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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 15	Mes: 05	Año: 2026
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

NOMBRE DEL INFORME:	CONSOLIDADO DE INSATISFACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2026
NÚMERO DEL INFORME:	01
OBJETIVO:	IDENTIFICAR LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON SUS DIFERENTES INSATISFACCIONES
DIRIGIDO A:	<p align="center"> JAVIER ORLANDO PRIETO PEÑA Gerente E.SE IMSALUD VAHAN SUREN ABOUDJIAN SANTOS Subgerente de atención en salud DALGY BRIGITTE FLOREZ Subgerente Administrativa Financiera </p>

Porcentaje del nivel insatisfacción del primer trimestre del año 2026

Figura 1 Informe general de encuestas de satisfacción primer trimestre



Fuente de elaboración propia

Durante el primer trimestre de 2026, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, la ESE IMSALUD aplicó 11.661 encuestas de satisfacción en su red de UBA e IPS, volumen que evidencia continuidad en el



proceso institucional de medición de la experiencia del usuario. La distribución mensual mostró un comportamiento ascendente, con 3.655 encuestas en enero, 3.904 en febrero y 4.102 en marzo, lo que representa una recuperación progresiva del volumen de aplicación durante el trimestre y confirma la estabilidad operativa del sistema de captura de información.

En términos de percepción del servicio, el trimestre alcanzó una satisfacción global del 99,3 % y una recomendación del servicio del 99,4 %. La diferencia mínima entre ambos indicadores, de apenas 0,1 puntos porcentuales, permite evidenciar coherencia entre la valoración general recibida por los usuarios y su disposición a recomendar los servicios de la ESE IMSALUD. Aunque la proporción de insatisfacción es baja, cercana al 0,7 %, estos casos siguen siendo relevantes para el análisis cualitativo, dado que permiten identificar oportunidades puntuales de mejora relacionadas con atención, orientación, oportunidad, infraestructura o comunicación institucional.

La participación por sexo mantiene el patrón observado en periodos anteriores, con predominio de población femenina. Durante el trimestre se registraron 8.015 encuestas de mujeres, equivalentes al 68,7 % del total; 3.631 encuestas de hombres, correspondientes al 31,1 %; y 15 registros sin definición o indefinidos, con una participación marginal. Este comportamiento puede asociarse con una mayor utilización de servicios ambulatorios, de promoción y mantenimiento de la salud por parte de las mujeres, por lo cual resulta pertinente conservar un enfoque sensible al género en las estrategias de humanización, orientación al usuario y acceso efectivo a los servicios.

Frente al enfoque diferencial, la mayoría de los registros no reportó activación explícita de esta variable, con 10.066 respuestas clasificadas como “No”, equivalentes al 86,3 %. Sin embargo, se identificaron 1.595 registros con respuesta “Sí”, que representan el 13,7 % del total de encuestas aplicadas. Este dato es significativo, ya que evidencia una proporción suficiente de usuarios que pueden requerir análisis específico por condiciones diferenciales, barreras de acceso, pertenencia poblacional o necesidades particulares de atención, lo cual debe ser considerado en la planeación de acciones de mejora y en la lectura institucional de la experiencia del usuario.

En cuanto al conocimiento de derechos, se observa que la opción “Trato Digno” continúa siendo la respuesta con mayor frecuencia, aunque aparece registrada con diferentes formas de escritura, como “Trato Digno”, “trato digno”, “Trato digno” y “TRATO DIGNO”. Estas variantes suman aproximadamente 4.909 registros, lo que confirma que el trato digno sigue siendo el derecho más reconocido por los usuarios. No obstante, la duplicidad semántica en las opciones evidencia la necesidad de normalizar el listado de respuestas dentro del instrumento o tablero, con el fin de evitar dispersión de datos y mejorar la precisión de los análisis. También se identifican menciones relacionadas con “Calidad sin barreras”, registradas en mayúsculas y minúsculas, además de usuarios que manifestaron “No recuerda”, lo cual sugiere la importancia de fortalecer las acciones pedagógicas sobre derechos y deberes en salud.

Desde la perspectiva del aseguramiento, la mayor concentración de encuestas se presentó en Nueva EPS, con 4.133 registros, equivalente al 35,4 % del total; seguida por Coosalud, con 3.445 registros, correspondiente al 29,5 %; y Comfaorient, con 1.908 registros, equivalente al 16,4 %. También se observan registros en Sanitas, Salud Total y PPNA, aunque con menor participación. Esta distribución debe interpretarse en relación con el volumen real de usuarios atendidos por cada EPS, evitando conclusiones directas sobre desempeño sin considerar la carga proporcional de atención y la composición de la población usuaria.

Figura 2 Indicador clave primer trimestre de satisfacción año 2026

Resumen de insatisfacciones del trimestre 1				
Indicador clave	Enero	Febrero	Marzo	1T-2026
Encuestas programadas	4.450	4.450	4.450	13.350
Encuestas aplicadas	3.654	3.905	4.105	11.664
Cumplimiento	82,11 %	87,73 %	91,82 %	87,22 %
Usuarios satisfechos	3.548	3.811	4.022	11.381
Usuarios insatisfechos	105	94	83	282
% insatisfacción	2,90 %	2,41 %	2,02 %	2,42 % aprox.
Servicio con más insatisfacciones	Urgencias	Odontología	Laboratorio	Odontología
IPS/UBA con más insatisfacciones	UBA Comuneros	UBA Comuneros	UBA Comuneros	UBA Comuneros

Fuente de elaboración propia

Durante el primer trimestre de 2026, la red de la ESE IMSALUD programó 13.350 encuestas de satisfacción, de las cuales se aplicaron 11.664, alcanzando un cumplimiento trimestral del 87,22 %. La aplicación mensual mostró una tendencia ascendente: en enero se aplicaron 3.654 encuestas, en febrero 3.905 y en marzo 4.105, lo que evidencia una recuperación progresiva en la ejecución del proceso de medición. Este comportamiento resulta favorable, especialmente porque el cumplimiento pasó de 82,11 % en enero a 91,82 % en marzo, reflejando mayor capacidad operativa para captar la percepción de los usuarios durante el cierre del trimestre.

En términos de satisfacción, se registraron 11.381 usuarios satisfechos y 282 usuarios insatisfechos, con una tasa trimestral de insatisfacción aproximada del 2,42 %. Al comparar este resultado con el cuarto trimestre de 2025, donde la insatisfacción fue de 1,76 % con 203 casos, se observa un incremento de 79 insatisfacciones y una variación de 0,66 puntos porcentuales. Esto indica que, aunque la percepción general del servicio continúa siendo mayoritariamente favorable, el primer trimestre de 2026 presentó una presión más alta sobre la experiencia del usuario frente al periodo inmediatamente anterior.

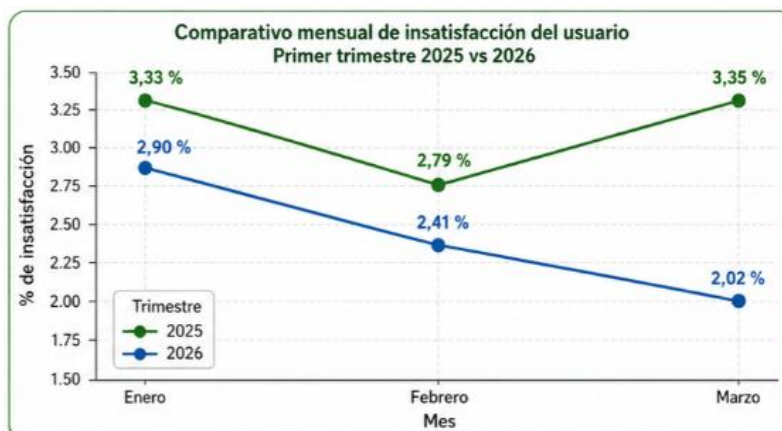
No obstante, la evolución mensual dentro del trimestre muestra una señal positiva. Enero inició con 105 usuarios insatisfechos y una tasa de 2,90 %, febrero descendió a 94 casos con 2,41 %, y marzo cerró con 83 casos y 2,02 %. Esta reducción progresiva permite inferir que, pese al aumento frente al cuarto trimestre de 2025, durante el propio trimestre se presentó una mejora sostenida en la percepción del servicio. En ese sentido, enero aparece como el mes de mayor alerta, mientras que marzo refleja una recuperación importante en el comportamiento del indicador.

Por servicio, el comportamiento fue variable. En enero, el mayor número de insatisfacciones se concentró en Urgencias; en febrero, el foco principal se desplazó hacia Odontología; y en marzo, el servicio con mayor número de reportes fue Laboratorio. Sin embargo, en el consolidado trimestral, Odontología se ubicó como el servicio con mayor acumulado de insatisfacciones. Este comportamiento sugiere que las inconformidades no estuvieron concentradas en un único frente asistencial durante todo el periodo, sino que se movieron entre servicios, lo cual exige revisar causas específicas por proceso: oportunidad, trato, información entregada, tiempos de espera, orientación administrativa y condiciones de atención.

