

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DE 2023**

Contenido

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	1
INTRODUCCIÓN	3
SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2023.....	4
Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2023 Por Servicio.....	6
Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2023 Por Unidad	7
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2023.....	8
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2023.....	9
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2023	10
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2023	11

CRITERIOS DE CALIDAD.....	12
RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	13
ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	16
OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	19
Servicio Hospitalario	19
Servicio Complementario.....	19
Servicio Ambulatorio.....	19
Servicio Urgencias.....	19
Servicio al Ciudadano	20

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 tercer trimestre de 2023 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,26% dando cumplimiento a la meta establecida en el Plan Institucional de la actual vigencia.

A continuación, se presenta el resultado de la satisfacción global obtenida durante el tercer trimestre de 2023.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III TRIMESTRE DE 2023

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 el III trimestre de 2023.

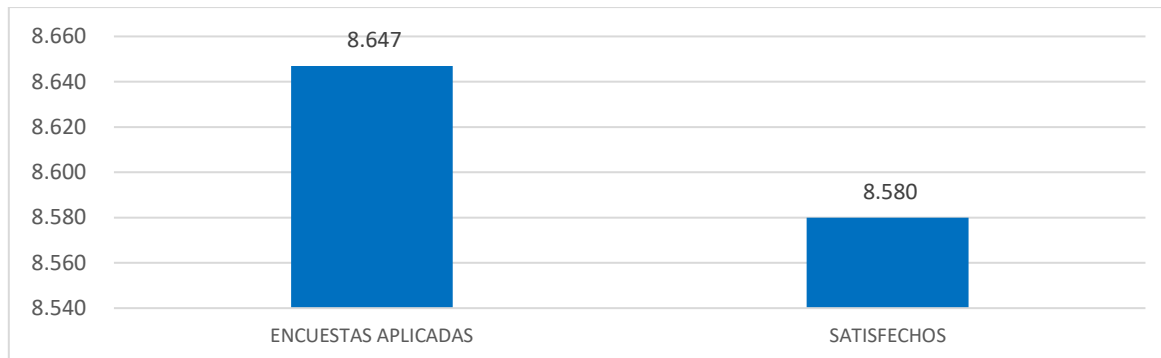
Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global III Trimestre de 2023

GLOBAL SUB RED	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			III TRIMESTRE 2023		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	2.433	2.416	99,30%	3.094	3.065	99,06%	3.120	3.099	99,33%	8.647	8.580	99,23%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

Durante el tercer trimestre de 2023, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 8.647 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,23%, con un total de 8.580 usuarios encuestados satisfechos y 67 usuarios encuestados insatisfechos.

Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global III Trimestre De 2023.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2023.

Durante el tercer trimestre de 2023 se obtuvo el 99,23% de satisfacción global, se presentó un aumento en la satisfacción del 0,63% en relación al II trimestre de 2023, el cual tuvo un resultado de 98,60.

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

- ✓ Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.
- ✓ Información oportuna en el proceso de atención
- ✓ Calidez por parte del personal de salud.
- ✓ Atención oportuna de citas programadas
- ✓ Mayor recordación en la adherencia en derechos y deberes

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.

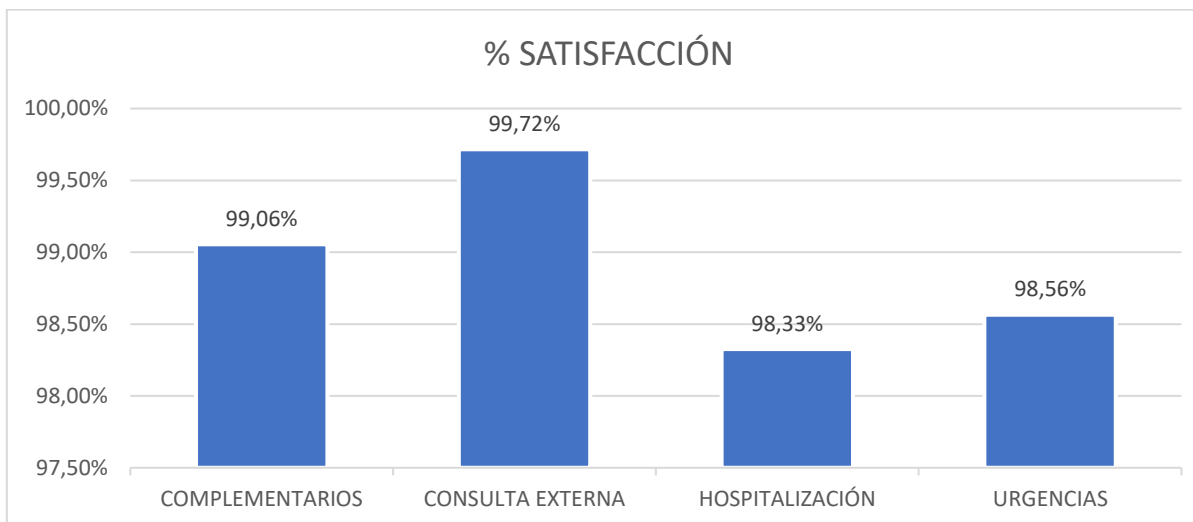
Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2023 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio III Trimestre De 2023

