

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

Contenido

| | |
|--|----------|
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | 1 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II TRIMESTRE DE 2023..... | 4 |
| Tabla No. 1 total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global II Trimestre De 2023 | 4 |
| Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global II Trimestre De 2023..... | 4 |
| Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2023 Por Servicio | 5 |
| Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio II Trimestre De 2023..... | 5 |
| Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios II Trimestre De 2023... | 6 |
| Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2023 Por Unidad..... | 6 |
| Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad II Trimestre De 2023..... | 6 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2023..... | 7 |
| Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio II Trimestre De 2023 Por Unidad | 7 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2023..... | 8 |
| Tabla No. 5 Satisfacción Global Servicios De Urgencias II Trimestre De 2023..... | 8 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE DE 2023..... | 9 |

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización II Trimestre De 2023 9

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2023..... 10

Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario II Trimestre 2023 10

CRITERIOS DE CALIDAD 11

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur II Trimestre De 2023 11

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad II Trimestre De 2023 11

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016 13

Tabla No. 9 calificación Experiencia Global II Trimestre 2023..... 13

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS II Trimestre 2023..... 14

ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES..... 15

Tabla No. 11. Total, Adherencia Derechos En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización. II Trimestre 2023 15

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización II Trimestre 2023 16

OPORTUNIDADES DE MEJORA 17

Servicio Hospitalario 17

Servicio Complementario 17

Servicio Ambulatorio 17

Servicio Urgencias 17

Servicio al Ciudadano 18

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 II 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 II trimestre de 2023.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II 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 II trimestre de 2023.

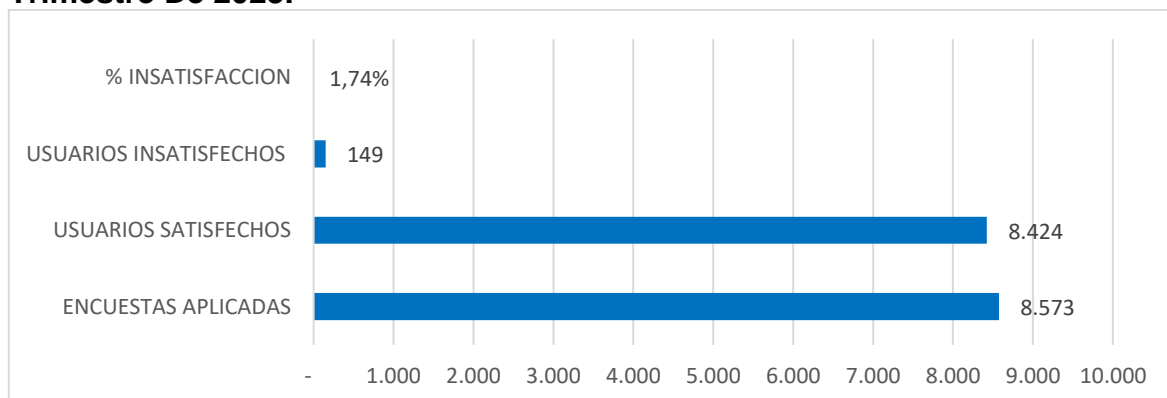
Tabla No. 1 total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global II Trimestre De 2023

| GLOBAL SUB RED | ABRIL | | | MAYO | | | JUNIO | | | II TRIMESTRE 2023 | | |
|----------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|---------------------|-------------|----------------|
| | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| | 2.804 | 2.767 | 98,68% | 2.748 | 2.696 | 98,09% | 3.021 | 2.962 | 98,03% | 8.573 | 8.424 | 98,26% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

Durante el segundo trimestre de 2023, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 8.573 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,26%, con un total de 8.424 usuarios encuestados satisfechos y 149 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2023.

Durante el segundo trimestre de 2023 se obtuvo el 98,26% de satisfacción global, se presentó una disminución del 0,24% en relación al II trimestre de 2022, el cual tuvo un resultado de 98,50

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.

