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 07/01/2026 hasta 06/02/2026

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:

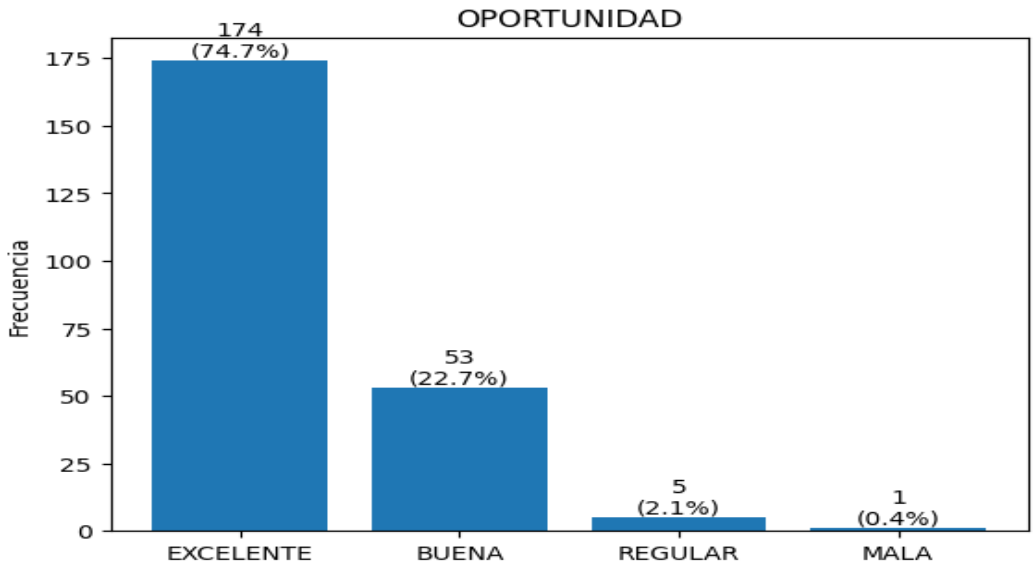
Fecha	Sede	Actividad	Resultado actividad
7 Enero al 6 de febrero 2026	Usaquén	Encuesta de satisfacción del usuario	72Encuestas
7 Enero al 6 de febrero 2026	Suba	Encuesta de satisfacción del usuario	84 Encuestas
7 Enero al 6 de febrero 2026	Boyacá Real	Encuesta de satisfacción del usuario	54 Encuestas
7 Enero al 6 de febrero 2026	Verbenal	Encuesta de satisfacción del usuario	23 Encuestas

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos a partir de 233 encuestas aplicadas a usuarios atendidos en las sedes de la Subred Norte E.S.E., distribuidas así: Unidad de Servicios de Salud Boyacá Real Tipo 2 (54), Unidad de Servicios de Salud Suba Tipo 2 (84), Unidad de Servicios de Salud Usaquén Tipo 2 (72) y Unidad de Servicios de Salud Verbenal Tipo 2 (23).

Los resultados permiten valorar la calidad percibida del servicio de certificación de discapacidad y constituyen un insumo para el monitoreo del desempeño del proceso y la identificación de oportunidades de mejora en la atención a la población con discapacidad.

A continuacion se presenta resultados especificos por cada criterio evaluado:

