INFORME DE EJECUCION CONTRATO No 8504467 DE 2025

Objeto del Contrato: Prestar los servicios para la certificación de discapacidad y Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad- RLCPD en el marco de la Resolución 1197 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Fecha de inicio del contrato 07/11/2025 Fecha de terminación 06/07/2026

Periodo del informe: desde 07/12/2025 hasta 06/01/2026

Obligación No 12

Realizar actividades para medir la satisfacción de los usuarios con el procedimiento de certificación de discapacidad prestado por la Subred, en el marco de sus procesos de calidad institucional.

La Subred Integrada de Servicios de Salud durante el periodo correspondiente al presente informe realizó las siguientes actividades:

Fecha	Sede	Actividad	Resultado actividad
9 al 31 de Diciembre	Usaquén	En cuenta de satisfacción del usuario	50 Encuestas
9 al 31 de Diciembre	Suba	En cuenta de satisfacción del usuario	26 Encuestas
9 al 31 de Diciembre	Boyacá Real	En cuenta de satisfacción del usuario	36 Encuestas
9 al 31 de Diciembre	Verbenal	En cuenta de satisfacción del usuario	9 Encuestas
9 al 31 de Diciembre	Chapinero	En cuenta de satisfacción del usuario	0 Encuestas

A nivel institucional se observa, que en cuanto a la experiencia del servicio se alcanza un porcentaje del 100% en todas las unidades, encontrando que 121 usuarios respondieron SI a la pregunta "***Usted recomendaría el servicio recibido por la Subred Integrada de Servicios de salud Norte para el proceso de certificación de discapacidad***?"

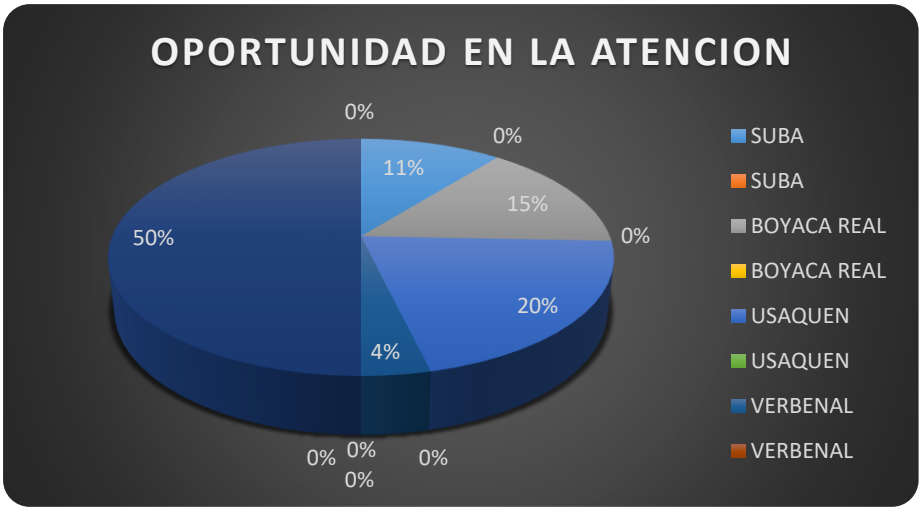
A continuación, se presentan resultados específicos por cada criterio evaluado y USS certificadora.

Para el criterio de Oportunidad se encuentra que de 121 encuestas realizadas el 78 % de la población la califica como Excelente, 21% Buena, y el 2 % de Regular.