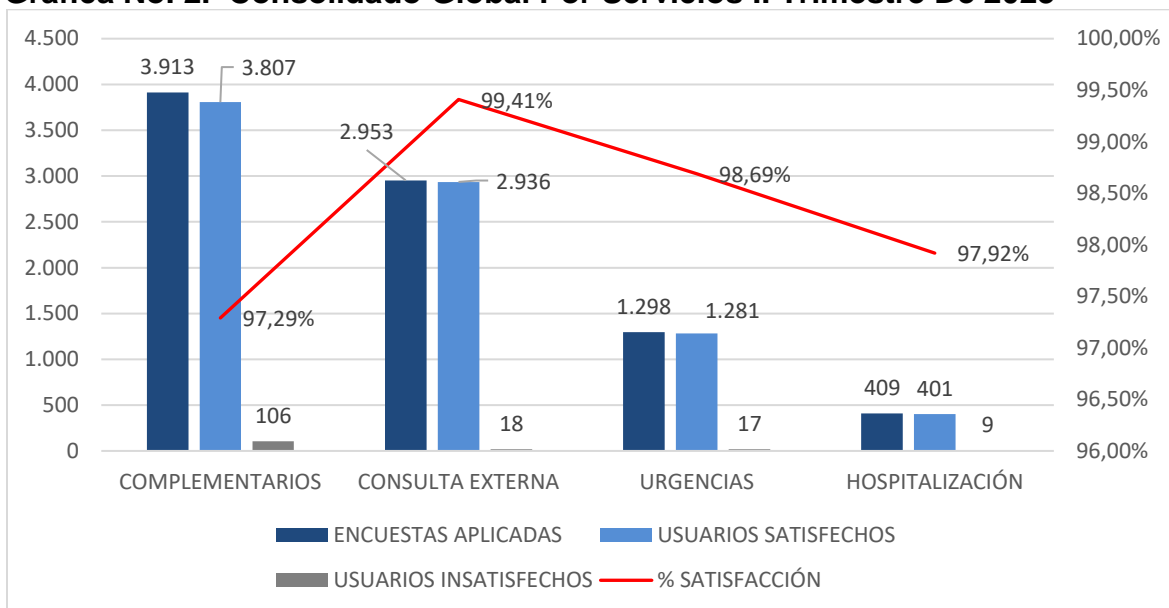
Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2023 Por Servicio

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

| SERVICIO | ENCUESTAS APLICADAS | USUARIOS SATISFECHOS | USUARIOS INSATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------|----------------|
| CONSULTA EXTERNA | 2.953 | 2.936 | 18 | 99,41% |
| COMPLEMENTARIOS | 3.913 | 3.807 | 106 | 97,29% |
| URGENCIAS | 1.298 | 1.281 | 17 | 98,69% |
| HOSPITALIZACIÓN | 409 | 401 | 9 | 97,92% |
| GLOBAL SUBRED | 8.573 | 8.424 | 149 | 98,26% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

Gráfica No. 2. Consolidado Global Por Servicios II Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

Para el segundo trimestre de 2023, el número total de encuestas aplicadas fue de 8.573, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Complementarios con un 97,29%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Consulta externa con un 99,41% y Urgencias con 98,69%, seguido del servicio de Hospitalización que obtuvo 97,92% de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2023 Por Unidad

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

| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | | TOTAL ENCUESTAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE GLOBAL 2023 |
|----------------------------|--------------------|-----------------|-------------|---------------|------------------------|
| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | | | | |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 592 | 587 | 5 | 99,07% |
| MEISSEN | MEISSEN | 1.143 | 1141 | 2 | 99,78% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 920 | 920 | 0 | 99,95% |
| | EL CARMEN | 387 | 323 | 64 | 83,33% |
| | SAN BENITO | 400 | 399 | 1 | 99,75% |
| | TUNJUELITO | 221 | 219 | 2 | 99,10% |
| USME | BETANIA | 365 | 364 | 1 | 99,73% |
| | DESTINO | 69 | 69 | 0 | 100,00% |
| | LA FLORA | 122 | 122 | 0 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 715 | 712 | 3 | 99,51% |
| | LA REFORMA | 31 | 31 | 0 | 100,00% |

