

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN VIGENCIA 2022**

Tabla de contenido

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR AÑO 2022	3
Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global 2021.	3
Gráfico No. 1. Comparativo Satisfacción Global 2021 - 2022.	4
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR 2022 POR SERVICIO.....	5
Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio 2022.....	5
Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios 2022.....	5
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS 2022	6
Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio 2022 Por Unidades.....	6
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS 2022	7
Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias 2022	7
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 2022.....	9
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización 2022	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2021.....	10
Tabla No. 6. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario 2022	10
CRITERIOS DE CALIDAD.....	11
Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur.....	11
Gráfica No. 3. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad.....	12
DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL 2022	12
Tabla 8. Consolidado 2022 Deberes Y Derechos.	12
Gráfica No. 4. Consolidado 2021 Deberes Y Derechos	13
OPORTUNIDADES DE MEJORA	13



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS
DE SALUD SUR E.S.E

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, es un proceso estratégico transversal a toda la institución y tiene a su cargo la medición de la satisfacción de los servicios a través de la percepción de los usuarios.

Para medir la satisfacción del usuario se aplican mensualmente encuestas en los servicios brindados por la Subred Sur entre los cuales se incluyen: Servicios Ambulatorios, Servicios Complementarios, Servicios de Urgencias y Servicios de Hospitalización.

A través de las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables dentro de la atención, las cuales permitirán la identificación de oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Para la Subred Sur es importante presentar los resultados de las encuestas de satisfacción en diferentes espacios y escenarios convocados, utilizándolos como herramienta para la toma de decisiones.

Durante el año 2022 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,09% dando cumplimiento a la meta establecida en el Plan Institucional de la actual vigencia.

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción global por Servicios, Unidades, criterios de calidad y lo relacionado con los conocimientos y adherencia a los Derechos y Deberes por parte de los usuarios durante el año de 2022.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR AÑO 2022

La satisfacción global con la atención recibida es el resultado final de la calidad en los servicios, como factor clave para la conservación de clientes, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la cual se ejerce una influencia clara y significativa; y por tanto “Cuando de verdad ofrecemos al usuario todo lo que espera encontrar... queda satisfecho” según Gonzales y Brea (2006).

A continuación, se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para la vigencia 2022.

Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global 2021.

GLOBAL SUB RED	Vigencia 2022		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	26.660	26.379	98,95%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Durante el año 2022, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 26.660 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,95%, con un total de 26.379 usuarios encuestados satisfechos y 281 usuarios encuestados insatisfechos.

Gráfico No. 1. Comparativo Satisfacción Global 2021 - 2022.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Como se puede observar en la Gráfica No. 1, durante el año 2022 se obtuvo el 98,9% de porcentaje de satisfacción, se presentó una disminución de un punto porcentual en relación al año 2021, el cual tuvo un resultado de 99,3% de satisfacción global.

Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron que:

- ✓ Satisfacción en la atención recibida por parte de los profesionales de salud
- ✓ Cumplimiento de tiempo para citas programadas
- ✓ Satisfacción en la calidad en el servicio
- ✓ Información clara y oportuna.
- ✓ Reconocimiento a la prestación de los servicios prestados en las diferentes Unidades de atención.

Es importante continuar prestando los servicios con calidad, calidez y oportunidad en todo el ciclo de atención, ya que esta medición del nivel de satisfacción de los usuarios se convierte en un eje de evaluación fundamental para la toma de decisiones dentro de la Subred Sur.

