



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

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

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNTARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

SUBPROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO

EJE: ACCESO

“CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS”

2022

Carrera 24C No 54-47 Sur
Conmutador: 7300000
www.subredsur.gov.co

Código Postal: 110621



USS Nazareth
USS San Juan



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INTRODUCCIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., es una institución prestadora de servicios de salud en permanente mejora continua y enfocada a alcanzar la acreditación en el corto plazo. La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, establece la importancia de definir la caracterización de los usuarios que asisten a los servicios de salud, para identificar sus particularidades, expectativas, necesidades y preferencias. Este ejercicio permite presentar la oferta institucional y los servicios focalizados para responder satisfactoriamente a los requerimientos de la comunidad y lograr una mayor participación ciudadana con la entidad para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los derechos ciudadanos.

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor”, elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública V4, y con miras a mejorar los servicios de la entidad, el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios, la Oficina de Participación y Servicio al Ciudadano, adelanta el proceso de caracterización de usuarios.

Mediante el Acuerdo Distrital 641 de 2016 “por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá D.C. en su **Artículo 2 Fusión de Empresas Sociales del Estado**. Fusionar las siguientes Empresas Sociales del Estado, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, como sigue: Empresas Sociales del Estado de; Usme, Nazareth, Vista Hermosa, Tunjuelito, Meissen y el Tunal, se fusionan en la Empresa Social del Estado denominada “Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.”.

Mediante el Acuerdo Distrital 761 de 2020 “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”.

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., presta servicios de salud a través de un Modelo de Atención Integral en Red, bajo los enfoques de gestión integral del riesgo y seguridad, fortaleciendo la formación académica orientada a la investigación científica e innovación, con un talento humano comprometido, humanizado y competente que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Sumapaz.

1. OBJETIVO

Identificar las características de los usuarios, que reciben los servicios de salud, con el propósito de conocer sus particularidades y necesidades para que puedan acceder, usar y disfrutar de los servicios ofrecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., y gestionar acciones enfocadas al mejoramiento de la calidad de los servicios y dar cumplimiento con la misión institucional.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias más relevantes de los usuarios.
- Identificar las preferencias de los usuarios mediante los canales de atención y la posibilidad de acceso a canales de atención electrónicos.
- Identificar las necesidades y facilidad de acceso a la información en cuanto a los servicios prestados por la entidad que tienen los usuarios.
- Identificar la frecuencia de los usuarios respecto a su relacionamiento con la Entidad y experiencia de uso de los servicios ofertados por la Subred Sur.
- Fortalecer los canales de atención, así como la identificación y creación de nuevos espacios de interacción con los usuarios, identificando sus necesidades.
- Generar estrategias enfocadas a mejorar la percepción y confianza de los usuarios de servicios.

2. NORMATIVIDAD

La caracterización del grupo de valor (usuarios) cuenta con un marco normativo, que soporta el desarrollo de este ejercicio.

| NORMA | DEFINICIÓN |
|---------------------------|---|
| Ley 489 de 1998 – Art. 32 | "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones." |
| Ley 962 de 2005 | "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos." |
| Ley 1266 de 2008 | "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones." |
| Ley 1437 de 2011 | "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En esta ley se establecen los deberes de los sujetos obligados en materia de información y derechos de petición". |

| | |
|---|--|
| Ley 1474 de 2011. | “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. |
| Ley 1712 de 2014 | “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Decreto de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. |
| Ley 1755 de 2015 | “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. |
| Ley Estatutaria 1757 de 2015 | “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” |
| Decreto 2623 de 2009 | “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” |
| Decreto 1166 de 2016 | "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". |
| Decreto 338 de 2019 | “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”. |
| Departamento Administrativo de la Función Pública | Guía de Caracterización de ciudadanía y grupos de valor. V-4 |

3. METODOLOGÍA DE LA CARACTERIZACIÓN

Para realizar este ejercicio se utiliza como guía metodológica la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor”, la cual fue expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) (V-4) en septiembre 2022.

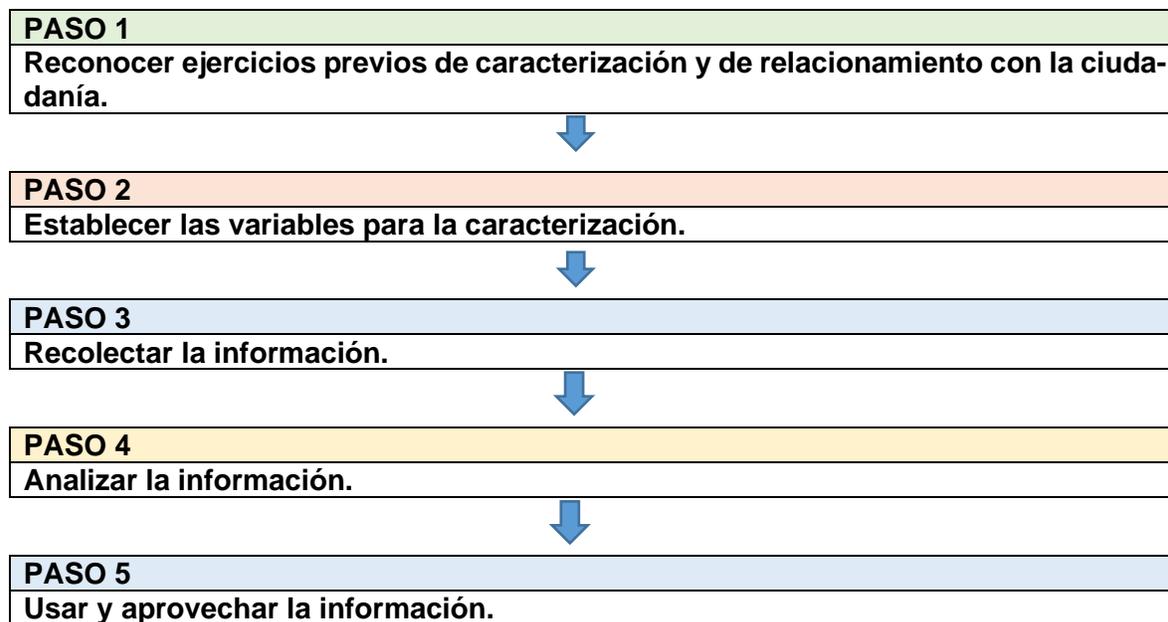
Esta Guía señala los pasos para desarrollar el documento.

Ilustración1. Portada de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.



