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 07/04/2026 hasta 06/05/2026

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:

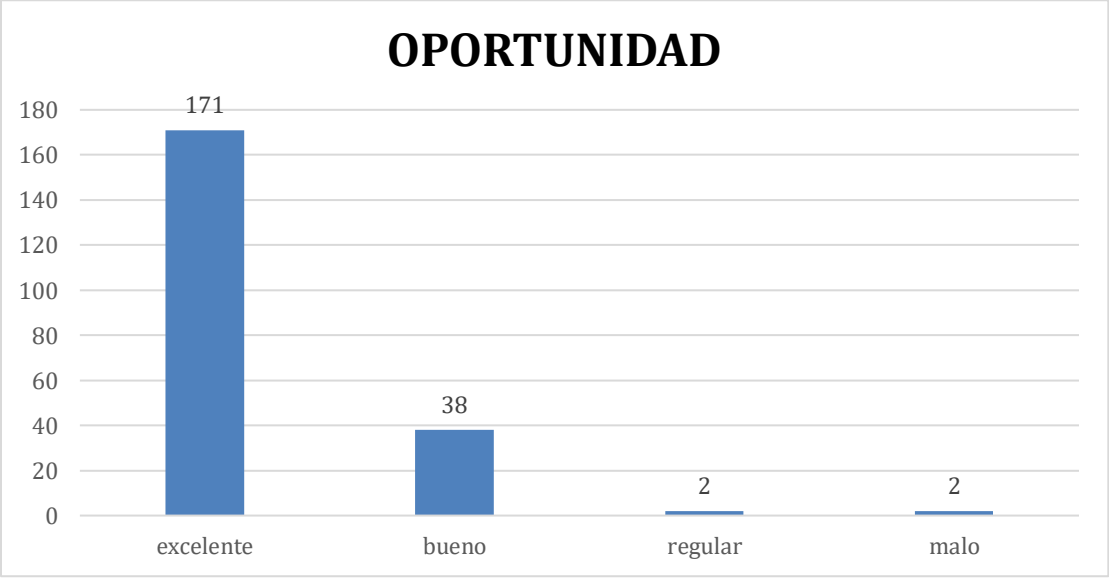
Fecha	Sede	Actividad	Resultado actividad
7 Abril al 6 de Mayo 2026	Usaquén	Encuesta de satisfacción del usuario	114 Encuestas
7 Abril al 6 de Mayo 2026	Suba	Encuesta de satisfacción del usuario	56 Encuestas
7 Abril al 6 de Mayo 2026	Boyacá Real	Encuesta de satisfacción del usuario	34 Encuestas
7 Abril al 6 de Mayo 2026	Verbenal	Encuesta de satisfacción del usuario	0 Encuestas
7 Abril al 6 de Mayo 2026	Chapinero	Encuesta de satisfacción del usuario	9 Encuestas

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos a partir de 213 encuestas aplicadas a usuarios atendidos en las sedes de la Subred Norte E.S.E., distribuidas así: Unidad de Servicios de Salud Usaquén Tipo 2 (114), Unidad de Servicios de Salud Suba Tipo 2 (56), Unidad de Servicios de Salud Boyacá Real Tipo 2 (34), Unidad de Servicios de Salud Verbenal Tipo 2 (0) y Unidad de servicios de Salud Chapinero (9).

Los resultados permite conocer la percepción y experiencia de los usuarios frente a la atención recibida, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en aspectos como la calidad, oportunidad, humanización y eficiencia del servicio. Además, estos resultados contribuyen a la toma de decisiones estratégicas orientadas al mejoramiento continuo, fortaleciendo la confianza de los pacientes y garantizando una atención centrada en sus necesidades y expectativas.