| | SANTA LIBRADA | 178 | 163 | 14 | 91,57% |
|----------------|---------------------|--------------|--------------|------------|---------------|
| | USME | 182 | 182 | 0 | 100,00% |
| | YOMASA | 11 | 11 | 0 | 100,00% |
| CIUDAD BOLIVAR | CANDELARIA | 1158 | 1142 | 17 | 98,58% |
| | LA ESTRELLA | 25 | 24 | 1 | 96,00% |
| | MANUELA BELTRAN | 979 | 949 | 30 | 96,94% |
| | MOCHUELO | 33 | 33 | 0 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 17 | 17 | 0 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 948 | 941 | 7 | 99,21% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 55 | 55 | 0 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 45 | 45 | 0 | 98,89% |
| TOTAL | | 8.596 | 8.445 | 151 | 98,26% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2023.

Para el segundo trimestre de 2023 el Centro de Salud El Carmen presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=64) debido a la falta de oportunidad de agenda en los servicios de las áreas de consulta externa y ambulatorios, seguida de Manuela Beltrán con 30 usuarios y Candelaria (n=17) debido a la oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, Santa Librada presenta 14 usuarios insatisfechos a causa de demoras en la atención inicial de Triage, el Hospital de Vista Hermosa presenta 7 usuarios inconformes por la accesibilidad en los servicios.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2023

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

| SEDES | | II TRIMESTRE 2023 | | |
|--------------------|---------------------|---------------------|--------------|----------------------------|
| PUNTOS DE ATENCIÓN | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 180 | 178 | 98,89% |
| MEISSEN | MEISSEN | 377 | 376 | 99,73% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 353 | 353 | 99,86% |
| | EL CARMEN | 134 | 134 | 99,63% |
| | SAN BENITO | 212 | 211 | 99,53% |
| | TUNJUELITO | 64 | 64 | 100,00% |
| USME | BETANIA | 183 | 183 | 100,00% |
| | DESTINO | 69 | 69 | 100,00% |
| | LA FLORA | 122 | 122 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 354 | 353 | 99,58% |
| | LA REFORMA | 30 | 30 | 100,00% |
| | USME | 68 | 68 | 100,00% |
| | YOMASA | 11 | 11 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | CANDELARIA | 517 | 507 | 97,97% |
| | MOCHUELO | 30 | 30 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 13 | 13 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 190 | 190 | 100,00% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 20 | 20 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 26 | 26 | 98,08% |
| TOTAL | | 2.953 | 2.936 | 99,41% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Candelaria con 97,97%; seguida de San Juan de Sumapaz con 98,08% y Tunal con 98,89%, las demás Unidades obtuvieron el 99% y 100% de satisfacción en este servicio. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 2.953 encuestas con un total de 2.936 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,41% de Satisfacción para el periodo.

En las inconformidades expresadas desde el servicio ambulatorio están relacionadas con la seguridad al paciente en todas las unidades, así mismo 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 satisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 99,41%, la percepción de satisfacción se encuentra relacionada con la información clara y oportuna para acceder a los servicios y el trato brindado por los profesionales de salud en los servicios de consulta externa.

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 II TRIMESTRE DE 2023

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

| SEDES | | II TRIMESTRE 2023 | | |
|--------------------|---------------|---------------------|--------------|----------------------------|
| PUNTOS DE ATENCIÓN | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 368 | 367 | 100% |
| MEISSEN | MEISSEN | 428 | 428 | 100% |
| TUNJUELITO | TUNJUELITO | 69 | 68,5 | 99,28% |
| USME | SANTA LIBRADA | 109 | 98 | 89,91% |
| | USME | 32 | 32 | 100% |
| CIUDAD BOLÍVAR | VISTA HERMOSA | 284 | 279,5 | 98,42% |
| RURALIDAD | NAZARETH | 8 | 8 | 100% |
| TOTAL | | 1.298 | 1.281 | 98,69% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.298 encuestas, con un total

de 1.281 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98,69% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 89,91%, la insatisfacción de esta unidad está relacionada con inconformidades por demoras en la atención del servicio al igual que el hospital de Vista Hermosa con un 98,42%.