3.1 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA:

A continuación, se describen los pasos definidos para la caracterización:

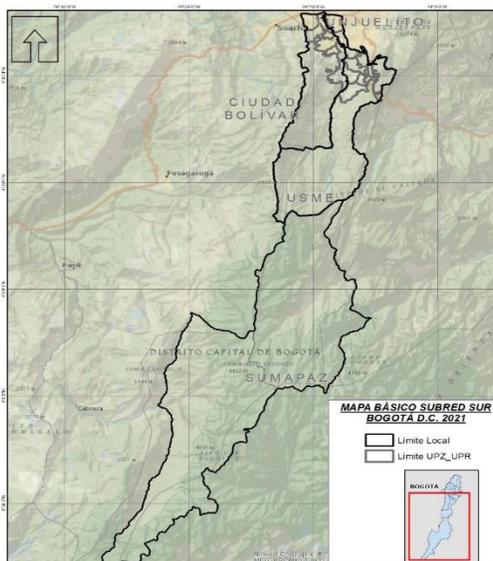


RECONOCIMIENTO DE EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

Para el análisis se tomó “Informe de las primeras causas de morbilidad “, presentado por la Dirección de Gestión del Riesgo en Salud, para la vigencia 2021 en el cual se evidencia la siguiente información:

El área de cobertura de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur ESE agrupa las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme y Sumapaz; se localiza en el costado sur de Bogotá D.C., en la parte central de la Cordillera Oriental.

Mapa 1. Localización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.



Fuente: Gobernanza-PSPIC; Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E 2021

La Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur E.S.E. cubre una extensión total de 114.522,8 hectáreas (ha), representando el 70,0% del total del Distrito Capital. Del total de este territorio el 5,9%, cerca de 6.769,34 (ha), corresponde a suelo urbano, mientras que el 94,1%, alrededor de 107.753,46 (ha), es suelo rural.

Tamaño de la población

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, tiene una población total de 1.226.942 habitantes al 2021 según las proyecciones de población por localidades para Bogotá 2005 – 2035; la distribución de la población urbana corresponde aproximadamente al 99%. La localidad con la proporción más alta de población es Ciudad Bolívar con un 53%, seguido por la localidad de Usme con 32%, con el 14% se encuentra la localidad de Tunjuelito y el 0,2% corresponde a la localidad Sumapaz la cual es netamente rural.

Tabla 1. Proporción de población por localidad según sexo, Subred Sur E.S.E., 2021.

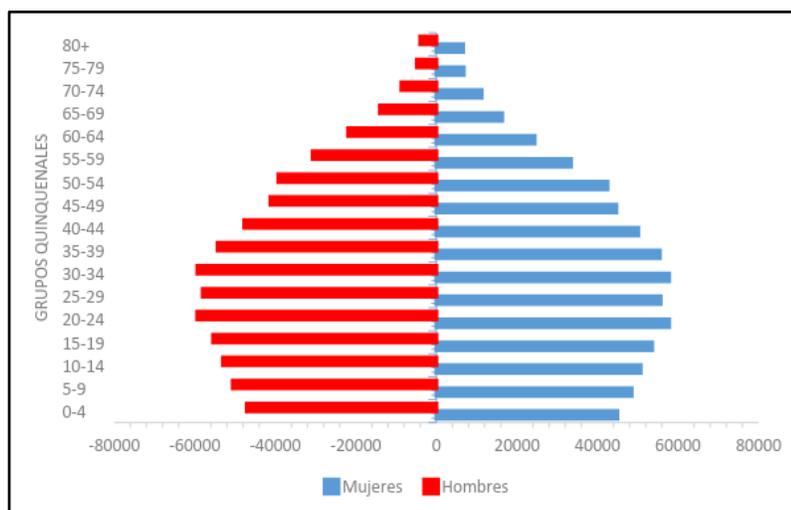
| Localidad | N° Hombres | % | N° Mujeres | % | Total |
|----------------|----------------|------|----------------|------|------------------|
| Ciudad Bolívar | 321.703 | 49.5 | 328.131 | 50.5 | 649.834 |
| Usme | 193.669 | 49.2 | 199.667 | 50.8 | 393.366 |
| Tunjuelito | 88.825 | 49.3 | 91.333 | 50.7 | 180.158 |
| Sumapaz | 1.816 | 50.7 | 1.768 | 49.3 | 3.584 |
| Total | 606.043 | | 620.889 | | 1.226.942 |

Estructura demográfica

La pirámide poblacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. en el 2021 es estacionaria, relacionada con la disminución en la natalidad y baja mortalidad, con un estrechamiento en su base con relación al 2005, resultado de la transición demográfica y el aumento en la esperanza de vida al nacer que experimenta la población.

Según sexo para el periodo 2021, el 50,6% son mujeres (n=620.899) y el 49,4% hombres (n=66.043.379). Para el período en mención se observa una reducción en la población de 0 a 19 años y un aumento progresivo de los 30 a 64 años.

Gráfico 1. Pirámide poblacional, Subred Sur E.S.E, 2021



Morbilidad

Al finalizar el año 2021, la Subred Sur contó con un total de 1.846.562 atenciones; distribuidos en diferentes servicios, consulta externa compuesto por: Apoyo terapéutico,

consulta externa medicina general, Consulta externa odontología, Consulta externa especializada, PyD, Salud Mental, Consulta Externa, domiciliaria. Para consulta externa se presentó el 65,8% (n=1.214.347), hospitalización, el cual está compuesto: por cirugía, hospitalización y partos el 23% (n=425.376) y en urgencias se evidenció aporte del 11,2% (n=206.839).

Tabla 7. Atención distribuida en los diferentes servicios.

| SERVICIOS | | n | % |
|------------------|---|------------------|----------------|
| CONSULTA EXTERNA | Apoyo terapéutico, consulta externa medicina general, Consulta externa odontología, Consulta externa especializada, PyD, Salud Mental, Consulta externa domiciliaria. | 1.214.347 | 65,80% |
| HOSPITALIZACIÓN | Cirugía, hospitalización y partos | 425.376 | 23,00% |
| URGENCIAS | | 206.839 | 11,20% |
| TOTAL | | 1.846.562 | 100,00% |

De acuerdo con la distribución de las atenciones por unidad de servicios de salud se identifica con mayor número de atenciones la USS Meissen con un aporte del 26,6% (n=491.945), seguido de USS Tunal con el 22,7% (n=419.524), en tercer lugar USS Vista Hermosa con el 7,0% (n=129.493), en cuarto lugar USS Marichuela con 6,2% (n=115.220) atenciones y la USS Ambulatoria Abraham Lincoln con el 5,2% (n=95.805), las demás unidades de servicios con porcentajes iguales o inferiores al 4,0% como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 8. Distribución de las atenciones por unidad de servicios de salud.

| UNIDAD | n | % |
|---------------------------------------|------------------|---------------|
| Meissen | 491.945 | 26,6 |
| Tunal | 419.524 | 22,7 |
| Vista Hermosa | 129.493 | 7,0 |
| Marichuela | 115.220 | 6,2 |
| Abraham Lincoln - Ambulatorios | 95.805 | 5,2 |
| Demás Unidades con porcentajes < a 4% | | |
| | 1.251.987 | 55,57% |