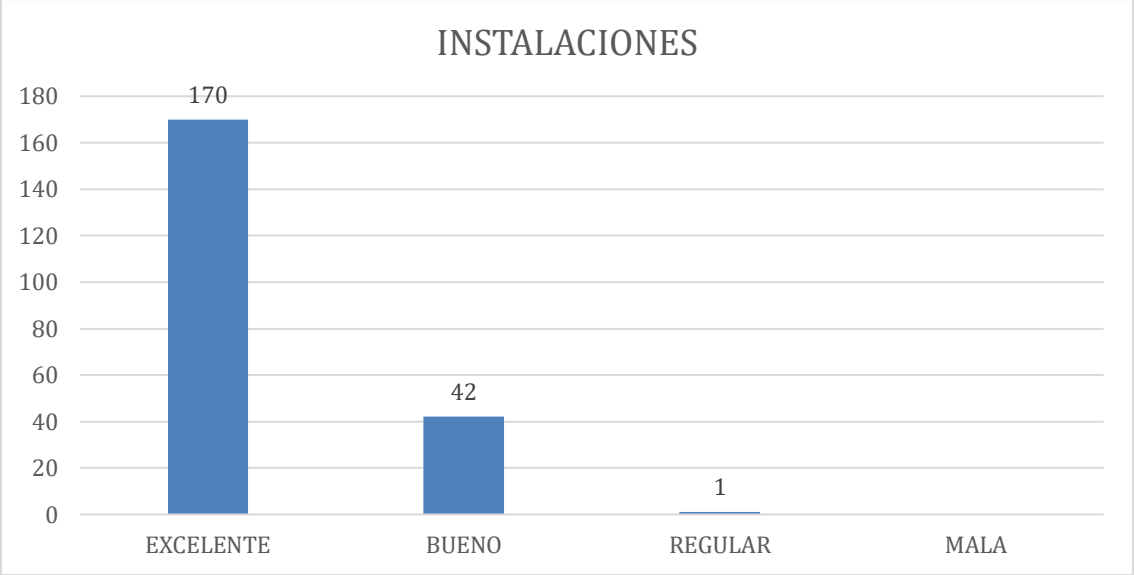
A continuacion se presenta resultados especificos por cada criterio evaluado y USS certificadora

GRÁFICO 1. 1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN



Los resultados de la encuesta evidencian una percepción altamente favorable frente a la oportunidad en la prestación del servicio de salud, donde el 80 % de los usuarios calificó la atención como excelente y un 18 % como buena. Estos resultados reflejan un adecuado cumplimiento en los tiempos de atención, acceso oportuno a los servicios y capacidad de respuesta institucional, fortaleciendo la satisfacción de los usuarios y demostrando el compromiso del servicio de salud con la calidad, eficiencia y atención centrada en las necesidades de la población atendida.

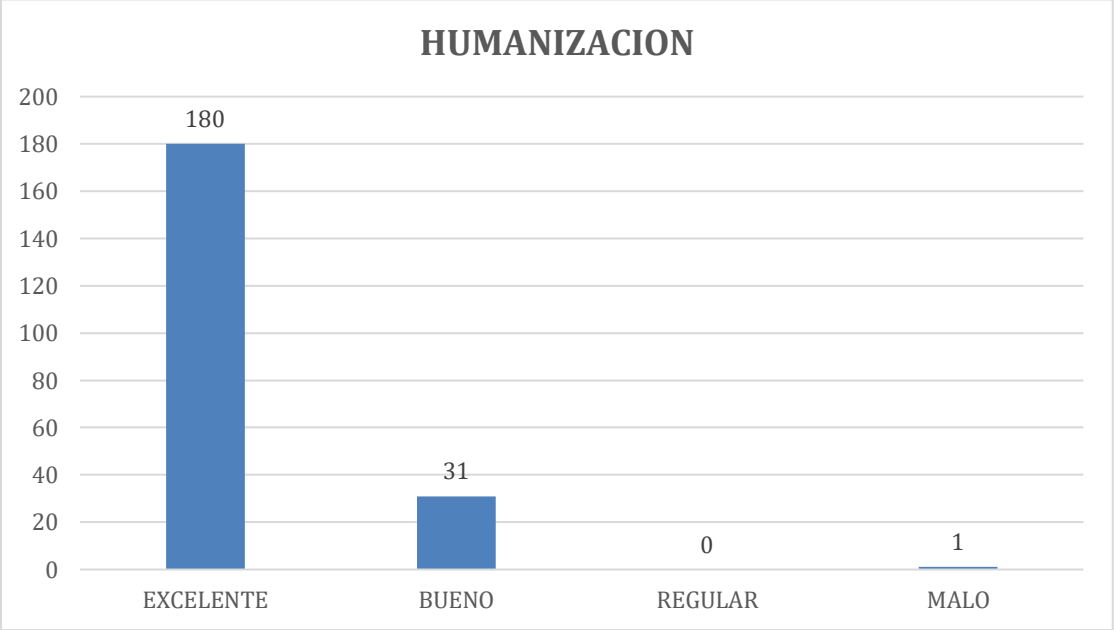
GRÁFICO 2. 2. CONDICIONES DE INSTALACIONES



