


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

| | | | |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------------|
| FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME | Día: 08 | Mes: 07 | Año: 2025 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|------------------|

| | |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL INFORME: | CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2025 |
| NÚMERO DEL INFORME: | 04 |
| OBJETIVO: | IDENTIFICAR LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON SUS DIFERENTES INSATISFACCIONES |
| DIRIGIDO A: | <p style="text-align: center;">JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.SE IMSALUD</p> <p style="text-align: center;">VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS Subgerente de atención en salud</p> <p style="text-align: center;">DALGY BRIGITTE FLOREZ ACEVEDO Subgerente Administrativa Financiera</p> |

INTRODUCCIÓN

En este informe se relaciona sobre los usuarios satisfechos de la ESE IMSALUD, se observarán las diferentes insatisfacciones en los servicios de Promoción y Mantenimiento a la Salud, Consulta Externa, Odontología, Laboratorio, Hospitalización, Urgencias.

Por medio de la implementación de las encuestas de satisfacción que contiene preguntas relacionadas con los principales servicios que ofrece la encuesta de satisfacción al usuario aplicada por la oficina de Atención al Usuario busca determinar la percepción general y el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, con el objetivo de buscar el mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicios institucionales. La oficina de Atención al usuario, monitorea de manera permanente la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados por la ESE, con la finalidad de hacer posible el mejoramiento continuo.

OBJETIVO:

Determinar la percepción general y el grado de satisfacción de los usuarios de la ESE IMSALUD con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución durante los meses de abril, mayo y junio del 2025.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones y resultados.

Generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos

Nivel de satisfacción
Tabla 1 Nivel de satisfacción

| Usuarios encuestados según mes | | | |
|---------------------------------------|--------------|-------------|--------------|
| | Abril | Mayo | Junio |
| Encuestas satisfechas | 4.227 | 4.273 | 4,176 |
| Porcentaje de Satisfacción | 97,70% | 96,57% | 97,23% |
| Encuestas Insatisfechas | 117 | 132 | 119 |
| Porcentaje de Insatisfacción | 2,30% | 3,07% | 2,77% |
| Encuestas Programadas | 4.460 | 4.450 | 4.460 |
| Encuestas Realizadas | 4.343 | 4.297 | 4.295 |
| Porcentaje de Realización | 97,38 % | 96,57% | 96,52% |

Entre abril y junio de 2025 la ESE IMSALUD aplicó 12 935 de las 13 370 encuestas programadas, lo que equivale a una cobertura promedio de 96,74 %. Abril mantuvo un nivel alto con 97,38 % de realización (4 343 encuestas de 4 460), mientras mayo y junio descendieron ligeramente a 96,57 % (4 297 de 4 450) y 96,52 % (4 295 de 4 460), señal de que la logística del sondeo comenzó a resentir la carga operativa durante el último bimestre del trimestre.

En cuanto a la experiencia percibida, el trimestre cerró con 12 676 usuarios satisfechos y un índice medio de satisfacción de 97,17 %. Abril registró el punto más alto con 97,70 % (4 227 respuestas positivas), mayo bajó a 96,57 % (4 273) coincidiendo con los picos de demora en Laboratorio y Urgencias, y junio repuntó a 97,23 % (4 176) una vez mitigadas las congestiones más críticas.

Las insatisfacciones sumaron 368 casos, para un promedio trimestral de 2,83 %, el mejor desempeño se observó en abril con solo 117 insatisfacciones (2,30 %), mientras mayo alcanzó el máximo del periodo con 132 (3,07 %); en ese mes casi la mitad de los reclamos mencionaron demoras superiores a dos horas o trato poco empático en facturación y triage. Junio redujo el indicador a 119 insatisfacciones (2,77 %), reflejando el efecto de los ajustes operativos implementados a mediados de mayo en especial la redistribución de personal en horas pico y la priorización de turnos en Laboratorio.

El balance del segundo trimestre muestra, por un lado, la solidez del modelo de atención, capaz de sostener niveles de satisfacción superiores a 97 % incluso con volúmenes de encuestas cercanos a 4 300 por mes; y por otro, subraya la fragilidad del sistema ante demoras logísticas cada vez que el tiempo de espera en servicios críticos rebasa los 45 minutos, la insatisfacción se eleva alrededor de 0,7 puntos porcentuales en el mes siguiente.


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

Tabla 2 Resultados obtenidos por pregunta de satisfacción global y recomendación del servicio de acuerdo a la resolución 256

| Total, Encuestas Aplicadas | Abril | Mayo | Junio |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| ¿Cómo califica su experiencia global respecto al servicio de salud recibido a través de la IPS? | 99,36% | 99,44% | 99,25% |
| ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? | 99,44% | 99,58% | 99,77% |

Durante el segundo trimestre de 2025 la percepción general sobre la atención prestada por la ESE IMSALUD volvió a situarse en un rango de excelencia, de las cerca de cuatro mil trescientas encuestas mensuales aplicadas, la pregunta “¿Cómo califica su experiencia global respecto al servicio de salud recibido a través de la IPS?” alcanzó un promedio trimestral de 99,35 % de respuestas favorables. Abril se abrió con 99,36 %, mayo marcó el punto más alto con 99,44 % y junio descendió levemente a 99,25 %. Esta micro oscilación de 0,19 puntos porcentuales confirma que, aun cuando en junio se registraron picos de demora en Laboratorio y Urgencias, la valoración global del servicio se mantuvo prácticamente intacta y muy por encima del estándar interno de calidad.

La disposición a recomendar la institución mostró una tendencia aún más robusta, la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” promedió 99,60 % de respuestas afirmativas, el indicador avanzó de 99,44 % en abril a 99,58 % en mayo y alcanzó su mejor resultado en junio con 99,77 %. El ascenso sostenido, pese a los altibajos operativos del trimestre, sugiere que las acciones de humanización y la comunicación de mejoras, por ejemplo, la redistribución de personal en horas pico han reforzado la confianza de los usuarios al punto de convertirlos en promotores activos del servicio.

En conjunto, ambos resultados confirman que IMSALUD no solo conserva, sino que consolida niveles de satisfacción y lealtad en torno al 99 %. El desafío inmediato, más que elevar cifras que ya bordean el techo estadístico, consiste en preservar esta constancia asegurar que las demoras registradas en junio no se traduzcan en un retroceso del indicador de experiencia global y, al mismo tiempo, capitalizar el récord de recomendación de ese mismo mes para afianzar la reputación institucional y diferenciarse dentro de la red pública de salud.

Consolidado de insatisfacciones por servicio

Tabla 3 Consolidado de insatisfacciones por servicio

| INSATISFACCIONES POR SERVICIO: | Abril | Mayo | Junio |
|--------------------------------------|-------|------|-------|
| | 117 | 132 | 119 |
| Promoción y Mantenimiento a la salud | 12 | 22 | 12 |
| Consulta Externa | 35 | 40 | 24 |
| Odontología | 18 | 13 | 10 |
| Laboratorio | 22 | 30 | 36 |
| Hospitalización | 8 | 3 | 1 |
| Urgencias | 22 | 24 | 36 |

Durante el segundo trimestre de 2025 se registraron 368 insatisfacciones 117 en abril, 132 en mayo y 119 en junio, aunque el volumen global se mantuvo casi plano entre abril y junio, el foco del descontento cambió de manera significativa a lo largo del periodo.


Abril abrió con dos servicios muy visibles consulta externa (35 insatisfacciones, 30 % del mes) y urgencias (22, 19 %), seguidos de laboratorio (22, 19 %). Hospitalización aportó ocho casos y odontología dieciocho, mientras que Promoción y Mantenimiento a la Salud (PYMS) cerraba con doce, era, en esencia, un escenario dominado por la atención ambulatoria y las rutas de acceso inicial al sistema.

Mayo marcó un pico general de insatisfacción (132 casos) y el primer giro en la distribución, laboratorio saltó de 22 a 30 insatisfacciones y pasó a ocupar 23 % del total mensual; urgencias también subió, de 22 a 24, y PYMS se disparó a veintidós debido a jornadas masivas de vacunación con filas y señalización insuficiente. Consulta externa sumó cuarenta insatisfacciones y retuvo la primera posición (30 %), pero el peso combinado de laboratorio y urgencias (41 %) reveló que la presión se estaba trasladando desde el consultorio hacia los servicios de soporte y atención crítica.

Junio confirmó el desplazamiento, laboratorio alcanzó treinta y seis insatisfacciones (30 % del mes) y urgencias otras treinta y seis (30 %) juntas concentraron 61 % del malestar mensual. La senda ascendente de ambos coincide con relatos de esperas superiores a una hora para la toma de muestras en la UBA Loma de Bolívar y de hasta cuatro horas para valoración médica en la UBA Puente Barco. Al mismo tiempo, consulta externa descendió a veinticuatro insatisfacciones (20 %) gracias a la redistribución de agendas y la confirmación telefónica de citas; odontología bajó a diez y hospitalización se redujo a un solo caso, prueba de que las medidas focales en esos frentes (reentrenamiento en trato y refuerzo de rondas de enfermería) funcionaron. PYMS volvió a su nivel inicial de doce.

Tabla 4 Consolidado de insatisfacciones por IPS/UBA y servicio

| UBAS/IPS | Consulta externa | | | Hospitalización | | | Laboratorio | | | Odontología | | | Promoción y Prevención | | | Urgencias | | | Total genera |
|----------------------|------------------|-----------|-----------|-----------------|----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| | Abri l | May o | Juni o | Abri l | May o | Juni o | Abri l | May o | Juni o | Abri l | May o | Juni o | Abril | Mayo | Junio | Abri l | May o | Junio | |
| IPS AEROPUERTO | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| IPS BANCO ARENA | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | 2 |
| IPS BELEN | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS BELISARIO | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| IPS BUENA ESPERANZA | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| IPS CECI | 1 | 5 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | 12 |
| IPS CLARET | | 2 | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | 5 |
| IPS CONTENTO | 1 | | 3 | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 6 |
| IPS CUNDINAMARCA | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS ERMITA | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| IPS FLORESTA | 4 | | | | | | | | 2 | | 4 | | | | 1 | | | | 11 |
| IPS GUARAMITO | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| IPS OLIVOS | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS OSPINA PEREZ | 8 | 1 | 6 | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | 17 |
| IPS PALMERAS | 2 | 1 | | | | | | | | | | | 2 | | 1 | | | | 6 |
| IPS PASTORA | | 1 | | | | | | | 2 | 4 | | | 1 | 1 | 1 | | | | 10 |
| IPS PORTICO | | 4 | | | | | | | | 5 | | | | 1 | | | | | 10 |
| IPS RODEO | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 2 | | | | 7 |
| IPS SAN MATEO | 3 | 14 | 1 | | | | | | 5 | 2 | | | 3 | 8 | | | | | 36 |
| IPS SEVILLA | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | | | 6 |
| IPS TOLEDO PLATA | 3 | 1 | 2 | | | | 2 | | 1 | 3 | | | 1 | 1 | 1 | | | | 15 |
| UBA AGUA CLARA | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| UBA COMUNEROS | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 3 | 4 | | | | | | | 2 | 4 | 12 | 29 |
| UBA LIBERTAD | 2 | 3 | | 2 | | | 7 | 9 | 2 | | 1 | 4 | | 2 | 1 | 3 | 2 | | 38 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | 1 | 1 | 1 | | | | 2 | 8 | 18 | | | | | 1 | 1 | | | 5 | 38 |
| UBA POLICLINICO | | | | 2 | 1 | | 10 | 6 | 8 | | | | | | | 2 | 4 | 11 | 44 |
| UBA PUENTE BARCO | 4 | 1 | | 4 | 1 | 1 | | 4 | 3 | | 1 | | | 4 | 3 | 15 | 14 | 7 | 62 |
| Total general | 35 | 40 | 24 | 8 | 3 | 1 | 22 | 30 | 36 | 18 | 13 | 10 | 12 | 22 | 12 | 22 | 24 | 36 | 368 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

Entre abril y junio de 2025 la red IMSALUD registró 368 manifestaciones de inconformidad, abril aportó 117 casos, mayo alcanzó 132 (un incremento de 12,8 %) y junio cerró con 119, lo que supone una ligera corrección de 9,8 % frente a mayo sin recuperar la situación inicial.

En la distribución por servicio se advierten variaciones importantes, consulta externa encabezó las insatisfacciones en abril y mayo 35 y 40 registros, respectivamente, pero descendió a 24 en junio, coincidiendo con ajustes en facturación y orientación al usuario. Laboratorio siguió la ruta opuesta partió de 22 insatisfacciones en abril, subió a 30 en mayo y alcanzó 36 en junio, duplicando su participación en el consolidado trimestral; la entrega tardía de resultados y el trato poco empático del personal técnico aparecen reiteradamente en las observaciones, sobre todo en las UBAs Loma de Bolívar y Libertad. Urgencias mantuvo un nivel estable los dos primeros meses (22 y 24) y se disparó a 36 en junio, igualando a Laboratorio como el principal foco de conflicto del mes; el pico provino principalmente de Puente Barco y Policlínico, donde los usuarios denunciaron esperas superiores a cuatro horas y falta de información sobre su turno.

