

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO INFORME SATISFACCIÓN AÑO 2020

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR AÑO 2020 .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 EXPERIENCIA GLOBAL.....</b>	<b>3</b>
<b>RECOMENDACIÓN DE SERVICIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>2. SATISFACCIÓN POR SERVICIO .....</b>	<b>1</b>
<b>3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD POR SERVICIO.....</b>	<b>7</b>
<b>4. CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 ADHERENCIA DERECHOS Y DEBERES.....</b>	<b>12</b>
<b>5. MOTIVOS DE SATISFACCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>6. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>14</b>

## INTRODUCCIÓN

El informe correspondiente al año 2020, presentado por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en el Subproceso de Identificación y Gestión de Necesidades y Expectativas, da a conocer los resultados de la medición de la percepción y satisfacción del usuario en la prestación de servicios como lo son: Consulta Externa y/o Ambulatorios, Urgencias, Complementarios y Hospitalización.

El objetivo de la medición de la satisfacción, es conocer la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos frente a los servicios recibidos. De la información de la encuesta de satisfacción, se realiza el análisis de los resultados, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos, número de usuarios insatisfechos, permitiendo obtener un porcentaje general de satisfacción; realizando descripción frente a la información recopilada y proporcionada como aspectos de insatisfacción, para concluir con las oportunidades de mejora en cada una.

De acuerdo a la Contingencia por el COVID-19 durante el año 2020 se habilitaron estrategias para la aplicación de encuestas telefónicamente, de acuerdo a las bases reportadas de usuarios atendidos e información obtenida por la Oficina de Sistemas de Información TICS.

Es importante dejar claro que las Unidades de San Francisco y Potosí se cerraron durante parte del año 2020, mientras que las USS Sierra Morena e Isla del Sol estuvieron cerradas temporalmente y cuando se reabrieron se aplicaron las encuestas respectivas.

## 1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR AÑO 2020

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad asistencial que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los pacientes con la asistencia sanitaria en atención primaria. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la asistencia prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejoras prácticas asistenciales a las prioridades y preferencias del paciente. A continuación se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2020.

TABLA NO. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Año

AÑO	No. ENCUESTAS APLICADAS	No. USUARIOS SATISFECHOS	No. USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
2020	29.593	29.143	450	98%

*FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción año 2020.*

Durante el año 2020 en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se realizaron 29.593 encuestas en las Unidades de prestación de servicios, en Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios obteniendo como resultado una satisfacción global de 98%.

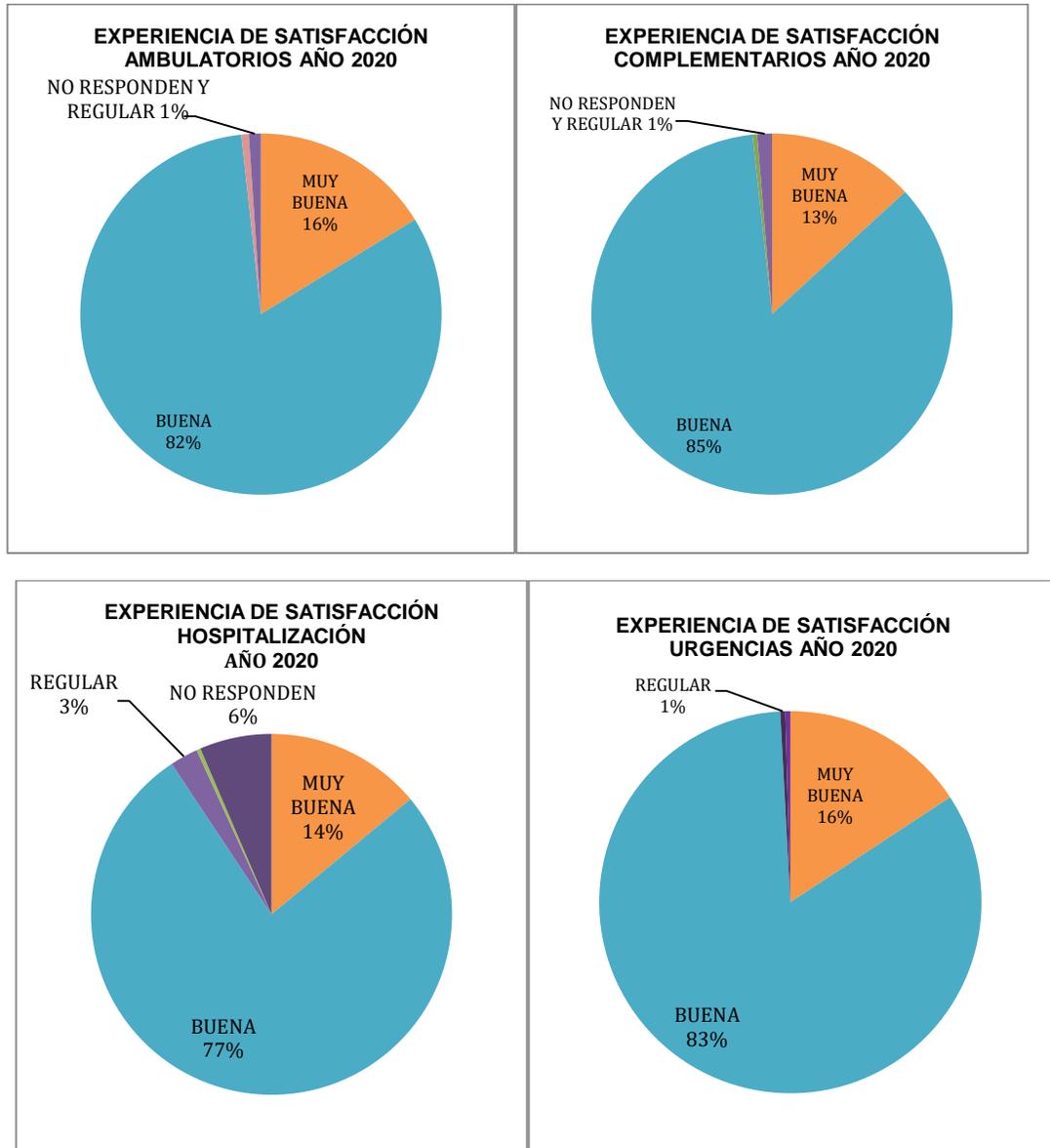
### 1.1 EXPERIENCIA GLOBAL

La experiencia Global de Satisfacción está medida con dos preguntas específicas, establecidas en cumplimiento de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección social, “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud”

Frente a la pregunta 6.1 ¿Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los Centros de atención de la Subred Sur? De manera global

en los Servicios Urgencias, Ambulatorios, Hospitalario, Complementario. Gráfica 1. Experiencia global satisfacción Año 2020.