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	3.175	3.145	30	99,06%
CONSULTA EXTERNA	3.700	3.690	11	99,72%
HOSPITALIZACIÓN	448	441	8	98,33%
URGENCIAS	1324	1305	19	98,56%
GLOBAL SUBRED	8.647	8.580	67	99,23%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

Gráfica No. 2. Consolidado Global por Servicios III Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

Para el tercer trimestre de 2023, el número total de encuestas aplicadas fue de 8.647, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 98,33%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Consulta externa con un 99,72% y Complementarios con 99,06%, seguido del servicio de Urgencias que obtuvo 98,56% de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2023 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad III Trimestre De 2023

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		TOTAL EN- CUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFE- CHOS	PORCENTAJE GLOBAL 2023
SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN				
EL TUNAL	EL TUNAL	1118	1118	0	100%
MEISSEN	MEISSEN	1.194	1188	6	99,50%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	616	615	1	99,84%
	EL CARMEN	532	532	0	100%
	SAN BENITO	388	386	2	99,48%
	TUNJUELITO	164	163	1	99,70%
USME	BETANIA	312	311	1	99,84%
	DESTINO	76	76	0	100%
	MARICHUELA	850	837	13	98,53%
	SANTA LIBRADA	196	161	35	82,14%
	USME	187	187	0	100%
	YOMASA	106	106	0	100%
CIUDAD BOLI- VAR	CANDELARIA	976	971	5	99,49%
	MANUELA BELTRAN	841	838	3	99,64%
	MOCHUELO	33	32	1	96,97%
	PASQUILLA	26	26	0	100%
	VISTA HERMOSA	925	922	3	99,68%
SUMAPAZ	NAZARETH	58	58	0	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	52	52	0	100%
TOTAL		8.650	8.581	69	99,23%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2023.

Para el tercer trimestre de 2023 el Centro de Salud Santa Librada presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=35) debido a las demoras presentadas en el servicio de urgencias, seguida de Marichuela con 13 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta; el hospital de Meissen presentó 6 usuarios insatisfechos por la falta de información del diagnóstico médico a los familiares de los pacientes.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio III Trimestre De 2023 Por Unidad

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	EL TUNAL	328	328	100%
MEISSEN	MEISSEN	313	312	99,68%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	339	339	100%
	EL CARMEN	532	532	100%
	SAN BENITO	144	144	100%
	TUNJUELITO	73	73	100%
USME	BETANIA	154	154	100%
	DESTINO	73	73	100%
	MARICHUELA	321	313	97,35%
	USME	67	67	100%
	YOMASA	51	51	100%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	405	405	100%
	MANUELA BELTRAN	477	477	100%
	MOCHUELO	30	30	100%
	PASQUILLA	25	25	100%
	VISTA HERMOSA	299	299	100%
SUMAPAZ	NAZARETH	36	36	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	33	33	100%
TOTAL		3.700	3.690	99,72%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Marichuela con 97,35% y Meissen con 99,68%, las demás Unidades obtuvieron el 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 3.700 encuestas con un total de 3.690 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,72% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la inconformidad por falta de oportunidad para la asignación de citas de especialistas y demoras para la atención de citas programadas.

