

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

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 segundo semestre de 2021 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99,27% 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 segundo semestre de 2021.

1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II SEMESTRE DE 2021

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 2021.

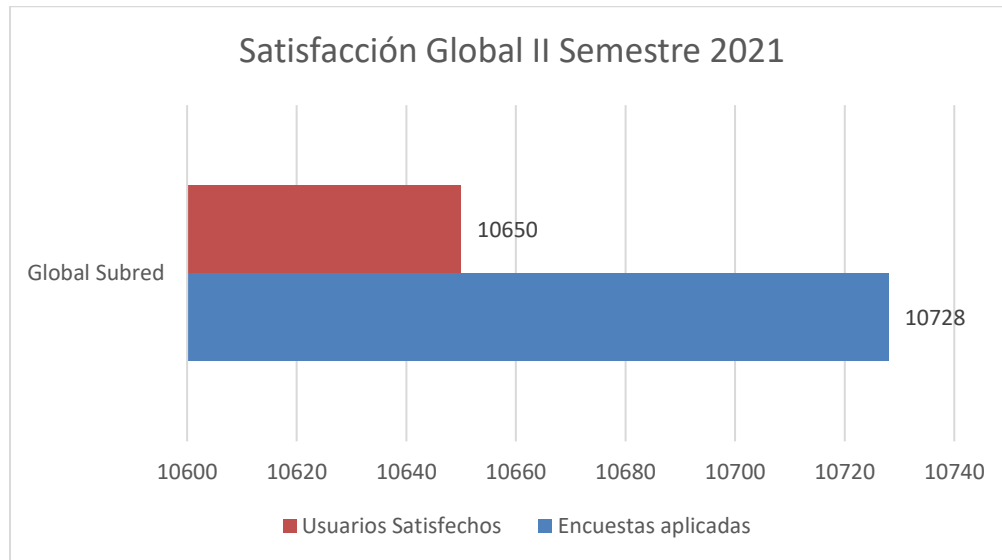
TABLA No. 1 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE DE 2021.

GLOBAL SUB RED	II SEMESTRE de 2021		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	10.728	10.650	99,27%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

Durante el segundo semestre de 2021, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 10.728 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,27%, con un total de 10.650 usuarios encuestados satisfechos y 78 usuarios encuestados insatisfechos.

GRÁFICO No. 1. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE DE 2021.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

Durante el segundo semestre de 2021 se obtuvo el 99,27% de porcentaje de satisfacción, se presentó una disminución del 0,44% en relación al primer semestre de 2021, el cual tuvo un resultado de 99,83%.

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

- ✓ Información recibida durante el proceso de atención
- ✓ Atención con calidad y oportuna
- ✓ Cumplimiento de citas programadas
- ✓ Reconocimiento a la prestación de los servicios

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.

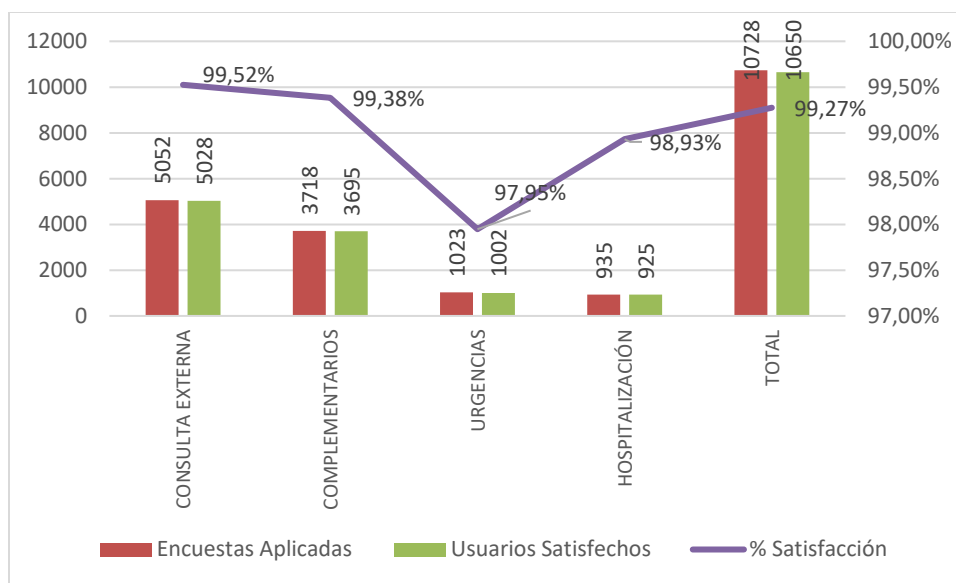
2. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II SEMESTRE DE 2021 POR SERVICIO

