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 07/05/2026 hasta 06/06/2026

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.

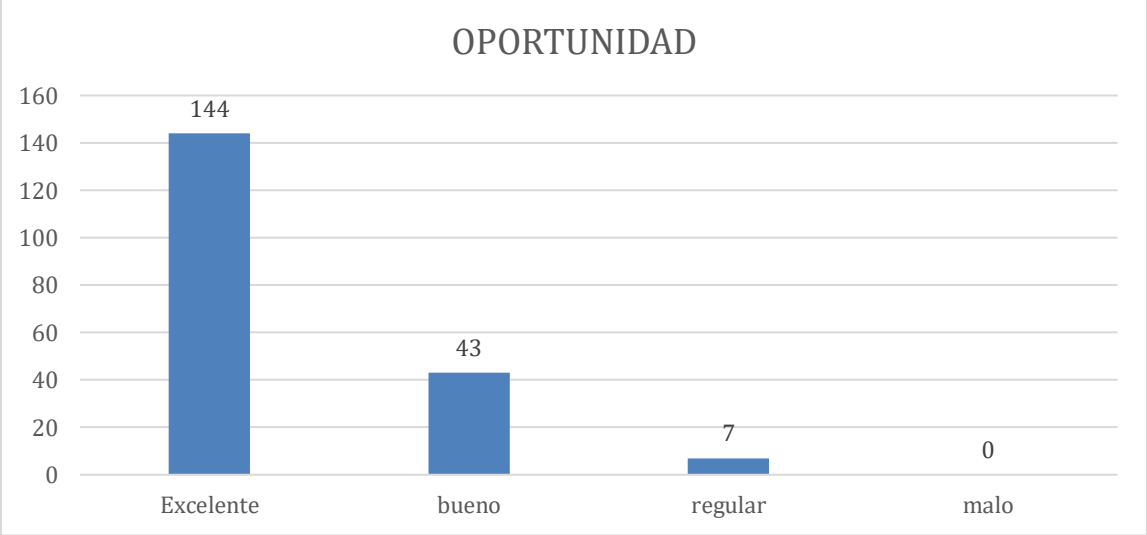
La Subred Integrada de Servicios de Salud durante el periodo correspondiente al presente informe realizó las siguientes actividades:

Fecha	Sede	Actividad	Resultado actividad
7 Mayo al 6 de Junio 2026	Usaquén	Encuesta de satisfacción del usuario	84 Encuestas
7 Mayo al 6 de Junio 2026	Suba	Encuesta de satisfacción del usuario	49 Encuestas
7 Mayo al 6 de Junio 2026	Boyacá Real	Encuesta de satisfacción del usuario	45 Encuestas
7 Mayo al 6 de Junio 2026	Verbenal	Encuesta de satisfacción del usuario	10 Encuestas
7 Mayo al 6 de Junio 2026	Chapinero	Encuesta de satisfacción del usuario	6 Encuestas

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos a partir de 194 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 (84), Unidad de Servicios de Salud Suba Tipo 2 (49), Unidad de Servicios de Salud Boyacá Real Tipo 2 (45), Unidad de Servicios de Salud Verbenal Tipo 2 (10) y Unidad de servicios de Salud Chapinero (6).

