



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

CUARTO TRIMESTRE 2025

HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

INFORME TRIMESTRAL OCTUBRE_NOVIEMBRE_DICIEMBRE

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 Octubre, Noviembre y Diciembre 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 cuarto trimestre del año 2025.

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 Octubre, Noviembre y Diciembre del cuarto 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 IV 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 cuarto 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 100%, reflejando el compromiso y la responsabilidad de las áreas asistenciales, muchas de las cuales superaron la meta proyectada en sus respectivos servicios.





Proceso	Experiencia General	Meta Nominal
Urgencias	99 %	95%
Consulta Externa	98 %	
Imagenología	99 %	
Cirugía Ambulatoria	100 %	
UCI	99 %	
UCIN	100 %	
Rehabilitación	99%	
Laboratorio	100 %	
Ginecología	100 %	
Pediatría	99%	
Medicina Interna	100 %	
Hospitalización General	100 %	
Quirúrgicas	100 %	
TOTAL	100 %	

Tabla 2. Experiencia general por proceso IV trimestre del año 2025.

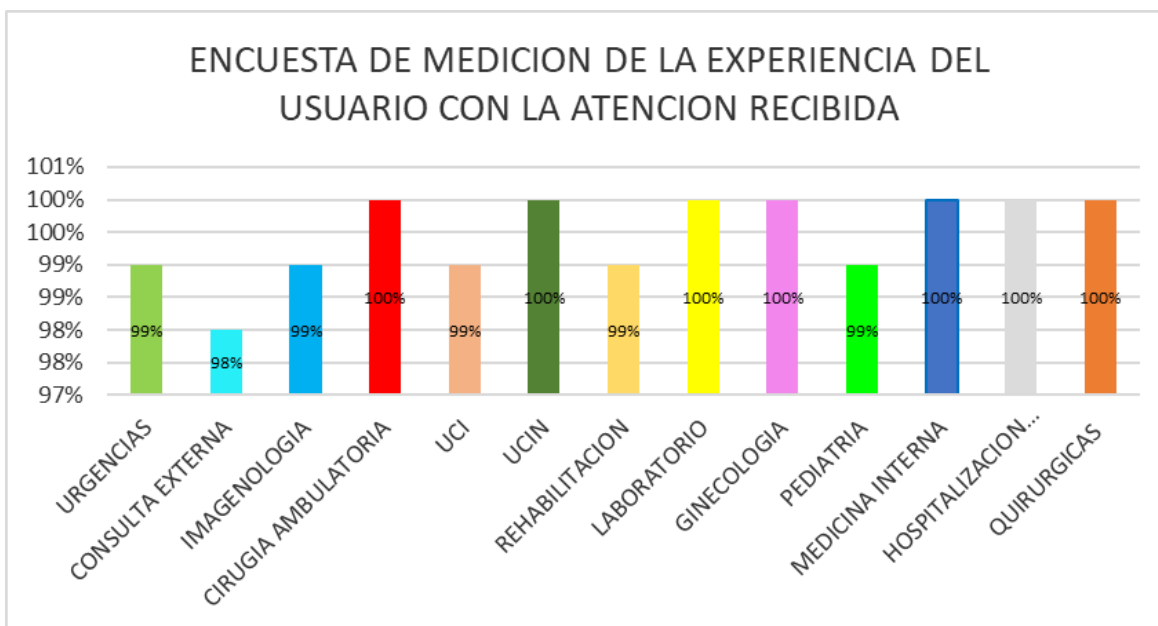


Gráfico 1. Experiencia general por proceso IV trimestre del año 2025.



		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CONSOLIDADO TRIMESTRAL						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
N/A		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		1762	1672	1	0	0	0	100%
		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 en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	860	1328	1245	2	0	0	100%
		25%	39%	36%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	775	1281	1369	10	0	0	100%
		23%	37%	40%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	578	1318	1528	11	0	0	100%
		17%	38%	44%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	560	1246	1300	310	11	8	90%
		16%	36%	38%	9%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	577	1220	1629	8	0	1	100%
		17%	36%	47%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	567	1195	1665	7	0	1	100%
		17%	35%	48%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	578	1189	1634	27	2	5	99%
		17%	35%	48%	1%	0%	0%	
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	601	1221	1606	6	0	1	100%	
	17%	36%	47%	0%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	586	1238	1599	7	0	5	100%	
	17%	36%	47%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	641	1326	1461	3	0	4	100%	
	19%	39%	43%	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. Califíquese su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	701	1383	1348	3	0	0	100%
		20%	40%	39%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	642	1307	1480	6	0	0	100%
		19%	38%	43%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	652	1166	1608	9	0	0	100%
		19%	34%	47%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	690	1238	1503	4	0	0	100%
		20%	36%	44%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	838	1156	1434	6	0	1	100%
		24%	34%	42%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	591	1380	1458	5	0	1	100%	
	17%	40%	42%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	639	1353	1440	3	0	0	100%	
	19%	39%	42%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	853	1354	1222	5	0	1	100%	
	25%	39%	36%	0%	0%	0%		

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



Con base en los resultados obtenidos durante el cuarto 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 Ipaiales (HCI), todos ellos por encima de la meta establecida del 95%.