TABLA No. 2 CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIO II SEMESTRE DE 2021

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
CONSULTA EXTERNA	5052	5028	24	99,52%
COMPLEMENTARIOS	3718	3695	23	99,38%
URGENCIAS	1023	1002	21	97,95%
HOSPITALIZACIÓN	935	925	10	98,93%
TOTAL	10728	10650	78	99,27%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

Para el segundo semestre de 2021, el número total de encuestas aplicadas fue de 10.728, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Urgencias con un 97,94%, el cual tuvo un aumento de 0,12% en comparación con el primer semestre, para el cual se obtuvo el 97,83% en este servicio.

El Servicio con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fue el Consulta externa con un 99,52%, incrementando el porcentaje en 0,29%, comparación con el primer semestre que obtuvo el 99,24%.

El Servicio de Hospitalización había obtenido un 95,12% en el primer semestre de 2021, aumentando 3,81% su porcentaje para el segundo semestre, para el cual obtuvo un 98,93%, así mismo, para los Servicios Complementarios, que obtuvieron 99,59% y 99,38% para el I y II semestre respectivamente.

3. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO AMBULATORIO II SEMESTRE DE 2021 POR USS

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	1098	1093	99,54%
MEISSEN	MEISSEN	377	374	99,20%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	381	380	99,74%
	EL CARMEN	202	202	100%
	ISLA DEL SOL	147	147	100%
	SAN BENITO	159	159	100%
USME	DANUBIO AZUL	0	0	N.A
	SANTA MARTA	0	0	N.A
	BETANIA	321	321	100%
	YOMASA	104	104	100%
	REFORMA	50	50	100%
	FLORA	37	37	100%
	USME	144	144	100%
	DESTINO	11	11	100%
	LORENZO ALCANTUZ	8	8	100%
	MARICHUELA	433	433	100%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	178	170	95,51%
	PASQUILLA	91	91	100%
	MOCHUELO	49	49	100%
	SIERRA MORENA	266	263	98,87%
	ISMAEL PERDOMO	378	375	99,21%
	POTOSI	0	0	N.A
	CASA DE TEJA	71	71	100%
	SAN FRANCISCO	0	0	N.A
	SAN ISIDRO	0	0	N.A

	JERUSALEN	148	148	100%
	PARAISO	5	5	100%
	VISTA HERMOSA	286	285	99,65%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	56	56	100%
	NAZARETH	52	52	100%
TOTAL		5052	5028	99,37%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción fue Candelaria con 95,51%; las Unidades Tunal, Meissen, Abraham Lincoln, Sierra Morena, Perdomo y Vista Hermosa, obtuvieron un 99% y las demás Unidades obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 5.052 encuestas con un total de 5.028 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,52% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio persisten las relacionadas con oportunidad para la asignación de citas de especialistas, demoras en el proceso de facturación y fallas en los sistemas de información.

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

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

4. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 4 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II SEMESTRE DE 2021

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	120	119	99,17%
MEISSEN	MEISSEN	229	219	95,63%
TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	115	115	100%
USME	SANTA LIBRADA	161	155	96,27%
	USME	38	38	100%
VISTA HERMOSA	JERUSALEN	60	60	100%
	MANUELA BELTRÁN	28	28	100%

	VISTA HERMOSA	252	248	98,4%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	4	4	100%
	NAZARETH	16	16	100%
TOTAL		1023	1002	97,95%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.023 encuestas, con un total de 1.002 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 97,95% para este periodo, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue la UMHEs Meissen con un 95,63%, la insatisfacción en esta Unidad está relacionada con la falta de información proporcionada a usuarios y familiares; seguida USS Santa Librada con 96,27%, el motivo de la insatisfacción se debió inconformidad por la atención brindada por parte de los profesionales de salud, y Vista Hermosa con 98,4%, el motivo de insatisfacción corresponde a la demora en la atención. Tunal tuvo un resultado de 99,17%

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

- Atención oportuna y con calidad
- Buen trato en el proceso de atención

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

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	274	272	99,27%
MEISSEN	MEISSEN	346	345	100%
TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	106	101	95,28%
USME	SANTA LIBRADA	87	86	98,85%
	USME	25	25	100%
VISTA HERMOSA	LA ESTRELLA	11	11	100%

	VISTA HERMOSA	82	82	100%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	N.A
	NAZARETH	4	3	75%
TOTAL		935	925	98,93%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 935 encuestas con un 98,93% de Satisfacción Global que corresponde a 925 usuarios satisfechos, la Unidad Tunjuelito presentó la menor satisfacción con un 95,28%, seguida de la USS Santa Librada con el 98,85%, frente a las inconformidades referidas por los usuarios indicaron trato deshumanizado por parte del personal de salud e inconformidades generales con los servicios recibidos.

6. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II SEMESTRE DE 2021

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II SEMESTRE		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	0	0	N.A
MEISSEN	MEISSEN	437	430	98,40%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	248	246	99,19%
	EL CARMEN	399	399	100%
	EL CARMEN ODONTOLOGICA	0	0	N.A
	REHABILITACION	0	0	N.A
	ISLA DEL SOL	0	0	N.A
	SAN BENITO	158	158	100%
	MEDICINA INTERNA	1	1	100%
USME	DANUBIO AZUL	3	3	100%
	SANTA MARTA	0	0	N.A
	YOMASA	102	101	99,02%
	REFORMA	59	58	98,31%
	FLORA	77	77	100%
	USME	72	72	100%

	DESTINO	7	7	100%
	LORENZO ALCANTUZ	10	10	100%
	SANTA LIBRADA	122	118	96,72%
	BETANIA	318	317	99,69%
	MARICHUELA	434	434	100%
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	147	141	95,92%
	PASQUILLA	62	62	100%
	MOCHUELO	40	40	100%
	ISMAEL PERDOMO	186	186	100%
	JERUSALEN	118	118	100%
	VISTA HERMOSA	633	632	99,84%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	43	43	100%
	NAZARETH	42	42	100%
TOTAL		3718	3695	99,38%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.718 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,38%, que corresponde a 3.695 usuarios satisfechos. Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas con la no oportunidad para asignación de citas de radiología e Imagenología, la espera prolongada para acceder a las citas programadas y la demora en el proceso de facturación, así mismo, se reiteran las inconformidades con el espacio reducido con aglomeración de personas en espera de recibir atención. La satisfacción está dada por la percepción frente a la claridad en la información recibida y reconocimiento por el trato durante el proceso de atención.

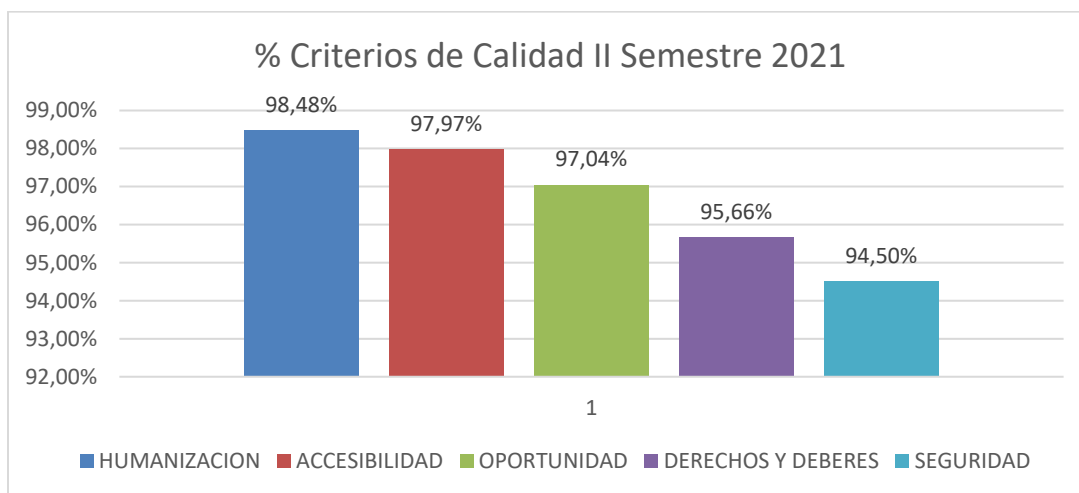
7. CRITERIOS DE CALIDAD II SEMESTRE DE 2021

TABLA No. 7. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR II SEMESTRE 2021.

CRITERIOS DE CALIDAD	II SEMESTRE			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	98%	98%	98%	97%
OPORTUNIDAD	96%	97%	99%	95%
SEGURIDAD	100%	98%	85%	94%
HUMANIZACION	99%	98%	99%	98%
DERECHOS Y DEBERES	93%	96%	99%	95%
TOTAL	97%	98%	96%	96%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

GRÁFICA No. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD II SEMESTRE 2021



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2021.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el segundo semestre de 2021 se identificó que el mayor porcentaje de satisfacción fue para el servicio de Urgencias donde la Accesibilidad, Seguridad y Humanización obtuvieron un 98%, mientras que la oportunidad de citas obtuvo el 97% y la divulgación de derechos y deberes obtuvo el 96%.

