

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

Contenido

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1
INTRODUCCIÓN.....	3
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV TRIMESTRE DE 2022.....	4
Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global IV Trimestre De 2022	4
Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global IV Trimestre De 2022.....	5
Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2022 Por Servicio.....	6
Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio IV Trimestre De 2022.....	6
Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios IV Trimestre De 2022	6
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2022.....	7
Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio IV Trimestre De 2022 Por Unidad.....	7
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2022	8
Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias IV Trimestre De 2022.....	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN IV TRIMESTRE DE 2022.....	9
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización IV	



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

Trimestre De 2022	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2022.....	10
Tabla No. 6. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario IV Trimestre 2022	10
CRITERIOS DE CALIDAD	11
Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur IV Trimestre De 2022.....	11
DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2022	12
Tabla 8. Consolidado IV Trimestre De 2022 Sobre La Recordación De Deberes.	12
Tabla 8.1 Consolidado IV Trimestre De 2022 Sobre La Recordación De Derechos	13
OPORTUNIDADES DE MEJORA	14

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 IV Trimestre de 2022 se obtuvo un índice global de satisfacción del 100% 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 IV Trimestre de 2022.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV 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).

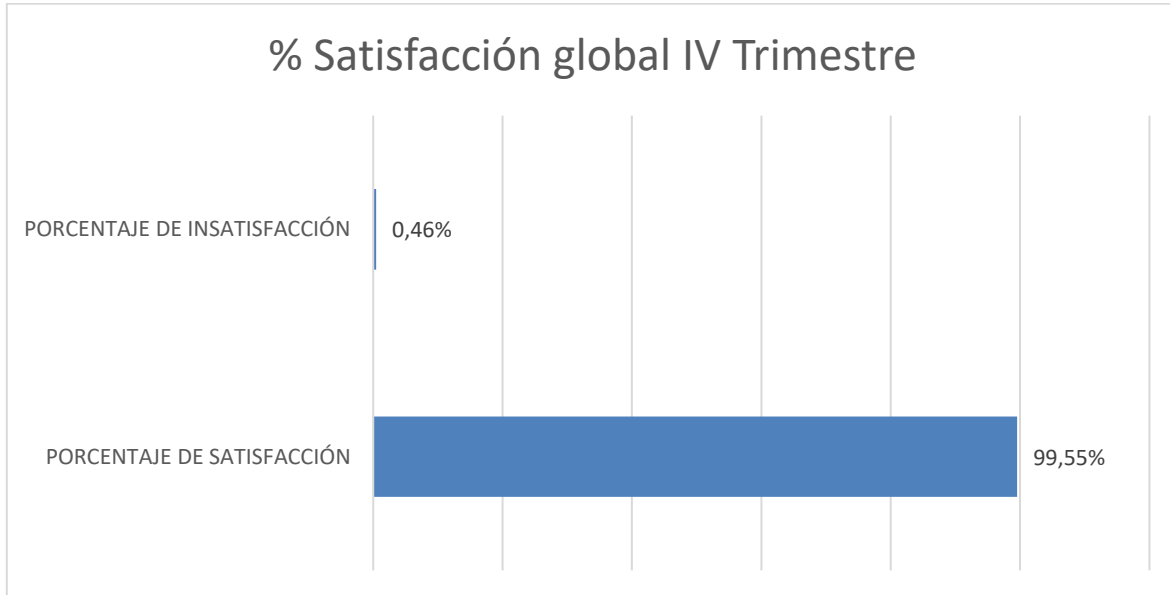
A continuación, se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para el IV Trimestre de 2022.

Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global IV Trimestre De 2022

OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			IV TRIMESTRE		
ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1212	1205	99,4	1137	1133	100	769	766	100	3118	3104	100
261	261	100	258	257	100	255	251	98	774	769	99,35
202	201	99,5	138	137	99	63	62	98	403	400	99,26
837	836	99,9	764	763	100	712	706	99	2313	2305	100
2512	2503	99,6	2297	2290	100	1799	1785	99	6608	6578	100

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Durante el cuarto trimestre de 2022, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 6.608 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,5%, con un total de 6.578 usuarios encuestados satisfechos y 30 usuarios encuestados insatisfechos.

Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global IV Trimestre De 2022.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Durante el cuarto trimestre de 2022 se obtuvo el 99,5% de satisfacción global, se presentó un aumento del 0,2% en relación al III trimestre de 2022, el cual tuvo un resultado de 99,3%.

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
- ✓ Mayor recordación en la adherencia en derechos y deberes

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.

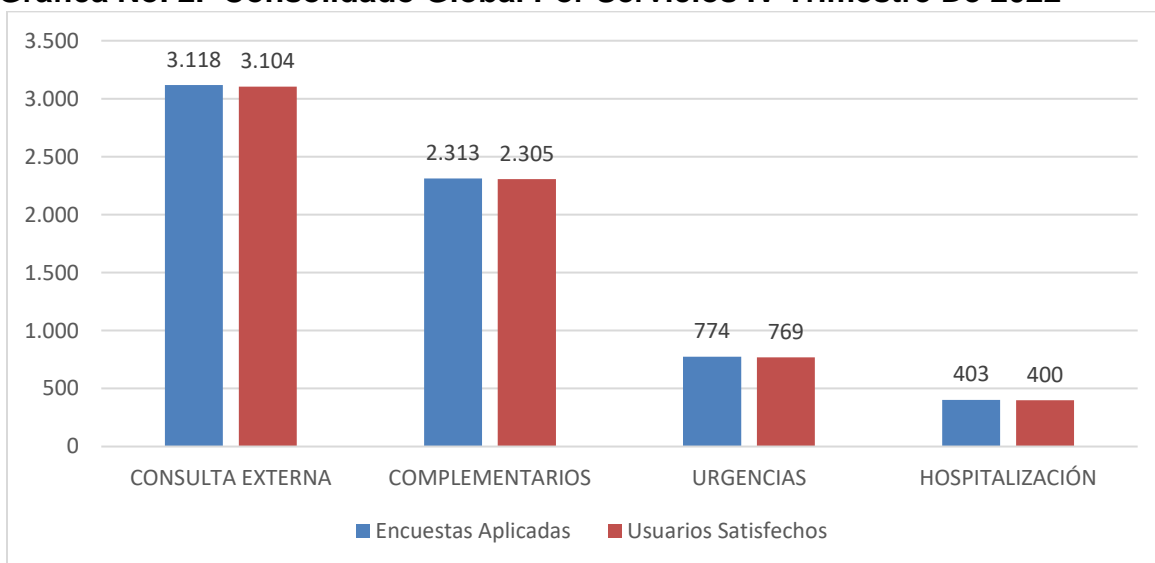
Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2022 Por Servicio

Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio IV Trimestre De 2022

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	3.118	3.104	14	99,55%
COMPLEMENTARIOS	2.313	2.305	8	99,65%
URGENCIAS	774	769	5	99,35%
HOSPITALIZACIÓN	403	400	3	99,26%
GLOBAL SUBRED	6.608	6.578	30	99,55%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios IV Trimestre De 2022



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Para el cuarto trimestre de 2022, el número total de encuestas aplicadas fue de 6.608, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 99,26%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fue Consulta externa con un 99,55% y Complementarios con 99,65%, seguido del servicio de Urgencias que obtuvo 99,35% de satisfacción en el periodo.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2022

Tabla No. 3. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio IV Trimestre De 2022 Por Unidad

