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

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 12	<b>Mes:</b> 02	<b>Año:</b> 2026
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2025
<b>NÚMERO DEL INFORME:</b>	03
<b>OBJETIVO:</b>	IDENTIFICAR LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON SUS DIFERENTES INSATISFACCIONES
<b>DIRIGIDO A:</b>	<p style="text-align: center;"><b>JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA</b> Gerente E.SE IMSALUD</p> <p style="text-align: center;"><b>VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS</b> Subgerente de atención en salud</p> <p style="text-align: center;"><b>DALGY BRIGITTE FLOREZ</b> Subgerente Administrativa Financiera</p>


**Porcentaje del nivel insatisfacción del tercer trimestre del año 2025**

**Figura 1** Informe general de encuestas de satisfacción tercer trimestre



Fuente de elaboración propia

Durante el tercer trimestre de 2025 (julio–septiembre) la ESE IMSALUD consolidó un total de 12.967 encuestas de satisfacción aplicadas en su red de UBA e IPS, lo que evidencia una capacidad operativa sostenida de medición durante el periodo. La distribución mensual muestra un comportamiento estable, con 4.430 encuestas en julio, 4.352 en agosto y 4.185 en septiembre, sin caídas abruptas que indiquen interrupciones relevantes en el proceso de captura. La leve reducción progresiva entre julio y septiembre se interpreta, bajo un enfoque operativo, como una variación normal asociada a dinámicas de demanda y no como una señal estructural de debilitamiento del sistema de medición.

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

En términos de percepción global, el trimestre presenta un nivel de satisfacción global del 99,5 %, acompañado de un 99,8 % en la intención de recomendación del servicio. Este comportamiento confirma una alta coherencia entre la experiencia reportada por el usuario y su disposición a recomendar la atención recibida, desde un enfoque anti sesgó, estos resultados deben leerse como una señal consolidada de desempeño institucional favorable, sin que ello implique la inexistencia de eventos puntuales de insatisfacción, los cuales deben seguir siendo abordados a través de los mecanismos formales de análisis cualitativo.

La diferenciación por sexo evidencia una participación mayoritaria de mujeres, con 8.968 encuestas correspondientes a usuarias, frente a 3.988 de usuarios masculinos y 11 registros sin definición, este patrón es consistente con la estructura real de uso de los servicios de salud en la red y refuerza la necesidad de que los análisis cualitativos y las estrategias de mejora mantengan una lectura sensible al perfil predominante de las personas atendidas, particularmente en servicios ambulatorios y de promoción y mantenimiento de la salud.

En relación con la aplicación del enfoque diferencial, se observa que en 10.663 encuestas no se reporta atención bajo enfoque diferencial, mientras que 2.304 registros indican que sí se aplicó, este resultado no debe interpretarse como una falla en la garantía de derechos, sino como una señal operativa que permite inferir que, para la mayoría de los usuarios encuestados, no se identificaron condiciones particulares que requirieran la activación explícita de dicho enfoque. No obstante, el volumen de atenciones con enfoque diferencial representa una base suficiente para fortalecer el análisis cualitativo de barreras, accesibilidad y trato preferente, especialmente en poblaciones con condiciones de vulnerabilidad.

Desde la perspectiva de aseguramiento, la mayor carga de encuestas se concentra en Nueva EPS (6.980 registros), seguida por Coosalud (3.524) y Comfaorienté (2.216). Las demás EPS presentan volúmenes significativamente menores, pues se caracterizan por atenciones en servicio de urgencias en gran parte (Sanitas, PPNA y Compensar). Este comportamiento refleja la estructura real de afiliación de la población usuaria atendida por la red IMSALUD y debe ser tenido en cuenta al momento de realizar comparaciones entre EPS, evitando inferencias directas de desempeño sin normalizar previamente por volumen de atención.


De manera integrada, el tercer trimestre de 2025 muestra un patrón de desempeño estable y consistente en la percepción de satisfacción, con alta alineación entre satisfacción global y recomendación del servicio, una cobertura de medición sostenida en los tres meses del periodo y una diferenciación sociodemográfica coherente con la población atendida.

**Figura 2** Indicador clave tercer trimestre de satisfacción año 2025

Indicador clave	Jul	Ago	Sep	3T-25
Encuestas aplicadas	4 430	4 352	4 185	<b>12 967</b>
Encuestas con insatisfacción	103	110	72	<b>285</b>
% insatisfacción	2,33 %	2,53 %	1,72 %	<b>2,20 %</b>
Servicio con más insatisfacciones	Consulta ext.	Urgencias	Odontología / Urgencias	<b>Urgencias</b>
IPS/UBA con más insatisfacciones	IPS Claret	UBA Loma de Bolívar	UBA Policlínico	<b>Loma de Bolívar &amp; Policlínico</b>

Fuente de elaboración propia

Durante el tercer trimestre de 2025, la red de servicios de la ESE IMSALUD registró un total de 285 encuestas con manifestaciones de insatisfacción, lo que equivale a una tasa trimestral del 2,20 % sobre 12.967 encuestas

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


aplicadas, este resultado confirma que, aunque la percepción global de satisfacción se mantiene en niveles altos, persisten focos específicos de experiencia negativa que requieren un análisis cualitativo diferenciado para su comprensión y abordaje institucional.

La evolución mensual de la insatisfacción evidencia un comportamiento variable y no acumulativo, en julio se reportaron 103 encuestas con insatisfacción, correspondientes al 2,33 %, en agosto se incrementaron a 110 casos, alcanzando el 2,53 %, y en septiembre se redujeron a 72 registros, con una tasa del 1,72 %. Este patrón sugiere que las variaciones responden principalmente a dinámicas operativas y relacionales propias de cada mes, más que a un deterioro estructural del desempeño del servicio a lo largo del trimestre.

Desde la perspectiva de los servicios, se identificó que el foco de mayor concentración de insatisfacciones no es homogéneo durante el periodo, en julio, la mayor proporción de inconformidades se asoció a consulta externa; en agosto, el principal foco se ubicó en urgencias; y en septiembre, las manifestaciones se concentraron en odontología y urgencias, al consolidar el trimestre, el servicio de urgencias se configura como el servicio con mayor recurrencia relativa de insatisfacciones.

En relación con los puntos de atención, los resultados muestran que las IPS y UBA con mayor concentración de insatisfacciones varían por mes, en julio se identificó a la IPS Claret como el principal punto asociado a insatisfacción; en agosto, la UBA Loma de Bolívar; y en septiembre, la UBA Policlínico. No obstante, al realizar la lectura consolidada del trimestre, la UBA Loma de Bolívar y la UBA Policlínico se mantienen como los puntos con mayor recurrencia de registros de insatisfacción. Este comportamiento no debe interpretarse como un bajo desempeño institucional per se, sino como una señal de posible presión sobre la capacidad instalada, los flujos de atención o la gestión de la demanda en estos puntos, especialmente considerando que ambos concentran una alta carga de atención en la red.

De manera integrada, el análisis trimestral de las insatisfacciones permite identificar un patrón consistente en el cual los eventos de experiencia negativa se encuentran distribuidos en diferentes servicios y sedes, con una recurrencia mayor en urgencias y en las UBA Loma de Bolívar y Policlínico. Este patrón refuerza la importancia de orientar las acciones de mejora hacia factores transversales como la organización del servicio, la gestión de tiempos, la articulación entre áreas asistenciales y administrativas, y la calidad de la información suministrada al usuario durante su recorrido de atención.

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

**Figura 3** Hallazgos cualitativos por servicio

Servicio	Emoción predominante	Frases descriptivas representativas (3T-25)
Consulta externa	Frustración	“Esperé varios minutos y cuando entré el médico no me dejó hablar y fue grosero.”
Urgencias	Ansiedad + enojo	“Llevo más de dos horas con dolor, hay mucha gente en triage y nadie nos da razón.”
Laboratorio	Malestar físico	“Vengo en ayunas y el laboratorio está muy demorado, incluso hay doble fila y desorden.”
Hospitalización	Vulnerabilidad	“Las auxiliares no entregan los medicamentos a la hora y la comida es mala, uno se siente desatendido.”
Odontología	Desagrado / regaño	“La doctora llega tarde, me regaña y el consultorio es muy pequeño y desordenado.”
PYMS / Prom-Prev.	Tensión	“Me facturaron mal las citas, el vigilante no prioriza y el personal de PYP es regañón y no explica bien.”


Fuente de elaboración propia

Durante el tercer trimestre de 2025, el análisis cualitativo de las insatisfacciones registradas en la ESE IMSALUD permite identificar un patrón transversal de afectación de la experiencia del usuario asociado, principalmente, a componentes relacionales, comunicativos y organizativos del proceso de atención, más que a fallas estrictamente técnicas del acto asistencial, las emociones predominantes reportadas por los usuarios, expresadas en los comentarios abiertos, evidencian una experiencia marcada por frustración, ansiedad, enojo, malestar y sensación de vulnerabilidad, lo que constituye una señal relevante de riesgo en la relación usuario servicio.

En consulta externa, la emoción predominante de frustración se encuentra asociada de manera recurrente a la percepción de falta de escucha y de trato apresurado durante la atención médica, expresiones como “esperé varios minutos y cuando entré el médico no me dejó hablar y fue grosero” reflejan una experiencia en la que el usuario percibe una ruptura en el vínculo comunicativo básico, lo que incide directamente en la confianza en el servicio, aun cuando el componente clínico de la atención no sea cuestionado. Este patrón sugiere que los tiempos asignados por consulta, la presión asistencial y la forma en que se gestiona la interacción profesional usuario pueden estar influyendo en la percepción de deshumanización de la atención.