Gráfica 1. Experiencia global satisfacción AÑO 2020.



FUENTE: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020

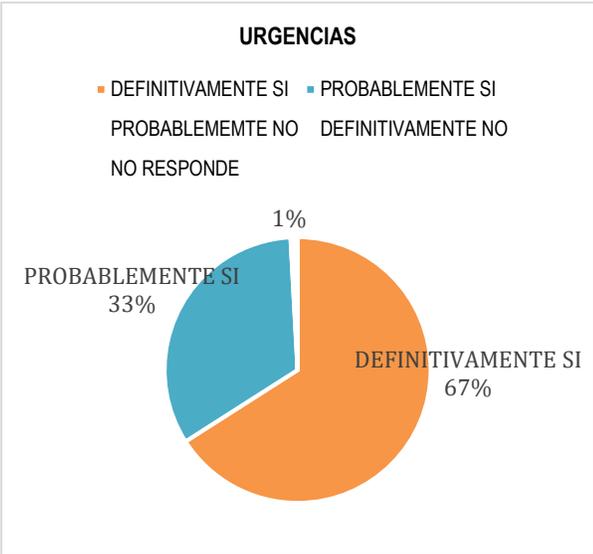
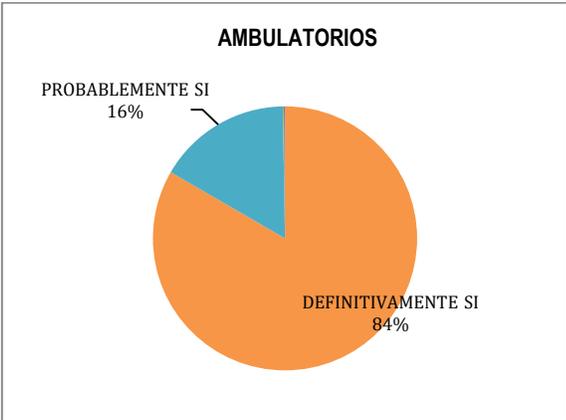
En cuanto a la satisfacción de la experiencia en cada uno de los servicios los usuarios consideran la experiencia en el servicio ambulatorio como muy buena 16%,buena 82% y no responde -regular 2%; en el servicio complementario 13% muy buena, 85% buena y no

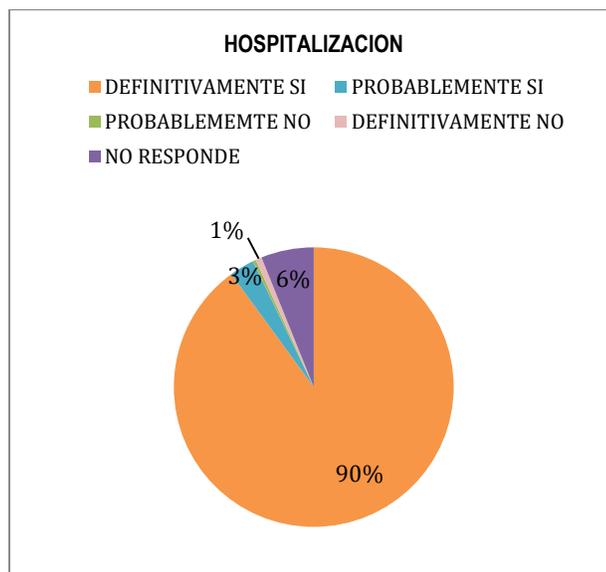
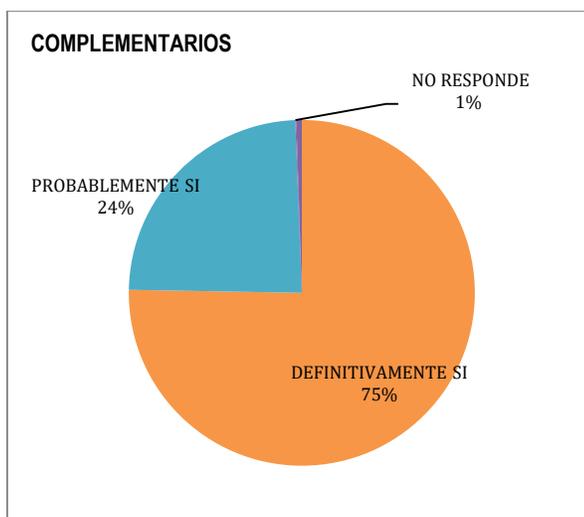
responde -regular 2%; Hospitalización muy buena 14%, buena 77%, y no sabe no responde 6% y regular 3% ; el servicio Urgencias muy buena 16 %, buena 83 %, y regular el 1%.

## RECOMENDACIÓN DE SERVICIOS

Frente a la pregunta 7.1 ¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos esta Unidad de la Subred Sur para que acudan a la prestación de algún servicio?

Gráfica 2. Recomendación global satisfacción año 2020





FUENTE: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

En cuanto a la recomendación por cada uno de los servicios, el servicio Complementario 75% Definitivamente SI recomendaría el Servicio, el 24% probablemente SI recomendaría el servicio y no responde el 1%, mientras que en el servicio Ambulatorio el 84% Definitivamente SI recomendaría el servicio, el 16% probablemente SI recomendaría el servicio. En Urgencias el 67% definitivamente SI recomendaría el servicio y el 33% probablemente SI recomendaría el servicio, en el servicio Hospitalario el 90% definitivamente SI recomendaría el servicio y el 3% probablemente SI recomendaría el servicio, no responde el 6% y definitivamente NO el 1%.