A nivel territorial, la UBA Comuneros se consolidó como el punto de atención con mayor número de insatisfacciones en enero, febrero, marzo y en el consolidado del primer trimestre. Esta recurrencia constituye

una señal crítica para la gestión institucional, debido a que no se trata de un evento aislado ni de una variación mensual ocasional, sino de una tendencia sostenida durante los tres meses evaluados. Por tanto, la UBA Comuneros debe priorizarse en el análisis cualitativo de observaciones, revisión de flujos de atención, acompañamiento al talento humano, fortalecimiento de la información al usuario y seguimiento a los servicios que más aportaron a la insatisfacción.

Figura 3 Comparativo mensual de insatisfacción del usuario primer trimestre 2025 vs 2026



Fuente de elaboración propia

La figura comparativa del primer trimestre 2025 vs. 2026 permite observar una mejora clara en el comportamiento mensual de la insatisfacción del usuario en la ESE IMSALUD. Durante los tres meses analizados, el año 2026 registró porcentajes inferiores frente al mismo periodo de 2025, lo cual evidencia una reducción sostenida del indicador y una percepción más favorable de los servicios por parte de los usuarios encuestados.

En enero, la insatisfacción pasó de 3,33 % en 2025 a 2,90 % en 2026, con una disminución de 0,43 puntos porcentuales, aunque enero de 2026 fue el mes con mayor insatisfacción dentro del trimestre, su resultado fue inferior al registrado en la vigencia anterior, lo que muestra un mejor inicio de año en términos de experiencia del usuario. En febrero, el indicador también presentó una reducción, al pasar de 2,79 % en 2025 a 2,41 % en 2026, equivalente a una disminución de 0,38 puntos porcentuales, este comportamiento mantiene la tendencia favorable y sugiere que las acciones de seguimiento institucional, acompañamiento a sedes y control de inconformidades pudieron contribuir a contener los factores que generan percepción negativa.

El cambio más significativo se observa en marzo, donde la insatisfacción bajó de 3,35 % en 2025 a 2,02 % en 2026, con una reducción de 1,33 puntos porcentuales, este resultado es especialmente relevante, ya que en 2025 marzo fue el mes con mayor insatisfacción del trimestre, mientras que en 2026 se convirtió en el mes con menor porcentaje. Esta variación refleja una mejora importante en el cierre del periodo evaluado, en términos generales, mientras el primer trimestre de 2025 presentó un comportamiento oscilante, con descenso en febrero y repunte en marzo, el primer trimestre de 2026 mostró una tendencia descendente continua, pasando de 2,90 % en enero a 2,41 % en febrero y finalmente a 2,02 % en marzo. Esta trayectoria evidencia un comportamiento más estable y favorable, dado que la insatisfacción no solo fue menor frente al año anterior, sino que disminuyó progresivamente durante el trimestre.

Figura Comparativo general de insatisfacciones primer trimestre del 2025 vs 2026

Comparativo general 1T-2025 vs. 1T-2026			
Indicador	1T-2025	1T-2026	Variación
Encuestas aplicadas	13.029	11.664	-1.365 aprox.
Insatisfacciones	410	282	-128
% insatisfacción	3,16 %	2,42 %	-0,74 p.p.
Servicio con mayor insatisfacción	Consulta Externa	Odontología	Cambio de foco
Segundo foco relevante	Urgencias	Laboratorio	Cambio de patrón
Principal foco IPS/UBA	UBA Libertad / UBA Puente Barco	UBA Comuneros	Cambio en IPS/UBA

Fuente de elaboración propia

La tabla comparativa entre el primer trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026 evidencia una mejora general en el comportamiento de la insatisfacción del usuario en la ESE IMSALUD, aunque también muestra cambios importantes en los focos críticos por servicio y por sede. En términos globales, durante el 1T-2025 se aplicaron 13.029 encuestas, mientras que en el 1T-2026 se aplicaron 11.664, lo que representa una disminución aproximada de 1.365 encuestas, a pesar de esta reducción en el volumen de aplicación, el indicador de insatisfacción presentó un comportamiento favorable.

En el primer trimestre de 2025 se registraron 410 insatisfacciones, mientras que en el mismo periodo de 2026 se reportaron 282 casos, lo que equivale a una disminución de 128 insatisfacciones, esta reducción también se refleja en el porcentaje de insatisfacción, que pasó de 3,16 % en 2025 a 2,42 % en 2026, con una variación favorable de -0,74 puntos porcentuales, este resultado permite afirmar que, proporcionalmente, la experiencia negativa reportada por los usuarios fue menor en 2026, incluso considerando que el número total de encuestas aplicadas también disminuyó.

El análisis por servicio muestra un cambio de foco en las principales fuentes de inconformidad. En el 1T-2025, el servicio con mayor insatisfacción fue Consulta Externa, seguido por Urgencias como segundo foco relevante. Para el 1T-2026, el mayor número de inconformidades se concentró en Odontología, mientras que Laboratorio apareció como segundo foco relevante. Este cambio sugiere que las problemáticas asociadas a la experiencia del usuario no desaparecen completamente, sino que se desplazan entre servicios, por lo cual el seguimiento institucional debe pasar de una lectura general del indicador a una revisión específica de causas por proceso.

En este sentido, el paso de Consulta Externa y Urgencias hacia Odontología y Laboratorio puede estar relacionado con factores como oportunidad en la atención, tiempos de espera, disponibilidad de agenda, orientación administrativa, trato recibido o condiciones propias del flujo operativo de cada servicio. Por tanto, aunque el indicador global mejora, la aparición de nuevos focos exige acciones preventivas para evitar que estas inconformidades se consoliden como patrones recurrentes durante los siguientes trimestres.

A nivel territorial también se identifica un cambio relevante, en el primer trimestre de 2025, los principales focos IPS/UBA estuvieron concentrados en UBA Libertad y UBA Puente Barco; mientras que en el primer trimestre de 2026 el foco principal se trasladó hacia la UBA Comuneros. Este comportamiento requiere atención prioritaria, dado que la UBA Comuneros no solo aparece como foco del consolidado trimestral, sino que también

fue identificada previamente como la sede con mayor número de insatisfacciones en enero, febrero y marzo de 2026. Esto indica una recurrencia territorial que debe ser analizada con mayor profundidad.

Figura 4 Panorama global de insatisfacciones por servicio.

Insatisfacciones por servicio				
Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total, 1T-2026
Consulta Externa	17	15	11	43
Hospitalización	12	8	11	31
Laboratorio	16	19	23	58
Odontología	20	24	21	65
Promoción y Prevención	15	13	9	37
Urgencias	26	15	7	48
Total	106	94	82	282

Fuente de elaboración propia

En la anterior tabla de insatisfacciones por servicio del primer trimestre de 2026 se permite identificar que la ESE IMSALUD registró 282 casos de insatisfacción, distribuidos entre los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Laboratorio, Odontología, Promoción y Prevención, y Urgencias. El comportamiento mensual muestra una tendencia descendente, pasando de 106 insatisfacciones en enero, a 94 en febrero y finalmente 82 en marzo, lo que representa una reducción progresiva de 24 casos entre el primer y el último mes del trimestre.

El servicio con mayor número de insatisfacciones acumuladas fue Odontología, con 65 registros, equivalente aproximadamente al 23,0 % del total trimestral, este servicio presentó un comportamiento sostenido durante los tres meses, con 20 casos en enero, 24 en febrero y 21 en marzo, aunque no muestra un crecimiento continuo, sí conserva niveles altos de inconformidad, por lo cual debe considerarse como el principal foco de seguimiento durante el trimestre.

El segundo servicio con mayor carga de insatisfacción fue Laboratorio, con 58 casos, correspondientes al 20,6 % del total, a diferencia de otros servicios, Laboratorio presentó una tendencia ascendente, pasando de 16 casos en enero, a 19 en febrero y 23 en marzo, este comportamiento resulta relevante porque, mientras el total general de insatisfacciones disminuyó durante el trimestre, Laboratorio aumentó de manera progresiva, lo que sugiere la necesidad de revisar tiempos de espera, flujo de atención, oportunidad en la toma de muestras, información entregada al usuario y gestión administrativa previa al servicio.

