



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN AÑO 2019**

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, con el subproceso de Identificación y gestión de necesidades y expectativas, adelanta la medición de percepción y satisfacción del usuario en todas las unidades de prestación de servicios para las Servicios de Consulta Externa y/o Ambulatorios, Urgencias y Hospitalización, Complementarios y genera informe mensual de los resultados.

Se realiza la recopilación de la información general, número de encuestas realizadas, detallados por unidades, detallado por Servicios de atención y criterios de evaluación de la satisfacción.

Adicional se presenta la adherencia de Derechos y deberes, información que se empezó a incluir en el mes de junio.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED AÑO 2019

TABLA NO. 1 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN AÑO 2019

| PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | | | |
|---|-------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------|
| ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS | | | | |
| AÑO 2019 | Nº. ENCUESTAS APLICADAS | Nº. USUARIOS SATISFECHOS | Nº. USUARIOS INSATISFECHOS | % DE SATISFACCIÓN |
| 2019 | 33653 | 32710 | 943 | 97 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

En el año 2019 en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se realizaron 33.653 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios obteniendo como resultado una satisfacción global de 97%, en el periodo.

TABLA NO 2. SATISFACCIÓN AÑO 2019 POR ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA POR LOCALIDAD

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR | % GLOBAL SATISFACCIÓN |
|-----------------------------------|-----------------------|
| TUNAL | 97 |
| MEISSEN | 95 |
| TUNJUELITO | 99 |
| USME | 100 |
| VISTA HERMOSA | 98 |
| NAZARETH | 100 |
| TOTAL SUBRED | 98 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Para el mes de Diciembre frente a la totalidad de muestras y teniendo en cuenta la experiencia de satisfacción, la USS Meissen en los Servicios Ambulatorios, Hospitalización, Complementarios y Urgencias, presenta el 95% de satisfacción siendo la de menor satisfacción, seguido por la UMHEs Tunal con el 97%, Vista Hermosa presenta el 98%, seguido por la USS Tunjuelito con 99%, mientras que las USS Usme y Nazareth, presentan una satisfacción del 100%.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud Sur E.S.E

GRAFICA NO 1. CONSOLIDADO SATISFACCIÓN AÑO 2019 POR LOCALIDAD



FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Para el Año 2019 frente a la totalidad de muestras, la UMHES Meissen presenta una satisfacción del 95%, seguido por la UMHES Tunal con el 97%, la USS Vista Hermosa Presenta un Porcentaje del 98%, seguido por la USS Tunjuelito con el 99%, la USS Usme y Nazareth presentan una satisfacción del 100%

SATISFACCIÓN GLOBAL LOCALIDAD – AÑO 2019

TABLA NO 3. SATISFACCIÓN AÑO 2019 LOCALIDAD

| UNIDAD | TOTAL ENCUESTA | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PROMEDIO |
|---------------|----------------|--------------|---------------|------------|
| TUNAL | 6872 | 6621 | 251 | 96% |
| MEISSEN | 7286 | 6921 | 365 | 95% |
| TUNJUELITO | 4731 | 4637 | 94 | 98% |
| USME | 6568 | 6497 | 71 | 99% |
| VISTA HERMOSA | 7991 | 7829 | 162 | 98% |
| NAZARETH | 205 | 205 | 0 | 100% |
| TOTAL | 33653 | 32710 | 943 | 98% |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Frente al número de encuestas realizadas por unidades, según estructura por localidades, la UMHES Meissen presentan una satisfacción del 95% seguido de la UMHES Tunal con el 96%, las unidades Tunjuelito y Vista Hermosa presentan una satisfacción del 98%, seguido por la USS Usme con el 99%, mientras que Nazareth presenta el 100% de satisfacción.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan



EVALUACION GLOBAL DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD INCLUIDOS EN LA ENCUESTA.

Los criterios de: *Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad y Humanización en el periodo:*

TABLA NO. 4. EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD POR SERVICIOS DE ACCESO. AÑO 2019

| CRITERIOS DE CALIDAD | AÑO 2019 | | | |
|----------------------|--------------|-----------|-----------------|-----------------|
| | AMBULATORIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACION | COMPLEMENTARIOS |
| ACCESIBILIDAD | 94% | 93% | 95% | 94% |
| OPORTUNIDAD | 96% | 89% | 95% | 92% |
| SEGURIDAD | 99% | 97% | 80% | 98% |
| HUMANIZACION | 99% | 94% | 98% | 97% |
| DERECHOS Y DEBERES | 95% | 89% | 94% | 94% |
| TOTAL | 97% | 92% | 92% | 95% |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

