

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE  
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO  
INFORME SATISFACCIÓN VIGENCIA 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 año 2021 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99,03% dando cumplimiento a la meta establecida en el Plan Institucional de la actual vigencia.

A continuación, se presentan los resultados de satisfacción global por Servicios, Unidades, criterios de calidad y lo relacionado con los conocimientos y adherencia a los Derechos y Deberes por parte de los usuarios durante el año de 2021.

## 1. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR AÑO 2021

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 la vigencia 2021.

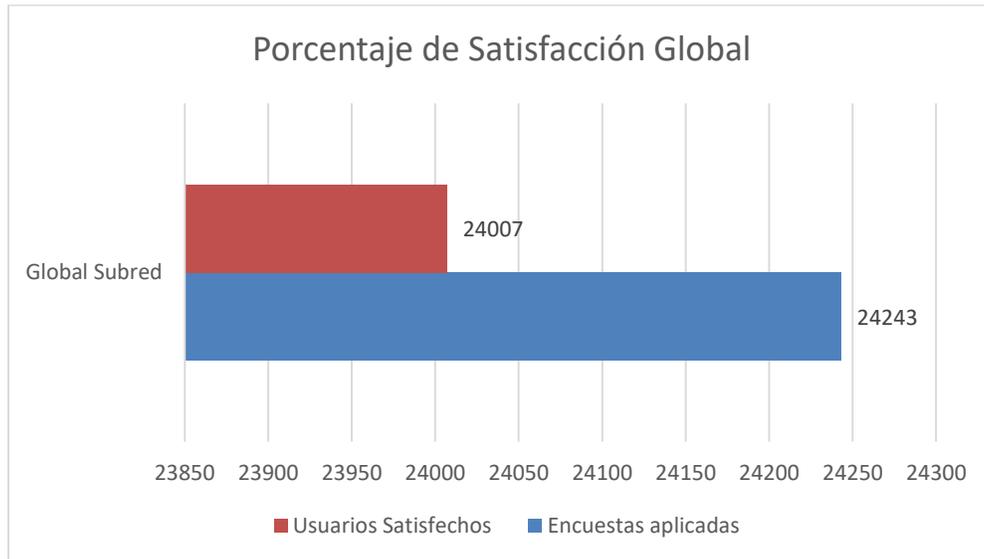
**TABLA No. 1 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL 2021.**

GLOBAL SUB RED	Vigencia 2021		
	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	24.243	24.007	99,03%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

Durante el año 2021, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 24.243 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,03%, con un total de 24.007 usuarios encuestados satisfechos y 236 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

Como se puede observar en la Gráfica No. 1, durante el año 2021 se obtuvo el 99,03% de porcentaje de satisfacción, se presentó un incremento de un punto porcentual en relación al año 2020, el cual tuvo un resultado de 98% de satisfacción global.

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

- ✓ Atención recibida por parte de los profesionales de salud
- ✓ Cumplimiento de tiempo para citas programadas
- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Información clara y oportuna.
- ✓ Reconocimiento a la prestación de los servicios prestados en las diferentes Unidades de atención.

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.