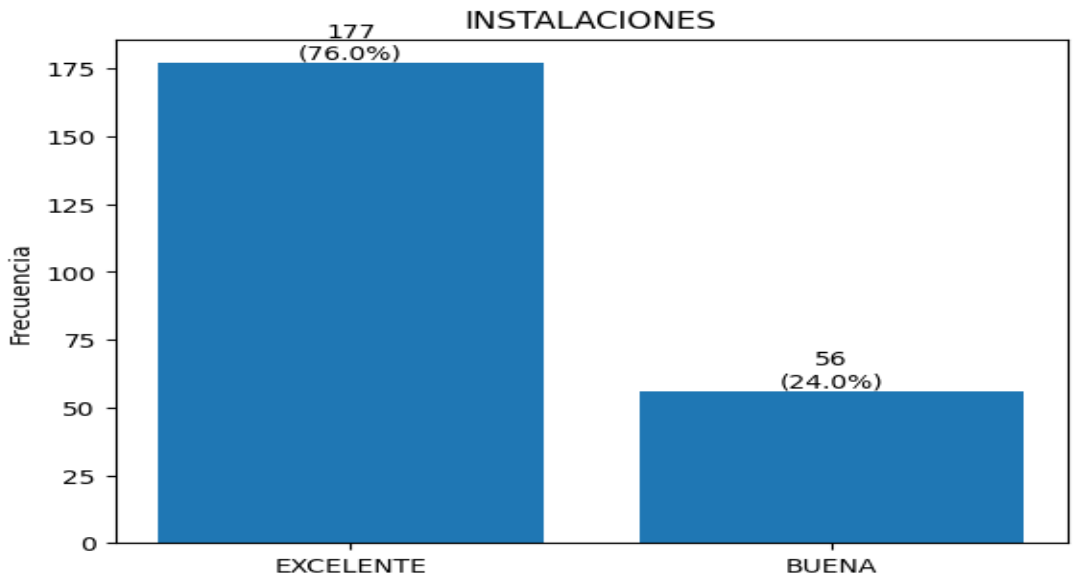
GRÁFICO 1. 1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (22/01/2026–06/02/2026). Elaboración Propia.

En términos técnicos, estos resultados evidencian un alto nivel de adherencia a la programación de citas y tiempos de atención del proceso de certificación, con adecuada gestión operativa de agendas y flujo de usuarios.

GRÁFICO 2. 2. CONDICIONES DE INSTALACIONES



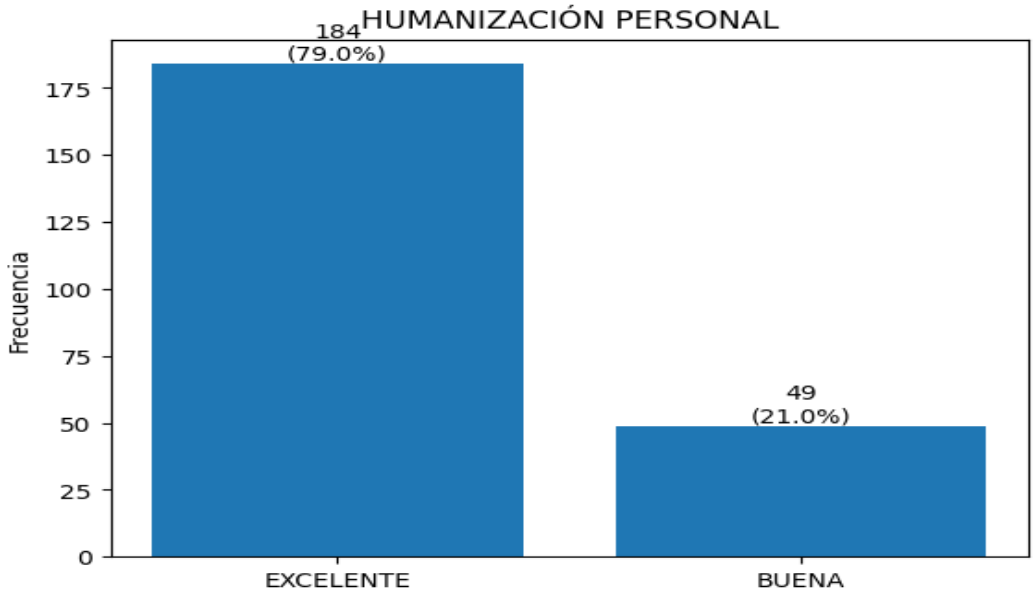
Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (22/01/2026–06/02/2026). Elaboración Propia

La percepción de las condiciones de accesibilidad, seguridad e infraestructura de la IPS presenta un 76,0 % (177) de calificación excelente y un 24,0 % (56) buena, alcanzando 100 % de satisfacción positiva.

