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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 30	Mes: 03	Año: 2026
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

NOMBRE DEL INFORME:	CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2025
NÚMERO DEL INFORME:	04
OBJETIVO:	IDENTIFICAR LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON SUS DIFERENTES INSATISFACCIONES
DIRIGIDO A:	JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.SE IMSALUD VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS Subgerente de atención en salud DALGY BRIGITTE FLOREZ Subgerente Administrativa Financiera

Porcentaje del nivel insatisfacción del cuarto trimestre del año 2025


Figura 1 Informe general de encuestas de satisfacción cuarto trimestre



Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre-diciembre) la ESE IMSALUD aplicó 11546 encuestas de satisfacción en su red de UBA e IPS, volumen que confirma la continuidad operativa del sistema de medición al cierre del año, la distribución mensual fue estable, con 3 878 encuestas en octubre, 3 937 en noviembre y 3 731 en diciembre; las pequeñas oscilaciones responden al comportamiento natural de la demanda y no evidencian interrupciones del proceso de captura.

En percepción global, el periodo alcanzó un 99,4 % de satisfacción y un 99,3 % de intención de recomendación, la mínima brecha entre ambos indicadores refuerza la coherencia entre la experiencia declarada y la disposición a recomendar el servicio. Aunque solo 0,6 % de los encuestados manifestó insatisfacción (alrededor de 70 personas), estos casos continúan siendo clave para el análisis cualitativo y la mejora puntual de procesos. La participación por sexo mantiene el patrón observado en trimestres previos 7986 encuestas de mujeres (69,2 %), 3547 de hombres (30,7 %) y 13 sin definición. Este predominio femenino coincide con la utilización real de

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

los servicios ambulatorios y de promoción, y subraya la necesidad de mantener un enfoque sensible al género en las estrategias de humanización y accesibilidad.

En cuanto al enfoque diferencial, la mayoría de los registros no requirió su activación explícita; sin embargo, el número de atenciones que sí lo demandó sigue siendo suficiente para profundizar en barreras específicas de acceso. Sobre la apropiación de derechos, la opción “Trato digno” encabezó las menciones (3 851 respuestas), seguida por variantes semánticas que suman más de 1 300 registros. “Información clara” recibió 173 menciones y “Buen trato” 319, lo que evidencia la importancia de normalizar el listado de opciones para obtener métricas más rigurosas. Desde la perspectiva de aseguramiento, la carga de encuestas se concentró nuevamente en tres EPS, Nueva EPS con 6 267 registros (54,3 %), Sanitas EPS con 2 307 (20,0 %) y Comfaorienté con 1 490 (12,9 %). Este reparto reproduce la estructura real de afiliación y debe tenerse en cuenta al comparar resultados, evitando juicios de desempeño sin normalizar por volumen de atención.

A nivel general, el cuarto trimestre de 2025 confirma la solidez del modelo de medición y la tendencia favorable de calidad percibida: alta cobertura de encuestas, estabilidad mensual y alineación entre satisfacción global y recomendación. Las oportunidades de mejora se concentran en afinar la comunicación de tiempos de espera, corregir las duplicidades en la lista de derechos e impulsar pequeños ajustes de infraestructura en sedes con pasillos y salas de espera reducidas. Abordar estos aspectos permitirá que los excelentes indicadores cuantitativos vayan acompañados de relatos de experiencia igualmente positivos en 2026.

Figura 2 Indicador clave cuarto trimestre de satisfacción año 2025

Indicador clave	OCT	NOV	DIC	4T-25
Encuestas aplicadas	3.878	3.937	3.731	11.546
Encuestas con insatisfacción	86	44	73	203
% insatisfacción	2,22 %	1,12 %	1,96 %	1,76 %
Servicio con más insatisfacciones	Urgencias (27)	Consulta externa (17)	Urgencias (22)	Urgencias (61)
IPS/UBA con más insatisfacciones	UBA Policlínico (18)	UBA Comunerós (10)	UBA Comunerós (20)	UBA Policlínico (45)

Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre de 2025 la red de la ESE IMSALUD aplicó 11 546 encuestas de satisfacción, 3 878 en octubre, 3 937 en noviembre y 3 731 en diciembre, de estas se registraron 203 encuestas con insatisfacción, de modo que la tasa trimestral se situó en 1,76 %. Este valor mejora el 2,20 % observado entre julio y septiembre y confirma que las acciones correctivas implementadas en el tercer trimestre comenzaron a reflejarse en la experiencia de los usuarios.

La evolución mensual describe un comportamiento oscilante, pero sin tendencia al deterioro. Octubre presentó 86 insatisfacciones (2,22 %), noviembre descendió a 44 (1,12 %) y diciembre repuntó hasta 73 (1,96 %), la caída intermedia sugiere que los ajustes operativos de fin de año fueron efectivos; sin embargo, el repunte de diciembre indica la necesidad de sostener el acompañamiento a los equipos durante periodos de alta demanda, por servicio, Urgencias se mantiene como el principal foco de malestar pues acumuló 27 insatisfacciones en octubre y 22 en diciembre; aunque en noviembre el primer lugar lo ocupó Consulta Externa con 17 casos, el consolidado trimestral devuelve a Urgencias al primer puesto con 61 registros. Este patrón confirma que la gestión de tiempos de espera, clasificación de pacientes y comunicación clínica en Urgencias requiere seguimiento preferente.

En cuanto a los puntos de atención, la UBA Policlínico encabezó la lista en octubre con 18 insatisfacciones y cerró el trimestre con el mayor acumulado (45), durante noviembre y diciembre la UBA Comuneros tomó relevancia con 10 y 20 incidentes respectivamente, lo que sugiere que la presión asistencial se desplazó temporalmente hacia esta sede. La recurrencia de Policlínico y el repunte de Comuneros deben leerse como señales de posibles barreras en flujo de pacientes o logística interna, más que como un bajo desempeño institucional general. Lo cual demuestra que el cuarto trimestre evidencia una reducción sostenida de la insatisfacción respecto al periodo anterior, pero mantiene a Urgencias y a las sedes Policlínico y Comuneros como áreas críticas, las prioridades continúan siendo la optimización de tiempos de atención, la comunicación efectiva con el usuario y la redistribución de cargas asistenciales para evitar picos de congestión que reaviven la percepción negativa

Figura 3 Hallazgos cualitativos por servicio


Servicio	Emoción predominante	Frases descriptivas representativas (4T-25)
Consulta externa	Frustración	"No me explican bien el proceso y el trato es indiferente, uno sale con dudas."
Urgencias	Ansiedad	"La espera es larga y no informan cuánto falta, genera mucha angustia."
Laboratorio	Incomodidad física	"La fila avanza muy lento y estando en ayunas se hace difícil esperar tanto."
Hospitalización	Vulnerabilidad	"Hay demoras para los medicamentos y poca información para el paciente y la familia."
Odontología	Inconformidad	"La atención fue rápida, pero el trato no fue amable ni explicaron el procedimiento."
PYMS / Prom-Prev.	Tensión	"El proceso es confuso, hacen pasar de un lado a otro sin dar orientación clara."
Ginecología	Inseguridad	"La atención fue corta y no explicaron bien, quedé con inquietudes."

Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre de 2025, el análisis de las emociones expresadas por los usuarios de la ESE IMSALUD permitió advertir que, aunque los indicadores cuantitativos de satisfacción continuaron mostrando resultados favorables, la experiencia subjetiva del usuario reveló matices diferenciales según el servicio recibido. En ese sentido, la lectura emocional complementó la medición estadística y permitió identificar factores relacionales, comunicativos y operativos que siguieron incidiendo en la percepción de la atención.

En Consulta Externa, la emoción predominante fue la frustración, los relatos de los usuarios describieron atenciones percibidas como apresuradas, con escasa explicación del proceso clínico y un trato distante o poco empático. Este patrón no constituyó un hallazgo aislado, sino una continuidad frente a lo observado en el trimestre anterior, lo que sugirió que las acciones de ajuste sobre tiempos de consulta y fortalecimiento de la comunicación clínica aún no lograban consolidar un cambio perceptible en la experiencia del paciente.

En Urgencias, la emoción más representativa fue la ansiedad, asociada principalmente a los tiempos prolongados de espera y a la falta de información sobre el estado del proceso de atención, aunque la tasa global de insatisfacción del servicio mostró una reducción hasta 1,76 %, la carga emocional registrada en los

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

testimonios evidenció que la incertidumbre siguió siendo un factor crítico. La ausencia de orientación clara sobre cuánto faltaba, qué seguía en el proceso o por qué se presentaban demoras incrementó la angustia del usuario y reforzó la necesidad de implementar estrategias visibles de información en tiempo real, así como de acompañamiento durante el triage y la permanencia en sala de espera.

En Laboratorio, la experiencia negativa se expresó principalmente a través de la incomodidad física, los usuarios relacionaron el malestar con filas lentas, tiempos de espera prolongados y condiciones particulares como el ayuno previo, que intensificaron la sensación de agotamiento y vulnerabilidad corporal. Este hallazgo ya se había identificado en el periodo julio-septiembre, por lo que su persistencia confirmó la existencia de tensiones logísticas no resueltas, especialmente en aspectos como la organización de turnos, la circulación de usuarios y la necesidad de priorizar casos sensibles, como personas en ayuno o con condiciones especiales.


En Hospitalización, la emoción central fue la vulnerabilidad, los testimonios mostraron preocupación por retrasos en la administración de medicamentos, insuficiente información brindada a familiares y una percepción de acompañamiento limitado durante la estancia. Esta sensación de desprotección guardó coherencia con manifestaciones previas relacionadas con debilidades en la atención del personal auxiliar y en la comunicación del plan de cuidados, en este contexto, resultó prioritario fortalecer las rondas de enfermería, mejorar la visibilidad del seguimiento asistencial y consolidar prácticas de información continua que reforzaran la confianza del paciente y su familia.

En Odontología, la emoción predominante fue la inconformidad, aunque en varios casos no se cuestionó la oportunidad de la atención, sí aparecieron observaciones relacionadas con un trato poco amable, escasa pedagogía sobre el procedimiento realizado y limitada interacción empática con el usuario. En comparación con el tercer trimestre, pudo observarse una transición desde el disgusto hacia una inconformidad más asociada al componente relacional que al entorno físico, lo cual sugirió avances parciales en condiciones de atención, pero persistencia de debilidades en humanización y explicación del acto odontológico.

En Promoción y Prevención, la emoción más visible fue la tensión, vinculada a recorridos administrativos confusos, desplazamientos entre módulos sin orientación clara y falta de articulación entre los puntos de atención. El usuario percibió un proceso fragmentado, en el que debió resolver por sí mismo el tránsito entre vigilancia, facturación, vacunación o consulta, lo que incrementó la carga emocional y la sensación de desorganización. Este patrón ya se había advertido en trimestres previos y reflejó una necesidad estructural de fortalecer la coordinación operativa y la guía al usuario en servicios de alta circulación.

