

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2023**

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 I TRIMESTRE DE 2023.....	4
Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2023	4
Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2023.....	4
Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2023 Por Servicio	5
Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2023	5
Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios I Trimestre De 2023....	6
Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2023 Por Unidad.....	6
Tabla No. 3 Consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2023	6
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2023.....	7
Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio I Trimestre De 2023 Por Unidad.....	7
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2023.....	8
Tabla No. 5 Satisfacción Global Servicios De Urgencias I Trimestre De 2023.....	8
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2023.....	9



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

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización I Trimestre De 2023..... 9

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2023..... 10

Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario I Trimestre 2023..... 10

CRITERIOS DE CALIDAD 11

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur I Trimestre De 2023 11

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad I Trimestre De 2023 12

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016 13

Tabla No. 9 Calificación Experiencia Global I Trimestre 2023 13

Tabla No. 10 Calificación Recomendación IPS I Trimestre 2023 14

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES..... 15

Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización. I Trimestre 2023 15

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2023 16

OPORTUNIDADES DE MEJORA 17

Servicio Hospitalario 17

Servicio Complementario 17

Servicio Ambulatorio 17

Servicio Urgencias 18

Servicio al Ciudadano 18

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 I Trimestre de 2023 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99,00% 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 I Trimestre de 2023.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2023

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 I Trimestre de 2023.

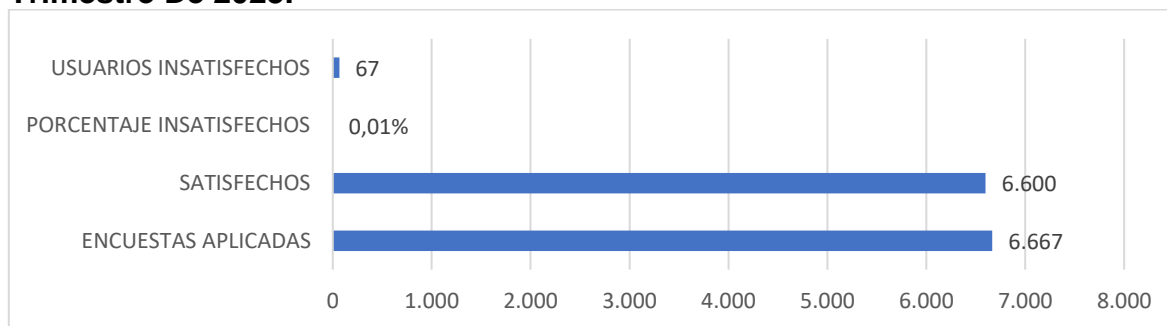
Tabla No. 1 Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2023

GLOBAL SUB RED	ENE			FEB			MAR			I TRIMESTRE 2023		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	1.885	1.875	99,47%	1.791	1.765	98,55%	2.991	2.960	98,96%	6.667	6.600	99,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Durante el cuarto trimestre de 2022, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 6.667 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,00%, con un total de 6.600 usuarios encuestados satisfechos y 67 usuarios encuestados insatisfechos.

Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2023.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Durante el primer trimestre de 2023 se obtuvo el 99,00% de satisfacción global, se presentó una disminución del 0,55% en relación al IV trimestre de 2022, el cual tuvo un resultado de 99,55

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.