En el servicio de urgencias, las emociones predominantes de ansiedad y enojo se articulan principalmente con la incertidumbre frente a los tiempos de espera y con la ausencia de información clara durante el proceso de triage y atención. Frases como “llevo más de dos horas con dolor, hay mucha gente en triage y nadie nos da razón” evidencian que la principal fuente de insatisfacción no es necesariamente la priorización clínica en sí misma, sino la falta de comunicación efectiva sobre el estado del proceso, los criterios de clasificación y los tiempos estimados, este hallazgo configura un foco relevante de riesgo relacional, especialmente en un servicio caracterizado por alta demanda, sobrecarga operativa y elevada sensibilidad emocional de los usuarios.

En laboratorio, el malestar físico reportado se ve amplificado por factores logísticos y organizativos, tales como demoras prolongadas, doble fila y desorden en los puntos de atención, la referencia a situaciones como “vengo

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

en ayunas y el laboratorio está muy demorado” indica que la experiencia negativa se intensifica cuando la condición física del usuario, asociada al ayuno o al estado de salud, no es considerada de manera diferenciada en la gestión del flujo de atención, este patrón sugiere una oportunidad de mejora en la organización de turnos, señalización y priorización operativa de usuarios en condiciones particulares.

En hospitalización, la emoción predominante de vulnerabilidad se relaciona con la percepción de descuido en aspectos básicos del cuidado, tales como la entrega oportuna de medicamentos y la alimentación. Comentarios como “las auxiliares no entregan los medicamentos a la hora y la comida es mala, uno se siente desatendido” reflejan una experiencia de fragilidad que no se limita al evento puntual, sino que impacta directamente la percepción de seguridad y de dignidad durante la estancia hospitalaria, este hallazgo constituyó una señal sensible de riesgo en la continuidad del cuidado y en la coordinación de los procesos internos del servicio.

En odontología, el desagrado y la sensación de regaño se asocian a comportamientos percibidos como poco empáticos, sumados a condiciones físicas del consultorio que refuerzan la incomodidad del usuario, como espacios reducidos y desorden, la expresión “la doctora llega tarde, me regaña y el consultorio es muy pequeño y desordenado” sugiere que la experiencia negativa se construye a partir de la interacción interpersonal y del entorno físico, lo que refuerza la necesidad de revisar tanto los estilos de comunicación como las condiciones ambientales del servicio.


En los servicios de promoción y mantenimiento de la salud (PYMS / Promoción y Prevención), la emoción predominante de tensión se encuentra asociada a procesos administrativos y de orientación al usuario, particularmente en la facturación, la priorización de ingresos y la claridad de la información brindada. Frases como “me facturaron mal las citas, el vigilante no prioriza y el personal de PYP es regañón y no explica bien” evidencian una experiencia fragmentada en la que intervienen varios actores del recorrido del usuario, lo que permite inferir que las insatisfacciones no se originan en un único punto, sino en la articulación deficiente entre áreas operativas y de atención directa.

De manera integrada, el análisis cualitativo del tercer trimestre de 2025 permitió concluir que las insatisfacciones de los usuarios en la ESE IMSALUD se explican, en mayor medida, por fallas percibidas en la comunicación, en la gestión de la espera, en la organización del servicio y en el trato interpersonal, antes que por cuestionamientos técnicos a la atención en salud. Este patrón transversal refuerza la importancia de orientar las acciones de mejora hacia el fortalecimiento de las competencias relacionales del personal, la estandarización de protocolos de información al usuario durante la espera y la optimización de los flujos operativos en servicios de alta demanda, particularmente urgencias, laboratorio y promoción y prevención, como estrategia preventiva para reducir los riesgos de insatisfacción en los próximos periodos.

*Figura 4* Panorama global de insatisfacciones

Tema (rol)	Registros	% 3T-25
GLOBAL (tiempos/experiencia)	68	24 %
Recomendación (NPS bajo)	46	16 %
Instalación / Aseo	49	17 %
Facturador	36	13 %
Médico	30	11 %
Auxiliar enfermería	13	5 %

Fuente de elaboración propia

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

El análisis temático de las insatisfacciones registradas en la ESE IMSALUD permite identificar con mayor precisión los focos que concentran la percepción negativa del servicio, a partir de la clasificación por tema o rol involucrado, en total, los registros analizados se agrupan en seis grandes categorías, las cuales explican la mayor parte de la experiencia desfavorable reportada por los usuarios durante el periodo.

El principal foco de insatisfacción corresponde a la categoría global asociada a tiempos y experiencia general del servicio, que concentra 68 registros, equivalentes al 24 % del total trimestral, este resultado confirma que la percepción negativa no se construye únicamente a partir de un evento específico, sino a partir de la vivencia integral del recorrido del usuario dentro del servicio, particularmente en lo relacionado con tiempos de espera, desorganización en la atención y falta de información durante el proceso. Este patrón refuerza la lectura realizada en los análisis previos, donde la frustración, la ansiedad y la tensión se asocian de manera directa con la gestión de flujos y la comunicación operativa.

El segundo componente relevante corresponde a la dimensión de instalación y aseo, con 49 registros que representan el 17 % de las insatisfacciones del trimestre, este resultado evidencia que las condiciones físicas de los puntos de atención, tales como limpieza, orden, espacios reducidos y estado general de las instalaciones, continúan siendo un factor sensible en la percepción de calidad del servicio. La recurrencia de este tema sugiere una señal de riesgo asociada a la infraestructura y al mantenimiento operativo, especialmente en sedes con alta rotación de usuarios y limitaciones de capacidad instalada.

De manera complementaria, la categoría relacionada con la recomendación del servicio, identificada como NPS bajo, agrupa 46 registros, equivalentes al 16 %, este resultado indica que, aun cuando el usuario no siempre formula una insatisfacción directa sobre un proceso o un actor específico, sí manifiesta una baja disposición a recomendar la atención recibida, lo que constituye un indicador temprano de afectación de la experiencia y de la confianza institucional. Este tipo de registro funciona como una señal anticipatoria de riesgo relacional, que debe ser interpretada como un insumo estratégico para la mejora continua.

En cuanto a los roles administrativos, el personal de facturación concentra 36 registros, correspondientes al 13 % de las insatisfacciones, este resultado refleja una recurrencia de inconformidades asociadas a errores en la asignación de citas, cobros, validaciones y procesos de admisión, los cuales forman parte de los primeros puntos de contacto del usuario con la institución. La experiencia negativa en este momento inicial tiende a amplificar la percepción desfavorable del resto del proceso asistencial, aun cuando la atención clínica posterior no sea objeto de observación negativa.

Respecto al componente asistencial, los registros asociados al médico representan el 11 % de las insatisfacciones, con un total de 30 casos, tal como se evidenció en el análisis por emociones, estas inconformidades se vinculan principalmente con la comunicación, el trato percibido como poco empático y la sensación de atención apresurada, más que con cuestionamientos a la competencia técnica del profesional. Este patrón refuerza la importancia de fortalecer las habilidades comunicativas y de relación con el usuario como un eje central de la calidad percibida.

Finalmente, los registros relacionados con auxiliares de enfermería corresponden a 13 casos, equivalentes al 5 % del total trimestral. Aunque su peso relativo es menor frente a otras categorías, estos registros adquieren relevancia cualitativa, dado que se presentan en contextos de hospitalización y atención continua, donde el usuario se encuentra en condiciones de mayor vulnerabilidad. En este sentido, aun una baja proporción de

insatisfacciones en este rol debe ser interpretada con especial atención, por su impacto directo en la percepción de seguridad, acompañamiento y cuidado.

**Figura 5** Análisis de insatisfacciones por servicio

Servicio	Jul	Ago	Sep	Tema dominante 3T-25	Palabras clave destacadas (3T-25)
Consulta externa	27	24	10	Médico	espera, "no se deja hablar", trato seco/prepotente
Urgencias	24	33	17	Global (demora / triage)	demora, triage, "no dan razón", grosería en la atención
Laboratorio	12	7	8	Global (tiempos y filas)	demora, fila, ayunas, desorden en laboratorio
Hospitalización	2	12	5	Recomendación (NPS bajo)	auxiliares groseras, medicación tardía, comida de mala calidad
Odontología	17	23	17	Global + instalaciones	doctora llega tarde, regaño, espacio muy pequeño, desorden por obras
PYMS / Prom-Prev.	20	10	15	Global (organización del servicio PYP)	facturación mal hecha, horas de cita, "no da información", vacunador/ personal regaño


Fuente de elaboración propia

El análisis integrado de insatisfacciones por servicio, con desagregación mensual y lectura temática, permite precisar con mayor nivel de detalle los patrones operativos y relacionales que explican la experiencia negativa del usuario en la red de la ESE IMSALUD, consolidando señales diferenciadas según el tipo de servicio.