El servicio de Urgencias presenta un porcentaje del 92% siendo el criterio de más baja satisfacción para este servicio es Derechos y Deberes con el 89%, relacionado con la adherencia que tienen los usuarios de los mismos, también con el 89% se encuentra Oportunidad, relacionado con la pregunta según la clasificación de Triage, el tiempo para su atención fue? también con la demora en la atención en los servicios de las USS de Meissen, Medicina Interna, Candelaria, el Carmen, Santa Librada y Tunal, de igual forma la demora en la entrega de los exámenes de laboratorio, resultado de imágenes diagnósticas y demora en la atención de Ambulancias, seguido por el criterio de accesibilidad con el 93% debido a la no orientación, a la no explicación de los tiempos del Triage y la no clara información de los servicios, información por parte de los profesionales, y sobre los trámites para acceder a los servicios de urgencias, seguido por el criterio de Humanización con el 94% haciendo referencia a atención deshumanizada del personal de facturación, enfermería, vigilantes, profesionales médicos y enfermeras, las condiciones de comodidad en las camillas, camas y por la no privacidad en los baños, seguido con el 97% se encuentra el criterio de Seguridad relacionado con el aseo de los pasillos, los baños, el mal olor de los mismos y de las salas de urgencias, por la no clara información sobre el tratamiento y del diagnóstico de los pacientes, y por la mala información por parte de los profesionales sobre el estado de salud de los usuarios.

El Servicio de Hospitalización presenta también el 92% de satisfacción, el criterio de más baja satisfacción es el de Seguridad con el 80%, relacionado con la limpieza de las camas y los baños, con el orden y aseo de las instalaciones, por que aplican mucho

cloro al momento de hacer aseo, por la no clara información por parte de los profesionales hacia los familiares y pacientes, seguido se encuentra

Derechos y Deberes con el 94%, relacionado con el no conocimiento de estos o la no socialización de los mismos a los usuarios, seguido por el criterio de accesibilidad con el 95% relacionado con los trámites para acceder al servicio, información brindada a los usuarios en general del servicio, demora para acceder al servicio, por la no clara información al momento de ingresar al servicio e información donde guardar los objetos personales, Oportunidad presenta para el año 2019 el 95% relacionado con los tiempos de espera para acceder al servicio, atención oportuna, en la asignación de camas, y en la atención por parte de los profesionales como médicos y enfermeras, por último se encuentra con el 98% Humanización relacionado con la atención deshumanizada por parte del personal de vigilancia, servicios generales y enfermería y por que los usuarios de la USS Meissen aseguran que la comida es de mala calidad.

El servicio Complementario con el 95%, presenta la más baja satisfacción en el criterio de oportunidad con el 92%, relacionado con la demora en la atención en el servicio de laboratorio, demora en la toma de los exámenes y demora en la entrega de imágenes diagnósticas y demora para facturar los diferentes servicios, seguido por el criterio de Derechos y Deberes con el 94%, relacionado con el conocimiento de estos y la socialización de los mismos, también con el 94% se encuentra el criterio de Accesibilidad haciendo referencia con los tramites a realizar para obtener los laboratorios, medicamentos y la toma de imágenes diagnósticas, por la demora para acceder citas para la toma de imágenes diagnósticas, a la no entrega de preparaciones para procedimientos y por la dificultad para acceder al turno de laboratorio, con el 97% se encuentra Humanización relacionada con la atención deshumanizada por parte del personal de vigilancia, facturación y de las auxiliares de farmacia y laboratorio, también por la falta de privacidad al momento de ser atendidos los usuarios y por la comodidad en la atención en el servicio de laboratorio y farmacia, también con el 98% se encuentra el Criterio de Seguridad relacionado con se refiere a la entrega no completa de medicamentos y a la no clara información por parte de los profesionales hacia el tratamiento que deben seguir.

Los Servicios Ambulatorios presentan una satisfacción del 97% siendo en este servicio el de menor porcentaje el criterio de Accesibilidad con el 94%, relacionado con la con las preguntas: medios usados para acceder a la cita, tiempo de espera en llamada, tiempo para facturar, y por no oportunidad de citas de especialista por la línea telefónica del Call Center y presencial, por las filas para acceder a los servicios y por la falta de información para acceder a los servicios, seguido por Derechos y Deberes, con el 95%, relacionado con la adherencia y el conocimiento de los mismos, el criterio de Oportunidad con el 96% relacionado con el no cumplimiento de horarios fijados para la atención y demora en la atención, también con el 96% se encuentra seguido por el criterio de seguridad 99% relacionado con el aseo de los baños, también con el 99% se



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.E

encuentra Humanización relacionado con la atención deshumanizada del personal de Facturación, Vigilancia y Medicina General.