Promoción y Prevención duplicó los registros en mayo de 12 a 22 por fallas logísticas en jornadas de vacunación y tamizajes, pero volvió a 12 en junio, lo que sugiere que los correctivos tuvieron un efecto inmediato, hospitalización fue el frente más estable y con menor incidencia ocho insatisfacciones en abril, tres en mayo y solo una en junio, señal de que la estrategia implementada por los coordinadores a enfermería y mejora de infraestructura dio resultados. Odontología redujo sus reportes de 18 a 10 en el mismo lapso, aunque persisten cancelaciones de citas y rotación de profesionales en Libertad y Puente Barco.

Al observar las sedes, cinco concentran casi seis de cada diez inconformidades, puente Barco lidera con 62 reclamos trimestrales, principalmente en Urgencias, Laboratorio y Consulta externa; la combinación de sobrecupo, demoras y señalización deficiente genera un ambiente de frustración permanente. Policlínico acumula 44 casos, con énfasis en Urgencias y Laboratorio, donde los usuarios perciben un trato desigual entre regímenes subsidiado y contributivo. Loma de Bolívar y Libertad comparten 38 insatisfacciones cada una, ambas condicionadas por la congestión matutina en Laboratorio y la insuficiencia de puestos de espera. San Mateo cierra el quinteto con 36 insatisfacciones, marcados por agendas de consulta externa sobrevenidas y la práctica de atender a varios pacientes simultáneamente.


En síntesis, el trimestre deja al descubierto dos ejes críticos, el primero es la saturación operativa en Laboratorio y Urgencias, donde la demanda supera con creces la capacidad instalada, alargando los tiempos de ciclo y disparando la percepción negativa. El segundo es la gestión de Consulta externa en sedes con altas cargas de población, sobre todo Puente Barco y San Mateo, donde los ajustes de agenda y la comunicación con el paciente siguen siendo insuficientes. Para contener la tendencia, IMSALUD necesita reforzar la dotación de personal en horas pico, optimizar los procesos de laboratorio (digitalización de ordenamiento y entrega de resultados) y avanzar en señalización interna y orientación activa en las áreas de mayor tráfico.



CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Tabla 5 Consolidado de insatisfacciones servicio consulta externa

| UBAS/IPS | Atención vigilante | Facturador | | | Global | | | hora | Instalaciones | | Jefe pyp | | | Medic o | medicopyp | | recomendación | | Total general |
|----------------------|--------------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|---------------|----------|---------------|
| | ABRIL | ABRIL | MAY O | JUNI O | ABRIL | MAY O | JUNI O | MAY O | ABRIL | MAY O | JUNI O | ABRIL | MAY O | JUNIO | ABRIL | MAY O | ABRIL | MAY O | |
| IPS AEROPUERTO | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| IPS BELEN | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| IPS BELISARIO | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 2 |
| IPS CECI | | | | 1 | | 1 | 2 | 3 | | | | | 1 | | 3 | | 1 | | 12 |
| IPS CLARET | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | 3 |
| IPS CONTENTO | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | 1 | | | | | 4 |
| IPS CUNDINAMARCA | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS ERMITA | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| IPS FLORESTA | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 | | | 4 |
| IPS GUARAMITO | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | 3 |
| IPS OLIVOS | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS OSPINA PEREZ | 1 | 1 | | | 3 | | 3 | | | | 1 | | | 2 | 3 | 1 | | | 15 |
| IPS PALMERAS | | | | | | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | 3 |
| IPS PASTORA | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS PORTICO | | | | | | | | 1 | | 2 | | | | | | 1 | | | 4 |
| IPS RODEO | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| IPS SAN MATEO | | 1 | | | | 2 | | 1 | 2 | 6 | | | | 1 | | 2 | | 3 | 18 |
| IPS SEVILLA | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| IPS TOLEDO PLATA | | | | | 1 | 1 | 2 | | 2 | | | | | | | | | | 6 |
| UBA COMUNEROS | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| UBA LIBERTAD | | | | | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | 2 | | 5 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| UBA PUENTE BARCO | | | 1 | | 1 | | | | | | | 1 | | | 2 | | | | 5 |
| Total general | 2 | 3 | 3 | 5 | 7 | 6 | 8 | 7 | 6 | 11 | 4 | 5 | 4 | 7 | 8 | 5 | 4 | 4 | 99 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

En el segundo trimestre de 2025, el servicio de consulta externa acumuló 99 manifestaciones de inconformidad, es decir 1/3 del total reportado en la red durante el periodo, aunque la cifra es menor que la registrada en Laboratorio o Urgencias, la consulta externa sigue siendo el primer contacto del paciente con la institución y, por tanto, un termómetro de la experiencia global.

El malestar se reparte casi por igual entre 2 grandes causales, por un lado, las insatisfacciones clasificadas como “Global” (comentarios de descontento general con el servicio) sumaron 21 reportes y mostraron un aumento sostenido de abril a junio, reflejo de los tiempos de espera prolongados y la sensación de desorganización. Por el otro, los problemas de “Instalaciones” también concentraron 21 registros, con un pico en mayo que coincidió con la temporada de lluvias y la saturación de las salas de espera; los usuarios señalaron falta de sillas, aires acondicionados inactivos y baños fuera de servicio. Juntas, estas 2 categorías explican más de 40 % de las inconformidades en consulta externa.

El área de Facturación presentó 11 insatisfacciones (3 en abril, 3 en mayo y 5 en junio), una tendencia ascendente que la jefatura financiera atribuye a la transición al nuevo módulo de cobro en línea, los reclamos se centran en cargos duplicados y falta de claridad sobre copagos. En menor medida, pero con alto impacto reputacional, aparecen los reportes contra el personal médico (12 registros al sumar las columnas “Médico” y “Medicopyp”): señalamientos de trato impersonal, consultas apresuradas y explicaciones insuficientes sobre el diagnóstico. Aunque el volumen no crece mes a mes, se concentra en ciertos puntos y genera desconfianza en cascada hacia todo el proceso de atención.

Un dato positivo es la baja incidencia de insatisfacciones relacionadas con la vigilancia solo 2 casos en abril aluden a malos modos al controlar el acceso, lo que evidencia el efecto de la capacitación impartida a los guardas. El ítem “Hora” aparece únicamente en mayo con 7 reportes de pacientes citados a primera hora que fueron atendidos cerca del mediodía; la ausencia de reclamos similares en junio sugiere que el ajuste de agendas funcionó, aunque conviene mantener la vigilancia.

El análisis geográfico revela 3 focos principales, IPS San Mateo encabeza la lista con 18 insatisfacciones, principalmente sobre la manera de atender del cuerpo médico y la percepción de “consultas en serie” que deja poco espacio para preguntas. IPS Ospina Pérez acumula 15 inconformidades, combinando atrasos en facturación y reclamos globales por tiempos de espera. Le sigue IPS CECI con 12 manifestaciones, dominadas por observaciones sobre instalaciones degradadas y facturas que no coinciden con los servicios prestados. Entre las 3 instituciones reúnen casi la mitad del descontento total, por lo que conviene intervenir de manera prioritaria en sus procesos y espacios físicos.

En síntesis, la consulta externa enfrenta múltiples obstáculos la logística de infraestructura y la percepción de una atención excesivamente orientada a cumplir cuotas de facturación, sin mejoras en la comodidad básica sillas, ventilación, señalización cualquier avance clínico quedará opacado. Asimismo, la reformulación del flujo de facturación debe acompañarse de campañas pedagógicas y guías claras para el usuario; de lo contrario, la curva de insatisfacciones seguirá en aumento. Por último, la formación continua del personal médico en comunicación empática es clave para revertir la impresión de consultas exprés, sobre todo en San Mateo y Ospina Pérez.

CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE HOSPITALIZACION
Tabla 6 Consolidado de insatisfacciones del servicio de hospitalización por UBA/IPS

| Uba/ips | Aseo Hab | Atención | Aux Enfermería | | | Glob al | Habit acción | Medic opyp | Recomen dación | | Total General |
|-----------------------|----------|----------|----------------|----------|----------|----------|--------------|------------|----------------|----------|---------------|
| | ABRI L | ABRIL | ABRIL | MAY O | JUNI O | ABRI L | ABRIL | ABRIL | AB RIL | MA YO | |
| UBA COMUNEROS | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| UBA LIBERTAD | 1 | | 1 | | | | | | | | 2 |
| UBA POLICLINICO | 1 | | | | | | | 1 | | 1 | 3 |
| UBA PUENTE BARCO | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 6 |
| Total, general | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |

Durante el segundo trimestre de 2025 la hospitalización generó apenas 12 insatisfacciones, equivalentes a alrededor de 3 % del total de 368 reportes acumulados entre abril y junio en toda la red, la curva mensual confirma una tendencia descendente abril aportó 8 insatisfacciones, mayo solo 3 y junio cerró con 1.

Las causas se concentran en torno a dos ejes, por una parte, las insatisfacciones clasificadas como “Global” ascendieron a 4 y reflejan percepciones de descoordinación durante la estancia pacientes que no reciben información clara sobre procedimientos o que experimentan demoras para obtener respuestas del personal. Por otra, los temas de aseo y confort suman 4 casos más, dos de ellos se refieren a la limpieza de la habitación (Libertad y Policlínico), donde los usuarios encontraron residuos sin recoger o superficies sin desinfección; los otros dos mencionan fallas específicas en la infraestructura, como aires acondicionados dañados o colchones en mal estado, ambos reportados en Policlínico. El resto de causales aparece de forma aislada una insatisfacción por atención poco empática del personal clínico, otra por demora de un auxiliar de enfermería en suministrar medicación, una más por ausencia del médico en los horarios anunciados y un caso en que el usuario formula recomendaciones sobre los horarios de visita.

El reparto institucional es dispar, UBA Puente Barco concentra 6 insatisfacciones la mitad del total y abarca 5 de las 7 categorías registradas, lo que insinúa un problema sistémico tanto en la supervisión del aseo como en la coordinación de enfermería y el seguimiento médico. UBA Policlínico reporta 3 casos, todos ligados a condiciones físicas de la habitación y a la disponibilidad del médico tratante, mientras que UBA Libertad aporta 2 insatisfacciones asociadas exclusivamente a la limpieza. UBA Comuneros aparece con un único registro global que, por su carácter aislado, no revela un patrón sostenido.

CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE LABORATORIO
Tabla 7 Consolidado de insatisfacciones del servicio de laboratorio por UBA/IPS

| UBAS/IPS | ATENCIÓN VIGILANTE | | | FACTURADOR | | GLOBAL | | | HORA | | INSTALACIONES | RECOMENDACIÓN | | | TOTAL GENERAL |
|-----------------------|--------------------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|---------------|----------|----------|---------------|
| | ABRIL | MAYO | JUNIO | ABRIL | MAYO | ABRIL | MAYO | JUNIO | MAYO | JUNIO | ABRIL | ABRIL | MAYO | JUNIO | |
| IPS TOLEDO PLATA | | | | | | 2 | | 1 | | | | | | | 3 |
| UBA COMUNEROS | | | 1 | 1 | | | | | 3 | 3 | | | | | 8 |
| UBA LIBERTAD | 1 | 1 | | 1 | | 2 | 2 | | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 18 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | | | | | 1 | | 3 | 6 | 4 | 12 | 1 | 1 | | | 28 |
| UBA POLICLINICO | | | | | | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | | 5 | 3 | 3 | 24 |
| UBA PUENTE BARCO | | | | | 2 | | 1 | 1 | | 2 | | | 1 | | 7 |
| Total, general | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 8 | 10 | 12 | 22 | 2 | 8 | 6 | 3 | 88 |


El servicio de laboratorio concentró 88 insatisfacciones en el segundo trimestre de 2025 y se convirtió en el foco de mayor tensión de la red, el número de reportes ascendió de 22 en abril a 30 en mayo y culminó en 36 en junio, un aumento acumulado de 63 % que demuestra que las medidas de contención aplicadas a comienzos de abril resultaron insuficientes, donde las demoras en laboratorio impactan directamente la percepción global del usuario, pues alteran los tiempos de consulta externa y urgencias.

