

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2021**

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I SEMESTRE DE 2021	3
2. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO I SEMESTRE DE 2021	5
3. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I SEMESTRE DE 2021	6
4. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I SEMESTRE DE 2021 .	7
5. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I SEMESTRE DE 2021	8
6. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I SEMESTRE DE 2021	9
7. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN RESOLUCIÓN 256 DE 2016	11
8. CRITERIOS DE CALIDAD	12
9. DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS I SEMESTRE DE 2021	13
10. OPORTUNIDADES DE MEJORA	15

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur hace parte del 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. La satisfacción hace parte de un proceso integrado dentro del sistema de gestión de la organización la cual permite que sistemáticamente se realice dicha medición. 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 la satisfacción de los usuarios.

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

Durante el I Semestre de 2021 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99% 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 Semestre de 2021.

1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I SEMESTRE DE 2021

El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del usuario se han cumplido y esto debe ser considerado como la clave para la fidelización de los usuarios.

A continuación, se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para el I Semestre de 2021.

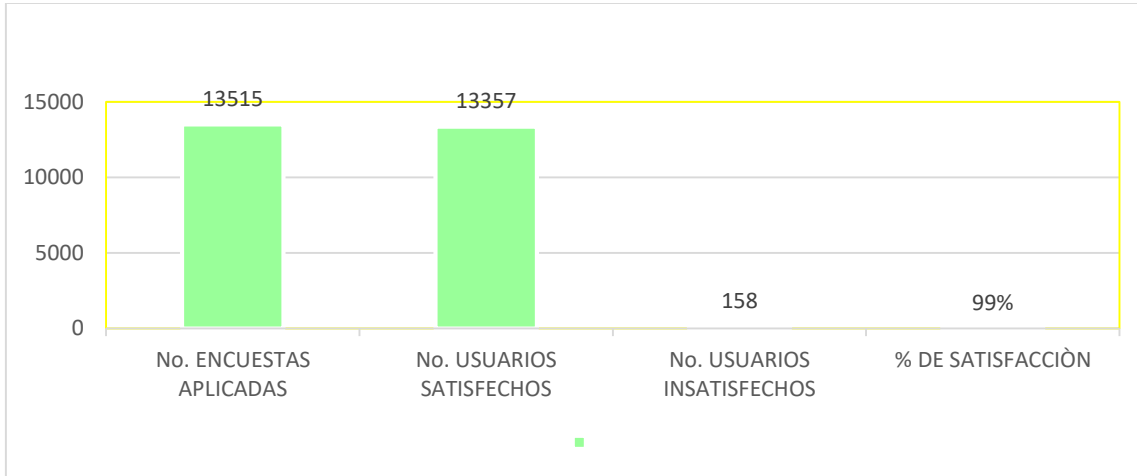
TABLA NO. 1 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2021.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO				
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS				
I SEMESTRE DE 2021	No. ENCUESTAS APLICADAS	No. USUARIOS SATISFECHOS	No. USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
	13515	13357	158	99

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

Durante el I Semestre de 2021, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 13515 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios respectivamente, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99% y un total de 13357 usuarios encuestados satisfechos y 158 usuarios encuestados insatisfechos.

GRÁFICO NO. 1. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2021.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

Como se puede observar en la Gráfica No. 1 durante este I Semestre de 2021 se mantuvo el porcentaje de satisfacción en un 99%.

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

- ✓ Trato amable por parte del personal que le atendió.
- ✓ Reconocimiento y felicitación a diferentes Médicos de diferentes Unidades de Servicios.
- ✓ Se cuenta con la información sobre los servicios ofertados por cada Unidad de Servicios.
- ✓ Reconocimiento de la buena atención por parte de los colaboradores de algunas Unidades de Servicios.

La Subred Sur continúa fortaleciendo a los equipos de trabajo en todo lo relacionado al trato humanizado durante todo el proceso del ciclo de atención a partir del primer contacto con el usuario en el servicio evaluado.