TABLA NO. 5. CALIFICACIÓN SATISFACCIÓN. EXPERIENCIA GLOBAL. AÑO 2019

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR | AREA DE ATENCIÓN | 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 | MAL A | MUY MAL A | NO RESPONDE | |
| TUNAL | AMBULATORIAS | 46 | 1137 | 34 | 9 | 2 | 3 | 1231 |
| | COMPLEMENTARIOS | 159 | 806 | 52 | 0 | 0 | 4 | 1021 |
| | URGENCIAS | 58 | 1674 | 56 | 14 | 32 | 7 | 1841 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 478 | 2185 | 20 | 9 | 2 | 0 | 2694 |
| MEISEN | AMBULATORIAS | 106 | 875 | 29 | 3 | 0 | 0 | 1013 |
| | COMPLEMENTARIOS | 60 | 446 | 16 | 0 | 2 | 0 | 524 |
| | URGENCIAS | 372 | 2212 | 165 | 16 | 11 | 3 | 2779 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 525 | 2284 | 111 | 5 | 2 | 1 | 2928 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 213 | 1844 | 12 | 2 | 1 | 0 | 2072 |
| | COMPLEMENTARIOS | 72 | 1012 | 5 | 0 | 0 | 3 | 1092 |
| | URGENCIAS | 90 | 988 | 13 | 0 | 0 | 4 | 1095 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 56 | 253 | 5 | 0 | 0 | 1 | 315 |
| VISTA HERMOSA | AMBULATORIAS | 952 | 2230 | 22 | 3 | 1 | 3 | 3211 |
| | COMPLEMENTARIOS | 391 | 2411 | 42 | 4 | 4 | 1 | 2853 |
| | URGENCIAS | 294 | 952 | 13 | 2 | 2 | 2 | 1265 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 101 | 256 | 12 | 18 | 16 | 16 | 419 |
| USME | AMBULATORIAS | 949 | 1531 | 25 | 3 | 0 | 1 | 2509 |
| | COMPLEMENTARIOS | 214 | 2049 | 26 | 4 | 0 | 1 | 2294 |
| | URGENCIAS | 131 | 944 | 7 | 3 | 0 | 0 | 1085 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 54 | 409 | 0 | 0 | 0 | 1 | 464 |
| NAZARETH | AMBULATORIAS | 26 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 85 |
| | COMPLEMENTARIOS | 37 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 |
| | URGENCIAS | 8 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.E.S.

| | HOSPITALIZACIÓN | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
|-------------------------|-----------------|------|-------|-----|----|----|----|-------|
| TOTAL SUBRED SUR | | 5395 | 26623 | 665 | 95 | 75 | 51 | 32904 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Frente a la pregunta 6.1 ¿Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud que ha recibido a través de los Centros de atención de la Subred Sur? De manera global en los Servicios Urgencias, Ambulatorios, Hospitalario, Complementario el 81 % de los encuestados calificaron el servicio como Buena la experiencia, el 16% como Muy Buena y el 2% como Regular.

TABLA NO. 6. CALIFICACIÓN SATISFACCIÓN SUBRED SUR RECOMENDACIÓN DE LA IPS. AÑO 2019

| 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 | 634 | 589 | 4 | 0 | 4 | 1231 |
| | COMPLEMENTARIOS | 648 | 362 | 5 | 0 | 6 | 1021 |
| | URGENCIAS | 893 | 824 | 52 | 63 | 9 | 1841 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 2032 | 652 | 7 | 3 | 0 | 2694 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 916 | 90 | 3 | 4 | 0 | 1013 |
| | COMPLEMENTARIOS | 487 | 35 | 2 | 0 | 0 | 524 |
| | URGENCIAS | 1852 | 807 | 80 | 38 | 2 | 2779 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 2652 | 205 | 30 | 38 | 3 | 2928 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 1561 | 500 | 7 | 4 | 0 | 2072 |
| | COMPLEMENTARIOS | 832 | 256 | 2 | 0 | 2 | 1092 |
| | URGENCIAS | 1052 | 37 | 3 | 1 | 2 | 1095 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 297 | 14 | 2 | 0 | 2 | 315 |
| VISTA HERMOSA | AMBULATORIAS | 2613 | 581 | 8 | 3 | 6 | 3211 |
| | COMPLEMENTARIOS | 2314 | 528 | 3 | 5 | 3 | 2853 |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

| | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|--------------|
| | URGENCIAS | 884 | 359 | 11 | 7 | 4 | 1265 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 360 | 41 | 2 | 7 | 9 | 419 |
| USME | AMBULATORIAS | 1983 | 515 | 3 | 4 | 4 | 2509 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1651 | 632 | 6 | 2 | 3 | 2294 |
| | URGENCIAS | 1021 | 59 | 3 | 1 | 1 | 1085 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 435 | 26 | 0 | 1 | 2 | 464 |
| NAZARETH | AMBULATORIAS | 84 | 1 | 0 | 0 | 0 | 85 |
| | COMPLEMENTARIOS | 37 | 46 | 0 | 0 | 0 | 83 |
| | URGENCIAS | 23 | 3 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL SUBRED SUR | | 25266 | 7162 | 233 | 181 | 62 | 32904 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Frente a la pregunta 7.1 ¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos esta Unidad de la Subred Sur para que acudan a la prestación de algún servicio?, De manera Global el 77% Definitivamente si recomendarían el Servicio, mientras el 22% Probablemente Si Recomendaría el Servicio y el 1% afirma que probablemente no recomendaría el servicio.