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

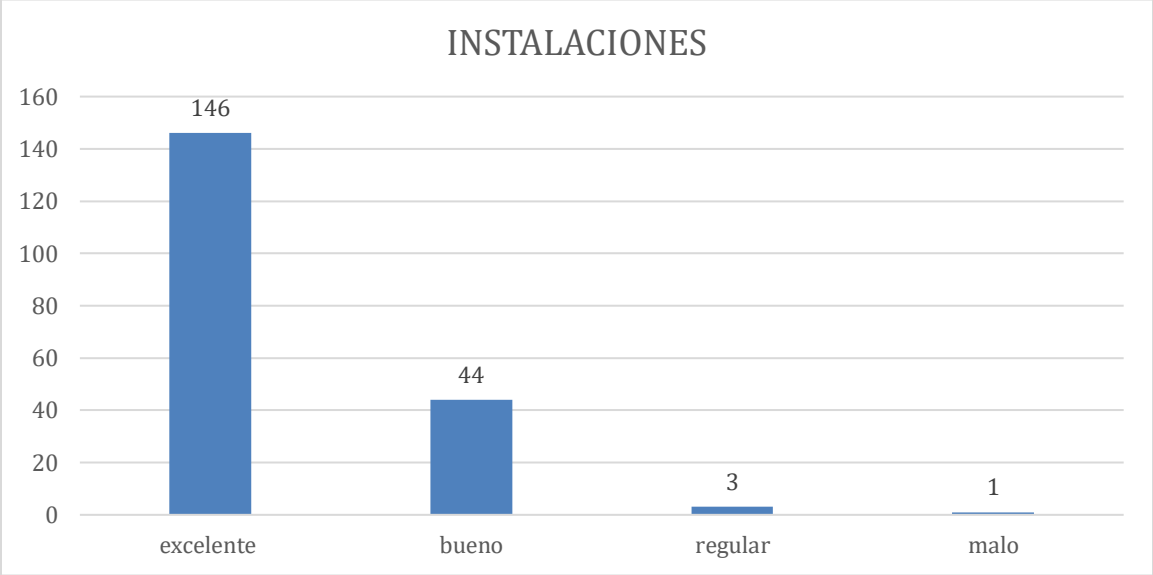
GRÁFICO 1. 1. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN



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

Los resultados de la evaluación de la oportunidad en la atención evidencian una percepción favorable por parte de los usuarios, donde el 74% (144 usuarios) calificó el servicio como excelente y el 22% (43 usuarios) como bueno, alcanzando un 96% de satisfacción positiva. No obstante, el 4% restante lo evaluó como regular, identificándose oportunidades de mejora que permitan fortalecer la oportunidad y calidad en la prestación del servicio, ademas se recomienda continuar con el seguimiento permanente y la implementación de estrategias de mejora continua para mantener y fortalecer la calidad en la atención.

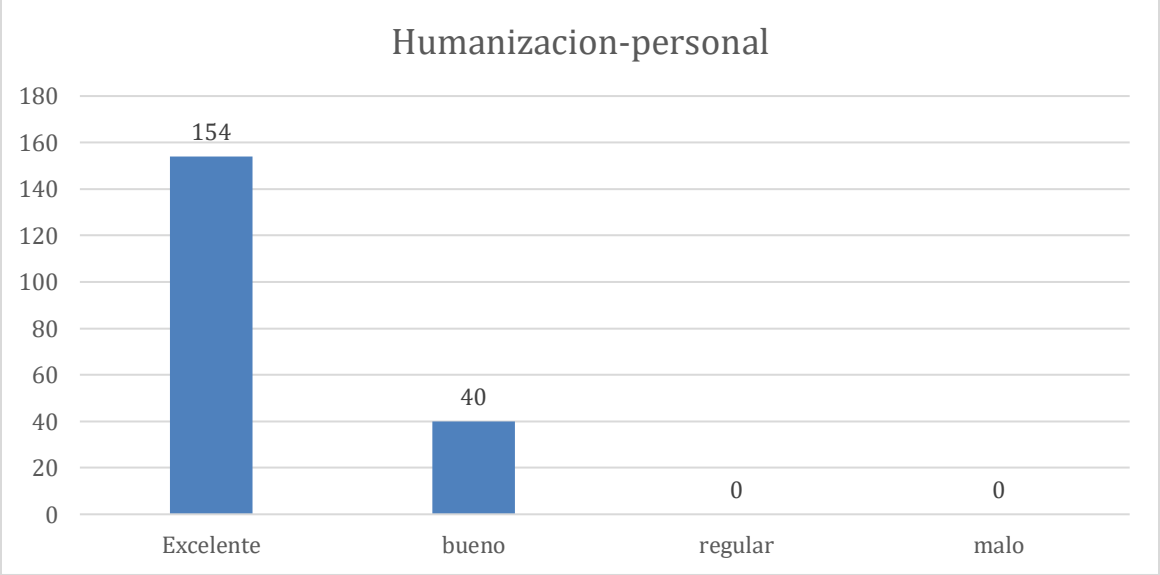
GRÁFICO 2. 2. CONDICIONES DE INSTALACIONES



