

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO  
INFORME SATISFACCIÓN IV 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 IV TRIMESTRE DE 2023 ..... 4**

**Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2023 Por Servicio ..... 6**

**Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2023 Por Unidad ..... 7**

**SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2023 ..... 8**

**SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2023 ..... 9**

**SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN IV TRIMESTRE DE 2023 ..... 10**

**SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2023 ..... 10**

<b>CRITERIOS DE CALIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....</b>	<b>13</b>
<b>ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>15</b>
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA.....</b>	<b>18</b>
<b>Servicio Hospitalario .....</b>	<b>18</b>
<b>Servicio Complementario.....</b>	<b>18</b>
<b>Servicio Ambulatorio.....</b>	<b>19</b>
<b>Servicio Urgencias.....</b>	<b>19</b>
<b>Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>19</b>

## 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2023.

## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV 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 IV trimestre de 2023.

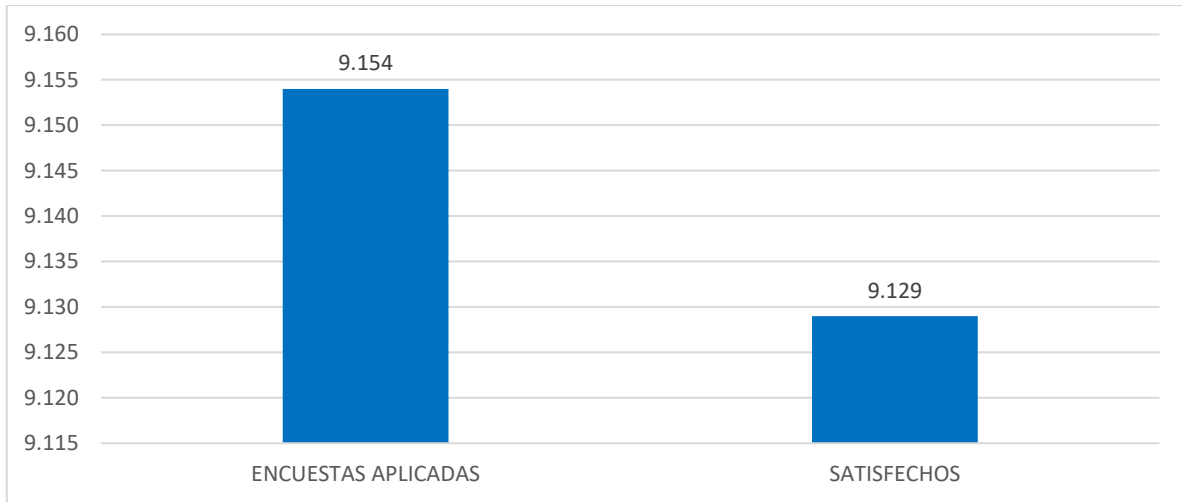
**Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global IV Trimestre de 2023**

GLO-BAL SUB RED	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			IV TRIMESTRE 2023		
	APLI-CADAS	SATISFE-CHOS	% SATIS-FACCIÓN	APLI-CADAS	SATISFE-CHOS	% SATIS-FACCIÓN	APLI-CADAS	SATIS-FECHOS	% SATIS-FACCIÓN	EN-CUESTAS APLI-CADAS	SATIS-FECHOS	% SATIS-FACCIÓN
	3.186	3.183	99,91%	3.106	3.086	99,36%	2.862	2.860	99,93%	<b>9.154</b>	<b>9.129</b>	<b>99,73%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

Durante el cuarto trimestre de 2023, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.154 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,73%, con un total de 9.154 usuarios encuestados satisfechos y 25 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2023.

Durante el cuarto trimestre de 2023 se obtuvo el 99,73% de satisfacción global, se presentó un aumento en la satisfacción del 0,50% en relación al III trimestre de 2023, el cual tuvo un resultado de 9,23.

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.

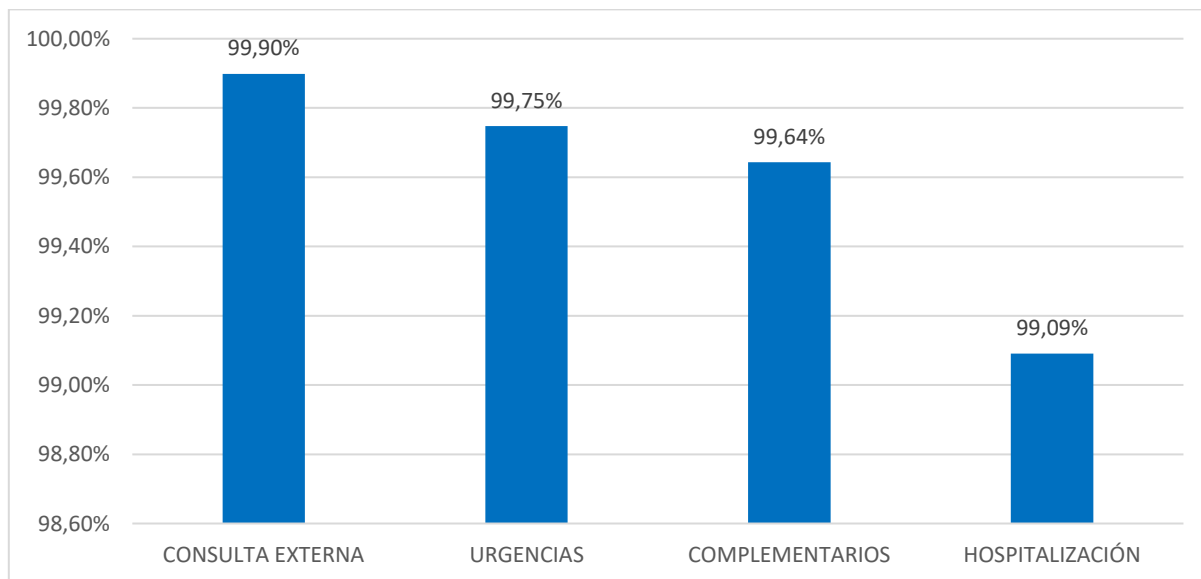
## Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2023 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	3.363	3.351	12	99,64%
CONSULTA EXTERNA	3.944	3.940	4	99,90%
HOSPITALIZACIÓN	660	654	6	99,09%
URGENCIAS	1187	1184	3	99,75%
<b>GLOBAL SUBRED</b>	<b>9.154</b>	<b>9.129</b>	<b>25</b>	<b>99,73%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