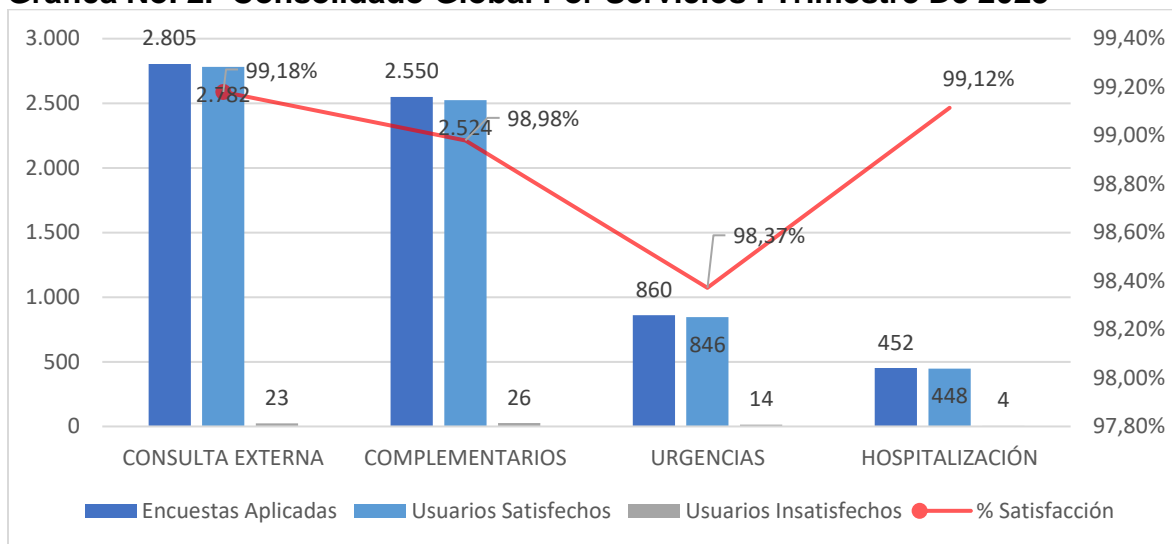
Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2023 Por Servicio

Tabla No. 2 Consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2023

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	2.805	2.782	23	99,18%
COMPLEMENTARIOS	2.550	2.524	26	98,98%
URGENCIAS	860	846	14	98,37%
HOSPITALIZACIÓN	452	448	4	99,12%
GLOBAL SUBRED	6.667	6.600	67	99,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios I Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Para el cuarto trimestre de 2022, el número total de encuestas aplicadas fue de 6.667, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Urgencias con un 98,37%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Consulta externa con un 99,18% y Hospitalización con 99,12%, seguido del servicio de Complementarios que obtuvo 98,98% de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2023 Por Unidad

Tabla No. 3 Consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2023

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		TOTAL ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL 2023
SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN				
TUNAL	TUNAL	416	412	4	99,04%
MEISSEN	MEISSEN	1.028	1.020	8	99,22%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	421	420	1	99,76%
	EL CARMEN	354	353	1	99,72%
	SAN BENITO	341	341	0	100%
	TUNJUELITO	186	186	0	100%
USME	BETANIA	321	318	3	99,07%
	DESTINO	70	70	0	100%

	FLORA	7	7	0	100%
	MARICHUELA	697	695	2	99,71%
	SANTA LIBRADA	176	163	13	92,61%
	USME	216	216	0	100%
	YOMASA	22	22	0	100%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	912	899	13	98,57%
	ISMAEL PERDOMO	50	50	0	100%
	MANUELA BELTRAN	644	628	16	97,52%
	MOCHUELO	39	38	1	97,44%
	PASQUILLA	46	45	1	97,83%
	VISTA HERMOSA	599	595	4	99,33%
CIUDAD BOLIVAR	NAZARETH	66	66	0	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	56	56	0	100%
TOTAL		6.667	6.600	67	99,00%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Para el Primer Trimestre de 2023 el Centro de Salud Manuela Beltrán presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=16) debido a la falta de oportunidad de agenda en los servicios de las áreas de consulta externa y ambulatorios, seguida de Santa Librada y Candelaria (n=13) en demoras en la atención inicial de Triage y el trato recibido por el personal médico en el servicio de complementarios, el Hospital de Meissen presenta 8 usuarios inconformes por la accesibilidad en los servicios.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio I Trimestre De 2023 Por Unidad

SEDES		I TRIMESTRE 2023		
PUNTOS DE ATENCIÓN		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	158	156	98,73%
MEISSEN	MEISSEN	411	408	99,27%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	161	161	100%
	EL CARMEN	262	262	100%
	SAN BENITO	189	189	100%
	TUNJUELITO	60	60	100%
USME	BETANIA	157	154	98,09%
	DANUBIO AZUL	1	1	100%
	DESTINO	68	68	100%
	FLORA	7	7	100%
	MARICHUELA	381	379	99,48%

