

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



**INFORME
SATISFACCIÓN TRIMESTRE II 2026**

INTRODUCCIÓN

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

Este informe detalla la implementación y resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que recibieron atención asistencial en las diferentes unidades de prestación de servicios de salud de la Subred Norte durante el Segundo Trimestre de 2026.

OBJETIVO

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

INSTRUMENTO

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

Para el segundo trimestre de 2026, se continua con una muestra de 1.537 encuestas de satisfacción del usuario, calculada a través de un programa epidemiológico que permitió definir una distribución adecuada por unidad y tipo de servicio en la Subred Norte. Estas encuestas se aplican de la siguiente manera: 769 en Consulta Externa, 384 en Hospitalización y 384 en el servicio de Urgencias, asegurando así una representación equilibrada de la percepción de los usuarios en los distintos escenarios de atención.

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

NÚMERO DE ENCUESTADOS

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

NÚMERO DE ENCUESTADOS CONSULTA EXTERNA II TRIMESTRE 2026

UNIDAD	Número
--------	--------

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

Fuente: Muestra atenciones epidat

NÚMERO DE ENCUESTADOS HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE 2026

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

Fuente: Muestra atenciones epidat

NÚMERO DE ENCUESTADOS URGENCIAS II TRIMESTRE 2026

UNIDAD	Número
--------	--------

Hospital Engativá	109
Emaús	9
Hospital Chapinero	26
Hospital Simón Bolívar	116
Hospital de Suba	114
Gaitana	10
TOTAL	384

Fuente: Muestra atenciones epidat

INDICADORES TRAZADORES

Los indicadores trazadores para el monitoreo de la calidad en salud son el punto clave de entidades externas como Ministerio de Salud y las EAPB, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y su intención de recomendar los servicios de la Subred a otras personas. La meta planteada en el Plan Operativo Anual 2026 es alcanzar una satisfacción de los usuarios igual o superior al 96%.

○ Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios

Durante el II Trimestre 2026 la Satisfacción Global de la Subred fue del **96.31%**

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

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

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II TRIMESTRE 2026

MES	No. Encuestados	No. Satisfechos	% Satisfacción
ABRIL	1537	1478	96.16%
MAYO	1537	1478	96.16%
JUNIO	1537	1485	96.61%
TOTAL	4611	4441	96.31%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

Satisfacción Global por Servicio

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

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD

II TRIMESTRE 2026

UNIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	95.94%	100%	100%	98.64%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	90%	96.66%
Quirigua	100%	92.85%	100%	97.61%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	94.87%	100%	98.29%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
San Luis	88.88%	88.88%	100%	92.58%
Hospital de Suba	95.58%	100%	97.06%	97.54%
Fray Bartolomé	100%	94.73%	100%	98.24%
Prado Veraniego	100%	100%	95%	98.33%
Centro de Salud Suba	97.06%	100%	97.06%	98.04%
Rincón	100%	91.30%	95.65%	95.65%
Gaitana	100%	100%	85.71%	95.23%
Hospital Simón Bolívar	97.91%	91.47%	97.91%	95.76%
Verbenal	100%	100%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	92.30%	100%	97.43%
San Cristóbal	100%	100%	97.30%	99.10%
Santa Cecilia	100%	50%	100%	83.33%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	98.97%	95.68%	98.15%	97.60%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL
HOSPITALIZACIÓN POR UNIDAD
II TRIMESTRE 2026

UNIDAD	% Satisfacción			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	96.52%	97.39%	100%	97.97%
Emaús	83.33%	100%	100%	94.44%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	95.65%	95.65%	100%	97.10%

Fray Bartolomé	83.33%	100%	100%	94.44%
Hospital de Suba	97.14%	94.28%	100%	97.14%
TOTAL	92.66%	97.88%	100%	96.84%

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

UNIDAD	% Satisfacción			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	89%	83.48%	86.24%	86.24%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	85%	96.15%	92.31%	91.15%
Hospital Simón Bolívar	92.24%	95.68%	86.21%	91.37%
Hospital de Suba	93.86%	93.85%	97.37%	95.63%
Gaitana	100%	70%	80%	83.33%
TOTAL	93.35%	89.86%	90.35%	91.28%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

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

Este segundo indicador trazador tiene origen en la resolución 256 del Ministerio de Salud, permite corroborar el nivel de aprobación con los servicios prestados, es así que para el segundo trimestre de 2026 el **96.98%** de los usuarios encuestados recomendaría a sus familiares y amigos para que acudan en caso de ser necesario a la prestación de algún servicio de salud por parte de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