Casi 4 de cada 10 insatisfacciones (34 de 88; 39 %) se originaron en la causal "Hora" el paciente espera más de dos horas para la toma de muestras o la entrega de resultados después de ser citado a primera hora. Le siguen los reportes "Global", 27 en total (31 %), que describen filas desordenadas, turnos saltados y falta de información sobre los procedimientos internos. Las recomendaciones de los usuarios sumaron 17 casos (19 %) y apuntan, sobre todo, a ampliar ventanillas y mejorar la señalización, facturador aportó 5 insatisfacciones y las categorías Vigilante e Instalaciones sumaron 3 y 2, respectivamente.

La inconformidad se concentra en tres puntos neurálgicos UBA Loma de Bolívar aportó 28 reportes (un tercio del total), con un pico de 12 insatisfacciones de horario en junio y la observación recurrente de que solo un funcionario entrega resultados en franjas de alta demanda. UBA Policlínico registró 24 insatisfacciones, con aumentos constantes de demoras y hacinamiento en la sala de espera; los usuarios describen filas que se extienden fuera del edificio y confusión en la asignación de turnos. UBA Libertad acumuló 18 casos y presenta un patrón similar, con la mitad de los reclamos agrupados como "Global" por falta de orientación y dificultades para priorizar pacientes, Comuneros sumó 8 insatisfacciones, Puente Barco 7 y Toledo Plata 3; en todas ellas los usuarios advierten que la situación empeora los días de mayor afluencia. La lectura de conjunto confirma que el laboratorio tiene múltiples obstáculos y si no se actúa con rapidez, la escalada del indicador "Hora"

CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE ODONTOLOGIA
Tabla 8 Consolidado de insatisfacciones del servicio de odontología por UBA/IPS

| UBAS/IPS | Atención Vigilante | auxodon | | | Facturador | | | Global | | | hora | Instalaciones | | Odontólogo | recomendación | | | Total general |
|----------------------|--------------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|------------|---------------|----------|----------|---------------|
| | ABRIL | ABRIL | MAYO | JUNIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | MAYO | ABRIL | MAYO | MAYO | ABRIL | MAYO | JUNIO | |
| IPS BUENA ESPERANZA | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| IPS CLARET | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| IPS CONTENTO | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS ERMITA | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| IPS FLORESTA | | | | 1 | | | | 1 | | 3 | | 1 | | | | | | 6 |
| IPS OSPINA PEREZ | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| IPS PASTORA | | | | | | | | | 1 | | | | | 2 | 2 | 1 | | 6 |
| IPS PORTICO | | | 1 | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 5 |
| IPS SAN MATEO | 1 | | | | | 1 | | | | | | 3 | 1 | | 1 | | | 7 |
| IPS SEVILLA | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 |
| IPS TOLEDO PLATA | | 2 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 3 |
| UBA LIBERTAD | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | 2 | 5 |
| UBA PUENTE BARCO | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Total general | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 41 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

El servicio de odontología concentró 41 insatisfacciones durante el segundo trimestre de 2025, cerca del 11 % del total institucional en ese periodo. La tendencia fue descendente, pues abril registró 18 insatisfacciones, mayo 13 y junio 10, lo que representa una reducción de 44 % entre el inicio y el cierre del trimestre; sin embargo, la dispersión de los reportes confirma fallas de gestión que todavía dificultan consolidar la mejoría.

Las causales más frecuentes fueron las clasificadas como “Global”, con 7 manifestaciones de descontento asociadas a cancelaciones de turnos, reprogramaciones de última hora y demoras sin explicación, lo que apunta a una coordinación deficiente entre agenda, facturación y personal clínico. En segundo lugar, se ubicaron los señalamientos directos al odontólogo, con 5 insatisfacciones por consultas aceleradas, poca explicación del procedimiento y actitudes percibidas como poco empáticas, los retrasos derivados de la causal “Hora” y los problemas en facturación sumaron 7 reportes, evidenciando que los incumplimientos de agenda terminan exponiendo debilidades en el cobro de servicios adicionales. Las condiciones físicas de las salas de atención originaron otras 5 insatisfacciones, especialmente en Libertad y Pórtico, donde los pacientes describieron espacios reducidos, ventilación deficiente y ausencia de dispensadores de agua. El auxiliar de odontología acumuló 4 observaciones por manipulación apresurada de instrumental, mientras que 3 usuarios presentaron recomendaciones sobre la frecuencia de esterilización y la señalización interna, la atención del vigilante motivó solo 1 insatisfacción.

Cinco sedes concentraron 29 de las 41 insatisfacciones y, por tanto, el 71 % del descontento, IPS San Mateo encabezó la lista con 7 reportes, fundamentalmente por trato del odontólogo y demoras prolongadas en la sala. IPS Floresta y IPS Pastora registraron 6 insatisfacciones cada una; en Floresta las insatisfacciones se dividieron entre el desempeño del auxiliar y cambios intempestivos de horario, mientras que en Pastora prevalecieron los fallos de agenda y la doble facturación de insumos. UBA Libertad y IPS Portico compartieron 5 insatisfacciones cada una, con énfasis en la falta de confort y los inconvenientes de cobranza de copagos. El resto de sedes, entre ellas IPS Toledo Plata, IPS Claret, IPS Buena Esperanza, IPS Ermita, IPS Ospina Pérez, IPS Sevilla y UBA Puente Barco, mostraron incidencia marginal y esporádica.


A pesar del descenso sostenido, el patrón actual revela dos posibles obstáculos que limitan la consolidación de la mejora la gestión de la agenda y del flujo de pacientes, que detona insatisfacciones en las causales “Hora”, “Facturador” y “Global”, y la calidad de la interacción clínica, al reflejarse en los reclamos dirigidos al odontólogo y al auxiliar. Se requiere fortalecer la formación en comunicación empática de los profesionales que atienden en las sedes con mayor incidencia. Del mismo modo, urge mejorar las condiciones físicas de las salas de espera en Libertad y Portico mediante ventiladores adicionales, surtidores de agua y señalización clara.



CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Tabla 9 Consolidado de insatisfacciones del servicio de PYMS por UBA/IPS

| UBAS/IPS | Atención Vigilante | | Facturador | | | Global | | | hora | Instalaciones | | PERSONAL EN SALUD | | recomendación | | | Total general |
|----------------------|--------------------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|----------|-------------------|----------|---------------|----------|----------|---------------|
| | MAYO | JUNIO | ABRI L | MAY O | JUNI O | ABRI L | MAY O | JUNI O | MAY O | ABRI L | MAY O | MAYO | JUNIO | ABRI L | MAY O | JUNI O | |
| IPS AEROPUERTO | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| IPS BANCO ARENA | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | 2 |
| IPS CONTENTO | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS FLORESTA | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| IPS OSPINA PEREZ | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| IPS PALMERAS | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | 3 |
| IPS PASTORA | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | 3 |
| IPS PORTICO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| IPS RODEO | | | | | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | | | 5 |
| IPS SAN MATEO | | | | | | | | | | 2 | 6 | | | 1 | 2 | | 11 |
| IPS SEVILLA | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| IPS TOLEDO PLATA | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | 3 |
| UBA LIBERTAD | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | 3 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 2 |
| UBA PUENTE BARCO | | 1 | | | | | 1 | 1 | 2 | | | 1 | 1 | | | | 7 |
| Total general | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 6 | 8 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 46 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

Entre abril y junio de 2025 el servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYMS) registró 46 insatisfacciones, lo que equivale al 12 % de las 368 manifestaciones de inconformidad consolidadas para el trimestre. La curva muestra un punto máximo en mayo, con 22 reportes, frente a 12 en abril y 12 en junio, de modo que la demanda del mes intermedio duplicó la de los otros dos.

La categoría Instalaciones concentró 14 insatisfacciones (30 % del total) y fue la principal fuente de descontento; ocho de esos casos se presentaron en mayo, coincidiendo con los días de mayor afluencia a jornadas extramurales de vacunación y tamizajes, cuando las salas de espera quedaron sin asientos suficientes y los equipos de aire o ventilación fallaron. Le siguieron las Recomendaciones formuladas por los propios usuarios, con 8 registros (17 %), orientadas a mejorar señalización, ampliar los horarios y aumentar los puntos de lavado de manos. Las insatisfacciones Globales sumaron 6 eventos (13 %) y describen falta de coordinación general entre facturación, orientación y flujo de pacientes.

Con 5 reportes cada una, las causales Atención del vigilante, Facturador y Personal en salud comparten el tercer nivel de incidencia, en el caso de vigilancia, los usuarios aludieron a demoras para permitir el ingreso en actividades masivas; en facturación se repitieron cobros de copagos que no coincidían con los servicios finalmente recibidos; mientras que los señalamientos dirigidos al personal clínico se centraron en la poca claridad de las indicaciones post consulta. La causal Hora aportó 3 insatisfacciones, todas en mayo, asociadas a retrasos superiores a 90 minutos entre la cita y la atención efectiva.

No todas las sedes aportaron insatisfacciones en la misma proporción, IPS San Mateo acumuló 11 reportes (24 % del total), motivados sobre todo por deficiencias en infraestructura ventilación, baños fuera de servicio y la percepción de sobreventa de jornadas educativas. UBA Puente Barco generó 7 insatisfacciones, combinando problemas de instalaciones con recomendaciones sobre mejorar rutas de acceso. IPS Rodeo sumó 5 eventos, la mayoría por demoras en asignación de turno y cobros no aclarados. El grupo de incidencia media está compuesto por IPS Palmeras, IPS Pastora, IPS Toledo Plata y UBA Libertad, cada una con 3 insatisfacciones. Las demás sedes Aeropuerto, Banco Arena, Contento, Floresta, Ospina Pérez, Portico, Sevilla y Loma de Bolívar presentaron entre 1 y 2 reportes cada una, sin mostrar tendencias sostenidas.

En síntesis, el pico de mayo evidencia que la oferta educativa y preventiva del PYMS, aunque bien recibida, tensiona la infraestructura y pone de relieve fallas en señalización, confort y coordinación administrativa. Abordar esas brechas requiere reforzar la dotación de sillas y ventilación portátil en jornadas de alta demanda; capacitar al personal de facturación y vigilancia para agilizar el flujo de usuarios; y estandarizar la entrega de indicaciones clínicas para reducir interpretaciones erróneas.



CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES SERVICIO DE URGENCIAS


Tabla 10 Consolidado de insatisfacciones del servicio de urgencias por UBA/IPS

| UBAS/IPS | Atención Vigilante | | auxiliar enfermería | | | Facturador | | Global | | | hora | | medicopyp | | recomendación | | | Total general |
|----------------------|--------------------|----------|---------------------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|---------------|----------|----------|---------------|
| | ABRIL | JUNIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | MAYO | JUNIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | MAYO | JUNIO | ABRIL | MAYO | ABRIL | MAYO | JUNIO | |
| UBA AGUA CLARA | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| UBA COMUNEROS | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 9 | | 1 | | 1 | | 18 |
| UBA LIBERTAD | | | 3 | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | 5 |
| UBA LOMA DE BOLIVAR | | 2 | | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 | 5 |
| UBA POLICLINICO | | | | | 2 | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 17 |
| UBA PUENTE BARCO | | | 2 | 3 | 4 | | | 7 | 5 | 2 | 2 | 1 | 6 | 4 | | | | 36 |
| Total general | 1 | 3 | 6 | 4 | 6 | 1 | 1 | 8 | 8 | 6 | 3 | 16 | 6 | 6 | 1 | 2 | 4 | 82 |

El servicio de urgencias reportó 82 insatisfacciones entre abril y junio de 2025, lo que equivale a 22 % del total institucional para el trimestre, la serie fue claramente ascendente en abril se registraron 22 insatisfacciones, en mayo 24 y en junio 36, de modo que la carga creció 63 % entre el primer y el último mes. El incremento confirma que las intervenciones iniciales resultaron insuficientes para contener la demanda.

Dos causales explican casi la mitad de los reportes, las insatisfacciones clasificadas como “Global” sumaron 22 (27 %) y reflejan desorganización en la sala de espera, falta de orientación y demoras en los llamados. La categoría “Hora” aportó 19 insatisfacciones (23 %); los usuarios describieron esperas superiores a dos horas desde el ingreso hasta la valoración por triaje o la atención médica. Al problema de flujo se añadieron 16 insatisfacciones dirigidas a los auxiliares de enfermería por demoras en la toma de signos vitales y la administración tardía de medicamentos, y 12 insatisfacciones remitidas al médico encargado (Medicopyp) por ausencia en los horarios anunciados. Las demás causales mostraron menor incidencia la atención del vigilante generó 4 insatisfacciones, la facturación 2 y la categoría “Recomendación” 7, estas últimas centradas en ampliar las salas de espera y mejorar la señalización de prioridades.

