

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

## Contenido

<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II SEMESTRE DE 2022.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global Ii Semestre De 2022.....</b>	<b>4</b>
<b>Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global Ii Semestre De 2022.</b>	<b>5</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I SEMESTRE DE 2022 POR SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio Ii Semestre De 2022 .....</b>	<b>6</b>
<b>Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios Ii Semestre De 2022.....</b>	<b>6</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II SEMESTRE DE 2022 7</b>	
<b>Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio Ii Semestre De 2022 Por Unidad .....</b>	<b>7</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II SEMESTRE DE 2022.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias Ii Semestre De 2022.....</b>	<b>8</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II SEMESTRE DE 2022.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización Ii Semestre De 2022 .....</b>	<b>9</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II SEMESTRE DE 2022.....</b>	<b>10</b>



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

Tabla No. 6. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario II Semestre De 2022.....	10
<b>CRITERIOS DE CALIDAD I SEMESTRE DE 2022 .....</b>	<b>11</b>
Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur II Semestre De 2022. ....	11
Gráfica No. 3. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad II Semestre 2022.....	11
<b>DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS II SEMESTRE DE 2022 .....</b>	<b>12</b>
Tabla 8. Consolidado II Semestre De 2022 Deberes Y Derechos.....	12
Gráfica No. 4. Consolidado II Semestre De 2022 Deberes Y Derechos..	12
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA .....</b>	<b>13</b>

## 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 primer semestre de 2022 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,45% 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 primer semestre de 2022.

## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II SEMESTRE DE 2022

Las características del servicio de salud según la Organización Mundial de la Salud O.M.S. son la accesibilidad, eficiencia y satisfacción en los usuarios, siendo este último un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada

Gneco 2006, Donabedian 1992, refieren que la satisfacción de los usuarios del sector salud, puede ser vista como un objetivo, por lo que debe representar una preocupación constante para el mismo; La valoración que el paciente le da al servicio recibido, no solo depende de los factores médicos, como la capacidad resolutive, la oferta de servicios, y la técnica de los profesionales, sino que tiene en cuenta además aspectos no médicos asociados a la atención.

A continuación, se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para el segundo semestre de 2022.

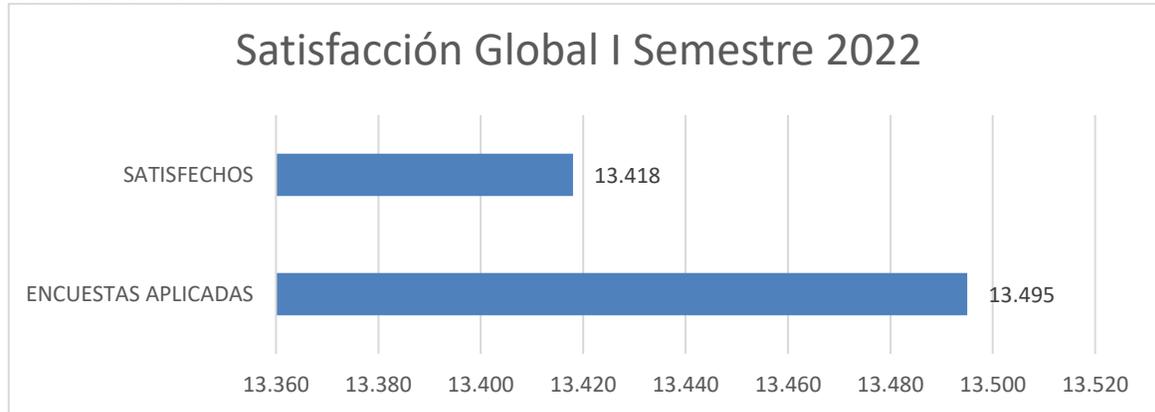
**Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global Ii Semestre De 2022.**

GLOBAL SUB RED	II Semestre de 2022		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	13.495	13.418	99,43%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

Durante el segundo semestre de 2022, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 13.495 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,43%, con un total de 13.418 usuarios encuestados satisfechos y 77 usuarios encuestados insatisfechos.

**Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global II Semestre De 2022.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

Durante el segundo semestre de 2022 se obtuvo el 99,43% de porcentaje de satisfacción, se presentó un aumento del 0,93% en relación al primer semestre de 2022, el cual tuvo un resultado de 98,45%.

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

- ✓ Atención con calidad y oportuna
- ✓ Información clara del proceso de atención
- ✓ Cumplimiento 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.

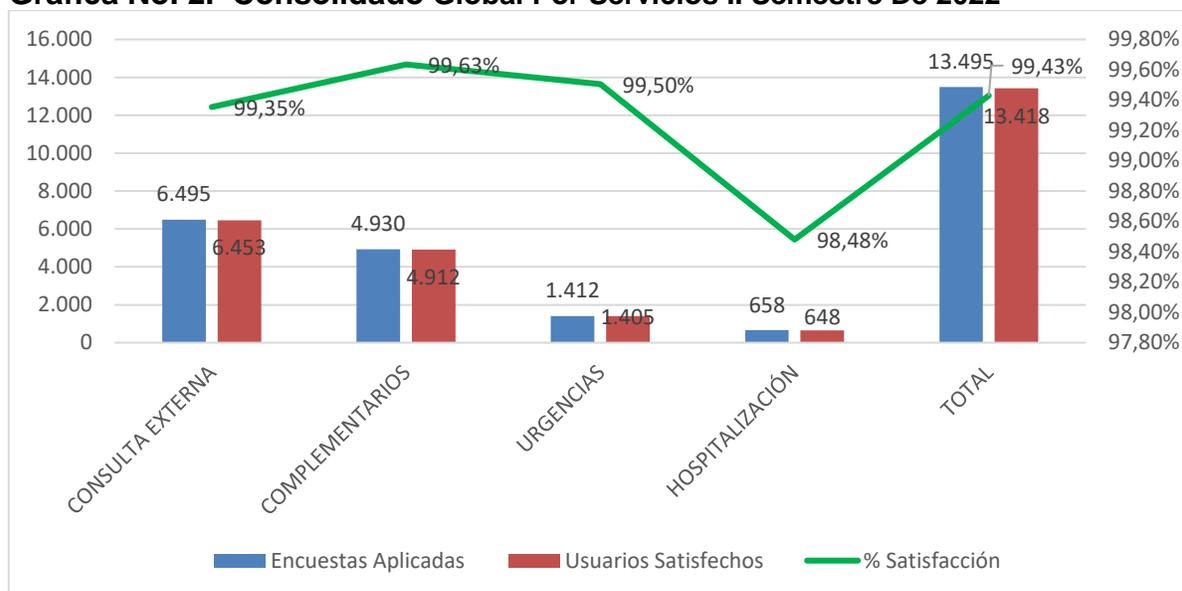
## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I SEMESTRE DE 2022 POR SERVICIO

**Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio II Semestre De 2022**

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	6.495	6.453	42	99,35%
COMPLEMENTARIOS	4.930	4.912	18	99,63%
URGENCIAS	1.412	1.405	7	99,50%
HOSPITALIZACIÓN	658	648	10	98,48%
<b>TOTAL</b>	<b>13.495</b>	<b>13.418</b>	<b>77</b>	<b>99,43%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

**Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios II Semestre De 2022**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

Para el segundo semestre de 2022, el número total de encuestas aplicadas fue de 13.495, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 98,48%, el cual tuvo un aumento del 3,66% en comparación con el primer semestre de 2021, para el cual se obtuvo el 94,95% en este servicio.

El Servicio con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fue el Consulta externa con un 99,35%, aumentando el porcentaje en 0,31%, comparación con el primer semestre de 2022 que obtuvo el 99,04%.