En consulta externa se registran 61 manifestaciones de insatisfacción durante el trimestre, con una tendencia descendente entre julio (27 registros), agosto (24) y septiembre (10), el tema dominante se asocia al rol del médico, particularmente a aspectos relacionales y comunicativos, evidenciados en expresiones como espera prolongada, sensación de que el usuario "no se deja hablar" y percepción de trato seco o prepotente, este patrón confirma que, en este servicio, la experiencia negativa se construye principalmente desde la interacción profesional usuario y no desde el proceso administrativo ni la infraestructura, lo que sugiere una oportunidad de mejora focalizada en la calidad del encuentro clínico y en la gestión del tiempo de consulta.

En el servicio de urgencias se reportan 74 registros de insatisfacción en el trimestre, con una concentración mayor en agosto (33), seguido de julio (24) y septiembre (17), el tema dominante corresponde a factores globales relacionados con la demora y el proceso de triage. Las palabras clave más recurrentes demora, triage, "no dan razón" y grosería en la atención evidencian que la principal fuente de inconformidad se encuentra en la gestión de la espera y en la comunicación durante el proceso de priorización, este comportamiento configura un foco estructural de riesgo relacional operativo, coherente con la alta carga asistencial propia del servicio y con la sensibilidad emocional de los usuarios en este contexto.


En laboratorio se identifican 27 insatisfacciones distribuidas de manera relativamente estable entre julio (12), agosto (7) y septiembre (8), el tema dominante corresponde a factores globales relacionados con tiempos y filas. Las expresiones asociadas a demora, filas, ayuno y desorden en el laboratorio permiten inferir que la experiencia negativa se intensifica cuando las condiciones organizativas no consideran las particularidades del usuario, especialmente aquellos que acuden en ayunas o con limitaciones físicas, este patrón refuerza la necesidad de revisar la organización de turnos, señalización y priorización operativa en este servicio.

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

En hospitalización se registran 19 insatisfacciones durante el trimestre, con una mayor concentración en agosto (12), frente a julio (2) y septiembre (5). el tema dominante se vincula con una baja disposición a recomendar el servicio, lo que refleja una afectación más profunda de la experiencia global. Las palabras clave asociadas auxiliares groseras, medicación tardía y comida de mala calidad permiten identificar un patrón de insatisfacción relacionado con la continuidad del cuidado y con la percepción de trato durante la estancia hospitalaria, aunque el volumen de registros es menor en comparación con otros servicios, su naturaleza cualitativa los convierte en una señal sensible de riesgo en contextos de alta vulnerabilidad del usuario.

En odontología se evidencian 57 insatisfacciones en el trimestre, con un comportamiento relativamente estable entre los tres meses (17 en julio, 23 en agosto y 17 en septiembre), el tema dominante integra factores globales y de instalaciones. Las expresiones como llegada tarde del profesional, regaños, espacio reducido y desorden por obras sugieren que la experiencia negativa se construye tanto desde el trato interpersonal como desde las condiciones físicas del entorno, lo que genera una percepción acumulada de incomodidad y desorganización del servicio.

En los servicios de promoción y mantenimiento de la salud (PYMS / Promoción y Prevención) se registran 45 insatisfacciones en el trimestre, con una mayor presencia en julio (20) y septiembre (15), frente a agosto (10), el tema dominante se relaciona con factores globales asociados a la organización del servicio. Las palabras clave facturación mal hecha, horas de cita, "no dan información", vacunador o personal regañón evidencian una experiencia fragmentada en la que intervienen múltiples actores del recorrido del usuario, desde el ingreso hasta la orientación final. Este patrón confirma que la insatisfacción no se origina en un único punto, sino en la articulación deficiente entre procesos administrativos y de atención directa.

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

**Figura 6** Matriz de relacionamiento de insatisfacciones del tercer trimestre


Palabra / frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas*	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	29	Policlínico (10), Loma de Bolívar (7), Puente Barco (6)	Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa	Global (11), Facturador (4), Recomendación (3)
tiempo	25	Policlínico (8), San Luis (5), Claret (4)	Laboratorio, Odontología, PYP	Global (9), Facturador (3)
espera	22	Loma de Bolívar (6), Policlínico (5), Libertad (4)	Urgencias, Consulta Externa, Laboratorio	Global (8), Médico (3)
"no se deja hablar" / hablar	18	Policlínico (6), Puente Barco (5), Claret (3)	Consulta Externa, Urgencias, Odontología	Médico (9), Aux. enfermería (3)
información	16	San Luis (4), Policlínico (3), Comuneros (3)	PYP, Urgencias, Facturación	Facturador (5), Global (4)
trato / grosería	20	Claret (6), Loma de Bolívar (4), Sevilla (3)	Consulta Externa, Odontología, PYP	Médico (6), Aux. enfermería (4)
instalaciones / aseo	18	Policlínico (7), Loma de Bolívar (4), Libertad (3)	Hospitalización, Odontología, PYP	Instalación / Aseo (12), Global (3)

Fuente de elaboración propia

Con respecto al análisis de palabras y frases clave asociadas a las insatisfacciones permite profundizar en los factores operativos y relacionales que, de manera reiterada, estructuran la experiencia negativa del usuario en la red de la ESE IMSALUD, este ejercicio aporta una lectura transversal que complementa los análisis por servicio y por rol, al identificar los elementos lingüísticos que los usuarios utilizan para describir sus inconformidades.

La palabra "demora", con 29 ocurrencias, se configura como el principal descriptor de insatisfacción en el trimestre, su mención se concentra principalmente en las sedes de Policlínico, Loma de Bolívar y Puente Barco, y se asocia de forma recurrente a los servicios de urgencias, laboratorio y consulta externa. Desde la lectura causal, la demora se vincula principalmente con factores de carácter global del servicio, seguidos de procesos de facturación y, en menor medida, de la baja disposición a recomendar el servicio, este patrón confirma que los tiempos de espera prolongados, sumados a una percepción de desorganización del proceso, continúan siendo uno de los principales detonantes de insatisfacción y constituyen una señal clara de presión operativa sobre los flujos de atención.

De manera complementaria, el término "tiempo", con 25 ocurrencias, refuerza esta misma problemática estructural. Las sedes más mencionadas en este contexto corresponden a Policlínico, San Luis y Claret, mientras que los servicios donde con mayor frecuencia se presenta este descriptor son laboratorio, odontología y promoción y prevención. La causa principal asociada vuelve a ser de tipo global, seguida de procesos de facturación, lo que permite inferir que la percepción de demoras no se limita al componente asistencial, sino que se ve amplificada por procesos administrativos previos o posteriores a la atención.

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


La palabra “espera”, registrada en 22 ocasiones, se asocia especialmente a las sedes de Loma de Bolívar, Policlínico y Libertad, y a los servicios de urgencias, consulta externa y laboratorio, en este caso, además de los factores globales del servicio, emerge con mayor fuerza la asociación con el rol médico. Esta combinación sugiere que, en la percepción del usuario, la espera prolongada no solo se explica por la carga del servicio, sino también por la disponibilidad percibida del profesional o por la forma en que se gestiona el turno de atención.

En relación con la expresión “no se deja hablar” o “hablar”, que registra 18 ocurrencias, se evidencia un patrón marcadamente relacional, las sedes más citadas son Policlínico, Puente Barco y Claret, y los servicios principalmente afectados son consulta externa, urgencias y odontología. La causa principal se vincula al rol del médico, seguido por el personal auxiliar de enfermería. Este resultado confirma que una parte relevante de la insatisfacción del trimestre se origina en la percepción de barreras comunicativas durante la atención, lo que impacta de forma directa la confianza del usuario y su sensación de participación en el proceso de cuidado.

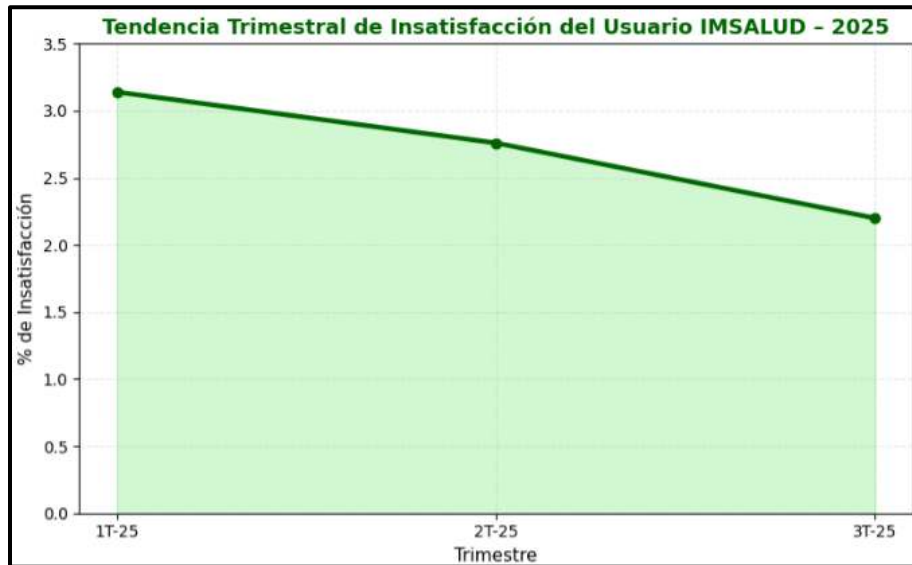
El término “información”, con 16 ocurrencias, se concentra en las sedes de San Luis, Policlínico y Comuneros, y se menciona principalmente en los servicios de promoción y prevención, urgencias y facturación, la causa asociada corresponde en mayor proporción al rol del facturador y, en segundo lugar, a factores globales del servicio. Este hallazgo evidencia una debilidad persistente en la orientación al usuario, especialmente en procesos administrativos y de ingreso al servicio, donde la claridad, oportunidad y coherencia de la información resultan determinantes para la experiencia percibida.