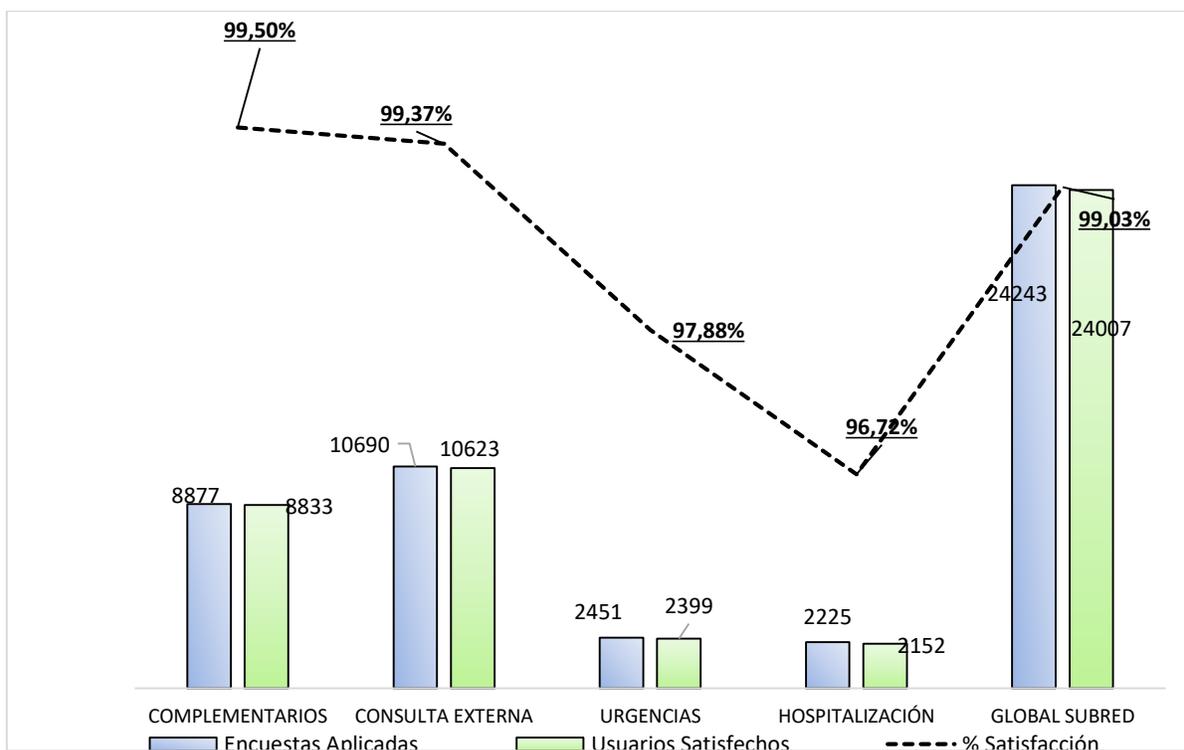
## 2. SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR 2021 POR SERVICIO

**TABLA No. 2 CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIO 2021**

SERVICIO	Encuestas Aplicadas	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos	% Satisfacción
COMPLEMENTARIOS	8.877	8.833	44	99,50%
CONSULTA EXTERNA	10.690	10.623	67	99,37%
URGENCIAS	2.451	2.399	52	97,88%
HOSPITALIZACIÓN	2.225	2.152	73	96,72%
<b>GLOBAL SUBRED</b>	<b>24.243</b>	<b>24.007</b>	<b>236</b>	<b>99,03%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

**GRÁFICA No. 2. CONSOLIDADO GLOBAL POR SERVICIOS 2021**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

Para el año 2021, el número total de encuestas aplicadas fue de 24.243, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 96,72%, el cual se mantuvo en el mismo porcentaje en comparación con el año 2020.

El Servicio con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fue Complementarios con un 99,50%, seguido de Consulta externa con 99,37% manteniendo el mismo porcentaje que en el año 2020.

El Servicio de Urgencias se ubica en el tercer lugar con el 97,88%, este servicio en el año 2020 obtuvo como resultado de satisfacción global el 98%.

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS 2021

**TABLA No. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO AMBULATORIO 2021 POR UNIDADES**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2021		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	1937	1916	98,92%
MEISSEN	MEISSEN	1178	1167	99,07%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	703	702	99,86%
	EL CARMEN	378	377	99,74%
	ISLA DEL SOL	382	382	100%
	SAN BENITO	428	428	100%
USME	DANUBIO AZUL	30	30	100%
	SANTA MARTA	168	168	100%
	BETANIA	642	641	99,84%
	YOMASA	219	219	100%
	REFORMA	156	156	100%
	FLORA	59	58	98,31%
	USME	323	322	99,69%
	DESTINO	37	37	100%
	LORENZO ALCANTUZ	117	117	100%
MARICHUELA	816	815	99,88%	
VISTA HERMOSA	CANDELARIA	445	437	98,20%
	PASQUILLA	146	145	99,32%
	MOCHUELO	75	75	100%
	SIERRA MORENA	444	436	98,20%
	ISMAEL PERDOMO	692	687	99,28%
	POTOSI	0	0	N.A
	CASA DE TEJA	169	163	96,45%
	SAN FRANCISCO	0	0	N.A
SAN ISIDRO	29	29	100%	

	JERUSALEN	294	294	100%
	PARAISO	95	95	100%
	VISTA HERMOSA	580	579	99,83%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	72	72	100%
	NAZARETH	76	76	100%
<b>TOTAL</b>		<b>10.690</b>	<b>10.623</b>	<b>99,37%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

Teniendo en cuenta la tabla No.3, la USS con el menor porcentaje de satisfacción fue Casa de Teja con 96,45%; las Unidades Flora, Candelaria y Sierra Morena obtuvieron el 98%, Las Unidades Tunal, Meissen, Abraham Lincoln, El Carmen, Betania, Usme, Marichuela, Pasquilla, Perdomo y Vista Hermosa obtuvieron el 99%, las demás Unidades obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio.