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	333	331	99,40
MEISSEN	MEISSEN	420	416	99,05
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	250	250	100
	EL CARMEN	416	416	100
	SAN BENITO	163	162	99,39
USME	BETANIA	116	116	100
	YOMASA	100	100	100
	REFORMA	15	15	100
	FLORA	38	38	100
	USME	19	19	100
	DESTINO	76	76	100
	MARICHUELA	302	302	100
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	399	395	99,00
	PASQUILLA	23	23	100
	MOCHUELO	29	29	100
	MANUELA BELTRAN	104	104	100
	ISMAEL PERDOMO	46	46	100
	JERUSALEN	16	16	100
	VISTA HERMOSA	186	183	98,39
	SUMAPAZ	SAN JUAN DE SUMAPAZ	45	45
	NAZARETH	22	22	100
TOTAL		3.118	3.104	100

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Vista Hermosa con 98,39%; seguida de Tunal con 99,40%, San Benito 99,39%, Meissen 99,05%, y Candelaria con el 99,00%, las demás Unidades

obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 3.118 encuestas con un total de 3.104 usuarios satisfechos, que corresponde al 100% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la seguridad al paciente y la atención que se tiene en consulta, así mismo la 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 100%, 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.

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2022

Tabla No. 4 Satisfacción Global Servicios De Urgencias IV Trimestre De 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	156	156	100
MEISSEN	MEISSEN	321	321	100
TUNJUELITO	TUNJUELITO	53	53	100
USME	SANTA LIBRADA	65	61	93,85
	USME	39	39	100
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	121	120	99,17
SUMAPAZ	NAZARETH	19	19	100
TOTAL		774	769	99,35

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 774 encuestas, con un total de 769 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,35% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 93,85%, la insatisfacción de esta unidad está relacionada con inconformidades por demoras en la atención del servicio.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este IV 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
- Instalaciones limpias y aseadas

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN IV TRIMESTRE DE 2022

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización IV Trimestre De 2022

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	82	82	100
MEISSEN	MEISSEN	92	90	98,51
TUNJUELITO	TUNJUELITO	51	51	100
USME	SANTA LIBRADA	46	45	97,83
	USME	30	30	100
VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	102	102	100
TOTAL		403	400	99,26

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 403 encuestas con un 99,26% de Satisfacción Global (n=403), la Unidad Santa Librada presentó la menor satisfacción con un 97,83%, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de orientación e información por diagnóstico médico, seguida de Meissen con 98,51% y la demás Unidades con un 100% de satisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2022

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	94	94	100
MEISSEN	MEISSEN	128	128	100
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	149	147	99,16
	EL CARMEN	81	81	100
	SAN BENITO	70	70	100
USME	REFORMA	10	10	100
	USME	60	60	100
	SANTA LIBRADA	60	57	95,00
	BETANIA	110	110	100
	MARICHUELA	314	314	100
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	124	123	99,19
	PASQUILLA	6	6	100
	MOCHUELO	12	12	100
	ISMAEL PERDOMO	203	203	100
	VISTA HERMOSA	309	309	100
	MANUELA BELTRAN	531	529	100
SUMAPAZ	SAN JUAN DE SUMAPAZ	24	24	100
	NAZARETH	28	28	100
TOTAL		2.313	2.305	99,65

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

En el Servicio Complementario se aplicaron 2.313 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,65% (n=2.305). 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.

CRITERIOS DE CALIDAD

Tabla No. 7. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur IV Trimestre De 2022

CRITERIOS DE CALIDAD	IV TRIMESTRE			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	92,67%	99,87%	97,18%	98,01%
OPORTUNIDAD	98,34%	98,32%	97,66%	91,73%
SEGURIDAD	76,55%	89,57%	98,58%	72,20%
HUMANIZACION	95,02%	99,23%	98,57%	98,25%
DERECHOS Y DEBERES	97,25%	99,87%	99,03%	95,87%
TOTAL	91,96%	97,37%	98,20%	91,21%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el IV Trimestre de 2022 se identificó que el mayor porcentaje de satisfacción fue para el Servicio de Hospitalización, el cual obtuvo el 98,20% en el periodo, los criterios que más se destacaron en el servicio de Hospitalización son el de Seguridad y Humanización los cuales obtuvieron un 99,58% respectivamente, seguido del criterio de oportunidad que obtuvo el 97,66%, mientras que el criterio de Accesibilidad para este servicio obtuvo el 97,18% debido a los inconvenientes presentados al momento de recibir información sobre horarios de visitas.