En Ginecología, la emoción emergente fue la inseguridad, los relatos señalaron consultas breves, explicaciones insuficientes y persistencia de dudas frente al diagnóstico o a la conducta médica adoptada, a diferencia de otros servicios, esta emoción no había tenido una visibilidad marcada en el trimestre anterior, por lo que su aparición durante este periodo mereció una revisión específica. La situación sugirió la necesidad de valorar tiempos de agenda, calidad de la comunicación profesional-paciente y uso de lenguaje claro en un servicio donde la información comprensible resultó esencial para la tranquilidad y adherencia de la usuaria.

De manera transversal, el análisis permitió concluir que las emociones negativas identificadas no se originaron, en su mayoría, en fallas técnicas complejas del acto asistencial, sino en aspectos ligados a la comunicación, la gestión de la espera, la orientación operativa y la percepción del trato recibido. Emociones como frustración, ansiedad, tensión, vulnerabilidad o inseguridad emergieron cuando el usuario no comprendió el flujo de atención, desconoció los tiempos estimados, no recibió explicaciones suficientes o percibió distancia relacional

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

por parte del personal. En consecuencia, la brecha entre satisfacción estadística y experiencia vivida se ubicó principalmente en la dimensión humana y organizacional del servicio.

Frente a este panorama, se identificaron varias líneas prioritarias de mejora, en primer lugar, resultó necesario fortalecer los protocolos de información en tiempo real en servicios críticos como Urgencias y Laboratorio, mediante tableros, avisos de etapa o mecanismos de orientación visible que redujeran la incertidumbre del usuario. En segundo lugar, se requirió una capacitación focalizada en escucha activa, trato empático y explicación clara para el personal médico y asistencial de Consulta Externa, Ginecología y Odontología. En tercer lugar, fue pertinente consolidar una ruta de acompañamiento al usuario en Promoción y Prevención, apoyada en señalización unificada y figuras de orientación que minimizaran la confusión entre módulos. Finalmente, en Hospitalización convino reforzar las rondas de enfermería con mecanismos visibles de seguimiento, de modo que el paciente percibiera cuidado continuo, información oportuna y mayor seguridad durante su estancia.

Figura 4 Panorama global de insatisfacciones


Tema (rol)	Registros	% 4T-25
GLOBAL (tiempos/experiencia)	54	26,6 %
Facturador	38	18,7 %
Médico	31	15,3 %
Recomendación (NPS bajo)	31	15,3 %
Auxiliar enfermería	20	9,9 %
Instalación/Aseo	18	8,9 %
Otro	11	5,4 %

Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre de 2025, la ESE IMSALUD registró 203 manifestaciones de insatisfacción, agrupadas en siete grandes categorías temáticas, lo que permitió identificar con mayor precisión los factores que incidieron en la percepción negativa del servicio. El análisis evidenció que, aunque se observaron algunas reducciones en términos absolutos frente al trimestre anterior, persistieron núcleos estructurales de inconformidad asociados principalmente a la experiencia operativa del usuario, al componente relacional del personal y a la calidad de la información brindada durante el proceso de atención.

La categoría de mayor concentración correspondió al componente Global, con 54 registros, equivalentes al 26,6 % del total trimestral, esta categoría integró observaciones relacionadas con demoras, desorganización del servicio y falta de información, aspectos que afectaron la percepción integral del usuario más allá de un rol específico o de un momento aislado de la atención. Aunque el número absoluto descendió frente al trimestre previo, al pasar de 68 a 54 casos, su peso relativo aumentó en aproximadamente dos puntos porcentuales, lo que indicó que las fallas sistémicas en el flujo de atención y en la comunicación operativa continuaron siendo la principal fuente de malestar institucionalmente percibida.

El segundo foco de insatisfacción se ubicó en el componente de Atención del facturador, con 38 registros, equivalentes al 18,7 % del total, si bien el incremento absoluto frente al trimestre anterior fue moderado, su participación porcentual mostró un crecimiento significativo, lo que confirmó que las dificultades relacionadas con la cortesía, la claridad en la orientación administrativa, la información sobre cobros y la asignación de turnos siguieron amplificando la percepción negativa desde el primer contacto del usuario con la institución. Este hallazgo resultó especialmente relevante, dado que el proceso de facturación operó como una puerta de

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

entrada a la experiencia de servicio y, por tanto, incidió de manera temprana en la disposición emocional del usuario frente al resto del recorrido asistencial.

En tercer nivel de frecuencia se ubicaron, con igual magnitud, las categorías asociadas al médico y a la recomendación del servicio, con 31 registros cada una, equivalentes al 15,3 %, en el caso del componente médico, las observaciones continuaron concentrándose en aspectos como la baja empatía, la percepción de consulta apresurada y la limitada explicación clínica, elementos que afectaron directamente la confianza del usuario en la atención recibida. Por su parte, la baja disposición a recomendar el servicio, aun cuando en algunos casos no se acompañó de una queja puntual claramente descrita, funcionó como una señal de alerta temprana sobre la confianza institucional, al reflejar reservas del usuario frente a la calidad global de la atención. El hecho de que ambas categorías hubieran mantenido proporciones similares a las del trimestre anterior mostró que las acciones implementadas en humanización y fortalecimiento de la relación asistencial aún no lograban traducirse en un cambio perceptible suficientemente sólido.

Las inconformidades relacionadas con el auxiliar de enfermería alcanzaron 20 registros, correspondientes al 9,9 %, mientras que las asociadas a instalación/aseo sumaron 18 casos, equivalentes al 8,9 %, en ambos temas se observó una disminución en el número absoluto frente al trimestre previo; sin embargo, su permanencia dentro de los principales focos de insatisfacción confirmó que continuaron siendo dimensiones sensibles dentro de la experiencia del usuario. En el caso del auxiliar de enfermería, el análisis sugirió la persistencia de tensiones en escenarios de hospitalización o atención prolongada, donde el paciente dependió en mayor medida del acompañamiento, la oportunidad y el trato del personal de apoyo, en cuanto a instalación y aseo, los hallazgos ratificaron que las condiciones físicas del entorno siguieron influyendo de manera directa en la valoración integral del servicio, especialmente cuando el usuario asoció limpieza, comodidad y organización con seguridad y calidad institucional.

Finalmente, la categoría “Otro” agrupó 11 registros, equivalentes al 5,4 % del total, concentrando observaciones de menor recurrencia o de naturaleza más dispersa, aunque su peso cuantitativo fue reducido y no alteró la lectura estratégica general del periodo, su presencia indicó la existencia de situaciones complementarias que también incidieron en la experiencia del usuario y que merecieron seguimiento para evitar su escalamiento en periodos posteriores.

En conjunto, los resultados del cuarto trimestre de 2025 mostraron avances moderados frente al comportamiento observado en el trimestre anterior, particularmente en la reducción absoluta de algunas categorías; no obstante, también ratificaron que la gestión de flujos, la interacción administrativa en facturación, la comunicación clínica y la experiencia global del usuario continuaron constituyéndose en los ejes críticos de la insatisfacción recurrente. En términos analíticos, el periodo reflejó menos una concentración en fallas técnicas aisladas y más una persistencia de debilidades transversales en la organización del servicio, la orientación oportuna y la calidad del trato, lo que permitió concluir que los principales desafíos para 2026 se mantuvieron en la consolidación de una atención más clara, coordinada, empática y centrada en el usuario.


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

Figura 5 Análisis de insatisfacciones por servicio

Servicio	OCT	NOV	DIC	4T-25	Tema dominante 4T-25	Palabras clave destacadas (4T-25)*
Consulta externa	10	17	16	43	Global (tiempos/experiencia)	maleducado, hablar, trato
Urgencias	27	12	22	61	Global (tiempos/experiencia)	atención, médico, demora
Laboratorio	19	6	14	39	Global (tiempos/experiencia)	orden, facturar, información
Hospitalización	9	5	7	21	Auxiliar enfermería	bullo/ruido, familiares, trato
Odontología	16	2	7	25	Médico	hablar, odontóloga, atención
PYMS / Prom-Prev.	4	2	7	13	Facturador	preferencias, usuarios, atención
Ginecología	1	0	0	1	Médico	trato, digno, amable


Fuente de elaboración propia

Durante el cuarto trimestre de 2025, la red de la ESE IMSALUD concentró sus 203 registros de insatisfacción en siete servicios, cada uno con rasgos particulares que permitieron identificar focos diferenciales de malestar y patrones recurrentes en la experiencia del usuario. El comportamiento observado mostró que la mayor parte de las manifestaciones negativas continuó asociándose no solo al acto asistencial en sí mismo, sino también a la gestión de tiempos, la comunicación durante el proceso y la calidad del trato recibido en los distintos puntos de atención.

El principal foco de insatisfacción se ubicó en el servicio de Urgencias, que reunió 61 casos, equivalentes al 30 % del total trimestral. Octubre y diciembre concentraron la mayor carga de inconformidades, mientras noviembre presentó un descenso relativo, en este servicio predominó la categoría Global, asociada a tiempos y experiencia general de atención, y en los relatos se reiteraron términos vinculados con el médico, la demora y la espera prolongada, esta combinación evidenció que la ansiedad del usuario se encontró estrechamente relacionada con la prolongación de los tiempos de atención y con la falta de información clara durante etapas críticas como el triage, la espera para valoración y la continuidad del proceso asistencial.

En Consulta Externa, donde se registraron 43 casos, equivalentes al 21 %, se observó un incremento frente al trimestre anterior, con un punto de mayor concentración en noviembre, al igual que en Urgencias, prevaleció la categoría Global, aunque en este caso los relatos estuvieron marcados por expresiones asociadas al trato, la dificultad para hablar y percepciones de mal educación. Esto permitió interpretar que la insatisfacción no se explicó principalmente por factores administrativos, sino por debilidades en la comunicación clínica, la escucha al paciente y la forma en que se desarrolló la interacción profesional durante la consulta.

En Laboratorio, que concentró 39 casos, correspondientes al 19 %, se mantuvo un patrón similar al de periodos anteriores, con un aumento más visible en diciembre, la inconformidad se agrupó nuevamente en la categoría Global, con observaciones vinculadas a demoras, lentitud del proceso, dificultades en la organización del turno y falta de información. Las palabras asociadas a facturar, orden e información confirmaron que el malestar del usuario continuó construyéndose a partir de una experiencia de espera prolongada, especialmente sensible en personas en ayuno o con condiciones que hacían más difícil la permanencia en fila, este comportamiento ratificó

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

la necesidad de revisar la organización interna del servicio, la orientación brindada al usuario y la señalización del recorrido.