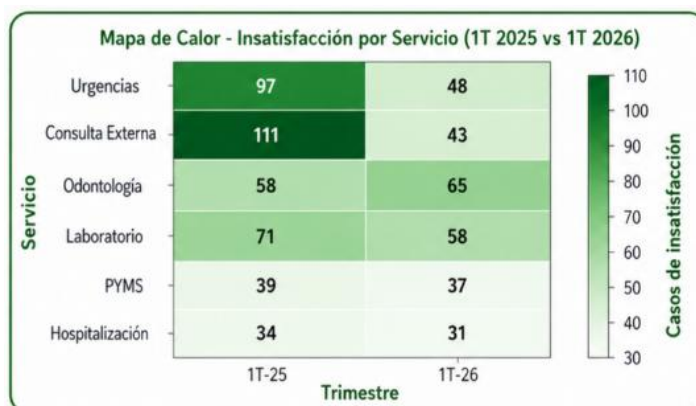
En tercer lugar, se ubicó Urgencias, con 48 insatisfacciones, equivalentes al 17,0 % del total trimestral. Sin embargo, este servicio muestra una mejora significativa, al pasar de 26 casos en enero a 15 en febrero y 7 en marzo, esta reducción indica un comportamiento favorable y permite inferir que las acciones de seguimiento, organización del servicio o ajuste en la comunicación con los usuarios pudieron incidir positivamente en la percepción de la atención. No obstante, por tratarse de un servicio históricamente sensible, debe mantenerse como área de vigilancia permanente.

Por su parte, Consulta Externa acumuló 43 insatisfacciones, con una tendencia descendente de 17 casos en enero, 15 en febrero y 11 en marzo. Este comportamiento refleja una disminución moderada, pero sostenida,

en las inconformidades asociadas al servicio. Promoción y Prevención también presentó una reducción progresiva, pasando de 15 casos en enero a 13 en febrero y 9 en marzo, para un total de 37 casos. Ambos servicios evidencian una mejora relativa durante el trimestre, aunque siguen aportando casos que deben analizarse desde variables como trato, oportunidad, claridad de la información y orientación al usuario.

El servicio con menor número de insatisfacciones acumuladas fue Hospitalización, con 31 casos, equivalentes al 11,0 % del total trimestral. Su comportamiento fue menos lineal, ya que registró 12 casos en enero, bajó a 8 en febrero y volvió a subir a 11 en marzo. Aunque no representa el foco principal del trimestre, el repunte de marzo sugiere la necesidad de revisar aspectos asociados a comodidad, información al paciente y acompañamiento durante la estancia.

Figura 5 Mapa de calor insatisfacción por servicio 1t 2025 vs 1t 2026



Fuente de elaboración propia

La figura del mapa de calor de insatisfacción por servicio 1T-2025 vs. 1T-2026 permite observar una mejora general en el número de casos reportados durante el primer trimestre de 2026 frente al mismo periodo de la vigencia anterior, en términos consolidados, los servicios pasaron de acumular 410 insatisfacciones en el 1T-2025 a 282 en el 1T-2026, lo que representa una reducción de 128 casos, esta disminución confirma una tendencia favorable en la experiencia del usuario, aunque el comportamiento no fue homogéneo entre todos los servicios.

En el primer trimestre de 2025, los focos más críticos se concentraron en Consulta Externa, con 111 casos, y Urgencias, con 97 casos, estos dos servicios presentaban las mayores cargas de inconformidad y representaban los puntos de mayor presión en la percepción del usuario, para el primer trimestre de 2026, ambos servicios evidenciaron una reducción importante Consulta Externa pasó de 111 a 43 casos, con una disminución de 68 registros, mientras que Urgencias bajó de 97 a 48 casos, con una reducción de 49 registros. Este comportamiento refleja una mejora significativa en dos servicios históricamente sensibles por volumen de demanda, tiempos de espera, orientación y oportunidad en la atención.

El cambio más relevante del periodo se observa en Odontología, que fue el único servicio que aumentó sus casos de insatisfacción, al pasar de 58 registros en 2025 a 65 en 2026, aunque el incremento absoluto es de 7 casos, su importancia radica en que, mientras la mayoría de los servicios disminuyó, Odontología se convirtió en el principal foco de insatisfacción del primer trimestre de 2026, este comportamiento sugiere la necesidad

de revisar con mayor detalle factores asociados a oportunidad de citas, tiempos de espera, facturación, trato, comunicación con el usuario y disponibilidad operativa del servicio.

Por su parte, Laboratorio presentó una reducción frente al año anterior, pasando de 71 casos en 2025 a 58 casos en 2026. Sin embargo, pese a esta disminución de 13 registros, se mantiene como el segundo servicio con mayor número de insatisfacciones en el 1T-2026. Esto indica que, aunque hubo una mejora comparativa, el servicio continúa siendo un punto de seguimiento relevante, especialmente si se tiene en cuenta que en el análisis mensual del trimestre mostró una tendencia creciente entre enero y marzo.

Los servicios de Promoción y Mantenimiento de la Salud y Hospitalización presentaron variaciones menores. PYMS pasó de 39 a 37 casos, con una reducción de 2 registros, mientras que Hospitalización descendió de 34 a 31 casos, con una disminución de 3 registros. Estos cambios muestran estabilidad relativa, sin incrementos críticos, aunque siguen requiriendo monitoreo para evitar que pequeñas inconformidades asociadas a información, trato, oportunidad o comodidad se conviertan en patrones recurrentes.

Figura 6 Matriz comparativa por servicio 1t 2025 vs 1t 2026

Servicio	Casos 1T-2025	Casos 1T-2026	Variación absoluta	Variación relativa	Lectura
Consulta Externa	111	43	-68	-61,3 %	Reducción significativa
Urgencias	97	48	-49	-50,5 %	Mejora relevante
Laboratorio	71	58	-13	-18,3 %	Disminuye, pero sigue crítico
Odontología	58	65	+7	+12,1 %	Aumenta y se vuelve foco principal
PYMS	39	37	-2	-5,1 %	Estabilidad relativa
Hospitalización	34	31	-3	-8,8 %	Bajo volumen, alta sensibilidad
Total	410	282	-128	-31,2 %	Mejora global

Fuente de elaboración propia

La tabla comparativa por servicio entre el primer trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026 confirma una mejora global en el comportamiento de la insatisfacción del usuario en la ESE IMSALUD. En términos consolidados, los casos pasaron de 410 insatisfacciones en el 1T-2025 a 282 en el 1T-2026, lo que representa una reducción absoluta de 128 casos y una disminución relativa del 31,2 %, este resultado evidencia un avance institucional en la contención de la percepción negativa del servicio, aunque el análisis desagregado muestra que la mejora no fue uniforme en todos los frentes de atención.

El cambio más significativo se presentó en Consulta Externa, que pasó de 111 casos en 2025 a 43 en 2026, con una reducción de 68 insatisfacciones, equivalente al 61,3 %, esta disminución permite identificar una mejora relevante en uno de los servicios de mayor demanda institucional, lo cual puede estar asociado a mejores condiciones de orientación, oportunidad en la atención, manejo de agendas o mayor control de los factores que generaban inconformidad durante la vigencia anterior.

De igual forma, Urgencias presentó una reducción importante, al pasar de 97 casos en el 1T-2025 a 48 casos en el 1T-2026, con una disminución de 49 registros, correspondiente al 50,5 %, este comportamiento resulta

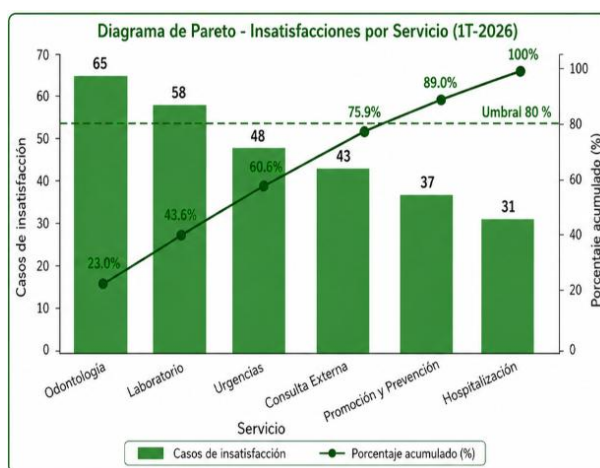
favorable, debido a que Urgencias suele ser un servicio sensible por la presión asistencial, los tiempos de espera, la clasificación de pacientes y la comunicación con usuarios y acompañantes, aunque el servicio dejó de ser el principal foco de insatisfacción, debe mantenerse bajo seguimiento preventivo por su alta exposición operativa.

En el caso de Laboratorio, se observa una reducción de 71 a 58 casos, equivalente a 13 insatisfacciones menos y una variación relativa de -18,3 %. Sin embargo, la lectura de la tabla advierte que, aunque disminuyó frente al año anterior, continúa siendo un servicio crítico dentro del 1T-2026. Esto significa que la reducción comparativa no debe interpretarse como cierre del problema, sino como una mejora parcial que requiere seguimiento, especialmente por su peso dentro del total trimestral y por la posibilidad de que persistan inconformidades asociadas a espera, toma de muestras, facturación, entrega de información o flujo de atención.

El comportamiento más sensible se encuentra en Odontología, único servicio que aumentó las insatisfacciones frente al año anterior. Este servicio pasó de 58 casos en el 1T-2025 a 65 casos en el 1T-2026, con un incremento absoluto de 7 casos y una variación relativa de +12,1 %, aunque el aumento no es alto en términos absolutos, adquiere relevancia porque ocurre en un contexto donde el total institucional disminuyó. Por tanto, Odontología se convierte en el nuevo foco principal de insatisfacción del trimestre y debe priorizarse en la revisión cualitativa de causas, tiempos de espera, oportunidad de citas, trato al usuario, orientación administrativa y condiciones de prestación del servicio.

