



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SAUD
Subred S.r.l.E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E INFORME SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018

INTRODUCCIÓN

El Proceso de Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, implementa desde su enfoque el procedimiento denominado IDENTIFICACION Y GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS, el cual se operativiza a través del Instructivo de Medición de Percepción y satisfacción del usuario y la recolección de información se hace a través de los formatos de Medición de la Percepción y Satisfacción del Usuarios en los procesos; ambulatorios, Urgencias y Hospitalización.

La Medición de la Satisfacción, permite evaluar la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos frente a los servicios recibidos, así mismo, permite establecer las necesidades y expectativas de los mismos, generando oportunidades para la mejora continua.

En el **Estándar 45** del Manual de acreditación ambulatorio y hospitalario, se contempla *“La organización cuenta con estrategias estandarizadas de educación en salud a los usuarios, las cuales responden a las necesidades de la población objeto.*

Criterios:

(...)

• **El proceso cuenta con metas y objetivos claramente definidos, con un sistema de evaluación (incluyendo indicadores de satisfacción del usuario) y un sistema proactivo de mercadeo o información a los potenciales usuarios.**

(...)”

La aplicación de las encuestas de satisfacción, están a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano conformado por Informadores, Gestores y profesionales de Trabajo Social, quienes la realizan durante las diferentes fases del ciclo de atención y servicios, la aplicación del instrumento, algunos de manera física otras de manera digital como contribución a la Política de Cero papel, teniendo en cuenta que a partir del mes de abril 2017 se implementó la encuesta de satisfacción a través de Google Drive, permitiendo contar con información en tiempo real, facilitando el seguimiento en relación al cumplimiento de la meta y muestra establecida.

En concordancia con la mejora continua, se implementará para la vigencia 2018 los ajustes respectivos que permitan una muestra de usuarios por proceso y sede

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



de atención, generando acciones que contribuyan para una mejor prestación de servicios.

A continuación, se presentan los resultados de la satisfacción en el siguiente orden:

1. Comparativo satisfacción general Subred Sur I Trimestre 2017 – 2018
2. Satisfacción General Subred Sur I Trimestre 2018
3. Satisfacción proceso Ambulatorio I Trimestre 2018
- 3.1 Satisfacción modelo CAPS I Trimestre 2018
- 3.2 Satisfacción Salud Mental I Trimestre 2018
4. Satisfacción proceso Urgencias I Trimestre 2018
5. Satisfacción proceso Hospitalización I Trimestre 2018
6. Resultados Resolución 0256 de 2016 I Trimestre 2018
7. Mejora Continua

1. COMPARATIVO SATISFACCIÓN SUBRED SUR I TRIMESTRE 2017 - 2018

Con el fin de mantener la trazabilidad respecto a la información de satisfacción entre los antiguos hospitales, se presenta la tendencia del I Trimestre de las vigencias 2017 – 2018.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E COMPARATIVO SATISFACCIÓN I TRIMESTRE VIGENCIA 2017 - 2018			
ANTIGUOS HOSPITALES	% SATISFACCION I TRIM 2017	% SATISFACCION I TRIM 2018	TENDENCIA
TUNAL	89	98	↑ 9
MEISSEN	95	97	↑ 2
TUNJUELITO	98	91	↓ -7
VISTA HERMOSA	97	98	↑ 1
USME	99	95	↓ -4
NAZARETH	100	100	↔
TOTAL SATISFACCIÓN	96	96	↔

Tabla No 1. Comparativo satisfacción I Trimestre vigencia 2017 - 2018



En la tabla No 1 se presenta la tendencia de la satisfacción durante el I trimestre 2017 y I trimestre 2018 en relación a los resultados, manteniendo el porcentaje de satisfacción en un 96% para el I trimestre 2018 y el trimestre 2017.

Desagregando los resultados, para el antiguo Hospital Tunal, el comportamiento en la satisfacción presentó aumento en un 9% (98% satisfacción global) para el I trimestre de 2018 en comparación con el I trimestre 2017 (89% satisfacción global).

Para el caso de Meissen el aumento fue de 2% (97% satisfacción global) para el I trimestre 2018. Vista Hermosa aumentó 1% (98 satisfacción global) durante la vigencia actual.

Nazareth se mantiene durante el comparativo I trimestre 2017 – 2018 con un 100% de satisfacción global.

Tunjuelito presentó disminución con un -7% (91% satisfacción global) para el I trimestre 2018 en comparación con el I trimestre 2017 (98%). Usme presento el mismo comportamiento con la disminución de -4% (95%) en la satisfacción global durante el mismo periodo.