Servicios como Cirugía Ambulatoria, UCIN, laboratorio, ginecología, medicina Interna, hospitalización General y quirúrgicas alcanzaron el 100% de satisfacción, reflejando una atención óptima y alineada con los estándares institucionales. Otros servicios como Urgencias, imagenología, UCI, rehabilitación, pediatría registraron resultados del 99%, y consulta externa alcanzo un 98% 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			
						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	
		318	377	1	0	0	0	100%	
		46%	54%	0%	0%	0%	0%		
		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 items?		a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	165	234	296	1	0	0	100%
			24%	34%	43%	0%	0%	0%	
		b. Atención amable y trato respetuoso	141	248	306	1	0	0	100%
			20%	36%	44%	0%	0%	0%	
		c. Privacidad y confidencialidad	100	256	339	1	0	0	100%
			14%	37%	49%	0%	0%	0%	
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	98	242	275	73	6	2	88%
			14%	35%	40%	10%	1%	0%	
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	104	226	362	4	0	0	99%
			15%	32%	52%	1%	0%	0%	
		f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	108	221	364	3	0	0	100%
			16%	32%	52%	0%	0%	0%	
		g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	101	223	365	6	1	0	99%
	15%	32%	52%	1%	0%	0%			
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	101	244	349	1	0	1	100%		
	15%	35%	50%	0%	0%	0%			
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	102	229	362	2	0	1	100%		
	15%	33%	52%	0%	0%	0%			
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	119	243	333	1	0	0	100%		
	17%	35%	48%	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 medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	131	251	314	0	0	0	100%
			19%	36%	45%	0%	0%	0%	
		b. Escucha sus inquietudes	116	246	333	1	0	0	100%
			17%	35%	48%	0%	0%	0%	
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	126	202	367	1	0	0	100%
			18%	29%	53%	0%	0%	0%	
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	115	245	334	2	0	0	100%
			17%	35%	48%	0%	0%	0%	
		e. Lo trata con dignidad y respeto	150	228	316	2	0	0	100%
			22%	33%	45%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	104	267	324	1	0	0	100%		
	15%	38%	47%	0%	0%	0%			
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	108	259	328	1	0	0	100%		
	16%	37%	47%	0%	0%	0%			
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	166	257	271	2	0	0	100%		
	24%	37%	39%	0%	0%	0%			

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

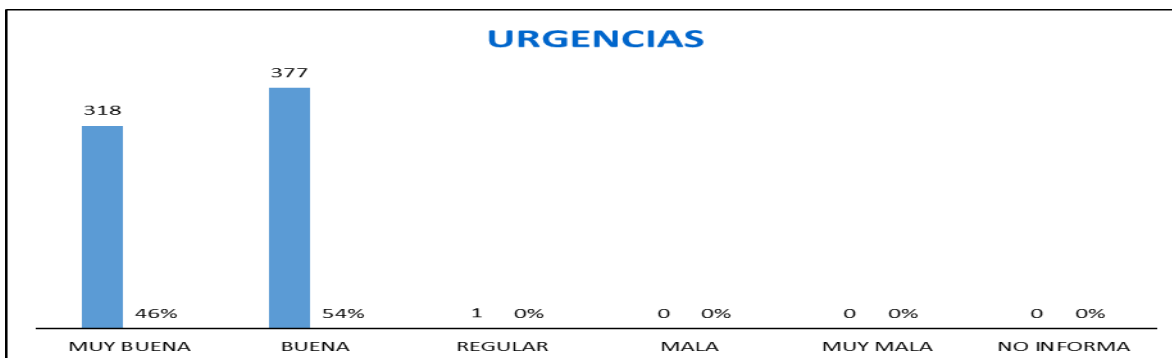


Gráfico 2. Consolidado Urgencias IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: URGENCIAS	
1. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: "Mejorar la atención, se llama a las auxiliares y no van al llamado, en la limpieza las auxiliares cambian pañal y dejan tirado en la habitación contaminando, ya que mi padre viene de una diálisis es delicado, mucha demora atención urgencias triage, mucha demora en la remisión, en cuanto a la comida se olvidan de pasarme y mi hijo debe ir a reclamar"	En todos los casos mejorar la atención.
Noviembre: "Mucha demora en la atención, falta mucho humanización de médicos a pacientes, de auxiliares a pacientes"	-Ninguna
Diciembre: -Ninguna	-Ninguna

Tabla 6. Observaciones Urgencias IV 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 100% en varios aspectos claves de la experiencia 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 **88%** 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
		240	360	0	0	0	0	100%
		40%	60%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención de salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	129	171	300	0	0	0	100%
		22%	29%	50%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	122	173	298	7	0	0	99%
		20%	29%	50%	1%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	85	189	321	5	0	0	99%
		14%	32%	54%	1%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	76	177	219	122	4	2	79%
		13%	30%	37%	20%	1%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	78	173	345	4	0	0	99%
		13%	29%	58%	1%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	77	169	351	2	0	1	100%
		13%	28%	59%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	80	165	338	15	1	1	97%
	13%	28%	56%	3%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	95	153	348	4	0	0	99%	
	16%	26%	58%	1%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	88	169	339	2	0	2	99%	
	15%	28%	57%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	96	174	328	2	0	0	100%	
	16%	29%	55%	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?	106	180	314	0	0	0	100%
		18%	30%	52%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	94	180	324	2	0	0	100%
		16%	30%	54%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	102	158	335	5	0	0	99%
		17%	26%	56%	1%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	103	174	322	1	0	0	100%
		17%	29%	54%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	146	139	311	3	0	1	99%
	24%	23%	52%	1%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	84	181	333	2	0	0	100%	
	14%	30%	56%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	98	168	333	1	0	0	100%	
	16%	28%	56%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	139	170	289	1	0	1	100%	
	23%	28%	48%	0%	0%	0%		