Por su parte, las expresiones relacionadas con “trato” o “grosería”, con 20 ocurrencias, se asocian principalmente a las sedes de Claret, Loma de Bolívar y Sevilla, y a los servicios de consulta externa, odontología y promoción y prevención, la causa principal se relaciona con el rol del médico y, en segundo lugar, con el personal auxiliar de enfermería. Este patrón refuerza la centralidad del componente relacional en la construcción de la experiencia del usuario y confirma que las conductas percibidas como poco empáticas tienen un impacto directo sobre la valoración del servicio, incluso cuando los procesos clínicos se desarrollan de manera adecuada.

Finalmente, las referencias a “instalaciones” y “aseo”, con 18 ocurrencias, se concentran en las sedes de Policlínico, Loma de Bolívar y Libertad, y se asocian a los servicios de hospitalización, odontología y promoción y prevención, la causa principal identificada corresponde al componente de instalación y aseo, seguida por factores globales del servicio. Este resultado muestra que el entorno físico continúa siendo un determinante relevante de la experiencia, especialmente en servicios donde el usuario permanece por periodos prolongados o se encuentra en condiciones de mayor vulnerabilidad.

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

**Figura 7** Tendencia trimestral de insatisfacción del usuario tercer trimestre 2025



Fuente de elaboración propia


La tendencia trimestral de la insatisfacción del usuario en la ESE IMSALUD durante la vigencia 2025 evidencia un comportamiento descendente y sostenido a lo largo de los tres primeros trimestres del año, lo que constituye una señal favorable desde la perspectiva de desempeño institucional.

Durante el primer trimestre de 2025 se observa un nivel de insatisfacción cercano al 3,1 %, el cual desciende en el segundo trimestre a un valor aproximado del 2,7 % y se reduce nuevamente en el tercer trimestre hasta situarse en el 2,20 %. Esta trayectoria confirma una disminución progresiva de la proporción de usuarios que reportan experiencias negativas, lo que sugiere un efecto acumulado de los ajustes operativos, organizativos y relacionales implementados por la red de servicios a lo largo del año.

Desde una lectura anti sesgó, este comportamiento no debe interpretarse como la eliminación de los focos de riesgo, sino como una reducción relativa en su frecuencia, el hecho de que la curva descienda de manera consistente entre trimestres permite inferir que las estrategias institucionales orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario han tenido un impacto positivo en la percepción global, particularmente en un contexto de alta demanda y presión operativa sostenida.

No obstante, el análisis detallado del tercer trimestre, previamente desarrollado, muestra que los factores que originan la insatisfacción se mantienen relativamente estables en su naturaleza, concentrándose principalmente en la gestión de los tiempos de espera, la comunicación durante la atención, el trato interpersonal y las condiciones físicas de los puntos de atención. En este sentido, la reducción del indicador no implica que dichos factores hayan desaparecido, sino que su ocurrencia se presenta con menor intensidad relativa frente al volumen total de atenciones evaluadas.

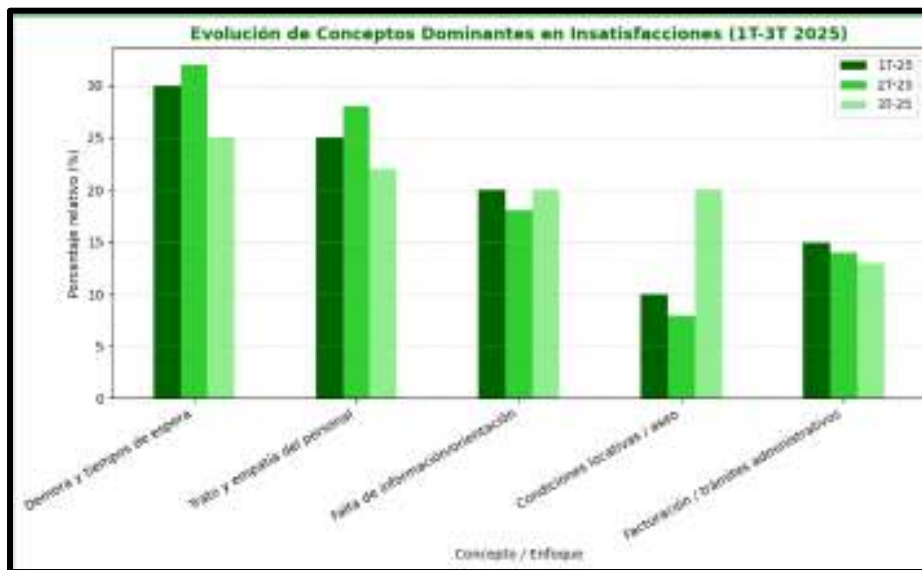
De manera integrada, la tendencia trimestral permite concluir, de forma condicional, que la ESE IMSALUD presenta una mejora progresiva en la experiencia percibida por los usuarios durante 2025. Sin embargo, la persistencia de patrones reiterados en servicios como urgencias, laboratorio, consulta externa y promoción y prevención, así como en sedes de alta carga asistencial como Policlínico y Loma de Bolívar, indica que la

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

sostenibilidad de esta mejora dependerá de la continuidad de las acciones de fortalecimiento en la organización del servicio, la estandarización de la información al usuario durante la espera y el fortalecimiento de las competencias relacionales del personal asistencial y administrativo.

En consecuencia, la tendencia descendente observada en el tercer trimestre constituye una señal positiva de desempeño, pero al mismo tiempo plantea el reto institucional de consolidar esta reducción mediante intervenciones focalizadas en los puntos críticos ya identificados, de manera que la disminución de la insatisfacción se convierta en un comportamiento estructural y no únicamente en un resultado coyuntural del periodo analizado.

**Figura 8** Evaluación de conceptos dominantes de insatisfacción del tercer trimestre año 2025




Fuente de elaboración propia

El análisis de la evolución de los conceptos dominantes en las insatisfacciones entre el primer y el tercer trimestre de 2025 permite identificar transformaciones relevantes en la estructura cualitativa de la experiencia negativa del usuario en la ESE IMSALUD. Más allá de la reducción progresiva del indicador global de insatisfacción, esta gráfica evidencia cómo han variado los pesos relativos de los factores que explican dichas inconformidades.

En el primer trimestre, el concepto predominante fue la demora y los tiempos de espera, con un peso cercano al 30 %, seguido por trato y empatía del personal (25 %) y falta de información/orientación (20 %), para el segundo trimestre, se observa un incremento relativo de la demora (32 %) y del trato (28 %), lo que indica que, en ese periodo, la presión operativa y el componente relacional se intensificaron como focos de experiencia negativa.

Sin embargo, en el tercer trimestre se evidencia un cambio significativo en la estructura porcentual, la categoría de demora y tiempos de espera disminuye a aproximadamente 25 %, lo que representa una reducción relativa frente a los trimestres anteriores. De igual manera, el concepto de trato y empatía desciende hasta cerca del 22 %, estos resultados son coherentes con la disminución general del indicador de insatisfacción y sugieren

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


que las intervenciones implementadas en materia de organización de flujos y fortalecimiento relacional pudieron haber generado efectos positivos.

En contraste, el concepto de condiciones locativas y aseo presenta un aumento significativo en el tercer trimestre, alcanzando aproximadamente el 20 %, cuando en el primer trimestre se encontraba alrededor del 10 % y en el segundo en un nivel inferior. Este incremento indica que, si bien los factores asociados a tiempos y trato muestran una tendencia a la baja, las condiciones físicas de las sedes emergen como un foco más visible en la percepción del usuario, este comportamiento puede estar relacionado con mayor sensibilidad frente a infraestructura, obras, espacios reducidos o mantenimiento, especialmente en sedes de alta demanda como Policlínico y Loma de Bolívar.

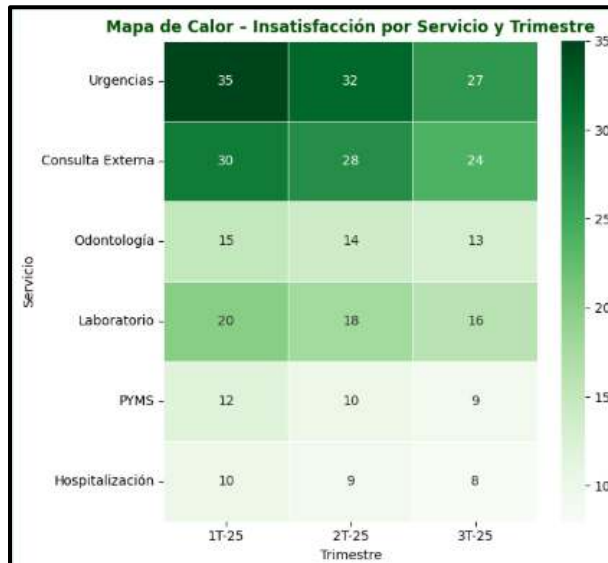
La falta de información/orientación mantiene un comportamiento relativamente estable a lo largo de los tres trimestres, con variaciones leves entre 18 % y 20 %, esto sugiere que la comunicación continúa siendo un componente transversal en la experiencia del usuario y que, aunque no aumenta de manera significativa, tampoco presenta una reducción estructural, lo que plantea la necesidad de consolidar protocolos más estandarizados de orientación durante el proceso de atención.