2. SATISFACCIÓN GENERAL SUBRED SUR I TRIMESTRE 2018

USS (ANTIGUOS HOSPITALES)	% GLOBAL SATISFACCIÓN ENERO 2018	% GLOBAL SATISFACCIÓN FEBRERO 2018	% GLOBAL SATISFACCIÓN MARZO 2018	% GLOBAL SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018
TUNAL	98%	97%	98%	98%
MEISSEN	97%	100%	95%	97%
TUNJUELITO	88%	87%	97%	91%
USME	99%	99%	96%	98%
VISTA HERMOSA	95%	95%	95%	95%
NAZARET	100%	100%	100%	100%
TOTAL SUBRED	96%	96%	97%	96%

Tabla No 1. Consolidado satisfacción I Trimestre 2018 por USS Subred Sur.

Durante el I Trimestre 2018 la Subred Sur presentó una satisfacción global de 96%.

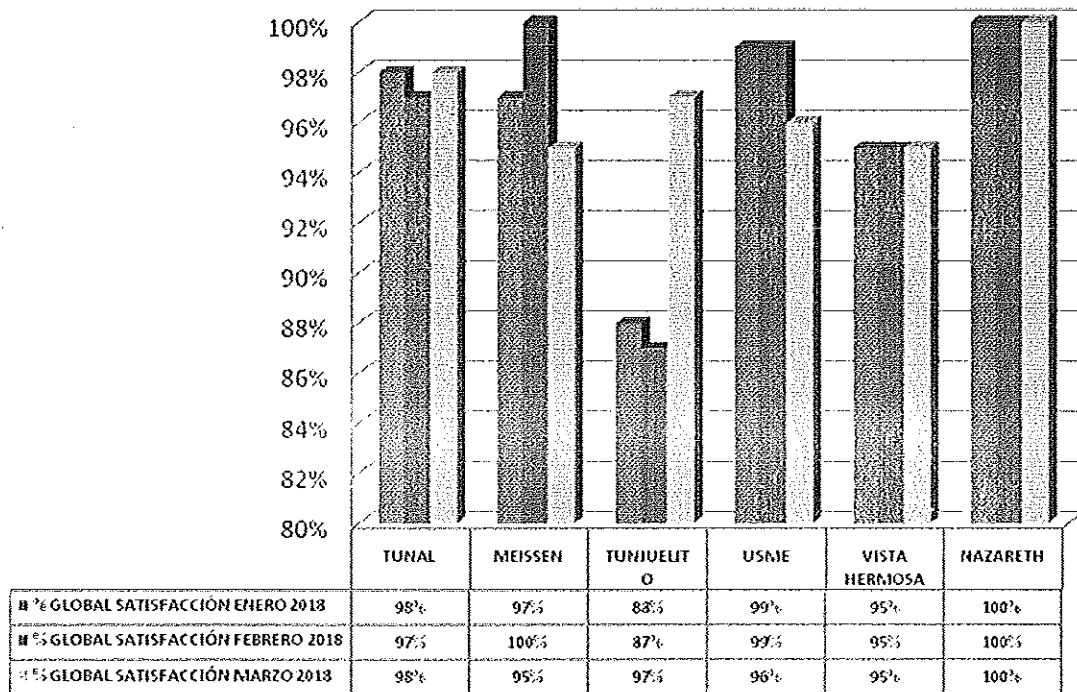


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Sur ESE

Durante este periodo, la Unidad Nazaret, mantuvo la satisfacción en un 100%. Seguido de las Unidades Tunal y Usme con un 98%, unidad Meissen con 97%, Vista Hermosa 95%.

La unidad con bajo nivel de satisfacción es Tunjuelito con 91%, en comparación con las demás unidades, presentado durante los meses de enero 88% y febrero 87% de satisfacción.

PORCENTAJE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018



Grafica No 2. Consolidado satisfacción I Trimestre 2018 por USS Subred Sur

En la Grafica No. 2 se presenta el porcentaje global correspondiente al I Trimestre de 2018, desagregado mes a mes por Unidad de Servicios de Salud.

Las unidades con mejor porcentaje de satisfacción global durante el I Trimestre 2018 son: Nazaret 100%, Usme 98%, Tunal 98%, Meissen 97%, Vista Hermosa 95%.

La unidad con menor porcentaje de satisfacción es Tunjuelito con 91%.