	USME	106	106	100%
	YOMASA	22	22	100%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	455	444	97,58%
	ISMAEL PERDOMO	50	50	100%
	MANUELA BELTRAN	16	16	100%
	MOCHUELO	28	27	96,43%
	PASQUILLA	36	35	97,22%
	VISTA HERMOSA	195	195	100%
RURALIDAD	NAZARETH	35	35	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	39	39	100%
TOTAL		2.837	2.814	99,37%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Mochuelo con 96,43%; seguida de Paquilla con 97,22%, Candelaria 97,58%, Betania 98,09% y Tunal con el 98,73%, las demás Unidades obtuvieron el 99% y 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 2.837 encuestas con un total de 2.814 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,37% 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 99,37%, 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 I TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 5 Satisfacción Global Servicios De Urgencias I Trimestre De 2023

SEDES	I TRIMESTRE 2023		
PUNTOS DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

TUNAL	TUNAL	220	220	100%
MEISSEN	MEISSEN	257	256	100%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	60	60	100%
USME	SANTA LIBRADA	71	62	87,32%
	USME	42	42	100%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	197	193	97,92%
RURALIDAD	NAZARETH	12	12	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	1	1	100%
TOTAL		860	846	98,32%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 860 encuestas, con un total de 846 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98,32% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 87,32%, la insatisfacción de esta unidad está relacionada con inconformidades por demoras en la atención del servicio y Vista Hermosa con 97,92%.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este I 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 I TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización I Trimestre De 2023

SEDES PUNTOS DE ATENCIÓN	I TRIMESTRE 2023		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

SEDE	UNIDAD	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	18	18	100%
MEISSEN	MEISSEN	262	258	98,47%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	66	66	100%
USME	USME	68	68	100%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	37	37	100%
RURALIDAD	NAZARETH	1	1	100%
TOTAL		452	448	99,78%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 452 encuestas con un 99,78% de Satisfacción Global (n=448), la Unidad Meissen presentó la menor satisfacción con un 98,47%, 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, las demás Unidades con un 100% de satisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario I Trimestre 2023

SEDES		I TRIMESTRE 2023		
PUNTOS DE ATENCIÓN		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	20	18	90,00%
MEISSEN	MEISSEN	98	98	100%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	260	259	100%
	EL CARMEN	92	91	98,91%
	SAN BENITO	152	152	100%
USME	BETANIA	164	164	100%
	MARICHUELA	317	317	100%
	SANTA LIBRADA	58	54	93,10%
	USME	59	59	100%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	440	438	100%
	MANUELA BELTRAN	628	612	97,45%
	MOCHUELO	11	11	100%
	PASQUILLA	10	10	100%
	VISTA HERMOSA	175	175	100%

RURALIDAD	NAZARETH	18	18	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	16	16	100%
TOTAL		2.518	2.492	98,74%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

En el Servicio Complementario se aplicaron 2.518 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,74% (n=2.492). 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.