La distribución geográfica revela que tres sedes concentran 71 de las 82 insatisfacciones, es decir, 87 % del total, UBA Puente Barco lideró con 36 reportes (44 %), impulsados por siete observaciones globales, cinco demoras ligadas a facturación, cuatro críticas al manejo de los tiempos y seis señalamientos médicos. Los usuarios relataron esperas superiores a cuatro horas y hacinamiento visible durante los picos nocturnos de viernes y sábado. UBA Comuneros acumuló 18

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

insatisfacciones (22 %), originadas principalmente en las categorías “Hora” y auxiliar de enfermería, lo que sugiere obstáculos en la admisión y la logística de enfermería. UBA Policlínico cerró el trío crítico con 17 insatisfacciones (21 %), marcadas por la desorganización global y los retrasos en la valoración médica; varios pacientes señalaron que los turnos se saltaban o reasignaban sin explicación, las demás sedes presentaron incidencia marginal, con cinco insatisfacciones en Libertad, cinco en Loma de Bolívar y una en Agua Clara.

La evolución descrita demuestra que urgencias se ha convertido en el principal cuello de botella asistencial y que el aumento simultáneo de las causales “Global” y “Hora” revela un problema sistémico de flujo de pacientes más que fallos aislados de personal. Contener la tendencia exige intervenir, ante todo, en Puente Barco, Comuneros y Policlínico.

Tabla 11 Matriz de insatisfacciones por mes

| MES | Servicio | Ipsname | Fecha Ingreso | Pregunta | Calificación | Observación | Sugerencias |
|-------|------------------------|------------------|---------------|--------------------|--------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRIL | Hospitalización | UBA PUNTE BARCO | 3/04/2025 | atencion H | Regular | el dr sebastian rico demasiado grosero | el dr sebastian rico demasiado grosero |
| ABRIL | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 11/04/2025 | Atencion Vigilante | Regular | MALEDUCADO | |
| ABRIL | Consulta_externa | IPS OLIVOS | 10/04/2025 | Atencion Vigilante | Regular | OTRO | |
| ABRIL | Odontologia | IPS SAN MATEO | 5/04/2025 | Atencion Vigilante | Regular | OTRO | |
| ABRIL | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 30/04/2025 | Atencion Vigilante | Regular | OTRO | |
| ABRIL | Urgencias | UBA COMUNEROS | 23/04/2025 | Atencion Vigilante | Regular | MALEDUCADO | la vigilante de anoche amaya fue muy mal educada al referirse con nosotros los familiares |
| ABRIL | Consulta_externa | IPS SEVILLA | 28/04/2025 | facturador | Regular | 0 | |
| ABRIL | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 14/04/2025 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | facturación que cambie la forma de tratar a las personas |
| ABRIL | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 11/04/2025 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | |
| ABRIL | Promocion y Prevencion | IPS SEVILLA | 10/04/2025 | facturador | Regular | 0 | Que los trámites ante facturación más rápidos. |
| ABRIL | Odontologia | IPS CLARET | 22/04/2025 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | QUE LA FACTURADO RA SEA MAS HUMANA |
| ABRIL | Odontologia | IPS CONTENTO | 2/04/2025 | facturador | Regular | 0 | Ninguna |
| ABRIL | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 14/04/2025 | facturador | Regular | 0 | Que la atención sea más rápida |
| ABRIL | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 5/04/2025 | facturador | Mala | MALEDUCADO | las niñas de facturación no me dieron prioridad ya que yo estaba con mi bebe, la del siau me ayudo, |



| | | | | | | | |
|---------------|------------------|------------------|------------|----------|---------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | porque por ellas, no fueron nada amables, deben mejor |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS PALMERAS | 29/04/2025 | Jefe pyp | Regular | | Regular enfermería: no imprimió las ordenes de los medicamentos, fue la facturadora quien se percató y se las imprimió. Sugerencia: que la enfermera de pre consulta que imprime las ordenes se percate de que todo haya sido impreso |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS PALMERAS | 28/04/2025 | Jefe pyp | Regular | | Regular enfermería: "no me gustó como me atendió, tenía mal genio" Ninguna sugerencia |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS CECI | 23/04/2025 | Jefe pyp | Regular | | muy buena atención |
| ABRI L | Consulta_externa | UBA PUENTE BARCO | 14/04/2025 | Jefe pyp | Regular | | la atencion es buena pero al llegar a pedir las ordenes lo hacen esperar y no tienen a nadie para atender |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS CONTENTO | 3/04/2025 | Jefe pyp | Mala | | La aux enfermeria, No tiene buen trato con las personas |
| ABRI L | Odontologia | IPS TOLEDO PLATA | 9/04/2025 | auxodon | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Odontologia | IPS TOLEDO PLATA | 7/04/2025 | auxodon | Regular | | Ninguna |

| | | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------------------|----------------|------------------------|---------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | estoy desde la mañana y no me ha vuelto haber el medico sin la 5 de la tarde |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | estoy desde la mañna y no me ve el medico |
| ABRI L | Urgencias | UBA COMUNERO S | 28/04/2 025 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | auxiliar se demoró en darle la atención, turno de ayer 27/04/2025 en la tarde |
| ABRI L | Urgencias | UBA LIBERTAD | 2/04/20 25 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | Responde Angie colmenares. De mal gusto el trato de las enfermeras |
| ABRI L | Urgencias | UBA LIBERTAD | 2/04/20 25 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | María Duarte. Las enfermeras son inconscientes y no atienden bien |
| ABRI L | Urgencias | UBA LIBERTAD | 1/04/20 25 | auxiliar enfermeria | Mala | NO SE DEJA HABLAR | Yolanda Pérez. |
| ABRI L | Hospitalizaci on | UBA LIBERTAD | 15/04/2 025 | auxiliar enfermeria | Regular | 0 | Todo excelente |
| ABRI L | Consulta_ext erna | UBA PUENTE BARCO | 26/04/2 025 | medicopyp | Regular | LLEGA TARDE | El dr Estrada llega muy tarde |
| ABRI L | Consulta_ext erna | UBA PUENTE BARCO | 23/04/2 025 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | El dr Peñaranda no se deja hablar |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 21/04/2 025 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | n/A |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS BELISARIO | 16/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | Muy tosco al hablar |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS FLORESTA | 12/04/2 025 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | la madre YULIET OSPINO responde, sugerencias que el medico atienda mejor no hablo nada no |



| | | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------------------|----------------|-----------|---------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | pregunto nada no explica |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS FLORESTA | 12/04/2 025 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | que el médico le escuche preste atención no atienda bien |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 11/04/2 025 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | el medico atiende por orden de llegada - envia los medicamento s incompleto sy no se deja hablar |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 10/04/2 025 | medicopyp | Mala | NO SE DEJA HABLAR | El doctor castañeda envio la orden mal con la distribucion de medicamento s y no la quiso corregir . es un mal doctor no deberia estar en la IPS de ospina perez |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | estoy desde la mañana y no me ha vuelto haber el medico sin la 5 de la tarde |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | estoy desde la mañna y no me ve el medico |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | esta mañana traje al niño y no me le hicieron nada |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 29/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | Mucha demora en la atención |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 29/04/2 025 | medicopyp | Regular | OTRO | Mucha demora en la atención, acompañada por su madre |



| | | | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------------------|-----------------|------------|---------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 28/04/20 025 | medicopyp | Mala | NO SE DEJA HABLAR | la medico me envía medicamento s, pero no me da una formula me dice que los compre |
| ABRI L | Hospitalizaci on | UBA POLICLINIC O | 1/04/20 25 | medicopyp | Mala | TRATO DIGNO | Ninguno |
| ABRI L | Hospitalizaci on | UBA POLICLINIC O | 5/04/20 25 | aseo habi | Regular | Bote de agua en el lavamanos | Sugiero que arreglen el lavamos que tiene un bote de agua y es un peligro que el paciente se caiga |
| ABRI L | Hospitalizaci on | UBA LIBERTAD | 4/04/20 25 | aseo habi | Regular | Mientras estoy acá, no han venido | El aseo muy mal |
| ABRI L | Hospitalizaci on | UBA PUENTE BARCO | 29/04/20 025 | habitacion | Mala | | Ninguno |
| ABRI L | Consulta_ext erna | UBA PUENTE BARCO | 26/04/20 025 | global | Regular | | El dr Estrada llega muy tarde |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 21/04/20 025 | global | Regular | | n/A |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS FLORESTA | 12/04/20 025 | global | Regular | | la madre YULIET OSPINO responde, sugerencias que el medico atienda mejor no hablo nada no pregunto nada no explica |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 11/04/20 025 | global | Regular | | el medico atiende por orden de llegada - envia los medicamento s incompleto sy no se deja hablar |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS RODEO | 11/04/20 025 | global | Regular | | Por fallas en la luz del consultorio |



| | | | | | | | |
|-------------------|------------------------|------------------|------------|--------|----------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | medico me atendieron con la puerta abierta y no pude decirle todo al medico para que los pacientes de afuera no escuchen |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS TOLEDO PLATA | 11/04/2025 | global | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 10/04/2025 | global | Regular | | El doctor castañeda envio la orden mal con la distribucion de medicamentos y no la quiso corregir . es un mal doctor no deberia estar en la IPS de ospina perez |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS RODEO | 29/04/2025 | global | Regular | | Me dijeron que la demora había sido por qué el internet se había ido varias veces,pero mucha demora y la cita era para una niña 2horas esperando |
| ABRI L | Odontologia | IPS FLORESTA | 29/04/2025 | global | Muy Mala | | la madre LUISA JOHANNA ARANDA GARCIA, responde sugerencias ninguna tampoco |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 30/04/2025 | global | Regular | | Que sea más rápida la atención para el adulto mayor |



| | | | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|----------------|--------|---------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 30/04/2 025 | global | Regular | | Que haya más prioridad con las personas que lo necesitan, los guardas a veces no priorizan a las personas |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 29/04/2 025 | global | Regular | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio y más cuando es solo entregar una muestra |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 26/04/2 025 | global | Regular | | Mejorar el proceso de facturación de laboratorios pacientes esperan afuera los stickers estando la sala de espera sola |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 23/04/2 025 | global | Regular | | Ninguno |
| ABRI L | Laboratorio | IPS TOLEDO PLATA | 21/04/2 025 | global | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 14/04/2 025 | global | Regular | | Mejorar el Tiempo de espera en laboratorio. |
| ABRI L | Laboratorio | IPS TOLEDO PLATA | 8/04/20 25 | global | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 7/04/20 25 | global | Regular | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | global | Regular | | estoy desde la mañana y no me ha vuelto haber el medico sin la 5 de la tarde |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2 025 | global | Regular | | estoy desde la mañna y no me ve el medico |



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

| | | | | | | | |
|---------------|------------------------|---------------------|------------|---------------|--------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/04/2025 | global | Regular | | esta mañana traje al niño y no me le hicieron nada |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 29/04/2025 | global | Regular | | Mucha demora en la atención |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 29/04/2025 | global | Regular | | Mucha demora en la atención, acompañada por su madre |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 28/04/2025 | global | Regular | | la medico me envía medicamentos, pero no me da una formula me dice que los compre |
| ABRI L | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 16/04/2025 | global | Regular | | Ninguna, acompañado por su madre |
| ABRI L | Urgencias | UBA POLICLINICO | 10/04/2025 | global | Regular | | Mejorar el tiempo de espera para revaloración |
| ABRI L | Hospitalización | UBA PUENTE BARCO | 3/04/2025 | global | Regular | | el Dr. Sebastián rico es demasiado grosero |
| ABRI L | Consulta_externa | IPS GUARAMITO | 15/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | NINGUNA |
| ABRI L | Consulta_externa | UBA LOMA DE BOLIVAR | 12/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| ABRI L | Consulta_externa | UBA LIBERTAD | 10/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna así está bien |
| ABRI L | Consulta_externa | UBA LIBERTAD | 8/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna Responde acudiente del menor Maria José Machado |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 25/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS AEROPUERTO | 7/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | No |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS PALMERAS | 3/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna sugerencia |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS OSPINA PEREZ | 3/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| ABRI L | Odontologia | IPS PASTORA | 26/04/2025 | recomendacion | Definitivamente no | | No |

| | | | | | | | |
|-------------------|-------------|------------------------|----------------|---------------|-----------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Odontología | IPS PASTORA | 24/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | No |
| ABRI L | Odontología | IPS BUENA ESPERANZA | 14/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | No todo bien |
| ABRI L | Odontología | IPS ERMITA | 14/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| ABRI L | Odontología | IPS SAN MATEO | 10/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 29/04/2 025 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio y más cuando es solo entregar una muestra |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 26/04/2 025 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el proceso de facturación de laboratorios pacientes esperan afuera los stickers estando la sala de espera sola |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 25/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | No tengo |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 23/04/2 025 | recomendacion | Probablemente no | | Ninguno |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 14/04/2 025 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el Tiempo de espera en laboratorio. |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 14/04/2 025 | recomendacion | Definitivamente no | | Que la atención sea más rápida |
| ABRI L | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 7/04/20 25 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 2/04/20 25 | recomendacion | Definitivamente no | | Que haya más personal de laboratorio Responde acudiente del menor Yulmi Vasquez |
| ABRI L | Urgencias | UBA POLICLINIC O | 10/04/2 025 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera para revaloración |