En la distribución de atenciones por curso de vida para el año 2021, de la Subred Sur, la mayor proporción del reporte en atenciones, dentro de los grandes grupos por CIE 10 fue adultez 30,4% (n=560.619), seguido de vejez con el 28,1% (n=519.652), primera infancia con 16,3% (n=301.014), juventud presentó el 14,1% (n=260.954), presentan un menor reporte de atenciones los cursos de vida adolescencia con el 5,9% (n=108.543) e infancia con 5,2% (n=95.780) como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 9. Distribución de atenciones por curso de vida, Subred Sur E.S.E., 2021

| CURSO DE VIDA | N | % |
|------------------|------------------|---------------|
| Infancia | 95.780 | 5,2 |
| Adolescencia | 108.543 | 5,9 |
| Juventud | 260.954 | 14,1 |
| Primera infancia | 301.014 | 16,3 |
| Adultez | 560.619 | 30,4 |
| Vejez | 519.652 | 28,1 |
| TOTAL | 1.846.562 | 100,00 |

El análisis de morbilidad en la Subred de Servicios de Salud Sur E.S.E basada en los RIPS, durante el período 2021 presentó en total 1.048.622 atenciones en el servicio de Consulta Externa, para el análisis que se realiza a continuación, no se tienen en cuenta los códigos CIE-10 no relacionados en la lista GBD correspondiente a 199.256 atenciones. Se analizan tres grandes grupos en su orden por atenciones: grupo II: Enfermedades no transmisibles con 888.032 atenciones, Grupo I: Enfermedades transmisibles, afecciones maternas, perinatales y nutricionales con 360.094 atenciones, grupo III: Causas externas de morbilidad y mortalidad con 8.232 y grupo IV: Causas mal definidas lo cual aporta en total 90.108 atenciones.

Tabla 10. Distribución grandes grupos, Consulta Externa, Subred Sur 2021.

| Grandes grupos, consulta externa | n |
|---|------------------|
| GRUPO I: Enfermedades transmisibles, afecciones maternas, perinatales y nutricionales | 360.094 |
| GRUPO II: Enfermedades no trasmisibles | 888.032 |
| GRUPO III: Causas externas de morbilidad y mortalidad | 8.232 |
| GRUPO IV: Causas mal definidas | 90.108 |
| TOTAL | 1.346.466 |

La proporción por sexo en los servicios fue mayor en mujeres que en hombres, con total de atenciones de 60,8% (n=940.214) y 39,2% (n=605.508) respectivamente. Un factor importante para que el mayor número de consultas se presenten en mujeres se ve

influenciado por patrones culturales de autocuidado y la biología reproductiva propia de la mujer, está más en casa por tal motivo es mayor su solicitud de consultas que el hombre quien sale a trabajar y presenta menor adherencia a los servicios de salud.

Tabla 11. Proporción por sexo en los servicios.

| Género | N | % |
|--------------|------------------|---------------|
| Mujeres | 940.214 | 60,8 |
| Hombres | 605.508 | 39,2 |
| TOTAL | 1.545.722 | 100,00 |

Tabla 12. Atenciones en el servicio de hospitalización por curso de vida, agrupación de códigos CIE 10 de acuerdo con la lista de causas del estudio global de la enfermedad (GBD), Subred Sur E.S.E., 2021.

| CURSO DE VIDA DIAGNOSTICO | a. Primera Infancia (0-5 años) | | b. Infancia (6-11 años) | | c. Adolescencia (12-17 años) | | d. Juventud (18-28 años) | | e. Adultez (29-59 años) | | f. Vejez (≥60 años) | | Total | |
|--|--------------------------------|--------------|-------------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------------------|--------------|---------------|---------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| COVID-19, VIRUS IDENTIFICADO | 71 | 0,0% | 16 | 0,0% | 5 | 0,0% | 276 | 0,1% | 6554 | 2,2% | 8442 | 2,9% | 15364 | 5,2% |
| OTROS RECIEN NACIDOS PRETERMINO | 13357 | 4,5% | | | | | | | | | | | 13357 | 4,5% |
| COVID-19, VIRUS NO IDENTIFICADO | 154 | 0,1% | 16 | 0,0% | 34 | 0,0% | 563 | 0,2% | 5167 | 1,8% | 7419 | 2,5% | 13353 | 4,5% |
| PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE | 6 | 0,0% | | | 964 | 0,3% | 7534 | 2,6% | 2339 | 0,8% | | | 10843 | 3,7% |
| INFECCION DEBIDA A CORONAVIRUS, SIN OTRA ESPECIFICACION | 106 | 0,0% | 16 | 0,0% | 9 | 0,0% | 212 | 0,1% | 3387 | 1,1% | 4925 | 1,7% | 8655 | 2,9% |
| PARTO UNICO ESPONTANEO, SIN OTRA ESPECIFICACION | 4 | 0,0% | | | 691 | 0,2% | 5421 | 1,8% | 1653 | 0,6% | | | 7769 | 2,6% |
| INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO | 1902 | 0,6% | 270 | 0,1% | 313 | 0,1% | 936 | 0,3% | 1588 | 0,5% | 2503 | 0,8% | 7512 | 2,5% |
| BRONQUIOLITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA | 7473 | 2,5% | 10 | 0,0% | 1 | 0,0% | | | | | | | 7484 | 2,5% |
| NEUMONIA NO ESPECIFICADA | 272 | 0,1% | 30 | 0,0% | 13 | 0,0% | 239 | 0,1% | 2206 | 0,7% | 3928 | 1,3% | 6688 | 2,3% |
| Total | 65391 | 22,2% | 6340 | 2,1% | 10279 | 3,5% | 44546 | 15,1% | 76945 | 26,1% | 91449 | 31,0% | 294950 | 100,0% |

Fuente: Registros Individuales de Prestación de Servicios (RIPS). Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE. 2021.

La primera causa de morbilidad en hospitalización en el año 2021 fue **COVID-19 virus identificado** con el 5,2% (n=15.364), donde el curso de vida vejez presentó el mayor porcentaje con el 2,9% (n=8.442) seguido de adultez con el 2,2% (n=6.554), a su vez, los cursos de vida primera infancia, infancia y adolescencia el porcentaje de hospitalización por COVID 19 virus identificado fue bajo con un porcentaje del 0,0%.

La segunda causa general por agrupación código CIE 10 fue **otros recién nacidos pretérmino** con el 4,5% (n=13.357).

En **tercer lugar se encuentra COVID-19 virus no identificado** con el 4,5% (n=13.353) donde el curso de vida vejez presenta el mayor porcentaje con el 2,5% (n=7.419) seguido de adultez con el 1,8% (n=5.167) y juventud con el 0,2% (n=563). Los cursos de vida primera infancia, infancia y adolescencia el porcentaje de hospitalización por COVID 19 virus no identificado fue bajo con un porcentaje entre 0,0% y 0,1%

La cuarta causa de hospitalización son los **partos únicos espontáneos, presentación cefálica de vértice** con el 3,7% (n=10.843), donde el curso de vida juventud tiene el mayor porcentaje con el 2,6% (n=7.534), seguido de adultez con el 0,8% (n=2.339) y adolescencia con el 0,3 (n=964).

La quinta causa por agrupación código CIE 10 son **las infecciones debidas a coronavirus, sin otra especificación** con el 2,9% (8.655) donde el curso de vida vejez tiene el mayor porcentaje con el 1,7% (n=4.925), seguido de adultez con el 1,1% (n=3.387) y adolescencia con el 0,1% (n=212).