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I Trimestre 2018 en los diferentes servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa de la subred.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO				
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS I TRIMESTRE 2018				
PERIODO	No. ENCUESTAS APLICADAS	No. USUARIOS SATISFECHOS	No. USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
I TRIMESTRE 2018	5522	5302	220	96%

Tabla No. 2 Total encuestas y porcentaje de satisfacción I Trimestre 2018

Durante el I trimestre 2018 se aplicó un total de 5.522 encuestas en la Subred, desagregado por procesos; ambulatorio, urgencias y hospitalización.

PROCESO	I TRIMESTRE 2018			
	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AMBULATORIO	4071	3906	165	96%
URGENCIAS	621	594	27	96%
HOSPITALIZACIÓN	830	802	28	97%
TOTAL I TRIMESTRE	5522	5302	220	96%

Tabla No. 3 Total encuestas y porcentaje de satisfacción por proceso I Trimestre 2018

A través de los resultados de la encuesta de satisfacción, se realiza el análisis de los mismos, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos, número de usuarios insatisfechos, permitiendo obtener un porcentaje general por cada servicio; Consulta externa, urgencias y hospitalización.

3. SATISFACCIÓN PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	ENERO	129	124	5	96%
	FEBRERO	117	111	6	95%
	MARZO	57	56	1	98%
TOTAL I TRIMESTRE		303	291	12	96%

Tabla No. 4 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio consulta externa USS Tunal I Trimestre 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SAUD
Sistema ESE

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
MEISSEN	ENERO	114	108	6	95%
	FEBRERO	91	90	1	99%
	MARZO	42	40	2	95%
TOTAL I TRIMESTRE		247	238	9	96%

Tabla No. 5 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio consulta externa USS Meissen I Trimestre 2018

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	ENERO	127	106	21	83%
	FEBRERO	304	267	37	88%
	MARZO	324	316	8	98%
TOTAL I TRIMESTRE		755	689	66	90%

Tabla No. 6 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio consulta externa USS Tunjuelito I Trimestre 2018

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
USME	ENERO	334	328	6	83%
	FEBRERO	376	372	4	99%
	MARZO	414	407	7	98%
TOTAL I TRIMESTRE		1124	1107	17	93%

Tabla No. 7 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio consulta externa USS Usme I Trimestre 2018

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
VISTA HERMOSA	ENERO	464	451	13	95%
	FEBRERO	471	441	30	94%
	MARZO	393	375	18	95%
TOTAL I TRIMESTRE		1328	1267	61	95%

Tabla No. 8 Total encuestas y porcentaje de satisfacción proceso ambulatorio USS Vista Hermosa I Trimestre 2018

USS	PERIODO	PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
NAZARETH	ENERO	129	129	0	100%
	FEBRERO	105	105	0	100%
	MARZO	80	80	0	100%
TOTAL I TRIMESTRE		314	314	0	100%

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD

9 de mayo de 2018

Tabla No. 9 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio consulta externa USS Nazareth I Trimestre 2018

La satisfacción global en el servicio de consulta externa para el I Trimestre 2018 fue de 96%.

La Unidad con mayor porcentaje de satisfacción es Nazaret con un 100%. Las unidades Tunal y Meissen con 96%, seguido de la Unidad Vista Hermosa con 95 %.

Las Unidades con menor porcentaje de satisfacción son: Usme con 93% y Tunjuelito con 90%.

LOCALIDAD	SEDE DE ATENCIÓN	SATISFACCION PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	TUNAL	303	291	12	96%
	ABRAHAM LINCON	197	195	2	99%
	MEDICINA INTERNA	65	61	4	94%
	EL CARMEN	74	73	1	99%
	NUEVO MUZÚ	18	17	1	94%
	ISLA DEL SOL	175	136	39	78%
USME	SAN BENITO	226	207	19	92%
	SAN JUAN BAUTISTA	70	70	0	100%
	DANUBIO AZUL	149	148	1	99%
	SANTA MARTA	114	111	3	97%
	BETANIA	175	173	2	99%
	YOMASA	86	81	5	94%
	REFORMA	109	105	4	96%
	FLORA	45	45	0	100%
	ARRAYANES	42	42	0	100%
	USME	125	124	1	99%
	LORENZO ALCANTUZ	35	35	0	100%
CIUDAD BOLIVAR	MARICHUELA	174	173	1	99%
	MEISSEN	247	238	9	96%
	CANDELARIA	349	345	4	99%
	LA ESTRELLA	63	39	24	62%
	PASQUILLA	10	8	2	80%
	MOCHUELO	45	44	1	98%
	SIERRA MORENA	99	99	0	100%

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD

Subred Sur E.S.E.