En Hospitalización, con 21 casos, equivalentes al 10 % del total, el malestar se asoció principalmente con el rol del auxiliar de enfermería, los relatos hicieron referencia a ruido, trato hacia familiares y situaciones percibidas como poco cuidadosas o poco empáticas, lo que indicó que la sensación de vulnerabilidad del paciente se intensificó cuando el acompañamiento asistencial fue limitado, brusco o insuficientemente humanizado. Aunque el volumen fue inferior al observado en otros servicios, la naturaleza de estas manifestaciones tuvo un peso importante, dado que se produjo en un entorno donde el usuario esperaba mayor contención, cuidado y seguridad.

En Odontología, donde se identificaron 25 casos, equivalentes al 12 %, el tema dominante volvió a estar relacionado con el médico, particularmente en aspectos asociados al trato, la explicación del procedimiento y la calidad de la interacción durante la atención. Las expresiones más frecuentes sugirieron consultas rápidas, con escasa pedagogía y poco espacio para la escucha, lo que indicó que, aunque el volumen disminuyó frente al trimestre anterior, persistieron dificultades en el componente relacional y comunicativo del servicio.

En Promoción y Prevención, con 13 casos, correspondientes al 6 %, la figura crítica fue el facturador. Las observaciones incluyeron términos asociados a preferencias, usuarios y falta de información, lo que mostró que el malestar se originó desde los primeros momentos del recorrido institucional. En este servicio, la percepción de diferencias en el trato y de escasa claridad en la orientación administrativa sugirió una experiencia de ingreso fragmentada y poco uniforme, capaz de condicionar negativamente la percepción del usuario incluso antes de recibir la atención asistencial.

Por su parte, en Ginecología se registró un solo caso, vinculado al médico y a la expresión relacionada con trato digno, aunque este hallazgo no configuró una tendencia estadísticamente representativa, sí puso en evidencia la necesidad de mantener el monitoreo sobre la calidad relacional y la empatía en un servicio especialmente sensible por la naturaleza de la atención que presta.

De manera transversal, el análisis permitió establecer que cerca de tres de cada cuatro insatisfacciones se concentraron en categorías asociadas a la experiencia global del servicio, la interacción con el facturador y la relación con el médico, lo que evidenció que la insatisfacción se produjo fundamentalmente en el cruce entre la gestión de tiempos, la calidad de la información y la forma de interacción con el personal. En contraste, aunque la infraestructura y las condiciones físicas tuvieron un peso menor durante este trimestre, continuaron presentes en algunos escenarios, especialmente en Hospitalización, como factores complementarios de la experiencia negativa.

En función de estos hallazgos, se identificó la necesidad de fortalecer varias líneas de mejora, donde resultó pertinente avanzar en la implementación de mecanismos de información visible sobre tiempos y etapas del proceso en Urgencias y Laboratorio, con el fin de reducir la incertidumbre y la ansiedad asociada a la espera. Asimismo, se hizo necesario reforzar la formación en comunicación clínica, escucha activa y explicación comprensible para el personal médico de Consulta Externa y Odontología, orientando dichas acciones hacia una atención más cercana y pedagógica. En Hospitalización, se consideró importante fortalecer estrategias relacionadas con el control del ruido, la visibilidad de las rondas y el acompañamiento al paciente y su familia, de modo que se reforzara la percepción de cuidado y seguridad. Finalmente, en Promoción y Prevención, se



evidenció la conveniencia de consolidar pautas claras de atención inicial para el personal de facturación, con énfasis en trato uniforme, orientación precisa y reducción de percepciones de preferencia o desorganización.

Figura 6 Matriz de relacionamiento de insatisfacciones del cuarto trimestre


Palabra/frase clave	Ocurrencias	IPS/UBA más citadas (Top 3)	Servicios donde se menciona (Top 3)	Causa principal (rol asociado)
demora	31	UBA Policlínico, UBA Puente Barco, UBA Libertad	Laboratorio, Urgencias, Consulta externa	Global (tiempos/experiencia)
tiempo	33	UBA Puente Barco, UBA Comuneros, UBA Policlínico	Urgencias, Consulta externa, Odontología	Global (tiempos/experiencia)
información	17	UBA Comuneros, UBA Policlínico, IPS Belén	Consulta externa, Laboratorio, PYMS	Facturador
trato	39	UBA Puente Barco, IPS Belén, UBA Libertad	Consulta externa, Urgencias, Hospitalización	Facturador
instalaciones/aseo	10	UBA Puente Barco, UBA Comuneros	Hospitalización, Consulta externa, Urgencias	Instalación/Aseo

Fuente de elaboración propia

En el cuarto trimestre de 2025, el examen de las expresiones más repetidas en los relatos de insatisfacción permitió identificar los elementos que con mayor frecuencia estructuraron la experiencia negativa de los usuarios en la ESE IMSALUD. Más allá de la distribución por servicios o categorías temáticas, la recurrencia de términos como demora, tiempo, información, trato e instalaciones evidenció que el malestar se configuró principalmente alrededor de la espera, la orientación recibida, la calidad de la interacción con el personal y las condiciones del entorno físico. En conjunto, estas expresiones no solo describieron situaciones puntuales, sino que reflejaron la manera en que los usuarios interpretaron y significaron su recorrido dentro de la red institucional.

La palabra “demora”, con 31 ocurrencias, reapareció como uno de los principales detonantes del malestar. Su presencia fue especialmente visible en la UBA Policlínico, la UBA Puente Barco y la UBA Libertad, con mayor incidencia en servicios como Laboratorio, Urgencias y Consulta Externa. En la mayoría de los casos, esta expresión no se limitó a una simple referencia al paso del tiempo, sino que se integró a una percepción más amplia de espera excesiva, desorganización y ausencia de respuestas claras durante el proceso de atención. Así, la demora fue interpretada por el usuario como un tiempo que transcurrió sin explicación visible ni señales de avance, lo que incrementó la sensación de desgaste, incertidumbre y descontrol frente al servicio recibido.

Por su parte, la palabra “tiempo”, identificada en 33 ocasiones, mostró una carga semántica cercana a la demora, aunque con un matiz particular. Mientras la demora remitió al malestar por la espera prolongada, la noción de tiempo se relacionó más directamente con la expectativa del usuario de conocer cuánto duraría cada etapa del proceso. Sus menciones se concentraron especialmente en Puente Barco, Comuneros y Policlínico, y estuvieron presentes en Urgencias, Consulta Externa y, de manera emergente, en Odontología. Esta recurrencia evidenció que el problema no radicó únicamente en cuánto se esperaba, sino en la falta de referentes temporales claros que permitieran anticipar el recorrido institucional. La ausencia de cronogramas

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

visibles, orientaciones secuenciales o señales que ayudaran a comprender la duración estimada del proceso profundizó la incertidumbre y debilitó la percepción de organización del servicio.


El término “información”, con 17 ocurrencias, apareció como otro componente crítico de la experiencia negativa. Sus referencias se concentraron en Comuneros, Policlínico e IPS Belén, y se proyectaron principalmente hacia Consulta Externa, Laboratorio y los servicios de Promoción y Prevención. En estos escenarios, las inconformidades estuvieron asociadas, de forma recurrente, al componente administrativo, particularmente al rol del facturador, a través de observaciones relacionadas con formularios incompletos, indicaciones contradictorias o falta de orientación sobre los pasos posteriores del proceso, el análisis sugirió que, cuando el usuario no recibió una guía mínima y consistente, la percepción de demora tendió a amplificarse, pues la falta de información no solo dificultó la comprensión del recorrido, sino que intensificó la sensación de desorden y abandono institucional.

La palabra “trato” fue la más recurrente del trimestre, con 39 ocurrencias, consolidándose como un eje central de la percepción negativa. Los usuarios la vincularon con mayor frecuencia a Puente Barco, IPS Belén y Libertad, y la situaron principalmente en Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. Aunque algunas observaciones se dirigieron al médico, el análisis mostró que una proporción importante de estas manifestaciones se originó en los primeros puntos de contacto, especialmente en procesos de facturación y orientación inicial. Los relatos hicieron alusión a tonos descorteses, respuestas secas, sensación de preferencias y formas de interacción que invalidaron la experiencia del usuario incluso cuando la atención clínica no fue técnicamente cuestionada, en este sentido, el trato operó como un factor decisivo en la construcción de la satisfacción o insatisfacción, al afectar directamente la percepción de respeto, dignidad y reconocimiento del usuario dentro del servicio.

En relación con “instalaciones/aseo”, que registró 10 ocurrencias, su frecuencia fue menor frente a otras expresiones, pero su impacto emocional resultó significativo. Las menciones se concentraron sobre todo en Puente Barco y Comuneros, con presencia en Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias. En estos casos, la inconformidad se relacionó directamente con el estado físico de los espacios, incluyendo pasillos estrechos, salas poco ventiladas y percepciones de aseo insuficiente o intermitente, estos factores incidieron de manera especial en contextos de alta ocupación o espera prolongada, donde la incomodidad física tendió a intensificar la vulnerabilidad del paciente y a agravar la percepción de cualquier otra falla operativa o relacional. De este modo, el entorno físico no apareció como una causa aislada, sino como un amplificador de la experiencia negativa global.

De manera transversal, el análisis permitió establecer que las expresiones “demora” y “tiempo”, con 64 menciones conjuntas, confirmaron que la gestión de la espera continuó siendo el principal reto operativo durante el trimestre. A su vez, “información” y “trato”, con 56 menciones acumuladas, evidenciaron que la interacción con el personal administrativo y asistencial tuvo la capacidad de atenuar o profundizar el malestar del usuario, dependiendo de la claridad de las explicaciones brindadas y de la calidad del vínculo relacional establecido durante la atención. Finalmente, las referencias a instalaciones y aseo recordaron que las condiciones físicas del entorno siguieron teniendo un papel relevante, en la medida en que un espacio incómodo o percibido como inadecuado intensificó la experiencia desfavorable y redujo la tolerancia del usuario frente a otras dificultades del servicio.

En términos analíticos, estos cinco ejes lingüísticos permitieron comprender que la insatisfacción del cuarto trimestre de 2025 no se explicó únicamente por eventos concretos o fallas técnicas puntuales, sino por la acumulación de experiencias relacionadas con tiempos inciertos, orientación insuficiente, trato poco empático

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

y condiciones físicas que afectaron la comodidad y la seguridad percibida. En consecuencia, su lectura constituyó una base útil para orientar acciones de mejora centradas no solo en reducir el número de inconformidades, sino también en disminuir la intensidad emocional con la que los usuarios vivieron y narraron su paso por la institución.