Respecto a la morbilidad según enfermedades comunes la principal causa de atención en hospitalización corresponde a "otros" con un 37,0% (n=139.886), seguido de otras enfermedades infecciosas con el 14,0% (n=52.870), siendo la COVID-19 virus identificado (U071) la más frecuente en este grupo, seguido de COVID-19, virus no identificado (U072) y por último infección debida a coronavirus (B342); en segundo lugar se encuentran las causas materna con el 9,2% (n=34.603), siendo el parto único espontáneo (O800-O809) y el parto por cesárea (O829) los principales diagnósticos en este grupo; en tercer puesto encontramos el bajo peso al nacimiento y prematuros con el 8,6% (n=32.443), siendo los diagnósticos de otros recién nacidos pre término (P073), inmadurez extrema (P072) y dificultad respiratoria del recién nacido (P229) las más frecuentes. Los cursos de vida con mayores atenciones corresponden a vejez (29,4%), seguido de la adultez (26,8%) y la primera infancia (23,2%).

En el servicio de Urgencias se presentaron en total de 206.389 atenciones en urgencias, las consultas por enfermedades no transmisibles, fueron las más comunes, con el 34,7% (n=71.769) atenciones, seguido de las enfermedades transmisibles, afecciones maternas, perinatales y nutricionales con el 24,0% (n=49.582), siendo estos dos grupos de enfermedades, los más frecuentes de atenciones por urgencias. El curso de vida con más atenciones fue la adultez con el 32,3% (n=66.789), seguido del curso de vida de la vejez con 23,2% (n=48.002) con enfermedades no transmisibles respectivamente, y seguido del grupo de la juventud con el 22,2% (n=45.963) siendo las enfermedades transmisibles en este grupo de edad las que tuvieron más atenciones.

Tabla 13. Atenciones en el servicio de urgencias por curso de vida y agrupación de códigos CIE 10 de acuerdo con la lista de causas del estudio global de la enfermedad (GBD), Subred Sur E.S.E., 2021

| GRANDES GRUPOS AJUSTADO CURSO DE VIDA | Códigos CIE-10 no relacionados en Lista GBD | | I. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES, AFECCIONES MATERNAS, PERINATALES Y NUTRICIONALES | | II. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | | III. CAUSAS EXTERNAS DE MORBILIDAD Y MORTALIDAD | | IV. CAUSAS MAL DEFINIDAS | | Total | |
|--|---|--------------|---|--------------|-----------------------------------|--------------|---|-------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| a. Primera Infancia (0-5 años) | 3236 | 1,6% | 14832 | 7,2% | 5013 | 2,4% | 268 | 0,1% | 4532 | 2,2% | 27881 | 13,5% |
| b. Infancia (6-11 años) | 2182 | 1,1% | 1456 | 0,7% | 1880 | 0,9% | 381 | 0,2% | 1413 | 0,7% | 7312 | 3,5% |
| c. Adolescencia (12-17 años) | 2935 | 1,4% | 1788 | 0,9% | 2965 | 1,4% | 393 | 0,2% | 2811 | 1,4% | 10892 | 5,3% |
| d. Juventud (18-28 años) | 12304 | 5,9% | 12017 | 5,8% | 11050 | 5,3% | 998 | 0,5% | 9594 | 4,6% | 45963 | 22,2% |
| e. Adulthood (29-59 años) | 14673 | 7,1% | 11642 | 5,6% | 25579 | 12,4% | 1193 | 0,6% | 13702 | 6,6% | 66789 | 32,3% |
| f. Vejez (≥60 años) | 5326 | 2,6% | 7847 | 3,8% | 25282 | 12,2% | 523 | 0,3% | 9024 | 4,4% | 48002 | 23,2% |
| Total | 40656 | 19,7% | 49582 | 24,0% | 71769 | 34,7% | 3756 | 1,8% | 41076 | 19,9% | 206839 | 100,0% |

Fuente: Registros Individuales de Prestación de Servicios (RIPS). Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE. 2021

4. ENCUESTA DE CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS

Se seleccionó como instrumento de recolección el cuestionario, el cual forma parte de un plan de recolección de datos cuantitativos para el trabajo de investigación que tiene como objetivo identificar las características de los usuarios que reciben los servicios de salud, este instrumento permite recolectar datos estandarizados y acciones de mejora.

Se aplica una encuesta que consta de 22 preguntas a los usuarios que han solicitado información o servicios en las diferentes sedes, la encuesta se aplica a los usuarios que voluntariamente desearon contestarla.

Las encuestas realizadas fueron aplicadas por medio del canal telefónico.

Según el “Informe de las primeras causas de morbilidad”, a corte de 31 de diciembre de 2021, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., se reporta que hubo un total de 1.846.562 atenciones a través de los diferentes servicios dispuestos para los usuarios.

Con el fin de obtener una muestra, se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde,

N= tamaño de la población (1.846.562)

Z = nivel de confianza 95% = 1.96

p= probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción – 0.03)

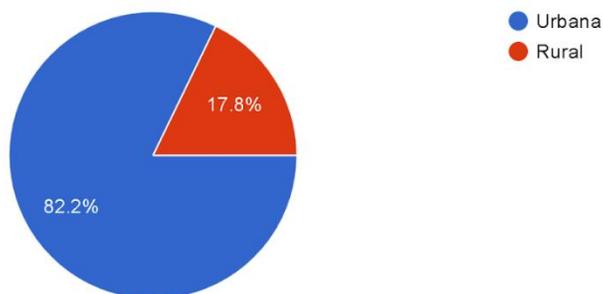
Se requeriría encuestar a no menos de 1.067 personas para poder tener una seguridad del 95%.

3.1. RESULTADOS ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN

1.

Seleccione el tipo de población a la que pertenece:

1,100 respuestas

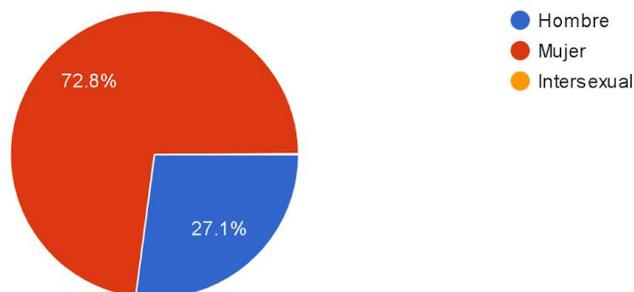


En relación con el tipo de población a la que pertenecen los usuarios, el 82.2% que quienes diligenciaron la encuesta se encuentran ubicados en la zona urbana, mientras que en la zona rural se encuentran una proporción del 17.8%.

2.