## 2. SATISFACCIÓN POR SERVICIO

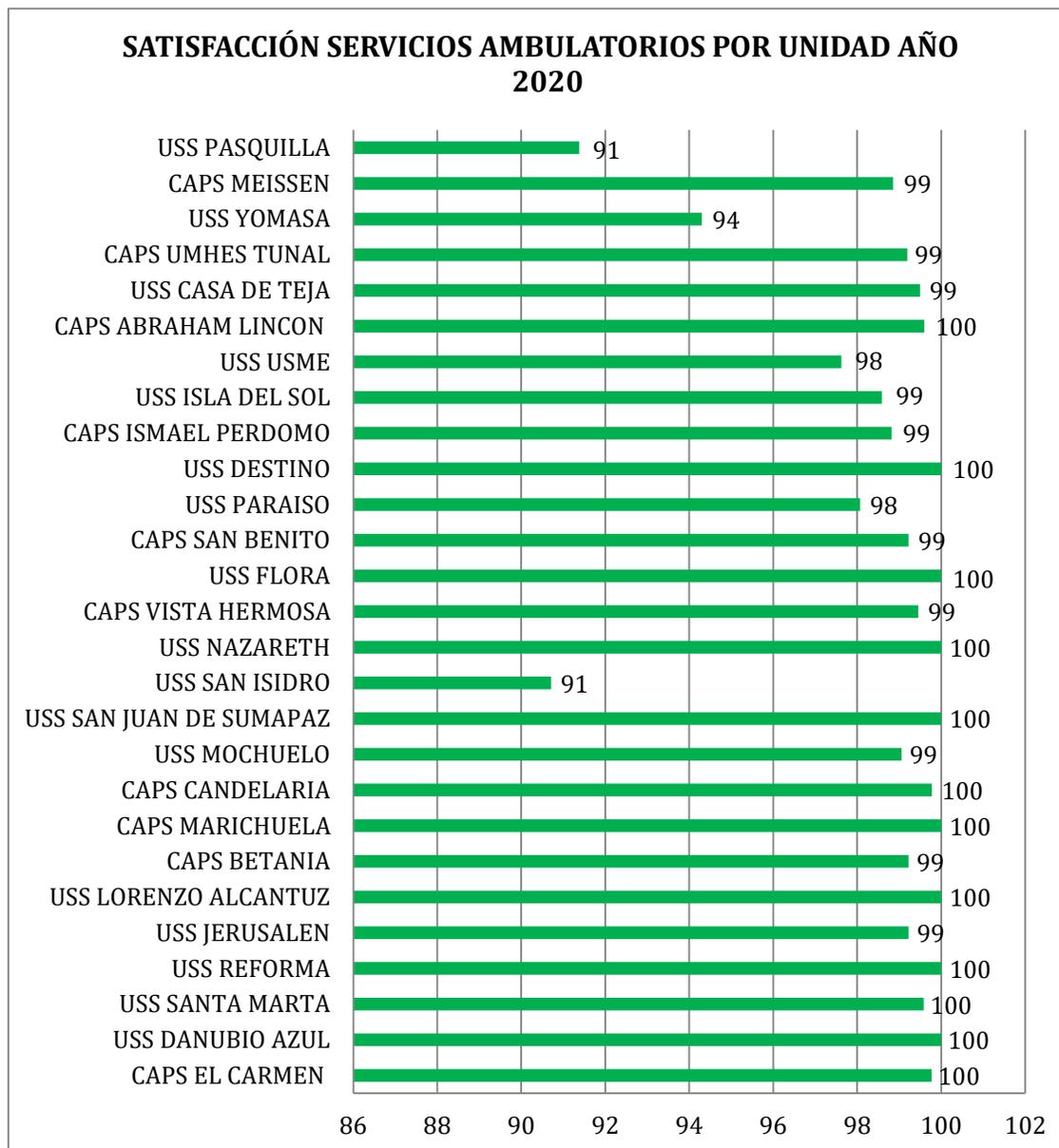
TABLA No. 2 Consolidado Global Por Servicio

PROCESO	AÑO 2020			
	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AMBULATORIA	9358	9246	112	99%
URGENCIAS	4286	4176	110	97%
HOSPITALIZACIÓN	4082	3955	127	97%
COMPLEMENTARIOS	11867	11766	101	99%
TOTAL	29.593	29.143	450	98%

Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Teniendo en cuenta el porcentaje que muestra la tabla No. 2, los servicios con porcentaje de satisfacción del 97% correspondieron a Urgencias y Hospitalización y el número de encuestas aplicadas en estos dos servicios fueron 8.368; para los servicios Ambulatorios y Complementarios se obtuvo un 99% de satisfacción y el total de encuestas aplicadas en los dos servicios fueron 21.225; observando estos totales de números de encuestas y porcentajes obtenidos se puede concluir que en general para el año 2020 disminuyeron el número de encuestas en los servicios de Urgencias y Hospitalización por tener mayor restricción para la aplicación de las mismas de acuerdo a la Contingencia COVID-19.

Gráfica No. 3 Satisfacción Servicio Ambulatorio. Por Unidad De Servicios De Salud.



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Para el servicio Ambulatorio, la Insatisfacción en general fue por Accesibilidad debido a la demora en asignación de cita por especialistas, demora en la atención

de especialista; los usuarios consideran algunas instalaciones inadecuadas para la atención.

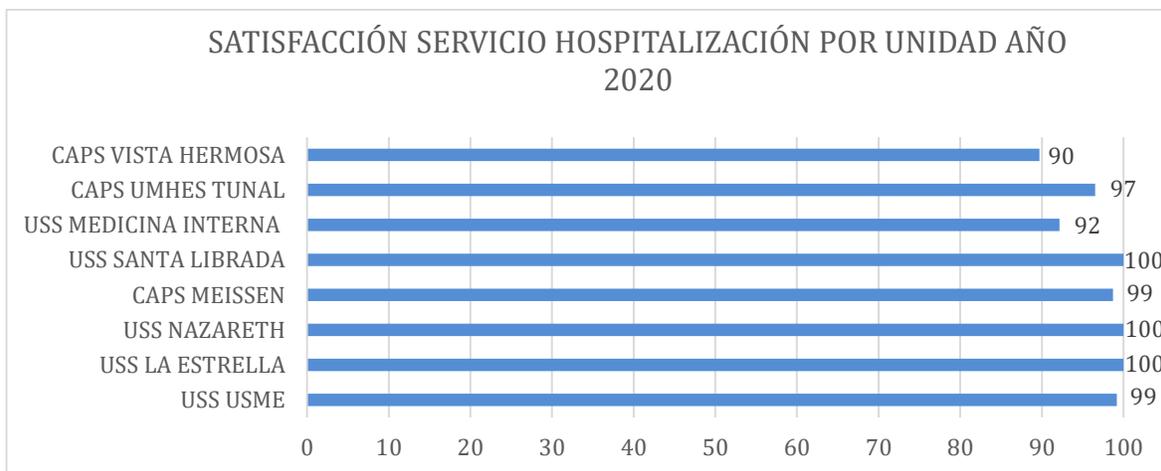
Gráfica No. 4. Satisfacción Servicio Urgencias por Unidad de Servicios de Salud.



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Para el servicio de Urgencias la insatisfacción fue por demora en la valoración de Triage, demora para la entrega de resultados de ayudas diagnósticas y de laboratorios.