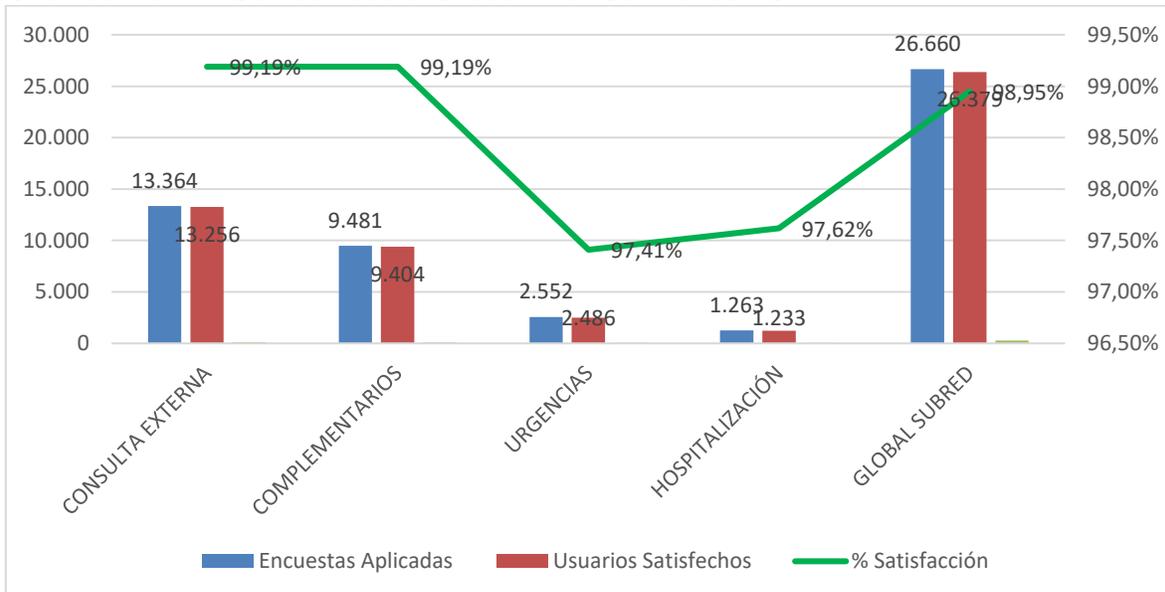
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR 2022 POR SERVICIO

Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio 2022

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
COMPLEMENTARIOS	9.481	9.404	77	99,19%
HOSPITALIZACIÓN	1.263	1.233	30	99,19%
URGENCIAS	2.552	2.486	66	97,62%
CONSULTA EXTERNA	13.364	13.256	108	97,41%
GLOBAL SUBRED	26.660	26.379	281	98,95%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios 2022



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Para el año 2022, el número total de encuestas aplicadas fue de 26.660, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Urgencias con un 97,41%, el cual se mantuvo en el mismo porcentaje en comparación con el año 2021.

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Complementarios y Ambulatorios con un 99,19%.

El Servicio de Hospitalización se ubica en el tercer lugar con el 97,62%, este servicio en el año 2021 obtuvo como resultado de satisfacción global el 96,68%, incrementando así un punto porcentual en el presente año.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS 2022

Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio 2022 Por Unidades

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2022		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	1903	1882	98,90%
MEISSEN	MEISSEN	1454	1435	98,70%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	847	847	100%
	EL CARMEN	1109	1108	99,90%
	ISLA DEL SOL	237	237	100%
	SAN BENITO	622	621	99,80%
USME	BETANIA	597	597	100%
	YOMASA	463	463	100%
	REFORMA	224	216	96,40%
	FLORA	207	207	100%
	USME	123	123	100%
	DESTINO	210	210	100%
	MARICHUELA	1249	1248	99,90%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	1280	1231	96,20%
	PASQUILLA	94	93	98,90%
	MOCHUELO	257	257	100%
	MANUELA BELTRÁN	1255	1255	100%
	ISMAEL PERDOMO	388	386	99,50%
	JERUSALEN	35	35	100%

	VISTA HERMOSA	555	550	99,10%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	143	143	100%
	NAZARETH	112	112	100%
	TOTAL	13.364	13.256	99,20%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción fue Candelaria con 96,20%; la Unidad de La Reforma 96,40%, Las Unidades Tunal, Meissen, Pasquilla, obtuvieron el 98,70%, las Unidades de El Carmen, San Benito, Marichuela, Ismael Perdomo y Vista Hermosa 99,90% las demás Unidades obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio.