En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 10.690 encuestas con un total de 10.623 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,37% 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%, los motivos de satisfacción corresponden al buen trato proporcionado a los usuarios durante su proceso de atención, la información clara y oportuna brindada por los profesionales de atención.

Se recomienda enfocar acciones de mejora hacia los motivos de insatisfacción expresados por lo usuarios.

#### 4. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS 2021

**TABLA No. 4 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS 2021**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2021		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	601	597	99,33%
MEISSEN	MEISSEN	562	534	95,02%
TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	184	184	100%
USME	SANTA LIBRADA	260	251	96,54%
	USME	91	91	100%
	JERUSALEN	142	142	100%

VISTA HERMOSA	MANUELA BELTRÁN	69	66	95,65%
	VISTA HERMOSA	513	505	98,44%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	6	6	100%
	NAZARETH	23	23	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2.451</b>	<b>2.399</b>	<b>97,88%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2021.

Para el año 2021, en el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 2.451 encuestas, con un total de 2.399 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 97,88% para el periodo, las Unidades con el menor porcentaje de satisfacción fueron la USS Meissen con 95,02% y Manuela Beltrán con 95,65%, la inconformidad en estas Unidades está relacionada con el trato recibido, la falta de información a usuarios y familiares, y el tiempo de atención de triage.

La USS Santa Librada obtuvo en el año un porcentaje de satisfacción del 96,54%, los usuarios refieren dificultad para el acceso a los servicios de salud, trato inadecuado durante la atención y falta de información. La USS Vista Hermosa obtuvo el 98,44%, la insatisfacción está relacionada por el tiempo de espera para recibir la atención en el servicio.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante el año 2021, la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en el Servicio de Urgencias, estuvo relacionada con:

- Trato amable por parte del personal de salud a cargo del proceso de atención.
- Información clara y oportuna
- Atención con calidad

## 5. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 2021

**TABLA No. 5. SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 2021**

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2021		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	770	732	95,06%
MEISSEN	MEISSEN	629	624	99,21%

TUNJUELITO	MEDICINA INTERNA	202	197	97,52%
USME	SANTA LIBRADA	153	152	99,35%
	USME	71	71	100%
VISTA HERMOSA	LA ESTRELLA	65	65	100%
	VISTA HERMOSA	325	302	92,92%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	0	0	N.A
	NAZARETH	10	9	90%
<b>TOTAL</b>		<b>2.225</b>	<b>2.152</b>	<b>96,72%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2021.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 2.225 encuestas con un 96,72% de Satisfacción Global (n=2.152), las Unidades de Nazareth y Vista Hermosa obtuvieron la menor satisfacción con 90% y 92,92% respectivamente, las inconformidades están relacionadas con el trato inadecuado y demora en la atención de citas programadas. La Unidad de Tunal obtuvo el 95,06% y la USS Tunjuelito presentó el 97,52% de satisfacción, los usuarios refieren haber recibido trato poco amable por parte del personal de las Unidades.

Las demás Unidades tuvieron resultado superior al 99% de satisfacción, los usuarios agradecen la atención recibida, información clara y oportuna sobre el estado de salud.

## 6. SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2021

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	2021		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	0	0	N.A
MEISSEN	MEISSEN	961	949	98,75%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	808	806	99,75%
	EL CARMEN	973	967	99,38%
	EL CARMEN ODONTOLOGICA	0	0	N.A
	REHABILITACION	0	0	N.A
	ISLA DEL SOL	0	0	N.A

	SAN BENITO	390	390	100%
	MEDICINA INTERNA	2	2	100%
USME	DANUBIO AZUL	57	57	100%
	SANTA MARTA	0	0	N.A
	YOMASA	190	188	98,95%
	REFORMA	156	155	99,36%
	FLORA	108	107	99,07%
	USME	162	161	99,38%
	DESTINO	30	30	100%
	LORENZO ALCANTUZ	76	76	100%
	SANTA LIBRADA	239	231	96,65%
	BETANIA	670	669	99,85%
	MARICHUELA	1139	1138	99,91%
	VISTA HERMOSA	CANDELARIA	513	506
PASQUILLA		147	147	100%
MOCHUELO		77	77	100%
ISMAEL PERDOMO		451	451	100%
JERUSALEN		202	202	100%
VISTA HERMOSA		1403	1401	99,86%
NAZARETH	SAN JUAN DE SUMAPAZ	60	60	100%
	NAZARETH	63	63	100%
<b>TOTAL</b>		<b>8.877</b>	<b>8.833</b>	<b>99,50%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2021.