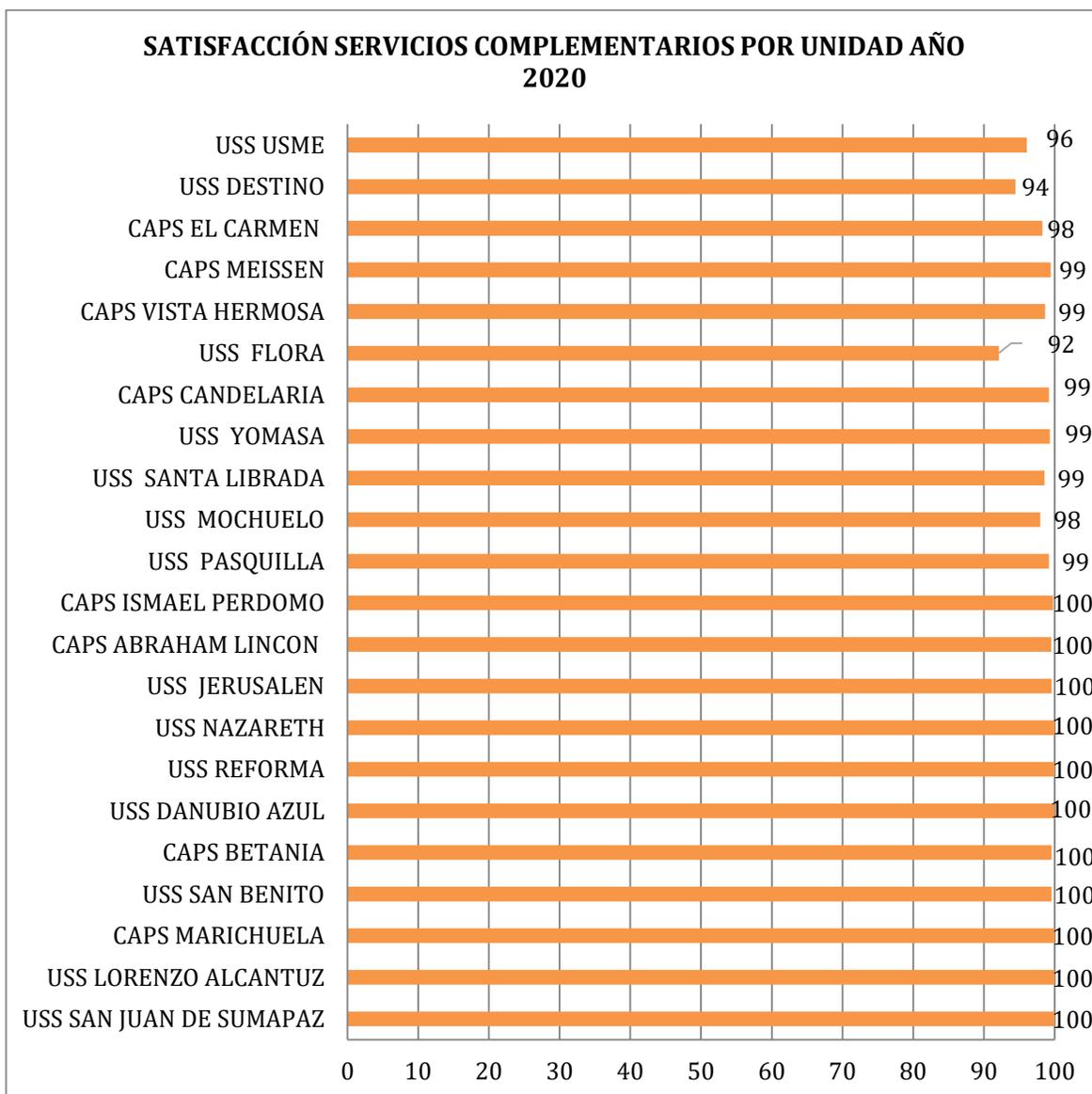
Gráfica No. 5. Satisfacción Servicio Hospitalización por Unidad de servicios de salud



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Para el servicio de Hospitalización la Insatisfacción se manifestó por demora en la asignación de cama, falta de entrega de objetos personales; insatisfacción por el aseo en baños y habitaciones, insatisfacción con la alimentación y falta de atención oportuna y de calidad del servicio de enfermería.

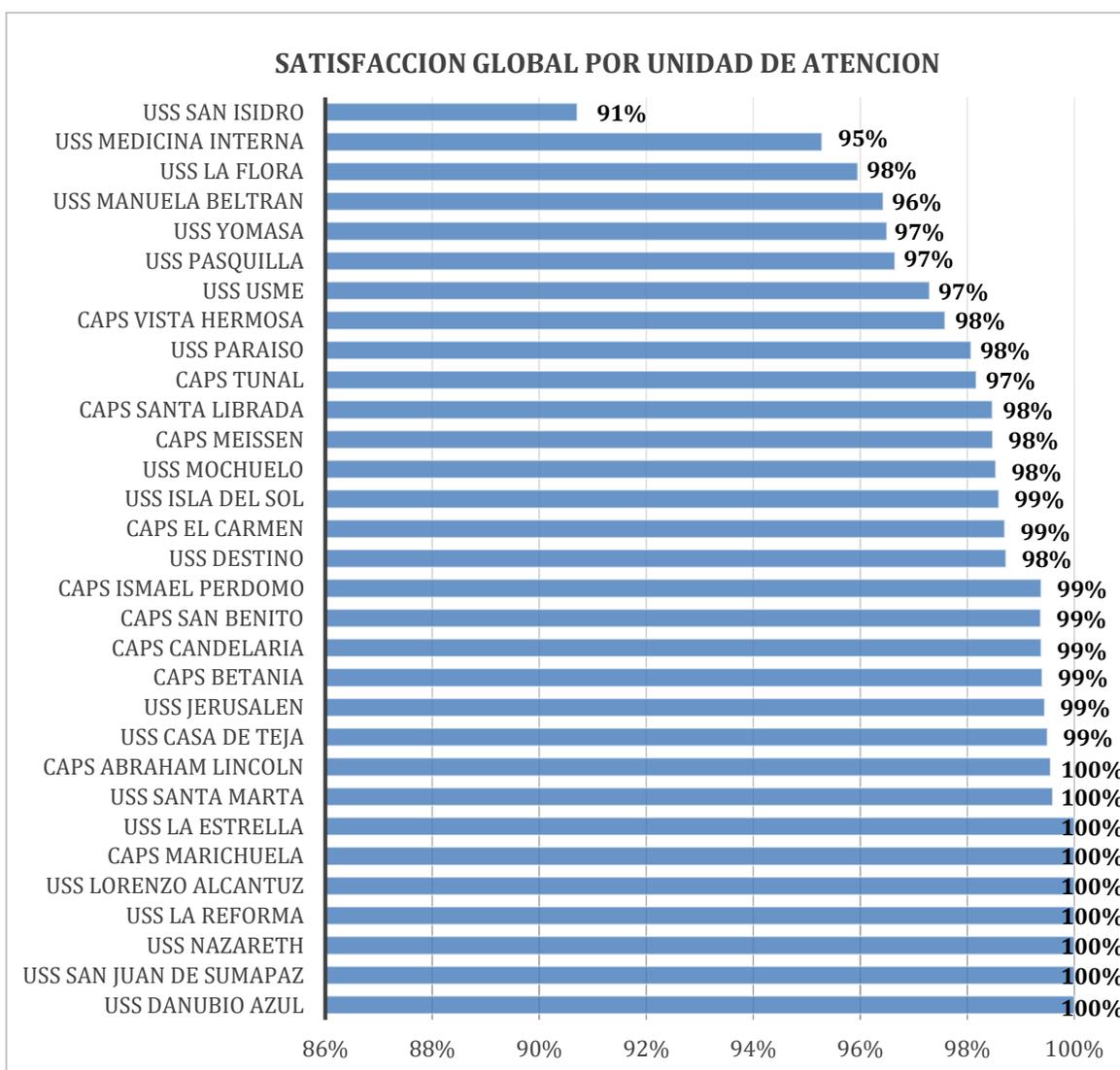
Gráfica No. 6. Satisfacción Servicio Complementarios por Unidad de servicios