En segundo lugar se encuentran Los Servicios Ambulatorios con el 97% respectivamente, y finalmente los Servicios de Hospitalización y Complementarios con 96%.

8. DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL DE TODOS LOS SERVICIOS II SEMESTRE DE 2021

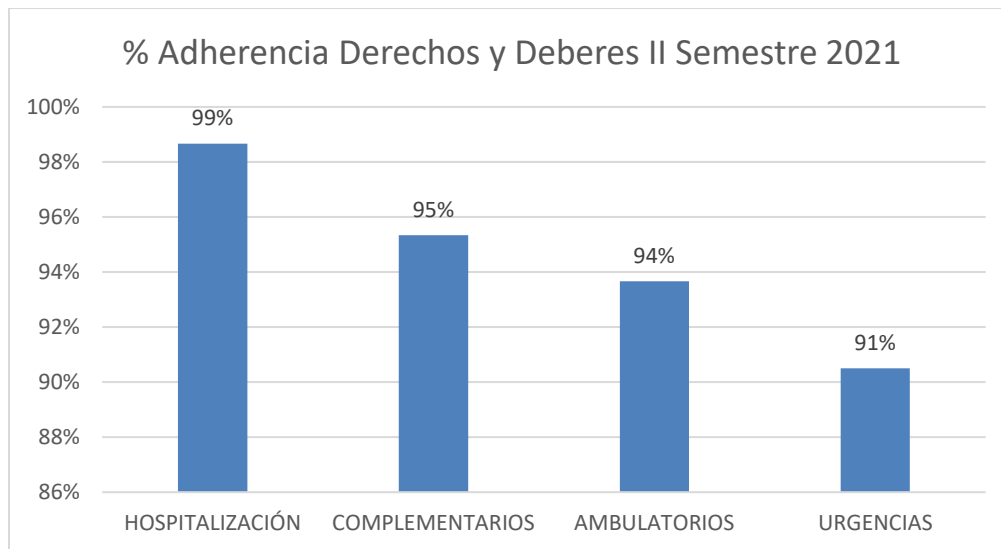
TABLA 8. CONSOLIDADO II SEMESTRE DE 2021 DEBERES Y DERECHOS

SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	II SEMESTRE
AMBULATORIOS	91%	93%	95%	96%	92%	95%	94%
COMPLEMENTARIOS	95%	96%	95%	95%	95%	96%	95%
URGENCIAS	94%	98%	68%	94%	95%	94%	91%
HOSPITALIZACIÓN	100%	100%	99%	97%	99%	97%	99%

TOTAL	95%	97%	89%	96%	95%	96%	95%
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Fuente Encuestas de satisfacción 2021.

GRÁFICA No. 4. CONSOLIDADO II SEMESTRE DE 2021 DEBERES Y DERECHOS



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Semestre de 2021.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la Tabla No. 8, durante el segundo semestre de 2021 se presentó dificultad para divulgar los Deberes y Derechos en el servicio de Urgencias, que obtuvo el 91% de adherencia, seguido de Ambulatorios con el 94% y Complementarios con el 95%. El servicio de Hospitalización presentó el porcentaje más alto para el periodo con el 99% de adherencia.

La dificultad se presentó principalmente por las restricciones de ingreso del equipo de auxiliares administrativos en el servicio de urgencias.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	APECTOS IDENTIFICADOS POR MEJORAR	ACCIONES DE MEJORA
AMBULATORIO	Dificultad para asignación de citas de especialistas, demoras en el proceso de facturación.	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.
URGENCIAS	Inconformidad con la información brindada a usuarios y familiares, trato deshumanizado.	En el Servicio de Urgencias se requieren acciones enfocadas a la humanización del servicio, así como el fortalecimiento en la información proporcionada a los usuarios.
HOSPITALIZACIÓN	Inconformidad con el trato y la información brindada a usuarios y familiares.	En el Servicio Hospitalario se requieren acciones de mejora para fortalecer el trato humanizado por parte de algunos profesionales de la salud.
COMPLEMENTARIOS	Demoras en la facturación de los servicios, oportunidad de citas de Imagenología, espacios reducidos para la espera de los usuarios que acceden al servicio.	El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a resolver las demoras en la facturación de los servicios. Mejorar la oportunidad de citas y fortalecer la organización de espacios de espera de 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:	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: Febrero 22 de 2022