



INFORME DE MEDICIÓN BAJO ENCUESTA FO-0840 DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SU FAMILIA CON LA ATENCIÓN RECIBIDA

TERCER TRIMESTRE 2025

HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

INFORME TRIMESTRAL JULIO_AGOSTO_SEPTIEMBRE

RICHAR ANDERSON CASTRO ATIS Líder Atención al Usuario “SIAU”



APLICACIÓN DE ENCUESTA FO-0840 PARA LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SU FAMILIA CON LA ATENCIÓN RECIBIDA

La implementación de encuestas periódicas para medir la experiencia de los usuarios y sus familias con los servicios recibidos es fundamental para evaluar su satisfacción y bienestar. Este tipo de medición no solo se interpreta como un indicador de satisfacción, sino también como una herramienta clave para asegurar la calidad en la prestación de servicios de salud. Durante este trimestre, hemos centrado nuestros esfuerzos en mantener altos estándares en áreas cruciales como: **Talento Humano, Infraestructura y Dotación**, Instalaciones adecuadas y recursos médicos suficientes para garantizar una atención segura y eficaz, **Medicamentos y Dispositivos Médicos**: Suministro oportuno y adecuado de productos y equipos médicos esenciales, **Procesos Prioritarios y Registros**: La eficiencia en la gestión de procesos y el manejo adecuado de historiales clínicos y registros médicos, **Interdependencia en los Servicios**: La coordinación efectiva entre los distintos niveles y áreas de atención dentro de la institución.

La calidad de la atención, como se observa en los resultados obtenidos durante este trimestre, depende en gran medida de la interacción constante y de calidad entre el personal de salud y los usuarios. Es fundamental que cada paciente no solo se sienta atendido, sino también escuchado y comprendido, lo que se refleja en la probabilidad de que decidan regresar a nuestra institución para futuros servicios.

Finalmente, los resultados obtenidos deben seguir siendo un referente para continuar proyectando una imagen positiva y de confianza ante la comunidad, destacando nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención de salud.

El proceso del Sistema Integrado de Atención al Usuario (SIAU), a través de uno de sus subprocesos, llevó a cabo durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 la aplicación y el análisis de los resultados de la encuesta de medición de la experiencia del usuario y su familia con la atención recibida. Esta medición se realizó con base en el formato institucional FO-0840, en su versión 15, correspondiente al tercer trimestre del año.

Para calificar la experiencia respecto a los servicios de salud recibidos por nuestros usuarios la Encuesta de Satisfacción FO-0840 cuenta con:



Seis (6) preguntas cerradas con opciones de una única respuesta como:

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA

Para calificar la experiencia general de atención en salud brindada por nuestra institución Hospital Civil de IpiALES E.S.E. el formato de encuesta FO-0840 cuenta con otro tipo de preguntas características de una única respuesta:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA

Una (1) pregunta con escala y de una única respuesta:

¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas?.

Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente NO	Definitivamente NO	No informa

Dos (2) preguntas con respuestas abiertas:

Pensando en su experiencia general con nuestra institución, mencione:
a. Dos cosas que podrían destacarse en la atención brindada: ...
b. Dos cosas que podrían mejorarse: ...

Los criterios de elegibilidad para determinar la satisfacción son las puntuaciones que oscilan en las respuestas Excelente, Muy Bueno y Bueno.

La muestra seleccionada para la aplicación de la encuesta se definió conforme a los parámetros estadísticos establecidos por la tabla Military Standard. En este contexto, y para el presente informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del tercer trimestre del año 2025, se aplicó la encuesta institucional FO-0840 en su versión 15 en cada uno de los siguientes procesos:





Proceso	N. Encuestas Aplicadas
Urgencias	696
Consulta Externa	600
Imagenología	600
Cirugía Ambulatoria	240
UCI	84
UCIN	39
Rehabilitación	96
Laboratorio	600
Ginecología	96
Pediatría	96
Medicina Interna	96
Hospitalización General	96
Quirúrgicas	96
Total Encuestas	3.435

Tabla 1. Número de encuestas aplicadas por proceso III trimestre del año 2025.

Criterios de evaluación

✓ Satisfacción Con El Servicio Recibido.

En el Hospital Civil de Ipiales (HCI), la encuesta de medición de la experiencia del usuario y su familia, aplicada durante el tercer trimestre de 2025, establece una meta nominal del 95% de acuerdo al indicador 171 Experiencia del usuario y su familia con la atención recibida. En este periodo, se alcanzó un resultado del 99%, reflejando el compromiso y la responsabilidad de las áreas asistenciales, muchas de las cuales superaron la meta proyectada en sus respectivos servicios.





Proceso	Satisfacción General	Meta Nominal
Urgencias	99 %	95%
Consulta Externa	99 %	
Imagenología	100 %	
Cirugía Ambulatoria	99 %	
UCI	99 %	
UCIN	100 %	
Rehabilitación	100 %	
Laboratorio	99 %	
Ginecología	100 %	
Pediatría	100 %	
Medicina Interna	100 %	
Hospitalización General	100 %	
Quirúrgicas	100 %	
TOTAL SATISFACCIÓN	99 %	

Tabla 2. Satisfacción general por proceso III trimestre del año 2025.

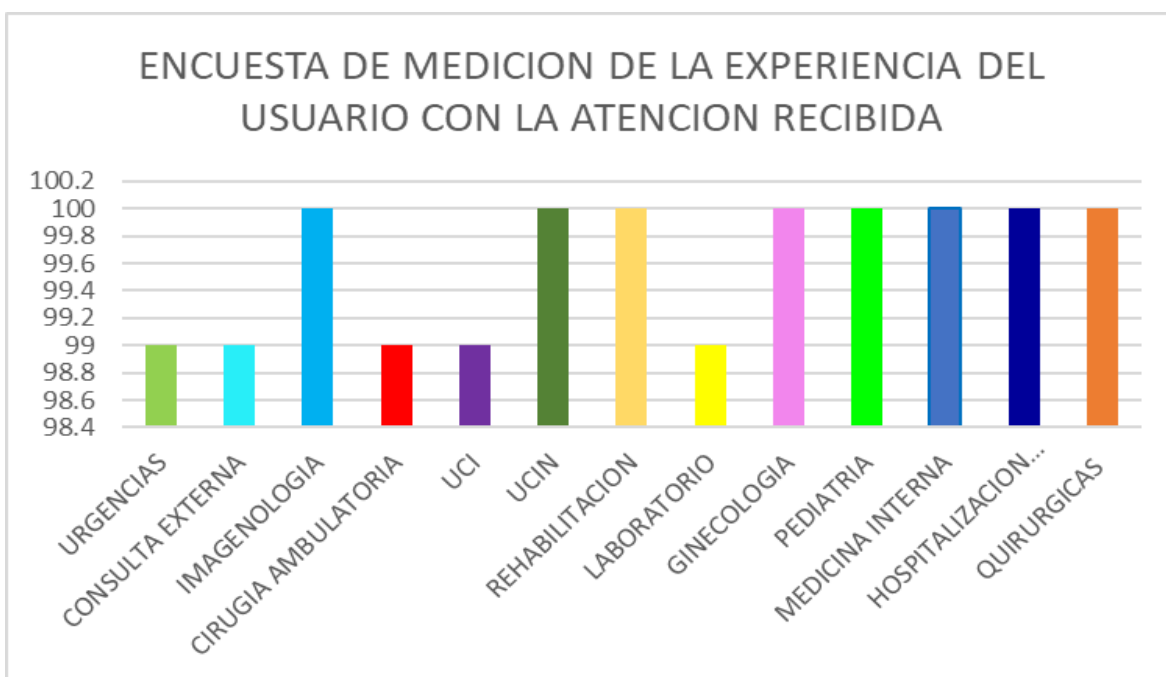


Gráfico 1. Satisfacción general por proceso III trimestre del año 2025.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321		
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		CONSOLIDADO TRIMESTRAL							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		1716 50%	1705 50%	14 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud a y presenta su presentación?	904 26%	1467 43%	1061 31%	3 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	821 24%	1418 41%	1189 35%	7 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	663 19%	1361 40%	1398 41%	10 0%	0 0%	3 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	675 20%	1243 36%	1308 38%	176 5%	13 0%	20 1%	94%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	697 20%	1244 36%	1481 43%	11 0%	1 0%	1 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	708 21%	1256 37%	1464 43%	6 0%	0 0%	1 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	690 20%	1294 38%	1436 42%	10 0%	0 0%	5 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	692 20%	1319 38%	1403 41%	6 0%	0 0%	15 0%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionar le bienestar.	707 21%	1317 38%	1377 40%	22 1%	1 0%	11 0%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	740 22%	1376 40%	1293 38%	8 0%	1 0%	17 0%	99%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	840 24%	1366 40%	1219 35%	9 0%	0 0%	1 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		725 21%	1307 38%	1387 40%	15 0%	1 0%	0 0%	100%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		707 21%	1211 35%	1512 44%	5 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		721 21%	1217 35%	1492 43%	5 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		810 24%	1185 34%	1438 42%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		700 20%	1279 37%	1432 42%	7 0%	0 0%	17 0%	99%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		687 20%	1355 39%	1378 40%	9 0%	0 0%	6 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		832 24%	1319 38%	1278 37%	4 0%	0 0%	2 0%	100%	

Tabla 3. Consolidado satisfacción General III trimestre del año 2025.



