

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

**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 III Trimestre de 2022 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99,32% dando cumplimiento a la meta establecida en el Plan Institucional de la actual vigencia.

A continuación, se presenta el resultado de la satisfacción global obtenida durante el III Trimestre de 2022.

## 1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 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 el III Trimestre de 2022.

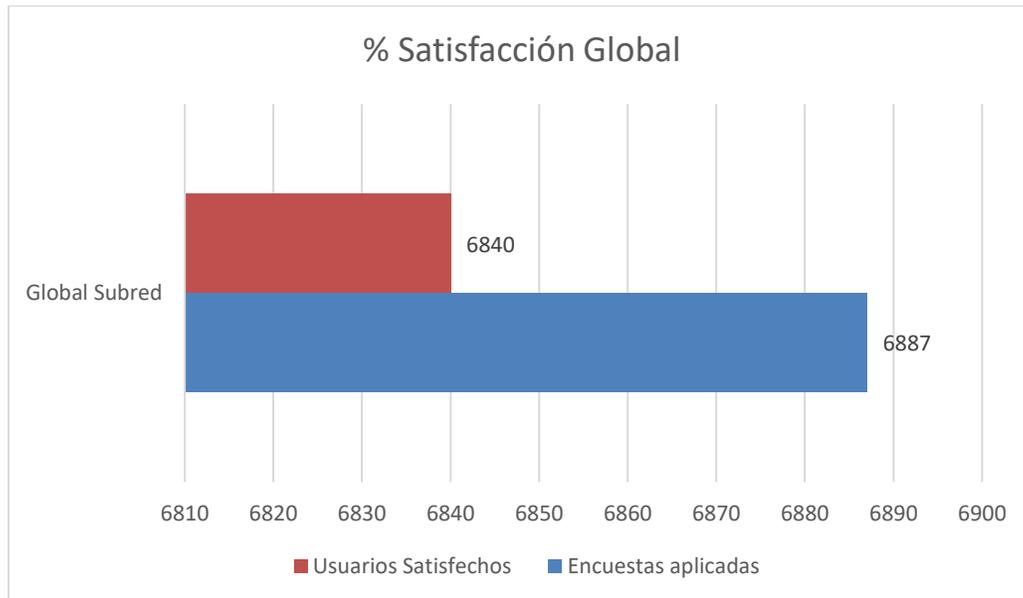
**TABLA No. 1 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2022.**

GLOBAL SUB RED	III TRIMESTRE de 2022		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	6.887	6.840	99,32%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

Durante el tercer trimestre de 2022, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 6.887 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,32%, con un total de 6.840 usuarios encuestados satisfechos y 47 usuarios encuestados insatisfechos.

## GRÁFICO No. 1. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2022.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

Durante el tercer trimestre de 2022 se obtuvo el 99,32% de satisfacción global, se presentó un aumento del 0,82% en relación al II trimestre de 2022, el cual tuvo un resultado de 98,5%.

Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

- ✓ Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.
- ✓ Información oportuna en el proceso de atención
- ✓ Calidez por parte del personal de salud.
- ✓ Atención oportuna de citas programadas

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.

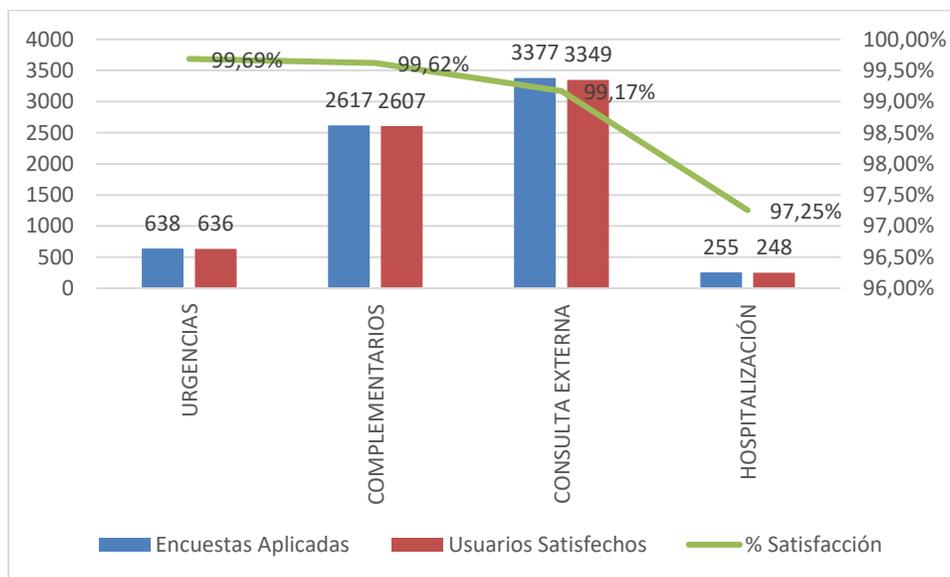
## 2. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2022 POR SERVICIO