El Servicio de Urgencias había obtenido un 94,82% en el primer semestre de 2022, aumentando 4,68% su porcentaje para el segundo semestre de 2022, para el cual obtuvo un 99,50%, los Servicios Complementarios, obtuvieron en el segundo semestre de 2022 un 99,63%, aumentando un 0,93% en relación al primer semestre de 2022 en el que había obtenido un 98,70%.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II SEMESTRE DE 2022

Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio II Semestre De 2022 Por Unidad

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	669	652	97,46%
MEISSEN	MEISSEN	859	849	98,84%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	515	515	100%
	EL CARMEN	650	650	100%
	ISLA DEL SOL	12	12	100%
	SAN BENITO	333	332	99,70%
USME	DANUBIO AZUL	84	84	100%
	BETANIA	270	270	100%
	YOMASA	232	232	100%
	REFORMA	64	61	95,31%
	FLORA	126	126	100%
	USME	39	39	100%
	DESTINO	144	144	100%
VISTA HERMOSA	MARICHUELA	538	538	100%
	CANDELARIA	734	730	99,46%
	PASQUILLA	56	56	100,0%
	MOCHUELO	59	59	100,0%
	MANUELA BELTRAN	410	410	100,0%
	ISMAEL PERDOMO	233	231	99,14%
	JERUSALEN	10	10	100,0%
VISTA HERMOSA	326	321	98,47%	
RURALIDAD	SAN JUAN DE SUMAPAZ	84	84	100,0%
	NAZARETH	48	48	100,0%
<b>TOTAL</b>		<b>6495</b>	<b>6453</b>	<b>99,35%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción fue La Reforma con 95,31%, seguida de Tunal con 97,46% y Meissen que obtuvo

un 98,84%, Vista Hermosa con el 98,47%, las demás Unidades obtuvieron el 99% y 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 6.495 encuestas con un total de 6.453 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,35% de Satisfacción para el periodo.

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

La percepción de la satisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 99,35%, se resalta la percepción del usuario frente a la información clara y oportuna recibida durante el proceso de atención y el trato cálido por parte del personal en las unidades de atención.

Es importante avanzar en la implementación de las acciones de mejora en las diferentes Unidades frente a las inconformidades presentadas.

## SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II SEMESTRE DE 2022

Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias II Semestre De 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	319	318	99,69%
MEISSEN	MEISSEN	445	445	100%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	118	118	100%
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	271	269	99,26%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	2	2	100%
	NAZARETH	32	32	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1.412</b>	<b>1.405</b>	<b>99,50%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.405 encuestas, con un total de 1.405 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,50% para este periodo, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue la Vista Hermosa con un 99,26%, la insatisfacción en esta Unidad está relacionada con el trato brindado a usuarios y familiares, falta de información, inconformidad por

la atención brindada; seguida de Tunal con el 99,69%, el motivo de insatisfacción en estas unidades está relacionado con demora en la atención del servicio.

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

- Información oportuna sobre el estado de salud de los usuarios
- Amabilidad por parte del personal del servicio

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II SEMESTRE DE 2022

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización II Semestre De 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	20	18	90,00%
MEISSEN	MEISSEN	134	132	98,51%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	116	115	99,14%
USME	SANTA LIBRADA	95	94	98,95%
	USME	69	69	100%
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	202	198	98,02%
NAZARETH	NAZARETH	21	21	100%
<b>TOTAL</b>		<b>658</b>	<b>648</b>	<b>98,48%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 658 encuestas con un 98,48% de Satisfacción Global que corresponde a 648 usuarios satisfechos, la Unidad de Tunal presentó la menor satisfacción con un 90,00%, seguida de Vista Hermosa con 98,02%, Meissen con el 98,51% y Santa Librada con el 98,95% frente a las inconformidades referidas por los usuarios indicaron inconformidades generales con los servicios recibidos en estas Unidades.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II SEMESTRE DE 2022

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	138	138	100%
MEISSEN	MEISSEN	379	377	99,47%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	491	488	99,39%
	EL CARMEN	116	116	100%
	SAN BENITO	301	301	100%
USME	YOMASA	25	25	100%
	REFORMA	62	62	100%
	USME	142	142	100%
	SANTA LIBRADA	119	116	97,48%
	BETANIA	259	259	100%
	MARICHUELA	678	676	99,71%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	264	262	99,24%
	PASQUILLA	20	20	100%
	MOCHUELO	20	20	100%
	ISMAEL PERDOMO	295	295	100%
	VISTA HERMOSA	585	583	99,66%
	MANUELA BELTRAN	926	922	99,57%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	54	54	100%
	NAZARETH	56	56	100%
<b>TOTAL</b>		<b>4.930</b>	<b>4.912</b>	<b>99,63%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

En el Servicio Complementario se aplicaron 4.930 encuestas con un porcentaje de

satisfacción del 99,63%, que corresponde a 4.912 usuarios satisfechos. Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas con la no oportunidad para la entrega de medicamentos y asignación de citas de radiología e Imagenología, así como la demora en la atención. La satisfacción está por el trato recibido durante el proceso de atención en el servicio.