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221

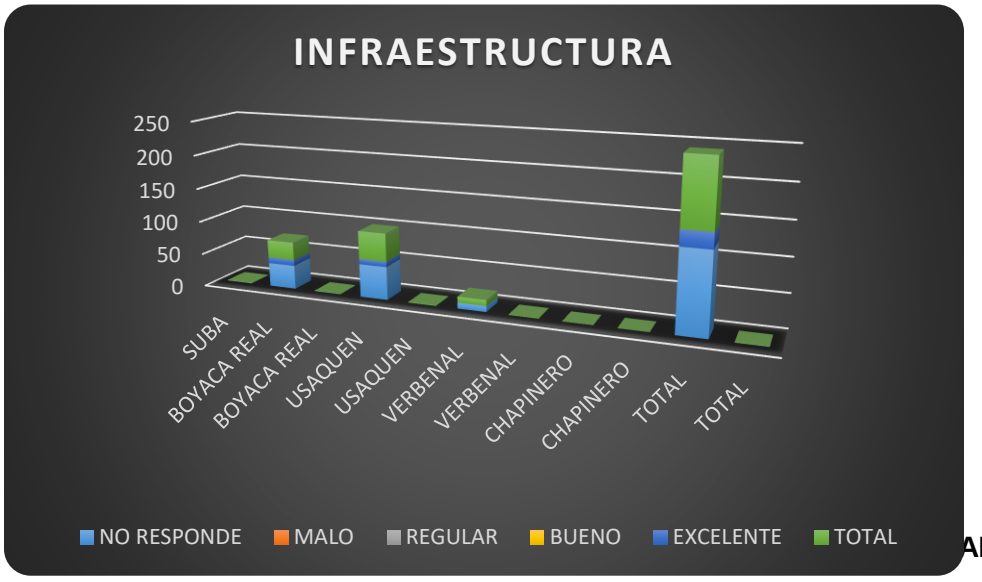
A continuación, se presentan resultados específicos por cada criterio evaluado y USS certificadora.

Para el criterio de Oportunidad se encuentra que de 121 encuestas realizadas el 78% de la población la califica como Excelente, 21% Buena y el 2 % de Regular.
Se registro 1 comentario (Las profesionales q me atendieron muy bien queridas y me explicaron bien las preguntas)



En el criterio de Infraestructura se encuentra que de las 121 encuestas realizadas el 81 % de la población la califica como Excelente, y un 19% Buena

No se registraron comentarios.



Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

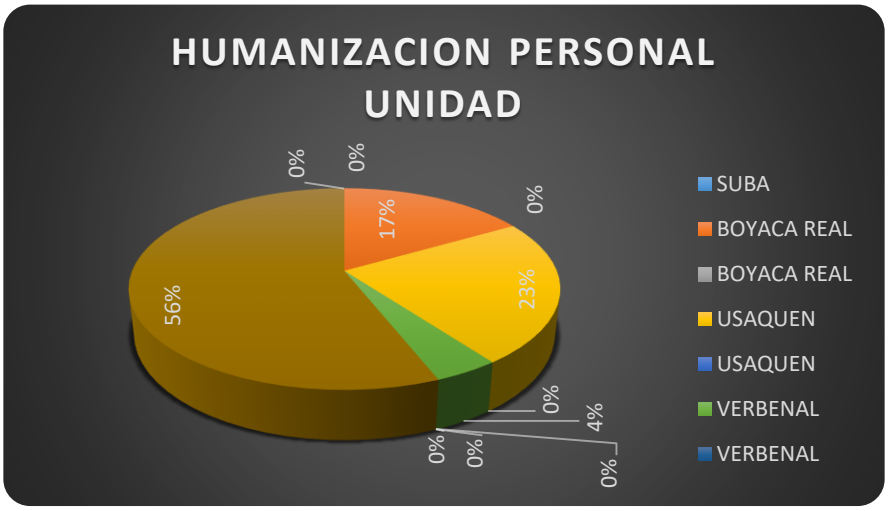
Código Postal: 111221

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

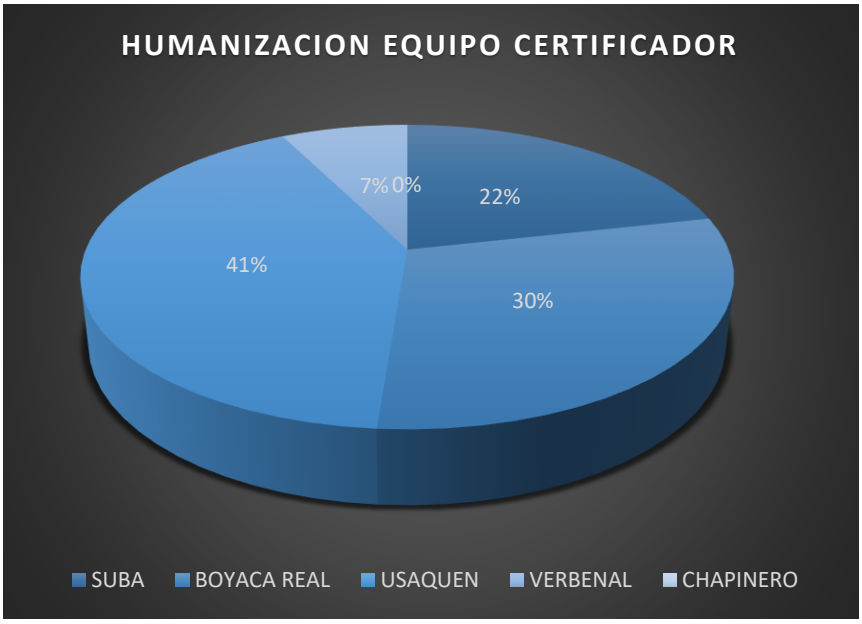
En el criterio de Humanización del personal de la unidad de las 121 encuestas realizadas se encontró que el 83% la califico Excelente y el 17% Buena.