No se registran percepciones regulares ni negativas, lo cual indica que las sedes donde se realiza el proceso de certificación cuentan con condiciones físicas adecuadas, accesibles y seguras para la atención de personas con discapacidad, conforme a los estándares de accesibilidad y humanización del servicio.

Este resultado confirma la idoneidad del entorno físico de atención y la adecuada adecuación de espacios para población con limitaciones funcionales.

GRÁFICO 3. 3. HUMANIZACIÓN – PERSONAL



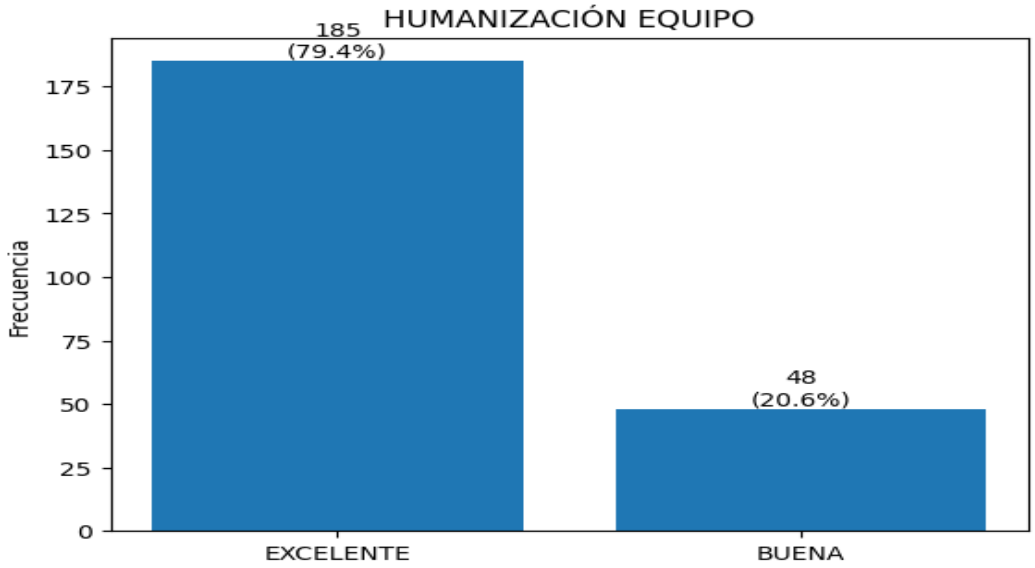
Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (22/01/2026–06/02/2026). Elaboración Propia

El trato del personal institucional (auxiliares, facturación, vigilancia, aseo y apoyo) fue calificado como excelente por el 79,0 % (184) y bueno por el 21,0 % (49), alcanzando 100 % de percepción positiva.

Estos resultados evidencian que el componente de humanización no se limita al equipo clínico, sino que se extiende a todo el personal de contacto del proceso, lo cual es fundamental en servicios dirigidos a población con discapacidad.

Desde la perspectiva de calidad en salud, se evidencia un ambiente institucional respetuoso, empático y centrado en el usuario, coherente con los principios de atención humanizada.