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

En el servicio de Complementarios durante el primer periodo la insatisfacción fue por demora en la atención y desorden en la prestación del servicio. Esta percepción varía con el cambio del outsourcing que presta actualmente el servicio.

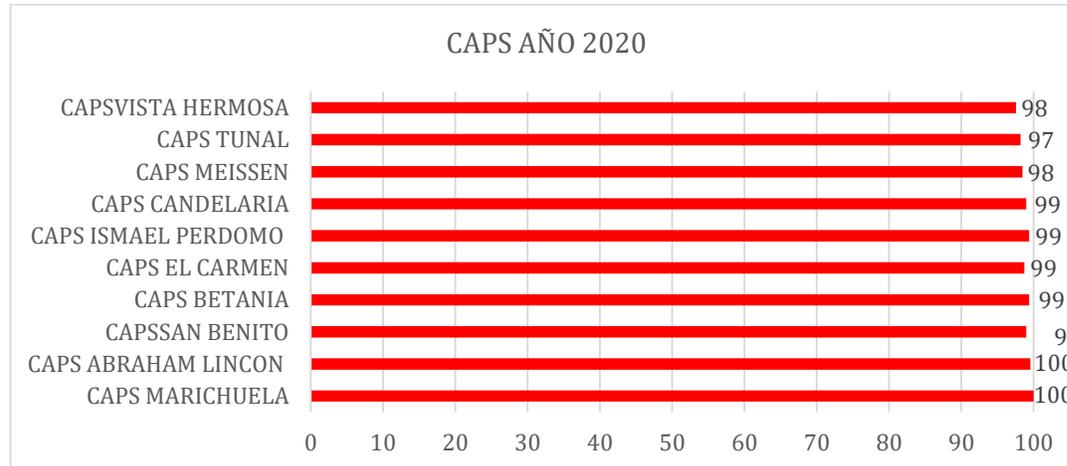
Gráfica 7. Satisfacción Global por Unidad



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Para el año 2020 frente a la totalidad de muestras y teniendo en cuenta lo referido por los usuarios respecto a su experiencia en la atención de los diferentes servicios, USS San Isidro presentó el más bajo porcentaje de satisfacción con el 91% donde los usuarios manifestaron dificultad para la consecución por citas con medicina especializada, la USS de Medicina Interna presentó el 95% de satisfacción porque los familiares de los usuarios hospitalizados en esta Unidad refirieron poca comunicación con ellos y desconocimiento acerca de la evolución y estado de los mismos, así mismo la falta de entrega de elementos de aseo y ropa de los pacientes. USS Manuela Beltrán con 96% de satisfacción refiriendo que durante la noche en ocasiones no cuentan con información básica para los familiares, ni información requerida sobre los servicios. Las USS de Yomasa, Pasquilla, Usme y UMHES Tunal obtuvieron el 97% de satisfacción, Las USS Flora, Destino, Mochuelo, Paraíso, CAPS Santa Librada, CAPS Vista hermosa y UMHES Meissen obtuvieron un 98% de satisfacción, las USS Casa de Teja, Isla del Sol, Jerusalén, CAPS el Carmen, Betania, Perdomo y San Benito el 99%; por último CAPS Abraham Lincoln, Santa Martha, Danubio Azul, CAPS Marichuela, Lorenzo Alcantuz, Reforma, Sumapaz y Nazareth obtuvieron el 100%.

Gráfica 8. Satisfacción por Centro de atención Prioritaria en Salud CAPS



Fuente: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

El porcentaje más bajo de satisfacción correspondió al CAPS UMHES Tunal con el 97%, seguidos por CAPS Vista Hermosa y CAPS UMHES Meissen con el 98%,

CAPS Candelaria, Ismael Perdomo, el Carmen, Betania , San Benito con el 99% y Caps. Abraham Lincoln, Caps. Marichuela obtuvieron un 100%.

### 3. EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD POR SERVICIO

A continuación se presenta la medición de Los criterios calidad por servicio: *Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad y Humanización*, medido en los cuatro servicios de atención, Ambulatorio, Hospitalización, Urgencias, Complementarios.

Entendiendo los criterios de calidad, como el seguimiento a la satisfacción en cuanto a:

**ACCESIBILIDAD:** Posibilidad de acceder a la prestación de los servicios y la facilidad para hacerlo, teniendo en cuenta los tramites, los tiempos y la información recibida.

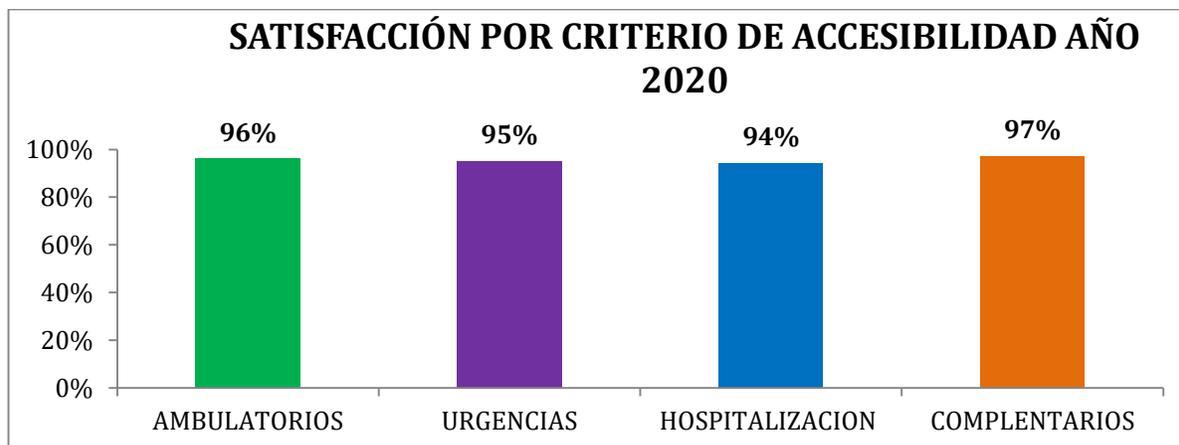
**OPORTUNIDAD:** Circunstancia o medios pertinentes para realizar o conseguir la prestación de los servicios dentro de los tiempos acordes a la necesidad.