Por su parte, la categoría asociada a facturación y trámites administrativos muestra una leve disminución progresiva, pasando de aproximadamente 15 % en el primer trimestre a cerca del 13 % en el tercero, este comportamiento podría indicar una mejora parcial en los procesos de admisión y validación administrativa; no obstante, su permanencia como categoría relevante confirma que continúa siendo un punto sensible en la experiencia del usuario.

De manera integrada, el análisis comparativo entre trimestres permite concluir que la estructura de la insatisfacción en la ESE IMSALUD ha experimentado una transición durante 2025, los factores críticos asociados a tiempos de espera y trato interpersonal muestran una tendencia descendente, mientras que las condiciones locativas adquieren mayor peso relativo en el tercer trimestre. Este desplazamiento en la composición cualitativa de las inconformidades sugiere que la institución ha logrado contener parcialmente los riesgos relacionales y operativos más recurrentes, pero enfrenta ahora el desafío de fortalecer la gestión de infraestructura, orden y mantenimiento en sus puntos de atención.

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

**Figura 9** Mapa de calor de insatisfacciones por servicios del tercer trimestre del año 2025



Fuente de elaboración propia


El mapa de calor de insatisfacción por servicio y trimestre permite visualizar de manera comparativa la intensidad relativa de los focos críticos entre el primer y el tercer trimestre de 2025, aportando una lectura estructural del comportamiento del usuario en la red de la ESE IMSALUD.

En primer lugar, se observa una tendencia descendente transversal en todos los servicios analizados, ningún servicio presenta incremento entre trimestres, lo que confirma coherencia con la reducción global del indicador de insatisfacción previamente analizado, este comportamiento uniforme sugiere que las acciones implementadas durante el año han tenido un efecto sistémico y no únicamente focalizado.

El servicio de urgencias se mantiene como el de mayor concentración relativa de insatisfacción en los tres trimestres, con valores que pasan de 35 en el primer trimestre, a 32 en el segundo y 27 en el tercero, aunque continúa siendo el principal foco comparativo, la reducción sostenida indica una mejora progresiva en la gestión del servicio. No obstante, su posición constante en el nivel más alto del mapa evidencia que sigue siendo estructuralmente el servicio más sensible en términos de experiencia negativa, probablemente por su alta demanda, complejidad operativa y carga emocional asociada.

Consulta externa ocupa el segundo lugar en todos los trimestres, con una disminución de 30 a 28 y luego a 24, esta reducción gradual refuerza la lectura cualitativa anterior, en la que se evidenciaba un impacto de los factores relacionales vinculados al rol médico, el descenso sugiere que las intervenciones en trato, comunicación y gestión de consulta pueden estar generando efectos positivos, aunque el volumen relativo aún mantiene este servicio como prioritario en seguimiento.

Laboratorio también presenta una tendencia descendente constante (20, 18 y 16), lo que indica una mejora progresiva en la gestión de filas y tiempos, aunque sigue siendo un servicio con carga relevante de inconformidades. Este patrón es coherente con las menciones reiteradas a demora y organización del servicio.

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

Odontología muestra un comportamiento estable, pero en descenso leve (15, 14 y 13), lo que indica que, si bien no constituye el principal foco de insatisfacción, mantiene un nivel constante que requiere monitoreo, especialmente por los factores asociados a instalaciones y trato.

En el caso de PYMS, los valores disminuyen de 12 a 10 y luego a 9, evidenciando una reducción moderada. Este comportamiento puede asociarse a ajustes en procesos administrativos y de organización del servicio, aunque las menciones relacionadas con facturación e información indican que no es un riesgo completamente mitigado.

Hospitalización presenta los valores más bajos en términos comparativos (10, 9 y 8), con una reducción sostenida. No obstante, dado que las inconformidades en este servicio se asocian a contextos de mayor vulnerabilidad del usuario, su bajo volumen no debe interpretarse como ausencia de riesgo, sino como un foco cualitativamente sensible.

De manera integrada, el mapa de calor permite concluir que la reducción de la insatisfacción durante 2025 no ha sido episódica ni concentrada en un solo servicio, sino que responde a un comportamiento descendente generalizado, sin embargo, también evidencia una jerarquía estructural persistente en la que urgencias y consulta externa continúan liderando los niveles relativos de inconformidad.


**Figura 10** Mapa de calor nivel de insatisfacción por IPS UBA y servicio del tercer trimestre del año 2025



Fuente de elaboración propia

El mapa de calor por IPS/UBA y servicio permite identificar con mayor precisión la distribución territorial de las insatisfacciones durante 2025, evidenciando no solo qué servicios concentran mayor nivel de inconformidad, sino también en qué sedes se materializa dicha experiencia negativa, este análisis es clave para orientar acciones focalizadas y evitar interpretaciones generalizadas sobre toda la red.

En primer lugar, se observa que UBA Pueblo Barco presenta el mayor volumen acumulado de insatisfacciones en el mapa, con un total en urgencias (70), además de registros relevantes en consulta externa (26) y hospitalización (19), esta concentración indica una presión operativa significativa en esta sede, particularmente en el servicio de urgencias, lo cual es consistente con los hallazgos previos donde la demora y la gestión del

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

triage se posicionaron como factores dominantes. La magnitud del valor en urgencias configura un foco que requiere intervención prioritaria.

En UBA Libertad, se identifica una carga relevante en hospitalización (18) y laboratorio (16), además de consulta externa (8), el total acumulado también es significativo (48), lo que sugiere que esta sede presenta una distribución más equilibrada de insatisfacciones entre varios servicios, en lugar de concentrarse exclusivamente en uno, esto puede reflejar dinámicas internas relacionadas con organización de flujos o coordinación interáreas.

UBA Loma de Bolívar muestra un patrón particular una concentración alta en laboratorio (43), acompañada de registros en odontología (16) y consulta externa (15). Este comportamiento indica que, en esta sede, el principal foco operativo está vinculado al servicio de laboratorio, lo cual coincide con las menciones recurrentes a demoras y filas en los análisis cualitativos anteriores.

En el caso de IPS San Mateo, la insatisfacción se concentra principalmente en consulta externa (31) y odontología (22), además de promoción y prevención (18), este patrón sugiere que en esta IPS la experiencia negativa se relaciona más con servicios ambulatorios y relacionales que con urgencias o laboratorio, lo que orienta la necesidad de revisar el componente comunicativo y organizativo en estos servicios específicos.

UBA Comuneros presenta valores moderados y distribuidos, con mayor presencia en urgencias (38) y registros menores en laboratorio (7), promoción y prevención (6) y hospitalización (4), aunque el total no es el más alto, la concentración en urgencias confirma nuevamente que este servicio mantiene una sensibilidad estructural en varias sedes.


Por su parte, UBA Policlínico evidencia un comportamiento focalizado en laboratorio (27) y urgencias (26), con registros menores en hospitalización (6), esto coincide con los análisis previos donde Policlínico aparecía de manera recurrente como una de las sedes más citadas en términos de demora y organización del servicio.

De manera integrada, el mapa de calor confirma tres patrones estructurales, primero, urgencias continúa siendo el servicio con mayor concentración de insatisfacciones en varias sedes, especialmente en Puente Barco y Comuneros, consolidándose como el foco operativo más crítico de la red.

Segundo, laboratorio emerge como un foco significativo en sedes específicas, particularmente en Loma de Bolívar y Policlínico, lo que refuerza la necesidad de revisar la gestión de tiempos y organización en este servicio.

Tercero, las insatisfacciones en consulta externa y odontología muestran un comportamiento más distribuido y asociado a componentes relacionales, especialmente en IPS San Mateo y Puente Barco.

Desde una perspectiva estratégica, este mapa permite afirmar que la insatisfacción en la ESE IMSALUD no es homogénea ni generalizada, sino territorialmente diferenciada, por tanto, las acciones de mejora deben diseñarse bajo un enfoque focalizado por sede y por servicio, priorizando intervenciones en urgencias de Puente Barco, laboratorio en Loma de Bolívar y Policlínico, y fortalecimiento del componente relacional en consulta externa y odontología en IPS San Mateo.

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

### Conclusiones

Durante los dos primeros trimestres del 2025, las insatisfacciones estuvieron dominadas por demoras, tiempos de espera y dificultades en la orientación al usuario, con un fuerte componente emocional que pasó de la frustración al agobio y desamparo. Se evidenció que el malestar no se originaba únicamente en los tiempos prolongados, sino en la falta de información oportuna, empatía y acompañamiento del personal, especialmente en servicios de alto flujo como Urgencias, Laboratorio y Consulta Externa.

Asimismo, surgió una concentración de insatisfacciones en un grupo reducido de roles (facturador, vacunador y odontólogo), asociadas a falencias comunicativas y trato poco empático, lo que orientó las acciones hacia el fortalecimiento de habilidades blandas y la retroalimentación directa como estrategias prioritarias frente a intervenciones tecnológicas o de infraestructura.