Por su parte, Promoción y Mantenimiento de la Salud presentó estabilidad relativa, con una leve reducción de 39 a 37 casos, equivalente a 2 insatisfacciones menos y una variación de -5,1 %, este comportamiento no muestra una alerta crítica, pero sí indica que el servicio mantiene una carga constante de inconformidades que debe seguirse revisando, especialmente en componentes de información, trato, oportunidad y claridad en la atención. Hospitalización, por otro lado, pasó de 34 a 31 casos, con una reducción de 3 registros y una variación de -8,8 %; aunque su volumen es bajo frente a otros servicios, conserva alta sensibilidad por el tipo de experiencia que viven los usuarios y sus familias durante la estancia hospitalaria.

Figura 7 Diagrama de Pareto Insatisfacciones por servicio 1t- 2026



Fuente de elaboración propia



El diagrama de Pareto de insatisfacciones por servicio del 1T-2026 permite identificar cuáles servicios concentran la mayor proporción de inconformidades dentro de la ESE IMSALUD, en total, se registraron 282 casos de insatisfacción, distribuidos principalmente en Odontología, Laboratorio, Urgencias y Consulta Externa, servicios que en conjunto acumulan 214 casos, equivalentes al 75,9 % del total trimestral.

El principal foco de insatisfacción fue Odontología, con 65 casos, lo que representa el 23,0 % del total, este resultado confirma lo observado en los análisis anteriores Odontología se posiciona como el servicio con mayor carga de inconformidades durante el primer trimestre de 2026, por tanto, requiere una revisión prioritaria de factores como oportunidad de citas, tiempos de espera, orientación al usuario, trato recibido, disponibilidad de profesionales, facturación y flujo operativo del servicio.

En segundo lugar, se ubica Laboratorio, con 58 casos, alcanzando junto con Odontología un acumulado del 43,6 % de las insatisfacciones, este dato es relevante porque casi la mitad de los casos del trimestre se concentra solo en estos dos servicios, aunque Laboratorio presentó una reducción frente al 1T-2025, sigue siendo un servicio crítico en 2026, especialmente por su comportamiento creciente durante los meses de enero, febrero y marzo.

El tercer servicio con mayor número de casos fue Urgencias, con 48 insatisfacciones, al sumar Odontología, Laboratorio y Urgencias, el acumulado llega al 60,6 %. Aunque Urgencias mostró una disminución importante durante el trimestre, pasando de 26 casos en enero a 7 en marzo, sigue siendo un servicio sensible por su naturaleza asistencial, la presión en la demanda, los tiempos de espera y la necesidad de comunicación clara con usuarios y acompañantes.

Posteriormente aparece Consulta Externa, con 43 casos, llevando el acumulado al 75,9 %. Este servicio ya no ocupa el primer lugar como ocurrió en el 1T-2025, lo cual evidencia una mejora relevante; sin embargo, continúa aportando una proporción importante de inconformidades. Su inclusión dentro de los primeros cuatro servicios indica que debe mantenerse bajo seguimiento, especialmente en aspectos relacionados con oportunidad, orientación, asignación de citas, trato y claridad de la información entregada al usuario. La línea de referencia del 80 % muestra que los cuatro primeros servicios alcanzan el 75,9 %, quedando muy cerca del umbral de priorización. Al incluir Promoción y Prevención, con 37 casos, el acumulado sube al 89,0 %, superando el umbral del Pareto. Esto indica que las acciones de mejora no deben concentrarse únicamente en un servicio aislado, sino en un bloque prioritario compuesto por Odontología, Laboratorio, Urgencias, Consulta Externa y Promoción y Prevención, los cuales explican casi nueve de cada diez insatisfacciones del trimestre.

Finalmente, Hospitalización registra 31 casos, equivalente al cierre del acumulado en el 100 %. Aunque es el servicio con menor número de insatisfacciones dentro del gráfico, no debe excluirse del seguimiento institucional, debido a que la experiencia hospitalaria tiene alta sensibilidad para el usuario y su familia, especialmente en aspectos de información clínica, comodidad, trato humanizado y acompañamiento durante la estancia.

A nivel general, el análisis Pareto evidencia que la insatisfacción del 1T-2026 no está completamente concentrada en un solo servicio, pero sí presenta una prioridad clara: Odontología y Laboratorio deben ser los primeros focos de intervención, seguidos por Urgencias y Consulta Externa. La lectura institucional debe orientarse a focalizar acciones correctivas en estos servicios, revisar las causas cualitativas asociadas a cada uno y sostener el seguimiento mensual para evitar que los casos se mantengan o aumenten en los siguientes trimestres.

Figura 8 Evaluación de conceptos dominantes de insatisfacción del primer trimestre del 2026

Servicio	Emoción predominante	Frase representativa	Lectura técnica
Consulta Externa	Frustración	"No dan información clara", "no se deja hablar"	Dificultades en comunicación, oportunidad y escucha.
Urgencias	Ansiedad / incertidumbre	"Mucha demora", "no dan razón"	Sensibilidad frente a espera, triage y orientación.
Laboratorio	Malestar físico / incomodidad	"Muy demorado laboratorio", "muchísima demora para tomar la muestra"	Afectación por espera, toma de muestras y flujo.
Hospitalización	Vulnerabilidad	"Falta explicación", "demora en medicamentos"	Dependencia asistencial.
Odontología	Inconformidad / tensión	"No me registraron", "no da información"	Problemas de acceso, facturación y orientación.
PYMS	Tensión	"No da información", "maleducado"	Afectación en orientación, trato y proceso preventivo.

Fuente de elaboración propia

La tabla de análisis cualitativo de insatisfacciones por servicio permite complementar la lectura cuantitativa del primer trimestre de 2026, ya que no solo muestra cuántos casos se presentaron, sino también qué tipo de experiencia emocional expresó el usuario y cuáles fueron las situaciones que originaron la percepción negativa, en este sentido, la información evidencia que las inconformidades no responden únicamente a fallas operativas aisladas, sino a elementos asociados con comunicación, oportunidad, orientación, trato y acompañamiento durante la atención.

En Consulta Externa, la emoción predominante fue la frustración, reflejada en expresiones como "no dan información clara" y "no se deja hablar", esta lectura permite identificar dificultades relacionadas con la comunicación entre el personal y el usuario, especialmente en aspectos de escucha activa, explicación del proceso y claridad en la información entregada, aunque Consulta Externa disminuyó frente al año anterior, los casos que persisten indican que la experiencia del usuario sigue siendo sensible a la forma como se orienta, se responde y se valida su necesidad durante la atención.

En Urgencias, la emoción predominante fue la ansiedad e incertidumbre, asociada a frases como "muchísima demora" y "no dan razón", este hallazgo es coherente con la naturaleza del servicio, donde el usuario suele acudir en condiciones de preocupación o malestar, por lo que la espera sin información aumenta la percepción negativa, en este caso, la insatisfacción no se explica solamente por el tiempo de atención, sino también por la falta de orientación durante la espera, la comprensión del triage y la comunicación sobre el estado del proceso.

En Laboratorio, se identificó una emoción asociada al malestar físico e incomodidad, expresada en comentarios como "muy demorado laboratorio" y "muchísima demora para tomar la muestra". Esta lectura resulta relevante porque Laboratorio fue uno de los servicios con mayor número de insatisfacciones en el trimestre y, además, mostró una tendencia creciente entre enero y marzo, las inconformidades parecen concentrarse en el flujo de atención, el tiempo previo a la toma de muestras y la percepción de lentitud del proceso, factores que pueden afectar de forma directa la experiencia del usuario, especialmente cuando asiste en ayunas, con malestar o con limitaciones físicas.

En Hospitalización, la emoción predominante fue la vulnerabilidad, relacionada con frases como "falta explicación" y "demora en medicamentos", aunque este servicio tuvo menor volumen de insatisfacciones frente a otros, su lectura cualitativa es altamente sensible, debido a que el usuario hospitalizado depende en mayor

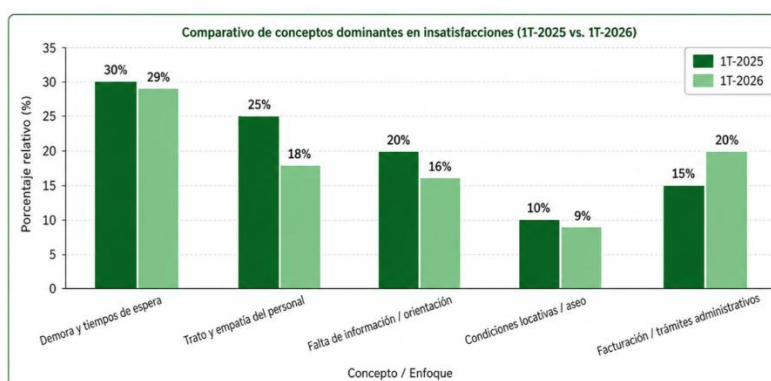
medida del personal asistencial para recibir información, cuidado, medicamentos y acompañamiento, por tanto, cualquier demora o ausencia de explicación puede ser percibida con mayor intensidad por el paciente y sus familiares.