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

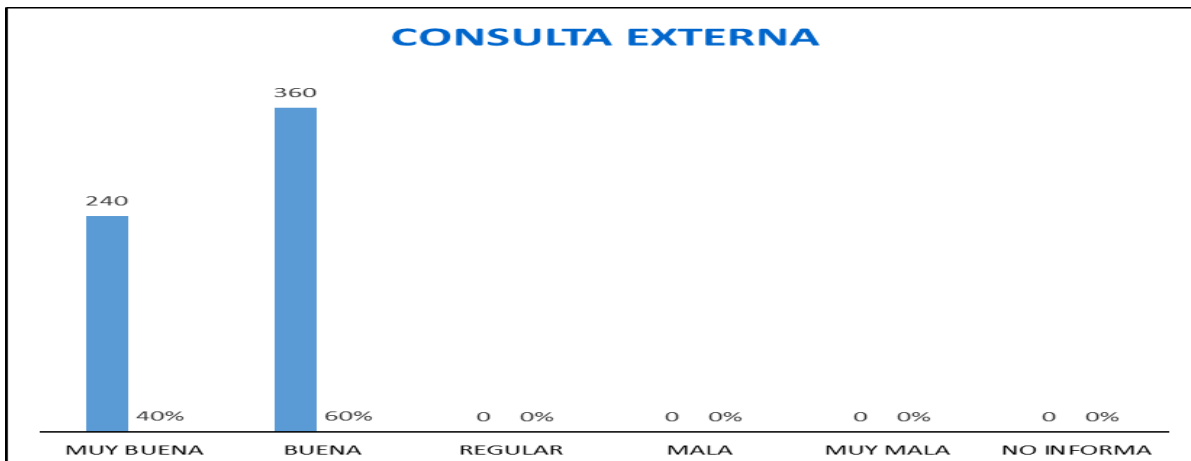


Gráfico 3. Consolidado Consulta Externa IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: CONSULTA EXTERNA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Octubre: "MUCHA DEMORA EN LAS CITAS, LO TIENEN EN LISTA DE ESPERA Y NO LO LLAMAN, MUCHA DEMORA EN SACAR LA CITA, "	mejorar en cuanto a sacar cita médica, no hay citas con el medico que lo está tratando, no dan las citas lo tienen en espera.
Noviembre: "MUCHA DEMORA EN LAS CITAS, AGENDAMIENTO DE CITAS MUCHA DEMORA, MUCHA DEMORA EN SACAR TURNO PARA LA CITA, MUCHA DEMORA EL MEDICO EN LA ATENCION, MEJORAR LOS TURNOS MUCHA DEMORA"	Procurar agilizar las citas en los tiempos prudentes, tratar de mejorar la comunicación con el usuario.
Diciembre: -Ninguna	-Ninguna

Tabla 8. Observaciones Consulta Externa IV 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 100% 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 79%, 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	
		289 48%	311 52%	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?	146 24%	238 40%	216 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	131 22%	218 36%	250 42%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	95 16%	225 38%	279 47%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	91 15%	214 36%	233 39%	60 10%	0 0%	2 0%	90%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	93 16%	217 36%	290 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	88 15%	208 35%	304 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	96 16%	214 36%	285 48%	4 1%	0 0%	1 0%	99%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	109 18%	213 36%	278 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	99 17%	228 38%	273 46%	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. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	106 18%	258 43%	235 39%	1 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Escucha sus inquietudes	111 19%	220 37%	269 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	112 19%	196 33%	290 48%	2 0%	0 0%	0 0%	100%
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		112 19%	212 35%	276 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		137 23%	208 35%	254 42%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		95 16%	232 39%	272 45%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		108 18%	232 39%	259 43%	1 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		146 24%	228 38%	226 38%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

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

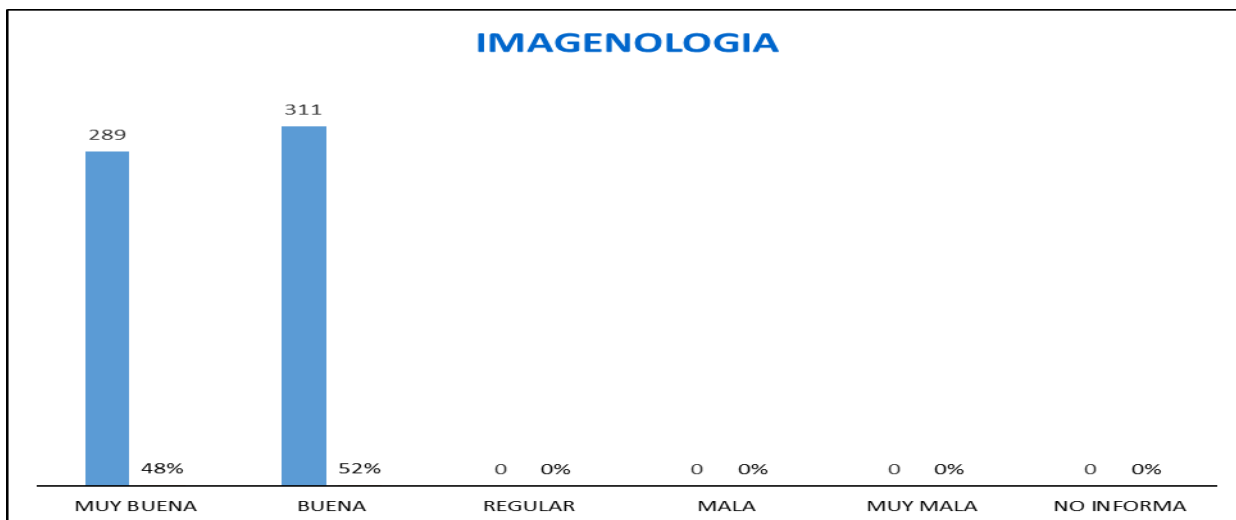


Gráfico 4. Consolidado Imagenología IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: IMAGENOLÓGÍA	
que podría destacar en la atención brindada:	cosas que podría mejorarse:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 10. Observaciones Imagenología IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de imagenología alcanzó un 100% 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 90%, 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
		125	115	0	0	0	0	100%
		52%	48%	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 salud y presenta su presentación?	49	114	77	0	0	0	100%
		20%	48%	32%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	48	99	93	0	0	0	100%
		20%	41%	39%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	35	107	97	1	0	0	100%
		15%	45%	40%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	37	100	92	10	0	1	95%
		15%	42%	38%	4%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	36	113	91	0	0	0	100%
		15%	47%	38%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	33	109	98	0	0	0	100%
		14%	45%	41%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	36	97	105	1	0	1	99%
	15%	40%	44%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	34	103	102	1	0	0	100%	
	14%	43%	43%	0%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	32	108	100	0	0	0	100%	
	13%	45%	42%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	40	108	92	0	0	0	100%	
	17%	45%	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 medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnostico y tratamiento fue clara y comprensible?	39	110	91	0	0	0	100%
		16%	46%	38%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	40	103	97	0	0	0	100%
		17%	43%	40%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	40	102	98	0	0	0	100%
		17%	43%	41%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	37	115	88	0	0	0	100%
		15%	48%	37%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	47	108	85	0	0	0	100%
		20%	45%	35%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	33	141	66	0	0	0	100%	
	14%	59%	28%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	37	134	69	0	0	0	100%	
	15%	56%	29%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	45	145	50	0	0	0	100%	
	19%	60%	21%	0%	0%	0%		