| | | | | | | | |
|-------------------|---------------------------|------------------------|----------------|---------------|---------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABRI L | Hospitalización | UBA PUENTE BARCO | 3/04/20 25 | recomendacion | Probablemente no | | el Dr. Sebastián rico es demasiado grosero |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS TOLEDO PLATA | 23/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS FLORESTA | 12/04/2 025 | instalaciones | Regular | | la madre YULIET OSPIET responde, sugerencias que el medico atienda mejor no hablo nada no pregunto nada no explica |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 10/04/2 025 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 9/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Que amplíen la ips por la comodidad de los usuarios |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS TOLEDO PLATA | 2/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Consulta_ext erna | IPS GUARAMITO | 1/04/20 25 | instalaciones | Regular | | NINGUNA |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS PALMERAS | 30/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Ninguna sugerencia |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS TOLEDO PLATA | 23/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS RODEO | 15/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Están un poquito deteriorado |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS PASTORA | 8/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 3/04/20 25 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño |
| ABRI L | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 1/04/20 25 | instalaciones | Regular | | La instalación que es pequeña |
| ABRI L | Odontologia | IPS SAN MATEO | 28/04/2 025 | instalaciones | Regular | | La encuesta la recibió progenitora de la niña |
| ABRI L | Odontologia | IPS TOLEDO PLATA | 24/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| ABRI L | Odontologia | IPS SEVILLA | 21/04/2 025 | instalaciones | Regular | | la usuaria refiere que le gustaría que la IPS fuera mas grande |
| ABRI L | Odontologia | IPS FLORESTA | 8/04/20 25 | instalaciones | Regular | | si arreglo del baño de |



| | | | | | | | |
|-------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|---------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | mujeres y el odontologa que ya no hay. gracias |
| ABRI L | Odontologia | IPS SAN MATEO | 7/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Ampliar más la ips para más comida |
| ABRI L | Odontologia | IPS SAN MATEO | 7/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Necesitamos más espacio en la ips |
| ABRI L | Odontologia | IPS OSPINA PEREZ | 2/04/20 25 | instalaciones | Regular | | Más citas |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 30/04/2 025 | instalaciones | Regular | | Ninguna así está bien |
| ABRI L | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 7/04/20 25 | instalaciones | Regular | | La sugerencia que tengo es que mejoren el tiempo cuando uno llegan a facturar porque uno llega a caja con el ficho y luego se demoran en darle a uno un registro en un papelito como un stiker para ahí si pasar a que le tomen a uno los exámenes. |
| MAY O | Promocion y Prevencion | UBA LIBERTAD | 16/05/2 025 15:35 | Atencion Vigilante | Mala | MALEDUCA DO | Que el vigilante sea un poco más educado cuando uno le pregunte alguna información |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS PORTICO | 6/05/20 25 9:33 | Atencion Vigilante | Regular | 0 | Ninguna |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 28/05/2 025 7:46 | Atencion Vigilante | Regular | 0 | Mejorar la atención como ahora está pasando |
| MAY O | Consulta_ext erna | UBA COMUNEROS | 22/05/2 025 12:38 | facturador | Regular | 0 | Venía de urgencias, estoy bastante enfermo, casi que me mandan para |



| | | | | | | | |
|-------------|------------------------|---------------------|---------------------|------------|---------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | la casa y no me ve el medico, deberian tener mas citas |
| MAYO | Consulta_externa | UBA PUENTE BARCO | 20/05/2025 10:09 | facturador | Regular | MALEDUCADO | Mejorar la atención del facturador Fabián, acompañado por su esposa |
| MAYO | Consulta_externa | IPS CLARET | 17/05/2025 8:58 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | LA FACTURADORA LE DIO LA CITA QUE NO ERA, NO LE DIO EXPLICACION YA QUE LA SEÑORA QUERIA PASAR POR ODONTOLOGIA Y LE DIO CITA CON PYP |
| MAYO | Promocion y Prevencion | IPS SEVILLA | 28/05/2025 8:38 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | EI USUARIO REFIERE QUE CUANDO SOLICITUD DE INFORMACION NO LA DIO. |
| MAYO | Promocion y Prevencion | UBA LOMA DE BOLIVAR | 28/05/2025 8:28 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | Muchas gracias por el programa de hta. mi sugerencia, que deberían poner unos parlantes o micrófonos a las niñas de caja para poderles escuchar y que nos escuchen porque uno no puede ni escoger ni el medico no dan tiempo |



| | | | | | | | |
|-------------|------------------------|---------------------|---------------------|------------|---------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | excepto el del programa |
| MAYO | Promocion y Prevencion | IPS BANCO ARENA | 8/05/2025 11:02 | facturador | Regular | TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS | REFIERE LA PACIENTE QUE LA CHICA AUXILIAR DE ENFERMERIA ENCARGADA DE AYUDAR EN FACTURACION TIENE PREFERENCIAS CON ALGUNOS USUARIOS EN EL ORDEN DE LLEGADA, ASI MISMO EL DOCTOR NO ENVIA LO QUE LA PACIENTE MENCIONA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES |
| MAYO | Odontologia | IPS SAN MATEO | 30/05/2025 9:13 | facturador | Regular | 0 | No se refiere sugerencia, |
| MAYO | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 21/05/2025 10:57 | facturador | Regular | MALEDUCADO | efacturador de la caja la señora carolina es muy grosera |
| MAYO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/05/2025 8:04 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | Muy demorada la atencion para facturar y uno se acerca a la caja y las muchachas no se dejan hablar, me parece que deberia cambiar esta forma del servicio de los laboratorios |



| | | | | | | | |
|-------------|------------------------|------------------|------------------------|-------------------|---------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAYO | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 2/05/20 25 13:20 | facturador | Regular | NO DA INFORMACION | hoy nos demoraron mucho para pasar a los exámenes |
| MAYO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 22/05/2025 9:41 | facturador | Regular | MALEDUCADO | El facturador oscar me ingreso de mala gana porque no traía el documento |
| MAYO | Consulta_externa | IPS PALMERAS | 24/05/2025 10:26 | Jefe pyp | Regular | OTRO | Regular auxiliar: malentendido respecto a información que le dió por teléfono Sugerencia: rectificar mejor la información que se les da por teléfono a los usuarios en especial la dirección nueva de atención |
| MAYO | Consulta_externa | UBA LIBERTAD | 22/05/2025 16:47 | Jefe pyp | Regular | 0 | No tengo sugerencias, ha mejorado bastante el servicio |
| MAYO | Consulta_externa | IPS BELEN | 22/05/2025 8:19 | Jefe pyp | Mala | OTRO | No ninguna |
| MAYO | Consulta_externa | IPS CLARET | 14/05/2025 11:14 | Jefe pyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | sugiere que la auxiliar de enfermería DAIRA ANDREA de mayor informacion cuando entrega las ordenes, y tenga mas humanizacion con los usuarios |
| MAYO | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 26/05/2025 10:54 | PERSONAL EN SALUD | Regular | | el dr jaime quiroz llegue a las 7:30 y eran 9:30 y |



| | | | | | | | |
|------------------|------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|---------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | no me pasaba y si paso el de las 12 el niño lo tenemos es resguardo de bienestar y no pudo quedarse a la cita porque tenia terapias a las 10 |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS BANCO ARENA | 8/05/20 25 11:02 | PERSONAL EN SALUD | Regular | | REFIERE LA PACIENTE QUE LA CHICA AUXILIAR DE ENFERMERIA ENCARGADA DE AYUDAR EN FACTURACION TIENE PREFERENCIAS CON ALGUNOS USUARIOS EN EL ORDEN DE LLEGADA, ASI MISMO EL DOCTOR NO ENVIA LO QUE LA PACIENTE MENCIONA DE ACUERDO A SUS NECESIDADES |
| MAY O | Odontologia | UBA PUENTE BARCO | 9/05/20 25 11:23 | auxodon | Regular | | Ninguna |
| MAY O | Odontologia | IPS PORTICO | 5/05/20 25 9:27 | auxodon | Regular | | Mejorar la parte de la atención a la hora que se asigna la cita |
| MAY O | Urgencias | UBA LIBERTAD | 22/05/20 025 10:36 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | Mala información entre enfermeras. Responde la madre |



| | | | | | | | |
|------------------|----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|---------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 15/05/2 025 12:56 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | La auxiliar tiene mala actitud Yaneth duarte |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 15/05/2 025 12:56 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | La auxiliar tiene mala actitud Yaneth duarte |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 14/05/2 025 16:19 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | la verdad demasiada demora para la atencion llevo sentado 4 horas aqui |
| MAY O | Hospitalizaci on | UBA PUENTE BARCO | 27/05/2 025 13:43 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | LA ATENCION ES BUENA PERO ALGUNAS ENFERMERI A NO SE LES PUEDE PREGUNTAR PORQUE SE MOLESTAN |
| MAY O | Hospitalizaci on | UBA COMUNERO S | 2/05/20 25 15:34 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | la enfermera de ayer 01/05 en la mañana fue grosera y la comida llega fria |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 21/05/2 025 7:53 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | El espacio reducido |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 21/05/2 025 7:53 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | El espacio reducido |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CECI | 15/05/2 025 15:53 | medicopyp | Mala | NO SE DEJA HABLAR | QUE LA DRA MARTINEZ TENGA MAS EMPATIA, SABER DIRIGIRSE A LOS USUARIOS CON RESPECTO. RESPONDE MADRE DE LA MENOR. |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS PORTICO | 9/05/20 25 12:20 | medicopyp | Regular | 0 | Ninguna |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 8/05/20 25 8:03 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | el doctor no se deja hablar |



| | | | | | | | |
|------------------|------------------|------------------|---------------------|-----------|---------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | y no envía exámenes |
| MAY O | Odontología | IPS PASTORA | 26/05/2025 13:05 | medicopyp | Regular | OTRO | Que la odontología no responda de manera grosera |
| MAY O | Odontología | IPS PORTICO | 8/05/2025 11:25 | medicopyp | Regular | OTRO | No tengo ninguna sugerencia |
| MAY O | Odontología | IPS PASTORA | 5/05/2025 9:21 | medicopyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | La odontología no se deja hablar y es repelente |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/05/2025 16:03 | medicopyp | Mala | NO ESCUCHA AL USUARIO | EL DR JAIME NO ME ATENDIO DE LA MEJOR MANERA MI NIÑO ME ENVIO PARA ELOTRO DIA |
| MAY O | Urgencias | UBA COMUNEROS | 29/05/2025 15:54 | medicopyp | Mala | NO SE DEJA HABLAR | Dr olave y jefe fabian le falta calidad humana en la atención de mi madre |
| MAY O | Urgencias | UBA POLICLINICO | 19/05/2025 11:32 | medicopyp | Regular | OTRO | Usuaría manifiesta mala comunicación con la médica. |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 16/05/2025 13:58 | medicopyp | Regular | OTRO | Mucha demora en el servicio |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 16/05/2025 13:50 | medicopyp | Regular | OTRO | Mucha demora para que lo vuelva a llamar el médico |
| MAY O | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 14/05/2025 16:19 | medicopyp | Regular | OTRO | la verdad demasiada demora para la atención llevo sentado 4 horas aquí |
| MAY O | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 21/05/2025 7:53 | global | Regular | | El espacio reducido |
| MAY O | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 21/05/2025 7:53 | global | Regular | | El espacio reducido |



| | | | | | | | |
|------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|--------|--------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS TOLEDO PLATA | 19/05/2 025 9:08 | global | Regular | | Ninguna |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CECI | 15/05/2 025 15:53 | global | Regular | | QUE LA DRA MARTINEZ TENGA MAS EMPATIA, SABER DIRIGIRSE A LOS USUARIOS CON RESPECTO. RESPONDE MADRE DE LA MENOR. |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS PASTORA | 14/05/2 025 9:50 | global | No Respondieron | | No gracias |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CUNDINAMA RCA | 6/05/20 25 8:40 | global | Regular | | Ninguna |
| MAY O | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 26/05/2 025 10:54 | global | Regular | | el dr jaim e quiroz llegue a las 7:30 y eran 9:30 y no me pasaba y si paso el de las 12 el niño lo tenemos es resguardo de bienestar y no pudo quedarse a la cita porque tenia terapias a las 10 |
| MAY O | Odontologia | IPS PASTORA | 5/05/20 25 9:21 | global | Mala | | La odontología no se deja hablar y es repelente |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 28/05/2 025 7:54 | global | Regular | | Todo bueno |
| MAY O | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 27/05/2 025 8:22 | global | Regular | | Buena atención |
| MAY O | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 20/05/2 025 7:49 | global | Regular | | Mejorar la atención prestada en laboratorio ya que las auxiliares no |