Sexo al que pertenece:

1,100 respuestas

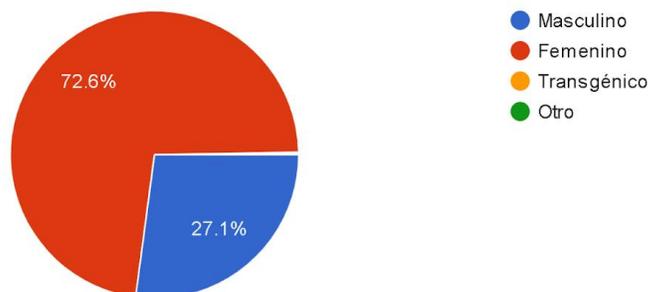


En relación con la variable sexo, el 72.8% de los usuarios que respondieron la encuesta son hombres, el 27.1% son mujeres.

3.

Género al que pertenece:

1,100 respuestas

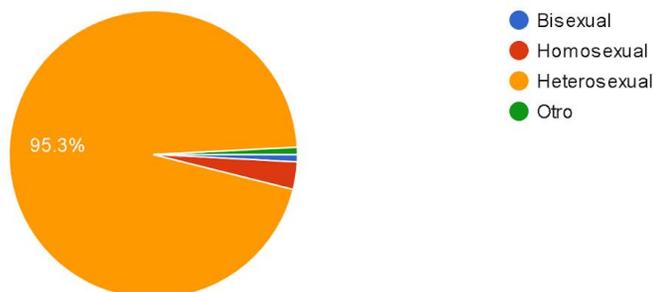


En relación con la variable género, el 72.6% de los usuarios que respondieron la encuesta pertenecen al género masculino, el 27.1% se identifican con el género femenino.

4.

Cuál es su orientación sexual?

1,100 respuestas

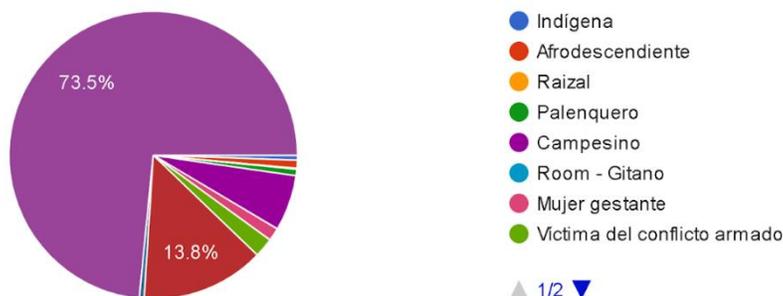


En relación con la variable orientación sexual, el 95.3% de los usuarios que respondieron la encuesta se identificaron heterosexuales, el 3.1% se identifican homosexuales, el 0.8% bisexuales y otro el 0.8%.

5.

Señale a cuál de las siguientes comunidades pertenece?

1,100 respuestas

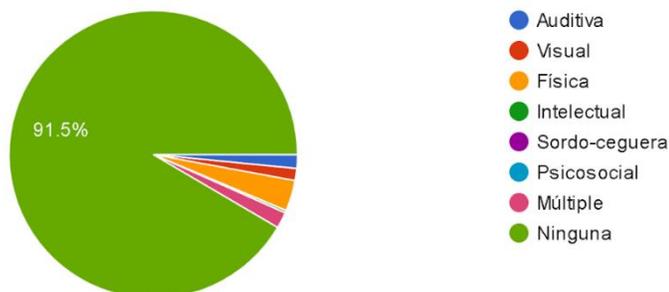


Frente a la comunidad a la que pertenecen los usuarios, se observa que existe un 0.5% de indígenas, 0.9% de afrodescendientes, 0.1% de raizales, 0.7% de palenqueros, 6.3% de campesinos, 1.5% de mujeres gestantes, 2.2% de víctimas del conflicto armado, 1.5% de mujeres gestantes, 13.8% de personas mayores y el 73.5% de los usuarios encuestados no pertenecen a ninguna de las anteriores comunidades.

6.

Tiene alguna discapacidad?

1,100 respuestas

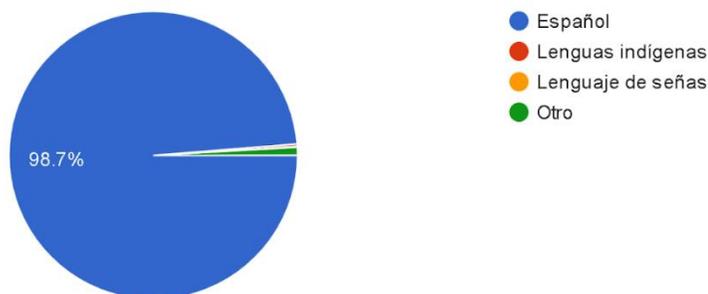


En relación con la variable de discapacidad, se evidencia que el 91.5% de los usuarios no presentan ninguna discapacidad, el 3.5% tiene una discapacidad física, el 1.8% refieren que presenta una discapacidad múltiple, el 1.5% una discapacidad auditiva, y el 1.4% una discapacidad visual.

7.

Se comunica mediante los siguientes lenguajes o idiomas?

1,100 respuestas

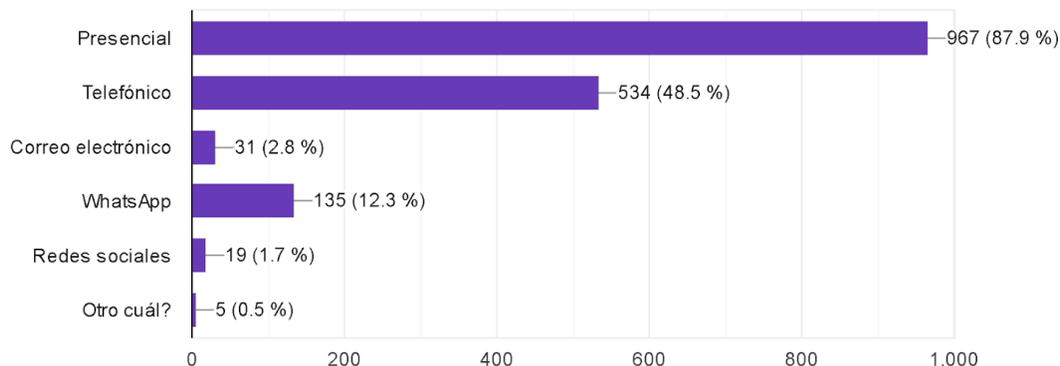


Para el caso del lenguaje o idiomas que utilizan los usuarios, el 98.7% se comunican a través del idioma español, se encuentra un 0.1% de usuarios se comunican mediante la lengua de señas, un 0.3% de usuarios que se comunican en lenguas indígenas y un 0.9% se comunica en otro lenguaje.

8.

Qué canales utiliza para acceder a la información, servicios y/o trámites de la entidad?