No se registraron comentarios.



En el criterio de Humanización del Equipo Certificador de las 121 encuestas realizadas se encontró que 83% la califico Excelente y el 17 % Buena.

No se registraron comentarios.



Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

Código Postal: 111221

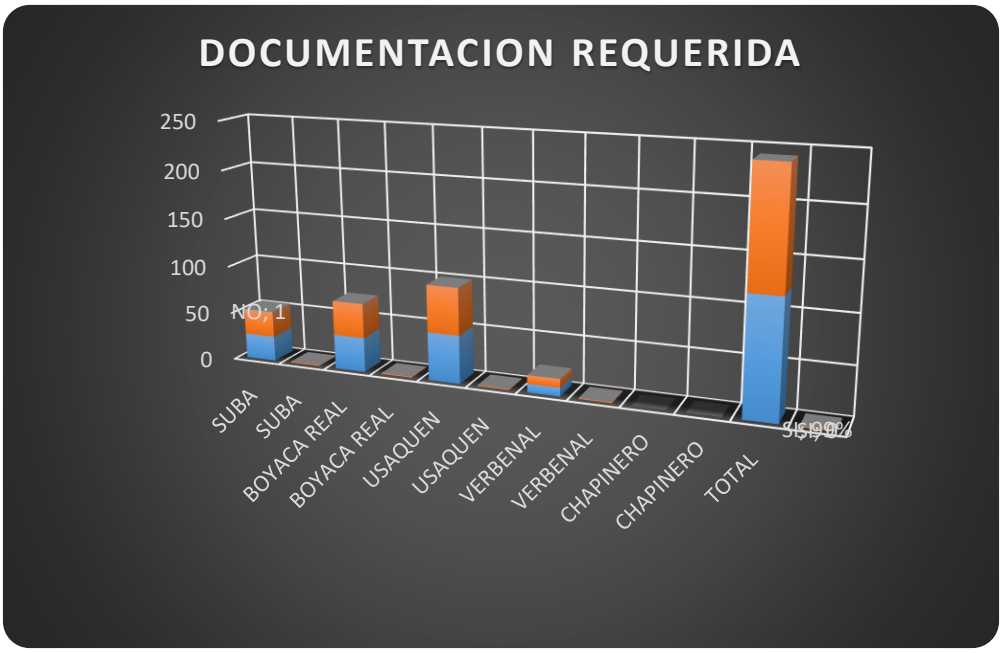
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En el criterio de Humanización del equipo certificador de las 121 encuestas realizadas se encontró que el 83 % lo calificó Excelente y el 17% Bueno.

En los criterios de:

1. Documentación requerida se encuentra que al 99 % de los usuarios se les informo.



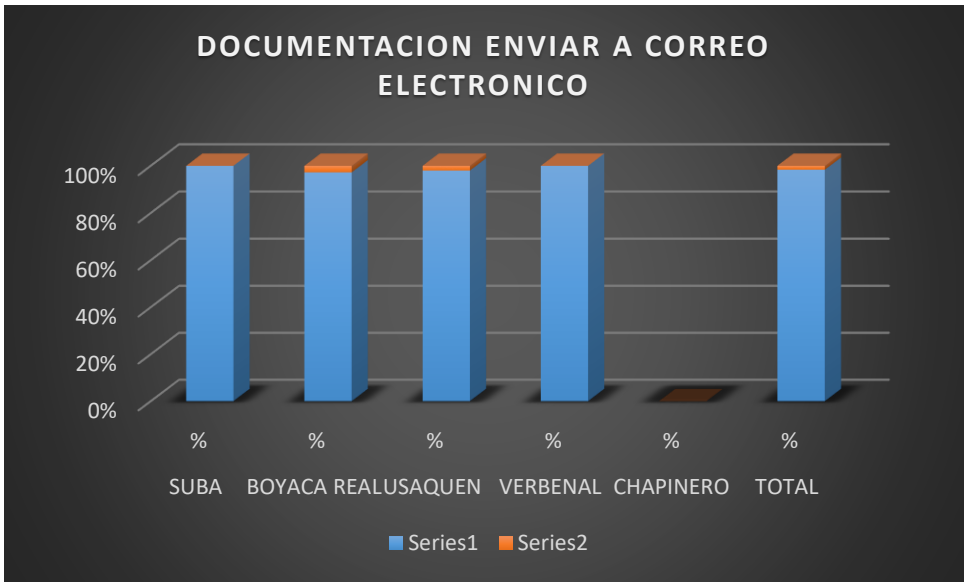
2. Documentación digital por correo electrónico al 98 % de los usuarios se les brindo la información encontrando disminución con respecto al periodo anterior. Se refuerza información para las personas que están realizando la programación de las citas.