En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 13.364 encuestas con un total de 13.256 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,20% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio persisten las relacionadas con oportunidad para la asignación de citas de especialistas, demoras en el proceso de facturación y fallas en los sistemas de información.

La percepción de la satisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 99,19%, los motivos de satisfacción corresponden al buen trato proporcionado a los usuarios durante su proceso de atención, la información clara y oportuna brindada por los profesionales de atención.

Se recomienda enfocar acciones de mejora hacia los motivos de insatisfacción expresados por los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS 2022

Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2022		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	545	544	99,82%
MEISSEN	MEISSEN	665	656	98,60%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	302	297	98,30%
USME	SANTA LIBRADA	249	204	81,93%

	USME	143	143	100%
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	573	567	98,94%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	3	3	100%
	NAZARETH	72	72	100%
TOTAL		2.552	2.486	97.41%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Para el año 2022, en el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 2.552 encuestas, con un total de 2.486 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 97,41% para el periodo, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue la Santa Librada con 81,93% y Tunjuelito con 98,30%, la inconformidad en estas Unidades está relacionada con el trato recibido, la falta de información a usuarios y familiares, y el tiempo de atención de Triage.

La Unidad de Meissen obtuvo en el año un porcentaje de satisfacción del 98,60%, los usuarios refieren dificultad para el acceso a los servicios de salud, trato inadecuado durante la atención y falta de información. La USS Vista Hermosa obtuvo el 98,94%, la insatisfacción está relacionada por el tiempo de espera para recibir la atención en el servicio.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante el año 2022, la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en el Servicio de Urgencias, estuvo relacionada con:

- Trato amable por parte del personal de salud a cargo del proceso de atención.
- Información clara y oportuna
- Atención con calidad

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 2022

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2022		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	226	202	98,06%
MEISSEN	MEISSEN	184	182	98,91%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	278	276	99,28%
USME	SANTA LIBRADA	187	169	90,37%
	USME	110	110	100%
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	294	290	98,64%
NAZARETH	NAZARETH	4	4	100%
TOTAL		1.263	1.233	97,60%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 1.263 encuestas con un 97,60% de Satisfacción Global (n=1.233), las Unidades de Santa Librada y Tunal obtuvieron la

menor satisfacción con 90,37% y 98,06% respectivamente, las inconformidades están relacionadas con el trato inadecuado y demora en la atención en la programación de procedimientos. La Unidad de Vista Hermosa obtuvo el 98,64% y la Unidad de Meissen presentó el 98,91% de satisfacción, los usuarios refieren haber recibido trato poco amable por parte del personal de las Unidades.

Las demás Unidades tuvieron resultado superior al 99% de satisfacción, los usuarios agradecen la atención recibida, información clara y oportuna sobre el estado de salud.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2021

Tabla No. 6. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2022		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	150	150	100%
MEISSEN	MEISSEN	923	914	99,02%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	880	874	99,32%
	EL CARMEN	508	507	99,84%
	ISLA DEL SOL	6	6	100%
	SAN BENITO	573	572	99,83%
USME	YOMASA	49	49	100%
	REFORMA	175	175	100%
	USME	231	231	100%
	SANTA LIBRADA	238	198	83,19%
	BETANIA	502	502	100%
	MARICHUELA	1261	1258	99,76%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	405	394	97,28%
	PASQUILLA	63	63	100%
	MOCHUELO	58	58	100%
	ISMAEL PERDOMO	389	389	100%
	JERUSALEN	28	28	100%
	VISTA HERMOSA	1273	1271	99,84%
	MANUELA BELTRÁN	1560	1556	99,74%

NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	104	104	100%
	NAZARETH	105	105	100%
TOTAL GENERAL		9.481	9.404	99,19%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

En el Servicio Complementario se aplicaron 9.481 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,19% (n=9.404). Las causas de insatisfacción corresponden principalmente al tiempo de espera para acceder a los servicios, espacios reducidos con aglomeración de usuarios en espera de los servicios, demoras en el proceso de facturación por caídas en el sistema y la no oportunidad para asignación de citas.