Figura 7 Tendencia trimestral de insatisfacción del usuario cuarto trimestre 2025




Fuente de elaboración propia

Al cierre de la vigencia 2025, la evolución trimestral del porcentaje de insatisfacción del usuario en la ESE IMSALUD mostró una trayectoria descendente continua, lo que permitió identificar un comportamiento favorable y sostenido en la percepción global de la atención a lo largo del año, la gráfica evidenció que el indicador pasó de un nivel cercano al 3,1 % en el primer trimestre a aproximadamente 2,7 % en el segundo, descendió posteriormente a 2,20 % en el tercero y continuó su reducción hasta ubicarse alrededor de 1,76 % en el cuarto trimestre. Esta secuencia confirmó que la disminución de la insatisfacción no se presentó como un hecho aislado entre periodos, sino como una tendencia progresiva y consistente durante toda la vigencia.

Desde una lectura analítica, este comportamiento permitió interpretar que la institución logró contener de forma gradual la frecuencia relativa de experiencias negativas reportadas por los usuarios, alcanzando en el cuarto trimestre el valor más bajo del año, en términos comparativos, la reducción acumulada entre el primer y el cuarto trimestre fue cercana a 1,3 puntos porcentuales, lo que representó una mejora significativa en la experiencia percibida. Esta variación sugirió un efecto favorable derivado de los ajustes institucionales implementados en materia de organización del servicio, seguimiento a la atención, gestión operativa y fortalecimiento de componentes relacionales en los distintos puntos de la red.

No obstante, desde un enfoque anti sesgo, la disminución sostenida del indicador no debió interpretarse como ausencia de riesgo o superación definitiva de las causas de inconformidad, por el contrario, el descenso porcentual indicó una reducción en la intensidad relativa del fenómeno, pero no la desaparición de los factores que históricamente habían originado la insatisfacción. Tal como se había observado en los análisis desagregados de los trimestres previos, y particularmente en el cuarto trimestre, los principales focos continuaron concentrándose en variables asociadas a demoras en la atención, tiempos de espera, fallas en la

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

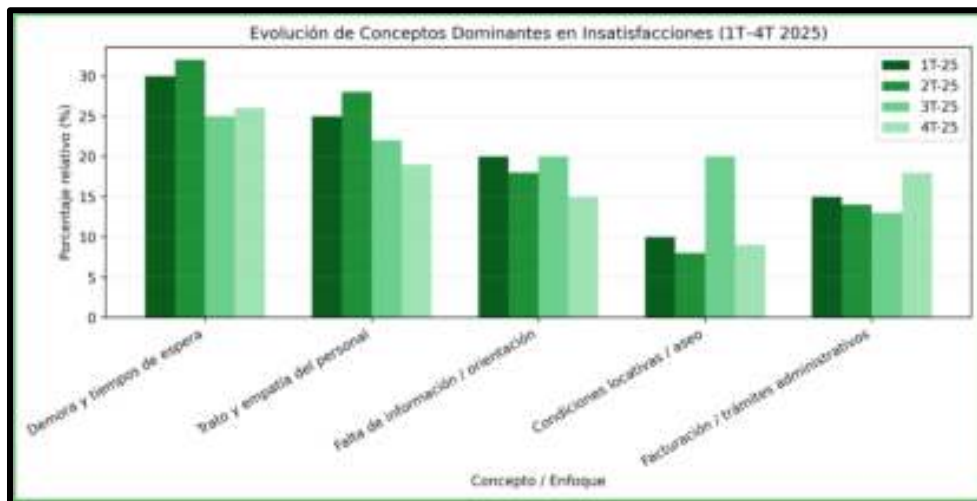
orientación al usuario, debilidades en la comunicación y dificultades en el trato interpersonal, especialmente en servicios de alta presión operativa.

En este sentido, la lectura integrada de la gráfica permitió concluir que la mejora del indicador se produjo en paralelo a la persistencia de patrones estructurales ya identificados, es decir, la curva descendió, pero la naturaleza de las insatisfacciones mantuvo cierta estabilidad en cuanto a sus causas principales, esto implicó que la reducción observada durante 2025 obedeció más a una menor frecuencia relativa de ocurrencia que a una transformación completa de los factores críticos de la experiencia del usuario. Servicios como Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa y Promoción y Prevención continuaron representando espacios sensibles para la percepción ciudadana, no necesariamente por incremento del daño, sino por la reiteración de elementos vinculados con la espera, la información y el trato.


De manera complementaria, el comportamiento del cuarto trimestre resultó especialmente relevante, dado que consolidó la línea de descenso ya advertida en los periodos anteriores y fortaleció la hipótesis de una mejora progresiva en la experiencia institucional percibida. Que el indicador cerrara el año en su punto más bajo sugirió que las estrategias adoptadas durante la vigencia tuvieron capacidad de impacto acumulativo, particularmente en un contexto de demanda sostenida y complejidad operativa permanente, sin embargo, también dejó en evidencia que la sostenibilidad de esta mejora dependería de que la institución mantuviera y profundizara las acciones focalizadas en los puntos donde la insatisfacción tendió a reproducirse con mayor recurrencia.

En consecuencia, la tendencia observada durante los cuatro trimestres de 2025 constituyó una señal positiva de desempeño institucional, al reflejar una reducción sostenida del porcentaje de usuarios insatisfechos, aun así, el análisis técnico del comportamiento trimestral permitió advertir que el reto para la vigencia siguiente no consistiría únicamente en seguir disminuyendo el indicador, sino en convertir esa reducción en un comportamiento estructuralmente estable, mediante intervenciones continuas sobre los factores que más incidieron en la experiencia del usuario la gestión del tiempo, la claridad de la información, la organización del flujo de atención y la calidad de la interacción entre el personal y la ciudadanía

Figura 8 Evaluación de conceptos dominantes de insatisfacción del cuarto trimestre año 2025



Fuente de elaboración propia

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

La evolución de los conceptos dominantes en las insatisfacciones de la ESE IMSALUD entre el primer y el cuarto trimestre de 2025 permitió identificar cambios relevantes en la composición cualitativa de la experiencia negativa del usuario, más allá del descenso progresivo del indicador global de insatisfacción a lo largo del año, esta gráfica mostró que la estructura interna de las inconformidades no permaneció estática, sino que presentó desplazamientos en el peso relativo de los factores que explicaron el malestar percibido en cada periodo.


En primer lugar, el concepto de demora y tiempos de espera se mantuvo como el componente predominante durante toda la vigencia, en el primer trimestre representó aproximadamente el 30 % de las insatisfacciones, aumentó en el segundo hasta cerca del 32 %, descendió en el tercero a alrededor del 25 % y presentó un leve repunte en el cuarto, situándose en torno al 26 %. Este comportamiento indicó que, aunque la presión asociada a la espera mostró una reducción frente al primer semestre, continuó siendo el principal eje explicativo de la experiencia negativa del usuario, en términos analíticos, ello sugirió que la institución logró una contención parcial del problema, pero no una resolución estructural, dado que la gestión del tiempo siguió ocupando el primer lugar entre los factores de insatisfacción.

En contraste, el componente de trato y empatía del personal mostró una trayectoria descendente más clara durante la segunda mitad del año. Después de ubicarse alrededor del 25 % en el primer trimestre y alcanzar cerca del 28 % en el segundo, descendió a aproximadamente 22 % en el tercero y cerró el cuarto trimestre en torno al 19 %. Esta reducción sostenida sugirió que los esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de la humanización, la escucha y el mejoramiento de la interacción entre el personal y los usuarios pudieron haber tenido efectos favorables en la percepción relacional del servicio, no obstante, el hecho de que esta categoría continuara ocupando uno de los primeros lugares mostró que el trato siguió siendo un componente altamente sensible para la experiencia del usuario, aun cuando su peso relativo disminuyó.

Por su parte, la falta de información y orientación presentó un comportamiento relativamente estable durante los tres primeros trimestres, oscilando entre el 18 % y el 20 %, pero en el cuarto trimestre descendió hasta cerca del 15 %, esta variación indicó una mejora relativa en la capacidad institucional de orientar al usuario durante el proceso de atención, aunque no permitió concluir que el problema hubiera sido completamente superado. Más bien, sugirió que la comunicación siguió operando como un componente transversal de la experiencia, pero con menor intensidad relativa al cierre del año, posiblemente como resultado de ajustes en los procesos de admisión, señalización o acompañamiento en los puntos de atención.

Uno de los hallazgos más relevantes de la gráfica se observó en la categoría de condiciones locativas y aseo, cuyo comportamiento fue marcadamente fluctuante, durante el primer trimestre se ubicó alrededor del 10 %, descendió en el segundo a cerca del 8 %, aumentó de forma significativa en el tercero hasta aproximadamente el 20 % y volvió a reducirse en el cuarto trimestre a un nivel cercano al 9 %. Esta trayectoria permitió interpretar que el aumento observado en el tercer trimestre no configuró una tendencia sostenida, sino más bien un episodio coyuntural de mayor visibilidad de los problemas de infraestructura y mantenimiento, la disminución posterior en el cuarto trimestre sugirió que estos factores perdieron peso relativo dentro de la experiencia negativa, bien sea por acciones correctivas implementadas o por una reconfiguración de las prioridades percibidas por los usuarios frente a otros problemas más persistentes.

En cuanto a la categoría de facturación y trámites administrativos, la gráfica mostró una evolución particularmente importante, luego de representar cerca del 15 % en el primer trimestre, descendió levemente a aproximadamente 14 % en el segundo y 13 % en el tercero; sin embargo, en el cuarto trimestre aumentó hasta alrededor del 18 %, convirtiéndose en uno de los cambios más notorios del cierre anual. Este repunte sugirió que, mientras otros factores como trato, orientación e incluso condiciones locativas redujeron su peso relativo,

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

los componentes administrativos recuperaron centralidad en la experiencia negativa del usuario. En otras palabras, al finalizar la vigencia, la facturación y los trámites asociados emergieron nuevamente como un foco relevante de malestar, probablemente vinculado con dificultades en la claridad del proceso, tiempos de gestión o interacción inicial con el usuario.

De manera integrada, el análisis comparativo entre los cuatro trimestres permitió concluir que la estructura de la insatisfacción en la ESE IMSALUD experimentó una transición gradual durante 2025, los factores asociados al trato interpersonal y a la orientación al usuario mostraron una tendencia descendente al cierre del año, mientras que la categoría de demora y tiempos de espera se mantuvo como el principal problema estructural sin una reducción suficiente para dejar de ser dominante. A su vez, el comportamiento de condiciones locativas y aseo evidenció un incremento coyuntural en el tercer trimestre, seguido de una pérdida de peso relativo en el cuarto, lo que restó soporte a la idea de una problemática sostenida en infraestructura, en contraste, la categoría de facturación y trámites administrativos reapareció con mayor fuerza al final del año, indicando que los puntos de contacto administrativos continuaron siendo determinantes en la construcción de la experiencia negativa.