Con base en los resultados obtenidos durante el tercer trimestre de 2025 en la encuesta de medición de la experiencia del usuario y su familia, se evidencia un alto nivel de satisfacción en los diferentes servicios del Hospital Civil de Ipiales (HCI), todos ellos por encima de la meta establecida del 95%.

Servicios como Imagenología, UCIN, Rehabilitación, Ginecología, Pediatría, Medicina Interna, Hospitalización General y Quirúrgicas alcanzaron un 100% de satisfacción, reflejando una atención óptima y alineada con los estándares institucionales. Otros servicios como Urgencias, Consulta Externa, Cirugía Ambulatoria, UCI y Laboratorio registraron resultados del 99%, lo que demuestra un compromiso constante con la calidad del servicio. Estos resultados confirman el fortalecimiento de la cultura de atención centrada en el usuario y la mejora continua en cada uno de los procesos asistenciales.

Para este informe, y como herramienta visual, pedagógica y de apoyo en el análisis, se presenta a continuación una tabla con semaforización que permite interpretar de manera clara los resultados obtenidos en cada uno de los servicios evaluados.

Los datos reflejan los niveles de satisfacción reportados por usuarios, familiares y acompañantes al momento de diligenciar la encuesta, y se complementan con las observaciones consignadas durante el proceso. Estos resultados, organizados por proceso, se toman como referencia para fortalecer las acciones de mejora continua y asegurar una atención centrada en la calidad y la experiencia del paciente.

Semaforización	
META MAXIMA	≥ 98%
META	95%
META MINIMA	90%
ALERTA, NECESIDAD DE APOYO	< 90%

Tabla 4. Tabla de Semaforización – Informe encuesta de Experiencia del Usuario y su Familia





		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321		TOTAL PROMEDIO
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		URGENCIAS							
		No. ENCUESTAS 696							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		325 47%	367 53%	4 1%	0 0%	0 0%	0 0%	99%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	170 24%	273 39%	252 36%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	159 23%	266 38%	269 39%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	126 18%	257 37%	307 44%	6 1%	0 0%	0 0%	99%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	133 19%	232 33%	252 36%	67 10%	5 1%	7 1%	89%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	140 20%	232 33%	316 45%	7 1%	1 0%	0 0%	99%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	146 21%	232 33%	312 45%	5 1%	0 0%	1 0%	99%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	135 19%	229 33%	323 46%	6 1%	0 0%	3 0%	99%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	133 19%	257 37%	301 43%	4 1%	0 0%	1 0%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionar bienestar.	138 20%	239 34%	308 44%	10 1%	0 0%	1 0%	98%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	155 22%	251 36%	285 41%	2 0%	1 0%	2 0%	99%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	159 23%	259 37%	275 40%	3 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		150 22%	236 34%	304 44%	6 1%	0 0%	0 0%	99%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		150 22%	230 33%	315 45%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		139 20%	225 32%	332 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		165 24%	219 31%	312 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		137 20%	246 35%	307 44%	1 0%	0 0%	5 1%	99%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		143 21%	243 35%	309 44%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		175 25%	244 35%	276 40%	0 0%	0 0%	1 0%	100%	

Tabla 5. Consolidado satisfacción Urgencias III trimestre del año 2025.



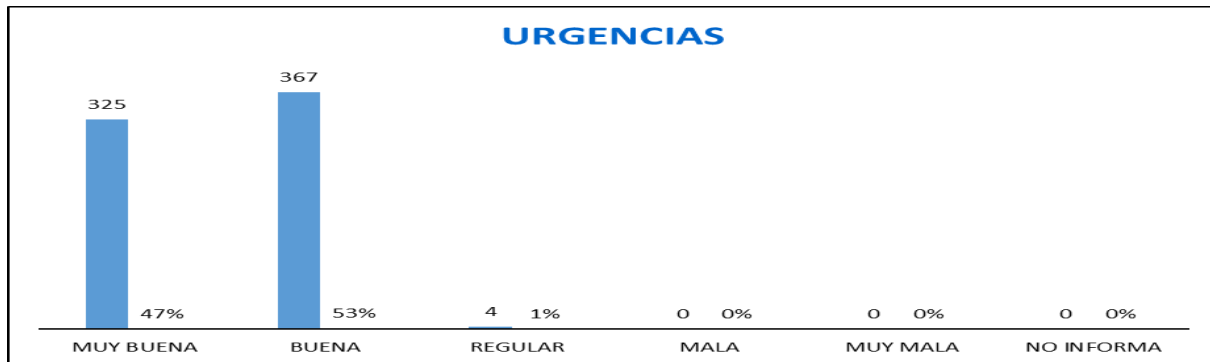


Gráfico 2. Consolidado Urgencias III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: URGENCIAS	
1. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Julio: "Toca esperar mucho en urgencias, buena atención, gracias por la atención, gracias por la atención, agradecerles por la atención de mi mamá, muchas gracias por la atención, paciente hospitalizada en urgencias, pasa un cirujano dice una cosa pasa otro dice otra cosa me tienen confundida, regular la atención en urgencias triage, demoran bastante en la atención al paciente las enfermeras lo dejan sólo"	Demora al momento de llamar al paciente al consultorio.
Agosto: "buena atención , el personal de salud y médicos deberían ser más amables", "en vigilancia muy groseros, en vigilancia las vigilantes muy groseras", "excelente atención, la comida es muy poco", "no había cobijas, me canalizaron mal, sin almohada, no hay cobijas, no hay jabón ni papel", "no tengo diagnostico claro sobre el tratamiento, pase mala noche con mucho dolor informe al personal y no me hicieron caso, que mejore en cuanto a limpieza por que toca ir las a buscarlas, urgencias triage demora, urgencias triage es mucha demora", urgencias triage mucha demora.	-Ninguna
septiembre:	-Ninguna

Tabla 6. Observaciones Urgencias III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Urgencias:

El servicio de Urgencias del Hospital Civil de Ipiales E.S.E. ha obtenido una calificación del 99% en varios aspectos clave de la satisfacción del paciente, como privacidad, limpieza, comodidad, seguridad en la atención, disponibilidad de elementos y la reducción de contaminación visual y auditiva.

Estos resultados reflejan un entorno adecuado y una atención integral que cumple con las expectativas de los usuarios en términos de bienestar físico y recursos materiales.

Sin embargo, el servicio obtuvo un **89%** en la oportunidad en la atención, específicamente en relación con los tiempos de espera en sala, lo que señala un área de mejora. Este resultado sugiere que los pacientes experimentan demoras durante la atención, lo que podría generar insatisfacción, especialmente en un servicio de urgencias donde la rapidez es un factor clave en la percepción de calidad.

Recomendaciones:

- Fortalecer y optimizar la educación en el área de triaje.
- Gestionar los flujos de pacientes y recursos humanos para reducir los tiempos de espera, especialmente en horas de alta demanda.
- Incorporar un sistema de información sobre tiempos de espera para que los pacientes tengan expectativas claras, mejorando su percepción del servicio.
- Monitorear y ajustar constantemente los tiempos de espera para identificar y corregir posibles cuellos de botella.

Con estas medidas, el hospital puede mejorar significativamente la percepción de la oportunidad en la atención, asegurando una experiencia más ágil y satisfactoria para los pacientes.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321		
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		CONSULTA EXTERNA							
		No. ENCUESTAS 600							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		253 42%	346 58%	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	153 26%	225 38%	222 37%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	135 23%	219 37%	244 41%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	101 17%	218 36%	279 47%	0 0%	0 0%	2 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	109 18%	192 32%	234 39%	55 9%	2 0%	8 1%	89%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	117 20%	186 31%	296 49%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	110 18%	192 32%	298 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	114 19%	203 34%	280 47%	2 0%	0 0%	1 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	109 18%	205 34%	282 47%	0 0%	0 0%	4 1%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	110 18%	199 33%	284 47%	2 0%	1 0%	4 1%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	118 20%	211 35%	260 43%	3 1%	0 0%	8 1%	98%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíquese su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	141 24%	209 35%	249 42%	1 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Escucha sus inquietudes	106 18%	204 34%	290 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		104 17%	178 30%	318 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		116 19%	192 32%	291 49%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		126 21%	190 32%	284 47%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		110 18%	194 32%	290 48%	2 0%	0 0%	4 1%	99%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		105 18%	218 36%	276 46%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		139 23%	199 33%	261 44%	0 0%	0 0%	1 0%	100%	
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO	
		579 97%	20 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	97%	

Tabla 7. Consolidado satisfacción Consulta Externa III trimestre del año 2025.