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

Los resultados obtenidos en la evaluación de las instalaciones de la Unidad de Servicios de Salud evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que el 75% (146 usuarios) calificó las instalaciones como excelentes y el 23% (44 usuarios) como buenas, lo que refleja un alto grado de satisfacción frente a las condiciones físicas, comodidad y adecuación de los espacios destinados a la prestación de los servicios. No obstante, se identificaron algunas percepciones de calificación regular y mala, las cuales representan oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de las condiciones locativas, el mantenimiento de las áreas de atención y la implementación de acciones de seguimiento que permitan garantizar espacios seguros, cómodos y adecuados para los usuarios

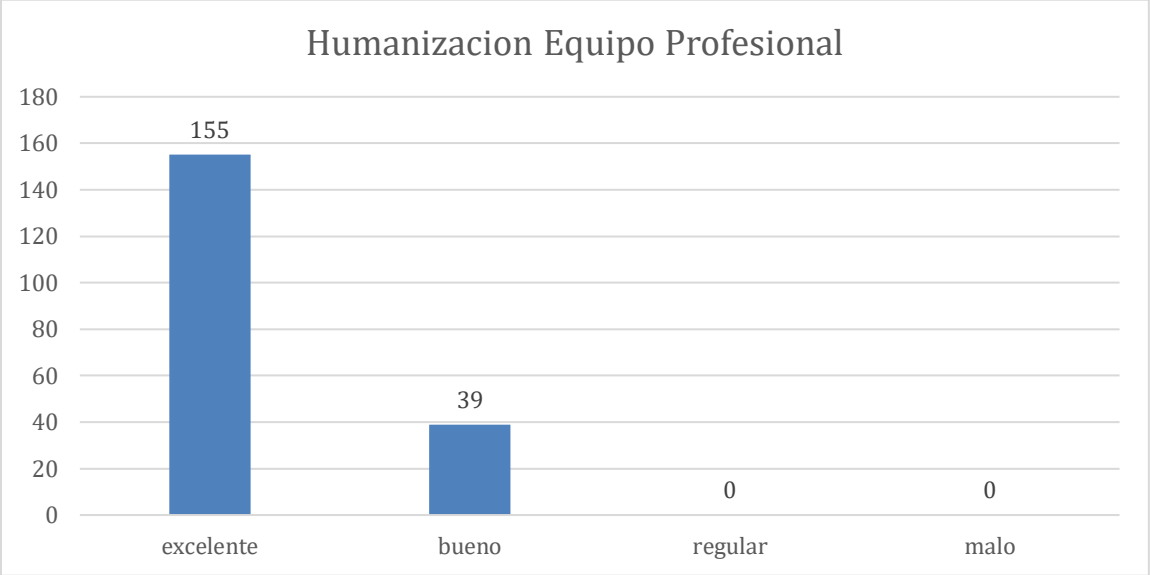
GRÁFICO 3. 3. HUMANIZACIÓN – PERSONAL



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

Los resultados obtenidos en la evaluación de la humanización y el trato brindado por el personal involucrado en la atención del proceso de certificación de discapacidad evidencian una percepción altamente favorable por parte de los usuarios. El 79% (154 usuarios) calificó la atención como excelente y el 21% (40 usuarios) como buena, alcanzando una valoración positiva, lo que refleja el compromiso del equipo de trabajo con la atención digna, respetuosa, amable y centrada en las necesidades de los usuarios y sus familias.