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

Código Postal: 111221

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

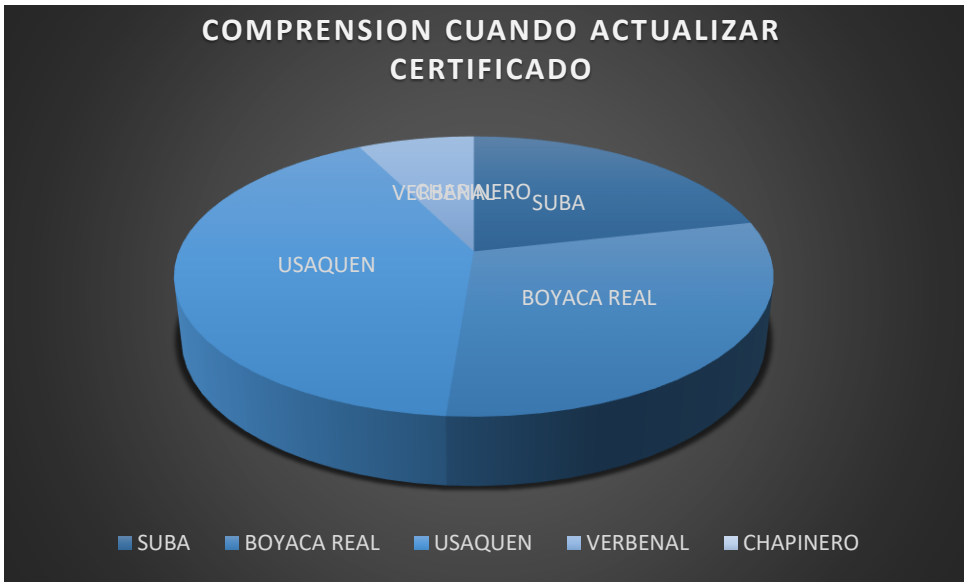
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



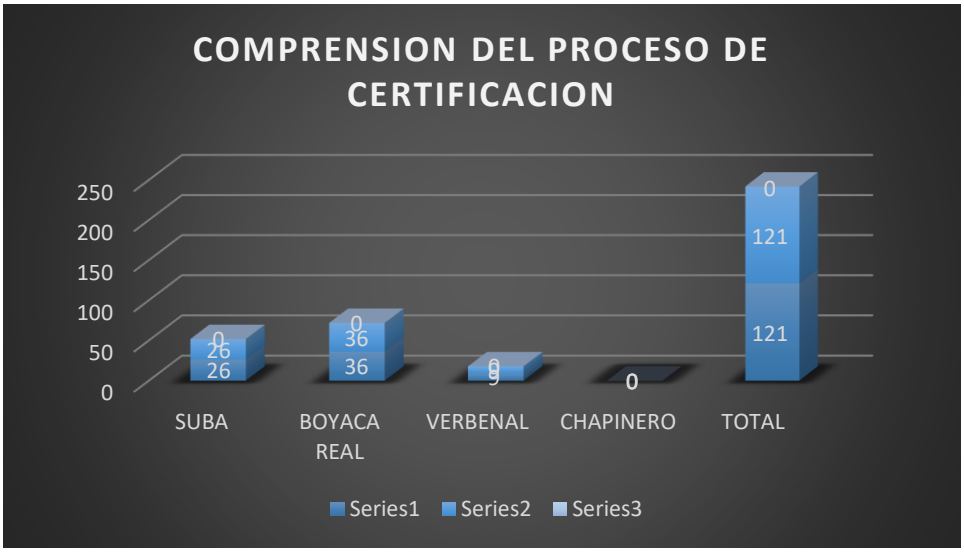
3. Comprensión de solicitar segunda opinión el 95% de los usuarios comprendieron la información y el 5% no comprendieron en su totalidad, por lo cual se socializa nuevamente la información hasta verificar comprensión total.