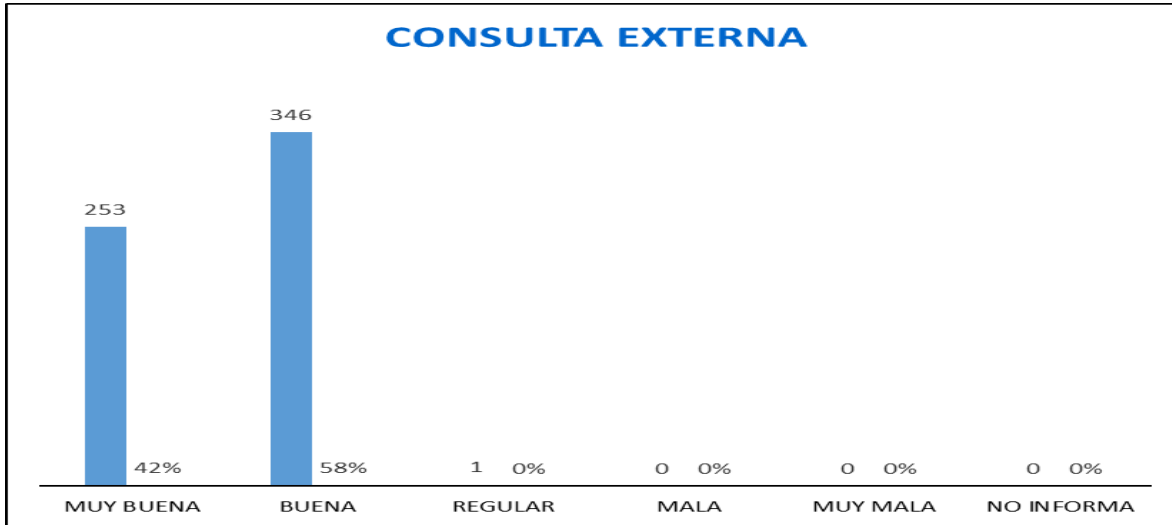


Gráfico 3. Consolidado Consulta Externa III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: CONSULTA EXTERNA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
<p>Julio: muchas gracias, demora en la atención, hay que esperar mucho para la cita, aunque la atención muy demorada pero muy bien, muchas gracias, muchas gracias por la buena atención presentada en el hospital, todo está bien, buena atención.</p>	<p>algo que debe mejorar en cuanto a sacar cita médica de ginecología no hay citas con el medico que lo está tratando,</p> <p>no dan las citas lo tienen en espera.</p>
<p>Agosto: -Ninguna</p>	<p>-Ninguna</p>
<p>Septiembre: -Ninguna</p>	<p>-Ninguna</p>

Tabla 8. Observaciones Consulta Externa III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Consulta Externa:

El servicio de Consulta Externa del Hospital Civil de Ipiales E.S.E. ha logrado un 99% de satisfacción en áreas clave como la disponibilidad de elementos necesarios para la atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros), la reducción de contaminación visual y auditiva, y la información sobre el consentimiento informado. Estos resultados destacan la calidad del ambiente y la atención brindada a los pacientes, asegurando comodidad y transparencia en los procedimientos.

Sin embargo, los ítems relacionados con los tiempos de espera, presentan una calificación de 89%, lo que sugiere áreas de mejora. Los tiempos de espera percibidos por los pacientes no son óptimos, lo que puede generar insatisfacción, especialmente en una atención ambulatoria que requiere ser ágil.

Recomendaciones:

-Optimizar la programación de citas: Mejorar la gestión y asignación de citas para reducir los tiempos de espera, estableciendo un sistema de priorización para pacientes urgentes o con necesidades especiales.

-Transparencia en los tiempos de espera: Informar en tiempo real sobre los tiempos de espera, lo que ayudará a gestionar las expectativas de los pacientes.

-Mejorar la asignación de personal: Evaluar la distribución de recursos humanos en las horas de mayor demanda para reducir los tiempos de espera sin comprometer la calidad de la atención.

Con estas acciones, el hospital podrá mejorar la oportunidad de atención lo que fortalecerá la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio en Consulta Externa.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321		
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		IMAGENOLOGIA No. ENCUESTAS 600							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		317	282	1	0	0	0	100%	
		53%	47%	0%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	141 24%	287 48%	172 29%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	125 21%	265 44%	210 35%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	108 18%	237 40%	253 42%	1 0%	0 0%	1 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	101 17%	228 38%	255 43%	11 2%	3 1%	2 0%	97%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	111 19%	225 38%	264 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	113 19%	234 39%	253 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	105 18%	250 42%	244 41%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	112 19%	233 39%	250 42%	0 0%	0 0%	5 1%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	113 19%	252 42%	230 38%	4 1%	0 0%	1 0%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	112 19%	268 45%	216 36%	0 0%	0 0%	4 1%	99%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	132 22%	263 44%	205 34%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		118 20%	244 41%	233 39%	5 1%	0 0%	0 0%	99%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		110 18%	234 39%	255 43%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		111 19%	217 36%	272 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		118 20%	221 37%	261 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		107 18%	237 40%	253 42%	0 0%	0 0%	3 1%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		102 17%	251 42%	246 41%	0 0%	0 0%	1 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		128 21%	258 43%	214 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

Tabla 9. Consolidado satisfacción Imagenología III trimestre del año 2025.

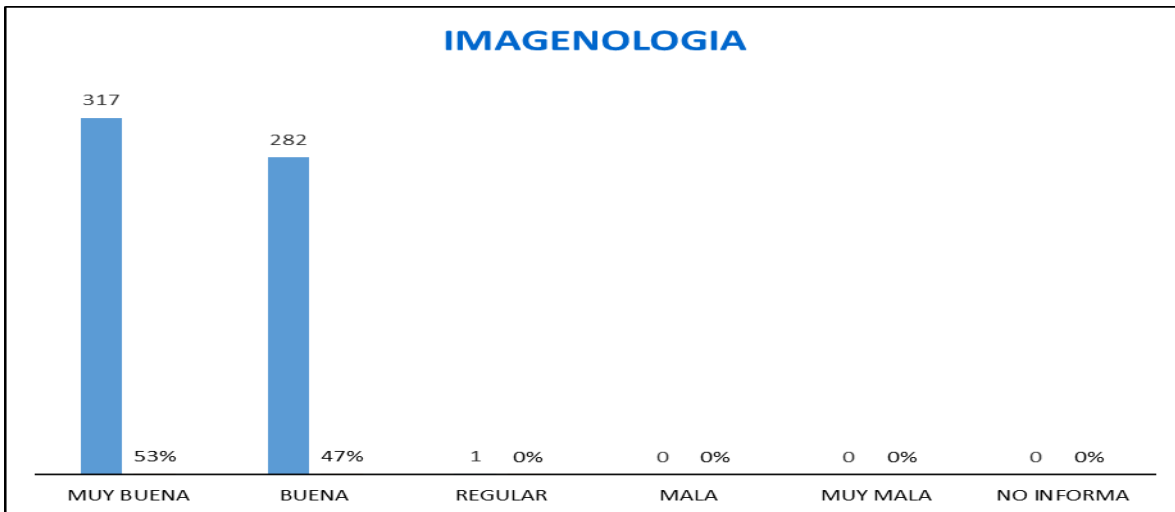


Gráfico 4. Consolidado Imagenología III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: IMAGENOLOGÍA	
que podría destacar en la atención brindada:	cosas que podría mejorarse:
Julio: Soy paciente hospitalizado me bajan a realizarme una ecografía en camilla y no me dan prioridad, para realizarme.	-Ninguna
Agosto: Mejorar la agilidad en la atención, ser más amables. mejorar la agilidad en la atención, ser más amables. ser mas agiles en la atención de triage	-Ninguna
septiembre: Ninguna	Mucha demora urgencias, Mucha demora en la atención urgencias triage

Tabla 10. Observaciones Imagenología III trimestre del año 2025.



Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Imagenología:

El servicio de imagenología alcanzó un 99% de satisfacción en aspectos clave como la disponibilidad de insumos y equipos, la reducción de contaminación visual y auditiva, y la atención humanizada mediante la escucha activa al usuario y su familia, lo cual evidencia una experiencia altamente positiva. Sin embargo, el ítem de oportunidad en la atención obtuvo un 97%, lo que sugiere una leve oportunidad de mejora relacionada con los tiempos de espera informados.

Recomendaciones:

- Revisar y ajustar los tiempos de espera informados, asegurando que coincidan con los tiempos reales de atención para evitar discrepancias en la percepción del usuario y su familia.
- Mejorar la comunicación durante la espera, informando proactivamente sobre cualquier retraso o cambio en el proceso.
- Brindar información clara y anticipada al paciente sobre el proceso y tiempos estimados, para gestionar adecuadamente sus expectativas.



		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		CIRUGIA AMBULATORIA						
		No. ENCUESTAS 240						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		121 50%	118 49%	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	63 26%	98 41%	79 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	61 25%	95 40%	84 35%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	51 21%	89 37%	100 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	52 22%	78 33%	95 40%	11 5%	2 1%	2 1%	94%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	52 22%	89 37%	99 41%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	48 20%	89 37%	103 43%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	48 20%	99 41%	93 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	54 23%	89 37%	95 40%	0 0%	0 0%	2 1%	99%
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionar bienestar.	50 21%	93 39%	92 38%	3 1%	0 0%	2 1%	98%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	54 23%	94 39%	92 38%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	67 28%	96 40%	77 32%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	50 21%	95 40%	94 39%	1 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	52 22%	85 35%	103 43%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	52 22%	90 38%	97 40%	1 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	62 26%	84 35%	94 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	56 23%	87 36%	97 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	53 22%	89 37%	96 40%	2 1%	0 0%	0 0%	99%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	64 27%	88 37%	86 36%	2 1%	0 0%	0 0%	99%
			DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		235 98%	5 2%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%

Tabla 11. Consolidado Satisfacción Cirugía Ambulatoria III trimestre del año 2025.