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (07/04/2026–06/05/2026). Elaboración Propia

El análisis de la percepción de los usuarios sobre las instalaciones del centro de salud evidencia un alto nivel de satisfacción, donde el 80 % calificó este componente como excelente y el 20 % como bueno. Estos resultados reflejan que la infraestructura, el orden, la limpieza, la comodidad y las condiciones físicas del establecimiento cumplen de manera favorable con las expectativas de los usuarios, contribuyendo a generar un ambiente seguro y adecuado para la atención en salud.

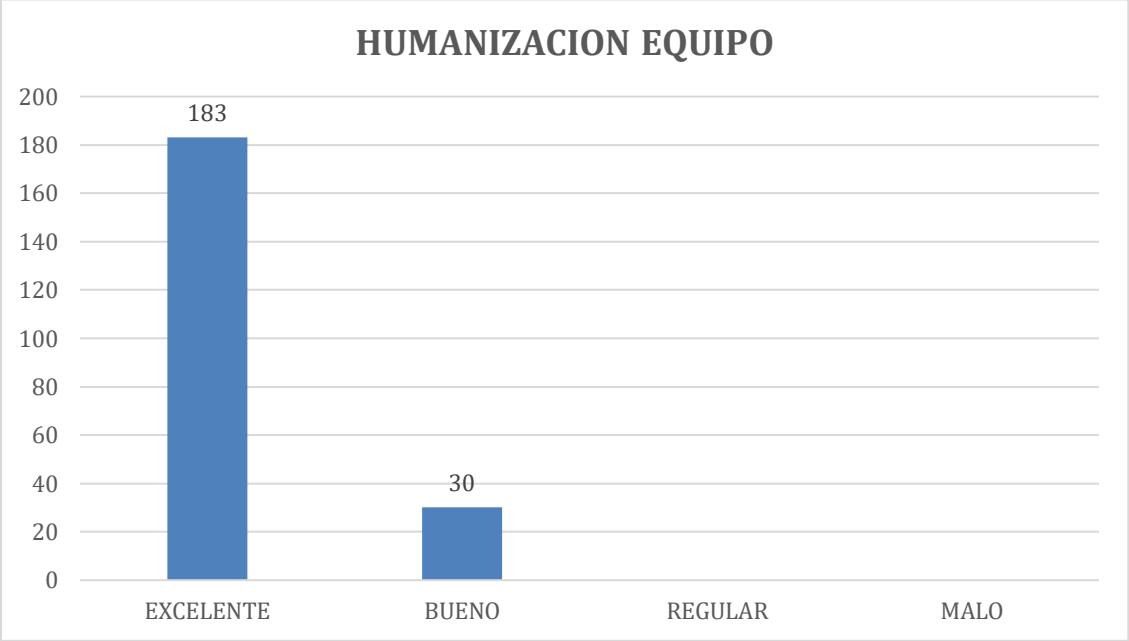
GRÁFICO 3. 3. HUMANIZACIÓN – PERSONAL



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (07/04/2026–06/05/2026). Elaboración Propia

El análisis de la humanización en la atención brindada por el personal del centro de salud evidencia una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, donde el 85 % calificó este aspecto como excelente y el 15 % como bueno. Estos resultados reflejan un trato respetuoso, amable y empático hacia los pacientes, así como una adecuada comunicación y disposición del talento humano durante la prestación del servicio. La valoración obtenida demuestra el compromiso institucional con una atención centrada en la persona, fortaleciendo la confianza, el bienestar y la satisfacción de los usuarios dentro del proceso de atención en salud.