	ISMAEL PERDOMO	100	100	0	100%
	POTOSI	75	71	4	95%
	CASA DE TEJA	82	67	15	82%
	SAN FRANCISCO	115	111	4	97%
	SAN ISIDRO	21	21	0	100%
	JERUSALEN	67	67	0	100%
	PARAISO	73	73	0	100%
	CANDELARIA II	5	5	0	100%
	VISTA HERMOSA	224	217	7	97%
SUMAPAZ	SAN JUAN DE SUMAPAZ	104	104	0	100%
	NAZARETH	210	210	0	100%
TOTAL PROCESO AMBULATORIO I TRIMESTRE 2018		4071	3906	165	96%

Tabla No. 10 Total encuestas y porcentaje de satisfacción proceso ambulatorio por localidad I Trimestre 2018

3.1 SATISFACCIÓN MODELO CAPS I TRIMESTRE 2018

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CAPS I TRIMESTRE 2018				
CAPS	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
ABRAHAM LINCON	197	195	2	99%
MARICHUELA	174	173	1	99%
BETANIA	175	173	2	99%
VISTA HERMOSA	224	217	7	97%
ISMAEL PERDOMO	100	100	0	100%
CANDELARIA	349	345	4	99%
TOTAL CAPS I TRIMESTRE	1219	1203	16	99%

Tabla No. 11 Total encuestas y porcentaje de satisfacción modelo CAPS I Trimestre 2018

En la Grafica No 11 el modelo de atención CAPS, presenta un comportamiento de satisfacción global de 99%. El CAPS con mayor porcentaje de satisfacción es Ismael Perdomo, seguido de los CAPS Abraham Lincon, Marichuela, Betania y Candelaria, presentaron para el I trimestre 2018 una satisfacción de 99%.

El CAPS con menor porcentaje de satisfacción, en comparación con los relacionados anteriormente, es Vista Hermosa con 97%

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



3.2 SATISFACCIÓN SALUD MENTAL I TRIMESTRE 2018

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SALUD MENTAL I TRIMESTRE 2018				
SALUD MENTAL	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
SAN BENITO	226	207	19	92%
LA ESTRELLA	63	39	24	62%
TOTAL SALUD MENTAL	289	246	43	77%

Tabla No. 12 Total encuestas y porcentaje de satisfacción Salud Mental I Trimestre 2018

4. SATISFACCIÓN PROCESO URGENCIAS I TRIMESTRE 2018

PERIODO	URGENCIAS I TRIMESTRE 2018			
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
ENERO	203	195	8	96%
FEBRERO	185	174	11	94%
MARZO	233	225	8	97%
TOTAL I TRIMESTRE	621	594	27	96%

Tabla No. 13 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio Urgencias I Trimestre 2018

La satisfacción global para el servicio de urgencias durante el I Trimestre 2018 fue de 96%.

Durante el mes de febrero presentó un 94% de satisfacción, debido al número de encuestas aplicadas, las cuales fueron menos en relación a los meses de enero y marzo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
© Alrededor ESE

LOCALIDAD	SEDE DE ATENCIÓN	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN I TRIM 2018
TUNJUELITO	TUNAL	97%
	MEDICINA INTERNA	83%
	EL CARMEN	100%
	VENECIA	93%
USME	SANTA LIBRADA	98%
	USME	100%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	100%
	JERUSALEN	100%
	MANUELA BELTRAN	98%
	VISTA HERMOSA	100%
SUMAPAZ	NAZARETH	100%
TOTAL I TRIM 2018 PROCESO URGENCIAS		96%

Tabla No. 14 Total satisfacción proceso Urgencias por localidad I Trimestre 2018

5. SATISFACCIÓN PROCESO HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE 2018

PERIODO	HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE 2018			
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
ENERO	443	432	1	97%
FEBRERO	231	221	10	96%
MARZO	292	282	10	97%
TOTAL I TRIMESTRE	966	935	21	97%

Tabla No. 15 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio Hospitalización I Trimestre 2018

El servicio de hospitalización, durante el I Trimestre 2018 presentó una satisfacción global de 97%.

Para el mes de enero el número de encuestas aplicadas permitió abordar mayor número de usuarios, con un porcentaje de satisfacción de 97%.