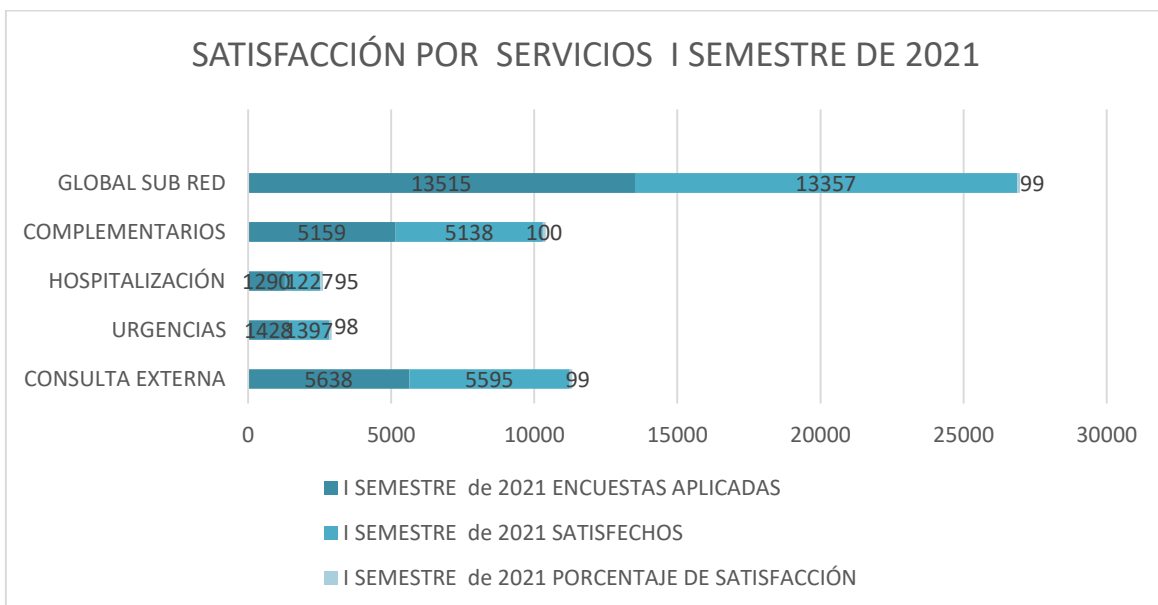
2. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO I SEMESTRE DE 2021

TABLA NO. 2 CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIO I SEMESTRE DE 2021

PROCESO	I SEMESTRE de 2021		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	5638	5595	99
URGENCIAS	1428	1397	98
HOSPITALIZACIÓN	1290	1227	95
COMPLEMENTARIOS	5159	5138	100
GLOBAL SUB RED	13515	13357	99

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

GRÁFICA No. 2. CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2021



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

Como lo muestran la Tabla y Gráfica No. 2 en el Consolidado Global Por Servicio el número total de encuestas aplicadas fue de 13515.

Teniendo en cuenta los porcentajes de satisfacción se identifica que el servicio con menor satisfacción correspondió al servicio de Hospitalización con un 95%, sin embargo comparativamente al revisar la información de los dos primeros trimestres que dan la sumatoria para el I Semestre se identificó en el

segundo trimestre una mejoría e incremento en la satisfacción pasando del 95% al 99%; urgencias obtuvo para el semestre un 98% de satisfacción y al observar los dos trimestres que arrojan la información del primer semestre se observa que disminuyó la satisfacción durante el segundo trimestre de 2021, el servicio de consulta externa obtuvo un 99% de satisfacción y se mantuvo con este porcentaje durante los dos trimestres de 2021, por último el servicios complementario arrojó un 100% de satisfacción. Es importante anotar que al realizar la medición de la satisfacción en las diferentes Unidades de Servicios de Salud esta presenta variaciones de acuerdo a la Unidad y al Servicio.

3. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I SEMESTRE DE 2021

TABLA NO. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO AMBULATORIO I SEMESTRE DE 2021 POR USS

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	839	823	98
MEISSEN	MEISSEN	812	804	99
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	322	322	100
	EL CARMEN	176	175	99
	ISLA DEL SOL	235	235	100
	SAN BENITO	277	277	100
USME	DANUBIO AZUL	30	30	100
	SANTA MARTA	168	168	100
	BETANIA	338	337	99
	YOMASA	115	115	100
	REFORMA	106	106	100
	FLORA	22	21	95
	USME	179	178	99
	DESTINO	9	9	100
	LORENZO ALCANTUZ	103	103	100
	MARICHUELA	383	382	99
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	267	267	100
	PASQUILLA	55	54	98
	MOCHUELO	26	26	100
	SIERRA MORENA	178	173	97
	ISMAEL PERDOMO	314	312	99
	CASA DE TEJA	98	92	93
	SAN ISIDRO	29	29	100
	JERUSALEN	146	146	100
	PARAISO	77	77	100

	VISTA HERMOSA	294	294	100
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	16	16	100
	NAZARETH	24	24	100
	TOTAL	5638	5595	99

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

Como se puede observar en la tabla No.3 en el Consolidado Global del Servicio Ambulatorio se aplicaron 5638 encuestas, los usuarios satisfechos fueron 5595, el porcentaje de satisfacción arrojó un 99%. Las USS con los menores porcentajes de satisfacción fueron USS Casa de teja, USS Sierra Morena y USS Pasquilla. Las inconformidades relacionadas corresponden a la demora en la obtención de citas por médicos especialistas de Urología y Medicina Interna; errores en la asignación de algunas citas. Otra inconformidad manifestada durante este I Semestre de 2021 fue la dificultad para llegar a los servicios durante los días de las protestas, la demora en el proceso de facturación por la caída del sistema o demora en la atención por el servicio de facturación, falta de información o señalización clara de consultorios en algunas sedes de servicios y falta de aseo en algunas Unidades.

La percepción de la satisfacción ha estado sobre el 99% es importante continuar implementando acciones de mejora frente a estas inconformidades y continuar trabajando internamente entre servicios. Las conformidades estuvieron relacionadas con la percepción por parte de algunos usuarios quienes se sintieron satisfechos con la orientación brindada previa a acceder a los servicios de salud, el trato amable por parte de los profesionales de la salud que los atendieron y la claridad con la información brindada frente al estado de salud; el reconocimiento a la posibilidad de la atención los días sábado en algunas unidades de servicios, excelente servicio y reconocimiento del servicio prestado por la Clínica del Dolor.

4. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 4 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I SEMESTRE TRIMESTRE DE 2021

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	481	478	99
MEISSEN	MEISSEN	348	330	94
TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	62	62	100
USME	SANTA LIBRADA	109	106	97
	USME	48	48	100
VISTA HERMOSA	JERUSALEN	86	86	100
	MANUELA BELTRÁN	15	15	100

	VISTA HERMOSA	261	257	98
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	2	2	100
	NAZARETH	7	7	100
TOTAL		1419	1391	98

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

En la tabla No. 4 Consolidado Global del Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1419 encuestas en las unidades que hacen parte de la Subred Sur y el porcentaje de satisfacción fue del 98%; se identificó en este consolidado que la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue la UMHES Meissen obteniendo un 94% y la insatisfacción estuvo relacionada con la falta de información al ingreso del servicio, dificultades en las condiciones de privacidad, falta de aseo en algunos consultorios y camillas. Para la generalidad de la Subred Sur la manifestación referida por los usuarios estuvo referida a los tiempos y demoras en el servicio por entregas de resultados de laboratorio y/o de ayudas diagnósticas dentro del proceso de atención. Indican además que hay falta de claridad en la información sobre el estado de salud a los familiares y la demora en la entrega de resultados de laboratorio realizados en el proceso de atención.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este I Semestre de 2021 la percepción de los usuarios frente a los servicios fue la siguiente:

- Consideran que han recibido un buen servicio por la calidez en la atención.
- Los profesionales de la Salud les han atendido amablemente.
- También hay otros colaboradores que no son del área de la salud que son amables en el trato y el proceso de atención.

5. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 5. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I SEMESTRE DE 2021

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	511	475	93
MEISSEN	MEISSEN	338	334	98
TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	114	114	100
USME	SANTA LIBRADA	71	71	100
	USME	41	41	100

VISTA HERMOSA	LA ESTRELLA	21	21	100
	VISTA HERMOSA	188	165	87
	NAZARETH	6	6	100
TOTAL		1290	1227	95

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

En la Tabla No. 5 Consolidado Global del Servicio de Hospitalización se aplicaron 1290 encuestas durante este I Semestre de 2021 con un 95% de Satisfacción Global, el Caps. Vista Hermosa presentó el menor índice de satisfacción arrojando un 87% las inconformidades referidas por los usuarios indicaron que el personal de salud no dio información sobre el lugar para guardar las pertenencias; al salir no hubo claridad con tiempos de aislamiento, demora de ambulancias, demora al llamado del servicio de enfermería. Hacen un reconocimiento desde la satisfacción de la Unidad de Medicina Interna en todo el proceso de Hospitalización y la buena comunicación con los familiares.

6. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 6. TOTAL, ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO COMPLEMENTARIO I SEMESTRE DE 2021

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
MEISSEN	MEISSEN	541	536	99
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	565	565	100
	EL CARMEN	579	573	98
	SAN BENITO	232	232	100
	MEDICINA INTERNA	1	1	100
USME	DANUBIO AZUL	47	47	100
	YOMASA	88	87	98
	REFORMA	97	97	100
	FLORA	31	30	96
	USME	90	89	98
	DESTINO	8	8	100
	LORENZO ALCANTUZ	28	28	100
	SANTA LIBRADA	117	113	96
	BETANIA	352	352	100
VISTA HERMOSA	MARICHUELA	738	737	99
	CANDELARIA	366	365	99
	PASQUILLA	85	85	100
	MOCHUELO	37	37	100
	ISMAEL PERDOMO	265	265	100
	JERUSALEN	84	84	100
	VISTA HERMOSA	770	769	99

NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	17	17	100
	NAZARETH	21	21	100
TOTAL		5159	5138	100

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021 de 2021.

En la Tabla No. 6 Consolidado Global del Servicio Complementario se aplicaron 5159 encuestas y el porcentaje arrojado fue del 100%. Se observó al comparar I y II Trimestre del 2021 un incremento en la satisfacción por parte de la ciudadanía respecto al trato amable por parte del personal que atiende en los servicios, cumplimiento en el horario de atención de acuerdo a la programación y organización en los servicios.

7. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN RESOLUCIÓN 256 DE 2016
TABLA No. 7. RESULTADOS RESOLUCIÓN 256 DE 2016 I SEMESTRE DE 2021