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 0,28%, la percepción de los usuarios se encuentra relacionada con la falta de

oportunidad de asignación de cita en las unidades.

Se continúa avanzando en la implementación de las acciones de mejora formuladas en el servicio, frente a las inconformidades presentadas para el servicio en las diferentes Unidades de atención.

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias III Trimestre De 2023

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	II TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	445	444	99,78%
MEISSEN	MEISSEN	460	459	99,78%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	58	57,5	99,14%
USME	SANTA LIBRADA	91	75,5	82,97%
	USME	41	41	100%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	224	223	99,55%
SUMAPAZ	NAZARETH	5	5	100%
TOTAL		1.324	1.305	98,56%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.324 encuestas, con un total de 1.305 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98,56% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 82,97%, la insatisfacción de esta unidad está relacionada con inconformidades por demoras en la atención del servicio.

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

- Información clara y oportuna frente al estado de salud
- Atención cálida por parte del personal de salud del servicio

- Instalaciones limpias y aseadas

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización III Trimestre De 2023

LOCALIDAD	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
MEISSEN	MEISSEN	318	313	98,43%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	60	60	99,17%
USME	USME	24	24	100%
CIUDAD BOLIVAR	VISTA HERMOSA	41	39	95,12%
TOTAL		446	439	98,32%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 446 encuestas con un 98,32% de Satisfacción Global (n=439), la Unidad de Vista Hermosa presentó la menor satisfacción con un 95,32%, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de orientación e información por diagnóstico médico, así mismo el hospital de Meissen obtuvo el 98,43% por el trato recibido por el servicio de enfermería, las demás unidades presentan un porcentaje mayor de 99% de satisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 7. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios III Trimestre 2023

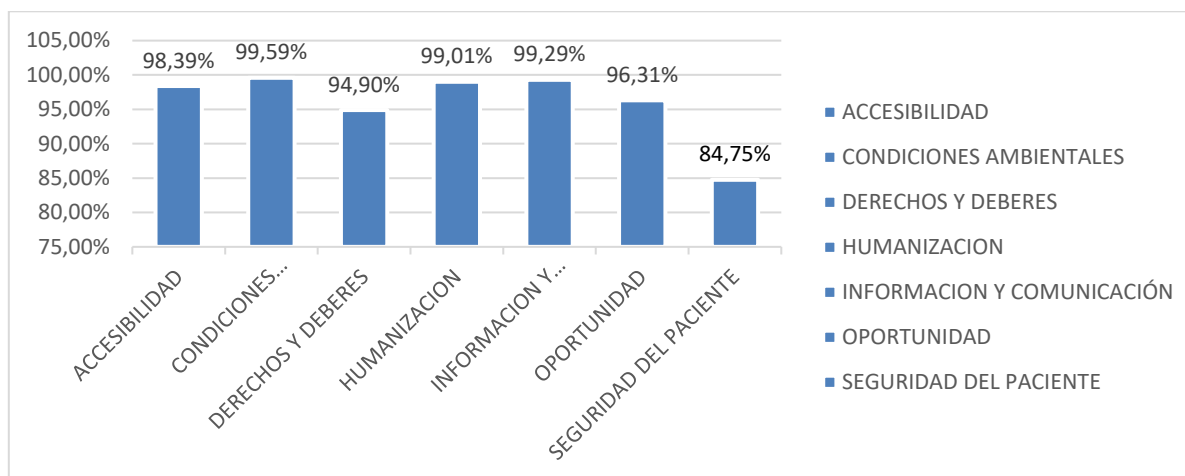
SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	III TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	TUNAL	348	348	100,00%
MEISSEN	MEISSEN	89	89	100,00%
TUNJUELITO	ABRAHAM LINCON	255	255	100,00%
	SAN BENITO	242	240	99,17%
USME	BETANIA	161	161	100,00%
	MARICHUELA	529	525	99,24%
	SANTA LIBRADA	81	66	80,86%
	USME	80	80	100,00%
	YOMASA	55	55	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	571	566	99,12%
	MANUELA BELTRAN	367	364	99,18%
	VISTA HERMOSA	361	361	100,00%
SUMAPAZ	NAZARETH	16	16	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	19	19	100,00%
TOTAL		3.174	3.144	99,05%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.174 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,05% (n=3.144). Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas principalmente con la oportunidad de imágenes diagnósticas, atención deshumanizada en las ventanillas de farmacia, demora en la atención, falta de oportunidad y entrega incompleta de medicamentos, así como demoras en el proceso de facturación de los servicios. La satisfacción de los usuarios está relacionada con el trato recibido durante la prestación de los servicios.