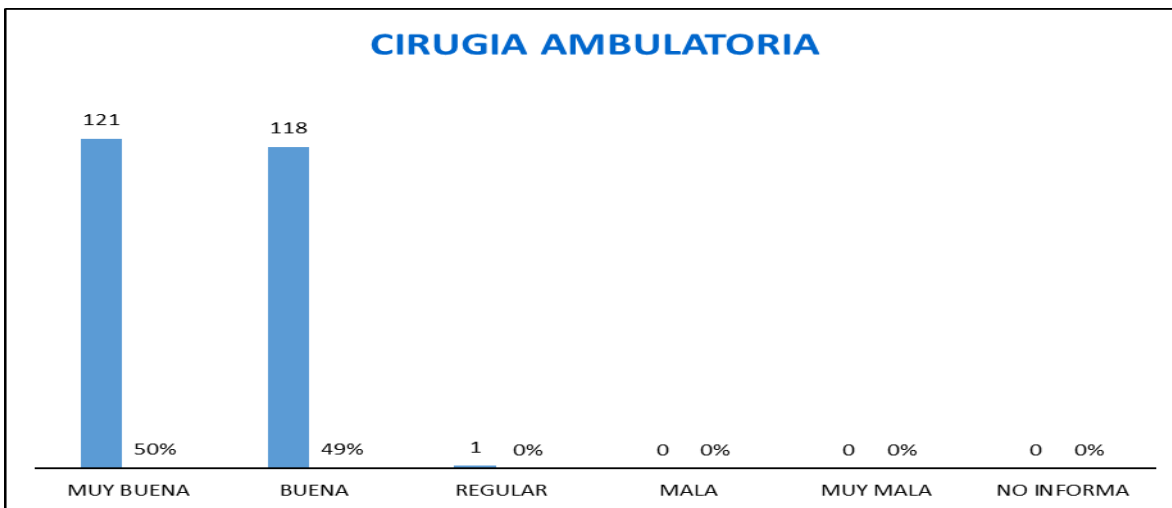


Gráfico 5. Consolidado cirugía Ambulatoria III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: CIRUGÍA AMBULATORIA	
QUE PODRÍA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Julio: Muchas gracias muy bueno el servicio y muy buena la atención.	-Demora en el tiempo, que sean un poquito más consientes y que venimos de lejos. humanización. -Cuando llamen den una informacion correcta para no esperar tanto tiempo.
Agosto: -Ninguna	-Ninguna
Septiembre: Falta de informacion desde el ingreso de urgencias.	-Ninguna

Tabla 12. Observaciones Cirugía Ambulatoria III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Consulta Externa:

El servicio de Cirugía Ambulatoria del Hospital Civil de IpiALES E.S.E. ha obtenido calificaciones sobresalientes en aspectos clave de satisfacción, con un 99% en ítems como la disponibilidad de elementos necesarios para la atención (ropa, nutrición, aseo), la claridad de la información sobre los trámites posteriores, la experiencia general al hablar con los profesionales de salud, y la reducción de contaminación visual, auditiva y la ambientación musical. Estos resultados reflejan una atención integral, centrada en el bienestar del paciente, con un ambiente cómodo y adecuado durante todo el proceso quirúrgico y postoperatorio.

No obstante, el 94% en la oportunidad de atención, especialmente en lo relacionado con los tiempos de espera, señala un área que podría mejorar. Aunque la calificación es positiva, las percepciones de los pacientes sobre las demoras pueden generar insatisfacción, especialmente en un servicio de cirugía ambulatoria donde los tiempos de espera deben ser mínimos para evitar incomodidad y estrés adicionales.

Recomendaciones:

-Optimización de la programación de cirugías: Mejorar la asignación de citas quirúrgicas para reducir los tiempos de espera, estableciendo un sistema de priorización para casos urgentes y no urgentes, lo que permitirá una atención más eficiente.

-Revisión y agilización de los procesos preoperatorios y postoperatorios: Mejorar la coordinación entre el personal médico y administrativo para asegurar que los pacientes sean preparados rápidamente para la cirugía y reciban seguimiento oportuno tras el procedimiento.

-Implementación de un sistema de información sobre tiempos de espera: Informar a los pacientes, tanto antes como durante el proceso, sobre los tiempos de espera estimados, para que puedan gestionar mejor sus expectativas y sentirse más tranquilos durante el proceso.

-Ajuste en la asignación de recursos humanos: Evaluar la distribución de personal quirúrgico y de apoyo, asegurando que haya suficiente personal disponible en las horas de mayor demanda para reducir el tiempo de espera sin comprometer la calidad de la atención.

Con estas acciones, el hospital podrá mejorar la oportunidad de atención en el servicio de Cirugía Ambulatoria, manteniendo la alta calidad que ya se refleja en otros aspectos de la experiencia del paciente.






		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		UCI							
		No. ENCUESTAS 84							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		44 52%	40 48%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	20 24%	39 46%	25 30%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	20 24%	34 40%	30 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	19 23%	30 36%	35 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	20 24%	21 25%	38 45%	5 6%	0 0%	0 0%	94%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	19 23%	28 33%	37 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	18 21%	27 32%	39 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	16 19%	28 33%	40 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	18 21%	31 37%	34 40%	0 0%	0 0%	1 1%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	20 24%	23 27%	40 48%	0 0%	0 0%	1 1%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	17 20%	30 36%	37 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	19 23%	31 37%	33 39%	1 1%	0 0%	0 0%	99%
b. Escucha sus inquietudes		19 23%	24 29%	40 48%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		19 23%	27 32%	37 44%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		18 21%	28 33%	38 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		21 25%	23 27%	40 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		19 23%	24 29%	41 49%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		19 23%	23 27%	41 49%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		23 27%	23 27%	38 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO	
		83 99%	1 1%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

Tabla 13. Consolidado satisfacción UCI III trimestre del año 2025.

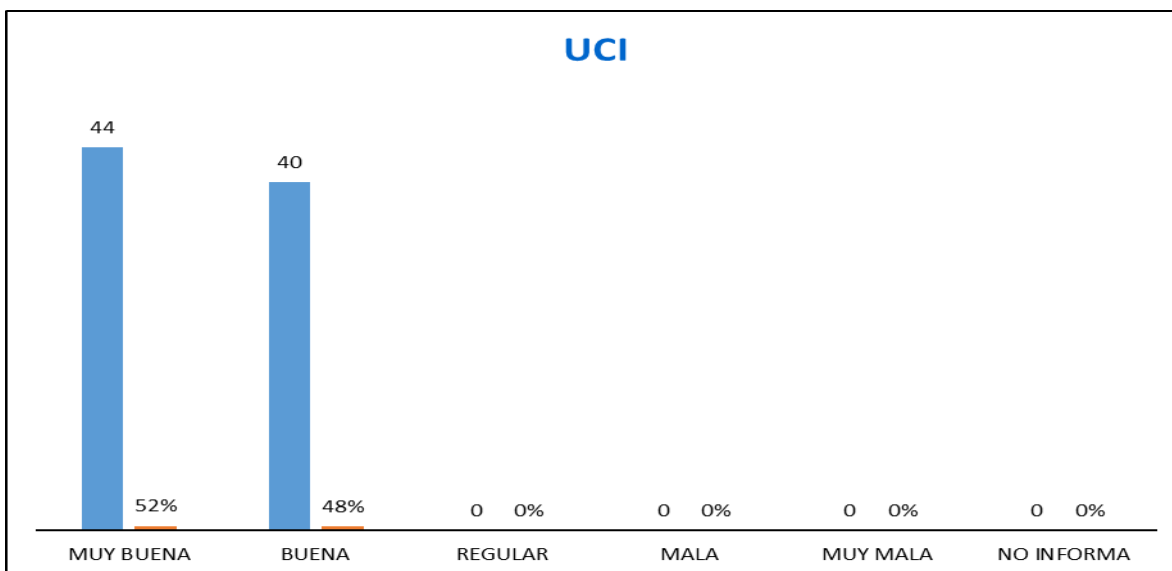


Gráfico 6. Consolidado UCI III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: UCI	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Ninguna	Ninguna
Septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 14. Observaciones UCI III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de UCI:

El servicio de UCI alcanzó un 99% de satisfacción en ítems fundamentales que reflejan una atención centrada en el paciente y su familia, tales como la disponibilidad de elementos necesarios para su atención, el control de la contaminación visual y auditiva para generar bienestar, la claridad en la explicación del estado de salud, diagnóstico y tratamiento, el uso de un lenguaje comprensible, la escucha activa de sus inquietudes y la información clara sobre los trámites posteriores a la atención. Estos resultados evidencian un entorno altamente humanizado, con un enfoque integral en la comunicación, el confort y la participación del paciente y su familia en el proceso de cuidado. No obstante, el ítem de oportunidad en la atención obtuvo un 94%, lo que, aunque sigue siendo un indicador positivo, muestra un margen de mejora relacionado con los tiempos de espera informados, posiblemente en procesos como el ingreso, atención inicial o traslado dentro de la unidad. La percepción de demoras o falta de información durante la espera puede impactar la experiencia global, especialmente en un entorno crítico como la UCI.