En Odontología, servicio que se consolidó como el principal foco de insatisfacción del 1T-2026, la emoción predominante fue la inconformidad y tensión, reflejada en expresiones como “no me registraron” y “no da información”, este comportamiento sugiere que las dificultades no se concentran únicamente en la atención clínica, sino también en el acceso al servicio, el proceso de registro, la facturación y la orientación administrativa, esto explica por qué Odontología requiere una revisión prioritaria, especialmente en los momentos previos a la atención, donde se forman muchas de las percepciones negativas del usuario.

Por su parte, en Promoción y Prevención, la emoción predominante fue la tensión, asociada a expresiones como “no da información” y “maleducado”. Este hallazgo resulta importante porque se trata de un servicio preventivo, donde la educación, la orientación y el trato humanizado son componentes centrales de la atención. Cuando el usuario percibe falta de información o trato inadecuado, se puede afectar no solo la satisfacción inmediata, sino también la adherencia a programas, controles y actividades de mantenimiento de la salud.

En conjunto, la tabla permite concluir que las insatisfacciones del primer trimestre de 2026 tienen un componente transversal: la necesidad de fortalecer la comunicación clara, la orientación oportuna y la escucha activa en todos los servicios. Aunque cada área presenta particularidades, las frases representativas muestran una recurrencia en expresiones como “no dan información”, “mucho demora”, “falta explicación” y “no se deja hablar”. Esto indica que la mejora institucional no debe limitarse únicamente a reducir tiempos o aumentar capacidad operativa, sino también a mejorar la forma en que se informa, se acompaña y se contiene emocionalmente al usuario durante el proceso de atención.

Figura 9 Comparativo de conceptos dominantes de insatisfacciones (1T – 2025 VS 1T -2026)



Fuente de elaboración propia

La figura sobre el comparativo de conceptos dominantes en las insatisfacciones del usuario entre el 1T-2025 y el 1T-2026 permite identificar un cambio importante en la composición cualitativa de las inconformidades reportadas, aunque el primer trimestre de 2026 presentó una reducción general de casos frente al mismo periodo de 2025, el gráfico muestra que las causas percibidas por los usuarios no desaparecen completamente, sino que se redistribuyen entre dimensiones operativas, relacionales y administrativas del servicio.



El concepto con mayor peso en ambos periodos fue demora y tiempos de espera, pasando de 30 % en el 1T-2025 a 29 % en el 1T-2026, la variación es mínima, con una reducción de apenas 1 punto porcentual, lo cual indica que los tiempos de espera continúan siendo el principal detonante de insatisfacción. Este resultado confirma que, para el usuario, la oportunidad en la atención sigue siendo un componente central de la experiencia, especialmente en servicios como Laboratorio, Urgencias, Odontología y Consulta Externa, donde la espera prolongada puede aumentar la percepción de desorganización, ansiedad o falta de respuesta institucional.

En segundo lugar, se observa una reducción importante en el componente de trato y empatía del personal, que pasó de 25 % en 2025 a 18 % en 2026, con una disminución de 7 puntos porcentuales, este comportamiento es favorable, ya que sugiere una menor concentración de quejas asociadas a actitudes del personal, falta de amabilidad, poca escucha o trato percibido como inadecuado. No obstante, el 18 % sigue siendo un porcentaje relevante, por lo cual debe mantenerse el fortalecimiento de la humanización, la comunicación asertiva y la atención diferencial al usuario.

El concepto de falta de información u orientación también presentó una disminución, al pasar de 20 % en el 1T-2025 a 16 % en el 1T-2026. Esta reducción de 4 puntos porcentuales evidencia una mejora relativa en la capacidad institucional para orientar al usuario; sin embargo, el indicador continúa siendo sensible, las expresiones cualitativas revisadas previamente, como “no dan información”, “no dan razón” o “falta explicación”, muestran que el usuario no solo evalúa el resultado final de la atención, sino también la claridad con la que se le informa sobre tiempos, pasos, requisitos, turnos, registros o decisiones asistenciales.


En cuanto a condiciones locativas y aseo, el comportamiento fue relativamente estable, pasando de 10 % en 2025 a 9 % en 2026. La disminución de 1 punto porcentual indica que este concepto no representa el principal foco de insatisfacción, pero sigue teniendo incidencia en la percepción del servicio. Este componente debe revisarse especialmente en sedes con alto flujo de usuarios, salas de espera reducidas, pasillos congestionados o espacios donde las condiciones físicas puedan afectar la comodidad durante la atención.

El cambio más relevante se encuentra en facturación y trámites administrativos, concepto que aumentó de 15 % en el 1T-2025 a 20 % en el 1T-2026, con una variación de +5 puntos porcentuales. Este incremento convierte la gestión administrativa en un foco emergente de insatisfacción. La lectura es consistente con los análisis anteriores, especialmente en servicios como Odontología y Laboratorio, donde varias inconformidades se asocian con registros, facturación, falta de información, demoras previas a la atención y dificultades en el acceso efectivo al servicio. Esto sugiere que parte de la experiencia negativa no se origina necesariamente en el acto clínico, sino en los pasos administrativos que el usuario debe atravesar antes de ser atendido.

Conclusiones

El comportamiento general del indicador fue favorable, dado que las insatisfacciones pasaron de 410 casos en el 1T-2025 a 282 casos en el 1T-2026, lo que representa una reducción aproximada del 31,2 %. Además, durante el trimestre de 2026 se observó una tendencia descendente continua 105 casos en enero, 94 en febrero y 83 en marzo, con una disminución porcentual de 2,90 % a 2,41 % y finalmente a 2,02 %. Esto evidencia que, aunque persisten inconformidades, la percepción negativa del usuario fue menor y mostró un comportamiento progresivamente más controlado durante el periodo evaluado.


El análisis comparativo permite identificar una reconfiguración de los servicios con mayor carga de insatisfacción. En 2025, los principales focos estaban concentrados en Consulta Externa y Urgencias; para

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


2026, el peso se desplazó hacia Odontología y Laboratorio, servicios que requieren seguimiento prioritario. Odontología se consolidó como el servicio con mayor número absoluto de casos, con 65 insatisfacciones, asociadas principalmente a barreras de acceso, registro, facturación, orientación y oportunidad en la atención. A nivel territorial, la UBA Comuneros se posicionó como el principal foco del trimestre, con 124 manifestaciones de insatisfacción, especialmente en Laboratorio, Urgencias, Odontología y Hospitalización. Esto indica que la intervención debe ser focalizada por sede, servicio y causa específica, no solo desde el indicador global.

Los hallazgos cualitativos muestran que la inconformidad del usuario no depende únicamente del acto clínico, sino del recorrido completo de atención: ingreso, orientación, registro, facturación, espera, atención asistencial y salida del servicio. Las expresiones más frecuentes estuvieron asociadas a demora, tiempo de espera, falta de información, orientación insuficiente, trato y facturación, lo que confirma un riesgo principalmente operativo relacional, por tanto, estos hallazgos deben interpretarse como señales para orientar acciones de mejora institucional, y no como señalamientos individuales definitivos. Las prioridades deben centrarse en mejorar la comunicación con el usuario, reducir tiempos críticos, fortalecer la orientación, revisar trámites administrativos y mantener el trato humanizado, considerando además factores contextuales del trimestre como cierres temporales de algunas IPS, contingencias operativas y ausencia inicial de promotoras SIAU en ciertos puntos de atención.