Durante el tercer trimestre, la tendencia de insatisfacción mostró una reducción sostenida, alcanzando el nivel más bajo del año (2,20 %), este descenso refleja efectos positivos de las estrategias de comunicación y acompañamiento implementadas en semestres anteriores. Las inconformidades se reorientaron hacia aspectos locativos y de organización interna como aseo, espacios reducidos y esperas puntuales en servicios con alta demanda, lo que indica una transición del malestar emocional a percepciones estructurales y operativas.

Aunque persisten menciones a la demora y la atención médica, los usuarios ahora destacan con mayor frecuencia la mejor disposición y amabilidad del personal, lo que sugiere un avance en la humanización del servicio y la gestión empática del usuario, en síntesis, el tercer trimestre consolida una etapa de estabilización y madurez institucional, donde la reducción de quejas por trato y orientación confirma que la formación continua y la supervisión empática son las herramientas más efectivas para mantener la mejora percibida en la satisfacción del usuario.

<b>ELABORADO POR:</b>	Arley Farid Pereira Mora Apoyo Profesional
<b>REVISADO POR:</b>	Yurley Amparo Duarte Duarte
<b>ANEXOS:</b>	Consolidados De Insatisfacciones Por Mes




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


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

### MATRIZ DE INSATISFACCIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2025


MES	SERVICIO	IPS	PREGUNTA	CALIFICACION	COMENTARIO	SUGERENCIAS
JULIO	Consulta externa	IPS CLARET	Atención Vigilante	Regular	NO DA INFORMACION	GUARDA DE SEGURIDAD SANDOVAL NO DA INFORMACION Y SIEMPRE ESTA DE MAL GENIO
JULIO	Consulta externa	IPS CLARET	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	GUARDA DE SEGURIDAD SANDOVAL NO TIENE BUEN TRATO DIGNO CON LOS USUARIOS
JULIO	Consulta externa	IPS CLARET	Atencion Vigilante	Mala	MALEDUCADO	USUARIA REFIERE QUE LA GUARDA DE SEGURIDAD SANDOVAL ES MUY GROSERA CON LOS USUARIOS
JULIO	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Vigilante	Mala	MALEDUCADO	Que capaciten a la línea de frente (vigilancia y facturadores) en educación y atención al cliente, no tiene modales.
JULIO	Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	El vigilante no da la prioridad, estoy embarazada no quiero a dejarme pasar
JULIO	Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	Vigilante de la noche 16 julio es repelente a la hora de hablar
JULIO	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que capaciten a la línea de frente (vigilancia y facturadores) en educación y atención al cliente, no tiene modales.
JULIO	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	MALEDUCADO	señora la única sugerencia que tengo es que las personas que tienen en la caja cambien su actitud porque son demasiado groseras, deben darles cursos de derechos humanos.
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que le den información clara al momento de recibir las órdenes
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Me facturo mal cuando ingrese
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Me facturo mal las dos citas que tenia programada

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


<b>JULIO</b>	Odontología	IPS CLARET	Facturador	Regular	MALEDUCADO	sugiere que la facturadora maritza bautista de mayor informacion, si esta en ese puesto que es dar informacion a los usuarios sea amable
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Señora usted habla de trato digno y aquí lo tratan a uno mal, mucha demora y las muchachas que tienen en la caja no le contestan a uno ni el saludo, y cuando le contestan es de mañla manera, eso debe cambiar
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	Facturador	Regular	0	El facturador no me imprimió la orden, la tenía en foto, tuve que esperar hasta las 7 y había llegado a las 4, la sugerencia es que todas las personas tengan la disposición de ayudar
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que el personal de facturación sea más educado a la hora de dar información
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Hora	De 20 o mas Minutos	Regular	no
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Hora	De 20 o mas Minutos	Regular	Debe haber más personas tomando muestras
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Hora	De 20 o mas Minutos	Regular	Demorado el servicio de laboratorio
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Hora	De 20 o mas Minutos	Regular	Muy demorado el proceso de laboratorio
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	Hora	De 20 o mas Minutos	Regular	Señora usted habla de trato digno y aquí lo tratan a uno mal, mucha demora y las muchachas que tienen en la caja no le contestan a uno ni el saludo, y cuando le contestan es de mañla manera, eso debe cambiar
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS ERMITA	Hora	NO	NO	Usuaría menciona que se demora mucho en su cita
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Hora	NO	NO	MUCHA DEMORA PARA ATENDERLOS
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Hora	NO	NO	SUGIERE QUE LA ATIENDAN A LA HORA DE LA CITRA Y NO DESPUES DE 2 HORAS, NO LE GUSTO LA ATENCION DE LA DRA ROSALBA POR QUE ES ACELERADA, Y DEMORA MUCHO CON LOS PACIENTES

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

JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Hora	NO	NO	Tener control en el momento de las horas de cita
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Hora	NO	NO	Mucha demora para ingresar al consultorio en el horario de la tarde
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Hora	NO	NO	Me facturo mal las dos citas que tenia programada
JULIO	Odontología	IPS BELEN	Hora	NO	NO	La doctora llega tarde y le dice que tiene que esperar y la doctora fue grosera
JULIO	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Hora	NO	NO	Me gustó el servicio solo la hora de llega no me atendieron a tiempo
JULIO	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Jefe PMS	Regular	VACIAS	El dr Peñaranda y las auxiliares no atienden bien
JULIO	Consulta externa	IPS CLARET	Jefe PMS	Regular	VACIAS	usuaria refiere que la Dra Rosalba no da buena informacion, es regañona, no tiene paciencia. exigen que envíen a otro medico
JULIO	Urgencias	UBA LIBERTAD	Jefe PMS	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	VACIAS	las auxiliares no estan haciendo nada y se demoran en atender
JULIO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Jefe PMS	NO SE DEJA HABLAR	VACIAS	La auxiliar Astrid no se deja hablar, acompañada por su madre
JULIO	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Personal Salud PYP	Mala	VACIAS	La vacunados es regañona pero los demás son buenos
JULIO	Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Personal Salud PYP	Regular	VACIAS	La atención de la pediatra debe ser más integra dra jacqueline
JULIO	Urgencias	UBA LIBERTAD	Auxiliar enfermería	Regular	VACIAS	las auxiliares no estan haciendo nada y se demoran en atender
JULIO	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Auxiliar enfermería	Regular	VACIAS	La auxiliar Astrid no se deja hablar, acompañada por su madre
JULIO	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Auxiliar enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	las enfermeras les estaba diciendo algo y no prestan atención (encuesta hecha a la mama)
JULIO	Consulta externa	IPS CERRITO	Medico	Regular	OTRO	La atención del médico es buena pero él se demora mucho atendiendo los pacientes. Sugiero que las consultas no sean tan demoradas porque hay personas como yo que tenemos que irnos a trabajar

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

<b>JULIO</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	El dr Peñaranda y las auxiliares no atienden bien
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	SUGIERE QUE LA ATIENDAN A LA HORA DE LA CITRA Y NO DESPUES DE 2 HORAS, NO LE GUSTO LA ATENCION DE LA DRA ROSALBA POR QUE ES ACELERADA, Y DEMORA MUCHO CON LOS PACIENTES
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS BUENA ESPERANZA	Medico	Regular	OTRO	Falto que me revise en la consulta
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	USUARIA REFIERE QUE DRA ROSALBA ES ACELERADA PARA DAR INFORMACION, PIDE QUE LE TRAIGAN PLAN DE MANEJO SABIENDO QUE ESO ESTA EN LA HISTORIA CLINICA, ES REGAÑONA Y NO ME DEJA HABLAR.
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría se queja con la Dra Rosalba Angarita, no sabe explicar las cosas, es acelerada y no le mando el medicamento completo
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	USUARIO REFIERE QUE LA DRA ROSALBA ES ACELERADA, NO SE LE ENTIENDE LO QUE DICE, MUY MAL GENIADA
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS FLORESTA	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	La madre BLANCA ESTER LÓPEZ Resoonde sugerencias le envía mismo tratamiento crema que no le hace ningún efecto curativo
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Sugiere que la Dra Rosalba Angarita no repetir lo mismo, no se le entiende lo que dice y es acelerada al hablar
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	LA DRA ROSALBA NO SE LE ENTIENDE LO QUE DICE, LA MADRE RESPOONDE ENCUESTA
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	SUGIERE QUE LA DRA ROSALBA ANGARITA POR QUE NO SE DEJA HABLAR, ES MUY "ARREBATADA" CON LOS USUARIOS
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS BELEN	Odontólogo	Mala	LLEGA TARDE	La doctora llega tarde y le dice que tiene que esperar y la doctora fue grosera

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

<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico	Regular	OTRO	Mucha demora para revalorar
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Medico	Regular	NO ESCUCHA AL USUARIO	Que el médico de Triage que estaba de turno al medio día escuche al paciente que vienen a urgencias
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Medico	Regular	NO ESCUCHA AL USUARIO	Que el doctor del consultorio 1 sea más amable con el usuario Responde acudiente Mayra Gelves
<b>JULIO</b>	Ginecología	UBA PUENTE BARCO	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	le tocamos la puerta con educación, para que supieran que estaba ahí, y fue todo grosera
<b>JULIO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Aseo Habitación	Mala	La cama sucia llena de sangre	Mejora el aseo la Cama sucia y llena de sangre
<b>JULIO</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	El dr Peñaranda y las auxiliares no atienden bien
<b>JULIO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Que capaciten a la línea de frente (vigilancia y facturadores) en educación y atención al cliente, no tiene modales.
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS ERMITA	Global	Regular	VACIAS	La enfermera que entrega las ordenes, me contesto con dos piedras en la mano, (Acompañante madre, NINI)
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS BELEN	Global	Muy Mala	VACIAS	La doctora llega tarde y le dice que tiene que esperar y la doctora fue grosera
<b>JULIO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	No..por el momento no..todo bueno el servicio.. gracias
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS ERMITA	Global	Regular	VACIAS	Limpieza de dientes muy sencilla!
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Demora en el ingreso por sernuna paciente de la tercer edad y oncologica
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Mala	VACIAS	Si son urgencias deben de cuadrar los turnos
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	las auxiliares no estan haciendo nada y se demoran en atender