No obstante, para los meses de febrero y marzo el número de encuestas aplicadas fue menor, pero el resultado se mantuvo con porcentaje superior a 96%.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



USS	PUNTOS DE ATENCIÓN	PROCESO HOSPITALARIO I TRIMESTRE 2018		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	TUNAL	249	243	98%
	MEDICINA INTERNA	75	65	87%
	EL CARMEN	94	94	100%
USME	SANTA LIBRADA	24	22	92%
	USME	49	49	100%
VISTA HERMOSA	MEISSEN	85	83	98%
	JERUSALEN	121	121	100%
	MANUELA BELTRAN	15	15	100%
	LA ESTRELLA	12	10	83%
	VISTA HERMOSA	106	100	94%
SUMAPAZ	NAZARETH	0	0	N/A
TOTAL		830	802	97%

Tabla No. 15 Total encuestas y porcentaje de satisfacción servicio Hospitalización por localidad I Trimestre 2018

En la grafica No 15 el proceso hospitalario presentó una satisfacción global de 97% durante el I trimestres 2018.

La unidad con más bajo porcentaje de satisfacción es la Estrella con un 83%.

La Unidad Nazaret, no se aplicaron encuestas en este proceso, teniendo en cuenta que durante el I trimestre 2018 no se conto con usuarios hospitalizados.

6. RESULTADOS RESOLUCIÓN 0256 DE 2016 I TRIMESTRE 2018

En cumplimiento de la Resolución 0256 de 2016 Sistema de Información para la Calidad, se presenta el consolidado de las dos preguntas trazadoras relacionadas a la calificación de la satisfacción durante el I Trimestre 2018:

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016							
PERIODO	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia	Número de usuarios que respondieron "regular": "¿Cómo calificaría su experiencia global	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia	TOTAL SUBRED SUR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD

	servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	
ENERO	231	1003	49	2	0	1	1286
FEBRERO	338	1442	92	7	0	1	1880
MARZO	381	1389	45	5	0	4	1824
TOTAL I TRIMESTRE	950	3834	186	14	0	6	4990

Tabla No. 16. Calificación satisfacción. Experiencia global. I Trimestre 2018

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016						
PERIODO	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	TOTAL
ENERO	1068	214	0	1	3	1286
FEBRERO	1479	375	10	15	1	1880
MARZO	1398	415	4	5	2	1824
TOTAL I TRIMESTRE	3945	1004	14	21	6	4990

Tabla No. 17. Calificación satisfacción. Recomendación de la IPS. I Trimestre 2018

7. LOCALIDAD DE SUMAPAZ - I TRIMESTRE 2018

TOTAL ENCUESTAS POR PROCESO Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

PROCESO	I TRIMESTRE 2018			
	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AMBULATORIO	301	301	0	100%
URGENCIAS	3	3	0	100%
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	N/A
TOTAL I TRIMESTRE	304	304	0	100%

Tabla No. 18. Encuestas Localidad Sumapaz I Trimestre 2018

En la tabla No 18 se evidencia alta participación en el proceso de satisfacción a través de la evaluación de la consulta ambulatoria.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



A continuación se presentan las preguntas evaluadas en el proceso de urgencias y ambulatorio.

**CALIFICACION POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DE URGENCIAS
I TRIMESTRE 2018**

Unidad de Servicio de Salud	URGENCIAS	1.1 La orientación que recibió al ingreso de la institución fue?	1.2 La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) le pareció?	2.1 Según su clasificación TRIAGE el tiempo para su atención fue?	2.3 Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?	3.1 El orden y aseo de la instalaciones donde fue atendido le pareció?	3.2 La información brindada por el personal de la institución, respecto a su estado de salud fue?	4.1 El trato del personal administrativo (Facturación, vigilante, aseo, etc.) durante el proceso de atención fue?	4.2 El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	4.3 Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	4.4 Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	5.1 La información sobre los derechos y deberes de los Usuarios fue?
USS NAZARETH	5. Muy Buena	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	4. Buena	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	3. Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2. Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
USS SAN JUAN	1. Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5. Muy Buena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4. Buena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3. Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2. Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1. Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabla No. 19. Encuestas Proceso Urgencias Localidad Sumapaz I Trimestre 2018

Dentro del proceso de urgencias, se muestra una alta calificación en los procesos de accesibilidad, oportunidad, seguridad y humanización de los servicios prestados.