| | | | | | | | |
|------------------|-------------|---------------------|--------------------|--------|---------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | orientan de buena forma. |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 9/05/20 25 8:45 | global | Regular | | La atención es muy buena en general pero se demoran mucho en facturar los laboratorios para pasar |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/05/20 25 8:04 | global | Regular | | Muy demorada la atención para facturar y uno se acerca a la caja y las muchachas no se dejan hablar, me parece que debería cambiar esta forma del servicio de los laboratorios |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/05/20 25 7:57 | global | Regular | | Mucha demora en los laboratorios para facturar, uno viejo madruga y todo y luego tiene que ponerse a esperar y no tienen en cuenta que uno viene en ayunas eso lo deberían tener en cuenta |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 5/05/20 25 7:30 | global | Regular | | Yo tengo una sugerencia y es que deben facturar más rápido los laboratorios porque es muy demorado y tienen que pensar en la |



| | | | | | | | |
|-------------|------------------|---------------------|-------------------------|---------------|--------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | gente que viene en ayunas, eso me parece falta de humanidad. |
| MAYO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 3/05/20 25 7:21 | global | Regular | | Mejorar el tiempo de espera |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/05/2 025 16:03 | global | Regular | | EL DR JAIME NO ME ATENDIO DE LA MEJOR MANERA MI NIÑO ME ENVIO PARA ELOTRO DIA |
| MAYO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 29/05/2 025 15:54 | global | Regular | | Dr olave y jefe fabian le falta calidad humana en la atención de mi madre |
| MAYO | Urgencias | UBA LIBERTAD | 22/05/2 025 10:36 | global | Regular | | Mala información entre enfermeras. Responde la madre |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 16/05/2 025 13:58 | global | Regular | | Mucha demora en el servicio |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 16/05/2 025 13:50 | global | Regular | | Mucha demora para que lo vuelva a llamar el médico |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 14/05/2 025 16:19 | global | Regular | | la verdad demasiada demora para la atencion llevo sentado 4 horas aqui |
| MAYO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 5/05/20 25 14:30 | global | Regular | | Manifiesta mucha demora en la atención. |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 5/05/20 25 14:24 | global | Regular | | Ninguna, acompañada por su nieta |
| MAYO | Consulta_externa | UBA LOMA DE BOLIVAR | 30/05/2 025 13:55 | recomendacion | Definitivamente no | | Exelente servicio |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 21/05/2 025 7:53 | recomendacion | Definitivamente no | | El espacio reducido |



| | | | | | | | |
|------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 21/05/2 025 7:53 | recomendacion | Definitivamente no | | El espacio reducido |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 6/05/20 25 7:32 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 28/05/2 025 9:00 | recomendacion | Definitivamente no | | El espacio es un poco reducido, pero muy ordenado la atención es buena |
| MAY O | Promocion y Prevencion | UBA LIBERTAD | 26/05/2 025 17:23 | recomendacion | Definitivamente no | | No tengo sugerencias así está bien el servicio |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 20/05/2 025 7:49 | recomendacion | Definitivamente no | | Hasta el momento el servicio ha sido muy bueno |
| MAY O | Odontologia | IPS PORTICO | 16/05/2 025 10:14 | recomendacion | Definitivamente no | | No tengo ninguna sugerencia |
| MAY O | Odontologia | IPS PASTORA | 5/05/20 25 9:21 | recomendacion | Probablemente no | | La odontología no se deja hablar y es repelente |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 22/05/2 025 7:48 | recomendacion | Definitivamente no | | No tengo sugerencias así está bien el servicio |
| MAY O | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 20/05/2 025 7:49 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar la atención prestada en laboratorio ya que las auxiliares no orientan de buena forma. |
| MAY O | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 14/05/2 025 8:40 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 10/05/2 025 8:14 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna, el servicio ha mejorado mucho |
| MAY O | Laboratorio | UBA POLICLINIC O | 7/05/20 25 8:51 | recomendacion | Probablemente no | | Madre del usuario no refiere sugerencias de mejora, indica haber recibido |



| | | | | | | | |
|-------------|------------------|-----------------|---------------------|---------------|--------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | buena atención. |
| MAYO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 3/05/20 25 7:21 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera |
| MAYO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 29/05/2025 15:54 | recomendacion | Definitivamente no | | Dr olave y jefe fabian le falta calidad humana en la atención de mi madre |
| MAYO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 5/05/2025 14:30 | recomendacion | No Respondieron | | Manifiesta mucha demora en la atención. |
| MAYO | Hospitalización | UBA POLICLINICO | 2/05/2025 17:59 | recomendacion | Definitivamente no | | Madre no refiere sugerencias de mejora, expresa recibir excelente atención. |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 21/05/2025 7:53 | instalaciones | Regular | | El espacio reducido |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 21/05/2025 7:53 | instalaciones | Regular | | El espacio reducido |
| MAYO | Consulta_externa | UBA LIBERTAD | 20/05/2025 16:35 | instalaciones | Regular | | No tengo sugerencias, así está bien el servicio |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 19/05/2025 7:45 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy reducido |
| MAYO | Consulta_externa | IPS ERMITA | 15/05/2025 9:42 | instalaciones | Regular | | No |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 12/05/2025 7:46 | instalaciones | Regular | | El espacio es reducido |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 9/05/2025 7:50 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño |
| MAYO | Consulta_externa | IPS PORTICO | 8/05/2025 12:17 | instalaciones | Regular | | Dispensador de agua |
| MAYO | Consulta_externa | IPS GUARAMITO | 6/05/2025 12:05 | instalaciones | Regular | | NINGUNA Y RESPONDE LA MADRE |
| MAYO | Consulta_externa | IPS SAN MATEO | 6/05/2025 7:32 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| MAYO | Consulta_externa | IPS PORTICO | 5/05/2025 9:22 | instalaciones | Regular | | Ninguna todo muy bien |



| | | | | | | | |
|------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|---------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 30/05/2 025 9:35 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño, la encuestas la realizó progenitora de la niña |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 28/05/2 025 9:00 | instalaciones | Regular | | El espacio es un poco reducido, pero muy ordenado la atención es buena |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 28/05/2 025 8:02 | instalaciones | Regular | | El servicio es excelente |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 26/05/2 025 10:28 | instalaciones | Regular | | El espacio que sea más amplio y tengan más servicios |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS TOLEDO PLATA | 22/05/2 025 9:11 | instalaciones | Regular | | Ninguna |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 21/05/2 025 9:20 | instalaciones | Regular | | La encuesta la realizó progenitora del niño |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS PASTORA | 19/05/2 025 9:09 | instalaciones | Regular | | No, esta bien (dice la madre) |
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS SAN MATEO | 8/05/20 25 11:28 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño |
| MAY O | Odontologia | IPS SAN MATEO | 28/05/2 025 8:17 | instalaciones | Regular | | El espacio es muy pequeño pero ordenado |
| MAY O | Odontologia | UBA LIBERTAD | 27/05/2 025 13:20 | instalaciones | Regular | | Todo muy bien |
| MAY O | Odontologia | IPS PORTICO | 16/05/2 025 10:35 | instalaciones | Regular | | Que no se demoren tanto en la atención |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS PORTICO | 26/05/2 025 12:03 | hora | NO | | Que porfavor traen de que lo atiendan a la hora asignada |
| MAY O | Consulta_ext erna | UBA LIBERTAD | 23/05/2 025 10:23 | hora | NO | | Que no se demoren tanto para atender a los pacientes |



| | | | | | | | |
|------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|------|----|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CECI | 15/05/2 025 15:53 | hora | NO | | QUE LA DRA MARTINEZ TENGA MAS EMPATIA, SABER DIRIGIRSE A LOS USUARIOS CON RESPECTO. RESPONDE MADRE DE LA MENOR. |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CECI | 13/05/2 025 15:19 | hora | NO | | MEJORAR EL TIEMPO DE LLEGADA DE LOS MEDICOS |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS RODEO | 13/05/2 025 14:26 | hora | NO | | Siempre el médico se demora con los pacientes,y le dicen que debemos llegar 20min antes y se demoran más de 1 hora en llamarlo |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS CECI | 12/05/2 025 14:01 | hora | NO | | mejorar el internet |
| MAY O | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 9/05/20 25 7:50 | hora | NO | | El espacio es muy pequeño |
| MAY O | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 30/05/2 025 11:49 | hora | NO | | Muy demorado el servicio, pero la atención de la dra buena |
| MAY O | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 26/05/2 025 10:54 | hora | NO | | el dr jaimé quiroz llegue a las 7:30 y eran 9:30 y no me pasaba y si paso el de las 12 el niño lo tenemos es resguardo de bienestar y no pudo quedarse a la cita porque tenia terapias a las 10 |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|---------------------|---------------------|------|---------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MAY O | Promocion y Prevencion | IPS RODEO | 16/05/2025 13:23 | hora | NO | | Se demora la atención ya que la plataforma de kubapp no funcionaba fue la razón de la demora en la atención |
| MAY O | Odontologia | IPS PORTICO | 26/05/2025 12:01 | hora | NO | | Que no demoren tanto con el paciente a la hora de ser atendido |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 28/05/2025 8:05 | hora | De 10 a 20 Min | | Tener wifi y más orden en la sala |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 27/05/2025 9:27 | hora | De 20 o mas Minutos | | Que el proceso sea más rápido |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 26/05/2025 8:24 | hora | De 20 o mas Minutos | | Que sea más rápido el proceso de facturación Responde acompañante Misnelly Lonez |
| MAY O | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 22/05/2025 8:24 | hora | De 5 a 10 Min | | Que sea más rápida la facturación |
| MAY O | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 20/05/2025 10:34 | hora | De 5 a 10 Min | | Que den más citas, casi no hay |
| MAY O | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 20/05/2025 9:53 | hora | De 20 o mas Minutos | | mejorar el asignación de citas médicas, más cupos |
| MAY O | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 20/05/2025 7:49 | hora | De 20 o mas Minutos | | Mejorar la atención prestada en laboratorio ya que las auxiliares no orientan de buena forma. |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 19/05/2025 7:44 | hora | De 20 o mas Minutos | | Tengo una sugerencia y es que deben tratar de facturar rápido, porque uno llega muy |