La satisfacción está dada por la percepción del usuario frente al trato recibido, información clara por parte del personal a cargo de la atención y calidad del servicio.

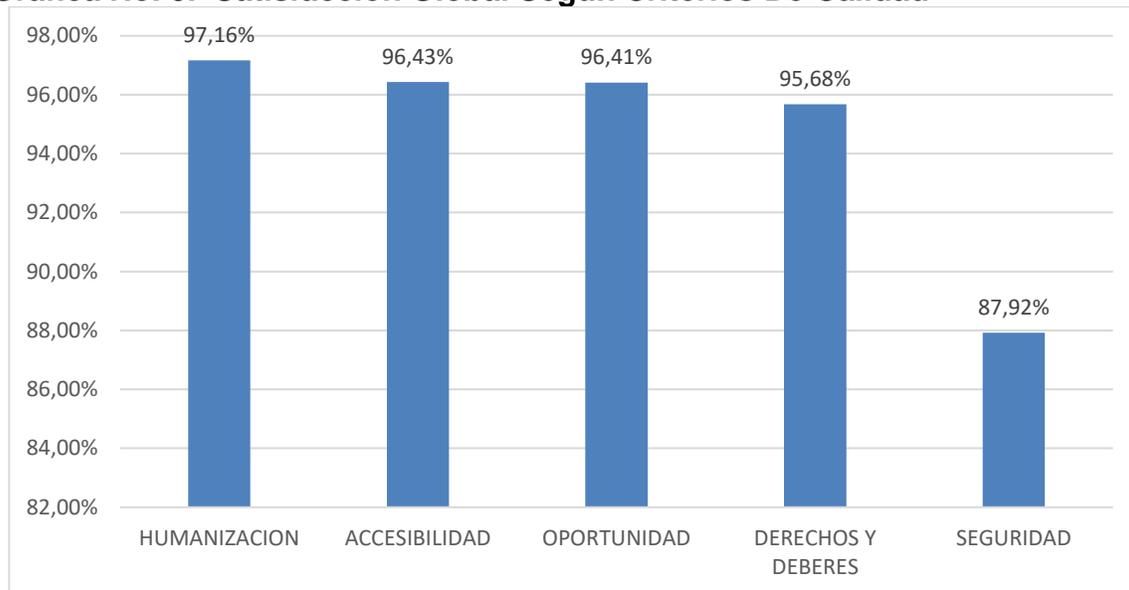
CRITERIOS DE CALIDAD

Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur.

CRITERIOS DE CALIDAD	2022			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	92,92%	98,31%	97,84%	96,65%
OPORTUNIDAD	98,07%	95,56%	97,35%	94,67%
SEGURIDAD	84,63%	93,33%	92,27%	81,45%
HUMANIZACION	97,46%	96,31%	97,24%	97,63%
DERECHOS Y DEBERES	93,19%	98,37%	95,94%	95,21%
TOTAL	93,25%	96,38%	96,13%	93,12%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Gráfica No. 3. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2022.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el año 2022 se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción fue para los Servicios de Urgencias y Hospitalización donde la Humanización obtuvo el 96,31% y 97,24% respectivamente, seguida del criterio de Accesibilidad con el 96,43% al igual que Oportunidad con 96,41% y la divulgación de Derechos y Deberes 95,68%, mientras que la Seguridad estuvo en el último lugar con 87,92%.

En segundo lugar, se encuentran los servicios de Complementarios y Consulta Externa con el 93,25% y 93,12% respectivamente.

