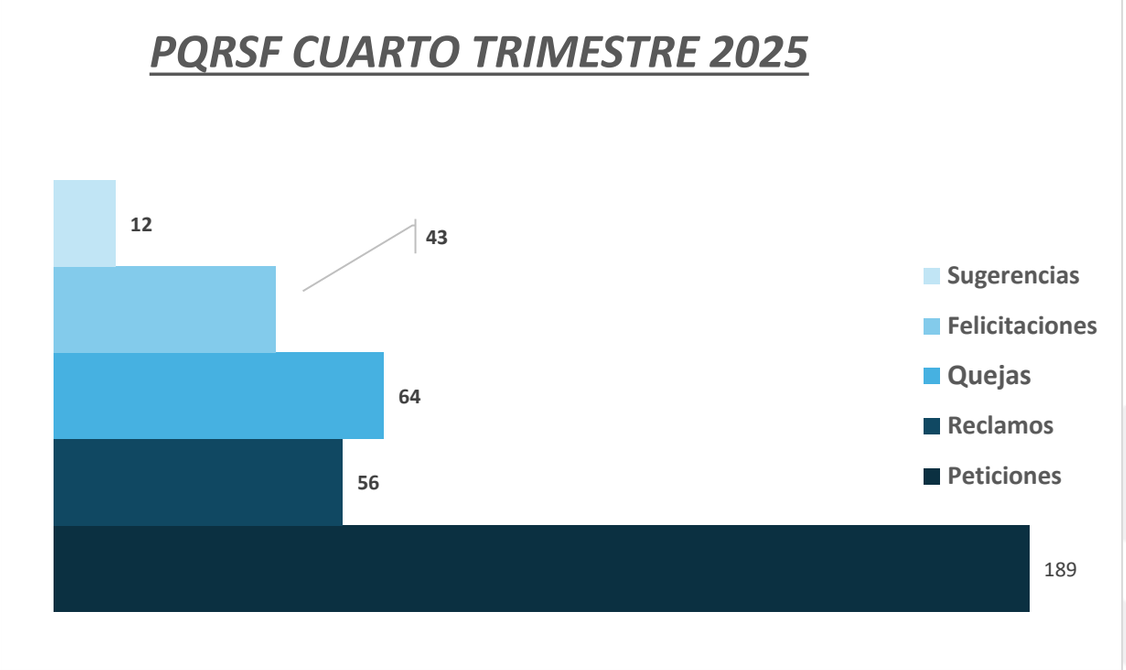
Red de Salud de Ladera · E.S.E.

Sede Administrativa Calle 5C # 39 – 51
Barrio Tequendama / PBX: 608 0124
Nit. 805.027.289-9

Boletín Informativo – Proceso de Atención al Usuario

Resumen de PQRSF del cuarto trimestre
Periodo evaluado: 1 OCTUBRE AL 31 DICIEMBRE 2025



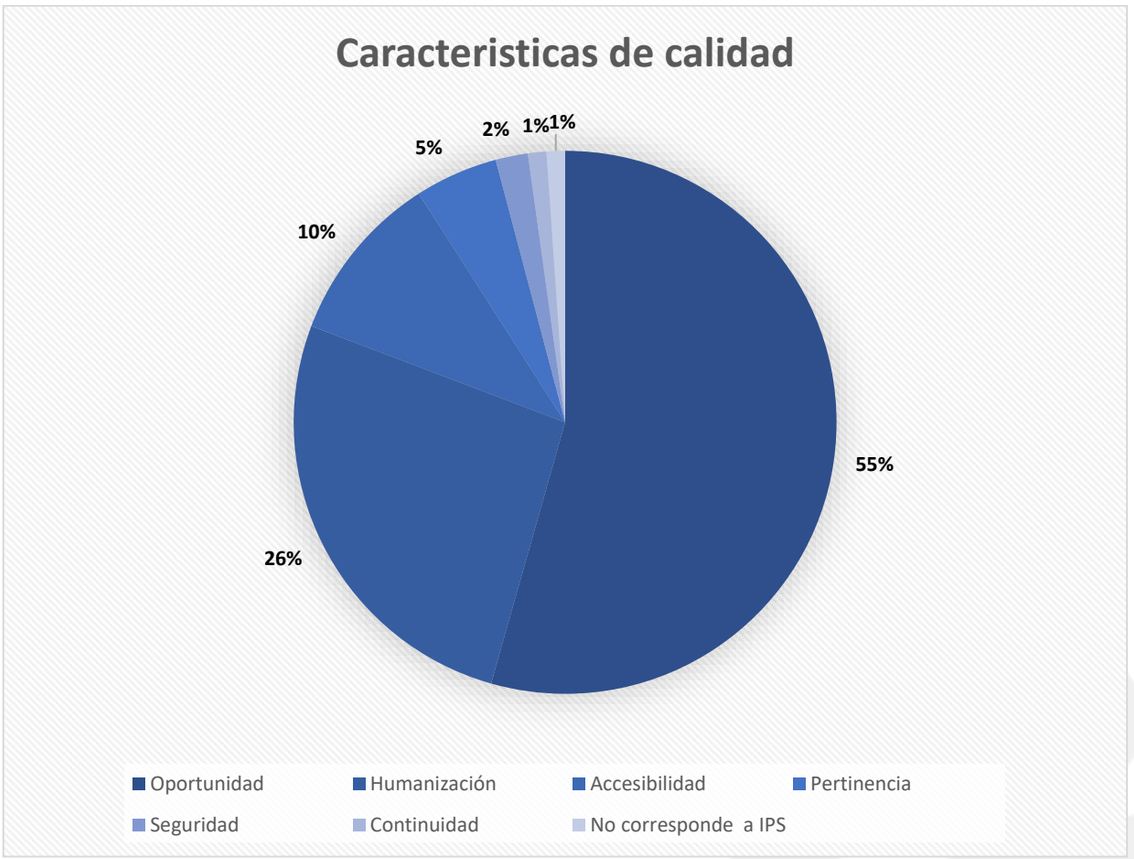
Resumen de PQRSF – Cuarto Trimestre 2025