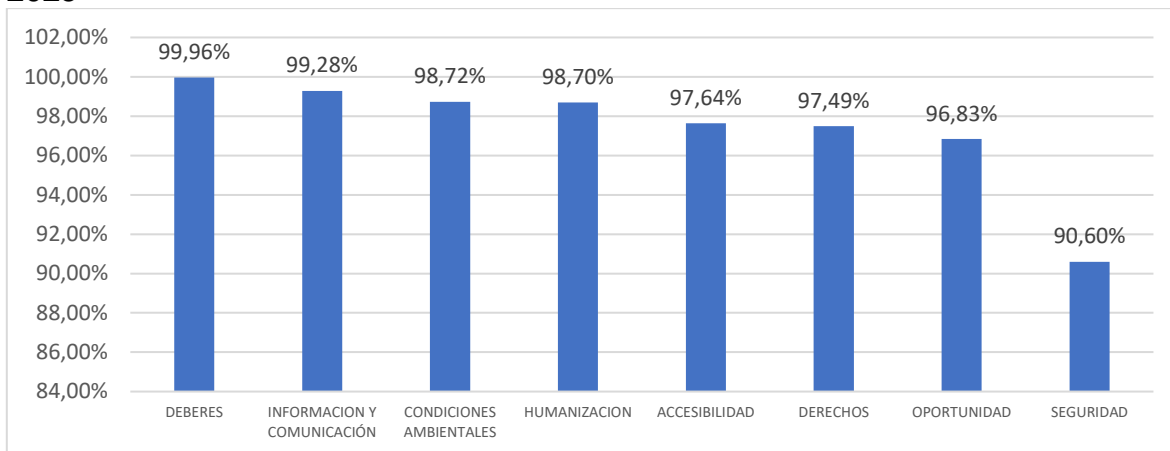
CRITERIOS DE CALIDAD

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur I Trimestre De 2023

CRITERIOS DE CALIDAD	I TRIMESTRE 2023			
	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIOS
DEBERES	99,90%	100,00%	100,00%	99,92%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,33%	99,29%	99,27%	99,25%
CONDICIONES AMBIENTALES	98,00%	98,57%	99,03%	99,30%
HUMANIZACION	98,34%	98,27%	98,41%	99,78%
ACCESIBILIDAD	95,79%	97,47%	98,41%	98,89%
DERECHOS	95,19%	96,48%	99,27%	99,04%
OPORTUNIDAD	97,75%	97,11%	96,66%	95,83%
SEGURIDAD	90,47%	88,67%	99,38%	83,88%
TOTAL	96,85%	96,98%	98,80%	96,99%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad I Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2023.

El servicio de Urgencias presenta un 96,98% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, siendo la seguridad al paciente el criterio más bajo de este servicio con un 87,67%, relacionado con la falta de información a familiares del estado de los pacientes por parte del personal médico e informadores y la falta de distintivos de identificación por parte del personal asistencial en salas de urgencias adulto, seguido por la adherencia de los Derechos con 96,48%; el criterio de Oportunidad obtiene un 97,11% y Accesibilidad con 97,47%, se destaca la falta de oportunidad en ayudas diagnósticas y por demoras en la atención inicial del Triage principalmente en el hospital de Vista Hermosa.

El servicio de Complementarios presentó un porcentaje de satisfacción de 97,16% donde el criterio de calidad más bajo fue el de seguridad con 83,88%, debido a la falta de indagación del personal asistencial y administrativo sobre datos personales y si los pacientes atendidos presentaban una prioridad por riesgo en su salud, en el criterio de Oportunidad en la asignación de imágenes diagnósticas y el entrega de medicamentos presentó un 95,83% de satisfacción entre los usuarios, principalmente en las unidades de Tunal, Santa Librada y Vista Hermosa.

El servicio de Ambulatorios logró un 96,85% de satisfacción en cuanto a criterios de calidad, donde la seguridad al paciente y la identificación de usuarios priorizados con un 90,47% principalmente en las unidades de Tunal Abraham Lincoln, Candelaria, El Carmen y Nazareth. El criterio de Accesibilidad presenta un 95,79% en el trimestre y la adherencia de Derechos entre los usuarios fue de 95,19%, la Oportunidad fue de 97,75% donde se encontraron barreras de acceso en la obtención de citas por el canal telefónico en las ventanillas presenciales de las unidades de Mochuelo, Marichuela, Tunal y Meissen principalmente, los Usuarios refieren inconformidades por el acceso a la unidad de Tunal por obras en la

infraestructura que se presentan actualmente.

El servicio de Hospitalización contó con la más alta calificación en cuanto a criterios de calidad con un 98,80%, donde el criterio de Oportunidad contó con un 96,66%, los criterios de Humanización y Accesibilidad fue de 98,41% respectivamente, los criterios de Seguridad, Información, Condiciones Ambientales, comunicación y la adherencia de Deberes están por encima del 99% en este servicio.

Según la gráfica No. 3 el consolidado de Criterios de Calidad global para el primer trimestre de 2023 se observa que la Adherencia de los Deberes en las unidades cuenta con la mayor ponderación con un 99,96%, seguido de la información con 99,28%; las Condiciones ambientales con 98,72%, en el puesto cuarto el criterio de Humanización con 98,70%; la oportunidad 96,83% y la Seguridad al Paciente 90,60% son los criterios con menor ponderación en este periodo.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

En cumplimiento de la resolución 256 de 2016 Sistema de información para la calidad, se relacionan a continuación el consolidado de las preguntas que califican la experiencia global y si los usuarios recomendarían la IPS y sus servicios, a familiares y amigos.