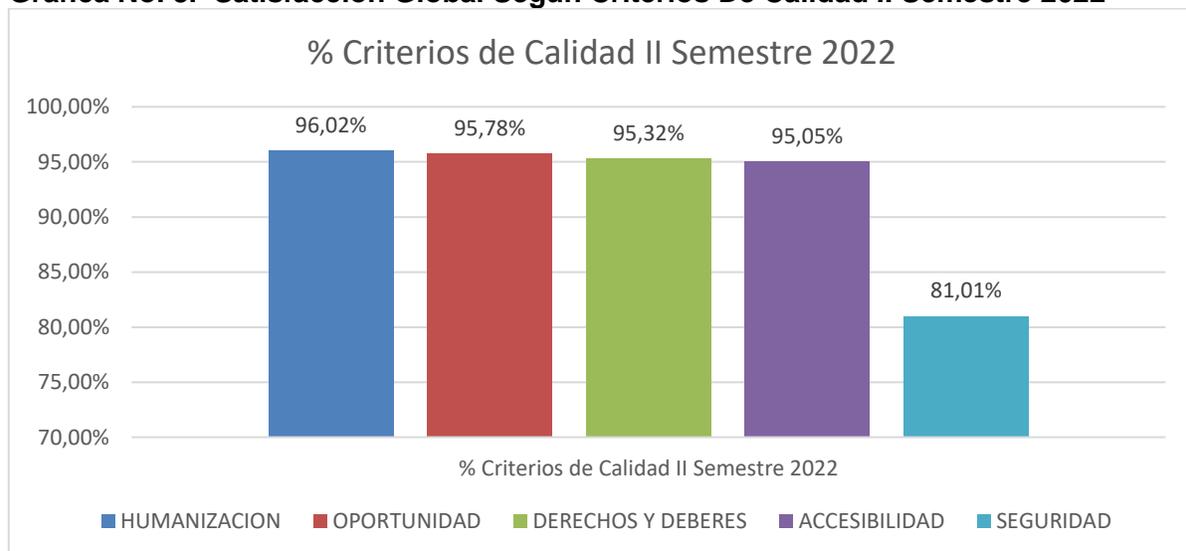
## CRITERIOS DE CALIDAD I SEMESTRE DE 2022

**Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur II Semestre De 2022.**

CRITERIOS DE CALIDAD	II SEMESTRE			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
HUMANIZACION	95,70%	94,95%	96,51%	96,93%
OPORTUNIDAD	97,66%	97,54%	95,03%	92,90%
DERECHOS Y DEBERES	93,90%	99,38%	93,89%	94,10%
ACCESIBILIDAD	88,60%	99,66%	96,05%	95,88%
SEGURIDAD	71,84%	89,95%	93,75%	68,50%
<b>TOTAL</b>	<b>89,54%</b>	<b>96,29%</b>	<b>95,05%</b>	<b>89,66%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

**Gráfica No. 3. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad II Semestre 2022**



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2022.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el segundo semestre de 2022 se identificó que el mayor porcentaje de satisfacción fue para los servicios de Hospitalización y Urgencias. El criterio de Humanización tuvo el mejor porcentaje en el periodo con 96,02%, seguido de Oportunidad con 97,78%, en tercer lugar se encuentra la divulgación de Derechos y Deberes con 95,32%, seguido Accesibilidad