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

<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Demora en el llamado a consulta
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Mejorar el cambio de turno se demoran en llamar
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Demora para llamar a triage
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	Que se le preste más atención a los niños que vienen por fiebre Responde acudiente Rubí Ospina
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	Mucha demora para revalorar
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Muy demorado el llamado a triage
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	Que el doctor del consultorio 1 sea más amable con el usuario Responde acudiente Mayra Gelves
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS CECI	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	La vigilante ingresa a todo el mundo y no hay orden
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS BUENA ESPERANZA	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna Muy bien gracias
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS BELEN	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La doctora llega tarde y le dice que tiene que esperar y la doctora fue grosera
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS CUNDINA MARCA	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	excelente
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Demorado el servicio de laboratorio
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Muy demorado el proceso de laboratorio
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Más atención delvresto todo bien gracias
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Demora en el llamado a consulta
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Mejorar el cambio de turno se demoran en llamar




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**


**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**


<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Demora para llamar a triage
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Muy demorado el llamado a triage
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS PASTORA	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio deberá ser más grande
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es muy pequeño
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio de la ips debería ser más grande, pero es ordenada
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es reducido pero todo es ordenado
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>JULIO</b>	Promoción y Prevención	IPS RODEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	La ips se ve muy deteriorada
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es muy pequeño
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es muy pequeño
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es muy pequeño
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS RODEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	Mucho desorden por qué están pintando el puesto de salud
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS ERMITA	Instalaciones	Regular	VACIAS	Usuario satisfecho
<b>JULIO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna todo me parece bien a atención.. gracias
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención ha sido buena
<b>JULIO</b>	Odontología	IPS BELEN	Instalaciones	Mala	VACIAS	Esta bien
<b>JULIO</b>	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Instalaciones	Regular	VACIAS	No se tiene sugerencias, hasta el momento todo le parece bien
<b>JULIO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Diría un poquito más rápido pero del resto todo bien.. gracias
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS ERMITA	Atención Vigilante	Regular	OTRO	Yo siempre vengo para este puesto de salud, porque me parece muy buena la forma como nos atienden pero últimamente la señora que factura se demora mucho y

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


						uno le toca esperar bastante para que ella lo atienda.
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Mejor comunicación entre el personal, era urgencia pero de odontología, no del otro
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Vigilante	Regular	0	Todo bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Vigilante	Regular	NO DA INFORMACION	No ninguna gracias
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Vigilante	Regular	NO DA INFORMACION	No ninguna gracias
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Colocar avisos para que las personas se ubiquen al momento de llegar
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	IPS SAN MARTIN	Atencion Vigilante	Mala	OTRO	Que el vigilante sea más educado cuando se está ingresando
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	MALEDUCADO	La atención en la espera no fue la mejor, dure como 50 min pal triage
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Atencion Vigilante	Regular	NO PERMITE EL INGRESO	Los guardas ser flexibles en los cambios de padres en el cuidado mientras se requiera.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Usuaría satisfecha
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Vigilante	Mala	OTRO	Tratar a las personas de género LGBT más respeto del respeto el servicio me parece bueno gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Atencion Vigilante	Regular	NO PERMITE EL INGRESO	En el momento de ingresar el guarda de seguridad no se deja hablar
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	0	Usuaría satisfecha, Acompañante hija luz marina
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	0	Todo bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	0	Él usuario manifiesta no tener sugerencias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	Facturador	Mala	MALEDUCADO	Que mejore la atención la facturadora, cuando he venido a la ips no me ha atendido de buena manera
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	0	Bueno el servicio

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

<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Mejor trato e información
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Mejorar un poco la actitud la forma de dar indicaciones a los usuarios Responde acudiente
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	MALEDUCADO	La atención, trato digno e información de buena manera, acompañante-marlyn hernandez, la facturadora no fue cordial
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	La atención es buena pero no estoy conforme con la asignación de citas de odontología por parte de la facturadora
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que la información en el momento de llegar en facturación sea más clara
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Tratar a las personas de género LGBT más respeto del respeto el servicio me parece bueno gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Facturador	Mala	MALEDUCADO	sino se puede ingresar con 3 niños. el facturador de lentes debe decirlo de manera adecuada
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	0	Se realiza encuesta a la madre bueno el servicio gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Jefe PMS	Regular	VACIAS	Es la hora demorado..del resto bueno gracias
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS CLARET	Auxiliar Odontología	Regular	VACIAS	No tiene sugerencias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Auxiliar enfermería	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Mi hijo se le salio la canalización y la enfermera le hecho la culpa a la mamá, no se dejo hablar
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Auxiliar enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Las enfermeras deben responder de forma adecuada.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Auxiliar enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Las enfermeras deben responder de forma adecuada.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Auxiliar enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	La auxiliar del turno de anoche no se deja hablar.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Auxiliar enfermería	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Todas la enfermeras del turno contestaron mal y mucha demora turno de la mañana.

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

<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Auxiliar enfermería	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Pensó que yo estaba grabando y de forma grosera lo fijo y yo estaba en video llamada con un familiar
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Auxiliar enfermería	Regular	0	Usuario satisfecho
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Auxiliar enfermería	Regular	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Mejorar el servicio de auxiliares mujeres
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Sugiere que no cambien los médicos, ya que tienen que volver a retomar lo mismo, la Dr Angarita es acelerada
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	el medico no se deja hablar , no lo escucha a uno ( castañeda )
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS CLARET	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	USUARIO REFIERE QUE LA DRA ANGARITA ES MUY ARROGANTE, NO SE DEJA HABLAR.
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS BELEN	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	La doctora se deja hablar pero en el sentido de prestarme atención regular, es mi sugerencia
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Medico	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Grosero el .médico. Arambula
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS FLORESTA	Odontologo	Regular	OTRO	La atención de la odontóloga más cuidado
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA COMUNEROS	Odontologo	Regular	OTRO	Mejor trato e información
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico	Regular	OTRO	Mucha demora para atender
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Medico	Regular	OTRO	La atención sea más efectiva
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Usuario refiere que los médicos no le escuchan y no se dejan hablar.
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Medico	Regular	0	La atención ha sido buena
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS BELEN	Global	Regular	VACIAS	No, bien

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

<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Encuesta se le realizó a la madre de la menor solo q no atiende a la hora programada.. gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	Global	Regular	VACIAS	la doctora es muy buena pero nos hace esperar mas de un hora para la atencoin , y nos dan una hora que no es
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Global	Regular	VACIAS	Grosero el .médico. Arambula
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Global	Regular	VACIAS	La encargada de vacunación debe mejorar la forma en la que le habla a los pacientes Responde acudiente María Guillén
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS OSPINA PEREZ	Global	Regular	VACIAS	n/A
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS OSPINA PEREZ	Global	Regular	VACIAS	la doctora me hizo esperar mas del tiempo de la cita ... la del SIUA hablo con ella para que me viera en el horario establecido y dijo que no ...
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	UBA COMUNE ROS	Global	Muy Mala	VACIAS	Usuario molesto, 3 horas esperando la cita de HTTA, me citan a las 7 y me llaman a las 10
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	UBA COMUNE ROS	Global	Mala	VACIAS	Mucha demora en la atención, espere 2 horas para mi consulta
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS FLORESTA	Global	Regular	VACIAS	La atención de la odontóloga más cuidado
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA COMUNE ROS	Global	Regular	VACIAS	Mejor trato e información
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS BELEN	Global	Regular	VACIAS	Que cambien la doctora
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	No.niguna..gracias



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS OSPINA PEREZ	Global	Regular	VACIAS	buena odontologa
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS SAN FAUSTINO	Global	Mala	VACIAS	RESPONDE ACUDIENTE SIN EXPRESAR NINGUNA SUGERENCIA
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	No ninguna
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Desorden en laboratorio entregaron la ordenes mal.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	La auxiliar del turno de anoche no se deja hablar.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Todas la enfermeras del turno contestaron mal y mucha demora turno de la mañana.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Mucha demora, ingrese a las 6 am y son las 11 y hasta ahora sali
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Todo bien gracias a Dios me han atendido bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	La atención sea más efectiva
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Todo me parece bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Mejorar el servicio muy demorado.
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Mala atención de parte de enfermería no dan las pastillas a la hora que es y la comida mala.
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	El servicio bueno gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Grosero el .médico. Arambula