**TABLA No. 2 CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIO III TRIMESTRE DE 2022**

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	3377	3349	28	99,17%
URGENCIAS	638	636	2	99,69%
HOSPITALIZACIÓN	255	248	7	97,25%
COMPLEMENTARIOS	2617	2607	10	99,62%
<b>GLOBAL SUBRED</b>	<b>6887</b>	<b>6840</b>	<b>47</b>	<b>99,32%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

### GRÁFICA No. 2. CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2022



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

Para el tercer trimestre de 2022, el número total de encuestas aplicadas fue de 6.887, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 97,25%

El Servicio con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fue

Urgencias con un 99,69%, seguido de los servicios Complementarios que obtuvieron 99,62% de satisfacción en el periodo, el tercer lugar lo ocupa el Servicio de Consulta Externa 99,17%.

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2022

**TABLA No. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO AMBULATORIO III TRIMESTRE DE 2022 POR USS**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	336	321	96
MEISSEN	MEISSEN	439	433	99
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	265	265	100
	EL CARMEN	234	234	100
	ISLA DEL SOL	12	12	100
	SAN BENITO	170	170	100
USME	DANUBIO AZUL	0	0	N.A
	SANTA MARTA	0	0	N.A
	BETANIA	154	154	100
	YOMASA	132	132	100
	REFORMA	49	46	94
	FLORA	88	88	100
	USME	20	20	100
	DESTINO	68	68	100
	LORENZO ALCANTUZ	0	0	N.A
	MARICHUELA	320	320	100
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	335	335	100
	PASQUILLA	33	33	100
	MOCHUELO	30	30	100
	MANUELA BELTRAN	306	306	100
	ISMAEL PERDOMO	172	170	99
	POTOSI	0	0	N.A
	CASA DE TEJA	9	9	100
	SAN FRANCISCO	0	0	N.A
	SAN ISIDRO	0	0	N.A

	JERUSALEN	0	0	N.A
	PARAISO	0	0	N.A
	VISTA HERMOSA	140	138	99
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	39	39	100
	NAZARETH	26	26	100
<b>TOTAL</b>		<b>3377</b>	<b>3349</b>	<b>99,17%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue La Reforma con 94%; seguida de Tunal con el 96%, Meissen, Perdomo y Vista Hermosa obtuvieron el 99%, las demás Unidades obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 3.377 encuestas con un total de 3.349 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,17% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la demora en el proceso de facturación de citas, inconformidad por falta de oportunidad para la asignación de citas de especialistas y demoras para la atención de citas programadas.

El resultado de la satisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 99%, la percepción de satisfacción se encuentra relacionada con la información clara y oportuna para acceder a los servicios y el trato brindado por los profesionales de salud en los servicios de consulta externa.

Se continúa avanzando en la implementación de las acciones de mejora formuladas en el servicio, frente a las inconformidades presentadas para el servicio en las diferentes Unidades de atención.