Periodo evaluado: 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y como parte del seguimiento permanente a la experiencia de los usuarios, se presenta el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondientes al tercer trimestre de 2025.

Principales sub atributos identificados

- Demora en la asignación de citas
- Actitud inadecuada
- Trato inadecuado
- Reconocimiento a funcionarios por buen trato



Acciones de mejora implementadas

Con el fin de fortalecer la calidad del servicio y garantizar una atención digna, humana y oportuna, la ESE Ladera ha implementado las siguientes acciones:

- Capacitaciones permanentes al personal en comunicación asertiva y trato humanizado.
- Reconocimiento institucional a funcionarios por parte del proceso de Talento Humano.
- Divulgación constante de los derechos y deberes de los usuarios.
- Refuerzo del protocolo de bienvenida en el área de admisiones.
- Implementación del enfoque diferencial y fortalecimiento del Sello de No Discriminación.
- Optimización de los tiempos de espera.
- Redistribución del personal en horas pico.
- Mejoras en infraestructura y señalización institucional.
- Actualización de la señalética interna.
- Adecuación de salas de espera.
- Fortalecimiento de los procesos clínicos.
- Revisión y actualización del protocolo de triage.
- Mejora en el registro y diligenciamiento de las historias clínicas.
- Implementación de la ventanilla única para la gestión de trámites.

Compromisos para el próximo periodo

- Continuar con el monitoreo permanente de los indicadores de calidad.
- Implementar nuevas estrategias para la atención prioritaria de los usuarios.

- Fortalecer los procesos de capacitación del talento humano en humanización y enfoque diferencial.

Gestión oportuna de PQRSF

100 % de las PQRSF resueltas en menos de 15 días calendario

Durante el periodo evaluado, se logró dar respuesta al 100 % de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones dentro de los tiempos establecidos.

Más que un indicador, este resultado refleja el compromiso institucional con la salud, la dignidad y los derechos de la comunidad.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2025



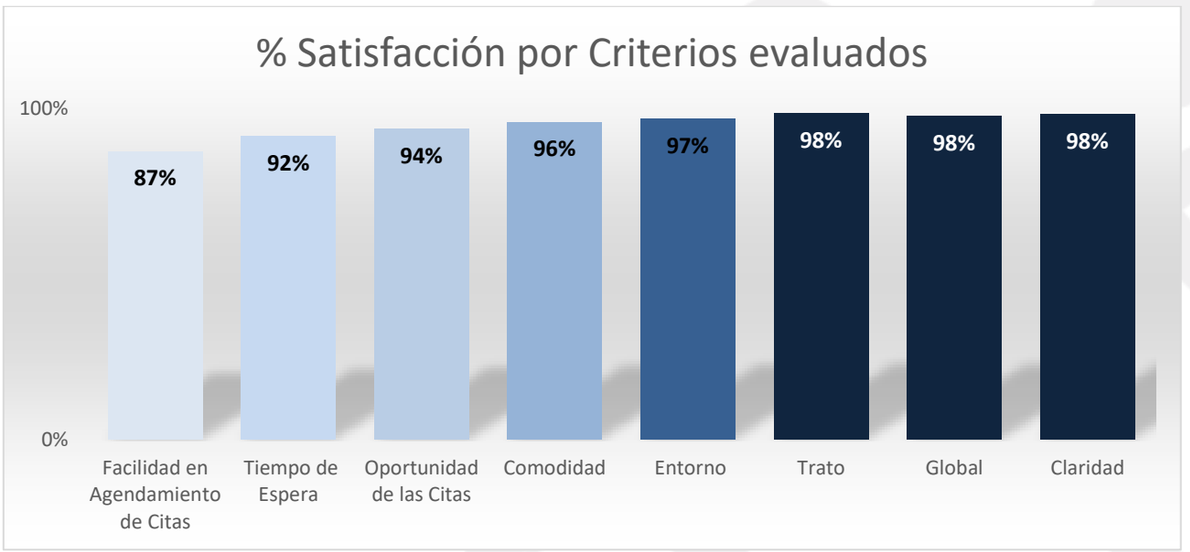
Resultados Encuestas de Satisfacción

Cuarto Trimestre 2025

En este periodo se aplicaron 1.709 encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de salud, de las cuales:

- 1.669 correspondieron a usuarios satisfechos
- 40 a usuarios insatisfechos

Esto representa una tasa de satisfacción del 98 **%** y una insatisfacción del 2 **%**, evidenciando el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas.







La ESE Ladera reafirma su compromiso con la prestación de servicios de salud seguros, humanizados y oportunos. Continuaremos fortaleciendo nuestros procesos para que cada experiencia del usuario esté marcada por la confianza, la eficiencia y el respeto.

¡Gracias por confiar en nosotros!

VIGILADO Supersalud