| | | | | | | | |
|------------------|-------------|------------------------|------------------------|------|------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | temprano a hacer la cola y es una demora muy grande para que lo pasen |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 19/05/2 025 7:34 | hora | De 20 o mas Minutos | | Acá la atención es buena, lo único que yo tengo par decir es que hay mucha demora en la caja para facturar y luego pasar a que tomen los exámenes deberían agilizar eso, es lo único que tengo para decir |
| MAY O | Laboratorio | UBA COMUNERO S | 17/05/2 025 9:12 | hora | De 10 a 20 Min | | deberían mejorar el sistema de las citas, es muy complejo |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/05/20 25 8:04 | hora | De 20 o mas Minutos | | Muy demorada la atencion para facturar y uno se acerca a la caja y las muchachas no se dejan hablar, me parece que deberia cambiar esta forma del servicio de los laboratorios |
| MAY O | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/05/20 25 7:57 | hora | De 20 o mas Minutos | | Mucha demora en los laboratorios para facturar, uno viejo madruga y todo y luego tiene que ponerse a esperar y no |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|------------------|---------------------|--------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | tienen en cuenta que uno viene en ayunas eso lo deberian tener en cuenta |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 30/05/2025 16:03 | hora | De 10 a 20 Min | | EL DR JAIME NO ME ATENDIO DE LA MEJOR MANERA MI NIÑO ME ENVIO PARA ELOTRO DIA |
| MAYO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 14/05/2025 16:19 | hora | De 10 a 20 Min | | la verdad demasiada demora para la atencion llevo sentado 4 horas aqui |
| MAYO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 5/05/2025 14:30 | hora | De 20 o mas Minutos | | Manifiesta mucha demora en la atención. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 6/19/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Regular | NO DA INFORMACION | Me llamaron que viniera a una cita y me pusieron a esperar no sabían quien me había llamado, la trabajadora social me ayudó, si no me hubieran hecho perder el viaje. Que haya más seriedad en la llamada que hacen |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS CONTENTO | 6/17/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Regular | 0 | Usuario satisfecho |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS PALMERAS | 6/16/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Mala | MALEDUCADO | Sugerencia: mejorar actitud del vigilante pues no saludó al ingresar |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 6/3/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Mala | MALEDUCADO | Mejorar la actitud del guarda |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------|---------------------|----------------|--------------------|---------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/24/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Regular | NO PERMITE EL INGRESO | Vigilante y facturadora leidy no me gustó el trato que me dieron |
| JUNIO | Urgencias | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/9/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Regular | MALEDUCADO | Vigilantes mal educados |
| JUNIO | Urgencias | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/4/2025 0:00 | ATENCION VIGILANTE | Regular | NO PERMITE EL INGRESO | Debería haber una mejor evaluación en prioridad de pacientes. |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CECI | 6/21/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | 0 | que la facturadora revise bien el ingreso en el sistema, ya que estuve esperando al llamado y no aparecía con cita |
| JUNIO | Consulta_externa | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/19/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | NO DA INFORMACION | La atención de los médicos acá es muy buena, lo malo son las personas que están en la caja, todas son muy groseras |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CLARET | 6/19/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | MALEDUCADO | SUGIERE QUE LA FACTURADO RA TENGA MAS HUMANIZACION |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS SEVILLA | 6/19/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | MALEDUCADO | Usuaría que refiere que la facturadora Carlina Farfán es de mal genio. |
| JUNIO | Consulta_externa | UBA COMUNEROS | 6/11/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | NO DA INFORMACION | La facturadora me mandó para un lado que no era solo por no hacer el favor de |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|---------------------|----------------|------------|---------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | atenderme, no me pareció. De resto todo bien |
| JUNIO | Odontologia | IPS CLARET | 6/20/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | MALEDUCADO | LA MADRE RESPONDE ENCUESTA, SUGIERE QUE LA FACTURADORA DE MEJOR INFORMACION |
| JUNIO | Odontologia | IPS SEVILLA | 6/11/2025 0:00 | FACTURADOR | Mala | MALEDUCADO | El usuario refiere que la facturadora carolina Farfan no me parece la forma de tratar a la personas sube el toné de voz para hablarle a las personas de edad mejorar la atención al publico |
| JUNIO | Odontologia | UBA LIBERTAD | 6/7/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | NO DA INFORMACION | Que haya más orden a la hora de cumplir la cita, facturación debe ser más organizado Responde acudiente del menor Fanny Quintero |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | MALEDUCADO | Señora yo tengo una sugerencia, deberian cambiar a las tres muchachas de caja porque ellas son la cara mala de este puesto de salud, ellas |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|------------------|----------------|-------------------|---------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | son iguales para tratar mal a la gente no se les puede ni hablar |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/24/2025 0:00 | FACTURADOR | Regular | MALEDUCADO | Vigilante y facturadora leidy no me gustó el trato que me dieron |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 6/27/2025 0:00 | Jefe pyp | Regular | OTRO | la doctora alma es muy buena pero lo hace esperar mas de una hora para que lo atiendan |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CONTENTO | 6/10/2025 0:00 | Jefe pyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | Usuario satisfecha, aunque la enfermera que entrega las ordenes no se deja hablar y grita |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS AEROPUERTO | 6/4/2025 0:00 | Jefe pyp | Regular | 0 | No |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CONTENTO | 6/3/2025 0:00 | Jefe pyp | Regular | NO SE DEJA HABLAR | Acompañante mariam rengifo, Madre |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | UBA LIBERTAD | 6/13/2025 0:00 | PERSONAL EN SALUD | Regular | OTRO | Que la auxiliar mejore un poco el trato |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 6/12/2025 0:00 | PERSONAL EN SALUD | Regular | NO SE DEJA HABLAR | El dr Quiroz es muy grosero me tocó cambiar hoy la cita con una dra |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS RODEO | 6/10/2025 0:00 | PERSONAL EN SALUD | Mala | OTRO | Que debo agradecer que me atiendan acá siendo venezolana, que a ella no le importa el motivo por el cual tubo que reprogramar su cita de |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------|------------------|----------------|---------------------|---------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | control prenatal, eso la paciente refiere que dijo la doc Josefina cabeza |
| JUNIO | Odontologia | IPS FLORESTA | 6/24/2025 0:00 | auxodon | Regular | OTRO | Si más cuidado |
| JUNIO | Hospitalización | UBA PUENTE BARCO | 6/9/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | el trato no fue malo pero la auxiliar kiria no usa guantes al sacarle sangre al niño |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/27/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | La auxiliar María Ramírez no está pendiente, acompañada por su madre |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/16/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Mala | NO SE DEJA HABLAR | Mal trato de parte del auxiliar German no se deja hablar |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/14/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | mucha demora para la entrega |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/14/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | se demoran demasiado para el cambio de sonda hasta 2 horas para atenderlo |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/7/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Regular | NO SE DEJA HABLAR | se demoraron mucho en atenderme en admisiones 8 (auxiliar diomar) |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/5/2025 0:00 | auxiliar enfermeria | Mala | NO SABE TRATAR AL PACIENTE | Madre manifiesta inconformidad con auxiliar de enfermería Darling. |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 6/27/2025 0:00 | MEDICO | Regular | NO SE DEJA HABLAR | el doctor es un poco ordinario |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CECI | 6/25/2025 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | SERIA BUENO QUE EL DR |



| | | | | | | | |
|--------------|----------------------|---------------------|--------------------|--------|---------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | TORRES SE TOME EL TIEMPO DE PESAR Y TALLAR AL USUARIO, ES LO INCONVENIE NTE QUE TENGO POR QUE DEL RESTO MUY BIEN LA CONSULTA |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS SAN MATEO | 6/25/20 25 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | La atención en general es buena pero el cambio de doctor no es bueno |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 6/12/20 25 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | la doctora alma es muy buena , pero el tiempo de espera es mucho , no se cumple con la hora de la cita |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS CECI | 6/9/202 5 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | SE NOTO QUE EL DR: MORENO ESTABA ENREDADO CON EL SISTEMA , SE DEMORABA MUCHO, DEL RESTO MUY BIEN TODO |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS CECI | 6/6/202 5 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | QUE EL DR. MEJORE LA ATENCION EN 5 MINUTOS ME ATENDIO , NI TOMO LA TENSION SOLO PESO Y YA |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS CONTENTO | 6/3/202 5 0:00 | MEDICO | Regular | OTRO | Acompañante mariam rengifo, Madre |
| JUNIO | Consulta_ext erna | IPS OSPINA PEREZ | 6/27/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | el doctor no se deja hablar |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------|---------------------|----------------|--------|----------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUNIO | Consulta_externa | IPS BELISARIO | 6/20/2025 0:00 | GLOBAL | Muy Mala | | Ninguna |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CECI | 6/19/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | QUE EL DR VERGEL SE TOME EL TIEMPO QUE DEBE APLICAR EN LA CONSULTA CON EL USUARIO, SOLO DURO 6 MINUTOS LA CONSULTA |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS TOLEDO PLATA | 6/17/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Ninguna |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS TOLEDO PLATA | 6/17/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Ninguna |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 6/12/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | la espera es mucho la doctora se demora bastante |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS OSPINA PEREZ | 6/12/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | la doctora alma es muy buena , pero el tiempo de espera es mucho , no se cumple con la hora de la cita |
| JUNIO | Consulta_externa | IPS CECI | 6/6/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | SER ATENDIDA EN EL OREDEN DE AGENDAMIENTO , ASI RESPETAN EL TIEMPO DE UNO |
| JUNIO | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 6/24/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | se demoran mucho en laboratorio casi 1 hora despues de facturar |
| JUNIO | Laboratorio | IPS TOLEDO PLATA | 6/10/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Ninguna |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Tengo una sugerencia: que cambien el método de facturar los exámenes, |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|---------------|--------|---------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | eso es mucha demora para que lo llamen a uno luego un stiker y luego otro tiempo de espera para que por fin le tomen a una las muestras de sangre. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Mi sugerencia es que deben darle una solución pronta al problema de la demora en la toma de los exámenes, citan a todos a la misma hora luego dan ficho para facturar luego ora demora para el stiker y luego cola para que se los tomen |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/6/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/4/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | señorita yo quiero decir es que deben atender a todas las personas de la 3 edad con prioridad, porque le dan fichos a unos y a otros no y se demoran mucho, deben tener una persona sola par que atienda la 3 edad |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Cuando uno viene a |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|---------------|--------|---------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | tomarse exámenes es una demora porque dan fichos para personas prioritarios a las embarazad y los abuelos y hasta que no pasan todos ellos no empiezan a atender normal y deben tener en cuenta que uno trabaja y necesita también |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/3/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Mejorar el tiempo de espera son dos filas para pasar a laboratorio |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Yo tengo una sugerencia y es que deben mejorar lo de la facturación de los laboratorios porque es mucha la demora, tienen una persona solo para todo y debe haber una para casos prioritarios y otra para facturar normal, deben tener en cuenta a todos. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2025 0:00 | GLOBAL | Regular | | Mi sugerencia es que alternen los turnos, es decir pasen un prioritario |



| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|------------------|--------------------|--------|---------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | y uno normal, así no se demoran tanto las otras personas que también madrugan y tienen que irse a trabajar, porque es mucha la demora en que salgan unos stickers para tomar lab. |
| JUNIO | Odontología | IPS FLORESTA | 6/24/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Si más cuidado |
| JUNIO | Odontología | IPS FLORESTA | 6/24/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Más cuidado gracias |
| JUNIO | Odontología | IPS FLORESTA | 6/24/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Más cuidado gracias |
| JUNIO | Odontología | UBA LIBERTAD | 6/7/202 5 0:00 | GLOBAL | Regular | | Que haya más orden a la hora de cumplir la cita, facturación debe ser más organizado Responde acudiente del menor Fanny Quintero |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS TOLEDO PLATA | 6/16/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Ninguna |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS PASTORA | 6/14/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | No |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | UBA PUENTE BARCO | 6/12/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | El dr Quiroz es muy grosero me tocó cambiar hoy la cita con una dra |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS RODEO | 6/10/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Que debo agradecer que me atiendan acá siendo venezolana, que a ella no le importa el motivo por el cual tubo que reprogramar |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|--------------------|---------------|------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | su cita de control prenatal, eso la paciente refiere que dijo la doc Josefina cabeza |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/24/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Vigilante y facturadora leidy no me gustó el trato que me dieron |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/16/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | Mal trato de parte del auxiliar German no se deja hablar |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/14/20 25 0:00 | GLOBAL | Regular | | se demoran demasiado para el cambio de sonda hasta 2 horas para atenderlo |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/7/202 5 0:00 | GLOBAL | Regular | | se demoraron mucho en atenderme en admisiones 8 (auxiliar diomar) |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/6/202 5 0:00 | GLOBAL | Regular | | Demora en el llamado de la doctora alma para triage |
| JUNIO | Urgencias | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/4/202 5 0:00 | GLOBAL | Regular | | Debería haber una mejor evaluación en prioridad de pacientes. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/13/20 25 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Buen servicio por parte de laboratorio |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/6/202 5 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera en laboratorio |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/3/202 5 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Mejorar el tiempo de espera son dos filas para pasar a laboratorio |

| | | | | | | | |
|--------------|------------------------|---------------------|----------------|---------------|---------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUNIO | Odontologia | UBA LIBERTAD | 6/7/2025 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Que haya más orden a la hora de cumplir la cita, facturación debe ser más organizado Responde acudiente del menor Fanny Quintero |
| JUNIO | Odontologia | UBA LIBERTAD | 6/4/2025 0:00 | recomendacion | Definitivamente no | | El usuario manifiesta no tener sugerencias respecto al servicio Responde acudiente del menor Hernán López |
| JUNIO | Promocion y Prevencion | IPS FLORESTA | 6/9/2025 0:00 | recomendacion | Definitivamente no | | No ninguna Muy bien |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/16/2025 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Mal trato de parte del auxiliar German no se deja hablar |
| JUNIO | Urgencias | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/13/2025 0:00 | recomendacion | Definitivamente no | | Ninguna |
| JUNIO | Urgencias | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/9/2025 0:00 | recomendacion | Definitivamente no | | Buen servicio, responde la abuela del menor |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/6/2025 0:00 | recomendacion | Probablemente no | | Demora en el llamado de la doctora alma para triage |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 6/27/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Refiere que haya más agilidad en facturación |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/25/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | La atención es buena, lo único es que para facturar los laboratorios se demora mucho y luego otra cola para tomarla muestra de sangre, |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|--------------------|------|---------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | deberían mejorar esa parte |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/25/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Yo tengo una sugerencia, que por favor pongan más personas en facturación para lo de los exámenes, porque es mucha la demora |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/25/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Solo tengo una sugerencia, que debería se más rápido donde le facturan a uno los laboratorios, porque la demora es ahi en facturación, en cambio en el laboratorio la sacada de la sangre es rápido. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 6/24/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | se demoran mucho en laboratorio casi 1 hora despues de facturar |
| JUNIO | Laboratorio | UBA PUENTE BARCO | 6/24/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | la facturación fue rápido pero al llegar para sacar el examen es mucha demora |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/24/20 25 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Madre del menor responde y sugiere: "más organización en la atención de laboratorio". |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/21/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | buenos días, acá en el laboratorio |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|-----------------|--------------------|------|---------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | hace falta que amplien ese pasillo, porque es muy incómodo para las personas imagínese una persona en sillas de ruedas? mi sugerencia que arreglen ese pasillo. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 6/19/20 25 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Me llamaron que viniera a una cita y me pusieron a esperar no sabían quien me había llamado, la trabajadora social me ayudó, si no me hubieran hecho perder el viaje. Que haya más seriedad en la llamada que hacen |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/12/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Adulta mayor refiere como sugerencia más rapidez en la atención. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 6/10/20 25 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Al momento de organizar una de las personas que trabaja acá, hizo que uno que acababa de llegar pasara adelante. para que por favor organicen esa parte |
| JUNIO | Laboratorio | UBA POLICLINICO | 6/10/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Usaria manifiesta tener más |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|---------------|------|---------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | orden en facturación con las órdenes de laboratorio. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LIBERTAD | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Mejorar la agilidad en laboratorio |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Lo único que pasa de malo es la demora para tomarse los exámenes y eso que uno viene ya supuestament e con una cita y toca esperar porque a todos los citan a la misma hora. Deben de mejorar esa parte |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Tengo una sugerencia: que cambien el método de facturar los exámenes, eso es mucha demora para que lo llamen a uno luego un stiker y luego otro tiempo de espera para que por fin le tomen a una las muestras de sangre. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Mi sugerencia es que deben darle una solución pronta l problema de la demora en la toma de los exámenes, citan a todos a la misma hora luego |