Teniendo en cuenta que en el mes de enero se implementó como acción de mejora la realización de encuestas para el servicio complementario, siendo específico la atención en los servicios de (Laboratorio, Farmacia e Imágenes Diagnósticas), razón por la cual la información de la Resolución 256, fue tomada en cuenta en el mes de febrero.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR POR SERVICIOS DE ATENCIÓN. AÑO 2019

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicada durante el Año 2019 en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatoria y Complementarios .

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S.S.

TABLA NO. 7. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LA SUBRED SUR, POR SERVICIOS – AÑO 2019

| PROCESO | ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS POR RUTAS DE ATENCIÓN | | | |
|-----------------|---|----------------------|------------------------|----------------------------|
| | ENCUESTAS APLICADAS | USUARIOS SATISFECHOS | USUARIOS INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| AMBULATORIA | 10121 | 9968 | 153 | 98 |
| URGENCIAS | 8091 | 7693 | 398 | 95 |
| HOSPITALIZACIÓN | 6825 | 6606 | 219 | 97 |
| COMPLEMENTARIOS | 8616 | 8443 | 173 | 98 |
| TOTAL | 33653 | 32710 | 943 | 97 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

En este periodo la Servicio de Urgencias presenta en menor porcentaje de satisfacción, 95%, seguido por el servicio Hospitalario con el 97%, con el 98% se encuentran los servicios Ambulatorios y Complementarios.

SERVICIO AMBULATORIO AÑO 2019

TABLA NO. 8 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SERVICIO AMBULATORIA TODAS LAS UNIDADES. AÑO 2019

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | CONSULTA EXTERNA AÑO 2019 | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 1231 | 1183 | 48 | 96 |
| MEISSEN | CAPS MEISSEN | 1013 | 981 | 32 | 97 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO | CAPS ABRAHAM LINCON | 1215 | 1207 | 8 | 99 |
| | EL CARMEN | 28 | 28 | 0 | 100 |
| | ISLA DEL SOL | 356 | 356 | 0 | 100 |
| | CAPS SAN BENITO | 472 | 465 | 7 | 99 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 2072 | 2057 | 15 | 99 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur S.S.E.

| | | | | | |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | DANUBIO AZUL | 120 | 119 | 1 | 99 |
| | SANTA MAUTA | 129 | 129 | 0 | 100 |
| | CAPS BETANIA | 311 | 308 | 3 | 99 |
| | YOMASA | 242 | 231 | 11 | 95 |
| | REFORMA | 233 | 233 | 0 | 100 |
| | FLORA | 171 | 171 | 0 | 100 |
| | USME | 156 | 156 | 0 | 100 |
| | DESTINO | 77 | 77 | 0 | 100 |
| | LORENZO ALCANTUZ | 440 | 440 | 0 | 100 |
| | CAPS MARICHUELA | 630 | 616 | 14 | 98 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 2509 | 2480 | 29 | 99 |
| | | CONSULTA EXTERNA AÑO 2019 | | | |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| VISTA HERMOSA | CAPS CANDELAUIA | 583 | 580 | 3 | 99 |
| | PASQUILLA | 81 | 81 | 0 | 100 |
| | MOCHUELO | 212 | 209 | 3 | 99 |
| | SIERRA MORENA | 254 | 254 | 0 | 100 |
| | CAPS ISMAEL PERDOMO | 437 | 433 | 4 | 99 |
| | POTOSI | 122 | 119 | 3 | 98 |
| | CASA DE TEJA | 153 | 149 | 4 | 97 |
| | SAN FRANCISCO | 190 | 187 | 3 | 98 |
| | SAN ISIDRO | 106 | 103 | 3 | 97 |
| | JERUSALEN | 170 | 168 | 2 | 99 |
| | PAUAISSO | 164 | 161 | 3 | 98 |
| | CAPS VISTA HERMOSA | 739 | 738 | 1 | 100 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 3211 | 3182 | 28 | 99 |
| | | CONSULTA AÑO 2019 | | | |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| NAZARETH | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 41 | 41 | 0 | 100 |
| | NAZARETH | 44 | 44 | 0 | 100 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 85 | 85 | 0 | 100 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Instituto Integrado de Servicios
de Salud del E.S.E.

La UMHES Tunal presenta una Satisfacción del 96%, las causas de insatisfacción se deben al no cumplimiento de horarios fijados para la atención y por el aseo inadecuado de las instalaciones, por la no oportunidad de citas de especialistas, por falta de personal de facturación, por la congestión en el momento de facturar, por la demora en la atención y poca información para acceder a los servicios.

La UMHES Meissen, presento un porcentaje de Satisfacción del 97%, en el Servicio Ambulatorio, siendo las causas de insatisfacción: no oportunidad de citas de especialista, falta de información, por la demora en la atención en el servicio programado y por la no clara información por parte de los profesionales, baja adherencia a Derechos y Deberes.