En ese sentido, la lectura global permitió advertir que, aunque la institución mostró una mejora en el indicador general de insatisfacción, los factores críticos no desaparecieron, sino que se redistribuyeron en su importancia relativa. Al cierre de 2025, la insatisfacción siguió concentrándose principalmente en la gestión de la espera, pero comenzó a adquirir mayor relevancia el componente administrativo, mientras que los factores relacionales y de infraestructura perdieron parte del peso que habían tenido en trimestres anteriores. Este desplazamiento sugirió que la sostenibilidad de la mejora institucional dependería no solo de mantener las acciones de humanización y organización ya iniciadas, sino también de reforzar de manera específica los procesos de admisión, facturación, orientación inicial y gestión del flujo del usuario, especialmente en los servicios y sedes de mayor presión operativa.

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



Fuente de elaboración propia

El mapa de calor de insatisfacción por servicio y trimestre permitió ampliar la lectura comparativa del comportamiento de la experiencia negativa del usuario en la red de la ESE IMSALUD durante toda la vigencia 2025, a diferencia de la tendencia observada hasta el tercer trimestre, donde la reducción había sido uniforme en todos los servicios, la incorporación del cuarto trimestre mostró que, si bien se mantuvo una trayectoria general de descenso, está ya no se comportó de forma completamente lineal en todos los casos. En

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

consecuencia, la gráfica evidenció una mejora global sostenida, pero también reveló repuntes moderados en algunos servicios que debieron interpretarse como señales de vigilancia más que como una reversión del comportamiento anual.

En primer lugar, Urgencias continuó consolidándose como el servicio de mayor concentración relativa de insatisfacción durante todo el año, con valores de 35 en el primer trimestre, 32 en el segundo, 27 en el tercero y 24 en el cuarto. Esta trayectoria confirmó una reducción sostenida y acumulativa a lo largo de la vigencia, lo que permitió inferir una mejora progresiva en la gestión del servicio. No obstante, su permanencia como el nivel más alto del mapa en todos los trimestres evidenció que siguió siendo el foco estructural más sensible de la red, probablemente por la combinación entre alta demanda, complejidad operativa, incertidumbre durante la espera y elevada carga emocional del usuario y su familia.


Consulta Externa mantuvo el segundo lugar en intensidad relativa durante los cuatro trimestres, con una secuencia descendente de 30, 28, 24 y 21, este comportamiento reforzó la lectura de una mejora gradual y sostenida en la experiencia del servicio, especialmente en aspectos asociados con el componente relacional y la dinámica de la atención médica. La disminución progresiva sugirió que los ajustes en comunicación, organización del proceso y trato pudieron haber generado efectos favorables; sin embargo, el peso comparativo que siguió teniendo este servicio indicó que permaneció como un punto prioritario de seguimiento institucional, particularmente por la persistencia de factores asociados a trato, escucha y percepción del tiempo de consulta.

En Laboratorio, los valores pasaron de 20 en el primer trimestre a 18 en el segundo y 16 en el tercero, pero en el cuarto trimestre se observó un leve incremento hasta 17, aunque el nivel final continuó siendo inferior al de la primera mitad del año, este repunte mostró que la mejora no fue completamente lineal y sugirió la persistencia de tensiones operativas en la organización del servicio. En términos interpretativos, ello indicó que, aunque la institución logró reducir parte del malestar asociado a filas, tiempos de espera y flujo del usuario, estos factores no quedaron totalmente estabilizados, por lo que el servicio siguió requiriendo monitoreo específico.

En Odontología, la secuencia fue de 15, 14, 13 y 14, lo que reflejó un descenso moderado hasta el tercer trimestre, seguido de un aumento leve en el cuarto, este comportamiento permitió advertir una estabilidad relativa en la experiencia negativa del servicio, sin cambios abruptos, pero con una señal de repunte al cierre del año. Aunque Odontología no se configuró como uno de los principales focos de insatisfacción en términos comparativos, el aumento del cuarto trimestre indicó que las dificultades asociadas al trato, la explicación del procedimiento o la interacción profesional no habían sido completamente superadas.

Por su parte, Promoción y Prevención (PYMS) mostró valores de 12, 10, 9 y 11, manteniendo durante los tres primeros trimestres una reducción progresiva, pero registrando también un aumento en el cuarto trimestre. Este comportamiento sugirió que los ajustes operativos implementados durante el año lograron disminuir parcialmente la insatisfacción, aunque no de manera suficientemente robusta como para evitar un repunte posterior. Dado que este servicio suele concentrar manifestaciones relacionadas con orientación, facturación y tránsito entre módulos, el incremento final pudo interpretarse como una señal de persistencia en problemas de articulación administrativa y acompañamiento al usuario.

En Hospitalización, los valores pasaron de 10 a 9 y luego a 8, pero volvieron a 10 en el cuarto trimestre, igualando el nivel observado al inicio del año. Aunque en términos absolutos siguió siendo el servicio con menor peso relativo dentro del mapa, esta reversión tuvo especial relevancia analítica, dado que las inconformidades en Hospitalización suelen producirse en contextos de mayor vulnerabilidad del usuario. Por ello, el retorno al nivel inicial no debió interpretarse como un simple cambio marginal, sino como una señal cualitativamente

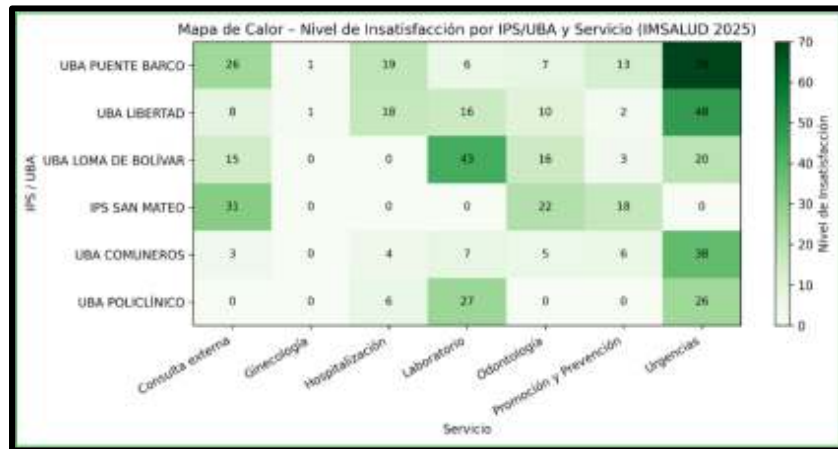
	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

sensible sobre aspectos relacionados con acompañamiento, trato, confort y seguridad percibida durante la estancia.

De manera integrada, el mapa de calor permitió concluir que la evolución de la insatisfacción en 2025 mantuvo una tendencia general de mejoría, especialmente visible en los servicios de Urgencias y Consulta Externa, donde la reducción fue sostenida durante los cuatro trimestres. Sin embargo, la incorporación del cuarto trimestre también mostró que dicha mejora no fue homogénea ni plenamente consolidada en toda la red, ya que servicios como Laboratorio, Odontología, PYMS y Hospitalización presentaron leves repuntes al cierre del año. Esto indicó que, aunque el comportamiento global fue favorable, persistieron núcleos operativos y relacionales que conservaron capacidad de reactivarse ante variaciones en la presión asistencial o en la organización del servicio.

En términos estratégicos, los resultados ratificaron la existencia de una jerarquía estructural persistente, en la que Urgencias y Consulta Externa continuaron liderando la intensidad relativa de la insatisfacción, mientras que los demás servicios mostraron niveles menores, pero no exentos de riesgo. En consecuencia, la lectura del cuarto trimestre permitió matizar la idea de una reducción uniforme y sugirió que el reto institucional para 2026 no solo consistió en mantener la tendencia descendente global, sino en evitar que los repuntes observados en servicios de menor volumen se convirtieran en patrones más estables de deterioro en la experiencia del usuario.


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



Fuente de elaboración propia

El mapa de calor del nivel de insatisfacción por IPS/UBA y servicio durante la vigencia 2025 permitió identificar con mayor precisión la distribución territorial y funcional de las inconformidades en la red de la ESE IMSALUD. A diferencia de una lectura global del indicador, esta representación evidenció que la insatisfacción no se comportó de manera homogénea en toda la red, sino que se concentró en sedes y servicios específicos, configurando focos diferenciados que exigieron una interpretación focalizada para orientar acciones de mejora más precisas.

La UBA Puente Barco se consolidó como el nodo con mayor carga acumulada de insatisfacción dentro del mapa, destacándose de manera contundente el servicio de Urgencias, con 70 registros, el valor más alto de toda la matriz. A ello se sumaron niveles relevantes en Consulta Externa con 26 casos, Hospitalización con 19 y Promoción y Prevención con 13, lo que mostró que la experiencia negativa en esta sede no se limitó a un

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

único punto de atención, aunque sí tuvo una concentración crítica en el componente de urgencias. Esta configuración sugirió una presión operativa sostenida, especialmente en un servicio históricamente sensible por la combinación de alta demanda, espera prolongada, incertidumbre y carga emocional del usuario. La magnitud del registro en urgencias confirmó que esta sede constituyó uno de los principales focos estructurales de insatisfacción de la red durante 2025.


La UBA Libertad presentó igualmente una carga importante, aunque con una distribución más equilibrada entre varios servicios. En esta sede sobresalieron Urgencias con 48 registros, Hospitalización con 18, Laboratorio con 16 y Odontología con 10, además de niveles menores en Consulta Externa y Promoción y Prevención. Este patrón indicó que la insatisfacción en Libertad no se concentró de forma exclusiva en un solo servicio, sino que se distribuyó en distintos puntos del proceso de atención, lo que pudo reflejar tensiones relacionadas con la coordinación interáreas, la organización del flujo del usuario y la continuidad de la experiencia institucional a lo largo de varios servicios.

En la UBA Loma de Bolívar se observó un comportamiento claramente focalizado en Laboratorio, con 43 registros, configurando el principal foco de insatisfacción de esta sede. A este valor se añadieron 16 casos en Odontología, 15 en Consulta Externa y 20 en Urgencias, aunque con un peso visiblemente menor frente al servicio de laboratorio. Este patrón resultó coherente con los hallazgos cualitativos previamente identificados, donde el malestar en dicha sede se había asociado reiteradamente a demoras, filas y problemas de organización del servicio. En términos analíticos, Loma de Bolívar mostró una concentración operativa específica, en la que el servicio de laboratorio actuó como el principal generador de percepción negativa.