1,100 respuestas

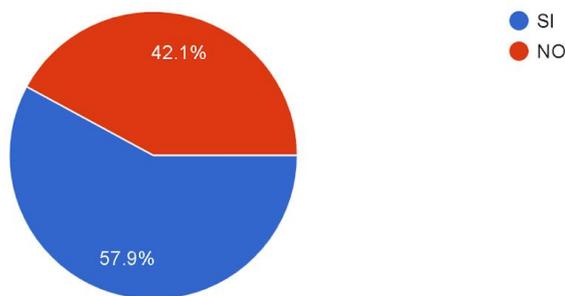


Para el caso de los canales de comunicación a través de los cuales los usuarios utilizan para acceder a la información, servicios y/o trámites que ofrece la entidad refieren que el canal presencial es utilizado en un 87.9%, el canal telefónico en un 48.5%, el WhatsApp en 12.3%, el correo electrónico en un 2.8%, las redes sociales en un 1.7% y otro canal en un 0.5%.

9.

Tiene facilidad de acceso al servicio de internet:

1,100 respuestas

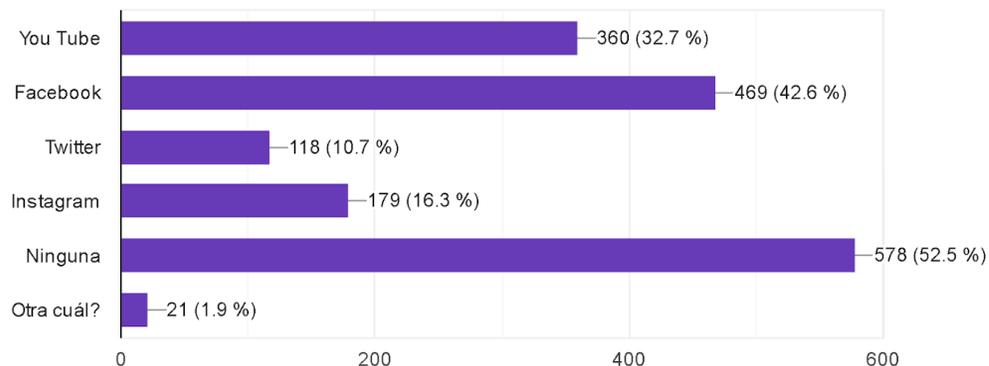


En relación con el acceso al servicio del internet, se evidencia que el 57.9% de los usuarios tiene acceso, mientras que el 42.1% no tiene acceso al servicio de internet.

10.

Tiene acceso a alguna de las siguientes redes sociales?

1,100 respuestas

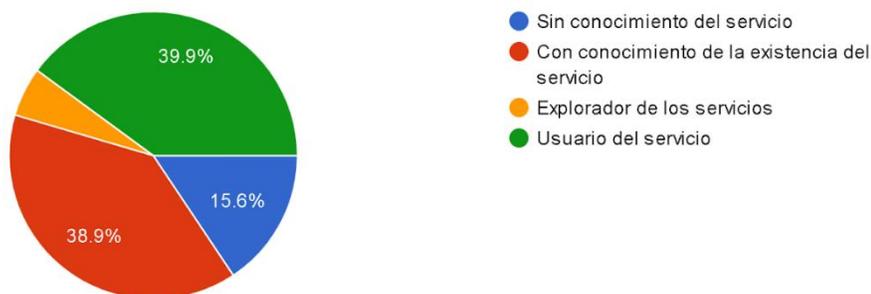


En relación con el acceso a las redes sociales, los usuarios encuestados refieren que el 42.6% utilizan el Facebook, 32.7% utilizan el YouTube, el 16.3% el Instagram, 10.7% el Twitter, el 1.9% otra red social y ninguna red el 52.5%.

11.

Cuál es el grado de conocimiento que tiene sobre los servicios de la entidad?

1,100 respuestas



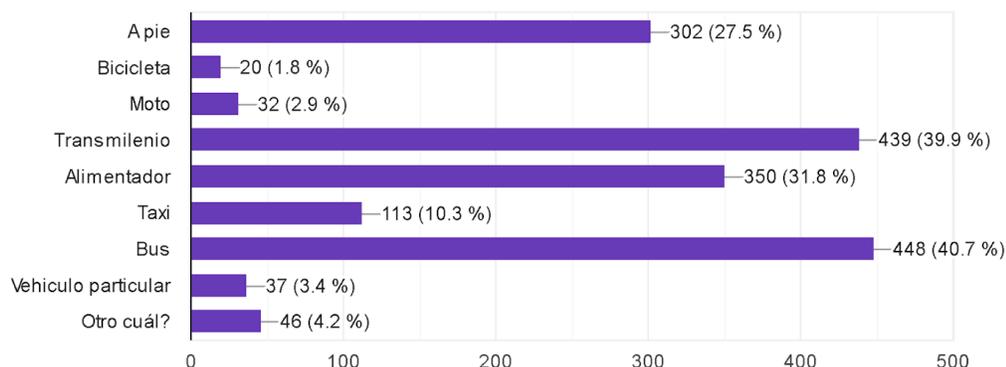
En relación al grado de conocimiento que el usuario tiene sobre los servicios de la entidad se evidencia según la encuesta que el 39.9% son usuarios de los servicios, con

conocimiento de la existencia del servicio el 38.9%, sin conocimiento del servicio un 15.6% y explorador (probando) de los servicios un 5.5%.

12.

Qué medio de transporte utiliza para llegar al servicio de salud?

1,100 respuestas

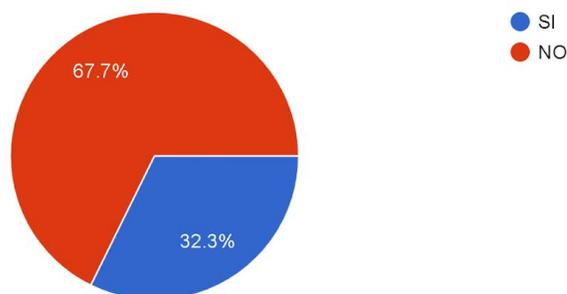


Los para llegar al servicio de salud los usuarios encuestados refieren que 40.7% utilizan el bus, el 39.9% el Transmilenio, el alimentador el 31.6%, a pie el 27.5%, el taxi el 10.3%, en vehículo particular 3.4%, en moto el 2.9%, en bicicleta el 1.8% y otro medio el 4.2%.

13.

Se le presentan dificultades de desplazamiento para asistir al servicio de salud?

1,100 respuestas

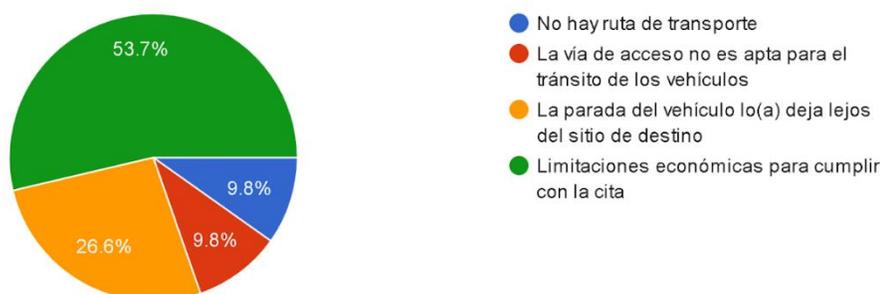


En relación a las dificultades de desplazamiento para asistir al servicio de salud los usuarios encuestados refieren que 67.6% no tienen dificultades de desplazamiento mientras que el 32.3% refieren que se les presentan dificultades para asistir al servicio de salud.