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SEVILLA	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Usuaría satisfecha
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No, todo bien
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS TOLEDO PLATA	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna, menor de edad en acompañamiento de la madre
<b>AGOSTO</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MATEO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención ha sido buena hasta el momento
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No.niguna..gracias
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No ninguna.. gracias
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Desorden en laboratorio entregaron la ordenes mal.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	La atención en la espera no fue la mejor, dure como 50 min pal triage
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La auxiliar del turno de anoche no se deja hablar.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Todas la enfermeras del turno contestaron mal y mucha demora turno de la mañana.
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención sea más efectiva
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Mejorar el servicio muy demorado.
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Buen servicio por parte de hospitalización
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Mala atención de parte de enfermería no dan las pastillas a la hora que es y la comida mala.
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La paciente refiere "más o menos la comida".
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención ha sido buena
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención hasta el momento es buena
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	Instalaciones	Regular	VACIAS	El usuario manifiesta no tener sugerencias



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	Instalaciones	Regular	VACIAS	El usuario manifiesta no tener sugerencias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS BELEN	Instalaciones	Mala	VACIAS	No, bien
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Todo bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Todo bien gracias
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	Grosero el .médico. Arambula
<b>AGOSTO</b>	Consulta externa	IPS SAN MATEO	Instalaciones	Regular	VACIAS	El espacio es muy pequeño
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS BUENA ESPERANZA	Instalaciones	Regular	VACIAS	No Muy buena excelente odontólogo me encantó
<b>AGOSTO</b>	Odontología	IPS BELEN	Instalaciones	Regular	VACIAS	No, me atendió bien
<b>AGOSTO</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención es buena
<b>AGOSTO</b>	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Todo bien el servicio gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Todo excelente el servicio gracias
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	VACIAS	Más sillas en la sala se espera
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención ha sido buena
<b>AGOSTO</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención sea más efectiva
<b>AGOSTO</b>	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Instalaciones	Regular	VACIAS	Pensó que yo estaba grabando y de forma grosera lo fijo y yo estaba en video llamada con un familiar
<b>AGOSTO</b>	Ginecología	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención fue buena
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atención Vigilante	Regular	OTRO	Un poquito más empatía gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Personal Salud PYP	Mala	VACIAS	Que mejore el personal de vacunación
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Personal Salud PYP	Regular	VACIAS	El dr calles es malgeneado y en ocasiones no se deja hablar
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Personal Salud PYP	Regular	VACIAS	Me contestó feo



**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Auxiliar enfermería	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Todo está bien gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Medico	Mala	NO SE DEJA HABLAR	El doctor Luis Alberto Peñaranda fue grosero, no se dejó hablar, me trato de lo peor
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA PUENTE BARCO	Odontologo	Mala	NO SE DEJA HABLAR	DR MEJIA GROSERO
<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico	Regular	OTRO	EL FACTURADOR JUAN COLOCBARRERA PARA INGRESAR, LA DRA DE TRIAGE NO SE DEJA HABLAR SANDRA CARRILLO
<b>SEPTIEMBRE</b>	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Comodidad	Regular	muchas chiripas	la jefe Astrid es muy grosera, acompañada por su hija
<b>SEPTIEMBRE</b>	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Aseo Habitación	Regular	Limpiar más	Que tengan el baño un poco más aseado
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Global	Regular	VACIAS	Que cuando le asignen una cita lo atiendan a la hora que es, tuve cita con la dra Coll y no llegó a la hora de mi cita
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Global	Regular	VACIAS	Que no se demoren tanto para atender a los pacientes
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	DR MEJIA GROSERO
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	IPS FLORESTA	Global	Regular	VACIAS	La madre LUDY CAROLINA LIZCANO responde sugerencias ninguna excelente
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	Un poquito más empatía.gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
<b>SEPTIEMBRE</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Buen servicio por parte de laboratorio
<b>SEPTIEMBRE</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Mucha demora para entregar stickers en la mañana por laboratorio.
<b>SEPTIEMBRE</b>	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Demora para entregar las órdenes para pasar a laboratorio.
<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	EL PACIENTE REFIERE QUE EL MEDICO DE TURNO DE TRIAGE GERMAN LLEGO TARDE.




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	mucha demora para revalorar, acompañado por su madre
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Mala	VACIAS	Muy demorado el llamado a triage
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Mucha demora en revaloracion, estoy desde la 1 am y son las 10 am
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	La demora en los pacientes de observación es mucha
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Dure 2 horas en sala de espera, cuando esta lleno es muy demorado
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Tiempo en la espera en observación de bastante
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	El tiempo de espera para la atención fue demasiado , Acompañante mama
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	EL FACTURADOR JUAN COLOCBARRERA PARA INGRESAR,LA DRA DE TRIAGE NO SE DEJA HABLAR SANDRA CARRILLO
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Muchas demora para atención a triage y para revaloracion pasaron un paciente antes.
SEPTIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	mejorar el trato brindado por los vigilantes "vigilante camacho no contesta los buenos días"
SEPTIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Veo todo bien gracias
SEPTIEMBRE	Consulta externa	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No refiere sugerencia
SEPTIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS CLARET	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Todo super bien
SEPTIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS PALMERAS	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	MUY BUENA LA ATENCION EN TODOS LOS SERVICIOS
SEPTIEMBRE	Odontología	IPS CECI	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No aplica
SEPTIEMBRE	Odontología	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención ha sido buena
SEPTIEMBRE	Odontología	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención fue buena

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

SEPTIEMBRE	Odontología	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención ha sido buena
SEPTIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Mucha demora para entregar stickers en la mañana por laboratorio.
SEPTIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Demora para entregar las órdenes para pasar a laboratorio.
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Muy demorado el llamado a triage
SEPTIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Muchas demora para atención a triage y para revolaracion pasaron un paciente antes.
SEPTIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	mejorar el trato brindado por los vigilantes "vigilante camacho no contesta los buenos días"
SEPTIEMBRE	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	la jefe Astrid es muy grosera, acompañada por su hija
SEPTIEMBRE	Consulta externa	IPS BUENA ESPERANZA	Instalaciones	Regular	VACIAS	La madre MARIA ANGELICA MUÑOZ responde , sugerencias ninguna
SEPTIEMBRE	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
SEPTIEMBRE	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna ,muy buena la atención del personal
SEPTIEMBRE	Consulta externa	IPS BELEN	Instalaciones	Regular	VACIAS	No, bien
SEPTIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Instalaciones	Regular	VACIAS	Que mejore el personal de vacunación
SEPTIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Instalaciones	Regular	VACIAS	Me contestó feo
SEPTIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Instalaciones	Regular	VACIAS	El usuario manifiesta no tener sugerencias
SEPTIEMBRE	Odontología	IPS BELEN	Instalaciones	Regular	VACIAS	No, bien, menciona la mamá quien acompaña a la paciente
SEPTIEMBRE	Odontología	IPS GUARAMITO	Instalaciones	Regular	VACIAS	NO EXPRESA NINGUNA
SEPTIEMBRE	Odontología	IPS OLIVOS	Instalaciones	Regular	VACIAS	Responde la encuesta la progenitora la señora, heidy romero quien refiere no tener sugerencias
SEPTIEMBRE	Laboratorio	UBA LOMA DE BOLIVAR	Instalaciones	Regular	VACIAS	Encuesta se le realizó a la madre del menor no ninguna gracias




**TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Código: TIC-04-M-03-F-06**  
**Versión: 02**

**INFORME**

**Fecha: 25/01/2023**

<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA COMUNEROS	Instalaciones	Regular	VACIAS	Priorizar casos particulares
<b>SEPTIEMBRE</b>	Consulta externa	IPS BELEN	Facturador	Mala	MALEDUCADO	La acompañante menciona que el facturador de ayer en la tarde no quiso entregar las órdenes a las 6:05pm y la hizo venir al otro día
<b>SEPTIEMBRE</b>	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que el facturador hombre, de una mejor atención al usuario con humanización
<b>SEPTIEMBRE</b>	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	El personal de facturación mejorar la atención al adulto mayor..del resto todo bien gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Facturador	Regular	0	No me gusta la atención del facturador del día de hoy, es muy demorado
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS BANCO ARENA	Facturador	Regular	MALEDUCADO	LA PACIENTE REFIERE QUE OTRA LE OFRECIO SEDERLE EL PUESTO DEBIDO A QUE HABIA MUCHA GENTE, PARA LO CUAL LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DE FACTURACION LE RESPONDE QUE NO SE PUEDE REALIZAR ESA ACCION Y LE PARECE MAL EDUCADA LA FORMA EN QUE LO MANIFESTO.
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que no se demoren tanto para atender a los pacientes
<b>SEPTIEMBRE</b>	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que el proceso de facturación sea más rápido
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	IPS BELEN	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Una mejor atención en la persona que da la cita
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	MALEDUCADO	No ninguna gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Los servicios buenos gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Más orientación al nuevo usuario..del resto todo bien gracias
<b>SEPTIEMBRE</b>	Laboratorio	IPS CECI	Facturador	Regular	0	No aplica
<b>SEPTIEMBRE</b>	Laboratorio	IPS CECI	Facturador	Mala	MALEDUCADO	No aplica
<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Regular	MALEDUCADO	La atención ha sido buena, la encuesta la realizó progenitora de la niña

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

<b>SEPTIEMBRE</b>	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Facturador	Mala	MALEDUCADO	EL FACTURADOR JUAN COLOCBARRERA PARA INGRESAR, LA DRA DE TRIAGE NO SE DEJA HABLAR SANDRA CARRILLO
-------------------	-----------	------------------------	------------	------	------------	---