4. Comprensión de actualización del certificado, el 98% de los usuarios comprendieron la información.

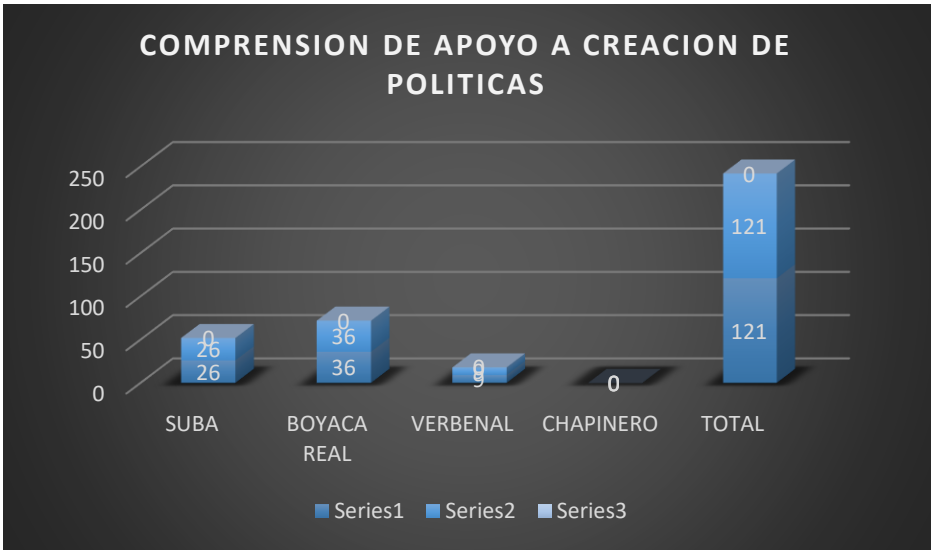


5. Comprensión de proceso de certificación y usos del certificado el 100% comprendió la información, brindada ya que se explica de manera verbal y se aclaran las dudas que le surgen tanto al paciente y / o persona de apoyo.

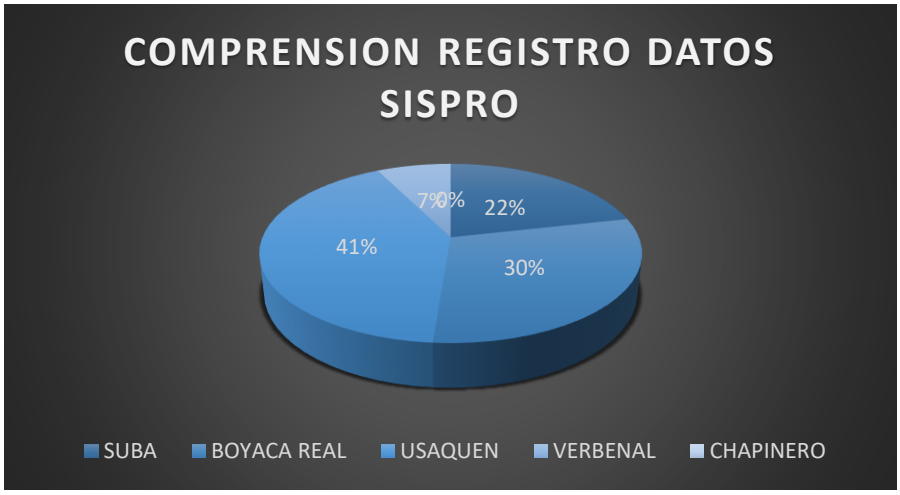


Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221

6. Comprensión de apoyo a creación de políticas el 100 % de los usuarios comprendió la información brindada durante el Proceso de Certificación de Discapacidad



7. Compresión de registro en plataforma SISPRO el 100 % de los usuarios comprendió la información en su totalidad durante la explicación, se aclaran las dudas que surgen en el momento de entregar el soporte manual a cada uno de los usuarios y/o cuidadores.