GRÁFICO 4. 4. HUMANIZACIÓN – EQUIPO CERTIFICADOR

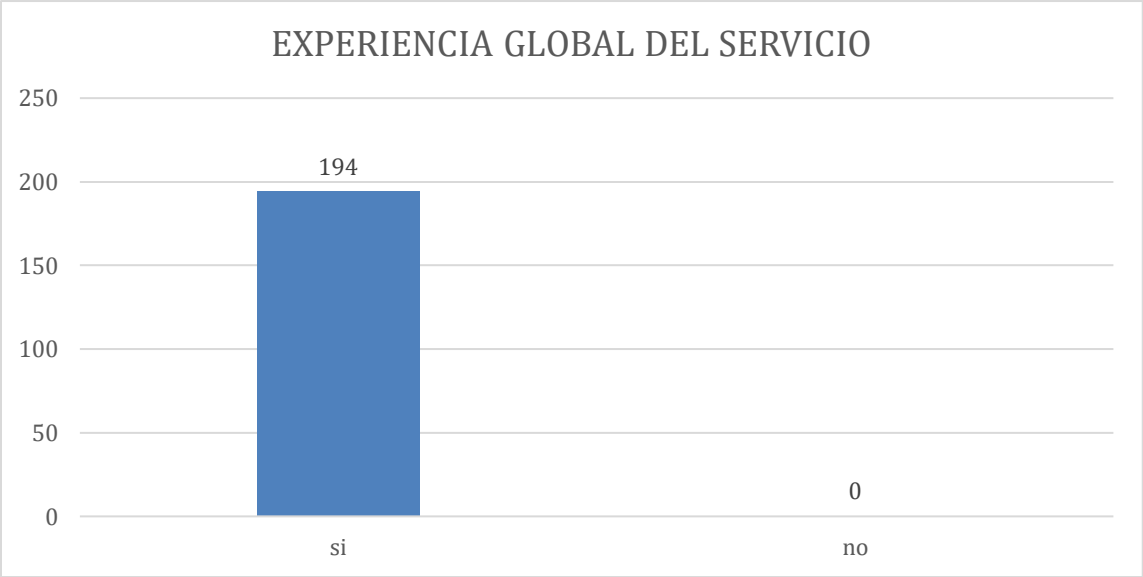


Fuente: Encuesta De Satisfacción A Usuarios Del Procedimiento De Certificación De Discapacidad. Subred Norte E.S.E (07/05/2026–06/06/2026). Elaboración Propi

Los resultados obtenidos en la evaluación del ítem humanización del equipo multidisciplinario certificador evidencian una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, teniendo en cuenta que el 80% (155 usuarios) calificó la atención como excelente y el 20% (39 usuarios) como buena, alcanzando una valoración favorable del 100%.

Lo anterior evidencia la adecuada implementación de estrategias de humanización en la prestación del servicio; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las competencias del talento humano mediante espacios de sensibilización y mejora continua, con el propósito de mantener la calidad, calidez y enfoque diferencial en la atención brindada durante el proceso de certificación de discapacidad.

GRÁFICO 5. 5. EXPERIENCIA GLOBAL DEL SERVICIO



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

Los resultados obtenidos en la evaluación de la experiencia global del servicio y la recomendación del mismo evidencian un nivel de satisfacción altamente favorable, teniendo en cuenta que el 100% de los usuarios encuestados (194 usuarios) manifestaron que sí recomendarían el servicio de certificación de discapacidad, mientras que no se registraron respuestas negativas. Esto refleja la confianza y satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida, evidenciando la calidad del servicio prestado por el equipo certificador, el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la implementación de una atención integral, humanizada y centrada en las necesidades de la persona con discapacidad y su red de apoyo.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a un total de 194 usuarios del procedimiento de certificación de discapacidad, se evidencia un alto nivel de satisfacción frente a los servicios prestados. Los diferentes componentes evaluados, tales como la oportunidad en la atención, las condiciones de las instalaciones, la humanización y el trato brindado por el personal involucrado en el proceso, la atención integral del equipo multidisciplinario certificador y la experiencia global del servicio, presentaron una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios.

Se logra evidenciar el compromiso del equipo de trabajo en la prestación de una atención con calidad, calidez, respeto y enfoque centrado en la persona con discapacidad y su red de apoyo, garantizando un proceso integral acorde con sus necesidades. Asimismo, se evidencia una adecuada articulación del talento humano y las estrategias implementadas para brindar una experiencia satisfactoria durante el proceso de certificación.

Elaborado Por:



Nombre: Hilary Pinto Lopez

Cargo: Referente De Discapacidad