Recomendaciones:

- Fortalecer la comunicación continua durante los tiempos de espera, especialmente en momentos sensibles como traslados, ingreso o espera de procedimientos.
- Implementar protocolos de información proactiva, donde el personal informe de manera oportuna cualquier demora o cambio en la atención.
- Capacitar al personal en estrategias de comunicación efectiva durante la espera, para reducir la ansiedad y mejorar la percepción del tiempo.



		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		UCIN						
		No. ENCUESTAS 39						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		22	17	0	0	0	0	100%
		56%	44%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		11	20	8	0	0	0	100%
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		28%	51%	21%	0%	0%	0%	
		10	18	11	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		26%	46%	28%	0%	0%	0%	
		6	18	15	0	0	0	100%
b. Atención amable y trato respetuoso		15%	46%	38%	0%	0%	0%	
		8	14	17	0	0	0	100%
c. Privacidad y confidencialidad		21%	36%	44%	0%	0%	0%	
		9	12	18	0	0	0	100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		23%	31%	46%	0%	0%	0%	
		9	13	17	0	0	0	100%
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		23%	33%	44%	0%	0%	0%	
		10	19	10	0	0	0	100%
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		26%	49%	26%	0%	0%	0%	
		7	19	13	0	0	0	100%
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		18%	49%	33%	0%	0%	0%	
		8	17	14	0	0	0	100%
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		21%	44%	36%	0%	0%	0%	
		9	15	15	0	0	0	100%
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.		23%	38%	38%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		10	16	13	0	0	0	100%
		26%	41%	33%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		8	18	13	0	0	0	100%
		21%	46%	33%	0%	0%	0%	
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		8	16	15	0	0	0	100%
		21%	41%	38%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		9	15	15	0	0	0	100%
		23%	38%	38%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		11	14	14	0	0	0	100%
		28%	36%	36%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		10	15	14	0	0	0	100%
		26%	38%	36%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		10	17	12	0	0	0	100%
		26%	44%	31%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		11	16	12	0	0	0	100%
		28%	41%	31%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		39	0	0	0	0	0	100%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		100%	0%	0%	0%	0%	0%	

Tabla 15. Consolidado satisfacción UCIN III trimestre del año 2025.

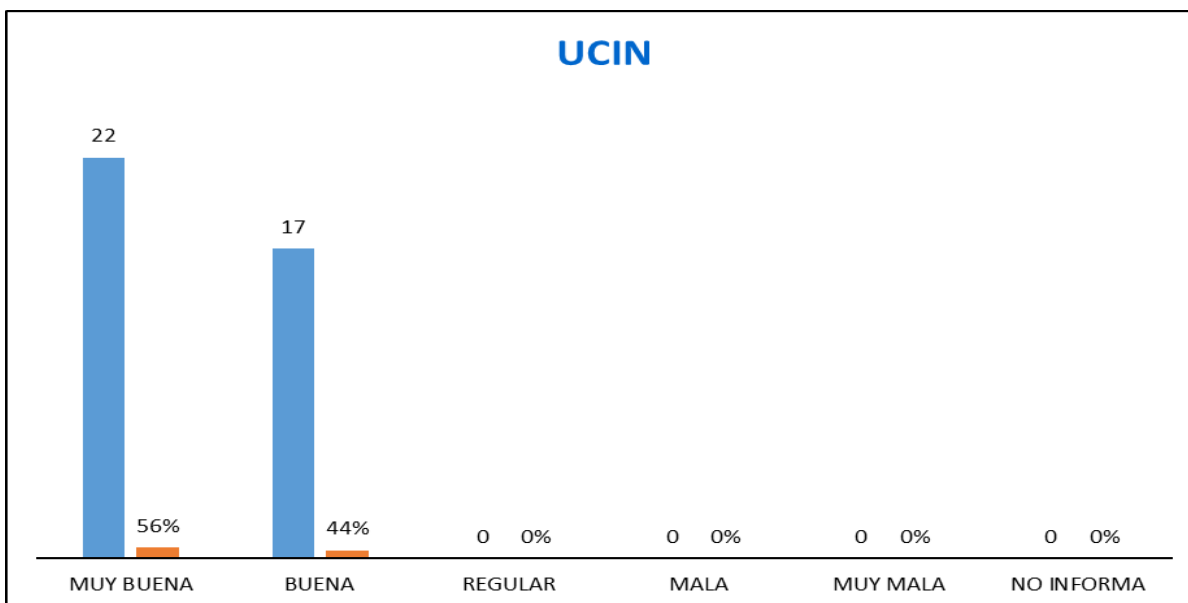


Gráfico 7. Consolidado UCI III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: UCIN	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
julio: "A uno le enseñan los cuidados del bebe, soy agradecida"	Ninguna
agosto: Ninguna	Ninguna
septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 16. Observaciones UCIN III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de UCIN:

El servicio de UCIN alcanzó un 100% de satisfacción en todos los ítems evaluados, lo que evidencia una atención altamente humanizada, segura y centrada tanto en el recién nacido como en su familia. Este resultado refleja el cumplimiento total de las expectativas de los padres o cuidadores en aspectos clave como la disponibilidad de recursos necesarios, el ambiente físico (libre de contaminación visual y auditiva), la calidad de la información sobre el estado de salud del recién nacido, el uso de un lenguaje claro y comprensible, la escucha activa de sus inquietudes y la orientación adecuada sobre trámites posteriores. En un entorno tan sensible y emocionalmente desafiante como la UCIN, este nivel de satisfacción indica un equipo comprometido, capacitado y enfocado en brindar un acompañamiento integral y empático durante toda la estancia hospitalaria.

Recomendaciones:

- Mantener los estándares actuales de atención y fortalecer las prácticas que han llevado a este alto nivel de satisfacción.
- Sistematizar y compartir las estrategias exitosas con otros servicios, especialmente en áreas críticas.
- Continuar con la capacitación del personal en atención humanizada y motivacional.
- Reconocer el trabajo del equipo interdisciplinario de la UCIN, promoviendo un ambiente laboral positivo y motivador.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321	
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		REHABILITACION						
		No. ENCUESTAS 96						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		63 66%	33 34%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención de la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud a y presenta su presentación?	42 44%	40 42%	14 15%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	36 38%	43 45%	17 18%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	31 32%	41 43%	24 25%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	35 36%	38 40%	23 24%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	33 34%	36 38%	27 28%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	36 38%	40 42%	20 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	34 35%	39 41%	23 24%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	37 39%	39 41%	20 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	37 39%	38 40%	21 22%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	43 45%	33 34%	20 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	41 43%	35 36%	20 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	32 33%	43 45%	21 22%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	33 34%	41 43%	22 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	36 38%	39 41%	21 22%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	41 43%	34 35%	21 22%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	35 36%	39 41%	22 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	32 33%	47 49%	17 18%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	39 41%	39 41%	18 19%	0 0%	0 0%	0 0%	100%

Tabla 17. Consolidado satisfacción Rehabilitación III trimestre del año 2025.

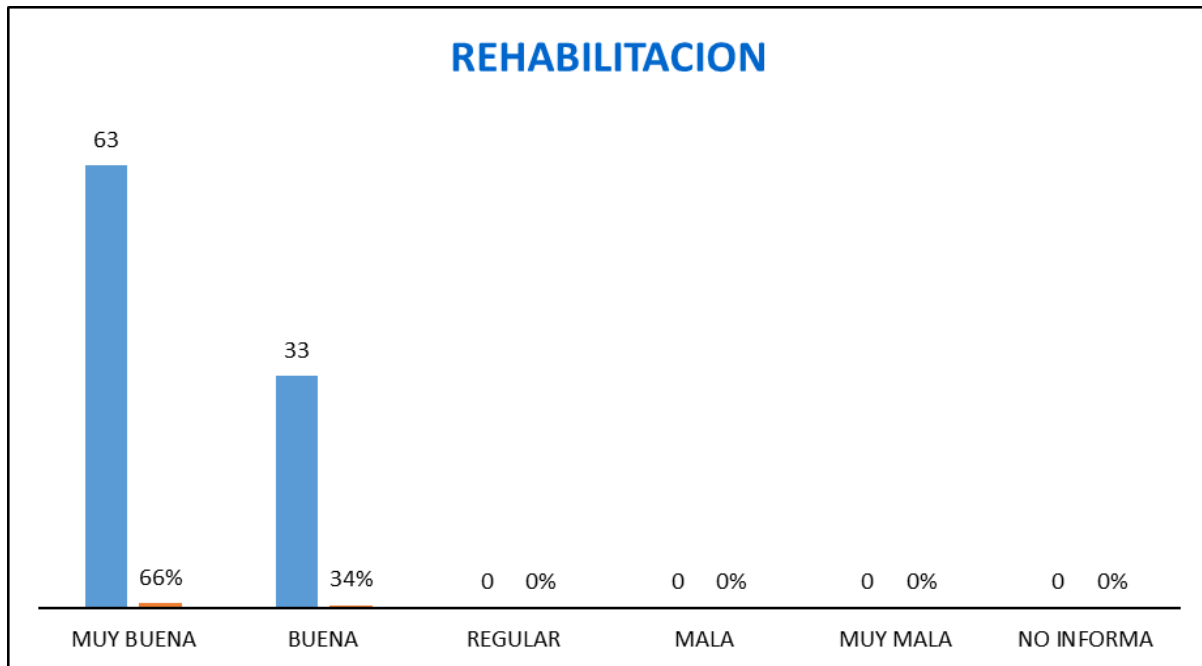


Gráfico 8. Consolidado Rehabilitación III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: REHABILITACION	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCION BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Ninguna	"Demora al momento de sacar cita. excelente servicio. felicitación al terapeuta excelente ser humano y profesionalismo." "mi sugerencia es debería haber más variedad de ejercicios no repetirlos los mismos. saque cita y estaba en lista de espera a los tres meses me acerque y resulta que nunca estuve en lista de espera y yo vine a sacar cita personalmente para terapias."
Septiembre: Ninguna	Demora en la atención.