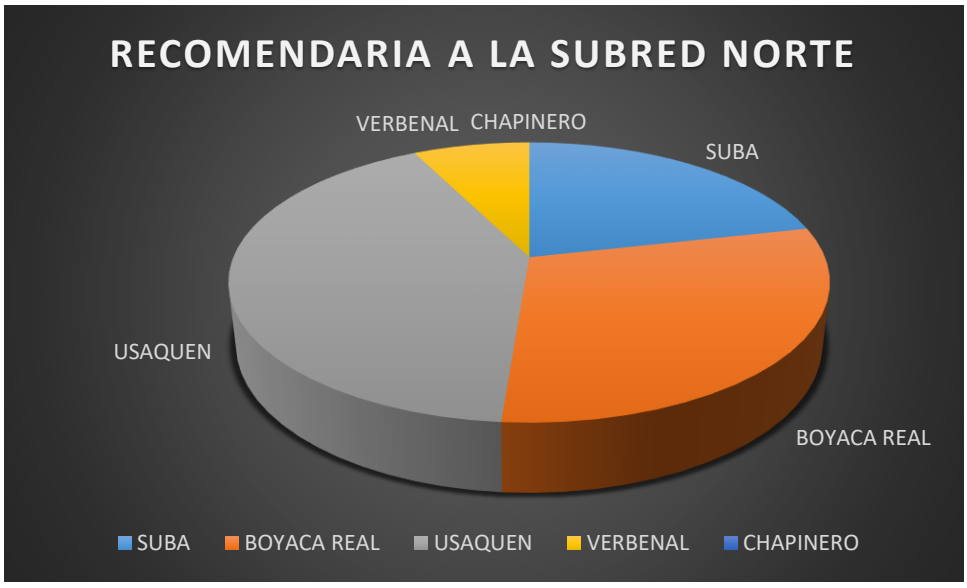


En el ítem, Recomendaría a la Subred Norte para certificación de discapacidad el 100 % de los usuarios respondieron que SI, por el buen trato de los profesionales hacia los pacientes durante la valoración, explicación del certificado y sus usos. Aclaraciones sobre las dudas con relación a diferentes temas que surgen del mismo.

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co
Código Postal: 111221

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



CONCLUSIONES

Se anexa enlace de la encuesta
https://e.almeraim.com/survey?data=eyJhcGlrZXkiOiI1NTdjMDk3Mjc0ZmE0ZDE0YWQ2ODFjOTcxM2FkZTg1OWVhYzg5MDE5OWJjNjBjMzA1MThjNTJiZWRjOWU1ZDllIiwiY29ubmVjdGlvbiI6InNnaXN1YnJlZG5vcnRlIiwiZW5kcG9pbnQiOiJodHRwcyUzQSUyRiUyRnNnaS5hbG1lcmFpbS5jb20lMkZzZ2klMkZhcGklMkZ2MiUyRiIsImNvZGUiOiI0MDYyMDI1In0=

- Se identificó un nivel de cumplimiento superior al 84% en el indicador de oportunidad. En respuesta, se ha reforzado durante el proceso de programación la indicación a los usuarios sobre la necesidad de presentarse con antelación a la cita, así como de portar la historia clínica en formato físico o remitirla previamente al correo electrónico institucional, con el objetivo de garantizar la atención dentro de los tiempos establecidos.

- Se observa un incremento en la sugerencia de envío de la historia clínica por medios digitales al correo electrónico dispuesto para tal fin. En consecuencia, se recomienda continuar fortaleciendo esta directriz mediante el acompañamiento del personal encargado de la asignación de citas, a fin de optimizar los procesos previos a la atención

- Se observa un índice muy bajito de usuarios y/o cuidadores que llegan a la consulta sin la Historia Clínica o sin el paciente a valorar. Se solicita a la líder enviar la Historia Clínica para realizar la valoración en el caso de no llevar al paciente se reprograma ahí mismo la cita.

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

Código Postal: 111221

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- El recurso humano asignado a los equipos de certificación presenta como competencias destacadas la empatía, la amabilidad, la comprensión del contexto del usuario, y habilidades de comunicación clara y asertiva, lo que constituye una fortaleza para el adecuado desarrollo del proceso de atención.

- Los puntos de atención cuentan con los requisitos para la atención de los usuarios y/o personas de apoyo.

Elaborado Por:



Nombre: Carolina Rojas Parra

Cargo: Referente De Discapacidad

Calle 66 No. 15 - 41
Conmutador: 4431790
www.subrednorte.gov.co

Código Postal: 111221