UNIDAD INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUBRED SUR E.S.E														
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
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	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"					TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN		DEFINITIVAM ENTE SI	PROBABLEM ENTE SI	PROBABLEM ENTE NO	DEFINITIVAM ENTE NO	NO RESPONDE	
TUNAL	AMBULATORIAS	71	752	5	0	1	10	839	749	85	3	1	1	839
	COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	URGENCIAS	89	389	1	1	0	1	481	280	188	9	0	4	481
	HOSPITALIZACIÓN	72	403	5	3	0	28	511	471	14	4	7	15	511
MEISSEN	AMBULATORIAS	102	702	7	1	0	0	812	733	72	5	2	0	812
	COMPLEMENTARIOS	38	498	2	1	0	2	541	484	51	6	0	0	541
	URGENCIAS	33	297	17	1	0	0	348	278	63	5	2	0	348
	HOSPITALIZACIÓN	82	252	4	0	0	0	338	327	5	2	1	3	338
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	119	890	0	1	0	0	1010	817	187	0	1	5	1010
	COMPLEMENTARIOS	91	1278	5	0	0	1	1375	1151	217	4	0	3	1375
	URGENCIAS	30	32	0	0	0	0	62	60	2	0	0	0	62
	HOSPITALIZACIÓN	53	61	0	0	0	0	114	113	1	0	0	0	114
VISTA HERMOSA	AMBULATORIAS	517	952	10	0	1	6	1486	1147	334	1	1	3	1486
	COMPLEMENTARIOS	420	1185	1	0	0	1	1607	1189	418	0	0	0	1607
	URGENCIAS	22	342	1	2	0	4	371	227	136	3	4	1	371
	HOSPITALIZACIÓN	10	176	1	0	2	20	209	192	7	0	2	8	209
USME	AMBULATORIAS	232	1217	1	0	0	3	1453	1146	284	1	1	21	1453
	COMPLEMENTARIOS	192	1396	1	0	0	7	1596	1172	410	1	0	13	1596
	URGENCIAS	10	144	0	0	0	3	157	138	19	0	0	0	157
	HOSPITALIZACIÓN	5	107	0	0	0	0	112	107	3	0	0	2	112
NAZARETH	AMBULATORIAS	1	39	0	0	0	0	40	33	7	0	0	0	40
	COMPLEMENTARIOS	3	35	0	0	0	0	38	28	10	0	0	0	38
	URGENCIAS	1	8	0	0	0	0	9	8	1	0	0	0	9
	HOSPITALIZACIÓN	1	5	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	6
TOTAL SUBRED SUR		2194	11160	61	10	4	86	13515	10856	2514	44	22	79	13515
		16%	83%	0%	0%	0%	1%		80%	19%	0%	0%	1%	

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

La resolución 256 de 2016 indicador mensual que contienen dos preguntas básicas para la medición

de la satisfacción Número de usuarios que respondieron ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? 2.194 usuarios contestaron que muy buena y 11.160 que buena. La segunda pregunta Número de usuarios que respondieron a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? 10.856 respondido que Definitivamente SI y 2.514 Probablemente SI.

8. CRITERIOS DE CALIDAD

TABLA No. 8. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD I SEMESTRE de 2021 SUBRED SUR.

CRITERIOS DE CALIDAD	I SEMESTRE			
	Ambulatorias	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	96	96	93	97
OPORTUNIDAD	96	94	92	94
SEGURIDAD	99	92	76	97
HUMANIZACION	99	97	97	98
DERECHOS Y DEBERES	95	94	84	97
TOTAL	97	94	88	96

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Semestre de 2021.

Como podemos observar en la Tabla No. 8 correspondiente a los criterios de calidad durante el I Semestre de 2021 se identificó que el mayor porcentaje de satisfacción se dio en el servicio de consulta externa en los criterios de seguridad y humanización con un 99% mientras que la accesibilidad por oportunidad de citas y la divulgación de derechos y deberes obtuvo un 96%. Para los servicios Complementarios se observó un 96% de satisfacción donde por criterio de calidad el de mayor porcentaje fue la humanización por el trato adecuado a los usuarios, mientras que el porcentaje menor fue el de oportunidad con un 94% se evidencio por la demora en la entrega de algunos medicamentos y en si del tiempo durante la atención. El servicio de urgencias presentó en los criterios de calidad un 94% de satisfacción debido a la percepción de tiempos prolongados y espera en todo el proceso de atención. Por último, el servicio de hospitalización arrojó un 88% según el criterio de seguridad por dificultad en el aseo observado en algunos consultorios y camillas, así como en los pasillos de algunas unidades de servicios.

9. DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS I SEMESTRE DE 2021
TABLA 9. CONSOLIDADO I SEMESTRE DE 2021 DEBERES.