Por su parte, la IPS San Mateo presentó una distribución muy particular, distinta a la de las demás sedes. Allí la insatisfacción se concentró principalmente en servicios ambulatorios, con 31 registros en Consulta Externa, 22 en Odontología y 18 en Promoción y Prevención, sin registros en Urgencias ni Laboratorio, y sin manifestaciones en Ginecología y Hospitalización. Esta configuración indicó que la experiencia negativa en esta IPS se relacionó sobre todo con componentes relacionales, organizativos y administrativos propios de la atención programada, más que con escenarios de presión asistencial aguda. En consecuencia, el patrón de San Mateo sugirió la necesidad de revisar especialmente la comunicación con el usuario, la dinámica de atención en consulta y la articulación de procesos ambulatorios.

La UBA Comuneros mostró valores más moderados en términos absolutos, pero mantuvo una concentración relevante en Urgencias, con 38 registros, además de cifras menores en Laboratorio con 7, Promoción y Prevención con 6, Odontología con 5 y Hospitalización con 4. Aunque su nivel global fue inferior al de otras sedes, la persistencia de urgencias como servicio predominante reforzó la idea de que este componente siguió siendo estructuralmente sensible en diferentes puntos de la red. El caso de Comuneros sugirió que, aun sin alcanzar los niveles críticos de Puente Barco, continuaron presentes factores recurrentes asociados a espera, organización y percepción del trato en servicios de alta demanda.

En la UBA Policlínico, el comportamiento volvió a concentrarse en dos servicios específicos: Laboratorio, con 27 registros, y Urgencias, con 26, acompañados de un valor menor en Hospitalización con 6. La ausencia de registros en Consulta Externa, Odontología, Promoción y Prevención y Ginecología mostró un patrón mucho más focalizado que el de otras sedes. Este comportamiento coincidió con lo que ya se había advertido en análisis previos, donde Policlínico apareció de forma recurrente como un punto crítico por demoras, tiempos de espera y organización del servicio, especialmente en laboratorio y urgencias. En consecuencia, se trató de una sede con concentración funcional definida, más que con dispersión generalizada de inconformidades.

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

De manera transversal, el mapa confirmó varios patrones estructurales, el primero consistió en la centralidad de Urgencias como principal foco de insatisfacción en varias sedes, particularmente en Puente Barco, Libertad y Comuneros, lo que ratificó su carácter de servicio más sensible de la red en términos de experiencia negativa. El segundo patrón correspondió al peso específico de Laboratorio en sedes como Loma de Bolívar y Policlínico, donde este servicio alcanzó niveles especialmente altos y mantuvo coherencia con las narrativas asociadas a filas, desorganización y espera prolongada. El tercer patrón se observó en la distribución de Consulta Externa, Odontología y Promoción y Prevención, cuya carga se expresó con mayor claridad en sedes como IPS San Mateo y, en menor medida, Puente Barco y Loma de Bolívar, sugiriendo un componente más ligado a la atención ambulatoria, la comunicación y la experiencia relacional del usuario.

También resultó relevante señalar que Ginecología presentó una participación prácticamente nula en la mayor parte de la red, con apenas un registro en UBA Puente Barco y otro en UBA Libertad, lo que indicó que no se configuró como un foco significativo dentro del comportamiento general de la insatisfacción en 2025. Sin embargo, su baja frecuencia no anuló la necesidad de seguimiento, dado que se trató de un servicio cualitativamente sensible por la naturaleza de la atención que presta.


En términos estratégicos, este mapa permitió concluir que la insatisfacción en la ESE IMSALUD durante 2025 fue territorialmente diferenciada y funcionalmente concentrada. No se trató de un fenómeno uniforme en toda la red, sino de una suma de focos específicos que variaron según la sede y el servicio. Por ello, la lectura institucional no debió orientarse hacia respuestas generalizadas, sino hacia intervenciones focalizadas: fortalecimiento prioritario de Urgencias en UBA Puente Barco y UBA Libertad, revisión operativa de Laboratorio en Loma de Bolívar y Policlínico, y refuerzo del componente relacional y organizativo en Consulta Externa, Odontología y Promoción y Prevención, especialmente en IPS San Mateo. Esta diferenciación territorial constituyó una base clave para orientar decisiones de mejora más precisas, sostenibles y acordes con la realidad operativa de cada punto de atención.

Conclusiones

Durante el año 2025, la insatisfacción del usuario en la red IMSALUD presentó una tendencia descendente sostenida, cerrando el periodo con niveles significativamente inferiores a los observados en los primeros trimestres del año. Esta reducción se explica, por una parte, por la implementación progresiva de acciones de seguimiento, fortalecimiento de la comunicación y atención empática, y, por otra, por factores operativos propios del cierre de año, entre ellos la disminución de la afluencia de usuarios en los puntos de atención, lo cual se reflejó directamente en la reducción del número de encuestas aplicadas y, en consecuencia, en menores volúmenes absolutos de insatisfacción reportada.

Adicionalmente, es importante considerar que durante el cuarto trimestre cuatro IPS se encontraban en etapa de remodelación, situación que impactó la capacidad operativa y la atención regular en algunos servicios, contribuyendo a la disminución de la demanda asistencial y a una menor exposición de los usuarios a situaciones generadoras de inconformidad. Estos factores contextuales deben ser tenidos en cuenta al interpretar los resultados del cierre del año, sin desconocer que persisten retos estructurales en servicios de alta demanda como Urgencias y Laboratorio, los cuales continúan concentrando los mayores niveles relativos de insatisfacción.

En conjunto, los resultados de 2025 evidencian una mejora real en la percepción del servicio, condicionada tanto por acciones internas de gestión y humanización como por variaciones estacionales y operativas, lo que


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

refuerza la necesidad de mantener estrategias de seguimiento continuo, especialmente en periodos de alta demanda y una vez las IPS en remodelación retornen plenamente a su operación normal.

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


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

MATRIZ DE INSATISFACCIONES DEL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025

MES	SERVICIO	IPS	PREGUNTA	CALIFICACION	COMENTARIO	SUGERENCIAS
OCTUBRE	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Atención H	Regular	EL JEFE NO ESTA PENDIENTE PARA LA CURACION	mucha demora para que realicen los procedimientos, acompañado por su madre
OCTUBRE	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Atención H	Mala	Mucha bulla en la noche,	Mejorar la bulla, pero el servicio es bueno
OCTUBRE	Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	Atencion Vig	Regular	De 5 a 10 Min	Prioridad a la 3 edad tengo que madrugar mucho para una cita
OCTUBRE	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Atencion Vig	Regular	De 20 o mas Minutos	Mucha demora para facturar los laboratorios
OCTUBRE	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que mejoren el trato hacia los usuarios La semana pasada asisti y no fue muy bueno el trato
OCTUBRE	Consulta externa	IPS BELEN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	No, pues el muchacho como esta nuevo esta aprendiendo pero ahi va, le falta aprender para que de bien la informacion
OCTUBRE	Consulta externa	IPS ERMITA	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Aqui todo funciona bien, solo que la cajera es muy malgeniada, se demora amucho y no le da a uno la informacion completa
OCTUBRE	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	Facturador	Mala	MALEDUCADO	Un mejor trato por parte de la facturacion es muy grosera no tiene humanizacion con los pacientes
OCTUBRE	Promoción y Prevención	IPS BANCO ARENA	Facturador	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	LA PACIENTE REFIERE QUE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA QUIEN SE ENCARGA DE FACTURACION TIENE PREFERENCIAS CON LOS USUARIOS EN EL ORDEN DE LLEGADA

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


OCTUBR E	Promoción y Prevención	IPS ERMITA	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Muchas gracias, solo me quejo de la facturadora, es muy lenta y ademas maleducada.
OCTUBR E	Promoción y Prevención	UBA LOMA DE BOLIVAR	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Facturacion q sean un mas educadas del resto todo bien gracias
OCTUBR E	Odontología	IPS BELEN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	No, el facturador estaba serio hoy
OCTUBR E	Odontología	IPS BELEN	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que cambien al facturar nuevo
OCTUBR E	Odontología	IPS ERMITA	Facturador	Regular	MALEDUCADO	La atencion es buena, pero la facturadora de la mañana es muy lenta y mal geniada
OCTUBR E	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Dar facturacion buena informacion y clara, tuve que esperar porque el codigo no referia al momento de registrar
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	Paciente refiere que le demoraron mucho la orden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Regular	MALEDUCADO	demoran mucho para entregar ordenes de laboratorio y entregan en desorden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	mucha demora y desorden a entregar las ordenes
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	Madre del menor refiere: "me atendio de mala gana", refiriendose al Facturador Bayron Steban Diaz Moros.
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Que en la facturacion sea la atencion mas amable con el usuario
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Regular	0	Mas eficaz la atencion mucha espera
OCTUBR E	Urgencias	UBA POLICLINICO	Facturador	Regular	MALEDUCADO	Refiere: buena atencion de personal medico y mala atencion de facturadora

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


						KATIUSCA CACERES.
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Mala	0	Que exista mas personal de enfermeria ya que se demoran al procedimiento de algUn medicamento
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Facturador	Mala	0	Que exista mas personal de enfermeria ya que se demoran al procedimiento de algUn medicamento
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	Aux Ondo	Regular	OTRO	Que el odontologo tenga mas cuidado a la hora de realizar algUn procedimiento
OCTUBR E	Odontología	UBA LIBERTAD	Aux Ondo	Regular	0	La atencion de la odontologa no fue la adecuada no se deja hablar
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Auxenfermeria	Regular	0	Mas eficaz la atencion mucha espera
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Auxenfermeria	Mala	0	Mas amor su profesion y que sea bien valorado a la hora de la consulta
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Auxenfermeria	Mala	0	Mas amor su profesion y que sea bien valorado a la hora de la consulta
OCTUBR E	Urgencias	UBA COMUNEROS	Auxenfermeria	Mala	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	El traje de la jefe de enfermeria es pesimo, no me escucha y repelente, Acompañante mama omaira
OCTUBR E	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Auxenfermeria	Mala	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	Tia Yuliana Ortega refiere "auxiliar se acerca a indicarme riesgos pero gritandome" NADIA GUERRA.
OCTUBR E	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Auxenfermeria	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Brenda pabon, mama acompañante
OCTUBR E	Consulta externa	IPS BELEN	MedicoPYP	Mala	NO SE DEJA HABLAR	No me gusta ese doctor, no se deja hablar
OCTUBR E	Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	MedicoPYP	Regular	OTRO	espere mucho para la atencion de la cita , pero la doctora alma es muy buena