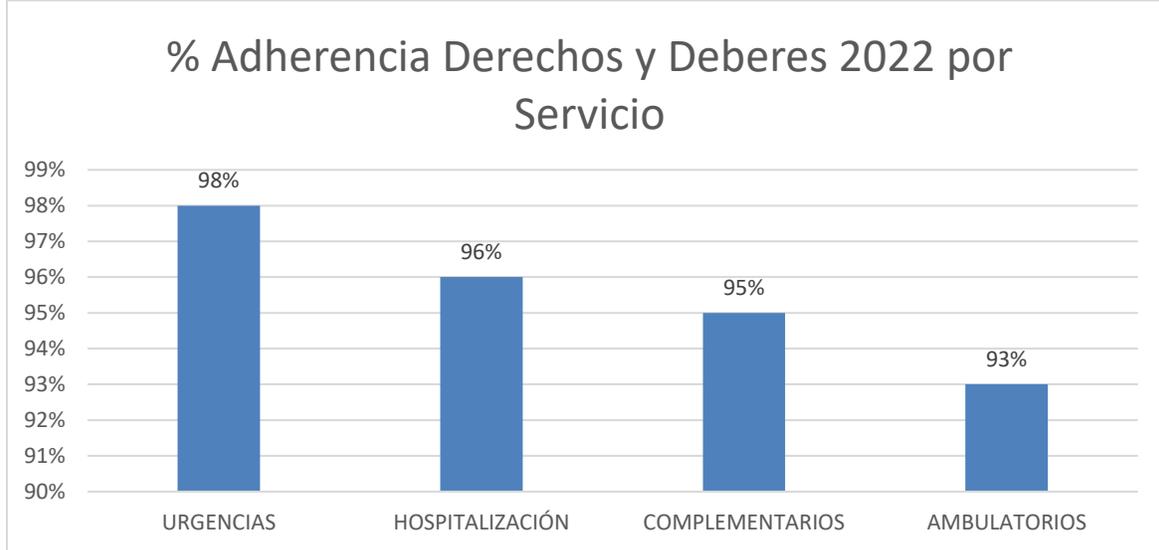
DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL 2022

Tabla 8. Consolidado 2022 Deberes Y Derechos.

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2022
AMBULATORIOS	93%	93%	93%	93%	93%	92%	92%	89%	91%	95%	98%	99%	93%
COMPLEMENTARIOS	97%	97%	97%	97%	97%	94%	88%	92%	97%	94%	95%	99%	95%
URGENCIAS	97%	97%	97%	97%	97%	100%	99%	99%	99%	99%	100%	100%	98%
HOSPITALIZACIÓN	98%	98%	98%	98%	98%	98%	75%	98%	94%	100%	97%	100%	96%
TOTAL	96%	96%	96%	96%	96%	96%	88%	94%	95%	97%	97%	100%	95%

Fuente Encuestas de satisfacción 2022.

Gráfica No. 4. Consolidado 2021 Deberes Y Derechos



Fuente Encuestas de satisfacción 2022.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la Tabla No. 8, durante el año 2022 los servicios donde se presentó dificultad para divulgar los Deberes y Derechos fueron Complementarios y Ambulatorios, con un 95% y 93% de adherencia respectivamente, lo anterior. El Servicio de Urgencias presentó el mayor porcentaje de adherencia con un 98% y Hospitalización con un 96% en el periodo reportado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	APECTOS IDENTIFICADOS POR MEJORAR	ACCIONES DE MEJORA
AMBULATORIO	Dificultad para asignación de citas de especialistas y demoras en el proceso de facturación y atención de citas programadas.	Implementación de la estrategia de Facturación anticipada.
URGENCIAS	Demora en el tiempo de espera para atención del Triage.	Contar con el talento requerido para dar respuesta a la demanda de pacientes en cada unidad
HOSPITALIZACIÓN	Orientación médica e información a los usuarios con respecto al servicio prestado	Establecer diferentes medios de comunicación que permitan orientar al usuario y su estancia hospitalaria mediante horarios establecidos

COMPLEMENTARIOS	No oportunidad en la asignación de citas de Radiología e Imágenes Diagnósticas, falta de oportunidad para la entrega de medicamentos y su completitud	Articulación entre unidades para dispensación de medicamentos de acuerdo a complejidad. Ampliación de horarios de atención
------------------------	---	---



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:	Camilo Andrés Bermúdez	Profesional Administrativo	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	

Elaborado: Febrero 14 de 2023