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 PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

SERVICIO	IPS	PREGUNTA	CALIFICACION	COMENTARIO	SUGERENCIAS
Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Atencion vigilante	Regular	MALEDUCADO	Usuario satisfecho
Promoción y Prevención	IPS OSPINA PEREZ	Atencion vigilante	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	ninguna
Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion vigilante	Mala	MALEDUCADO	Usuario satisfecho, manifiesta que tuvo inconvenientes con el guarda que es maleducado
Consulta externa	IPS GUAIMARAL	Atencion facturador	Mala	MALEDUCADO	que cambien a la facturadora ya que es una persona grosera y mal educada
Promoción y Prevención	IPS CONTENTO	Atencion facturador	Regular	0	Nada
Promoción y Prevención	IPS ERMITA	Atencion facturador	Regular	0	Ninguna
Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Atencion facturador	Mala	MALEDUCADO	El facturador de la caja 3 me dijo que estaba loca y es muy grosero
Promoción y Prevención	IPS CECI	Atencion facturador	Regular	MALEDUCADO	La progenitora del usuario la señora Kamila Nuñez sugiere que en el momento de facturación se mejore la atención.
Laboratorio	UBA LIBERTAD	Atencion facturador	Regular	MALEDUCADO	Ser más amable cuando se pasa a caja la señorita fue maleducada al contestar se llama luz la facturadora
Laboratorio	UBA LIBERTAD	Atencion facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguno
Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Atencion facturador	Mala	NO DA INFORMACION	mejorar el servicio de facturacion
Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Atencion facturador	Regular	NO DA INFORMACION	mejorar la atencion con el facturador



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion facturador	Regular	MALEDUCADO	Usuaría refiere: "Que cambie el genio y sea más amable la Facturadora".
Consulta externa	UBA COMUNEROS	Jefe PYP	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Uno le pregunta a las auxiliares que entregan órdenes y ni contestan bien
Odontología	IPS SAN LUIS	Jefe PYP	Regular	OTRO	la odontología no hace bien los procedimientos, se caen muy rápido las calzas
Odontología	UBA LIBERTAD	Jefe PYP	Mala	OTRO	Pésimo servicio, no duro ni 10 minutos, no me revisaron bien, literal fue firme acuéstese y no tiene nada. en el servicio de odontología
Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Personal de salud	Mala	Vacias	Doctora Lopez no tiene carisma, ni cariño por lo que hace, fui a colocar la carpeta en la mesa y dijo que no, luego me menciona que yo juego con la vida de las personas, entro en conflicto con migo!
Consulta externa	IPS ERMITA	Medico PYP	Regular	0	No está de acuerdo que el baño sea mixto, ya que como mujer se puede estar expuesto a una infección
Consulta externa	IPS BANCO ARENA	Medico PYP	Regular	NO SE DEJA HABLAR	LA PACIENTE MANIFIESTA QUE LA ATENCION DE LA MEDICO DE LA IPS BANCO ARENA, ES REGULAR DEBIDO A QUE SE ENCUENTRA DE MAL HUMOR AL MOMENTO DE HABLAR CON ELLA
Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular	OTRO	el dr castañeda no me realizo examen fisico durante la



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

					consulta y estoy muy mal del pecho
Consulta externa	IPS CONTENTO	Medico PYP	Regular	0	Sun palabras
Consulta externa	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	0	Ninguna
Consulta externa	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular	OTRO	el dr castañeda me sentí que me hablo regañando por decirle que me sentía muy enferma
Odontología	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	MUCHA DEMORA PARA ATENDER, ACOMPAÑADO POR SU TIA
Odontología	IPS SAN LUIS	Medico PYP	Regular	OTRO	la odontología no hace bien los procedimientos, se caen muy rápido las calzas
Odontología	IPS CONTENTO	Medico PYP	Regular	0	Sin palabras
Odontología	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	OTRO	SE DEMORAN MUCHO EN PASAR A LAS PERSONAS
Odontología	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	OTRO	Pésimo servicio, no duro ni 10 minutos, no me revisaron bien, literal fue firme acuéstese y no tiene nada. en el servicio de odontología
Odontología	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	0	Mala atención por parte de María Eugenia moreno
Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Mala	OTRO	Mal servicio por parte del médico Contreras ayer le dió orden de rx por consulta externa
Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	TRATO DIGNO	sugiere tener termómetros ya que el medico la regañó por no traer uno al servicio de urgencias
Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	Demora para llamar a consulta médica.
Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Regular	OTRO	Médica me dice que es mentira que me duele y estoy enfermo. Médica Moyano Daniela.



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular	OTRO	Diagnóstico del médico mañana dice que debe seguir y la de la tarde dice que ya debe salir,
Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Mala	TRATO DIGNO	El dr Virgilio Soto es muy grosero
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	Mal servicio del día de ayer no le avisaron el proceso de hospitalización.
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular	0	Usuaría satisfecha, aunque la doctora, le dio salida pero no tocó el paciente ni nada.
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Comodidad	Regular	Vacias	Usuaría satisfecha, Acompañante zairelys
Hospitalización	UBA POLICLINICO	Comodidad	Regular	Vacias	El espacio para el acompañante
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Habitacion	Regular	Vacias	Enfermería nocturna , no hizo procedimiento, lavado nasal y toma de acetaminofen
Hospitalización	UBA POLICLINICO	Habitacion	Regular	Vacias	No refiere sugerencia
Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Global	Mala	Vacias	Doctora Lopez no tiene carisma, ni cariño por lo que hace, fui a colocar la carpeta en la mesa y dijo que no, luego me menciona que yo juego con la vida de las personas, entro en conflicto con migo!
Odontología	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	MUCHA DEMORA PARA ATENDER, ACOMPAÑADO POR SU TIA
Odontología	IPS ERMITA	Global	Regular	Vacias	Ninguna
Odontología	UBA LIBERTAD	Global	Regular	Vacias	Pésimo servicio, no duro ni 10 minutos, no me revisaron bien, literal fue firme acuéstese y no tiene nada. en el servicio de odontología



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Odontología	IPS SALADO	Global	Regular	Vacias	No
Odontología	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Mala atención por parte de María Eugenia moreno
Odontología	IPS GUAIMARAL	Global	Regular	Vacias	ninguna
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Demora en el llamado de laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	La auxiliar de laboratorio amelia no sabe cómo dirigirse a los usuarios, es grosera
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Mucha demora para la toma de muestras
Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	Vacias	No hacen bien la limpieza antes de pulsionar
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Demora en laboratorio y llamaron en desorden.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Demora en la atención a laboratorio y llamaron en desorden.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Mala	Vacias	Mucha demora en el servicio de urgencias
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Mal servicio por parte del médico Contreras ayer le dió orden de rx por consulta externa
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	sugiere tener termómetros ya que el medico la regañó por no traer uno al servicio de urgencias
Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	Vacias	Usuaría satisfecha, Acompañante mamá lina pacheco
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	demora para llamar a consulta medica.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Muy Mala	Vacias	Demora en todos los llamados.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Muy Mala	Vacias	Muy mala la atención mucho tiempo para esperar



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Refiere tener fractura y le dieron triage 4
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Demora para llamar a consulta médica.
Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	Vacias	Diagnóstico del médico mañana dice que debe seguir y la de la tarde dice que ya debe salir,
Urgencias	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	El dr Virgilio Soto es muy grosero
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	Mal servicio del día de ayer no le avisaron el proceso de hospitalización.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Global	Regular	Vacias	La comida no es balanceada para un menor.
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	Vacias	Enfermería nocturna , no hizo procedimiento, lavado nasal y toma de acetaminofen
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Global	Regular	Vacias	Enfermería estén más pendiente del paciente.
Consulta externa	IPS OLIVOS	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	la facturadora es un poco lenta
Consulta externa	IPS SALADO	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	Me atendieron súper bien
Consulta externa	IPS SALADO	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	No, por el momento no, lo han mejorado bastante
Promoción y Prevención	IPS SALADO	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	No, por ahora bien
Promoción y Prevención	IPS BELISARIO	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	ninguna
Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Paciente refiere que en laboratorio no se pusieron guantes.
Promoción y Prevención	UBA PUENTE BARCO	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Doctora Lopez no tiene carisma, ni cariño por lo que hace, fui a colocar la carpeta en la mesa y dijo que no, luego me menciona que yo juego con la vida de las personas, entro en conflicto con migo!




TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Odontología	IPS SALADO	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	No, trataron bien a mi hija
Odontología	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Mala atención por parte de María Eugenia moreno
Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	buen atención
Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	mejorar la atención con el facturador
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Demora en el llamado de laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Demora en laboratorio y llamaron en desorden.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Demora en la atención a laboratorio y llamaron en desorden.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Mucha demora en el servicio de urgencias
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	Mal servicio por parte del médico Contreras ayer le dió orden de rx por consulta externa
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	demora para llamar a consulta medica.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Demora en todos los llamados.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Muy mala la atención mucho tiempo para esperar
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	Refiere tener fractura y le dieron triage 4
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación	Definitivamente no	Vacias	Demora para llamar a consulta médica.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	Mal servicio del día de ayer no le avisaron el proceso de hospitalización.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación	Probablemente no	Vacias	La comida no es balanceada para un menor.
Consulta externa	IPS SAN LUIS	Instalaciones	Regular	Vacias	excelente servicio
Consulta externa	IPS ERMITA	Instalaciones	Regular	Vacias	No está de acuerdo que el baño sea mixto, ya que como