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

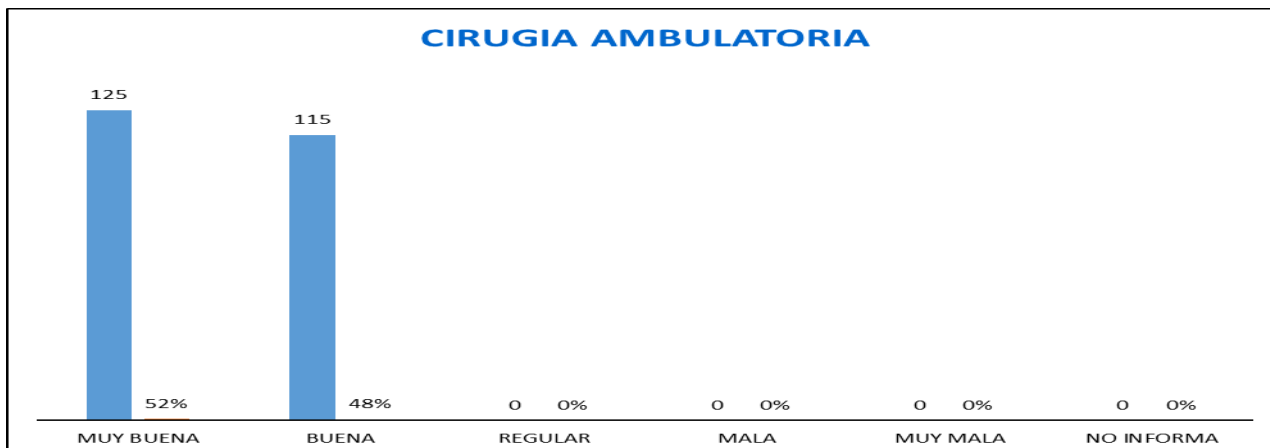


Gráfico 5. Consolidado cirugía Ambulatoria IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: CIRUGÍA AMBULATORIA	
QUE PODRÍA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 12. Observaciones Cirugía Ambulatoria IV 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 100% 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 95% 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	
		34 40%	50 60%	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?	16 19%	31 37%	37 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	16 19%	24 29%	44 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	13 15%	27 32%	44 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	13 15%	26 31%	38 45%	7 8%	0 0%	0 0%	92%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	13 15%	26 31%	44 52%	0 0%	0 0%	1 1%	99%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	14 17%	26 31%	44 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	16 19%	25 30%	42 50%	0 0%	0 0%	1 1%	99%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	14 17%	24 29%	46 55%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	15 18%	19 23%	50 60%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	15 18%	23 27%	46 55%	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. Califíquese su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	17 20%	24 29%	43 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		16 19%	23 27%	44 52%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		15 18%	25 30%	44 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		15 18%	29 35%	40 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		19 23%	23 27%	42 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		16 19%	25 30%	43 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		17 20%	28 33%	39 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		18 21%	27 32%	38 45%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	

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

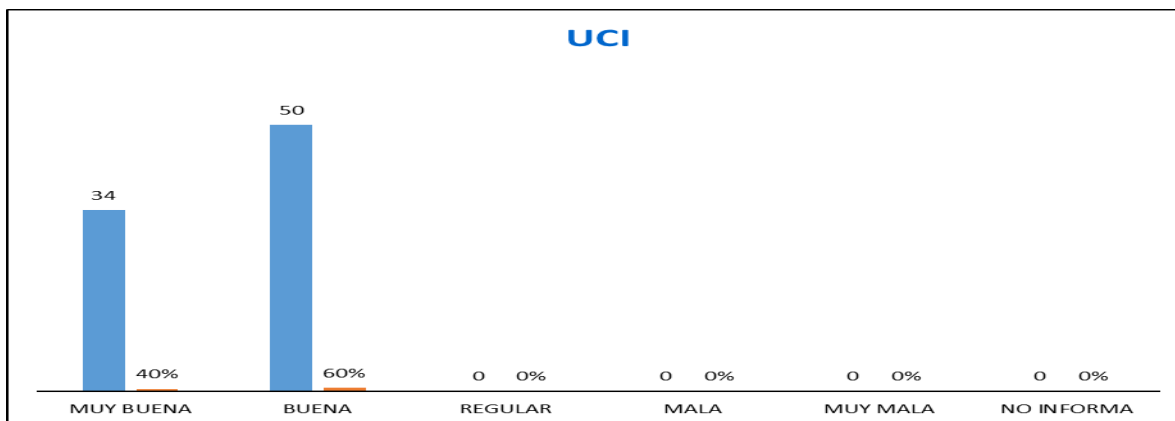


Gráfico 6. Consolidado UCI IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: UCI	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 14. Observaciones UCI IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de UCI alcanzó un 100% 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 92%, 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	
		UCIN						
		No. ENCUESTAS 39						
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
		25 64%	14 36%	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 y presenta su presentación?	14 36%	17 44%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	13 33%	18 46%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	14 36%	18 46%	7 18%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	13 33%	18 46%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	12 31%	18 46%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	11 28%	20 51%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	13 33%	16 41%	10 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	13 33%	17 44%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	12 31%	18 46%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	11 28%	16 41%	12 31%	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?	13 33%	18 46%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	14 36%	13 33%	12 31%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	12 31%	18 46%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	14 36%	16 41%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	15 38%	14 36%	10 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	13 33%	15 38%	11 28%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	14 36%	16 41%	9 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	16 41%	15 38%	8 21%	0 0%	0 0%	0 0%	100%