En el Servicio Complementario se aplicaron 8.877 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,50% (n=8.833). Las causas de insatisfacción corresponden principalmente al tiempo de espera para acceder a los servicios, espacios reducidos con aglomeración de usuarios en espera de los servicios, demoras en el proceso de facturación por caídas en el sistema y la no oportunidad para asignación de citas.

La satisfacción está dada por la percepción del usuario frente al trato recibido, información clara por parte del personal a cargo de la atención y calidad del servicio.

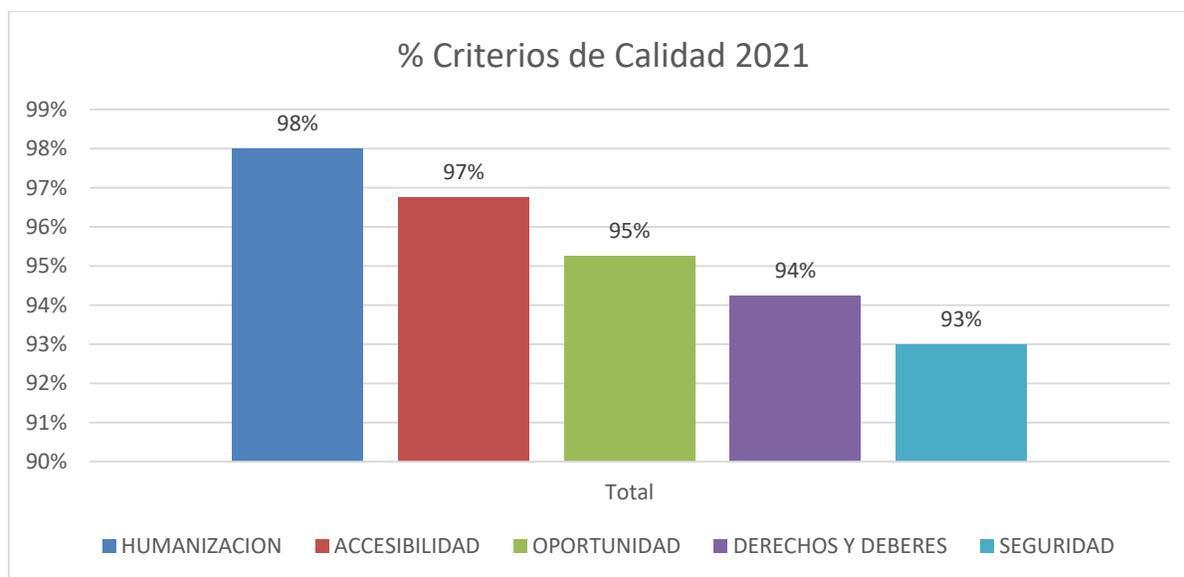
## 7. CRITERIOS DE CALIDAD

### TABLA No. 7. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD SUBRED SUR.

CRITERIOS DE CALIDAD	2021			
	Ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Complementarios
ACCESIBILIDAD	97%	97%	96%	97%
OPORTUNIDAD	96%	95%	95%	95%
SEGURIDAD	100%	95%	81%	96%
HUMANIZACION	99%	97%	98%	98%
DERECHOS Y DEBERES	94%	95%	92%	96%
<b>TOTAL</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>92%</b>	<b>96%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2021.

### GRÁFICA No. 3. SATISFACCIÓN GLOBAL SEGÚN CRITERIOS DE CALIDAD



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2021.

Teniendo en cuenta los criterios de calidad, durante el año 2021 se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción fue para los Servicios Ambulatorios donde la Seguridad obtuvo el 100%, seguida de la Humanización con el 99%, Accesibilidad tuvo como resultado el 97%, mientras que la oportunidad de citas y la divulgación de derechos y deberes estuvieron en los últimos lugares con 96% y 94% respectivamente.

En segundo lugar se encuentran los servicios de Urgencias y Complementarios con el 96%, finalmente se encuentra el Servicio de Hospitalización con 92%.