CRITERIOS DE CALIDAD

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad III Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur III Trimestre De 2023

CRITERIOS DE CALIDAD	III TRIMESTRE 2023			
	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIO
ACCESIBILIDAD	99,59%	99,57%	99,21%	98,34%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,93%	99,82%	99,71%	99,56%
DERECHOS Y DEBERES	99,79%	97,69%	95,52%	98,77%
HUMANIZACION	99,89%	99,47%	99,74%	99,10%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,94%	99,49%	99,65%	98,62%
OPORTUNIDAD	99,69%	98,98%	99,53%	99,42%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	99,25%	94,95%	94,90%	99,76%
TOTAL	99,72%	98,56%	98,33%	99,06%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2023.

El servicio de Urgencias presenta un 98,56% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, siendo la seguridad al paciente el criterio más bajo de este

servicio con un 94,95%, relacionado con la falta identificación de pacientes en condiciones especiales en salas de urgencias adulto, seguido por el criterio de oportunidad con 98,98%; la adherencia y la recordación de los derechos y deberes obtiene un 97,69%, Los usuarios refieren falta de oportunidad en ayudas diagnósticas y por demoras en la atención inicial del Triage principalmente en el centro de salud Santa Librada.

En los servicios Complementarios se presentó un porcentaje de satisfacción de 99,06% donde el criterio de calidad más bajo fue el de accesibilidad con 98,34%, debido a dificultad para asignar citas de imágenes diagnosticas, especialmente ecografías y en la entrega de medicamentos, en el criterio de Oportunidad en la asignación de imágenes diagnósticas y el entrega de medicamentos presentó un 99,42% de satisfacción entre los usuarios, principalmente en las unidades de Marichuela y Vista Hermosa, en cuanto la adherencia y recordación de los derechos y deberes se calificó con un 98,77%.

El servicio Ambulatorio logró un 99,72% de satisfacción en cuanto a criterios de calidad, donde la seguridad al paciente y la identificación de usuarios priorizados con un 99,25% principalmente en las unidades de Abraham Lincoln, Candelaria, El Tunal, Meissen y Vista Hermosa. El criterio de Oportunidad presenta un 99,69% en el trimestre donde se encontraron barreras de acceso en la obtención de citas por el canal telefónico en las ventanillas presenciales de las unidades de Candelaria, El Carmen y Marichuela; la adherencia de Derechos entre los usuarios fue de un global de 99,79%; los Usuarios refieren inconformidades por el acceso a la unidad de Tunal por información y orientación a los servicios ofertados por el nuevo Centro de Salud.

El servicio de Hospitalización contó con la más baja calificación en cuanto a criterios de calidad con un 98,33%, donde el criterio de Oportunidad con 99,53%, y Seguridad al Paciente con 94,90% fueron los más bajos en ponderación, la adherencia de los derechos y deberes presentó un 95,52%; los criterios de Accesibilidad, Humanización y Condiciones Ambientales mostraron un resultado por encima del 98%.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

En cumplimiento de la resolución 256 de 2016 Sistema de información para la calidad, se relacionan a continuación el consolidado de las preguntas que califican la experiencia global y si los usuarios recomendarían la IPS y sus servicios, a familiares y amigos.