#### 4. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2022

**TABLA No. 4 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2022**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	163	162	99
MEISSEN	MEISSEN	124	124	100
TUNJUELITO	TUNJUELITO	65	65	100
USME	SANTA LIBRADA	61	61	100
	USME	60	60	100

VISTA HERMOSA	JERUSALEN	0	0	N.A
	MANUELA BELTRÁN	0	0	N.A
	CANDELARIA	0	0	N.A
	VISTA HERMOSA	150	149	99
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	1	100
	NAZARETH	14	14	100
<b>TOTAL</b>		<b>638</b>	<b>636</b>	<b>99,69%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 638 encuestas, con un total de 636 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,69% para este periodo, las Unidades con el menor porcentaje de satisfacción fueron Vista Hermosa y Tunal con 99%, la insatisfacción en estas Unidades está relacionada con inconformidades por la atención recibida y demoras en la atención del servicio.

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

- Información clara y oportuna frente al estado de salud
- Atención cálida por parte del personal de salud del servicio

## 5. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2022

**TABLA No. 5. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2022**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	20	18	90
MEISSEN	MEISSEN	0	0	N.A
TUNJUELITO	TUNJUELITO	65	64	98
	VENECIA			N.A
USME	SANTA LIBRADA	49	49	100
	USME	39	39	100

VISTA HERMOSA	LA ESTRELLA	0	0	N.A
	VISTA HERMOSA	81	77	95
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	N.A
	NAZARETH	1	1	100
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>	<b>248</b>	<b>97,3%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 255 encuestas con un 97,3% de Satisfacción Global (n=248), la Unidad Tunal presentó la menor satisfacción con un 90%, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad, seguida de Vista Hermosa con 95% y Tunjuelito 98%, en estas Unidades la insatisfacción está relacionada con la falta de calidez del personal encargado de la atención en salud.

## 6. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2022

**TABLA No. 6. TOTAL, ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO COMPLEMENTARIO III TRIMESTRE 2022**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	19	19	100
MEISSEN	MEISSEN	251	249	99
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	252	251	99
	EL CARMEN	230	230	100
	EL CARMEN ODONTOLOGICA	0	0	N.A
	REHABILITACION	0	0	N.A
	ISLA DEL SOL	0	0	N.A
	SAN BENITO	151	151	100
	MEDICINA INTERNA	0	0	N.A
USME	DANUBIO AZUL	0	0	N.A
	SANTA MARTA	0	0	N.A
	YOMASA	25	25	100
	REFORMA	52	52	100
	FLORA	0	0	N.A

	USME	82	82	100
	DESTINO	0	0	N.A
	LORENZO ALCANTUZ	0	0	N.A
	SANTA LIBRADA	59	59	100
	BETANIA	149	149	100
	MARICHUELA	364	362	99
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	140	139	99
	PASQUILLA	14	14	100
	MOCHUELO	8	8	100
	ISMAEL PERDOMO	92	92	100
	JERUSALEN	0	0	N.A
	VISTA HERMOSA	276	274	99
	MANUELA BELTRAN	395	393	99
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	30	30	100
	NAZARETH	28	28	100
<b>TOTAL</b>		<b>2617</b>	<b>2607</b>	<b>99,62%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

En el Servicio Complementario se aplicaron 2.617 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,62% (n=2.607). Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas principalmente con el servicio de Farmacias, demora en la atención, falta de oportunidad y entrega incompleta de medicamentos, así como demoras en el proceso de facturación de los servicios. La satisfacción de los usuarios está relacionada con el trato recibido durante la prestación de los servicios.

## 7. CRITERIOS DE CALIDAD

**TABLA No. 7. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2022**

CRITERIOS DE CALIDAD	III TRIMESTRE			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	85%	99%	95%	94%
OPORTUNIDAD	97%	97%	92%	94%
SEGURIDAD	67%	90%	89%	65%
HUMANIZACION	96%	91%	94%	96%
DERECHOS Y DEBERES	91%	99%	89%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>87%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>88%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el III Trimestre de 2022 se identificó que el mayor porcentaje de satisfacción fue para el Servicio de Urgencias, el cual obtuvo el 95% en el periodo, el criterio de Accesibilidad y divulgación de derechos y deberes obtuvieron un 99%, seguido del criterio de oportunidad que obtuvo el 97%, mientras que el criterio de Humanización para este servicio obtuvo el 91% y finalmente el criterio de Seguridad obtuvo el 90%.