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

					mujer se puede estar expuesto a una infección
Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	Instalaciones	Regular	Vacias	Ninguna
Consulta externa		Instalaciones	Mala	Vacias	PRUEBA ESE IMSALUD
Promoción y Prevención	IPS PALMERAS	Instalaciones	Regular	Vacias	Ninguna
Promoción y Prevención	IPS SALADO	Instalaciones	Mala	Vacias	No, excelente
Promoción y Prevención	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	Vacias	No nada
Promoción y Prevención	IPS BELISARIO	Instalaciones	Regular	Vacias	no tengo ninguna gracias
Odontología	IPS BELISARIO	Instalaciones	Regular	Vacias	ninguna
Odontología	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	Vacias	Ninguna menor acompañado por madre marbelis barrios
Odontología	IPS ERMITA	Instalaciones	Regular	Vacias	Ninguna
Odontología	UBA LIBERTAD	Instalaciones	Regular	Vacias	Pésimo servicio, no duro ni 10 minutos, no me revisaron bien, literal fue firme acuéstese y no tiene nada. en el servicio de odontología
Consulta_externa	IPS CECI	Atencion Vigilante	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	Responde la encuesta en compañía de la señora Carmen. La cual refiere que ella información con el guarda no fue clara.
Consulta_externa	IPS SALADO	Atencion Vigilante	Regular	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	Si, cambien a la persona de facturación por una que sea más rápida
Promocion y Prevencion	IPS ERMITA	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Ninguna
Promocion y Prevencion	IPS AEROPUERTO	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	TENGO AFAN.
Odontologia	IPS ERMITA	Atencion Vigilante	Regular	0	Ninguna
Odontologia	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Que cuando ingresé a la institución me direcciono bien hacia



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

					donde debo ir a la cita
Odontologia	UBA COMUNEROS	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Buena atención de los odontólogos
Odontologia	IPS ERMITA	Atencion Vigilante	Regular	OTRO	Ninguna
Laboratorio	IPS SAN MARTIN	Atencion Vigilante	Mala	MALEDUCADO	Usuaría sugiere que el vigilante sea más amable con el usuario, ya que el usuario viene a preguntar y desea la información
Consulta_externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Usuario refiere en facturación le dicen que más tarde le dan la cita, que hasta que no le atendieran en odontología.
Consulta_externa	IPS SALADO	Atencion Facturador	Regular	0	No, está bien
Consulta_externa	IPS SALADO	Atencion Facturador	Mala	TIENE PREFERENCIAS CON CIERTOS USUARIOS	Si, cambien a la persona de facturación por una que sea más rápida
Promocion y Prevencion	IPS OLIVOS	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	mucha demora para registrar la vacuna
Promocion y Prevencion	IPS SALADO	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que la facturadora es lenta
Promocion y Prevencion	IPS ERMITA	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna
Promocion y Prevencion	IPS BUENA ESPERANZA	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna
Promocion y Prevencion	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atencion Facturador	Mala	MALEDUCADO	Madre: "Servicio de vacunación bien, pero facturación demoraron casi una hora, al preguntar dice que me había llamado, y apenas puso en tv turno".
Promocion y Prevencion	IPS CONTENTO	Atencion Facturador	Regular	0	Nada
Odontologia	IPS ERMITA	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna
Odontologia	IPS ERMITA	Atencion Facturador	Regular	0	Ninguna
Odontologia	IPS OLIVOS	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	tuve que esperar más de 10 minutos por que no había




TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

					nadie que me registra la cita
Odontologia	IPS SALADO	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	La facturadora morena le explicó a la nueva porque no sabe casi nada
Odontologia	IPS SALADO	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Que la facturadora sea un poquito más rápida
Odontologia	IPS BUENA ESPERANZA	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	No ninguna
Odontologia	IPS CONTENTO	Atencion Facturador	Regular	0	Nada
Odontologia	IPS CONTENTO	Atencion Facturador	Regular	0	Nada
Laboratorio	IPS CECI	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Usuaría refiere que no le gusto la forma de responder al indicar la cita médica ya que los nombres estaban mal escritos en la orden y en el sistema y el WhatsApp si están ala información completa. Esto en el tema de facturación
Laboratorio	IPS SAN MARTIN	Atencion Facturador	Regular	0	Usuaría sugiere que facturación sea un poco más rápida ya que la usuaría está en estado de embarazo y espero más de media hora para que la facturaran los laboratorios
Laboratorio	IPS SALADO	Atencion Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	La facturadora nueva no reviso y le tocó a la otra muchacha
Laboratorio	IPS TOLEDO PLATA	Atencion Facturador	Regular	MALEDUCADO	cambiar al facturado por que no pone atención a lo que le dice usuario
Urgencias	UBA LIBERTAD	Atencion Facturador	Regular	0	Mucha demora al facturar, (encuesta hecha a la hija)
Consulta_externa	IPS AEROPUERTO	Jefe PYP	Mala	OTRO	Que el que entrega papeles no se vaya
Promocion y Prevencion	IPS CLARET	personal de salud	Mala		Cambio de médica porque es una

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

					señora que no se deja hablar, le falta ética profesional en la IPS
Promocion y Prevencion	UBA LOMA DE BOLIVAR	personal de salud	Mala		Usuario refiere: "Buen servicio, pero la doctora llego tarde y nos atendió muy tarde a todos".
Odontologia	IPS AEROPUERTO	auxiliar odontologia	Regular	OTRO	Ninguna
Odontologia	UBA PUENTE BARCO	auxiliar odontologia	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Que la auxiliar reciba capacitación del buen trato a los usuarios
Urgencias	UBA POLICLINICO	Auxiliar enfermeria	Regular		Demora en la aplicación de los medicamentos
Hospitalizacion	UBA PUENTE BARCO	Auxiliar enfermeria	Regular		Usuaría satisfecha
Consulta_externa	IPS ERMITA	Medico PYP	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Ninguna
Consulta_externa	UBA LIBERTAD	Medico PYP	Regular	OTRO	el medico me remitió a psicología y yo no necesito ir allá, porque no estoy loca.
Consulta_externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Mala	OTRO	Sugiero la doctora JESSELL DAVILA atienda con mejor actitud y sea más empática con el Dx de pacientes.
Consulta_externa	UBA LOMA DE BOLIVAR	Medico PYP	Mala	NO SE DEJA HABLAR	Usuaría manifiesta que la doctora le contesto de mala forma y no le gusto
Consulta_externa	IPS CONTENITO	Medico PYP	Regular		0 Sin palabras
Odontologia	UBA COMUNEROS	Odontologo	Regular	OTRO	demora en el llamado en odontologia.
Urgencias	UBA PUENTE BARCO	Medico PYP	Regular		0 Medico de la mañana no se deja hablar , ya el resto del servicio fue bien
Urgencias	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	OTRO	Mucha demora en la atención acompañado por la hija



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Hospitalizacion	UBA COMUNEROS	Medico PYP	Regular	TRATO DIGNO	La dra Trujillo es grosera, acompañado por su madre
Hospitalizacion	UBA POLICLINICO	Aseo habitacion	Regular	No cambiaron sábanas	No refiere sugerencia
Consulta_externa	IPS AEROPUERTO	Atencion global	Regular		Que el que entrega papeles no se vaya
Consulta_externa	IPS ERMITA	Atencion global	Regular		Ninguna
Consulta_externa	IPS ERMITA	Atencion global	Regular		Ninguna
Consulta_externa	IPS SALADO	Atencion global	Regular		Si, cambien a la persona de facturación por una que sea más rápida
Promocion y Prevencion	IPS CLARET	Atencion global	Regular		Cambio de médica porque es una señora que no se deja hablar, le falta ética profesional en la IPS
Odontologia	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		Que cuando ingresé a la institución me direccionen bien hacia donde debo ir a la cita
Odontologia	IPS ERMITA	Atencion global	Regular		Ninguna
Odontologia	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		demora en el llamado en odontologia.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		demora en pasar a laboratorio.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		MUY DEMORADO LABORATORIO TERMINO A LAS 9:00 AM
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Mala		DEMORADO EN LABORATORIO.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Mala		Muy demorado laboratorio en la toma de muestra
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		Muy demorado laboratorio en la toma de muestra.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Mala		mal servicio muy demorado laboratorio para toma de muestras.



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Laboratorio	UBA COMUNEROS	Atencion global	Muy Mala		muy demorado todo el proceso de laboratorio.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		DEMORADO EL SERVICIO POR PARTE MEDICO.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		Mucha demora en la atención acompañado por la hija
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		DEMORADO EN EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion global	Muy Mala		PACIENTE REFIERE ESTAR DESDE MEDIA NOCHE Y HACE POCO LE APLICARON MEDICAMENTO.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		Muy demorada la atención
Hospitalizacion	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		los médicos no explican la evolución medica de los pacientes.
Hospitalizacion	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		La dra Trujillo es grosera, acompañado por su madre
Hospitalizacion	UBA COMUNEROS	Atencion global	Regular		mala servicio de urgencias se demoran mucho para el proceso.
Promocion y Prevencion	IPS CLARET	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Usuario satisfecho
Promocion y Prevencion	IPS CONTENTO	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Nada
Odontologia	IPS ERMITA	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Odontologia	IPS SALADO	Recomendación del servicio	Definitivamente no		No, encuesta realizada junto a la madre
Odontologia	IPS ERMITA	Recomendación del servicio	Probablemente no		Ninguna
Odontologia	IPS BELISARIO	Recomendación del servicio	Definitivamente no		ninguna
Odontologia	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		demora en el llamado en odontologia.