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

OCTUBR E	Odontología	IPS SAN MATEO	MedicoPYP	Regular	OTRO	la verdad no me gusta la atencion del odontologo me hace venir varias veces por lo mismo
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Regular	OTRO	Que el odontologo tenga mas cuidado a la hora de realizar algUn procedimiento
OCTUBR E	Odontología	UBA LIBERTAD	MedicoPYP	Mala	NO SE DEJA HABLAR	La atencion de la odontologa no fue la adecuada no se deja hablar
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Regular	0	Me costo mucho llegar ya que vivo lejos y trabajo, me demore 7 minutos en llegar y la odontologa no me quiso atender, intente hablar con ella para que me ayudara pero no quiso de ninguna manera
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Mala	NO SE DEJA HABLAR	El odontologo Mejia, lo interrumpi para escupir, porque estaba que me ahogaba y se enojo, a la final no me quiso terminar de atender, me mando a que sacara otra cita
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Mala	TRATO DIGNO	DRA SANDRA ZULEIMA GROSER, ACOMPAÑADA POR SU MADRE
OCTUBR E	Urgencias	UBA POLICLINICO	MedicoPYP	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Hijo: "Dra. Shirley Restrepo no se deja hablar, se altera, amenazada con no atender y dar salida".
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Regular	0	Mas amor su profesion y que sea bien valorado a la hora de la consulta
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Regular	0	Mas amor su profesion y que sea bien valorado a la hora de la consulta
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	MedicoPYP	Mala	0	El medico de revalidacion fue odioso y tuvo una actitud que no deberia tener con los pacientes

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


OCTUBR E	Urgencias	UBA COMUNEROS	MedicoPYP	Regular	NO ESCUCHA AL USUARIO	La medica del triage, tenia dolor de oido y me dice señora usted no esta para una urgencia
OCTUBR E	Urgencias	UBA POLICLINICO	MedicoPYP	Regular	OTRO	Demasiada demora y le mandan solo acetaminofen.
OCTUBR E	Ginecología	UBA LIBERTAD	MedicoPYP	Regular	TRATO DIGNO	Que el trato del medico sea mas amable
OCTUBR E	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Comodidad	Regular	Mucha bulla en la noche	Mejorar la bulla, pero el servicio es bueno
OCTUBR E	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Comodidad	Regular	VACIAS	Deberian tener una habitacion solo para los habitantes de calles hacen mucho desaseo
OCTUBR E	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Aseo habitacion	Regular	VACIAS	Deberian tener una habitacion solo para los habitantes de calles hacen mucho desaseo
OCTUBR E	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Habitacion	Regular	VACIAS	Deberian tener una habitacion solo para los habitantes de calles hacen mucho desaseo
OCTUBR E	Consulta externa	IPS RODEO	Global	Regular	VACIAS	La doctora se demoro casi 2 horas en llamarme, y me dicen que la demora es porque las citas con las embarazadas son mas demoradas pues nos deberian citar mas tarde para no esperar tanto
OCTUBR E	Consulta externa	IPS BELEN	Global	Regular	VACIAS	No me gusta ese doctor, no se deja hablar
OCTUBR E	Consulta externa	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Un mejor trato por parte de la facturacion es muy grosera no tiene humanizacion con los pacientes
OCTUBR E	Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	Tecnologia mas avanzada a la hora de realizar un ecografia
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	Me costo mucho llegar ya que vivo lejos y trabajo, me demore 7 minutos en llegar y la

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


						odontologa no me quiso atender, intente hablar con ella para que me ayudara pero no quiso de ninguna manera
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Paciente refiere que le demoraron mucho la orden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	demoran mucho para entregar ordenes de laboratorio y entregan en desorden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	mucha demora y desorden a entregar las ordenes
OCTUBR E	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Que sean mas rapidos los stikers
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Familiar refiere la auxiliar esperanza tiene mala actitud para atender.
OCTUBR E	Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Global	Regular	VACIAS	Mucha demora para facturar los laboratorios
OCTUBR E	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	La fue un poco demorada
OCTUBR E	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	La atencion fue un poco demorada
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	DRA SANDRA ZULEIMA GROSERA, ACOMPAÑADA POR SU MADRE
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Global	Regular	VACIAS	Que sea mas rapida la atencion
OCTUBR E	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Satisfecho, pero los resultados los leyeron 1 hora y media despues de haber salido resultado
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	El medico de revalidacion fue odioso y tuvo una actitud que no deberia tener con los pacientes
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	EL JEFE FABIO ES MUY GROSERO AL MOMENTO DE RESPONDER
OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	mucha demora en urgencias

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


OCTUBR E	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	mucha demora para el cambio de sonda
OCTUBR E	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	Demasiada demora y le mandan solo acetaminofen.
OCTUBR E	Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	mucha demora para que realicen los procedimientos, acompañado por su madre
OCTUBR E	Odontología	UBA PUENTE BARCO	Recomendaci ón	Definitivam ente no	VACIAS	Al momento de esperar que me atendieran se presento mucha demora, pero de resto bien.
OCTUBR E	Odontología	IPS GUAIMARAL	Recomendaci ón	Definitivam ente no	VACIAS	Que nos permita escoger el medico de consulta externa..del resto bien gracias
OCTUBR E	Odontología	UBA LIBERTAD	Recomendaci ón	Definitivam ente no	VACIAS	La atencion de la odontologa no fue la adecuada no se deja hablar
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendaci ón	Definitivam ente no	VACIAS	Paciente refiere que le demoraron mucho la orden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendaci ón	Probablem ente no	VACIAS	demoran mucho para entregar ordenes de laboratorio y entregan en desorden
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendaci ón	Probablem ente no	VACIAS	mucha demora y desorden a entregar las ordenes
OCTUBR E	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendaci ón	Probablem ente no	VACIAS	Familiar refiere la auxiliar esperanza tiene mala actitud para atender.
OCTUBR E	Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendaci ón	Probablem ente no	VACIAS	El traje de la jefe de enfermeria es pesimo, no me escucha y repelente, Acompañante mama omaira
OCTUBR E	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendaci ón	Probablem ente no	VACIAS	Demasiada demora y le mandan solo acetaminofen.
OCTUBR E	Consulta externa	IPS AEROPUERTO	Insatalaciones	Regular	VACIAS	Maria angel cruz dio informacion
OCTUBR E	Odontología	IPS BELEN	Insatalaciones	Regular	VACIAS	Hay unas tabletas partidas y el niño las agarro, lo demas

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


						bien (menciona la mama)
OCTUBR E	Odontología	IPS GUAIMARAL	Insataciones	Regular	VACIAS	Un recordatorio de mensajes o por Whatsapp al celular para recordar la cita
OCTUBR E	Urgencias	UBA LIBERTAD	Insataciones	Regular	VACIAS	Mas eficaz la atencion mucha espera
NOVIEM BRE	Hospitalización	UBA LIBERTAD	ATENCION HOSPITALIZACION	Regular	El médico no se deja hablar muy grosero	Que el médico de hospitalización dr zacanini sea más empático con los pacientes
NOVIEM BRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	ATENCION VIGILANTE	Mala	MALEDUCADO	No da claridad en la información de exámenes
NOVIEM BRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	ATENCION VIGILANTE	Regular	OTRO	Usuaría satisfecha , aunque el guarda debería mostrar mejor postura
NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	FACTURADOR	Regular	MALEDUCADO	Mas limpieza A los baños
NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	FACTURADOR	Regular	MALEDUCADO	Mas limpieza A los baños
NOVIEM BRE	Consulta externa	IPS BELEN	FACTURADOR	Regular	MALEDUCADO	El facturador (Stiven) es muy grosero menciona la mamá del menor
NOVIEM BRE	Consulta externa	IPS BELEN	FACTURADOR	Mala	MALEDUCADO	El facturador es maleducado y grosero perdió mi hija de la cita y dijo que no tenía
NOVIEM BRE	Consulta externa	IPS BELEN	FACTURADOR	Mala	MALEDUCADO	No, pero muchacho de facturación es maleducado y no atiende bien
NOVIEM BRE	Promoción y Prevención	IPS SAN MARTIN	FACTURADOR	Regular	MALEDUCADO	La atención es buena en general pero se debe mejorar la atención en el servicio de facturación en cuanto al trato al usuario
NOVIEM BRE	Odontología	IPS OLIVOS	FACTURADOR	Regular	0	Usuaría que refiere que perdió la cita del hijo noa rivera con odontología porque llegó tarde pero duro 15 minutos esperando a la facturadora que llegara al puesto a registrarla

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


NOVIEMBRE	Odontología	IPS BELEN	FACTURADOR	Regular	MALEUCADO	No, que el cajero es maleducado, le habla uno y no contesta, menciona la madre de el niño y la niña Saray machado
NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	FACTURADOR	Mala	0	Mal servicio en facturación no tenían mi orden de laboratorio.
NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	FACTURADOR	Mala	0	Mal servicio por parte de facturación falto facturar exámenes.
NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA COMUNEROS	FACTURADOR	Regular	NO DA INFORMACION	Que respeten el orden de llegada en la hora de los exámenes
NOVIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS DOMINGO PEREZ	PERSONAL DE SALUD	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría manifiesta que se siente inconforme con la atención de la vacunadora, no se deja hablar es grosera mal atención
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	AUXILIAR ENFERMERIA	Regular	VACIAS	Usuaría se fue contenta pero manifestó que duro 2 horas esperando
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	AUXILIAR ENFERMERIA	Regular	VACIAS	No da claridad en la información de exámenes
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	AUXILIAR ENFERMERIA	Mala	VACIAS	la auxiliar de enfermería canalizó mal a mi hija y no quiso responsabilizarse
NOVIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	AUXILIAR ENFERMERIA	Regular	VACIAS	Refiere trato deshumanizado, discriminación por enfermero Wilmer Rolón "los de IDS ni pagan".
NOVIEMBRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	MEDICO	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Trato con los pacientes no tienen paciencia no se dejan hablar no atienden a la hora asignada no nos dejan hablar y explicar el problema que estamos presentando

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


NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	MEDICO	Mala	OTRO	cómo es posible que el doctor Peñaranda nos regañó porque nos pasaron con él a que nos hiciera el mipres para los pañales
NOVIEM BRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	MEDICO	Regular	0	Buena atención, pero el Dr Peña me hecho los perros (madre de maximiliano)
NOVIEM BRE	Hospitalización	UBA LIBERTAD	MEDICO	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Que el médico de hospitalización dr zacanini sea más empático con los pacientes
NOVIEM BRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	MEDICO	Mala	NO SE DEJA HABLAR	El médico dice yo soy el médico de forma grotesta.
NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	GLOBAL	Regular	VACIAS	Trato con los pacientes no tienen paciencia no se dejan hablar no atienden a la hora asignada no nos dejan hablar y explicar el problema que estamos presentando
NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	GLOBAL	Regular	VACIAS	Trato con los pacientes no tienen paciencia no se dejan hablar no atienden a la hora asignada no nos dejan hablar y explicar el problema que estamos presentando
NOVIEM BRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	GLOBAL	Regular	VACIAS	cómo es posible que el doctor Peñaranda nos regañó porque nos pasaron con él a que nos hiciera el mipres para los pañales
NOVIEM BRE	Consulta externa	IPS SAN MARTIN	GLOBAL	Regular	VACIAS	La facturadora del turno de la mañana del día de hoy debe mejorar el trato y ser más diligente con los pacientes
NOVIEM BRE	Consulta externa	IPS BELEN	GLOBAL	Regular	VACIAS	El facturador es maleducado y grosero perdió mi hija de la cita y dijo que no tenía