En segundo lugar se encuentra el Servicio de Hospitalización con el 92%, en tercer lugar los Servicios Complementarios con el 88% y finalmente los Servicios Ambulatorios con 87%.

## 8. DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2022

**TABLA 8. CONSOLIDADO III TRIMESTRE DE 2022 DEBERES.**

ADHERENCIA DEBERES SUBRED SUR 2022						
III TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	762	627	130	97	1616	23%
2. RESPONSABILIDAD	352	354	67	35	808	12%
3. AFILIACIÓN	301	285	50	27	663	10%
4. HONESTIDAD	222	187	111	10	530	8%
5. BUEN USO	294	285	95	9	683	10%
6. CUMPLIMIENTO	768	473	35	22	1298	19%

7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	113	87	31	6	237	3%
8. APORTES AL SISTEMA	200	151	62	10	423	6%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	132	119	53	24	328	5%
NINGUNO	233	49	4	15	301	4%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	3377	2617	638	255	6887	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3144	2568	634	240	6586	96%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DEBERES	233	49	4	15	301	4%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	46%	37%	9%	3%	96%	

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2022.

**TABLA 8.1 CONSOLIDADO III TRIMESTRE DE 2022 DERECHOS**

ADHERENCIA DERECHOS SUBRED SUR 2022						
III TRIMESTRE						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	920	682	139	86	1827	27%

<b>2. ATENCIÓN INTEGRAL</b>	613	464	88	39	1204	<b>17%</b>
<b>3. ELECCIÓN</b>	409	352	64	27	852	<b>12%</b>
<b>4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	232	181	55	12	480	<b>7%</b>
<b>5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD</b>	253	226	72	12	563	<b>8%</b>
<b>6. DONACIÓN DE ORGANOS</b>	184	252	38	20	494	<b>7%</b>
<b>7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO</b>	209	128	71	12	420	<b>6%</b>
<b>8. MANIFESTACIÓN</b>	211	179	56	8	454	<b>7%</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	117	107	51	23	298	<b>4%</b>
<b>NINGUNO</b>	229	46	4	16	295	<b>4%</b>
<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>	3377	2617	638	255	6887	<b>100%</b>
<b>NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA</b>	3148	2571	634	239	6592	<b>96%</b>

NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	229	46	4	16	295	4%
<b>PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO</b>	46%	37%	9%	3%	96%	

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 8 y 8.1, durante el Tercer trimestre de 2022 los servicios donde se presentó mayor dificultad para divulgar los Deberes y Derechos fueron Urgencias y Hospitalización, con un 9% y 3% de adherencia respectivamente, esto se debe a las restricciones de ingreso del equipo de auxiliares administrativos en hospitalización y el estado de salud de los usuarios en el servicio de urgencias. El Servicio de Consulta Externa presentó el mayor porcentaje de adherencia con un 46% y Complementarios con un 37%.

## 10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	APECTOS IDENTIFICADOS POR MEJORAR	ACCIONES DE MEJORA
<b>AMBULATORIO</b>	Dificultad para asignación de citas de especialistas y demoras en el proceso de facturación y atención de citas programadas.	Acciones enfocadas a mejorar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades, y para la atención oportuna a las citas programadas.
<b>URGENCIAS</b>	Demora en el tiempo de espera para atención del Triage.	En el Servicio de Urgencias se requieren acciones enfocadas mejorar los tiempos de espera para la atención inicial de urgencias.
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	Inconformidad por la atención recibida en el servicio.	En el Servicio Hospitalario se requieren acciones para mejorar la oportunidad de asignación de citas para procedimientos quirúrgicos y mejorar el proceso de atención en el servicio.

<b>COMPLEMENTARIOS</b>	No oportunidad en la asignación de citas de Radiología e Imágenes Diagnósticas, falta de oportunidad para la entrega de medicamentos.	El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a mejorar el servicio brindado en la Farmacias, oportunidad, completitud y tiempos de espera para la entrega de medicamentos, así como la oportunidad para la programación de citas de Radiología e Imagenología
------------------------	---	---



**ANDREA LÓPEZ GUERRERO**

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Diana Milena Torres Pérez	Profesional Especializado	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: Octubre 13 de 2022