En segundo lugar se encuentra el Servicio de Urgencias con el 97,37% en relación con los criterios de calidad, donde se destacó la Accesibilidad 99,87% y la recordación de Derechos y Deberes con un 99,87%, el criterio de Oportunidad obtuvo un 98,32% en el servicio de urgencias debido a las demoras en los tiempos del Triage.

En tercer lugar los Servicios Ambulatorios con el 91,96%, en el cual el criterio de Seguridad obtuvo un 76,55% debido a que el personal asistencial y administrativo no indagó sobre información personal del paciente, ni tampoco identificaron a personas con prioridad de riesgo; y finalmente los Servicios Complementarios con

91,21% de satisfacción, teniendo en cuenta los criterios de calidad la Seguridad obtuvo un 72,20% a causa de que el personal asistencial y administrativo no indagó sobre información personal del paciente, ni tampoco identificaron a personas con prioridad de riesgo.

DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2022

Tabla 8. Consolidado IV Trimestre De 2022 Sobre La Recordación De Deberes.

ADHERENCIA DERECHOS SUBRED SUR 2022						
IV TRIMESTRE 2022						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	980	681	93	103	1857	28%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	705	425	116	81	1327	20%
3. ELECCIÓN	450	404	152	81	1087	16%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	361	196	119	34	710	11%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	187	155	59	30	431	7%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	87	148	40	18	293	4%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	149	126	67	19	361	5%
8. MANIFESTACIÓN	115	61	76	22	274	4%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	74	104	52	14	244	4%
NINGUNO	10	13	0	1	24	0,36%
NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	3118	2313	774	403	6608	100%
NÚMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3108	2300	774	402	6584	99,64%
NÚMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	10	13	0	1	24	0,36%
PROMEDIO DE PORCENTAJE DE	99,68%	99,44%	100,0%	99,75%	99,72%	

ADHERENCIA POR SERVICIO				
-------------------------	--	--	--	--

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2022.

Tabla 8.1 Consolidado IV Trimestre De 2022 Sobre La Recordación De Derechos

ADHERENCIA DEBERES SUBRED SUR 2022						
IV TRIMESTRE 2022						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	737	574	82	94	1487	23%
2. RESPONSABILIDAD	368	309	87	49	813	12%
3. AFILIACIÓN	378	318	84	52	832	13%
4. HONESTIDAD	452	233	164	41	890	13%
5. BUEN USO	307	240	140	62	749	11%
6. CUMPLIMIENTO	606	302	58	37	1003	15%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	74	125	31	18	248	4%
8. APORTES AL SISTEMA	105	73	70	24	272	4%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	81	126	58	25	290	4%
NINGUNO	10	13	0	1	24	0,36%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	3118	2313	774	403	6608	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3108	2300	774	402	6584	99,64%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	10	13	0	1	24	0,36%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,68%	99,44%	100,00%	99,75%	99,72%	

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 8 y 8.1, durante el Cuarto trimestre de 2022 el Derecho con mayor recordación por los usuarios es el Respeto y la Equidad y por parte de los Deberes el Respeto y la Solidaridad son los más recordados con un 28% y 23 % respectivamente.


El derecho y el deber con menos recordación es la Participación Ciudadana con un

4% respectivamente, frente al número de encuestas realizadas (n=3.118).

Teniendo en cuenta los datos analizados en las gráficas anteriores (Tabla 8 y 8.1), los servicios con mayor adherencia es el área de Urgencias con un 100% y Hospitalización con el 99.8%, tanto como para Derecho como para los Deberes.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	ASPECTOS 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

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: Enero 24 de 2023