14.

Si la respuesta es SI, cuál es el motivo?

488 respuestas

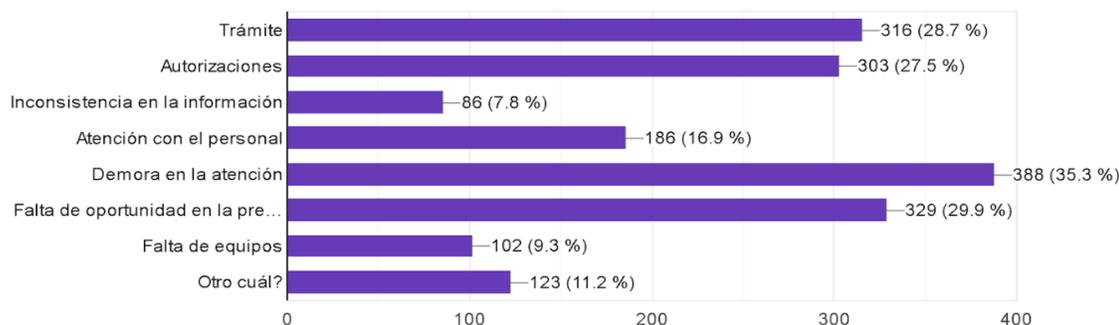


En relación a los motivos para asistir al servicio de salud los usuarios encuestados refieren que 53.7% tienen dificultades económicas para cumplir la cita, 26.6% refieren que la parada del vehículo los deja lejos del sitio de destino, el 9.8% la vía de acceso no es apta para el tránsito de los vehículos y el otro 9.8% refieren que no hay ruta de transporte.

15.

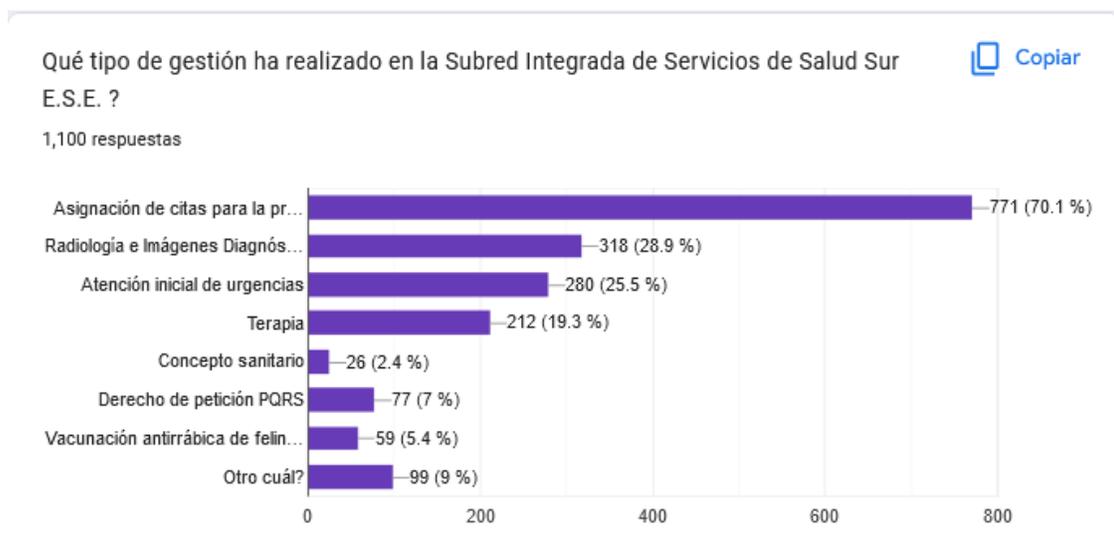
Se le han presentado dificultades en relación con la prestación de los servicios en la Subred Sur?

1,100 respuestas



En relación a las dificultades con la prestación de los servicios en la Subred Sur, el 35.3% de los usuarios señalaron dificultad en la demora en la atención, el 29.9% refieren dificultades en la falta de oportunidad en la prestación de los servicios, el 28.7% en los trámites, el 27.5% en las autorizaciones, el 16.9% en la atención con el personal, el 9.3% con la falta de equipos, el 7.8% inconsistencia en la información, y el 11.2% refieren otra dificultad.

16.

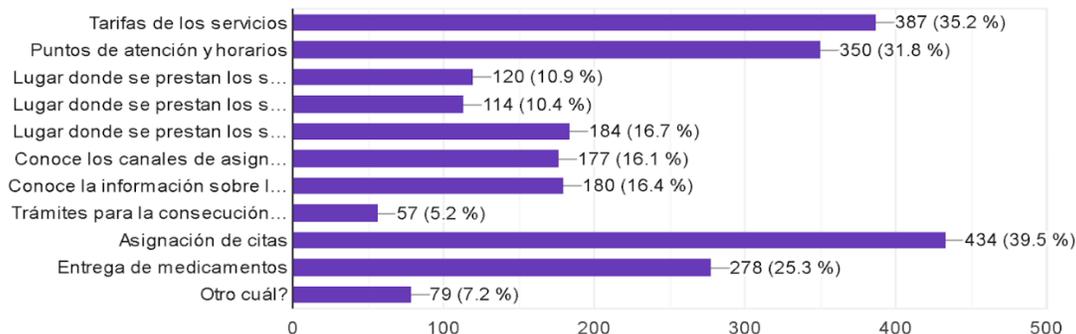


En relación con el tipo de gestión que los usuarios han realizado en la Subred Sur, se evidencia que el 70.1% han asistido por asignación de citas, el 28.9% ha asistido para procesos de radiología e imágenes diagnósticas, el 25.5% han asistido para atención inicial de urgencias, el 19.3% han asistido para procesos de rehabilitación o terapias, el 7.7% han gestionado derechos de petición PQRS, el 5.4% han gestionado servicios de vacunación antirrábica canina o felina, y el 9% restante han gestionado otro tipo de servicio en la entidad.

17.

Qué tipo de información desea conocer?

1,100 respuestas

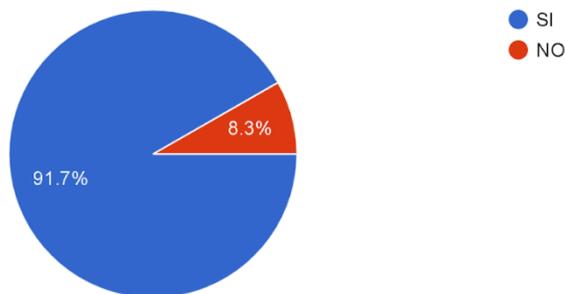


En relación con el tipo de información que los usuarios desean conocer; el 39.5% de los usuarios señalaron que la dificultad en la asignación de citas, 35.2% están interesados en conocer las tarifas de los servicios, 31.8% los puntos de atención y horarios, 25.3% la entrega de medicamentos, 16.7% lugar donde se prestan servicios de farmacia, 16.4% conocer la información sobre lo necesario para lograr la continuidad de los tratamientos, 16.1% conocer los canales de asignación de citas médicas, 10.9% lugar donde se prestan los servicios de radiología, 10.4% lugar donde se prestan los servicios de laboratorio, 5.2% trámites para la consecución del oxígeno y el 7.2% está interesado en conocer otra información.