En las Unidades de Servicios donde la calificación fue del 100% durante este II 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 II TRIMESTRE DE 2023

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

| SEDES | | II TRIMESTRE 2023 | | |
|--------------------|---------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| PUNTOS DE ATENCIÓN | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 43 | 41 | 94,19% |
| MEISSEN | MEISSEN | 227 | 226 | 99,34% |
| TUNJUELITO | TUNJUELITO | 88 | 87 | 98,30% |
| USME | USME | 3 | 3 | 100% |
| CIUDAD BOLÍVAR | LA ESTRELLA | 25 | 24 | 96,00% |
| | VISTA HERMOSA | 23 | 21 | 91,30% |
| TOTAL | | 409 | 401 | 97,92% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 409 encuestas con un 97,92% de Satisfacción Global (n=401), la Unidad de Vista Hermosa presentó la menor satisfacción con un 91,30%, 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 a la igual que la unidad de la estrella fue calificada con un 96,00%; el Hospital de El Tunal presenta el 34,19%

debido las adecuaciones e infraestructura realizada en las instalaciones, las demás unidades presenta un porcentaje mayor de 99% de satisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2023

Tabla No. 7. Total, Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio Complementario II Trimestre 2023

| SEDES | | II TRIMESTRE 2023 | | |
|--------------------|---------------------|---------------------|--------------|----------------------------|
| PUNTOS DE ATENCIÓN | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| MEISSEN | MEISSEN | 111 | 111 | 100,00% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 567 | 567 | 100,00% |
| | EL CARMEN | 254 | 190 | 74,70% |
| | SAN BENITO | 188 | 188 | 100,00% |
| USME | BETANIA | 182 | 181 | 99,45% |
| | MARICHUELA | 361 | 359 | 99,45% |
| | SANTA LIBRADA | 70 | 70 | 94,20% |
| | USME | 79 | 79 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | CANDELARIA | 618 | 614 | 99,35% |
| | MANUELA BELTRAN | 979 | 949 | 96,94% |
| | MOCHUELO | 3 | 3 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 4 | 4 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 451 | 450 | 99,78% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 27 | 27 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 19 | 19 | 100,00% |
| TOTAL | | 3.913 | 3.807 | 97,29% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.913 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 97,29% (n=3.807). Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas principalmente con el servicio de Farmacias, 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.