Para las unidades de la localidad de Tunjuelito donde se presta servicios ambulatorios, se presenta el 99% sin embargo se presenta insatisfacción en el CAPS San Benito, y CAPS Abraham Lincoln siendo sus causas de insatisfacción, la demora en la atención, la no oportunidad de citas médicas por la línea del Call Center y personalmente, la atención deshumanizada por parte del área de facturación y la falta de información para acceder al servicio.

Para el año 2019 para las unidades de la localidad de Usme la Unidad con más bajo porcentaje de satisfacción es la USS Yomasa con el 95% y los motivos de insatisfacción son por la falta de citas de especialistas, demora en la atención por el servicio programado, y por la no clara información de los profesionales médicos, las demás unidades se encuentran por encima del 95% sin embargo algunos de los encuestados desconocen los derechos y deberes y hay inconformidad por la demora en la atención, demora en la asignación de citas, falta de cordialidad de profesionales del área de consulta externa.

Las unidades de Vista Hermosa en el Servicio Ambulatorios se encuentran por encima del 95%, la Insatisfacción, es por la demora en la atención de cuerdo al servicio programado.

La unidad Nazareth presenta una satisfacción del 100%, para el servicio ambulatorio.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Ruzón Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SERVICIO URGENCIAS AÑO 2019

TABLA No. 9 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SERVICIO URGENCIAS AÑO 2019

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | URGENCIAS AÑO 2019 | | | |
|---------------------------------|----------------------|---------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 1841 | 1732 | 109 | 94 |
| MEISSEN | CAPS MEISSEN | 2779 | 2584 | 195 | 93 |
| TUNJUELITO | MEDICINA INTERNA | 436 | 419 | 17 | 96 |
| | EL CARMEN | 659 | 611 | 48 | 93 |
| TOTAL TUNJUELITO | | 1095 | 1030 | 65 | 94 |
| USME | SANTA LIBRADA | 770 | 762 | 8 | 99 |
| | USME | 315 | 313 | 2 | 99 |
| TOTAL USME | | 1085 | 1075 | 10 | 99 |
| VISTA HERMOSA | JERUSALEN | 162 | 162 | 0 | 100 |
| | CANDELARIA URGENCIAS | 265 | 263 | 2 | 99 |
| | CAPS VISTA HERMOSA | 838 | 821 | 17 | 98 |
| TOTAL VISTA HERMOSA | | 1265 | 1246 | 19 | 98 |
| NAZAUETH | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 11 | 11 | 0 | 100 |
| | NAZAUETH | 15 | 15 | 0 | 100 |
| TOTAL NAZARETH | | 26 | 26 | 0 | 100 |
| TOTAL URGENCIAS AÑO 2019 | | 8091 | 7693 | 398 | 95 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Para la Ruta de Urgencias, La UMHES Meissen y el Carmen son las de más baja satisfacción con el 93% de acuerdo a lo manifestado por los usuarios debido a la demora en la atención, la congestión que se presenta en el servicio, por la poca información brindada a los usuarios, por el aseo inadecuado; atención deshumanizada por parte de las personas de vigilancia y enfermería y por la falta de comodidad y privacidad en el momento de la atención, a que los vigilantes no permiten el ingreso de los acompañantes y demora en la entrega de resultados y atención deshumanizada de los vigilantes, seguido de la UMHES Tunal, con el 94% su insatisfacción se debe a Demora en la atención, Congestión por la poca información de los profesionales hacia los familiares y a la atención deshumanizada por parte de las enfermeras, las demás unidades se encuentran por encima del 95%.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

TABLA NO. 10. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO COMPLEMENTARIO AÑO 2019

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | COMPLEMENTARIOS AÑO 2019 | | | |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 1106 | 1043 | 63 | 94 |
| MEISSEN | CAPS MEISSEN | 566 | 547 | 19 | 97 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | COMPLEMENTARIOS AÑO 2019 | | | |
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO | CAPS ABRAHAM LINCON | 693 | 691 | 2 | 100 |
| | MEDICINA INTERNA | 155 | 150 | 5 | 97 |
| | EL CARMEN | 361 | 360 | 1 | 100 |
| | CAPS SAN BENITO | 40 | 40 | 0 | 100 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 1249 | 1241 | 8 | 99 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | COMPLEMENTARIOS AÑO 2019 | | | |
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| | DANUBIO AZUL | 192 | 189 | 3 | 98 |
| | SANTA MAUTA | 42 | 42 | 0 | 100 |
| | YOMASA | 67 | 66 | 1 | 99 |
| | REFORMA | 44 | 44 | 0 | 100 |
| | FLORA | 70 | 70 | 0 | 100 |
| | USME | 256 | 256 | 0 | 100 |
| | DESTINO | 18 | 18 | 0 | 100 |
| | LORENZO ALCANTUZ | 51 | 50 | 1 | 98 |
| | SANTA LIBRADA | 274 | 274 | 0 | 100 |
| | CAPS MARICHUELA | 1496 | 1470 | 26 | 98 |
| | TOTAL AÑO 2019 | | 2510 | 2479 | 31 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | COMPLEMENTARIOS AÑO 2019 | | | |
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Sistema Integrado de Servicios
de Salud S.I.S. S.