Tabla No. 9 Calificación Experiencia Global I Trimestre 2023

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"						TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN	
TUNAL	AMBULATORIAS	5	147	1	1	0	0	154
	COMPLEMENTARIOS	2	16	2	0	0	0	20
	URGENCIAS	8	212	0	0	0	0	220
	HOSPITALIZACIÓN	0	18	0	0	0	0	18
MEISSEN	AMBULATORIAS	16	392	1	2	0	0	411
	COMPLEMENTARIOS	0	98	0	0	0	0	98
	URGENCIAS	0	256	1	0	0	0	257
	HOSPITALIZACIÓN	2	256	2	0	0	2	262
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	126	546	0	0	0	0	672
	COMPLEMENTARIOS	199	303	1	0	0	1	504
	URGENCIAS	26	34	0	0	0	0	60
	HOSPITALIZACIÓN	36	30	0	0	0	0	66
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	12	611	2	0	0	11	636
	COMPLEMENTARIOS	184	1207	16	0	0	2	1409
	URGENCIAS	12	181	4	0	0	0	197
	HOSPITALIZACIÓN	0	49	0	0	0	0	49
USME	AMBULATORIAS	193	547	1	0	0	4	745
	COMPLEMENTARIOS	176	419	0	0	0	4	599
	URGENCIAS	9	95	0	0	0	9	113
	HOSPITALIZACIÓN	3	53	0	0	0	0	56
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	0	74	0	0	0	0	74
	COMPLEMENTARIOS	1	33	0	0	0	0	34
	URGENCIAS	0	13	0	0	0	0	13
	HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL SUBRED SUR		1010	5591	31	3	0	33	6668
% PARTICIPACIÓN		15,15%	83,85%	0,46%	0,04%	0,00%	0,49%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2023.

Frente a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” aplicada en los servicios de Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización de los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur se evidencia que el 83,85% de los usuarios calificó los servicios prestados como Buenos, el 15,15% restante califica los servicios como Muy Buenos, el 0,49% de nuestros usuarios no sabe y no responde. Las unidades de la localidad de Ciudad Bolívar tienen la mayor cantidad de usuarios que están satisfechos por los servicios complementarios recibidos (n=1391).

Tabla No. 10 Calificación Recomendación IPS I Trimestre 2023

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”					TOTAL
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO RESPONDE	
TUNAL	AMBULATORIAS	146	8	0	0	0	154
	COMPLEMENTARIOS	16	4	0	0	0	20
	URGENCIAS	40	180	0	0	0	220
	HOSPITALIZACIÓN	16	1	0	0	1	18
MEISSEN	AMBULATORIAS	266	143	0	0	2	411
	COMPLEMENTARIOS	23	74	1	0	0	98
	URGENCIAS	78	179	0	0	0	257
	HOSPITALIZACIÓN	147	115	0	0	0	262
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	461	210	0	0	1	672
	COMPLEMENTARIOS	373	109	0	0	22	504
	URGENCIAS	59	1	0	0	0	60
	HOSPITALIZACIÓN	64	2	0	0	0	66
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	444	191	0	0	1	636
	COMPLEMENTARIOS	1076	324	4	0	5	1409
	URGENCIAS	52	145	0	0	0	197
	HOSPITALIZACIÓN	49	0	0	0	0	49
USME	AMBULATORIAS	566	175	1	0	3	745
	COMPLEMENTARIOS	415	182	1	0	1	599
	URGENCIAS	97	16	0	0	0	113
	HOSPITALIZACIÓN	56	0	0	0	0	56
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	74	0	0	0	0	74
	COMPLEMENTARIOS	34	0	0	0	0	34
	URGENCIAS	13	0	0	0	0	13
	HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	0	1
TOTAL SUBRED SUR		4.566	2.059	7	0	36	6668
% PARTICIPACIÓN		68,48%	30,88%	0,10%	0,00%	0,54%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2023.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 68,48% (n=4.566) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 30,88% (n=2.059) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría,

ninguno de los usuarios responde que no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,10% (n= 7) responde que probablemente no lo recomendaría y finalmente el 0,54% (n=36) de los usuarios no sabe o no responde la pregunta

La localidad con mayor cantidad de usuarios que definitivamente si recomendaría la IPS la tiene Ciudad Bolívar con 2.291 Usuarios.

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

La siguiente información permite identificar la adherencia y recordación que tienen los usuarios en cada uno de los servicios de los Derechos y Deberes además de la recordación de cada uno de ellos.

Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización. I Trimestre 2023

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2023						
ITRIMESTRE 2023						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	807	1065	141	191	2204	33,05%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	558	387	103	70	1118	16,76%
3. ELECCIÓN	413	337	122	46	918	13,77%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	290	237	128	33	688	10,32%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	196	129	102	23	450	6,75%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	99	125	48	29	301	4,51%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	162	220	90	23	495	7,42%
8. MANIFESTACIÓN	88	85	94	22	289	4,33%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	75	76	29	15	195	2,92%
NINGUNO	5	3	3	0	11	0,16%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	2693	2664	860	452	6669	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	2688	2661	857	452	6658	100%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	5	3	3	0	11	0%

PROMEDIO DE PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,81%	99,89%	99,65%	100%	98,84%
---	--------	--------	--------	------	--------

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2023.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 35,05%, seguido para la atención Integral con un 16,76%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 2,92% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 4,33% y la Donación de órganos con 4,51%

El mayor porcentaje de adherencia lo obtuvo el servicio de Hospitalización con el 100% en todas unidades Hospitalarias de la Subred Sur. La adherencia de los derechos que obtuvo la menor ponderación con un 99,89% (n=3 pacientes) fue en el servicio de Urgencias en la unidad de Marichuela, seguido del servicio de Ambulatorios con un 99,81% (n=5 pacientes) en la unidades de Betania; en cuanto a la adherencia global obtiene para este periodo el 98,84%

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2023

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2023						
ITRIMESTRE 2023						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	655	794	99	131	1679	25,18%
2. RESPONSABILIDAD	356	327	69	52	804	12,06%
3. AFILIACIÓN	318	386	92	54	850	12,75%
4. HONESTIDAD	423	317	219	26	985	14,77%
5. BUEN USO	253	214	135	59	661	9,91%
6. CUMPLIMIENTO	379	255	89	54	777	11,65%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	122	216	62	30	430	6,45%
8. APORTES AL SISTEMA	90	74	59	26	249	3,73%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	92	78	33	20	223	3,34%
NINGUNO	5	3	3	0	11	0,16%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	2693	2664	860	452	6669	100%

NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	2688	2661	857	452	6658	100%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	5	3	3	0	11	0,16%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,81%	99,89%	99,65%	100,00%	99,84%	

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el primer trimestre de 2023 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y la Solidaridad con un 25,18%, seguido por afiliación con un 12,75%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y los Aportes al Sistema con un 3,34% y 3,73 respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene el Urgencias con 99,65% principalmente en la unidad de Marichuela (n=3 Usuarios). Hospitalización tiene la mayor adherencia de deberes con el 100% de las 6.669 encuestas aplicadas; en cuanto a la adherencia global de Deberes para este periodo es de 99,84%

OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requieren mantener las acciones de mejora realizadas para el fortalecimiento del trato humanizado del cuerpo médico y colaboradores hacia los usuarios y familiares, así mismo la oportunidad en el acceso a los servicios como la correcta información de los horarios de visita a los pacientes y partes médicos a familiares.

Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a mejorar la oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, así como la oportunidad de agenda de imágenes diagnósticas.

Servicio Ambulatorio

Se requieren acciones de mejora en cuanto a la dificultad para asignación de citas



de especialistas, la socialización de un trato adecuado de personal asistencial y administrativo, así como en los profesionales médicos en consulta.

Servicio Urgencias

En el Servicio de Urgencias se requiere mantener las acciones de mejora para garantizar la oportunidad en los tiempos de atención inicial del Triage y la caracterización de pacientes con prioridad por riesgo, así mismo como la información por parte del personal administrativo y asistencial frente a la prevención del riesgo en caídas.

Servicio al Ciudadano

Se presenta la oportunidad de mejora en el conocimiento y adherencia de Derechos y Deberes por parte de los usuarios de los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio y Complementarios, fortaleciendo los derechos 8 y 9 que corresponden a la Manifestación y Participación Comunitaria; en cuanto a los deberes es recomendable fortalecer la adherencia en el 8 y 9 que corresponde a Participación Ciudadana y Aportes al Sistema.

Fortalecer técnicamente al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales promotores y orientadores para que brinden una adecuada y completa información a los usuarios.

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: Abril 28 de 2023