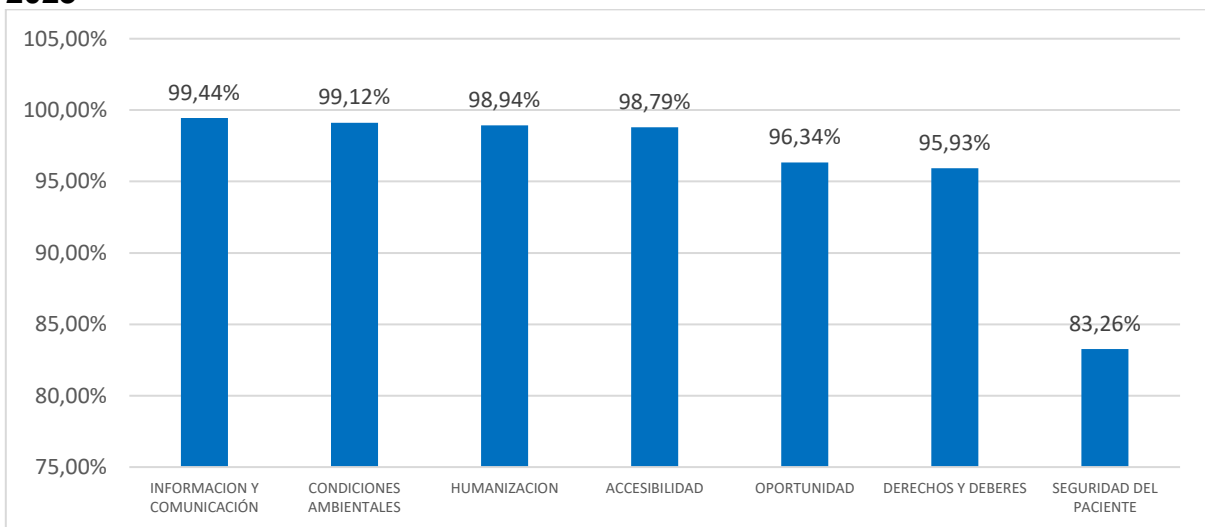
CRITERIOS DE CALIDAD

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

| CRITERIOS DE CALIDAD | II TRIMESTRE 2023 | | | |
|----------------------------|-------------------|---------------|-----------------|----------------|
| | AMBULATORIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | COMPLEMENTARIO |
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | 99,89% | 99,46% | 99,39% | 99,03% |
| CONDICIONES AMBIENTALES | 99,05% | 99,10% | 98,63% | 99,69% |
| HUMANIZACION | 99,29% | 98,83% | 98,53% | 99,08% |
| ACCESIBILIDAD | 98,50% | 99,67% | 98,21% | 98,77% |
| OPORTUNIDAD | 98,31% | 95,82% | 96,58% | 94,66% |
| DERECHOS Y DEBERES | 96,54% | 98,72% | 98,15% | 90,30% |
| SEGURIDAD DEL PACIENTE | 83,81% | 86,41% | 96,70% | 66,12% |
| TOTAL | 96,89% | 97,06% | 98,04% | 93,07% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2023.

El servicio de Urgencias presenta un 97,06% 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 86,41%, relacionado con la falta de información a familiares del estado de los pacientes por parte del personal médico e informadores y la falta de distintivos de identificación por parte del personal asistencial en salas de urgencias

adulto, seguido por el criterio de oportunidad con 95,82%; la adherencia y la recordación de los derechos y deberes obtiene un 98,72%, y Humanización y el trato de los profesionales con 98,83%, se destaca la falta de oportunidad en ayudas diagnósticas y por demoras en la atención inicial del Triage principalmente en el hospital de Vista Hermosa.

El servicio de Complementarios presentó un porcentaje de satisfacción de 93,07% donde el criterio de calidad más bajo fue el de seguridad con 66,12%, debido a la falta de indagación del personal asistencial y administrativo sobre datos personales y si los pacientes atendidos presentaban una prioridad por riesgo en su salud, en el criterio de Oportunidad en la asignación de imágenes diagnósticas y el entrega de medicamentos presentó un 94,66% de satisfacción entre los usuarios, principalmente en las unidades de El Carmen, Marichuela y Vista Hermosa, en cuanto la adherencia y recordación de los derechos y deberes se calificó con un 90,30%.

El servicio de Ambulatorios logró un 96,89% de satisfacción en cuanto a criterios de calidad, donde la seguridad al paciente y la identificación de usuarios priorizados con un 83,81% principalmente en las unidades de Abraham Lincoln, Candelaria, El Tunal, Mochuelo y Nazareth. El criterio de Oportunidad presenta un 98,31% 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 96,54% sin embargo en la unidad de La Reforma obtuvo el menor porcentaje con 66,67%; los Usuarios refieren inconformidades por el acceso a la unidad de Tunal por obras en la infraestructura que se presentan actualmente.

El servicio de Hospitalización contó con la más alta calificación en cuanto a criterios de calidad con un 98,04%, donde el criterio de Oportunidad con 96,58%, y Seguridad al Paciente con 96,70% fueron los más bajos en ponderación, la adherencia de los derechos y deberes presentó un 98,15% el cual el Hospital de Meissen obtuvo la más baja calificación; los criterios de Accesibilidad, Humanización y Condiciones Ambientales mostraron un resultado del 98%, por parte del criterio de Información y Comunicación se evidencia que fue el valor mas alto con un 99,39%.

Según la gráfica No. 3 el consolidado de Criterios de Calidad global para el segundo trimestre de 2023 se observa que la Información y Comunicación en las unidades cuenta con la mayor ponderación con un 99,44%, seguido de las Condiciones ambientales con 99,12%, Humanización con 98,94%; la adherencia a los derechos y deberes 95,93% y la Seguridad al Paciente 83,26% son los criterios con menor ponderación en este periodo.