| | | | | | |
|-----------------------|---------------------|---------------------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| VISTA HERMOSA | CAPS CANDELARIA | 850 | 842 | 8 | 99 |
| | PASQUILLA | 31 | 31 | 0 | 100 |
| | MOCHUELO | 65 | 63 | 2 | 97 |
| | SIERRA MORENA | 4 | 4 | 0 | 100 |
| | CAPS ISMAEL PERDOMO | 410 | 402 | 8 | 98 |
| | JERUSALEN | 40 | 40 | 0 | 100 |
| | CAPS VISTA HERMOSA | 1696 | 1662 | 34 | 98 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 3096 | 3044 | 52 | 99 |
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | COMPLEMENTARIOS AÑO 2019 | | | |
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| NAZAUETH | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 35 | 35 | 0 | 100 |
| | NAZARETH | 54 | 54 | 0 | 100 |
| TOTAL AÑO 2019 | | 89 | 89 | 0 | 100 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Las unidades que presentan servicios complementarios se encuentran por encima del 95%, sin embargo los usuarios refieren insatisfacción por la no entrega completa y oportuna de medicamentos, demora en la atención de facturación y entrega de resultados de laboratorio, no información clara por parte del personal de farmacia y laboratorio, atención deshumanizada y demora por parte del servicio de laboratorio.

TABLA No. 11 TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SERVICIO HOSPITALARIO TODAS LAS UNIDADES. AÑO 2019

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | HOSPITALIZACIÓN AÑO 2019 | | | |
|----------------------------|--------------------|--------------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 2694 | 2663 | 31 | 99 |
| MEISSEN | CAPS MEISSEN | 2928 | 2809 | 119 | 96 |
| TUNJUELITO | MEDICINA INTERNA | 271 | 266 | 5 | 98 |
| | EL CARMEN | 44 | 43 | 1 | 98 |
| SUBTOTAL TUNJUELITO | | 315 | 309 | 6 | 98 |
| USME | SANTA LIBRADA | 341 | 341 | 0 | 100 |
| | USME | 123 | 122 | 1 | 99 |
| SUBTOTAL USME | | 464 | 463 | 1 | 100 |
| VISTA HERMOSA | LA ESTRELLA | 71 | 69 | 2 | 97 |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan

BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integral de Servicios
de Salud Sur E.S.E

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|------|------|-----|-----|
| | CAPS VISTA HERMOSA | 348 | 288 | 60 | 83 |
| SUBTOTAL VISTA HERMOSA | | 419 | 357 | 62 | 85 |
| | NAZARETH | 5 | 5 | 0 | 100 |
| TOTAL NAZARETH | | 5 | 5 | 0 | 100 |
| TOTAL HOSPITALIZACIÓN AÑO 2019 | | 6825 | 6606 | 219 | 97 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

En la ruta de Hospitalización el CAPS Vista Hermosa, presenta la satisfacción más baja con el 83%, ya que 14 pacientes encuestados no contestan a la pregunta 6.1 *Cómo calificaría su experiencia con relación a los servicios de salud en el servicio de hospitalización que ha recibido a través en los centros de la Sub Red Sur?*, también se debe a la demora en la atención y falta de información sobre el servicio, atención deshumanizada por parte de las enfermeras, las demás unidades se encuentran por encima del 95% de Satisfacción sin embargo los usuarios refieren que se presenta demora en la atención, falta de privacidad en el momento de la atención y difícil acceso al la USS La Estrella.

TABLA No.12. TOTAL ENCUESTAS Y PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN EN CENTROS DE ATENCION PRIORITARIA CAPS AÑO 2019

| CAPS | PUNTOS DE ATENCIÓN | URGENCIAS HOSPITALIZACIÓN AMBULATORIOS AÑO 2019 2019 | | | |
|------------|----------------------|--|-------------|---------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| CAPS | CAPS CANDELARIA | 1698 | 1685 | 13 | 99% |
| CAPS | CAPS VISTA HERMOSA | 3621 | 3509 | 112 | 97% |
| CAPS | CAPS SAN BENITO | 512 | 505 | 7 | 99% |
| CAPS | CAPS MARICHUELA | 2126 | 2086 | 40 | 98% |
| CAPS | CAPS BETANIA | 311 | 308 | 3 | 99% |
| CAPS | CAPS ABRAHAM LINCOLN | 1908 | 1898 | 10 | 99% |
| CAPS | CAPS PERDOMO | 847 | 835 | 12 | 99% |
| TOTAL CAPS | | 11023 | 10826 | 197 | 99% |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

El CAPS Vista Hermosa Presenta la más baja satisfacción con el 97%, seguido por el CAPS Marichuela con el 98%, seguido por el 99% se encuentran los CAPS Candelaria, San Benito, Abraham Lincoln, Ismael Perdomo y CAPS Betania.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred integral de Servicios
de Salud Sur E.S.S.E.

