltrato Muy displicentes No lo tratan con respeto Trato poco empático con pacientes y familiares A una peditra y unas auxiliares les falta más humanidad y mejor trato
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Por parte de Trabajo Social mala atención No ayudan a los pacientes No lo atendieron bien Muy regular el trato del Médico Al personal de Enfermería le falta calidez humana

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> Baño dañado En el baño no hay silla para personas con discapacidad Silla de acompañante muy incómoda
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Silla del acompañante rota Cama dañada, mesa también Es un lugar muy frío Sofá muy incómodo
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No hay agua caliente en la ducha Las sillas del familiar son incómodas

Las condiciones de privacidad fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> No hubo privacidad
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> No le brindaron privacidad
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No hay privacidad Biombo dañado

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?	96%
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	94%
¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	94%
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	97%
Las respuestas frente a sus inquietudes durante su estancia fueron	94%

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

Los usuarios encuestados de Urgencias 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"> • Maltrato en general • El vigilante es muy grosero • El vigilante estaba discutiendo con otros usuarios
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> • La señora de Facturación pésima la atención
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • Me miraban mal • En recepción fueron groseros • El vigilante no brinda buena atención

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación no brinda buen trato • Vigilancia no brinda buen trato • Hay personas de portería que son muy toscos en la atención • Al personal de facturación le hace falta más amabilidad
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios inapropiados, les falta humanización • En facturación les falta amabilidad

El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • Maltrato • Muy regular la atención de las enfermeras • Una enfermera fue muy grosera • No se sintió cómodo con la atención • Falta de humanidad
Emaús	<ul style="list-style-type: none"> • No le dieron buena atención
Hospital de Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • No me gustó la atención • Me trataban como si me estuviera inventando la enfermedad.
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Las enfermeras son muy groseras • El médico muy grosero para atender • Una enfermera le llamó la atención fuerte sin tener en cuenta su edad y su condición
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • El Doctor no lo atendió bien.
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> • No hubo buen trato • Enfermería no lo atendió adecuadamente • No tuvo comunicación adecuada y no recibió buen trato. • Tanto a Médicos como enfermeras les hace falta humanidad.

Las condiciones de comodidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> • Sillas feas y sucias • Había personas esperando en el piso • No había camillas • Duró 4 días en camilla de la ambulancia • Todo el tiempo en una silla con suero
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> • Muy incómodas las sillas • Todo el tiempo en una silla rimax • Las instalaciones no son cómodas
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> • Me sentaron en una silla y tenía amenaza de aborto • Tuvo un accidente y le tocó esperar de pie en una sala • Faltan sillas y camillas • Mientras lo atendían estuvo sentado en el piso
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> • No hay donde sentarse

Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No se sintió cómoda Hay multitud de pacientes en el pasillo para atender Faltan sillas y camillas Falta más comodidad para el adulto mayor
------------------------	---

Las condiciones de privacidad durante la atención fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> No hubo privacidad Muchos pacientes por lo que no hay privacidad El médico pasa y lo revisa con otros pacientes
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> Fue espacio compartido No había privacidad
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Los pacientes están amontonados El médico lo atendió con los otros pacientes en el pasillo No hay privacidad

Las respuestas frente a sus inquietudes durante su estancia fueron	
UNIDAD	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
Hospital Engativá	<ul style="list-style-type: none"> Los médicos no contestaban lo que se les preguntaba Salió del Hospital sin saber si tuvo o no un aborto Las enfermeras no dan información
Hospital de Suba	<ul style="list-style-type: none"> La enfermera decía una cosa y el médico otra No le brindaron información a la madre que estaba afuera esperando No le dieron ningún diagnóstico
Gaitana	<ul style="list-style-type: none"> Le tocó ir a Médico particular que lo atendió y le explicó
Hospital Chapinero	<ul style="list-style-type: none"> No hay claridad en la información No le explicaban nada
Hospital Simón Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> No le dieron una explicación clara sobre el estado de salud No fueron satisfactorias las respuestas a las inquietudes No le brindaron suficiente información No les gusta que se les pregunte

RECOMENDACIONES

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

CONSULTA EXTERNA

Accesibilidad:

- ✓ Implementar estrategias para agilizar el proceso de asignación de citas de manera telefónica y presencial, aumentando la disponibilidad de agendas y disminuyendo tiempos de atención.
- ✓ Implementar Estrategias para verificar que la información dada al usuario sea entendida y asimilada de manera adecuada.
- ✓ Definir estrategias para disminuir tiempos de atención en facturación.

Oportunidad:

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

Seguridad:

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

Humanización:

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

HOSPITALIZACIÓNAccesibilidad:

- ✓ Mejorar la comunicación que se brinda al usuario al ingresar al servicio de Hospitalización. Verificar que dicha información sea entendida y asimilada por el usuario y sus familiares.

Oportunidad:

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

Seguridad:

- ✓ Mejorar el aseo en las habitaciones y en los baños
- ✓ Realizar cambio de sábanas y explicar a los usuarios la periodicidad del cambio de las mismas.

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

Humanización:

- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Implementar estrategias para reforzar el trato humanizado del personal de salud, especialmente Enfermería
- ✓ Revisar la comodidad de las sillas de acompañantes.

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



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

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 Pérez	Referente Servicio al Ciudadano	
Aprobado por:	Andrea Lucia Blanco Mejía	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			