**SEGURIDAD:** Percepción de confianza que se tiene de la atención recibida, frente a la información brindada, el orden y aseo de las instalaciones,

**HUMANIZACION:** Atención calidad, con trato digno acorde a las condiciones humanas, en entornos de comodidad y privacidad.

**DERECHOS Y DEBERES:** Pautas establecidas para la armonía en la prestación de los servicios, para el cumplimiento de los actores involucrados.

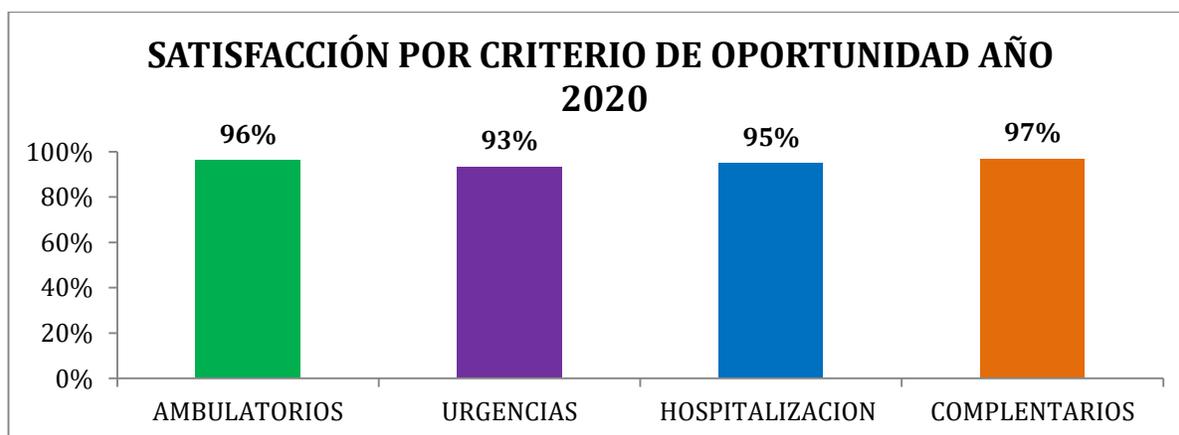
**Gráfica 9. CRITERIO DE ACCESIBILIDAD**



**Fuente:** Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

La accesibilidad tuvo limitaciones por el proceso de facturación debido a la caída en el sistema de facturación y daños en el digiturno, generando congestión y en ocasiones pérdida de citas ya asignadas.

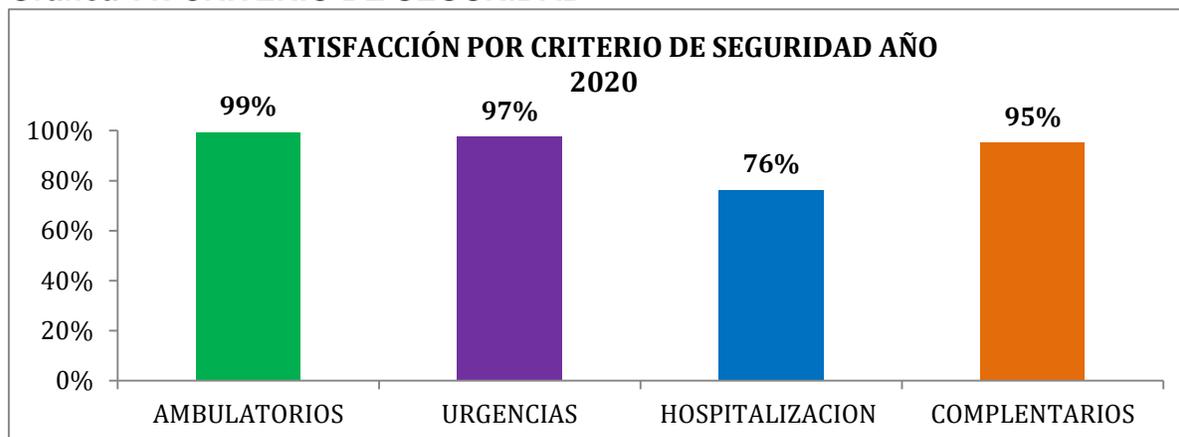
**Gráfica 10. CRITERIO DE OPORTUNIDAD**



**Fuente:** Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

La oportunidad estuvo limitada por la falta de citas con algunas especialidades médicas a través de los canales presenciales y Call Center.

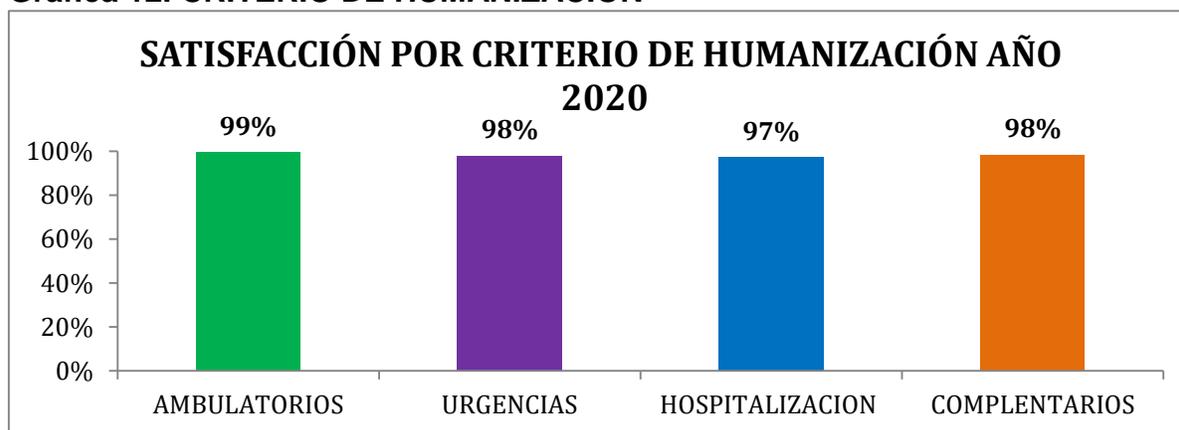
**Gráfica 11. CRITERIO DE SEGURIDAD**



**Fuente:** Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

La seguridad tuvo un porcentaje inferior en el servicio de Hospitalización con un 76% reflejado en la demora al llamado del equipo de Enfermería, aseo inadecuado en habitaciones y baños de los pacientes, especialmente en este tiempo de la Contingencia COVID-19 por prevención y manejo de contagios.