GRÁFICO 4. 4. HUMANIZACIÓN – EQUIPO CERTIFICADOR



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (22/01/2026–06/02/2026). Elaboración Propia

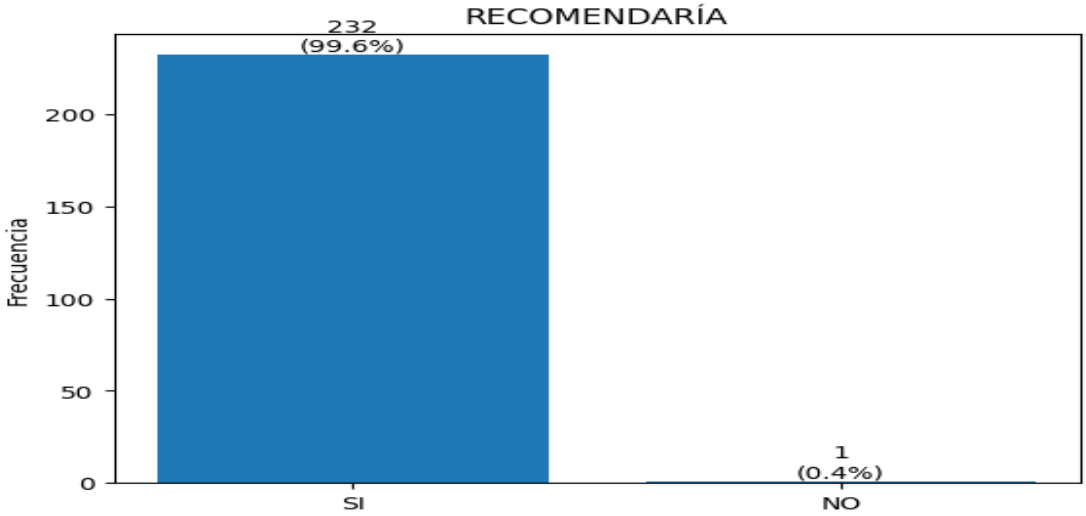
El trato de los profesionales del equipo multidisciplinario certificador obtuvo 79,4 % (185) de calificación excelente y 20,6 % (48) buena, para un 100 % de satisfacción positiva.

Esto refleja un alto nivel de aceptación del desempeño del equipo certificador en términos de:

- Respeto
- comunicación
- empatía
- trato digno

En términos técnicos, los resultados evidencian adecuada competencia relacional y ética del equipo multidisciplinario, aspecto crítico en procesos de valoración de discapacidad, donde la interacción clínica tiene alto impacto emocional y social en el usuario.

GRÁFICO 5. 5. EXPERIENCIA GLOBAL DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (22/01/2026–06/02/2026). Elaboración Propia.

El 99,6 % (232) de los usuarios manifestó que recomendaría el servicio, y solo el 0,4 % (1) indicó que no lo haría.

Este indicador corresponde al estándar internacional de satisfacción global (tipo NPS sanitario) y confirma una experiencia altamente positiva del proceso de certificación de discapacidad en la Subred Norte E.S.E.

Técnicamente, este resultado sintetiza la valoración integral del usuario sobre:

- oportunidad
- trato
- condiciones
- información
- proceso

y evidencia alta confianza institucional y percepción favorable del servicio.

Conclusión general del análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios del procedimiento de certificación de discapacidad – Subred Norte E.S.E.

El análisis integrado de las 233 encuestas aplicadas evidencia un nivel de satisfacción global estadísticamente alto, con proporciones de valoración positiva superiores al 97 % en la totalidad de los componentes evaluados y un 100 % de percepción favorable en los dominios de humanización e infraestructura. Estos resultados reflejan consistencia en la experiencia del usuario y ausencia de variabilidad negativa significativa en los atributos críticos de calidad del servicio.

El indicador de recomendación del 99,6 % constituye un indicador sólido de satisfacción global y confianza institucional, confirmando que el proceso de certificación de discapacidad en la Subred Norte E.S.E. presenta alto desempeño en calidad percibida, adecuada capacidad operativa y un modelo de atención centrado en el usuario. En términos técnicos, los hallazgos evidencian cumplimiento efectivo de los estándares de accesibilidad, humanización, oportunidad y trato digno en la prestación del servicio de certificación de discapacidad.

Elaborado Por:



Nombre: Hilary Pinto Lopez

Cargo: Referente De Discapacidad