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

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
II TRIMESTRE 2026**

MES	No. Encuestados	No. Usuarios Que Recomendán el servicio	% Recomendación
-----	-----------------	---	-----------------

ABRIL	1537	1487	96.20%
MAYO	1537	1491	97%
JUNIO	1537	1494	97.20%
TOTAL	4611	4472	96.98%

Recomendación por Servicio

Desglosado por cada Servicio y Unidad se encuentra lo siguiente:

PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN CONSULTA EXTERNA POR UNIDAD II TRIMESTRE 2026

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	95.94%	98.64%	98.64%	97.74%
Española	100%	100%	100%	100%
Garcés Navas	100%	100%	100%	100%
Quirigua	100%	92.85%	100%	97.61%
Bachué	100%	100%	100%	100%
Álamos	100%	100%	100%	100%
Boyacá Real	100%	100%	100%	100%
Bellavista	100%	100%	100%	100%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
San Luis	100%	88.88%	100%	96.29%
Hospital de Suba	94.11%	100%	100%	98.03%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Prado Veraniego	100%	100%	100%	100%
Centro de Salud Suba	100%	100%	98.53%	99.51%

Rincón	100%	95.65%	95.65%	97.1%
Gaitana	100%	100%	85.71%	95.23%
Hospital Simón Bolívar	97.90%	98.42%	98.95%	98.42%
Verbenal	100%	100%	100%	100%
Usaquén	100%	100%	100%	100%
Codito	100%	100%	100%	100%
San Cristóbal	100%	100%	100%	100%
Santa Cecilia	100%	100%	100%	100%
Buena Vista	100%	100%	100%	100%
TOTAL	99.49%	98.93	99.06%	99.15%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	96.52%	98.26%	100%	98.26%
Emaús	83.33%	100%	100%	94.44%
Hospital Chapinero	100%	100%	100%	100%
Hospital Simón Bolívar	97.83%	96.37%	100%	98.06%
Fray Bartolomé	100%	100%	100%	100%
Hospital de Suba	100%	90.47%	100%	96.82%
TOTAL	96.28%	97.51%	100%	97.93%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Engativá	91.74%	88.07%	88.07%	89.29%
Emaús	100%	100%	100%	100%
Hospital Chapinero	80.67%	96.15%	92.31%	89.71%
Hospital Simón Bolívar	93.97%	95.68%	86.21%	91.95%
Hospital de Suba	93.86%	95.61%	97.37%	95.61%
Gaitana	100%	70%	80%	83.33%
TOTAL	93.37%	90.91%	90.66%	91.64%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL SERVICIO

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

- **Accesibilidad:** Establecer el nivel de facilidad para acceder a los servicios de salud mediante el agendamiento de una cita o turno en cualquiera de las unidades asistenciales.
- **Oportunidad:** Determina si hubo cumplimiento dentro de los tiempos establecidos de los requerimientos de atención en salud realizada por parte del usuario.
- **Seguridad:** Mide la percepción general sobre las condiciones que favorecen la Seguridad del Paciente, tales como las instalaciones y la información recibida por parte del personal en salud sobre su estado de salud y riesgos potenciales.
- **Humanización:** Estima el compromiso ético de los colaboradores frente a una atención basada en la dignidad humana. Y el compromiso de los usuarios frente a sus derechos y deberes

SERVICIO CONSULTA EXTERNA

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

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

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

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

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

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

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

¿El trato del personal administrativo (Facturación, vigilancia, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?
¿El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?

¿Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?
¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	94.44%	96.85%	97.75%	98.09%	96.78%
Española	90.48%	96.83%	98.41%	98.02%	95.93%
Garcés Navas	97.78%	86.67%	98.33%	98.75%	95.38%
Quirigua	78.57%	97.62%	95.24%	95.83%	91.81%
Bachué	100%	100%	100%	100%	100%
Álamos	96.49%	96.49%	100%	99.56%	98.13%
Boyacá Real	89.46%	98.29%	100%	99.79%	96.88%
Bellavista	96.83%	100%	100%	98.81%	98.91%
Emaús	96.83%	100%	100%	100%	99.20%
Hospital Chapinero	92.98%	98.25%	99.12%	99.56%	97.47%
San Luis	86.42%	96.30%	94.44%	97.22%	93.59%
Hospital de Suba	93.46%	92.65%	96.81%	98.90%	95.45%
Fray Bartolomé	90.06%	100%	99.12%	99.56%	97.18%
Prado Veraniego	96.11%	96.67%	97.50%	99.17%	97.36%
Centro de Salud Suba	92.65%	98.04%	99.02%	98.53%	97.06%
Rincón	87.92%	94.20%	97.10%	97.10%	94.08%
Gaitana	96.83%	100%	97.62%	98.81%	98.31%
Hospital Simón Bolívar	90.40%	97.21%	95.55%	99%	95.54%
Verbenal	96.36%	99.39%	99.70%	99.55%	98.75%