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 II Trimestre 2023

| ENTIDAD SEGUN 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 | 63 | 117 | 0 | 0 | 0 | 0 | 180 |
| | COMPLEMENTARIOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | URGENCIAS | 29 | 362 | 0 | 0 | 0 | 0 | 391 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 5 | 35 | 3 | 0 | 0 | 0 | 43 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 7 | 369 | 0 | 0 | 0 | 1 | 377 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1 | 110 | 0 | 0 | 0 | 0 | 111 |
| | URGENCIAS | 0 | 528 | 0 | 0 | 0 | 0 | 528 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 43 | 183 | 0 | 0 | 0 | 1 | 227 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 174 | 363 | 1 | 0 | 0 | 2 | 540 |
| | COMPLEMENTARIOS | 411 | 584 | 13 | 0 | 0 | 1 | 1.009 |
| | URGENCIAS | 47 | 122 | 1 | 0 | 0 | 0 | 170 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 44 | 42 | 2 | 0 | 0 | 0 | 88 |
| CIUDAD BOLIVAR | AMBULATORIAS | 68 | 714 | 0 | 0 | 0 | 13 | 795 |
| | COMPLEMENTARIOS | 212 | 1.787 | 51 | 2 | 0 | 3 | 2.055 |
| | URGENCIAS | 6 | 272 | 5 | 0 | 0 | 1 | 284 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 2 | 22 | 1 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| USME | AMBULATORIAS | 179 | 386 | 0 | 0 | 0 | 0 | 565 |
| | COMPLEMENTARIOS | 175 | 486 | 2 | 0 | 0 | 3 | 666 |
| | URGENCIAS | 7 | 106 | 0 | 0 | 0 | 12 | 125 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 38 | 1 | 0 | 0 | 3 | 42 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 0 | 45 | 1 | 0 | 0 | 0 | 46 |
| | COMPLEMENTARIOS | 0 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 |
| | URGENCIAS | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL SUBRED SUR | | 1.473 | 6.726 | 81 | 2 | 0 | 40 | 8.322 |
| % PARTICIPACIÓN | | 17,70% | 80,82% | 0,97% | 0,02% | 0,00% | 0,48% | |

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción II 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 80,82% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 17,70% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,48% de nuestros usuarios no sabe y no responde. Las unidades de la localidad de Ciudad Bolívar tienen la mayor cantidad de usuarios que están satisfechos por los servicios complementarios recibidos (n=3.083).

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS II Trimestre 2023

| ENTIDAD SEGUN 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 | 66 | 110 | 3 | 0 | 1 | 154 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| | URGENCIAS | 101 | 288 | 0 | 0 | 2 | 220 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 38 | 3 | 1 | 1 | 0 | 18 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 128 | 248 | 0 | 0 | 1 | 411 |
| | COMPLEMENTARIOS | 30 | 81 | 0 | 0 | 0 | 98 |
| | URGENCIAS | 160 | 368 | 0 | 0 | 0 | 257 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 25 | 201 | 0 | 0 | 1 | 262 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 421 | 119 | 0 | 0 | 0 | 672 |
| | COMPLEMENTARIOS | 708 | 187 | 0 | 1 | 113 | 504 |
| | URGENCIAS | 82 | 88 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 85 | 3 | 0 | 0 | 0 | 66 |
| CIUDAD BOLIVAR | AMBULATORIAS | 542 | 252 | 0 | 0 | 1 | 636 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1.336 | 715 | 1 | 0 | 3 | 1.409 |
| | URGENCIAS | 57 | 226 | 1 | 0 | 0 | 197 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 22 | 2 | 0 | 0 | 1 | 49 |
| USME | AMBULATORIAS | 382 | 181 | 0 | 0 | 2 | 745 |
| | COMPLEMENTARIOS | 533 | 131 | 0 | 0 | 2 | 599 |
| | URGENCIAS | 109 | 16 | 0 | 0 | 0 | 113 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 40 | 0 | 1 | 0 | 1 | 56 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 45 | 1 | 0 | 0 | 0 | 74 |
| | COMPLEMENTARIOS | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| | URGENCIAS | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL SUBRED SUR | | 4.965 | 3.220 | 7 | 2 | 128 | 8.322 |
| % PARTICIPACIÓN | | 59,66% | 38,69% | 0,08% | 0,02% | 1,54% | |