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

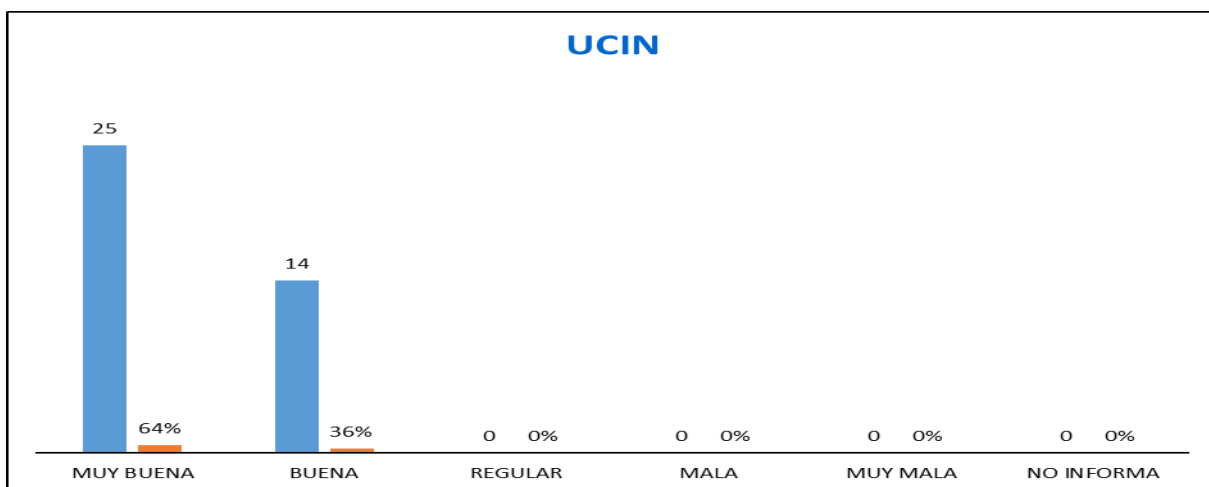


Gráfico 7. Consolidado UCI IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: UCIN	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 16. Observaciones UCIN IV 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	
		78 81%	18 19%	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 esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saludada y presenta su presentación?	43 45%	38 40%	15 16%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	38 40%	40 42%	18 19%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	29 30%	44 46%	22 23%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	30 31%	33 34%	24 25%	8 8%	0 0%	1 1%	91%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	28 29%	40 42%	28 29%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	27 28%	38 40%	31 32%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	27 28%	39 41%	30 31%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	28 29%	41 43%	27 28%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	27 28%	41 43%	28 29%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	29 30%	38 40%	28 29%	0 0%	0 0%	1 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?	37 39%	34 35%	25 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Escucha sus inquietudes	31 32%	40 42%	25 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		30 31%	40 42%	26 27%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		32 33%	40 42%	24 25%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		35 36%	26 27%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		26 27%	38 40%	32 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		28 29%	39 41%	29 30%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		37 39%	34 35%	25 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

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

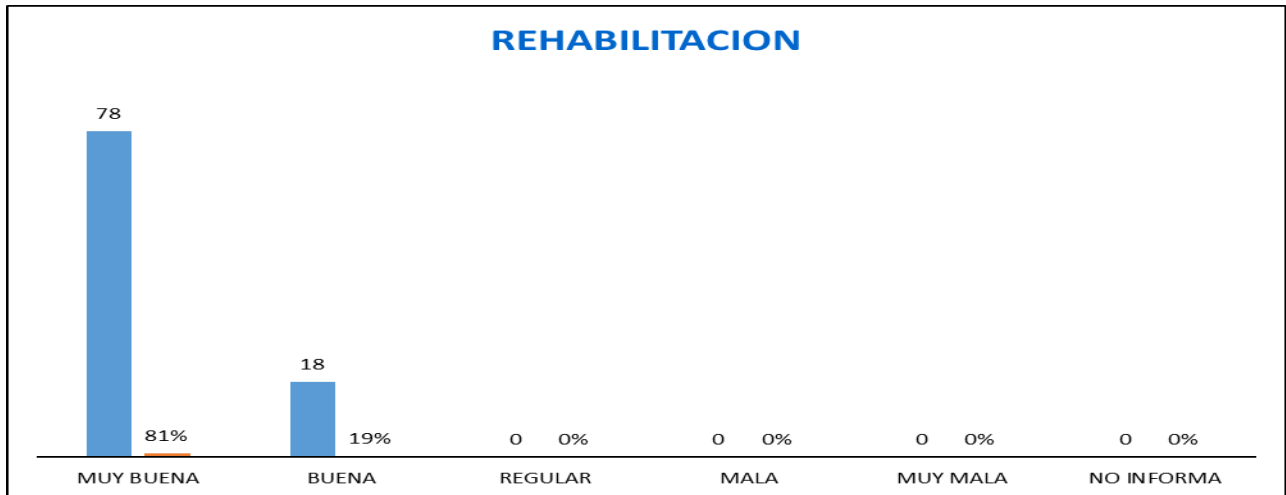


Gráfico 8. Consolidado Rehabilitación IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: REHABILITACION	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: MEJORAR EN LO REFERENTE A LA AGENDACION DE CITAS, NO CONTESTAN.	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 18. Observaciones Rehabilitación IV 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.

No obstante, el ítem de oportunidad en la atención obtuvo un 91%, 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.





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	
		397 66%	203 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 en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	184 31%	278 46%	138 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	159 27%	277 46%	164 27%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	126 21%	268 45%	206 34%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	123 21%	265 44%	201 34%	10 2%	1 0%	0 0%	98%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	129 22%	236 39%	235 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	124 21%	246 41%	230 38%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	129 22%	247 41%	223 37%	0 0%	0 0%	1 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	122 20%	255 43%	223 37%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	121 20%	248 41%	229 38%	1 0%	0 0%	1 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	141 24%	281 47%	177 30%	0 0%	0 0%	1 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?	157 26%	291 49%	152 25%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		132 22%	273 46%	195 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		131 22%	248 41%	221 37%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		158 26%	229 38%	213 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		164 27%	242 40%	194 32%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		134 22%	272 45%	194 32%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		128 21%	284 47%	188 31%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		167 28%	279 47%	154 26%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