Usaquén	90.74%	100%	100%	98.61%	97.33%
Codito	88.89%	87.18%	97.44%	99.36%	93.21%
San Cristóbal	88.29%	93.69%	99.55%	97.75%	94.82%
Santa Cecilia	94.44%	83.33%	100%	91.67%	92.36%
Buena Vista	98.61%	100%	100%	100%	99.65%
TOTAL	88.67%	96.23%	98.44%	98.48%	95.45%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

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

Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Consulta Externa
II Trimestre 2026

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	➤ Demorada la asignación de la Cita ➤ No hay agendas disponibles. ➤ Muchas filas ➤ Se demoran en contestar. ➤ Desorden en la sala ➤ La información no es clara ➤ No priorizan a los pacientes ➤ Falta más acompañamiento al Adulto mayor. ➤ No orientan con amabilidad ➤ Demorada la Facturación. ➤ Fallas en el sistema para facturar
OPORTUNIDAD	➤ No hay puntualidad en la atención ➤ Una hora esperando la atención ➤ La doctora llegó tarde. ➤ Retrasada la consulta 2 horas

SEGURIDAD	➤ Baños sucios ➤ Falta aseo en salas. ➤ Sillas desordenadas ➤ Deterioro en las instalaciones ➤ La información no fue clara ➤ No le dieron respuesta a las inquietudes que tenía ➤ No le brindaron información específica
HUMANIZACIÓN	➤ No hay buen trato en facturación. ➤ El personal de vigilancia no es amable ➤ Poca Empatía con el usuario ➤ Actitud del personal de salud no adecuada ➤ Mala atención en Laboratorio ➤ Trato deshumanizado. ➤ Falta amabilidad por parte de la vacunadora ➤ La máquina para comprar comida no dio el producto. ➤ Faltan sillas. ➤ Muchos estudiantes durante la consulta. ➤ El Doctor no permitió cerrar la puerta durante la consulta ➤ Una reunión de médicos interrumpió la consulta ➤ La auxiliar habla muy fuerte y todos escuchan.

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

SERVICIO HOSPITALIZACION

En Hospitalización las preguntas que miden la **Accesibilidad** son las siguientes

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

En Hospitalización las preguntas que miden la **Oportunidad** son las siguientes

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

¿Cómo califica el proceso de salida del servicio?

En Hospitalización las preguntas que miden la **Seguridad** son las siguientes

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

En Hospitalización las preguntas que miden la **Humanización** son las siguientes

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

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	96.04%	93.04%	96.59%	97.83%	95.87%
Emaús	92.59%	90.74%	98.61%	94.44%	94.09%
Hospital Chapinero	93.65%	96.83%	97.62%	98.21%	96.57%
Hospital Simón Bolívar	97.10%	93.96%	96.86%	95.53%	95.86%
Fray Bartolomé	88.89%	100%	98.61%	100%	96.87%
Hospital de Suba	93.33%	90.69%	95.24%	94.76%	93.50%
TOTAL	93.6%	94.21%	97.25%	96.79%	95.46%

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Hospitalización
II Trimestre 2026

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	➤ Demorado para asignación de cama. ➤ Muchos días en Urgencias esperando la Hospitalización ➤ No le brindaron información al ingreso al servicio de hospitalización. ➤ No hay lugar para guardar objetos personales.
OPORTUNIDAD	➤ Demorada la asignación de cama. ➤ No le asignaron cama. ➤ Se demoran las enfermeras en el llamado. ➤ No le colocaron medicamentos a tiempo ➤ Demorado el proceso de salida
SEGURIDAD	➤ No realizan aseo continuo a la habitación ➤ No hay buen aseo en los baños. ➤ Baños sin agua. ➤ No hacen cambio de sábanas ➤ Poca información por parte de Médicos ➤ Los doctores se contradicen. ➤ Mala información sobre riesgos y signos de alarma.
HUMANIZACIÓN	➤ Vigilancia no brinda buena atención ➤ Mal trato por parte de médicos y enfermeras. ➤ Asientos acompañantes en mal estado e incómodos ➤ No hay privacidad