Tabla 18. Observaciones Rehabilitación III trimestre del año 2025.



Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Rehabilitación:

El servicio de Rehabilitación alcanzó un 100% de satisfacción en todos los ítems evaluados, lo que demuestra una atención integral, humanizada y de alta calidad. Los usuarios y sus familias perciben un servicio con buena comunicación, disponibilidad de recursos, orientación clara y acompañamiento efectivo durante su proceso de recuperación. Este resultado refleja el compromiso del equipo con el bienestar físico y emocional del paciente.

Recomendaciones:

- Mantener y fortalecer las prácticas que generaron estos resultados.
- Sistematizar y compartir los procesos exitosos con otros servicios.
- Continuar con la capacitación del personal en atención humanizada y motivacional.
- Reconocer al equipo de trabajo por su labor y compromiso.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321		
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		LABORATORIO							
		No. ENCUESTAS 600							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		307 51%	286 48%	7 1%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	191 32%	248 41%	159 27%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	171 29%	253 42%	174 29%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	143 24%	245 41%	209 35%	3 1%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	137 23%	226 38%	221 37%	15 3%	0 0%	1 0%	97%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	141 24%	223 37%	232 39%	3 1%	0 0%	1 0%	99%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	141 24%	227 38%	231 39%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	148 25%	232 39%	218 36%	1 0%	0 0%	1 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	148 25%	232 39%	217 36%	1 0%	0 0%	2 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionar bienestar.	151 25%	245 41%	200 33%	2 0%	0 0%	2 0%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	152 25%	245 41%	197 33%	3 1%	0 0%	3 1%	99%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	174 29%	243 41%	178 30%	4 1%	0 0%	1 0%	99%
		b. Escucha sus inquietudes	160 27%	231 39%	208 35%	1 0%	0 0%	0 0%	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		158 26%	220 37%	221 37%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		153 26%	221 37%	224 37%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		174 29%	207 35%	217 36%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		147 25%	224 37%	221 37%	3 1%	0 0%	5 1%	99%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		143 24%	241 40%	208 35%	3 1%	0 0%	5 1%	99%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		162 27%	240 40%	196 33%	2 0%	0 0%	0 0%	100%	
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO	
		584 97%	16 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	97%	

Tabla 19. Consolidado satisfacción Laboratorio III trimestre del año 2025.

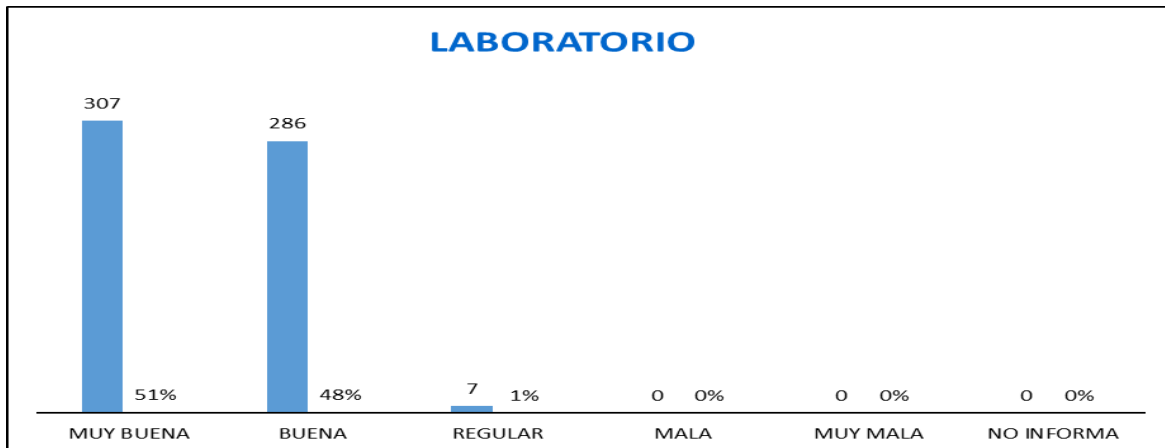


Gráfico 9. Consolidado Laboratorio III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: LABORATORIO	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Julio: Nos hicieron esperar mucho. tenía mi turno desde temprano y me hacen esperar mucho. muchas gracias por la atención.	Ninguna
Agosto: Deberían hacer más rápido los exámenes porque uno está en ayunas", "me parece mal que una copia cobren en el hospital la suma de 1.000 en la parte donde sacan copias", no informan al momento de sacar el turno deben informar, deberían entregar resultados inmediatamente somos de lejos no podemos venir, no nos explicaron del turno, nos enviaron a sacar copia me parece mal que no saquen copia, y llegamos ya había demasiado gente, se debe mejorar agilizar más rápido los turnos, vengo por primera vez pero excelente Atención.	Ninguna
septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 20. Observaciones Laboratorio III trimestre del año 2025.



Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Laboratorio:

El servicio de Laboratorio obtuvo un 99% de satisfacción en aspectos fundamentales como la limpieza y desinfección de las instalaciones, el control de la contaminación visual y auditiva, la disponibilidad de equipos médicos, la claridad en la información entregada sobre el diagnóstico, el consentimiento informado y los trámites posteriores. Esto refleja una atención segura, organizada y centrada en el usuario. Sin embargo, el ítem relacionado con la oportunidad en la atención obtuvo un 97%, lo que, si bien es un resultado muy positivo, sugiere una oportunidad de mejora asociada a la percepción del tiempo de espera y su relación con la información entregada previamente.

Recomendaciones:

- Revisar que los tiempos de espera informados coincidan con los tiempos reales de atención.
- Mejorar la comunicación durante la espera, informando oportunamente sobre cualquier retraso.
- Optimizar el flujo de usuarios para reducir tiempos de espera, especialmente en horas pico.
- Capacitar al personal en estrategias de manejo del usuario durante la espera para mejorar la experiencia general.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA						FO- 2321	
								Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		GINECOLOGIA							
		No. ENCUESTAS 96							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		48 50%	48 50%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	17 18%	47 49%	32 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	18 19%	40 42%	38 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	10 10%	38 40%	48 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	14 15%	35 36%	45 47%	2 2%	0 0%	0 0%	98%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	6 6%	38 40%	52 54%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	9 9%	39 41%	48 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	10 10%	36 38%	50 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	11 11%	31 32%	54 56%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionar bienestar.	12 13%	35 36%	49 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	8 8%	36 38%	52 54%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	12 13%	37 39%	47 49%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		10 10%	35 36%	51 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		12 13%	28 29%	56 58%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		12 13%	31 32%	53 55%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		12 13%	33 34%	51 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		8 8%	43 45%	45 47%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		8 8%	36 38%	52 54%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		15 16%	34 35%	47 49%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		96 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

Tabla 21. Consolidado satisfacción Ginecología III trimestre del año 2025.

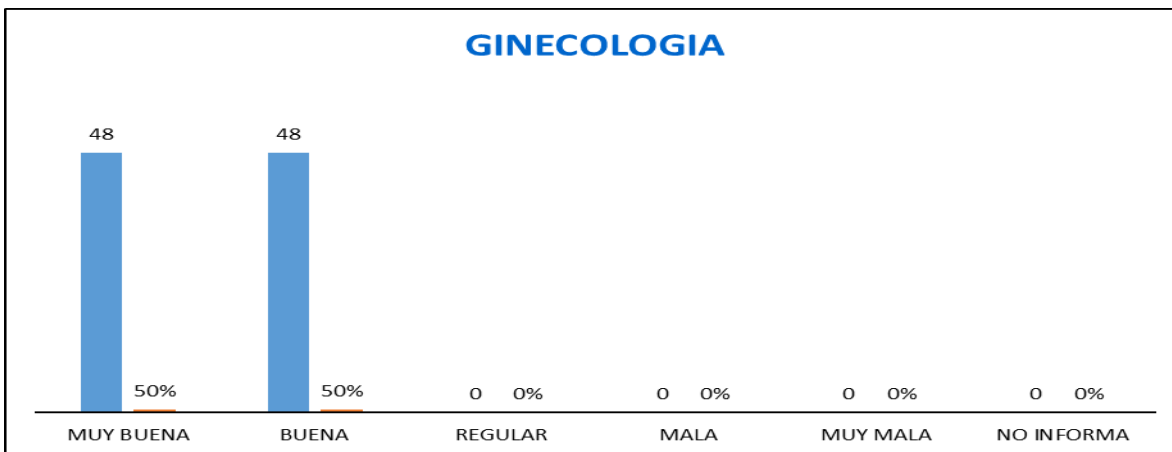


Gráfico 10. Consolidado Ginecología III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: GINECOLOGÍA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Ninguna	Ninguna
Septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 22. Observaciones Ginecología III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Laboratorio:

El servicio de Ginecología alcanzó un 99% de satisfacción en el ítem de oportunidad en la atención, lo que indica que la mayoría de las usuarias consideran que los tiempos de espera estuvieron dentro de lo informado y fueron adecuados. Este resultado refleja una gestión eficiente del tiempo y una buena organización del servicio. Sin embargo, ese 1% restante sugiere una leve oportunidad de mejora, posiblemente relacionada con demoras ocasionales o falta de información oportuna durante la espera, aspectos que pueden influir en la percepción general de la experiencia.