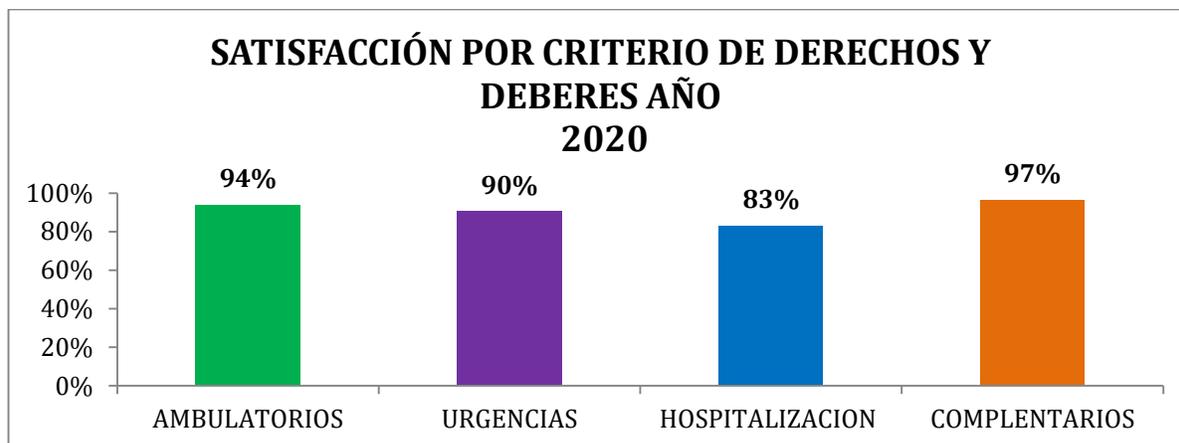
**Gráfica 12. CRITERIO DE HUMANIZACIÓN**



**Fuente:** Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

La Humanización debe ser reforzada en las áreas de Enfermería, Facturación y Vigilancia, los usuarios refieren comunicación no asertiva.

**Gráfica 13. CRITERIO DERECHOS Y DEBERES**



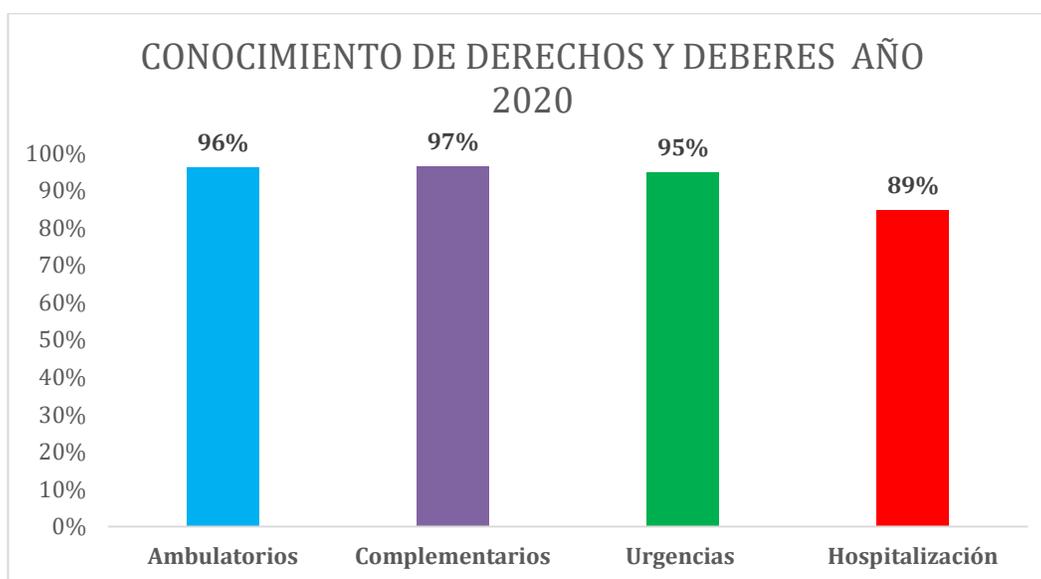
**Fuente:** Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020.

Como podemos observar el servicio de Hospitalización durante el año 2020 registro el menor porcentaje de satisfacción frente al criterio de Deberes y Derechos, la limitante fundamental fue la Contingencia COVID-19 que restringió el acceso al servicio y el contacto presencial con los pacientes por parte de sus familias, como medida de prevención de contagios.

## 4. CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES

La siguiente información permite identificar el conocimiento que tienen los usuarios de los Derechos y Deberes como usuarios de los servicios de salud, en cada uno de los servicios.

Gráfica 14. Conocimiento en deberes y derechos año 2020.

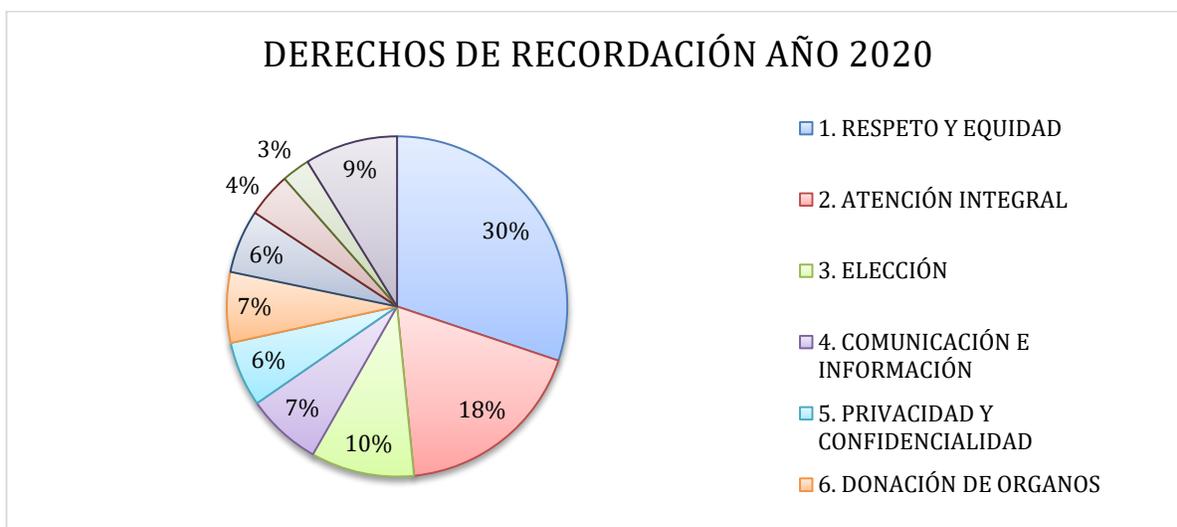


Como podemos observar el servicio de Hospitalización durante el año 2020 registro el menor porcentaje de satisfacción frente al conocimiento de los Deberes y Derechos, la limitante fundamental fue la Contingencia COVID-19 que restringió el acceso al servicio y el contacto con los pacientes, el servicio de urgencias tuvo divulgación de deberes y Derechos pero el no ingreso de familiares y/o acompañantes de los pacientes también restringió este ejercicio.