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Odontologia	IPS CLARET	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Usuaría satisfecha
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		demora en pasar a laboratorio.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		MUY DEMORADO LABORATORIO TERMINO A LAS 9:00 AM
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		DEMORADO EN LABORATORIO.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy demorado laboratorio en la toma de muestra
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy demorado laboratorio en la toma de muestra.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		mal servicio muy demorado laboratorio para toma de muestras.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		muy demorado todo el proceso de laboratorio.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		DEMORADO EL SERVICIO POR PARTE MEDICO.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Mucha demora en la atención acompañado por la hija
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Definitivamente no		DEMORADO EN EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		PACIENTE REFIERE ESTAR DESDE MEDIA NOCHE Y HACE POCO LE APLICARON MEDICAMENTO.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy demorada la atención
Urgencias	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Que atiendan más rápido, toca esperar mucho
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		los médicos no explican la evolución médica de los pacientes.



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		mala servicio de urgencias se demoran mucho para el proceso.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención vigilante	Regular	OTRO	Muy pequeño el lugar para tanta gente
Odontología	UBA COMUNEROS	atención vigilante	Mala	NO DA INFORMACION	Atención por odontóloga Mary Díaz excelente
Odontología	UBA COMUNEROS	atención vigilante	Regular	OTRO	Ninguna
Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	atención vigilante	Regular	OTRO	Ninguna
Promoción y Prevención	IPS OSPINA PEREZ	atención vigilante	Regular	MALEDUCADO	NINGUNA
Consulta externa	IPS CONTENTO	Atención Facturador	Regular	0	Más agilidad en la prestación del servicio.
Consulta externa	IPS CONTENTO	Atención Facturador	Regular	0	Mejor atención, mayor rapidez para atender.
Consulta externa	IPS OSPINA PEREZ	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	mejorar el servicio en las urgencias es muy malo
Laboratorio	IPS SALADO	Atención Facturador	Regular	0	No
Odontología	IPS CONTENTO	Atención Facturador	Regular	0	Ninguna
Odontología	IPS GUAIMARAL	Atención Facturador	Mala	MALEDUCADO	cambiarla
Odontología	IPS GUAIMARAL	Atención Facturador	Mala	MALEDUCADO	cambiar personas que son groseras y mal educadas esa facturadora muy grosera Kelly
Odontología	IPS GUAIMARAL	Atención Facturador	Mala	MALEDUCADO	ninguna
Odontología	UBA COMUNEROS	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna
Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atención Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	No me registraron en facturación, tenía cita programada desde miércoles, atendieron como extra, pero gracias a la odontóloga.
Odontología	IPS ERMITA	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Odontología	UBA COMUNEROS	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Atención por odontóloga Mary Díaz excelente
Promoción y Prevención	UBA COMUNEROS	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Ninguna
Promoción y Prevención	IPS GUAIMARAL	Atención Facturador	Mala	MALEDUCADO	ninguno
Promoción y Prevención	IPS GUAIMARAL	Atención Facturador	Regular	MALEDUCADO	ninguna
Urgencias	UBA LOMA DE BOLIVAR	Atención Facturador	Regular	NO DA INFORMACION	Sugiero mejor atención al explicar en facturación. Hace referencia a personal de consulta externa.
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atención Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	Que den información clara al momento de ingresar por que lo mío era una urgencia odontológica
Urgencias	UBA COMUNEROS	Atención Facturador	Mala	NO DA INFORMACION	Que den información clara al momento de ingresar por que lo mío era una urgencia odontológica
Consulta externa	IPS CONTENTO	Jefe PYP	Regular	OTRO	Ninguna
Odontología	UBA COMUNEROS	Auxiliar Odontología	Regular	OTRO	Atención por odontóloga Mary Díaz excelente
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Auxiliar Enfermería	Regular		Usuaría satisfecha, aunque más calma por enfermería y buen aseo
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Auxiliar Enfermería	Regular		la auxiliar del turno de la mañana fue grosera, acompañada por su madre
Consulta externa	IPS AEROPUERTO	Atención Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	el doctor Maldonado tiene muy mal genio.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Atención Medico	Mala	NO ESCUCHA AL USUARIO	FAMILIAR REFIERE MAL TRATO POR PARTE DEL MEDICO DE TURNO DE LA MAÑANA DE AYER.
Odontología	UBA COMUNEROS	Atención Medico	Regular	NO SE DEJA HABLAR	Que den información sin molestar
Hospitalización	UBA PUENTE BARCO	Aseo habitación	Regular	Hay muchas chiripas	Usuaría satisfecha, aunque más calma



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

					por enfermería y buen aseo
Consulta externa	IPS CONTENTO	atención global	Mala		Mejor atención, mayor rapidez para atender.
Consulta externa	IPS BUENA ESPERANZA	atención global	Muy Mala		No gracias
Hospitalización	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		la auxiliar del turno de la mañana fue grosera, acompañada por su madre
Hospitalización	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		FAMILIAR REFIERE MAL TRATO POR PARTE DEL MEDICO DE TURNO DE LA MAÑANA DE AYER.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		MALA ATENCIÓN DEL VIGILANTE DE TURNO EN ESTE MOMENTO DE URGENCIAS
Hospitalización	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		buen servicio, pero mejorar la comida.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		mucha demora para la toma de laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		MUCHA DEMORA PARA TOMAR LA MUESTRA
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		MUCHA DEMORA PARA TOMAR EXAMENES
Laboratorio	UBA PUENTE BARCO	atención global	Regular		Deberían colocar aguja mariposa para exámenes en los niños, la aguja de adulto les causa dolor
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		muy demorado el servicio de laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		muy demorado la toma de muestras
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Ninguna
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Muy pequeño el lugar para tanta gente



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Mucha demora en la toma de laboratorios
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Muy demorado laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Demasiada demora para pasar a laboratorio.
Laboratorio	IPS CECI	atención global	Regular		Responde en compañía de la progenitora la señora Lorena Sinisterra la cual refiere que no le parece que pasaran primero otras personas que llegaron después de ella.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Mala		Muy demorado laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	atención global	Mala		Muy demorado para tomar muestras
Odontología	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Que sea más fácil el acceso a citas
Odontología	UBA LOMA DE BOLIVAR	atención global	Regular		No me registraron en facturación, tenía cita programada desde miércoles, atendieron como extra, pero gracias a la odontóloga.
Promoción y Prevención	IPS SALADO	atención global	Regular		No, bien dice la madre
Promoción y Prevención	IPS OLIVOS	atención global	Mala		n/A
Urgencias	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Que sea más rápida la revalorización del médico mucha demora
Urgencias	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		EL DR CASAS DA UN DX SIN EVALUAR Y MUCHA DEMORA EN EL SERVICIO, ACOMPAÑADA POR SU MADRE
Urgencias	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Que den información clara al momento de ingresar por que lo mío era una urgencia odontológica



TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Código: TIC-04-M-03-F-06
Versión: 02

INFORME

Fecha: 25/01/2023

Urgencias	UBA COMUNEROS	atención global	Regular		Que den información clara al momento de ingresar por que lo mío era una urgencia odontológica
Consulta externa	IPS ERMITA	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Consulta externa	IPS ERMITA	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Consulta externa	IPS CONTENITO	Recomendación del servicio	Probablemente no		Mejor atención, mayor rapidez para atender.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		FAMILIAR REFIERE MAL TRATO POR PARTE DEL MEDICO DE TURNO DE LA MAÑANA DE AYER.
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		MALA ATENCIÓN DEL VIGILANTE DE TURNO EN ESTE MOMENTO DE URGENCIAS
Hospitalización	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		buen servicio, pero mejorar la comida.
Laboratorio	IPS CECI	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Usuaría refiere no tener sugerencias
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy pequeño el lugar para tanta gente
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy demorado laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Demasiada demora para pasar a laboratorio.
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Probablemente no		Muy demorado laboratorio
Laboratorio	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Muy demorado para tomar muestras
Odontología	IPS CONTENITO	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Odontología	UBA COMUNEROS	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Odontología	IPS CECI	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Usuaría refiere no tener sugerencias
Odontología	IPS OLIVOS	Recomendación del servicio	Definitivamente no		encuesta realizada a la acudiente
Promoción y Prevención	IPS CUNDINAMARCA	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna

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

Promoción y Prevención	IPS ERMITA	Recomendación del servicio	Definitivamente no		Ninguna
Consulta externa	IPS BOCONO	instalaciones	Regular		Ninguna
Laboratorio	UBA COMUNEROS	instalaciones	Regular		Muy pequeño el lugar para tanta gente
Odontología	UBA COMUNEROS	instalaciones	Regular		Ninguna
Odontología	UBA COMUNEROS	instalaciones	Regular		Atención por odontóloga Mary Díaz excelente
Odontología	IPS CECI	instalaciones	Regular		Usuaría refiere que espero una hora para que la atendieran y llegó media hora antes de la cita por indicaciones de facturación. Sugiere la registren la media hora antes para que no le toque espera tanto