Recomendaciones:

-Verificar que los tiempos de espera informados coincidan con los tiempos reales de atención Fortalecer la comunicación con las pacientes y acompañantes informando de manera proactiva cualquier retraso.



		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321	
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		PEDIATRIA						
		No. ENCUESTAS 96						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		62	34	0	0	0	0	
		65%	35%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	33	45	18	0	0	0	100%
		34%	47%	19%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	33	43	20	0	0	0	100%
		34%	45%	21%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	24	44	28	0	0	0	100%
		25%	46%	29%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	24	36	35	1	0	0	99%
		25%	38%	36%	1%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	23	38	35	0	0	0	100%
		24%	40%	36%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	27	31	38	0	0	0	100%
		28%	32%	40%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	23	36	37	0	0	0	100%
	24%	38%	39%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	23	44	29	0	0	0	100%	
	24%	46%	30%	0%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	23	38	35	0	0	0	100%	
	24%	40%	36%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	27	41	28	0	0	0	100%	
	28%	43%	29%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	29	38	29	0	0	0	100%
		30%	40%	30%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	28	33	35	0	0	0	100%
		29%	34%	36%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	23	35	37	1	0	0	99%
		24%	36%	39%	1%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	25	33	38	0	0	0	100%
		26%	34%	40%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	26	35	35	0	0	0	100%
		27%	36%	36%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	27	39	30	0	0	0	100%	
	28%	41%	31%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	26	43	27	0	0	0	100%	
	27%	45%	28%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	27	51	18	0	0	0	100%	
	28%	53%	19%	0%	0%	0%		

Tabla 23. Consolidado satisfacción Pediatría III trimestre del año 2025.

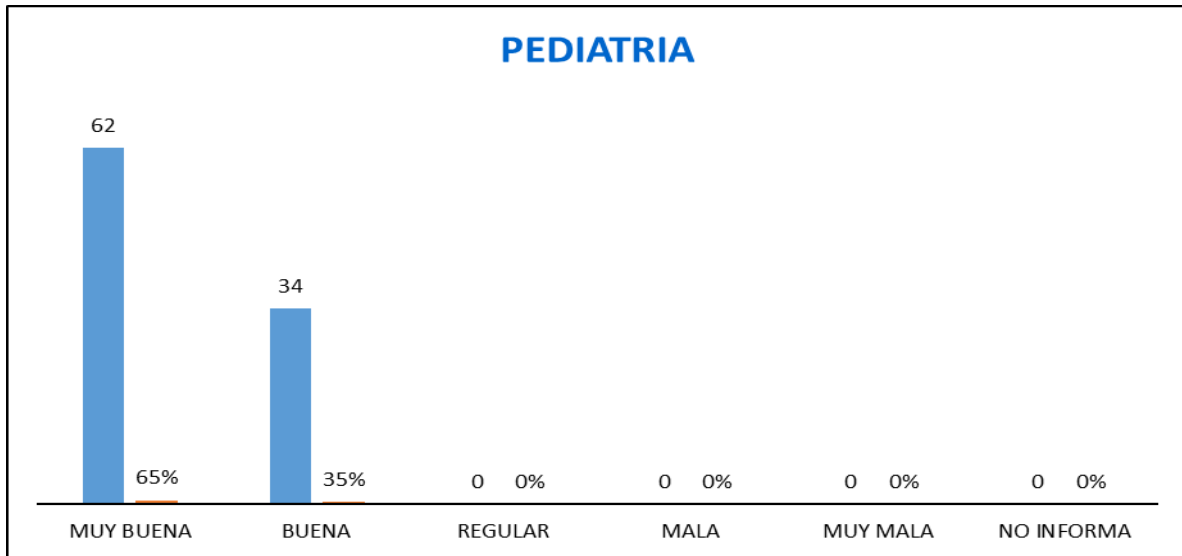


Gráfico 11. Consolidado Pediatría III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: PEDIATRÍA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Excelente Atención, son muy amables, carismáticos.	Ninguna
septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 24. Observaciones Pediatría III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Pediatría:

El servicio de Pediatría alcanzó un 99% de satisfacción en los ítems "Habla usando un lenguaje que usted comprende" y "Oportunidad en la atención", lo que refleja una comunicación clara con el usuario y tiempos de espera adecuados. Estos resultados evidencian una atención efectiva, oportuna y centrada en las necesidades del paciente y su familia.

Recomendaciones:

- Mantener el uso de un lenguaje claro y comprensible en todo momento.
- Informar oportunamente a los usuarios sobre cualquier posible demora.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321	
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		MEDICINA INTERNA						
		No. ENCUESTAS 96						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		49	47	0	0	0	0	
		51%	49%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención de la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	25	42	29	0	0	0	100%
		26%	44%	30%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	19	43	34	0	0	0	100%
		20%	45%	35%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	17	39	40	0	0	0	100%
		18%	41%	42%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	15	42	34	5	0	0	95%
		16%	44%	35%	5%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	15	42	39	0	0	0	100%
		16%	44%	41%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	16	36	44	0	0	0	100%
		17%	38%	46%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	15	34	47	0	0	0	100%
	16%	35%	49%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	14	40	41	1	0	0	99%	
	15%	42%	43%	1%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	14	41	40	1	0	0	99%	
	15%	43%	42%	1%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	16	44	36	0	0	0	100%	
	17%	46%	38%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	23	43	30	0	0	0	100%
		24%	45%	31%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	17	45	33	1	0	0	99%
		18%	47%	34%	1%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	15	34	47	0	0	0	100%
		16%	35%	49%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	19	34	43	0	0	0	100%
		20%	35%	45%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	17	36	43	0	0	0	100%
		18%	38%	45%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	13	41	42	0	0	0	100%	
	14%	43%	44%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	14	46	36	0	0	0	100%	
	15%	48%	38%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	20	38	38	0	0	0	100%	
	21%	40%	40%	0%	0%	0%		

Tabla 25. Consolidado satisfacción Medicina Interna III trimestre del año 2025.

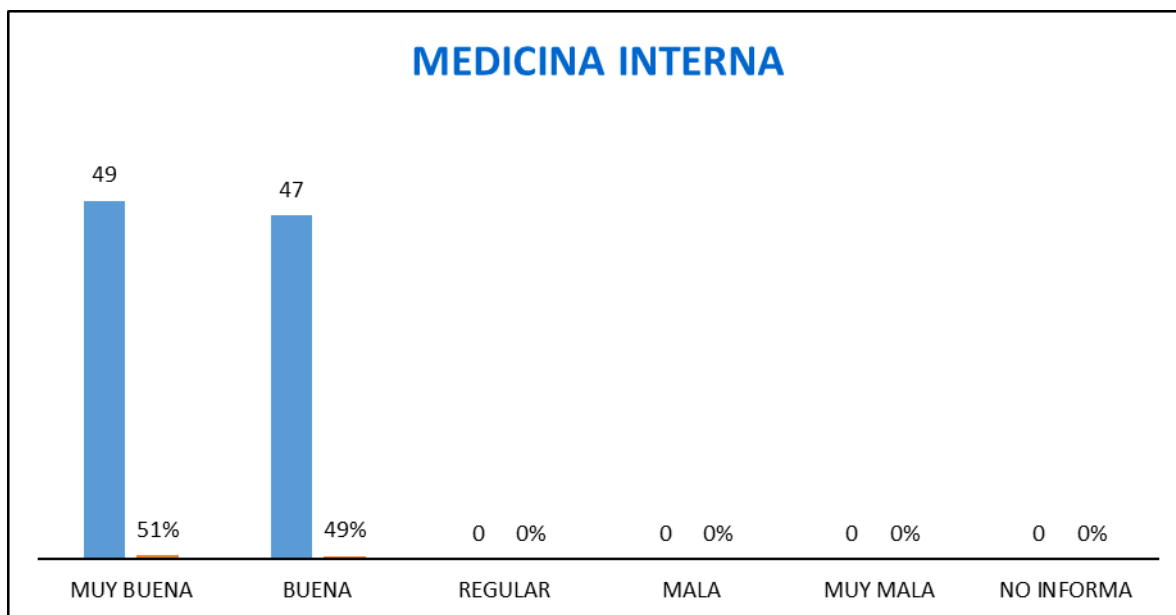


Gráfico 12. Consolidado Medicina Interna III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: MEDICINA INTERNA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: "No estoy de acuerdo que los vigilantes suban a la habitación vayan abriendo las habitaciones .quisiera que los pacientes hospitalizados se puedan hacer pausas activas."	Ninguna
Septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 26. Observaciones Medicina Interna III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Medicina Interna:

El servicio de Medicina Interna obtuvo un 99% de satisfacción en ítems como disponibilidad de elementos, ambiente adecuado y escucha activa, lo que refleja una atención centrada en el bienestar y la comodidad del usuario. Sin embargo, el ítem de oportunidad en la atención alcanzó un 95%, lo que indica una leve oportunidad de mejora relacionada con los tiempos de espera informados.