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

Frente a la pregunta "¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?" el 59,66% (n=4.965) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 38,69% (n=3.220) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,02% (n=2) de los usuarios responde que definitivamente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,08% (n= 7) responde que probablemente no lo recomendaría y finalmente el 1,54% (n=128) 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 1.957 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. II Trimestre 2023

| ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2023 | | | | | | |
|--|--------------|-----------------|-----------|-----------------|--------|------------|
| II TRIMESTRE 2023 | | | | | | |
| DERECHOS | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y EQUIDAD | 840 | 1.366 | 124 | 111 | 2441 | 27,93% |
| 2. ATENCIÓN INTEGRAL | 591 | 611 | 170 | 72 | 1444 | 16,52% |
| 3. ELECCIÓN | 387 | 586 | 206 | 53 | 1232 | 14,10% |
| 4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | 347 | 437 | 306 | 53 | 1143 | 13,08% |
| 5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD | 324 | 318 | 152 | 49 | 843 | 9,65% |
| 6. DONACIÓN DE ORGANOS | 129 | 147 | 99 | 36 | 411 | 4,70% |
| 7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO | 157 | 144 | 124 | 33 | 458 | 5,24% |
| 8. MANIFESTACIÓN | 133 | 152 | 117 | 16 | 418 | 4,78% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 103 | 151 | 67 | 19 | 340 | 3,89% |
| NINGUNO | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0,10% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 3.019 | 3.913 | 1.365 | 442 | 8739 | 100% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 3.011 | 3.912 | 1.365 | 442 | 8730 | 99,90% |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0,10% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 99,74% | 100% | 100% | 100% | 99,93% | |

Fuente Encuestas de satisfacción II Trimestre de 2023.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 27,93%, seguido para la atención Integral con un 16,52%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 3,89% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 4,78% y la Donación de órganos con 4,70%

El mayor porcentaje de adherencia lo obtuvieron los servicios de Hospitalización, Urgencias y Complementarios con el 100% en todas unidades Hospitalarias de la

Subred Sur. La adherencia de los derechos que obtuvo la menor ponderación con un 99,74% (n=8 pacientes) fue en el servicio de Ambulatorios en la unidad de Betania, en cuanto a la adherencia global obtiene para este periodo el 99,93%

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

| ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2023 | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|
| II TRIMESTRE 2023 | | | | | | |
| DEBERES | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y SOLIDARIDAD | 560 | 933 | 87 | 110 | 1.690 | 19,34% |
| 2. RESPONSABILIDAD | 414 | 528 | 152 | 54 | 1.148 | 13,14% |
| 3. AFILIACIÓN | 415 | 579 | 209 | 56 | 1.259 | 14,41% |
| 4. HONESTIDAD | 571 | 730 | 320 | 45 | 1.666 | 19,06% |
| 5. BUEN USO | 396 | 448 | 168 | 61 | 1.073 | 12,28% |
| 6. CUMPLIMIENTO | 227 | 222 | 108 | 45 | 602 | 6,89% |
| 7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO | 161 | 139 | 115 | 36 | 451 | 5,16% |
| 8. APORTES AL SISTEMA | 137 | 163 | 128 | 15 | 443 | 5,07% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 130 | 170 | 78 | 20 | 398 | 4,55% |
| NINGUNO | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0,10% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 3.019 | 3.913 | 1.365 | 442 | 8.739 | 100% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 3.011 | 3.912 | 1.365 | 442 | 8.730 | 99,90% |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0,10% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 99,74% | 100% | 100% | 100% | | 99,93% |

Fuente Encuestas de satisfacción II 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 19,34%, seguido por Honestidad con un 19,06%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y los Aportes al Sistema con un 5,07% y 5,16% respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene el Ambulatorios con 99,74% principalmente en la unidad de Betania (n=3 Usuarios). Hospitalización,

Urgencias y Complementarios tienen la mayor adherencia de deberes con el 100% de las 8.739 encuestas aplicadas; en cuanto a la adherencia global de Deberes para este periodo es de 99,93%

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.

Fortalecer técnicamente al equipo de Técnicos, Trabajadoras Sociales promotores 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 | Profesional Administrativo | Candelaria | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur | |
| Aprobado Por | Andrea López Guerrero | Jefe Oficina Participación y Servicio al ciudadano | Candelaria | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur | |

Elaborado: julio 26 de 2023