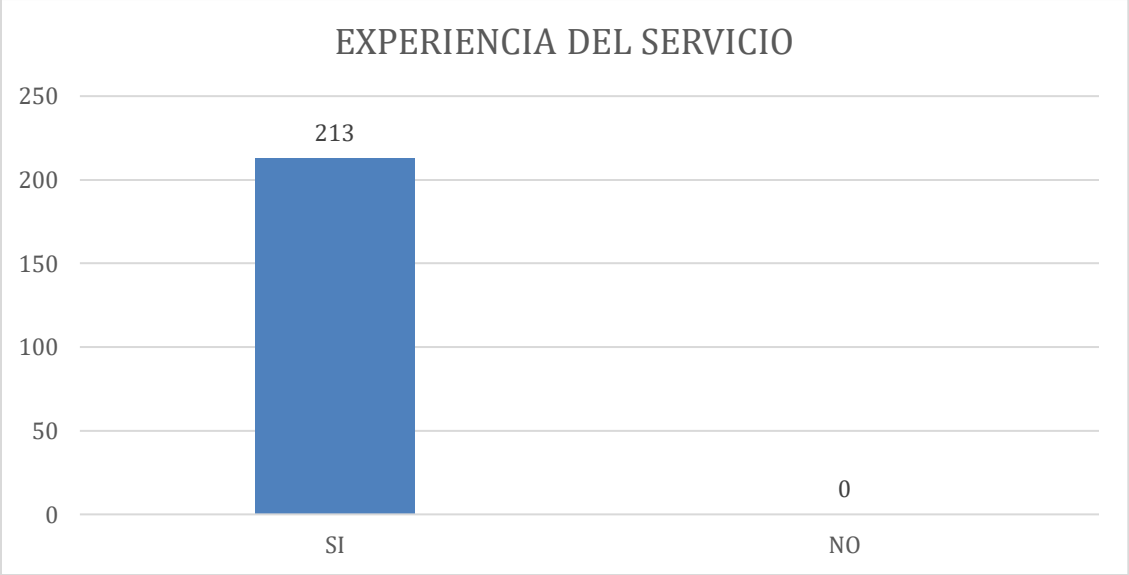
GRÁFICO 4. 4. HUMANIZACIÓN – EQUIPO CERTIFICADOR



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (07/04/2026–06/05/2026). Elaboración Propi

El análisis de la humanización del equipo multidisciplinario evidencia una percepción altamente favorable por parte de los usuarios, obteniendo una calificación del 86 % como excelente y un 14 % como buena. Estos resultados reflejan el compromiso del personal con una atención integral, caracterizada por el respeto, la empatía, la amabilidad y la comunicación efectiva durante el proceso de atención en salud. Asimismo, la valoración alcanzada demuestra que el equipo multidisciplinario mantiene un enfoque centrado en las necesidades del paciente, fortaleciendo la confianza, la seguridad y la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

GRÁFICO 5. 5. EXPERIENCIA GLOBAL DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (07/04/2026–06/05/2026). Elaboración Propia.

El análisis de las 213 encuestas aplicadas evidencia un nivel de satisfacción sobresaliente frente a la experiencia del servicio en salud, reflejado en un 100 % de usuarios que manifestaron recomendar el servicio recibido. Este resultado demuestra una percepción altamente favorable respecto a la calidad de la atención, la oportunidad en la prestación de los servicios, el trato humanizado del personal y la confianza generada durante el proceso de atención. Asimismo, el indicador obtenido evidencia consistencia en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, fortaleciendo la imagen institucional y consolidando la fidelización y credibilidad del servicio de salud ante la comunidad atendida.

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

Como conclusiones generales del análisis de satisfacción de usuarios del procedimiento de certificación de discapacidad, basado en las 213 encuestas realizadas, se evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a los diferentes componentes evaluados, obteniendo resultados superiores al 85 % en oportunidad de la atención, humanización del equipo multidisciplinario e instalaciones de las unidades de atención.

Estos resultados reflejan un adecuado cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio, destacándose el compromiso institucional con una atención digna, oportuna e integral. Asimismo, la valoración positiva de los usuarios evidencia confianza en el proceso de certificación y satisfacción con las condiciones humanas y físicas brindadas durante la atención, fortaleciendo la mejora continua y la consolidación de servicios centrados en las necesidades de la población con discapacidad

Elaborado Por:



Nombre: Hilary Pinto Lopez

Cargo: Referente De Discapacidad