Recomendaciones:

- Fortalecer la comunicación constante con el paciente y la familia, informando anticipadamente sobre posibles demoras en procedimientos, visitas médicas o entrega de resultados, para gestionar expectativas.
- Verificar que los tiempos informados coincidan con los tiempos reales.



		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321	
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		HOSPITALIZACION GENERAL						
		No. ENCUESTAS 96						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		57 59%	39 41%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	17 18%	50 52%	29 30%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	16 17%	50 52%	29 30%	1 1%	0 0%	0 0%	99%
	c. Privacidad y confidencialidad	18 19%	61 64%	17 18%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	16 17%	62 65%	18 19%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	21 22%	57 59%	18 19%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	23 24%	54 56%	19 20%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	20 21%	52 54%	24 25%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	17 18%	59 61%	20 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	20 21%	57 59%	19 20%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	18 19%	65 68%	13 14%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
			EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	17 18%	54 56%	25 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	17 18%	64 67%	15 16%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	11 11%	48 50%	37 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	22 23%	51 53%	23 24%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	25 26%	49 51%	22 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	19 20%	55 57%	21 22%	1 1%	0 0%	0 0%	99%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	20 21%	63 66%	12 13%	1 1%	0 0%	0 0%	99%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	16 17%	46 48%	34 35%	0 0%	0 0%	0 0%	100%

Gráfico 27. Consolidado Hospitalización General III trimestre del año 2025.

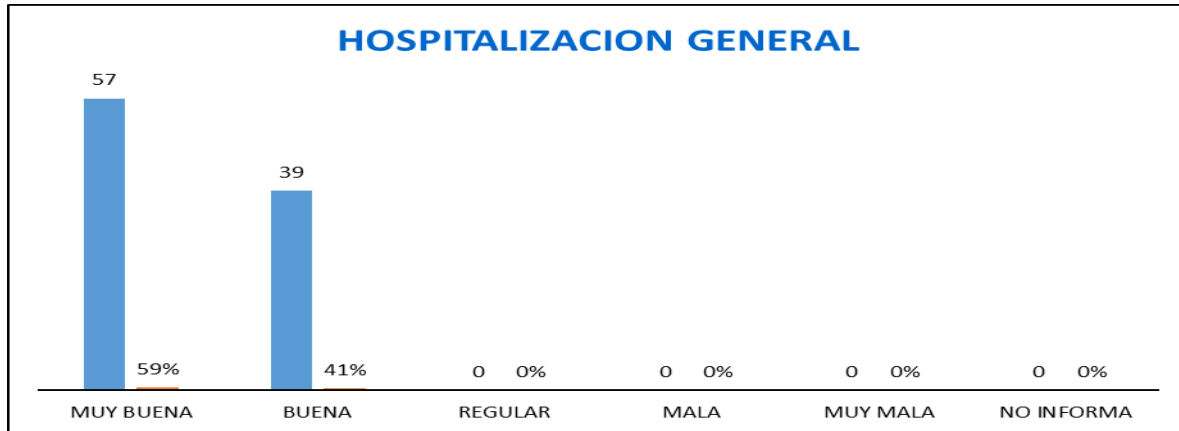


Gráfico 13. Observaciones Hospitalización General III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: HOSPITALIZACIÓN GENERAL	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Ninguna	Ninguna
Septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 28. Observaciones Hospitalización General III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Hospitalización General:

El servicio de Hospitalización General alcanzó un 99% de satisfacción en atención amable, trato respetuoso, explicación clara sobre el consentimiento informado y los trámites posteriores, lo que refleja una comunicación efectiva y un trato humanizado que genera confianza en los usuarios y sus familias.

Recomendaciones:

- Mantener y reforzar la atención amable y respetuosa del personal.
- Continuar asegurando la claridad y comprensión en la información brindada sobre procedimientos y trámites.
- Realizar seguimiento continuo para identificar oportunidades de mejora en la comunicación con los usuario y sus familias.




		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA					FO- 2321	
							Versión: 1	Vigencia 16/07/2021
		QUIRURGICAS No. ENCUESTAS 96						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		48	48	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	21	53	22	0	0	0	100%
	22%	55%	23%	0%	0%	0%		
	b. Atención amable y trato respetuoso	18	49	29	0	0	0	100%
	19%	51%	30%	0%	0%	0%		
	c. Privacidad y confidencialidad	9	44	43	0	0	0	100%
	9%	46%	45%	0%	0%	0%		
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	11	39	41	4	1	0	95%
	11%	41%	43%	4%	1%	0%		
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	10	38	48	0	0	0	100%
	10%	40%	50%	0%	0%	0%		
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	12	42	42	0	0	0	100%
	13%	44%	44%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	12	37	47	0	0	0	100%	
13%	39%	49%	0%	0%	0%			
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	9	40	47	0	0	0	100%	
9%	42%	49%	0%	0%	0%			
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	11	40	45	0	0	0	100%	
11%	42%	47%	0%	0%	0%			
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	11	43	42	0	0	0	100%	
11%	45%	44%	0%	0%	0%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	16	42	38	0	0	0	100%
	17%	44%	40%	0%	0%	0%		
	b. Escucha sus inquietudes	10	35	50	0	1	0	99%
	10%	36%	52%	0%	1%	0%		
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	12	35	49	0	0	0	100%
	13%	36%	51%	0%	0%	0%		
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	9	41	45	1	0	0	99%
	9%	43%	47%	1%	0%	0%		
	e. Lo trata con dignidad y respeto	12	40	44	0	0	0	100%
	13%	42%	46%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	12	35	49	0	0	0	100%	
13%	36%	51%	0%	0%	0%			
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	12	38	46	0	0	0	100%	
13%	40%	48%	0%	0%	0%			
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	13	43	40	0	0	0	100%	
14%	45%	42%	0%	0%	0%			

Tabla 29. Consolidado satisfacción Quirúrgicas III trimestre del año 2025.

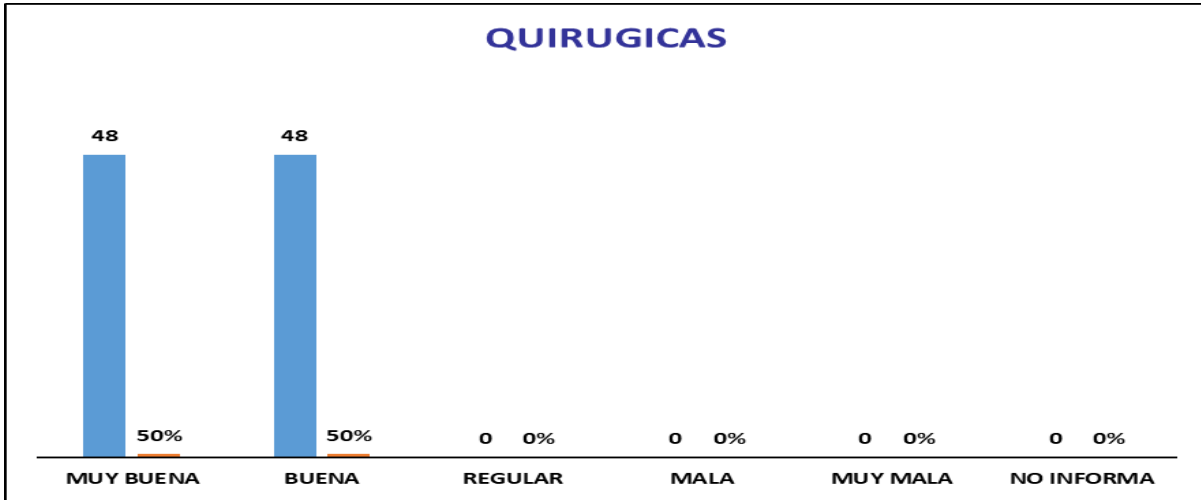


Gráfico 14. Consolidado Quirúrgicas III trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: QUIRÚRGICAS	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Julio: Ninguna	Ninguna
Agosto: Ninguna	Ninguna
Septiembre: Ninguna	Ninguna

Tabla 30. Observaciones Quirúrgicas III trimestre del año 2025.





Análisis y Recomendaciones para Mejorar la Satisfacción en el Servicio de Quirúrgicas:

El servicio de quirúrgicas alcanzó un 99% de satisfacción en la escucha de inquietudes y en la explicación clara de los procedimientos y su finalidad, evidenciando una atención cercana y comunicativa. Sin embargo, el 95% en oportunidad de atención indica que hay margen para mejorar la gestión de los tiempos de espera informados.

Recomendaciones:

- Mantener y reforzar la atención amable y respetuosa del personal.
- Continuar asegurando la claridad y comprensión en la información brindada sobre procedimientos y trámites.
- Mejorar la comunicación durante el proceso de hospitalización, informando sobre posibles demoras.
- Optimizar la coordinación y flujo de los pacientes para reducir tiempos de espera.

Con estas medidas, el hospital puede mejorar significativamente la percepción de la oportunidad en la atención, asegurando una experiencia más ágil y satisfactoria para los pacientes.