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

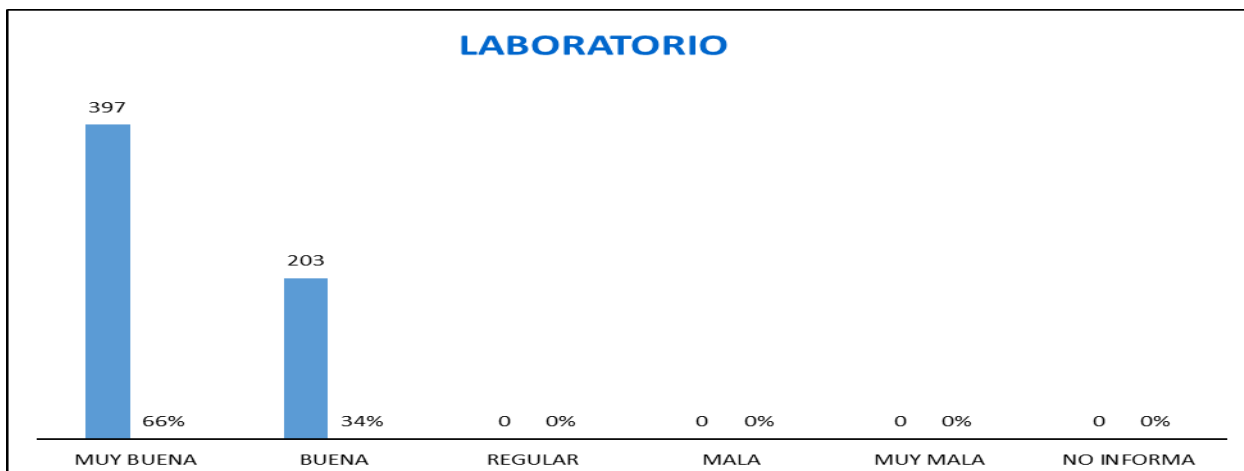


Gráfico 9. Consolidado Laboratorio IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: LABORATORIO	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: "ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE LLEGUEN LOS MISMOS COMPAÑEROS Y SE HACERQUEN, AL MOMENTO DE FACTURAR SIN NECESIDAD DE TURNO"	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 20. Observaciones Laboratorio IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de Laboratorio obtuvo un 100% 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 98%, 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	
		62 65%	34 35%	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 items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	27 28%	45 47%	24 25%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	23 24%	36 38%	37 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	17 18%	39 41%	40 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	16 17%	33 34%	41 43%	6 6%	0 0%	0 0%	94%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	18 19%	38 40%	40 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	17 18%	33 34%	46 48%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	17 18%	35 36%	44 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	19 20%	36 38%	41 43%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	21 22%	36 38%	38 40%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	19 20%	36 38%	40 42%	0 0%	0 0%	1 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. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	22 23%	42 44%	32 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Escucha sus inquietudes	18 19%	43 45%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		17 18%	39 41%	40 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		23 24%	34 35%	39 41%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		26 27%	37 39%	33 34%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		18 19%	43 45%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		23 24%	38 40%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		21 22%	38 40%	37 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

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

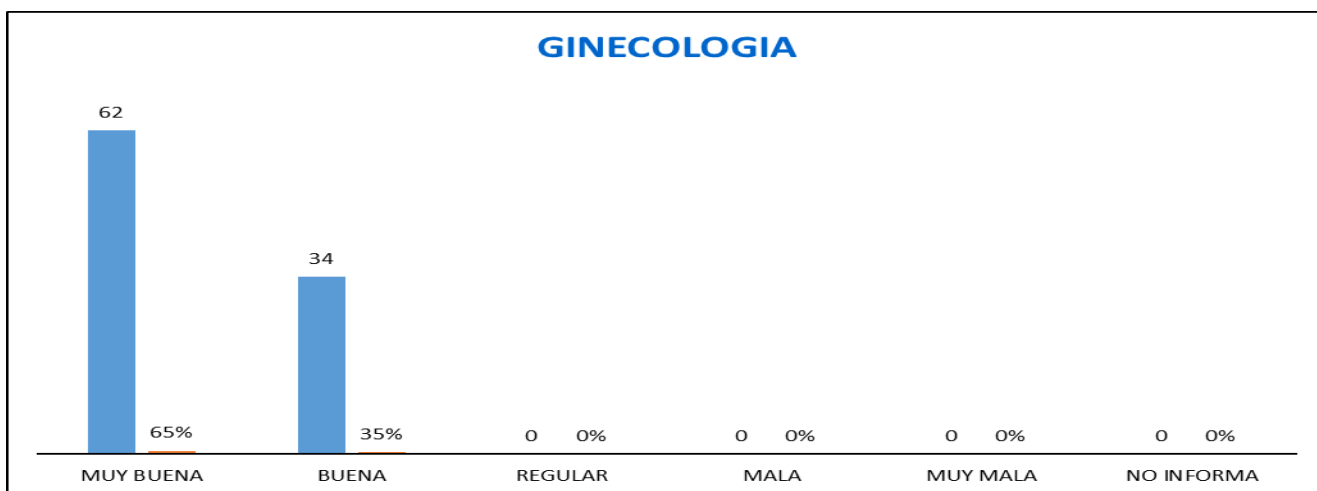


Gráfico 10. Consolidado Ginecología IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: GINECOLOGÍA	
QUE PODRÍA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 22. Observaciones Ginecología IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de Ginecología alcanzó un 100% 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. 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 ginecología donde los tiempos de espera deben ser mínimos para evitar incomodidad y estrés adicionales.



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
		49	47	0	0	0	0	100%
		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 en la salud brindada en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	22	37	36	1	0	0	99%
		23%	39%	38%	1%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	22	35	38	1	0	0	99%
		23%	36%	40%	1%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	17	32	47	0	0	0	100%
		18%	33%	49%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	17	26	48	5	0	0	95%
		18%	27%	50%	5%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	16	32	48	0	0	0	100%
		17%	33%	50%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	17	35	44	0	0	0	100%
		18%	36%	46%	0%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	15	28	53	0	0	0	100%
	16%	29%	55%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	19	34	43	0	0	0	100%	
	20%	35%	45%	0%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	16	28	50	1	0	1	98%	
	17%	29%	52%	1%	0%	1%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	18	34	44	0	0	0	100%	
	19%	35%	46%	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?	19	38	37	2	0	0	98%
		20%	40%	39%	2%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	19	37	38	2	0	0	98%
		20%	39%	40%	2%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	17	29	49	1	0	0	99%
		18%	30%	51%	1%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	18	39	38	1	0	0	99%
		19%	41%	40%	1%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	23	32	41	0	0	0	100%
	24%	33%	43%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	16	44	35	0	0	1	99%	
	17%	46%	36%	0%	0%	1%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	19	38	39	0	0	0	100%	
	20%	40%	41%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	22	40	33	1	0	0	99%	
	23%	42%	34%	1%	0%	0%		