#### 4.1 ADHERENCIA DERECHOS Y DEBERES

Para el año 2020 de 29.593 pacientes encuestados, 27.386 conocen derechos y deberes para un total del 93% de conocimiento de los mismos, así mismo en cada uno de los servicios es posible identificar que en Complementarios es el servicio con mayor porcentaje de conocimiento de Derechos y Deberes con el 97%, seguido por el servicio Ambulatorio con el 96%, el servicio Urgencias con el 95%, y en un bajo porcentaje en Hospitalización 89%.

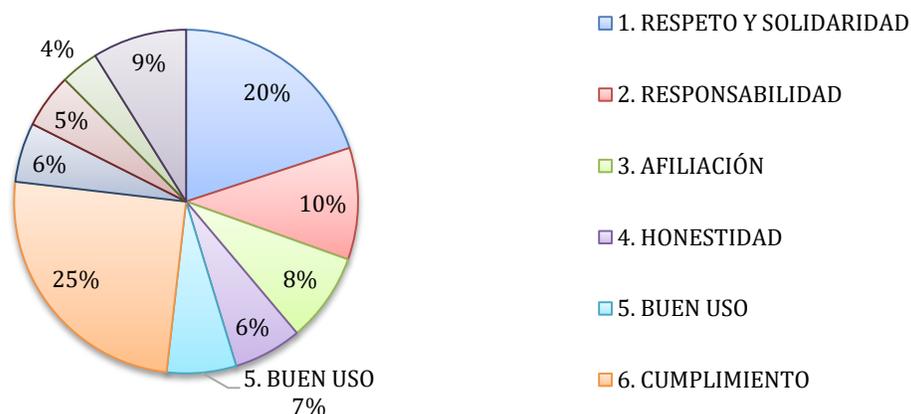
Gráfica 15. Derechos de mayor recordación. Año 2020



FUENTE: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020

Gráfica 16. Deberes de mayor recordación. Año 2020

## DEBERES DE RECORDACIÓN AÑO 2020



FUENTE: Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano – Subred Sur E.S.E – Encuesta de satisfacción. AÑO 2020

## 5. MOTIVOS DE SATISFACCIÓN

Las causas de insatisfacción referidas anteriormente, son el sustento para la generación de acciones de mejora en cada uno de los servicios, se considera importante incluir en el informe las manifestaciones de los usuarios encuestados que refieren los motivos de satisfacción y que son reiterados, para el logro de la satisfacción global de la entidad.

**Ambulatorios:** Los usuarios en el servicio ambulatorio manifiestan agradecimiento por el buen servicio, por el trato recibido, por su prontitud y su respectiva atención prestada cada vez que van a los puntos correspondientes de la Subred Integrada de Servicios de Salud sur.

**Complementarios:** Los usuarios encuestados en los servicios complementarios, agradecen el buen servicio, la atención y el trato digno, además de esto refieren que el servicio cumple con todos los protocolos de bioseguridad y felicitan la puntualidad y rapidez de los servicios prestados.

**Urgencias:** Para el servicio de Urgencias los usuarios expresan que es un buen servicio, felicitan al personal por su amabilidad y eficacia en respuesta a las inquietudes de los usuarios, agradecen especialmente a los médicos por el servicio prestado por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

**Hospitalización:** Los usuarios encuestados expresan que el servicio de hospitalización brinda una buena atención, así mismo son amables y agradecen la buena atención prestada.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, los siguientes servicios presentan oportunidades de mejora:

### Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar mejora en la atención a citas Call Center y atención en ventanillas de facturación, los usuarios solicitan acciones enfocadas a comunicación asertiva.

### Servicio Urgencias

Se requiere acciones de mejora para disminuir la percepción de demora en la entrega de resultados de laboratorio, en el llamado del Doctor y establecer mecanismos de comunicación asertiva con pacientes, socialización y adherencia de Derechos y Deberes, mantenimiento y aseo de las instalaciones. Atención oportuna de tiempos de Triage, fortalecimiento del programa de humanización, sobre trato adecuado familiares o acompañantes.

### Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requiere acciones de mejora en el criterio de Seguridad optimizando el aseo de las habitaciones e instalaciones, fortaleciendo la información acerca de remisiones y traslados de los pacientes, mejorar la comunicación asertiva con pacientes y familiares, añadiendo a esto la mejora de la socialización hacia el conocimiento de Derechos y Deberes. Es importante reforzar la respuesta oportuna en tiempos al llamado de enfermería.

### Servicio Ambulatorio

Para el servicio de consulta externa se presenta en este periodo, la oportunidad en cuanto a la disminución de tiempos para la asignación de citas de especialistas por la línea del call center y presencial, mejorar las citas de algunos procedimientos, mejorar canales de comunicación para brindar información oportuna para el acceso a los servicios, mejorar en la comunicación asertiva añadiendo a esto el fortalecimiento del conocimiento en derechos y deberes. Importante con los Profesionales Médicos dar cumplimiento al horarios de acuerdo al agendamiento de citas, mejorar servicios como facturación frente a disminución de tiempos de espera para la asignación y facturación de citas, así como la divulgación oportuna de la información sobre los servicios prestados y las dificultades que se puedan generar para el cumplimiento de los mismos.

### Áreas de apoyo

Acorde a las causas de insatisfacción en los servicios asistenciales, se evidencia la necesidad de generar oportunidades de mejora en áreas de apoyo de la Dirección Administrativa y Dirección Financiera en cuanto a mejorar y generar compromisos con la empresa de aseo para las Unidades que más reclamos presentaron de este servicio, identificar las condiciones de comodidad en salas de espera y reducción de tiempos de espera para la atención por parte de facturación.

  
**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIÓNARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Ana Margarita Franco	Profesional Especializado	Candelaria Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación comunitaria y Servicio al ciudadano	Candelaria Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	