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


NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	GLOBAL	Regular	VACIAS	Mal servicio en facturación no tenían mi orden de laboratorio.
NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	GLOBAL	Regular	VACIAS	Mal servicio por parte de facturación falto facturar exámenes.
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA LIBERTAD	GLOBAL	Regular	VACIAS	Que tengan más personal de facturación para que la atención sea más rápida
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	GLOBAL	Regular	VACIAS	Llegue a las 5 y 30 AM y salí a las 3 pm del servicio de urgencias , mucha demora
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	GLOBAL	Regular	VACIAS	Deberían agilizar más los tiempos de espera
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	GLOBAL	Regular	VACIAS	Atencion buena, pero espere 3 horas para ser llamada a consulta
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	GLOBAL	Regular	VACIAS	Tenía orden de salida a las 12 y se dieron cuenta a las 3 pm
NOVIEMBRE	Consulta externa	IPS GUAIMARAL	RECOMENDACIÓN	Definitivamente no	VACIAS	Me parece bien el servicio solo odontología dificulta para asignar citas
NOVIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	RECOMENDACIÓN	Probablemente no	VACIAS	Mal servicio en facturación no tenían mi orden de laboratorio.
NOVIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	RECOMENDACIÓN	Probablemente no	VACIAS	Tenía orden de salida a las 12 y se dieron cuenta a las 3 pm
NOVIEMBRE	Hospitalización	UBA LIBERTAD	RECOMENDACIÓN	Definitivamente no	VACIAS	Que el médico de hospitalización dr zacanini sea más empático con los pacientes
NOVIEMBRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	INSTALACIONES	Regular	VACIAS	Mas limpieza A los baños
NOVIEMBRE	Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	INSTALACIONES	Regular	VACIAS	Mas limpieza A los baños
NOVIEMBRE	Consulta externa	IPS GUAIMARAL	INSTALACIONES	Regular	VACIAS	Más fácil para conseguir las citas medicas un número de llamadas
NOVIEMBRE	Consulta externa	IPS GUAIMARAL	INSTALACIONES	Regular	VACIAS	Me parece bien el servicio solo

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


						odontología dificulta para asignar citas
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	atencion vigilante	Mala	VACIAS	Madre manifiesta que si ella no pelea nadie le da respuesta qué ya tenia resultados Exa
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	No, solo lo del facturador
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	0	paciente refiere que le faltaron exámenes por facturar.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	0	refiere que le facturaron mal los exámenes le faltaron.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Facturador	Regular	0	Trato al hablar de parte de Facturación
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	la facturadora no queria facturar los exámenes porque se le quedo la orden.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Facturador	Mala	MALEDUCADO	Estuvo bien, pero sugiero mejor atención por Facturación (Bayron Diaz) en llenar el formato.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Facturador	Mala	0	Madre manifiesta que si ella no pelea nadie le da respuesta qué ya tenia resultados Exa
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Personal de salud	Regular	No	VACIAS
DICIEMBRE	Odontología	IPS DOMINGO PEREZ	auxiliar odontologia	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría satisfecha con la atención de la odontóloga, pero manifiesta que la auxiliar da mala atención es grosera y no se deja hablar
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	auxiliar de enfermeria	Regular	0	Mal servicio , toman muestras sin higiene, sin guantes, y con la misma algodón
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	auxiliar de enfermeria	Regular	0	Buena atención, poco espacio para tanta gente, la enfermera me chuzo varias veces
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	auxiliar de enfermeria	Regular	0	Usuario satisfecho

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


DICIEMBRE	Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	auxiliar de enfermeria	Mala	NO SABE TRATAR AL PACIENTE	procedimiento de canalización no fue el adecuado, cinco de la mañana refiere la madre
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	auxiliar de enfermeria	Mala	Buena	auxiliar gloria ovallos contesta de mala forma a los familiares de los pacientes.
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Regular	OTRO	LA MADRE REFIERE QUE LA MEDICO LE ENVIA SOLAMENTE A CONSUMIR MIEL CUAL LO QUE ELLA EXPOSE ES SITUACIONES DE TOS, FIEBRE Y ANTECEDENTES CONVULSION Y BRONCOLITIS.
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Regular	OTRO	REFIERE LA MADRE DE LA MENOR QUE VIENE EN CIUDAD RODEO INFORMA QUE SIEMPRE QUE VA NO AHI CITA, INFORMA DE LA ATENCION QUE ES UNA PERDIDA DE PLATA Y TIEMPO PORQUE EL PROFESIONAL NO ENVIO ALGO PARA LA SITUACION QUE ESTABA ESPONIENDO.
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	0	No me realizaron nada, y tengo dolor de cabeza bastante
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Regular	NO SE DEJA HABLAR	No me gustó el trato del dr zaccagnini
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	Madre manifiesta que si ella no pelea nadie le da respuesta qué ya tenia resultados Exa
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	Usuario satisfecha, aunque en ocasiones no se sabe donde queda el proceso de uno
DICIEMBRE	Urgencias	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	TRATO DIGNO	No aplica

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


DICIEMBRE	Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular	NO ESCUCHA AL USUARIO	Ninguna
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	TRATO DIGNO	No aplica
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	TRATO DIGNO	Que el Dr zacani sea más comprensivo al dirigirse a los usuarios
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS OLIVOS	Global	Muy Mala	VACIAS	Responde la encuesta la señora Belkis la cual manifiesta no tener sugerencias
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	LA MADRE REFIERE QUE LA MEDICO LE ENVIA SOLAMENTE A CONSUMIR MIEL CUAL LO QUE ELLA EXPOSE ES SITUACIONES DE TOS, FIEBRE Y ANTECEDENTES CONVULSION Y BRONCOLITIS.
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Global	Regular	VACIAS	REFIERE LA MADRE DE LA MENOR QUE VIENE EN CIUDAD RODEO INFORMA QUE SIEMPRE QUE VA NO AHI CITA, INFORMA DE LA ATENCION QUE ES UNA PERDIDA DE PLATA Y TIEMPO PORQUE EL PROFESIONAL NO ENVIO ALGO PARA LA SITUACION QUE ESTABA ESPONIENDO.
DICIEMBRE	Consulta externa	UBA COMUNEROS	Global	Mala	VACIAS	No me realizaron nada, y tengo dolor de cabeza bastante
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS RODEO	Global	Regular	VACIAS	La doctora Josefina siempre se demora hoy me dijeron que era por un niño con desnutrición pero me parece de falta de respeto tanta demora
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS AEROPUERTO	Global	Regular	VACIAS	Ninguna

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

DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	mejorar la entrega de stickers me dieron el nombre de otra paciente
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	paciente refiere que le faltaron exámenes por facturar.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	refiere que le facturaron mal los exámenes le faltaron.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Mala	VACIAS	Otra persona ayudando a mostrar muestras
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	la facturadora no queria facturar los exámenes porque se le quedo la orden.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Muy Mala	VACIAS	Mal servicio , toman muestras sin higiene, sin guantes, y con la misma algodón
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Madre manifiesta que si ella no pelea nadie le da respuesta qué ya tenia resultados Exa
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Usuaría satisfecha
DICIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Muy Mala	VACIAS	pesima atención 4 horas para pasar a medico terrible.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Global	Muy Mala	VACIAS	pésima atención muy demorado todo y los medico llegan tarde.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Aunque el servicio es bueno, llevo más de 6 horas
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Global	Regular	VACIAS	auxiliar gloria ovallos contesta de mala forma a los familiares de los pacientes.
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Global	Regular	VACIAS	Usuaría satisfecha
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS OLIVOS	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Usuaría refiere no tener sugerencias
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS AEROPUERTO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS AEROPUERTO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS GUAIMARAL	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Todo excelente gracias
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS BELEN	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	No

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

DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS GUAIMARAL	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Todo bien gracias
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS DOMINGO PEREZ	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Usuaría satisfecha con la atención recibida
DICIEMBRE	Odontología	IPS SAN LUIS	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	ninguna
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	mejorar la entrega de stickers me dieron el nombre de otra paciente
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	paciente refiere que le faltaron exámenes por facturar.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	la facturadora no quería facturar los exámenes porque se le quedó la orden.
DICIEMBRE	Laboratorio	UBA LIBERTAD	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	La atención fue buena
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Mal servicio, toman muestras sin higiene, sin guantes, y con la misma algodón
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	Madre manifiesta que si ella no pelea nadie le da respuesta qué ya tenía resultados Exa
DICIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	pesima atención 4 horas para pasar a medico terrible.
DICIEMBRE	Urgencias	UBA POLICLINICO	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	pésima atención muy demorado todo y los medico llegan tarde.
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA POLICLINICO	Recomendación	Probablemente no	VACIAS	auxiliar gloria ovallos contesta de mala forma a los familiares de los pacientes.
DICIEMBRE	Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación	Definitivamente no	VACIAS	Algo más comodidad para los familiares sobre todo en las noches, liceth rondon mama
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS CECI	Instalaciones	Regular	VACIAS	NINGUNA
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS CLARET	Instalaciones	Regular	VACIAS	Usuario refiere que fumiguen ya que hay zancudos en el consultorio
DICIEMBRE	Consulta externa	IPS AEROPUERTO	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Promoción y Prevención	IPS AEROPUERTO	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Odontología	IPS GUAIMARAL	Instalaciones	Regular	VACIAS	Todo bien gracias

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

DICIEMBRE	Odontología	IPS OLIVOS	Instalaciones	Regular	VACIAS	Responde la encuesta la progenitora quien refiere no tener sugerencias
DICIEMBRE	Odontología	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	VACIAS	La atención fue buena
DICIEMBRE	Odontología	IPS CLARET	Instalaciones	Regular	VACIAS	Excelente atención
DICIEMBRE	Odontología	IPS AEROPUERTO	Instalaciones	Regular	VACIAS	Ninguna
DICIEMBRE	Urgencias	UBA COMUNEROS	Instalaciones	Mala	VACIAS	Galdys Iisaraz+A2:174o madre