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

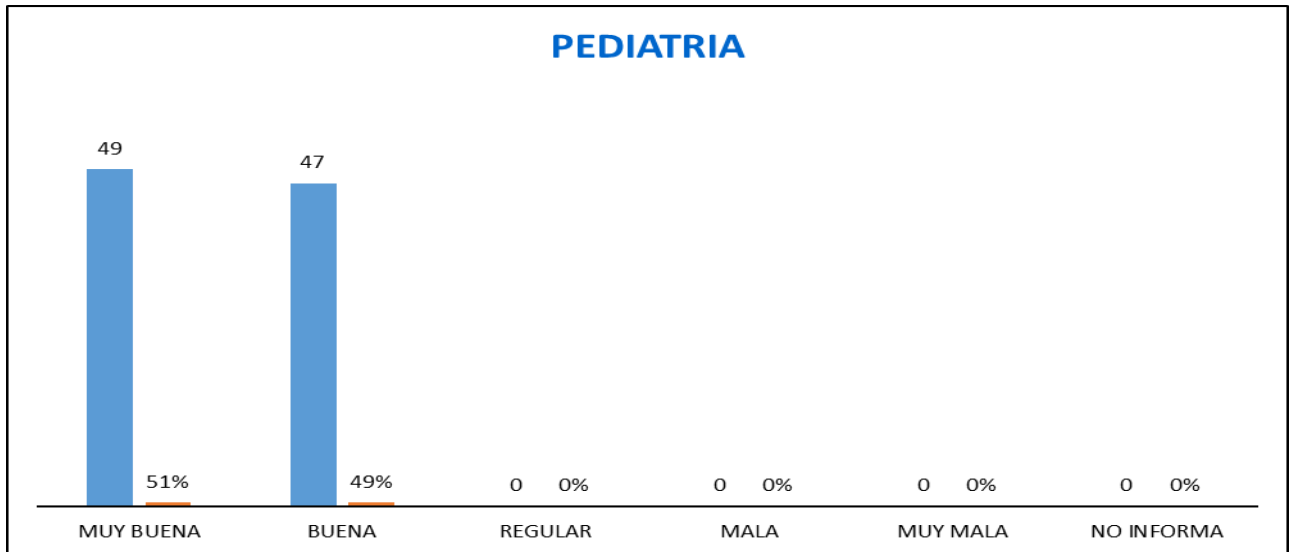


Gráfico 11. Consolidado Pediatría IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: PEDIATRÍA	
QUE PODRÍA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 24. Observaciones Pediatría IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de Pediatría alcanzó un 100% 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. No obstante, el 95% 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:

- 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 51%	47 49%	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 ¿Cómo calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	25 26%	34 35%	37 39%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	24 25%	28 29%	44 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	17 18%	36 38%	42 44%	1 1%	0 0%	0 0%	99%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	14 15%	38 40%	38 40%	6 6%	0 0%	0 0%	94%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	16 17%	31 32%	49 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	16 17%	28 29%	52 54%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	16 17%	32 33%	48 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	14 15%	32 33%	50 52%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	18 19%	35 36%	43 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	18 19%	42 44%	36 38%	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. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	19 20%	46 48%	31 32%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		18 19%	43 45%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		18 19%	34 35%	44 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		22 23%	36 38%	38 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		26 27%	35 36%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		17 18%	41 43%	38 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?		18 19%	35 36%	43 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		24 25%	40 42%	32 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	

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

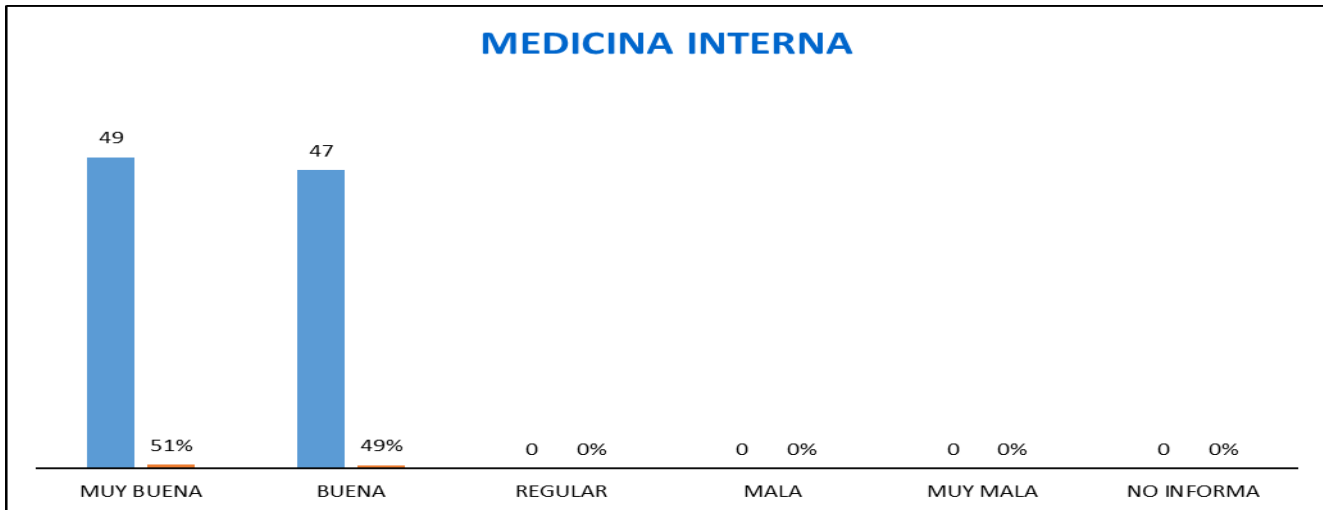


Gráfico 12. Consolidado Medicina Interna IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: MEDICINA INTERNA	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: 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 100% 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 94%, 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
		50	46	0	0	0	0	100%
		52%	48%	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?	19	54	23	0	0	0	100%
		20%	56%	24%	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	14	39	43	0	0	0	100%
		15%	41%	45%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	14	36	45	1	0	0	99%
		15%	38%	47%	1%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	14	38	44	0	0	0	100%
		15%	40%	46%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	15	32	48	1	0	0	99%
		16%	33%	50%	1%	0%	0%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	14	38	44	0	0	0	100%
	15%	40%	46%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	16	39	41	0	0	0	100%	
	17%	41%	43%	0%	0%	0%		
j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	17	48	31	0	0	0	100%	
	18%	50%	32%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	19	46	31	0	0	0	100%	
	20%	48%	32%	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?	17	48	31	0	0	0	100%
		18%	50%	32%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	12	53	31	0	0	0	100%
		13%	55%	32%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	16	38	42	0	0	0	100%
		17%	40%	44%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	22	34	40	0	0	0	100%
		23%	35%	42%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	26	31	39	0	0	0	100%
		27%	32%	41%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	18	44	34	0	0	0	100%	
	19%	46%	35%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	20	46	30	0	0	0	100%	
	21%	48%	31%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	24	45	27	0	0	0	100%	
	25%	47%	28%	0%	0%	0%		