**CALIFICACION POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DE AMBULATORIOS
I TRIMESTRE**

Unidad de Servicios de Salud	CONSULTA EXTERNA	2.1 El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?	3.1 El orden y aseo de las instalaciones donde fue atendido le pareció?	3.2 La información brindada por el personal de la institución, respecto a su Estado de salud fue?	4.1 El trato del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc) durante el proceso de atención fue?	4.2 El trato del personal de salud durante el proceso de atención fue?	4.3 Las condiciones de comodidad durante la atención fueron?	4.4 Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?	5.1 La información sobre los Derechos y Deberes Fue?
USS NAZARETH	5. Muy Buena	18	20	30	21	39	16	16	17
	4. Buena	177	175	167	176	158	180	180	180
	3. Regular	2	2	0	0	0	1	1	0
	2. Mala	0	0	0	0	0	0	0	0
USS SAN JUAN DE SUMAPAZ	1. Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0
	5. Muy Buena	4	5	4	4	4	4	3	5
	4. Buena	98	99	100	100	100	100	101	99
	3. Regular	2	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2. Mala	0	0	0	0	0	0	0	0
	1. Muy Mala	0	0	0	0	0	0	0	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD

Subred Sur ESE

TOTAL	301	301	301	301	301	301	301	301	301
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Tabla No. 20. Encuestas proceso ambulatorio Localidad Sumapaz I Trimestre 2018

Dentro del proceso ambulatorio se debe destacar que se observa en ambas sedes calificaciones de regular, lo que nos permite inferir que debemos revisar los aspectos de oportunidad, seguridad y humanización.

CALIFICACION POR PREGUNTAS RESOLUCION 0256 DE 2016 SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018

RESOLUCION 0256 DE 2016											
Nombre del Campo	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
ENERO	25	105	0	0	0	0	129	1	0	0	0
FEBRERO	7	97	1	0	0	0	105	0	0	0	0
MARZO	10	59	0	0	0	0	69	0	0	0	0
TOTAL	42	261	1	0	0	0	303	1	0	0	0

Tabla No. 21. Preguntas trazadoras de Satisfacción Localidad Sumapaz I Trimestre 2018

8. MEJORA CONTINUA

Los criterios del instrumento de medición de la satisfacción permiten la evaluación e identificación de necesidades y expectativas durante el ciclo de atención en relación a: **ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, SEGURIDAD, HUMANIZACIÓN y SATISFACCION** (Resolución 0256 de 2016 los indicadores de monitoreo a la calidad).

El número de encuestas aplicadas en la Subred Sur durante el I trimestre 2018 fue de 5.522, las cuales se desagregan en los siguientes procesos: Ambulatorio 4.071, Urgencias 621 y Hospitalización 830.

Para el I Trimestre 2018, la **satisfacción global** de la Subred fue de **96%**

Identificación de las USS y servicios que presentan más bajo nivel de satisfacción, facilitando la identificación de acciones de mejora a adelantar. De

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
S.U.B.
Subred Sur E.S.E.

acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas durante el I trimestre 2018 los siguientes servicios presentan los siguientes hallazgos: Consulta externa: Las Unidades con menor porcentaje de satisfacción son: Usme con 93% y Tunjuelito con 90%.

Los servicios de Urgencias y Hospitalización se mantienen respecto al porcentaje de satisfacción.

Criterios de calidad relacionados por los usuarios durante la aplicación de la encuesta de satisfacción: ACCESIBILIDAD; tiempos de espera prolongados. OPORTUNIDAD; Dificultad en agendamiento para citas especialistas.

Se realizará revisión y ajuste a la muestra para aplicación de encuestas por unidad y proceso (ambulatorio, urgencias, hospitalización).

Estandarización de los criterios para el informe de satisfacción:

1. Comparativo satisfacción general Subred Sur I Trimestre 2017 – 2018
2. Satisfacción General Subred Sur I Trimestre 2018
3. Satisfacción proceso Ambulatorio I Trimestre 2018
- 3.1 Satisfacción modelo CAPS I Trimestre 2018
- 3.2 Satisfacción Salud Mental I Trimestre 2018
4. Satisfacción proceso Urgencias I Trimestre 2018
5. Satisfacción proceso Hospitalización I Trimestre 2018
6. Resultados Resolución 0256 de 2016 I Trimestre 2018
7. Localidad Sumapaz
8. Mejora Continua

Cordialmente,

MARTHA PATRICIA APONTE BERGARA

Jefe de Oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano
Subred Sur E.S.E

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Vertical line of text on the left margin, possibly a page number or header.