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

SERVICIO DE URGENCIAS

En Urgencias las preguntas que miden la **Accesibilidad** son las siguientes

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

En Urgencias las preguntas que miden la **Oportunidad** son las siguientes

¿Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?
--

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

En Urgencias las preguntas que miden la **Seguridad** son las siguientes

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

En Urgencias las preguntas que miden la **Humanización** son las siguientes

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

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

UNIDAD	PORCENTAJE DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2026				TOTAL
	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACION	
Hospital Engativá	87.16%	84.51%	89.76%	92.05%	88.37%
Emaús	98.15%	98.77%	100%	99.26%	99.04%
Hospital Chapinero	96.79%	91.88%	93.59%	94.87%	94.28%
Hospital Simón Bolívar	95.69%	89.37%	95.62%	93.62%	93.57%
Hospital de Suba	94.44%	90.74%	96.64%	97.02%	94.71%
Gaitana	90%	87.78%	91.67%	92%	90.36%

TOTAL	93.70%	90.50%	94.54%	94.80%	93.38%
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

Motivos de Insatisfacción
Experiencia del Servicio
Urgencias
II Trimestre 2026

ATRIBUTO	MOTIVO DE INSATISFACCIÓN
ACCESIBILIDAD	➤ No le brindaron orientación al ingreso. ➤ No recibió información sobre clasificación del TRIAGE. ➤ No le explicaron nada solo le dijeron que debía esperar.
OPORTUNIDAD	➤ Demorada la atención ➤ Demorados los laboratorios y sin resultados. ➤ Muy demorada la salida por facturación
SEGURIDAD	➤ Baños sucios, camilla y silla de ruedas untadas con sangre ➤ Falta aseo ➤ Mucho desorden ➤ No le brindaron información ➤ Lo canalizaron mal. ➤ Mala atención e información
HUMANIZACIÓN	➤ Muy congestionado el servicio, falta más espacio ➤ Negligencia de los profesionales ➤ Todo el tiempo en una silla ➤ Persona de vigilancia y facturación groseros ➤ Falta más amabilidad del personal ➤ Trato grosero de médico y enfermera ➤ Muchos días en una silla ➤ Falta privacidad

Fuente: Registro encuestas de satisfacción formulario almera

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:

- ✓ Seguir fortaleciendo los canales de asignación de citas para agilizar el proceso.
- ✓ Implementar estrategias para aumentar la disponibilidad de agendas especialmente de las especialidades priorizadas
- ✓ Definir estrategias para disminuir tiempos de atención en facturación.

Oportunidad:

- ✓ Informar a los usuarios en sala en caso de presentarse algún retraso en la atención.

Seguridad:

- ✓ Mejorar el aseo en pisos
- ✓ Mejorar el aseo en baños de las Unidades.
- ✓ Verificar que el usuario entienda la información. Utilizar comunicación redundante

Humanización:

- ✓ Fortalecer estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Fortalecer estrategias para reforzar la atención humanizada en los profesionales de la salud

HOSPITALIZACIÓN**Accesibilidad:**

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

Oportunidad:

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

Seguridad:

- ✓ Mejorar el aseo en las habitaciones y en los baños
- ✓ Verificar que el usuario entienda la información. Utilizar comunicación redundante

Humanización:

- ✓ Fortalecer estrategias para reforzar el trato humanizado del personal administrativo, especialmente Facturación y Vigilancia.
- ✓ Fortalecer estrategias para reforzar el trato humanizado del personal de salud, especialmente Enfermería.
- ✓ Revisar condiciones de comodidad y privacidad en las habitaciones

URGENCIAS

Accesibilidad:

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

Oportunidad:

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

Seguridad:

- ✓ Reforzar el aseo de las instalaciones en salas de espera y baños.
- ✓ Verificar que el usuario entienda la información. Utilizar comunicación redundante

Humanización:

- ✓ Fortalecer estrategias para mejorar 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 Pérez	Referente Servicio al Ciudadano	
Aprobado por:	Andrea Lucia Blanco Mejia	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano	
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma			



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

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.