que obtuvo el 95,05% finalmente se encuentra Seguridad con el 81,01%

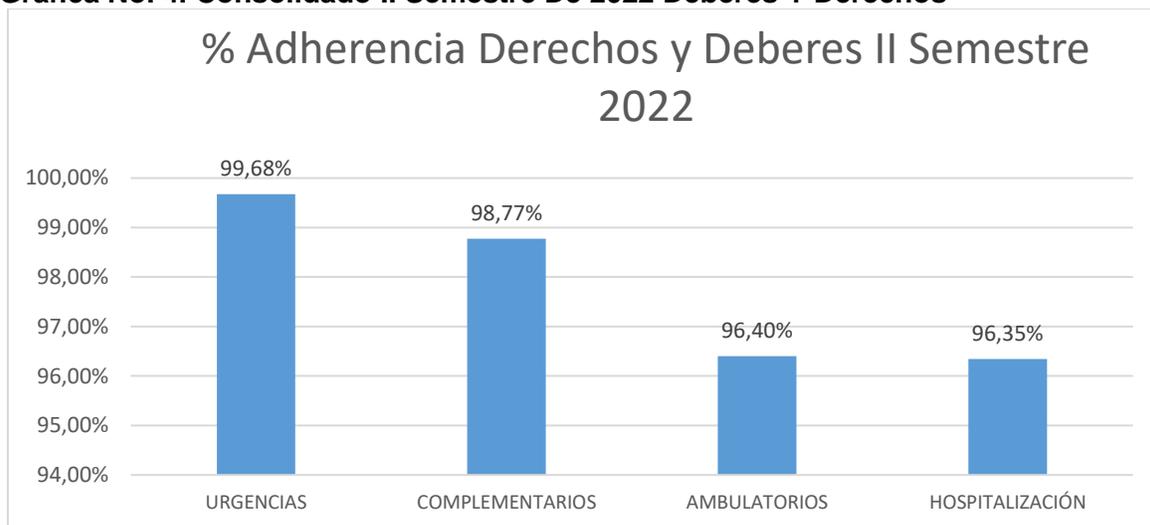
## DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS II SEMESTRE DE 2022

**Tabla 8. Consolidado II Semestre De 2022 Deberes Y Derechos**

SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	II SEMESTRE
URGENCIAS	99,35%	98,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,68%
COMPLEMENTARIOS	96,66%	98,34%	99,36%	99,52%	99,61%	99,16%	98,77%
AMBULATORIOS	92,04%	88,14%	99,29%	100,00%	99,47%	99,48%	96,40%
HOSPITALIZACIÓN	79,58%	100,00%	99,00%	99,50%	100,00%	100,00%	96,35%
<b>TOTAL</b>	<b>91,91%</b>	<b>96,30%</b>	<b>99,41%</b>	<b>99,76%</b>	<b>99,77%</b>	<b>99,66%</b>	<b>97,80%</b>

Fuente Encuestas de satisfacción 2022.

**Gráfica No. 4. Consolidado II Semestre De 2022 Deberes Y Derechos**

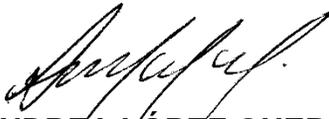


Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2022.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la Tabla No. 8, durante el segundo semestre de 2022 se presentó dificultad para divulgar los Deberes y Derechos en el servicio de Hospitalización, que obtuvo el 96,35% de adherencia, seguido de Ambulatorios con el 96,40% y Complementarios con el 98,77%. El servicio de Urgencias presentó el porcentaje más alto para el periodo con el 99,68% de adherencia.

## 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.	Se requieren acciones de mejora enfocadas a mejorar la oportunidad para agendamiento de citas con especialistas, fortalecimiento de los tiempos de atención en el proceso de facturación y atención oportuna de citas programadas.
URGENCIAS	Demora en el tiempo de espera para atención del Triage.	En el Servicio de Urgencias se requieren acciones enfocadas al mejoramiento en los tiempos de espera del Triage.
HOSPITALIZACIÓN	Inconformidad por el servicio recibido en USS Santa Librada.	En el Servicio Hospitalario se requieren acciones de fortalecimiento en el trato adecuado por parte del personal de atención en salud de la USS Santa Librada.
COMPLEMENTARIOS	No oportunidad en la entrega de medicamentos.	El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a resolver las demoras en la atención de los servicios farmacéuticos y mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos.



**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:	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 10 de 2023