18.

Considera que la infraestructura física de la Entidad es adecuada, segura y facilita su acceso a los servicios?

1,100 respuestas

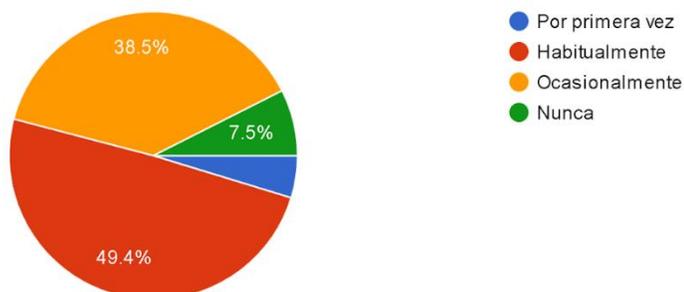


En relación a si la infraestructura física de la entidad es adecuada, segura y facilita su acceso a los servicios el 91.7% de los usuarios encuestados refieren que, si lo es, mientras que el 8.3% refieren que no es adecuada, segura y no facilita el acceso a los servicios.

19.

Ha consultado los servicios de salud de la Subred Sur?

1,100 respuestas

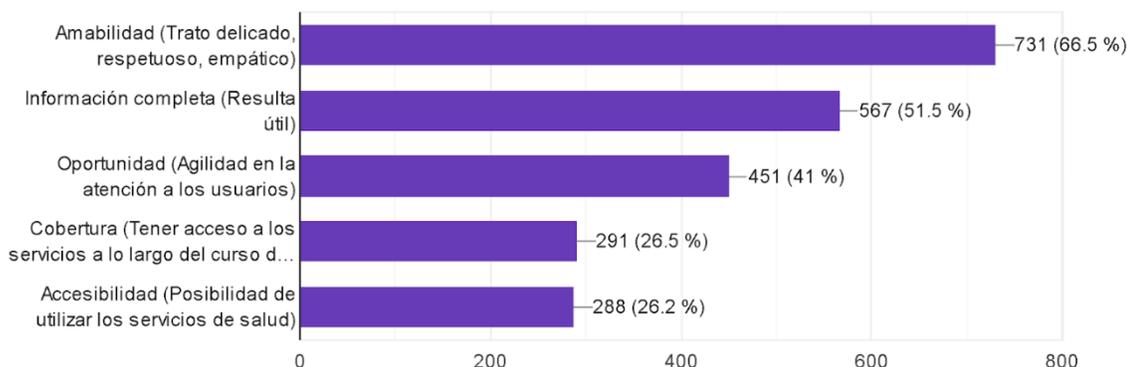


Para conocer la frecuencia con la que los usuarios han consultado los servicios de salud de la Subred se evidencia que el 49.4% lo hacen habitualmente, el 38.5% ocasionalmente, el 7.5% nunca había asistido a los servicios, mientras que el 4.7% recibió servicios por primera vez.

20.

El personal que lo atendió le brindó:

1,100 respuestas

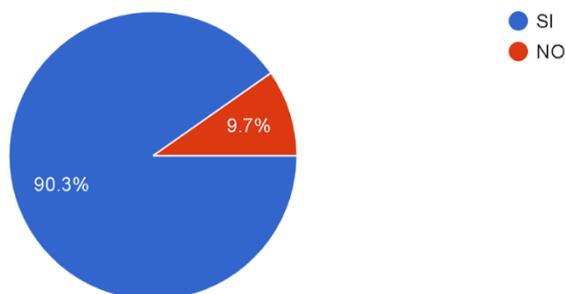


Para conocer la atención que recibieron los usuarios, la siguiente tabla muestra 66.5% recibió un trato amable, el 51.5% recibió información completa, el 41% percibe oportunidad en la atención, el 26.5% consideran que los servicios que se ofrecen permiten tener acceso a lo largo de la vida, y el 26.2% perciben que tienen la posibilidad de utilizar los servicios de salud que se ofrecen.

21.

La comunicación que utiliza la Subred Sur para que usted acceda a los servicios es clara, oportuna y sencilla?

1,100 respuestas

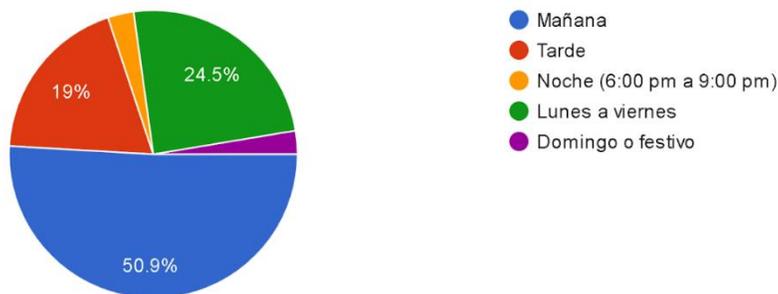


En relación con la comunicación que utiliza la Subred Sur para acceder a los servicios, el 90.3% de los usuarios encuestados manifestaron que es clara, oportuna y sencilla, mientras que el 9.7% expresó lo contrario.

22.

Para cumplir con su cita, usted prefiere que la asignen en qué horario?

1,100 respuestas



Para la asignación de citas el 50.9% de los usuarios prefieren el horario de la mañana, el 24.5% prefieren que sea de lunes a viernes, el 19% prefieren la hora de la tarde, el 2.9% prefieren el horario de la noche, y el 2.6% prefieren el día domingo o festivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se requiere apropiar al personal de los procesos misionales y administrativos encargados de la gestión de trámites que contribuyan a promover el acceso de los servicios.
- Teniendo en cuenta las características del territorio y la población es importante dar continuidad a programas como la Ruta de la Salud, que facilitan el acceso geográfico y económico a los servicios de salud.
- Así mismo, la integralidad en la prestación de los servicios favorece el acceso, por lo tanto, se requiere disminuir los tiempos administrativos y trámites para la atención.
- Se requiere fortalecer la divulgación del portafolio de servicios de manera clara, fácil e interactiva en las diferentes unidades.
- Fomentar la facilidad de acceso a los canales virtuales, y favorecer el acceso a toda la población que no sabe utilizar este canal con el acompañamiento permanente de los Informadores.

Cordialmente.



ANDREA LOPEZ GUERRERO

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

| | NOMBRE | CARGO | SEDE | RED | FIRMA |
|-----------------|--|--|---------------------------|---|-------|
| Proyectado por: | María Cristina Guzmán Rodríguez Ana Margarita Franco Soacha | Profesional Universitario Profesional Especializado | Candelaria Administrativa | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | |
| Aprobado por: | Andrea López Guerrero | Jefe Oficina | Candelaria Administrativa | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. | |