ADHERENCIA DEBERES SUBRED SUR 2021						
DEBERES	Ambulatorios	Complementarios	Urgencias	Hospitalización	Total	Porcentaje
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	1164	947	235	277	2623	NA
2. RESPONSABILIDAD	789	696	87	160	1732	
3. AFILIACIÓN	551	536	140	111	1338	
4. HONESTIDAD	353	386	108	124	971	
5. BUEN USO	384	587	148	89	1208	
6. CUMPLIMIENTO	1552	1039	157	112	2860	
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	168	240	76	60	544	
8. APORTES AL SISTEMA	342	255	147	71	815	
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	115	193	106	51	465	
NINGUNO	220	280	224	235	959	
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5638	5159	1428	1290	13515	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5418	4879	1204	1055	12556	92%
NUMERO DE USUARIOS ADHERENCIA DERECHOS	220	280	224	235	959	8%

Fuente Encuestas de satisfacción I Semestre de 2021.

TABLA 9.1 CONSOLIDADO I SEMESTRE DE 2021 DERECHOS

ADHERENCIA DERECHOS SUBRED SUR 2021						
DEBERES	Ambulatorios	Complementarios	Urgencias	Hospitalización	Total	Porcentaje
1. RESPETO Y EQUIDAD	1922	1118	299	290	3629	
2. ATENCIÓN INTEGRAL	1222	1099	191	221	2733	
3. ELECCIÓN	620	575	139	129	1463	
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	366	488	101	125	1080	
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	342	546	101	65	1054	
6. DONACIÓN DE ORGANOS	283	336	98	52	769	
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	372	354	106	69	901	
8. MANIFESTACIÓN	190	229	86	69	574	
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	69	133	72	46	320	
NINGUNO	234	299	235	224	992	
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5620	5177	1428	1290	13515	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5386	4878	1193	1066	12523	92
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	234	299	235	224	992	8

Fuente Encuestas de satisfacción I Semestre de 2021.

Como podemos observar en la Tabla No. 9. Consolidado Deberes en este I Semestre de 2021 los servicios donde se debe reforzar la divulgación de los Deberes son Complementarios y Hospitalización, se evidencia la dificultad de divulgarle a las persona que están hospitalizadas porque aunque desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se está realizando no se puede acceder a todos los espacios, se reforzará en los servicios complementarios. Los Deberes más reconocidos son el Respeto y la Solidaridad, Cumplimiento y Responsabilidad. En la Tabla No. 9.1 en el consolidado de los Derechos se identifican con menor porcentaje los servicios de Complementarios y Urgencias, esto se debe a las restricciones de ingreso al equipo de auxiliares administrativos en hospitalización y el estado de salud de los usuarios en el servicio de urgencias. Los Derechos más reconocidos por los usuarios correspondieron a: Respeto y Equidad, Atención Integral

y Elección.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	APECTOS IDENTIFICADOS POR MEJORAR	ACCIONES DE MEJORA
AMBULATORIO	Tiempos de espera en el proceso de facturación por caída de sistemas. Demora en la obtención de citas por las especialidades de Urología y Medicina Interna.	Establecer trabajo conjunto con el área de facturación agilizando los servicios cuando hay caídas de los sistemas de información. Continuar con el trabajo coordinado con la Dirección de Ambulatorios en la obtención de citas a partir del DRIVE Citas de especialistas.
URGENCIAS	Tiempos prolongados durante todo el proceso de atención. Falta claridad en la información sobre el estado de salud y la entrega de resultados laboratorios.	Medición de tiempos en el servicio de urgencias de acuerdo a matriz diseñada.
HOSPITALIZACIÓN	Demora al llamado del servicio de enfermería. Información más completa al momento del egreso referida a cuidados en casa.	Fortalecimiento conjunto entre el servicio de hospitalización y servicio al ciudadano para brindar información completa a los familiares de los usuarios hospitalizados.
COMPLEMENTARIOS	Entrega Completa de Medicamentos.	Acompañar desde las salas de espera a los usuarios que requieran entrega de medicamentos con los auxiliares administrativos e identificación de los casos donde no hicieron la entrega completa de estos.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

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

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Ana Margarita Franco	Profesional Especializado	Candelaria sede administrativa.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Candelaria sede administrativa.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	