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES

La siguiente información permite identificar el conocimiento que tienen los usuarios de los Derechos y Deberes como usuarios de los servicios de salud, en cada uno de los servicios.

TABLA No. 13. TOTAL DERECHOS Y DEBERES EN LOS SERVICIOS AMBULATORIOS, COMPLEMENTARIOS, URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN DICIEMBRE 2019.

| CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES TOTAL 2019 | | | | | |
|--|--------------|-----------------|-------------|-----------------|------------------|
| OPCIÓN RESPUESTA | Ambulatorios | Complementarios | Urgencias | Hospitalización | TOTAL RESPUESTAS |
| 5. Muy Buena | 1909 | 630 | 701 | 1157 | 4397 |
| 4. Buena | 7711 | 6720 | 6467 | 5225 | 26123 |
| 3. Regular | 315 | 307 | 425 | 144 | 1191 |
| 2. Mala | 90 | 31 | 21 | 99 | 241 |
| 1. Muy Mala | 16 | 5 | 3 | 4 | 28 |
| No Sabe No Responde | 80 | 174 | 474 | 196 | 924 |
| TOTAL ENCUESTAS | 10121 | 7867 | 8091 | 6825 | 32904 |
| Total de personas que los conocen | 9620 | 7350 | 7168 | 6382 | 30520 |
| Porcentaje por Servicio | 95 | 93 | 89 | 94 | 93 |

FUENTE: Participación social y servicio al ciudadano – Encuesta de satisfacción

Para el año 2019 de 32.904 pacientes encuestados, 30.520 conocen los derechos y deberes para un total del 93% de conocimiento de los mismos, solo son 32.904 encuestas debido a que en el mes de enero no se realizaron encuestas de servicio complementario.

ADHERENCIA DERECHOS Y DEBERES SUBRED SUR

TABLA No. 14. TOTAL ADHERENCIA DERECHOS SUBRED SUR AÑO 2019.

| DERECHO | TOTAL PERSONAS QUE LO CONOCEN |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. Respeto y Equidad | 5663 |
| 2. Atención integral | 3766 |
| Ninguno | 2475 |
| 3. Elección | 1703 |
| 4. Comunicación e Información | 1194 |
| 7. Trato digno y humanizado | 1050 |
| 5. Privacidad Confidencialidad | 1039 |

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



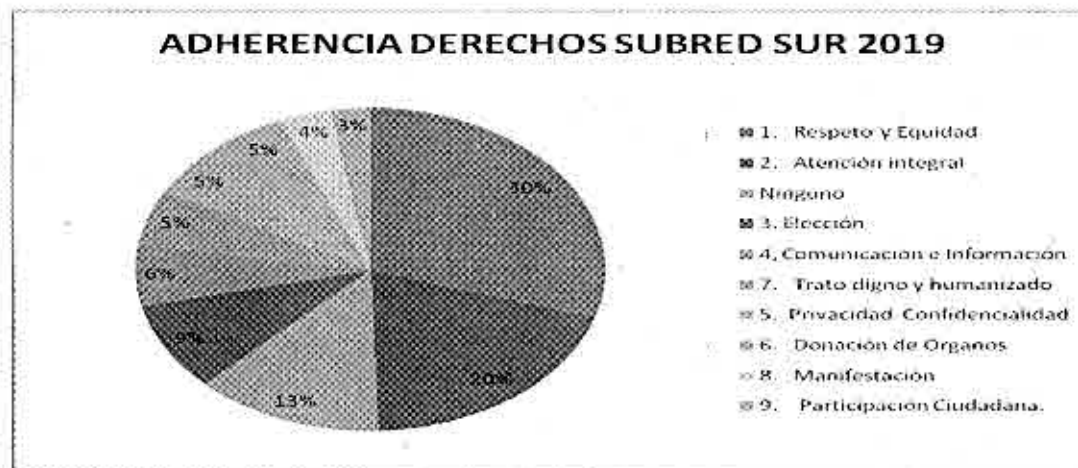
USS Nazareth
USS San Juan



| | |
|-----------------------------|--------------|
| 6. Donación de Órganos | 988 |
| 8. Manifestación | 670 |
| 9. Participación Ciudadana. | 517 |
| Total general | 19065 |

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción

GRAFICA No. 2. ADHERENCIA DERECHOS DE SUBRED SUR AÑO 2019.



FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción

Frente a la adherencia de Derechos a nivel general de la Subred Sur para el año 2019 el Derecho con mayor recordación es el Derecho No. 1 con el 30% **“Respeto y equidad. A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.”**

El de menor recordación con el 3% el número número 9 **“Participación Ciudadana. A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.”**

TABLA No. 15. TOTAL ADHERENCIA DEBERES SUBRED SUR AÑO 2019.

| DEBER | TOTAL PERSONAS QUE LO CONOCEN |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 6. Donación de Órganos | 4638 |
| 1. Respeto y Equidad | 3622 |
| Ninguno | 2483 |
| 2. Atención integral | 1969 |
| 3. Elección | 1612 |
| 5. Privacidad Confidencialidad | 1473 |
| 4. Comunicación e | 1062 |



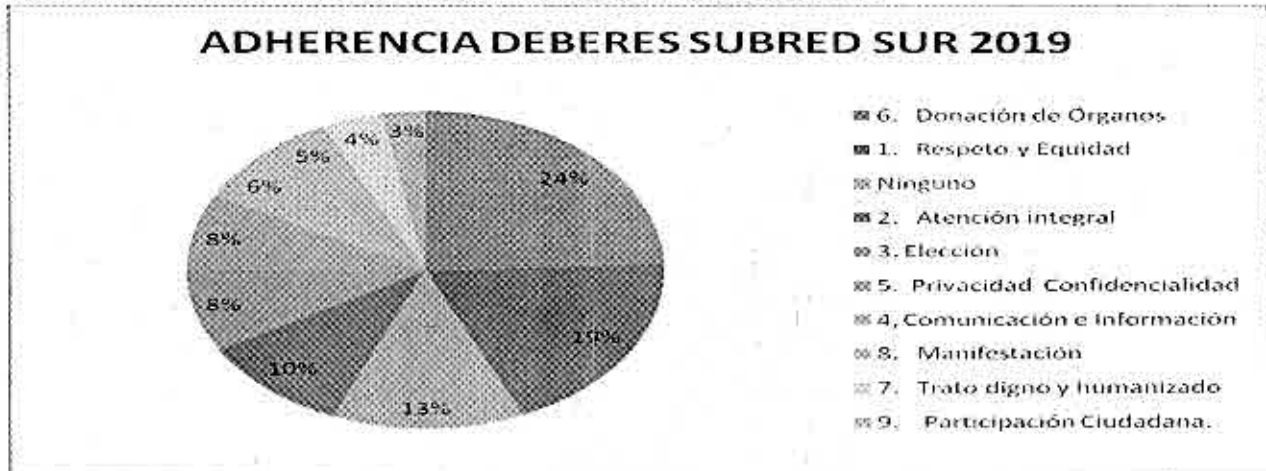
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integral de Servicios
de Salud S.U.S.E.

Información

| | |
|-----------------------------|--------------|
| 8. Manifestación | 870 |
| 7. Trato digno y humanizado | 780 |
| 9. Participación Ciudadana. | 556 |
| Total general | 19065 |

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción

GRAFICA No. 3. ADHERENCIA DEBERES DE SUBRED SUR AÑO 2019.



FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción

Frente a la adherencia de Deberes a nivel general de la Subred Sur el Deber con mayor recordación es el número 6 con el 24% "**Cumplir. A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.**"

Y el menos recordado número 9 con el 3% "**Participación Ciudadana. Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.**"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas en el año 2019, los siguientes servicios presentan oportunidades de mejora:

Servicio Ambulatorio

La principal causa de insatisfacción esta dado en el criterio de Accesibilidad; se deben establecer acciones que fortalezcan la Oportunidad de los tiempos de atención, cumplimiento de horarios para atención de citas médicas y atención de ventanillas integrales, así como fortalecer el agendamiento de citas de especialistas tanto personal como por la línea del Call Center.

Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requiere acciones que refuercen el criterio de Seguridad optimizando el aseo de las instalaciones, fortaleciendo la necesidad de comunicación asertiva con pacientes y familiares y el conocimiento de Derechos y Deberes.

Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a la entrega completa y oportuna de medicamentos, entrega oportuna de resultados de Laboratorio, atención Humanizada de los servicios, disminución de tiempos de espera para la atención.

Servicio Urgencia

Se requiere acciones que fortalezcan la percepción de demora en la atención de Triage, establecer mecanismos de comunicación asertiva con pacientes; fortalecimiento del programa de Humanización, y socialización y adherencia de Derechos y Deberes, además de mejoramiento en el aseo.

MARCELA MARTINEZ CONTRERAS

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: | Azucena Niño B Jhon Rodriguez | Profesional de Apoyo Técnico | Nuevo Muzú | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur | |
| Aprobado Por: | Marcela Martínez Contreras | Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano | Nuevo Muzú | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur | |

Elaborado el 08 de enero del 2020

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Integrada de Servicios
de Salud S.I.S.E.

Carrera 20 # 47B – 35 sur
Código Postal: 110621
Sede Administrativa USS Tunal
Tel: 7300000
www.subredsur.gov.co



USS Nazareth
USS San Juan

BOGOTÁ