Tabla No. 9 calificación Experiencia Global III Trimestre 2023

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCION	Número de usuarios que respondieron "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"						TOTAL
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDEN	
TUNAL	AMBULATORIAS	4	389	0	0	0	0	393
	COMPLEMENTARIOS	70	340	0	0	0	0	410
	URGENCIAS	9	435	1	0	0	0	445
	HOSPITALIZACIÓN	0	3	0	0	0	0	3
MEISSEN	AMBULATORIAS	65	247	0	0	0	1	313
	COMPLEMENTARIOS	0	89	0	0	0	0	89
	URGENCIAS	26	433	0	0	0	1	460
	HOSPITALIZACIÓN	27	284	0	0	0	7	318
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	229	511	0	0	0	0	740
	COMPLEMENTARIOS	175	258	2	0	0	0	435
	URGENCIAS	56	2	0	0	0	0	58
	HOSPITALIZACIÓN	55	4	0	0	0	1	60
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	131	1103	1	0	0	0	1235
	COMPLEMENTARIOS	69	1220	11	0	0	0	1300
	URGENCIAS	5	218	1	0	0	0	224
	HOSPITALIZACIÓN	38	3	1	0	0	1	43
USME	AMBULATORIAS	170	298	1	0	0	3	472
	COMPLEMENTARIOS	218	665	4	0	0	18	905
	URGENCIAS	16	85	0	0	0	20	121
	HOSPITALIZACIÓN	0	34	0	0	0	1	35
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	0	69	0	0	0	0	69
	COMPLEMENTARIOS	0	35	0	0	0	0	35
	URGENCIAS	1	4	0	0	0	0	5
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		1364	6729	22	0	0	53	8.168
% PARTICIPACIÓN		16,70%	82,38%	0,27%	0,00%	0,00%	0,65%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción III Trimestre de 2023.

Frente a la pregunta “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” aplicada en los servicios de Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización de los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur se evidencia que el 82,38% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 16,70% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,65% de nuestros usuarios no sabe y no responde.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS III Trimestre 2023

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	145	247	0	0	1	393
	COMPLEMENTARIOS	157	252	0	0	1	410
	URGENCIAS	27	418	0	0	0	445
	HOSPITALIZACIÓN	0	3	0	0	0	3
MEISSEN	AMBULATORIAS	91	169	0	0	53	313
	COMPLEMENTARIOS	8	80	1	0	0	89
	URGENCIAS	230	229	0	0	1	460
	HOSPITALIZACIÓN	4	312	0	0	2	318
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	402	250	0	0	88	740
	COMPLEMENTARIOS	357	76	2	0	0	435
	URGENCIAS	57	1	0	0	0	58
	HOSPITALIZACIÓN	60	0	0	0	0	60
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	520	714	0	0	1	1235
	COMPLEMENTARIOS	875	423	0	0	2	1300
	URGENCIAS	59	164	0	0	1	224
	HOSPITALIZACIÓN	43	0	0	0	0	43
USME	AMBULATORIAS	360	108	1	0	3	472
	COMPLEMENTARIOS	607	295	0	1	2	905
	URGENCIAS	117	4	0	0	0	121

	HOSPITALIZACIÓN	35	0	0	0	0	35
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	40	1	0	0	28	69
	COMPLEMENTARIOS	35	0	0	0	0	35
	URGENCIAS	3	2	0	0	0	5
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		4.232	3.748	4	1	183	8.168
% PARTICIPACIÓN		51,81%	45,89%	0,05%	0,01%	2,24%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción III Trimestre de 2023.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 51,81% (n=4.232) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 45,89% (n=3.748) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,01% (n=1) de los usuarios responde que definitivamente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,05% (n=4) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 2,24% (n=183) de los usuarios no sabe o no responde la pregunta

La localidad con mayor cantidad de usuarios que definitivamente si recomendaría la IPS la tiene Ciudad Bolívar con 875 Usuarios.

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

La siguiente información permite identificar la adherencia y recordación que tienen los usuarios en cada uno de los servicios de los Derechos y Deberes además de la recordación de cada uno de ellos.

Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización. III Trimestre 2023

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2023						
III TRIMESTRE 2023						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	916	1053	269	30	2268	26,24%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	603	478	252	92	1425	16,49%

3. ELECCIÓN	429	362	194	47	1032	11,94%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	494	393	182	55	1124	13,00%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	327	265	165	74	831	9,61%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	256	162	69	33	520	6,02%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	246	145	63	52	506	5,85%
8. MANIFESTACIÓN	283	179	83	47	592	6,85%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	142	137	31	29	339	3,92%
NINGUNO	4	1	1	0	6	0,07%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	3700	3175	1309	459	8643	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3696	3174	1308	459	8637	99,93%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	4	1	1	0	6	0,07%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,89%	99,97%	99,92%	100%	99,95%	

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2023.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 26,24%, seguido para la atención Integral con un 16,49%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 3,92% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 6,85% y la Donación de órganos con 6,02%

El mayor porcentaje de adherencia lo obtuvieron los servicios de Hospitalización, Urgencias y Complementarios con el 100% en todos los centros de Salud de la Subred Sur. La adherencia de los derechos que obtuvo la menor ponderación con un 98,89% (n=4 pacientes) fue en el servicio de Ambulatorios en la unidad de Betania, en cuanto a la adherencia global obtiene para este periodo el 99,95%

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización III Trimestre 2023

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2023						
III TRIMESTRE 2023						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	692	754	266	41	1753	20,28%
2. RESPONSABILIDAD	615	467	235	81	1398	16,17%
3. AFILIACIÓN	420	414	190	44	1068	12,36%
4. HONESTIDAD	591	482	179	43	1295	14,98%
5. BUEN USO	350	310	165	78	903	10,45%
6. CUMPLIMIENTO	292	190	80	42	604	6,99%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	265	165	67	54	551	6,38%
8. APORTES AL SISTEMA	300	224	85	47	656	7,59%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	171	168	41	29	409	4,73%
NINGUNO	4	1	1	0	6	0,07%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	3700	3175	1309	459	8643	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3696	3174	1308	459	8637	99,93%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	4	1	1	0	6	0,07%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,89%	99,9%	99,9%	100%	99,95%	

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el primer trimestre de 2023 el Deber con mayor recordación por los usuarios es

Respeto y la Solidaridad con un 20,28%, seguido por Responsabilidad con un 16,17%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y Consentimiento y Desistimiento informado con un 4,73% y 6,38% respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene el Ambulatorios con 99,89% principalmente en la unidad de Betania (n=4 Usuarios). Hospitalización, Urgencias y Complementarios tienen la mayor adherencia de deberes con el 100% de las 8.643 encuestas aplicadas; en cuanto a la adherencia global de Deberes para este periodo es de 99,95%

OPORTUNIDADES DE MEJORA

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

Servicio Hospitalario

En el Servicio Hospitalario se requieren mantener las acciones de mejora realizadas para el fortalecimiento del trato humanizado del cuerpo médico y colaboradores hacia los usuarios y familiares, así mismo la oportunidad en el acceso a los servicios como la correcta información de los horarios de visita a los pacientes y partes médicos a familiares.

Servicio Complementario

El Servicio de Complementarios requiere generar acciones enfocadas a mejorar la oportunidad y completitud en la entrega de medicamentos, así como la oportunidad de agenda de imágenes diagnósticas.

Servicio Ambulatorio

Se requieren acciones de mejora en cuanto a la dificultad para asignación de citas de especialistas, la socialización de un trato adecuado de personal asistencial y administrativo, así como en los profesionales médicos en consulta.

Servicio Urgencias

En el Servicio de Urgencias se requiere mantener las acciones de mejora para garantizar la oportunidad en los tiempos de atención inicial del Triage y la caracterización de pacientes con prioridad por riesgo, así mismo como la información por parte del personal administrativo y asistencial frente a la prevención del riesgo en caídas.

Servicio al Ciudadano

Se presenta la oportunidad de mejora en el conocimiento y adherencia de Derechos y Deberes por parte de los usuarios de los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio y Complementarios, fortaleciendo los derechos 8 y 9 que corresponden a la Manifestación y Participación Comunitaria; en cuanto a los deberes es recomendable fortalecer la adherencia en el 8 y 9 que corresponde a Participación Ciudadana y Aportes al Sistema.

Mantener la capacitación al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales y orientadores para que brinden una adecuada y completa información a los usuarios.



ANDREA LÓPEZ GUERRERO

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

FUNCIONARIO/ CONTRATISTA	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
Elaborado Por:	Camilo Andrés Bermúdez	Referente de Necesidades y Expectativas	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	
Aprobado Por	Andrea López Guerrero	Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano	Sede Administrativa Candelaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	

Elaborado: octubre 2023