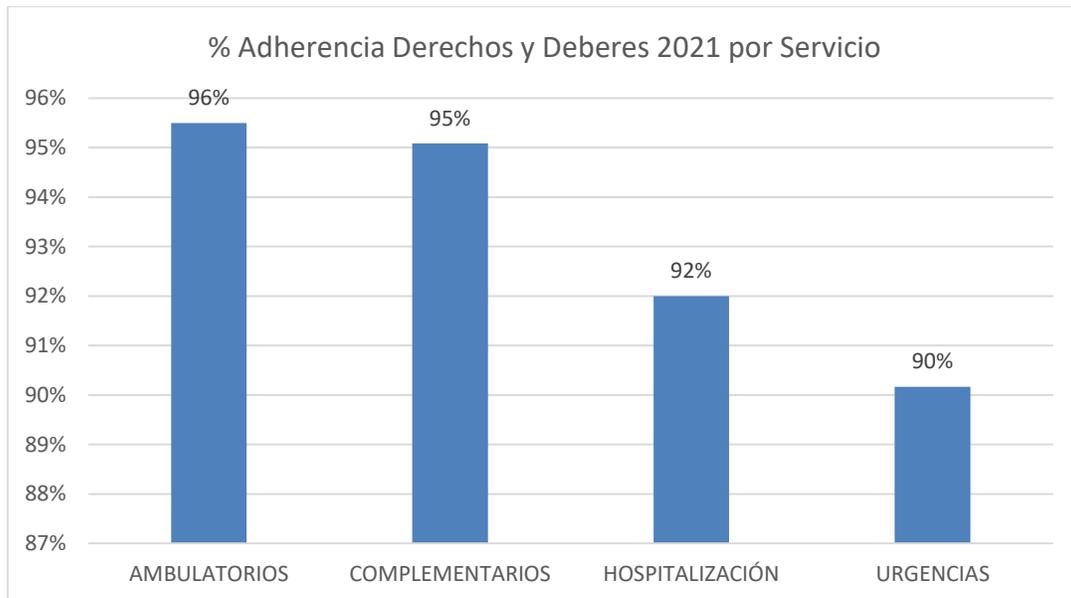
## 8. DEBERES Y DERECHOS CONSOLIDADO GLOBAL 2021

**TABLA 8. CONSOLIDADO 2021 DEBERES Y DERECHOS.**

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNI	JULI	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2021
AMBULATORIOS	97%	96%	98%	98%	98%	97%	91%	93%	95%	96%	92%	95%	96%
COMPLEMENTARIOS	97%	98%	97%	93%	92%	92%	95%	96%	95%	95%	95%	96%	95%
URGENCIAS	97%	97%	97%	82%	86%	80%	94%	98%	68%	94%	95%	94%	90%
HOSPITALIZACIÓN	88%	87%	91%	74%	74%	98%	100%	100%	99%	97%	99%	97%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>

Fuente Encuestas de satisfacción 2021.

## GRÁFICA No. 4. CONSOLIDADO 2021 DEBERES Y DERECHOS



Fuente Encuestas de satisfacción 2021.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en la Tabla No. 8, durante el año 2021 los servicios donde se presentó dificultad para divulgar los Deberes y Derechos fueron Urgencias y Hospitalización, con un 90% y 92% de adherencia respectivamente, lo anterior, derivado de las dificultades para el ingreso del equipo de auxiliares administrativos en estos servicios, y por el estado de salud propio de los usuarios en estas áreas. El Servicio de Ambulatorios presentó el mayor porcentaje de adherencia con un 96% y Complementarios con un 95% en el periodo reportado.

## 9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SERVICIO	APECTOS IDENTIFICADOS POR MEJORAR	ACCIONES DE MEJORA
AMBULATORIO	Dificultad para asignación de citas de especialistas, fallas del sistema y 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	Demora en el tiempo de espera para atención del Triage, inconformidad con la información brindada a usuarios y familiares.	En el Servicio de Urgencias se requieren acciones enfocadas al mejoramiento en los tiempos de espera del Triage, así como información clara y oportuna a los usuarios.
HOSPITALIZACIÓN	Demora en respuesta para interconsultas, inconformidad con la información brindada a usuarios y familiares.	En el Servicio Hospitalario se requieren acciones de mejora frente a las demoras presentadas para la atención de interconsultas, fortalecer el trato humanizado por parte del personal a cargo del proceso de atención.
COMPLEMENTARIOS	Demoras en la facturación de los servicios, 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. Fortalecer la organización en espacios cerrados donde hay aglomeración de personas en espera del acceso a los servicios.



**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 09 de 2022