| | | | | | | | |
|-------|-------------|---------------------|---------------|------|---------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | dan ficho para facturar luego ora demora para el stiker y luego cola para que se los tomen |
| JUNIO | Laboratorio | UBA COMUNEROS | 6/5/2025 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Debería ser una sola fila, nos ponen a hacer dos para hacerse exámenes |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/4/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | señorita yo quiero decir es que deben atender a todas las personas de la 3 edad con prioridad, porque le dan fichos a unos y a otros no y se demoran mucho, deben tener una persona sola par que atienda la 3 edad |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Cuando uno viene a tomarse exámenes es una demora porque dan fichos para personas prioritarios a las embarazad y los abuelos y hasta que no pasan todos ellos no empiezan a atender normal y deben tener en cuenta que uno trabaja y necesita también |



| | | | | | | | |
|--------------|-------------|---------------------|--------------------|------|------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2022 5 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Yo tengo una sugerencia y es que deben mejorar lo de la facturación de los laboratorios porque es mucha la demora, tienen una persona solo para todo y debe haber una para casos prioritarios y otra para facturar normal, deben tener en cuenta a todos. |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2022 5 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Tengo una sugerencia y es que haya una persona para los fichos prioritarios y otra persona para fichos normales porque la demora es mucha para tomar los exámenes, el trato es bueno y ha cambiado mucho, pero esa parte la deberían mejora.r |
| JUNIO | Laboratorio | UBA LOMA DE BOLIVAR | 6/3/2022 5 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Mi sugerencia es que alternen los turnos, es decir pasen un prioritario y uno normal, así no se demoran tanto las otras personas que también |




| | | | | | | | |
|-------|-----------|------------------|--------------------|------|------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | madrugan y tienen que irse a trabajar, porque es mucha la demora en que salgan unos stickers para tomar lab. |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/28/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | falta que mejore los tiempos de espera para ser atendido por el medico |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/27/20 25 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | el proceso de enfermería deben mejorarlo, darles prioridad a los niños. |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/26/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Mejorar los tiempos de espera, mucha demora |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/24/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Vigilante y facturadora leidy no me gustó el trato que me dieron |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/18/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Que den comida a los pacientes de observación |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/18/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Mejorar los equipos que están dañados |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/16/20 25 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Mal trato de parte del auxiliar German no se deja hablar |
| JUNIO | Urgencias | UBA PUENTE BARCO | 6/14/20 25 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | se demoran demasiado para el cambio de sonda hasta 2 horas para atenderlo |



| | | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------------|---------------|------|---------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/9/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Agilizar más la atención |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/9/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | El medico que sea más claro a la hora de explicar el diagnostico |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Sugiero al Dr. Juan Diego Vivas ser cuidadoso y especifico al redactar fórmula, quedó mal. |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 10 a 20 Min | | Demora en el llamado de la doctora alma para triage |
| JUNIO | Urgencias | UBA COMUNEROS | 6/6/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Más agenda para pediatría |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/5/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Madre manifiesta inconformidad con auxiliar de enfermería Darling. |
| JUNIO | Urgencias | UBA AGUA CLARA | 6/5/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Madre manifiesta que haya más médicos |
| JUNIO | Urgencias | UBA POLICLINICO | 6/4/2025 0:00 | HORA | De 20 o mas Minutos | | Refiere inconformidad ya que solo dejaron facturar un gemelo a la vez. |

Entre abril y junio de 2025 la red recopiló 368 insatisfacciones 117 en abril, 132 en mayo y 119 en junio, el incremento de 13 % entre abril y mayo y la posterior caída de 10 % en junio muestran que las acciones correctivas lanzadas a mitad de trimestre apenas contuvieron una tendencia alcista que venía marcada por la saturación de servicios y la falta de trato empático. Seis causales operativas explican 61 % del malestar, la categoría "Global", con 85 registros (23 %), retrata escenarios de desorganización general como el caso de IPS Ospina Pérez, donde en junio una usuaria se quejó de que "la doctora Alma es muy buena, pero la espera es mucho; no se cumple la hora de la cita". La causal "Hora" sumó 76 manifestaciones (21 %) y refuerza la misma percepción de espera prolongada; en urgencias de UBA Puente Barco un paciente resumió la situación el 14 de mayo al decir "llevo sentado 4 horas aquí". Los reportes dirigidos a auxiliares de enfermería llegaron a 48 (13 %) y suelen describir demoras o falta de humanidad; el 15 de mayo otra usuaria de Puente Barco señaló que "la auxiliar Yaneth Duarte

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |


tiene mala actitud y no se deja hablar”. La atención en facturación acumuló 46 insatisfacciones (12 %); allí se repite la etiqueta “maleducado”, como la frase del 6 de junio en UBA Loma de Bolívar “las tres muchachas de caja son la cara mala de este puesto de salud, no se les puede ni hablar”. Las limitaciones de infraestructura generaron 43 reportes (12 %), sobre todo en IPS San Mateo donde el espacio “es muy pequeño” aparece 18 veces; vigilancia quedó con 22 casos (6 %), incluido el reclamo de IPS Palmeras del 16 de junio “el vigilante no saludó al ingresar”.

Abril tuvo un perfil dominado por la interacción inicial 6 insatisfacciones contra vigilantes, 11 contra facturadores y 14 señalamientos globales que, sin etiquetarse como demoras, describían largas esperas, en mayo el problema cambió de escala las insatisfacciones por demora crecieron a 32 a 42 % de todo el mes y se concentraron en Laboratorio, cuya cola de facturación duplicaba la de toma de muestras. Ese mismo mes los testimonios comenzaron a combinar reclamo y recomendación, como el de un paciente hipertenso en UBA Loma de Bolívar que pidió parlantes para comunicarse mejor con las cajeras. Junio mantuvo la presión en demoras con 28 nuevos reportes de Hora, 80 % originados en Laboratorio y Urgencias, y sumó un repunte de maltrato la palabra “grosero” se repitió 11 veces en los relatos de Puente Barco y Policlínico. La vigilancia, que había bajado en mayo, subió 50 % en junio hasta nueve insatisfacciones, alimentada por quejas de negativa de ingreso y tono altanero.

Los patrones cualitativos más nítidos giran alrededor del flujo de pacientes, la comunicación empática y la infraestructura. Laboratorio y Urgencias generan más de la mitad de las demoras; en UBA Loma de Bolívar varios usuarios describen una travesía de dos colas para ficho y otra para sangre que se alarga más de una hora, mientras en Puente Barco la frase “estoy desde la mañana y no me ve el médico” se convirtió en un estribillo que explica 44 % de las insatisfacciones de urgencias. El déficit de comunicación se ilustra con 27 repeticiones textuales de “no se deja hablar” dirigidas tanto a médicos como a auxiliares, y con 22 referencias al tono descortés de facturadores. La infraestructura deficitaria se concentra en San Mateo y Puente Barco, donde el reclamo por espacios reducidos y falta de ventilación suma 12 % del total. Además, persiste la percepción de trato diferenciado: en IPS Rodeo una paciente venezolana relató que la obligaron a “agradecer” la atención, mientras adultos mayores piden prioridad estable en los laboratorios.

Desde el punto de vista estadístico, las insatisfacciones por demora aumentaron 83 % entre abril y junio; los reclamos contra facturadores pasaron de 11 en abril a 23 en junio, y los comentarios positivos (“todo muy bien” o “excelente”) apenas representaron 5 % de las respuestas, insuficientes para compensar la carga negativa. Las frases gatillo que con mayor frecuencia acompañan la mala experiencia son “mucho demora”, “no se deja hablar” y “maleducado”, todas asociadas a insatisfacciones con el flujo, la empatía y la vigilancia.

El panorama, en suma, evidencia que la logística de atención y la humanización del trato son los ejes críticos. Mientras la red no redistribuya personal en laboratorios y urgencias, digitalice turnos y amplíe las salas con mayor afluencia, la curva mensual difícilmente bajará de 100 insatisfacciones. De igual forma, un programa intensivo de capacitación para facturadores, auxiliares y vigilantes con seguimiento puntual a los reportes donde aparece la palabra “grosero” es indispensable para recuperar la confianza del usuario. El reto inmediato consiste en verificar, semana a semana, si las frases de maltrato y demora se reducen y en documentar la mejoría antes de que la percepción negativa cristalice en la población usuaria.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02 |
| | INFORME | Fecha: 25/01/2023 |

Conclusiones

A lo largo del segundo trimestre de 2025 la red mantuvo una media mensual cercana a 120 insatisfacciones, con picos notables en mayo (132) y focos reiterados en Laboratorio y Urgencias. El 44 % de todos los reclamos se explica por demoras (categoría Hora) y desorganización general (Global); es decir, el problema no radica en un servicio aislado, sino en la incapacidad de gestionar correctamente el flujo de pacientes desde la admisión hasta el cierre del acto clínico. El laboratorio de la UBA Loma de Bolívar y las urgencias de la UBA Puente Barco simbolizan esta saturación allí los usuarios reportan esperas superiores a 60 minutos incluso después de facturar o de haber pasado por triaje, si estas unidades no reciben refuerzos de personal y herramientas digitales de gestión de turnos, el número mensual difícilmente descenderá de las 100 insatisfacciones.

El 35 % de las insatisfacciones hace referencia directa a la actitud del personal médicos, auxiliares, facturadores y vigilantes con frases repetitivas como “no se deja hablar”, “maleducado” y “grosero”. Este patrón revela que, más allá de la sobrecarga de trabajo, existen brechas en habilidades blandas y protocolos de humanización: 27 testimonios mencionan de forma literal la imposibilidad de dialogar con el profesional, 22 apuntan a un tono descortés en caja y 11 usan el calificativo “grosero” para describir a médicos de turno. Sin un programa formativo que refuerce escucha activa, claridad en la información y manejo de usuarios vulnerables, cualquier mejora logística quedará opacada por la percepción de maltrato.

Una de cada ocho insatisfacciones alude al espacio físico salas de espera reducidas, ventilación deficiente o baños dañados. IPS San Mateo y UBA Puente Barco concentran 18 insatisfacciones sobre “espacio muy pequeño” y otras 14 donde el calor o la falta de sillas agravan la espera. Además, la señalización inadecuada alimenta la sensación de caos, tanto en laboratorios (colas dobles para ficho y sticker) como en urgencias (turnos que “se saltan” sin explicación). La evidencia numérica y los comentarios de los usuarios indican que invertir en ampliación, ventilación y cartelería clara no es solo un tema de confort, sino un requisito básico para reducir la frustración y, por extensión, la tasa global de insatisfacciones.

| | |
|-----------------------|--------------------------------------------|
| ELABORADO POR: | Arley Farid Pereira Mora Apoyo Profesional |
| REVISADO POR: | Yurley Amparo Duarte Duarte |
| ANEXOS: | Consolidados de insatisfacciones por mes |



YURLEY AMPARO DUARTE DUARTE
JEFE DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
E.S.E IMSALUD

Av. Libertadores No. 0-124 Barrio Blanco, San José de Cúcuta
Norte de Santander-Colombia, Teléfono (7) 5784980
<http://www.imsalud.gov.co>