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

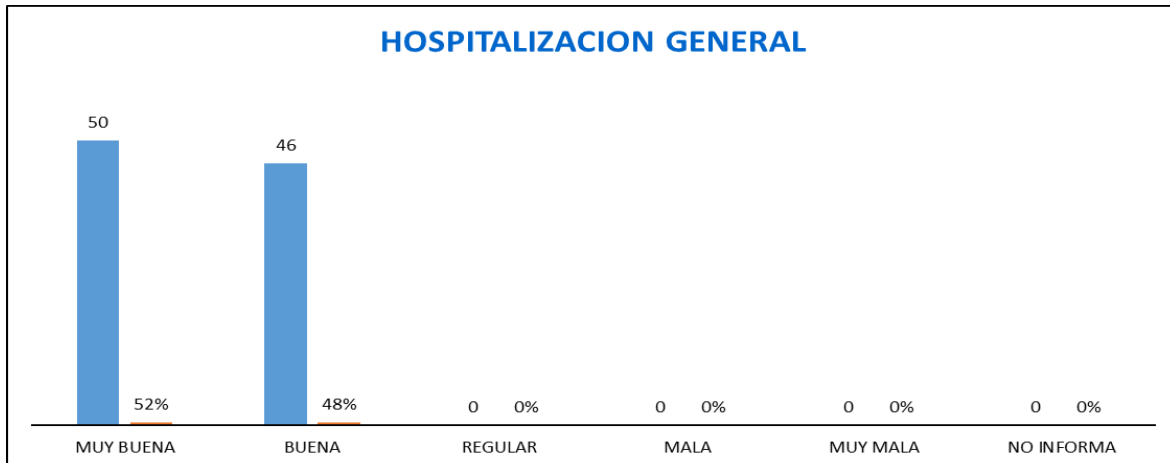


Gráfico 13. Observaciones Hospitalización General IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: HOSPITALIZACIÓN GENERAL	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

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

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

El servicio de Hospitalización General alcanzó un 100% 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	
				46 48%	50 52%	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 esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	21 22%	37 39%	38 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
		b. Atención amable y trato respetuoso	20 21%	36 38%	40 42%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
		c. Privacidad y confidencialidad	16 17%	38 40%	41 43%	1 1%	0 0%	0 0%	99%		
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	18 19%	38 40%	38 40%	2 2%	0 0%	0 0%	98%		
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	20 21%	32 33%	44 46%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
		f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	20 21%	30 31%	45 47%	1 1%	0 0%	0 0%	99%		
		g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	18 19%	30 31%	47 49%	1 1%	0 0%	0 0%	99%		
		i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	17 18%	30 31%	49 51%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
		j. Considera que el hospital disminuyó contaminación visual, auditiva y ambientación musical para proporcionarle bienestar.	18 19%	31 32%	47 49%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
		k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	17 18%	40 42%	38 40%	0 0%	0 0%	1 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?	18 19%	43 45%	35 36%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
				b. Escucha sus inquietudes	21 22%	33 34%	42 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	16 17%			37 39%	43 45%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	19 20%			35 36%	42 44%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
e. Lo trata con dignidad y respeto	24 25%			33 34%	39 41%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	17 18%			37 39%	41 43%	1 1%	0 0%	0 0%	99%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	21 22%			36 38%	39 41%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	28 29%			36 38%	32 33%	0 0%	0 0%	0 0%	100%		

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

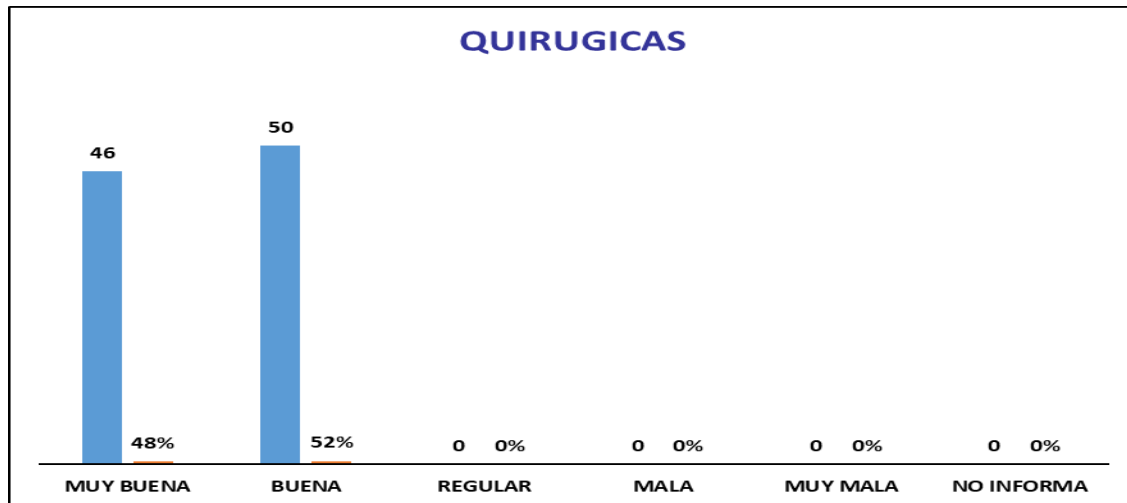


Gráfico 14. Consolidado Quirúrgicas IV trimestre del año 2025.

OBSERVACIONES DE PACIENTES, ACOMPAÑANTES O FAMILIARES EN EL SERVICIO DE: QUIRÚRGICAS	
QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA:	COSAS QUE PODRIA MEJORARSE:
Octubre: Ninguna	-Ninguna
Noviembre: Ninguna	-Ninguna
Diciembre: Ninguna	-Ninguna

Tabla 30. Observaciones Quirúrgicas IV trimestre del año 2025.

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

El servicio de quirúrgicas alcanzó un 100% 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 98% 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.





HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Proyectó: VICTOR HUGO MONTENEGRO MORAN
Revisó: RICAR ANDERSON CASTRO ATIS

CRA 1 No 4A 142 Este AV Panamericana Norte Línea de Atención al Usuario +57 (602) 7732234
Comutador +57 (602) 733949
Correo gerencia@hci.gov.co http: www.hci.gov.co
IPIALES – NARIÑO – COLOMBIA