## Gráfica No. 2. Consolidado Global por Servicios IV Trimestre De 2023



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

Para el cuarto trimestre de 2023, el número total de encuestas aplicadas fue de 9.154, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 99,09%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Consulta externa con un 99,90% y Complementarios con 99,75%, seguido del servicio de Urgencias que obtuvo 99,64% de satisfacción en el periodo.

### Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2023 Por Unidad

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	TOTAL ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL 2023
EL TUNAL	EL TUNAL	1840	1838	2	99,89%
MEISSEN	MEISSEN	1266	1262	4	99,68%
TUNJUELITO	EL CARMEN	413	413	0	100%
	SAN BENITO	444	444	0	100%
	TUNJUELITO	202	200	2	99,01%
USME	BETANIA	278	278	0	100%
	DANUBIO AZUL	232	231	1	99,57%
	DESTINO	69	69	0	100%
	MARICHUELA	647	647	0	100%
	LA REFORMA	10	10	0	100%
	SANTA LIBRADA	169	169	0	100%
	USME	192	192	0	100%
CIUDAD BOLIVAR	CANDELARIA	1207	1206	1	99,92%
	LA ESTRELLA	14	14	0	100%
	MANUELA BELTRAN	1001	992	9	99,10%
	MOCHUELO	31	30	1	96,77%
	PASQUILLA	24	24	0	100%
	VISTA HERMOSA	1007	1002	5	99,50%
SUMAPAZ	NAZARETH	55	55	0	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	53	53	0	100%
<b>TOTAL</b>		<b>9.154</b>	<b>9.129</b>	<b>25</b>	<b>99,73%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2023.

Para el cuarto trimestre de 2023 el Centro de Manuela Beltrán presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=9) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios Complementarios en esta unidad, seguida de Vista Hermosa con 5

usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2023

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	EL TUNAL	634	634	100%
MEISSEN	MEISSEN	470	469	99,79%
TUNJUE-LITO	EL CARMEN	413	413	100%
	SAN BENITO	262	262	100%
	TUNJUELITO	63	63	100%
USME	BETANIA	138	138	100%
	DANUBIO AZUL	232	231	99,57%
	DESTINO	69	69	100%
	MARICHUELA	348	348	100%
	LA REFORMA	9	9	100%
	USME	75	75	100%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	622	622	100%
	MANUELA BELTRAN	249	249	100%
	MOCHUELO	31	30	96,77%
	PASQUILLA	20	20	100%
	VISTA HERMOSA	256	255	99,61%
SUMAPAZ	NAZARETH	20	20	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	33	33	100%
TOTAL		3.944	3.940	99,90%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Mochuelo con el 96,77% y Danubio Azul con 99,57%. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 3.944 encuestas con un total de 3.940 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,90% 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 0,10%, 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 IV TRIMESTRE DE 2023

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	409	409	100%
MEISSEN	MEISSEN	433	430	99,31%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	69	69	100%
USME	SANTA LIBRADA	67	67	100%
	USME	38	38	100%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	163	163	100%
SUMAPAZ	NAZARETH	8	8	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1.187</b>	<b>1.184</b>	<b>99,75%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.187 encuestas, con un total de 1.184 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,75% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Meissen con un 99,31%, 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 IV 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 IV TRIMESTRE DE 2023

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

LOCALIDAD	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	99	99	100%
MEISSEN	MEISSEN	286	286	100%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	70	68	97,14%
USME	SANTA LIBRADA	16	16	100%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	14	14	100%
	VISTA HERMOSA	174	170	97,70%
SUMAPAZ	NAZARETH	1	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>660</b>	<b>654</b>	<b>99,09%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 660 encuestas con un 99,09% de Satisfacción Global (n=654), las Unidades de Tunjuelito y Vista Hermosa presentaron la menor satisfacción con un 97,14% y 97,70% respectivamente, 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, las demás unidades presentan un porcentaje mayor de 99% de satisfacción.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2023

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

SEDES	PUNTOS DE ATENCIÓN	IV TRIMESTRE 2023		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

LOCALIDAD	SUBLOCALIDAD	ENCUESTAS	OPINIONES	INDICADOR
TUNAL	TUNAL	698	696	99,71%
MEISEN	MEISEN	77	77	100%
TUNJUELITO	SAN BENITO	182	182	100%
USME	BETANIA	140	140	100%
	MARICHUELA	299	299	100%
	SANTA LIBRADA	86	86	100%
	USME	80	80	100%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	585	584	99,83%
	MANUELA BELTRAN	752	743	98,80%
	PASQUILLA	4	4	100%
	VISTA HERMOSA	414	414	100%
SUMAPAZ	NAZARETH	27	27	100%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	19	19	100%
<b>TOTAL</b>		<b>3.363</b>	<b>3.351</b>	<b>99,64%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.363 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,64% (n=3.351). 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

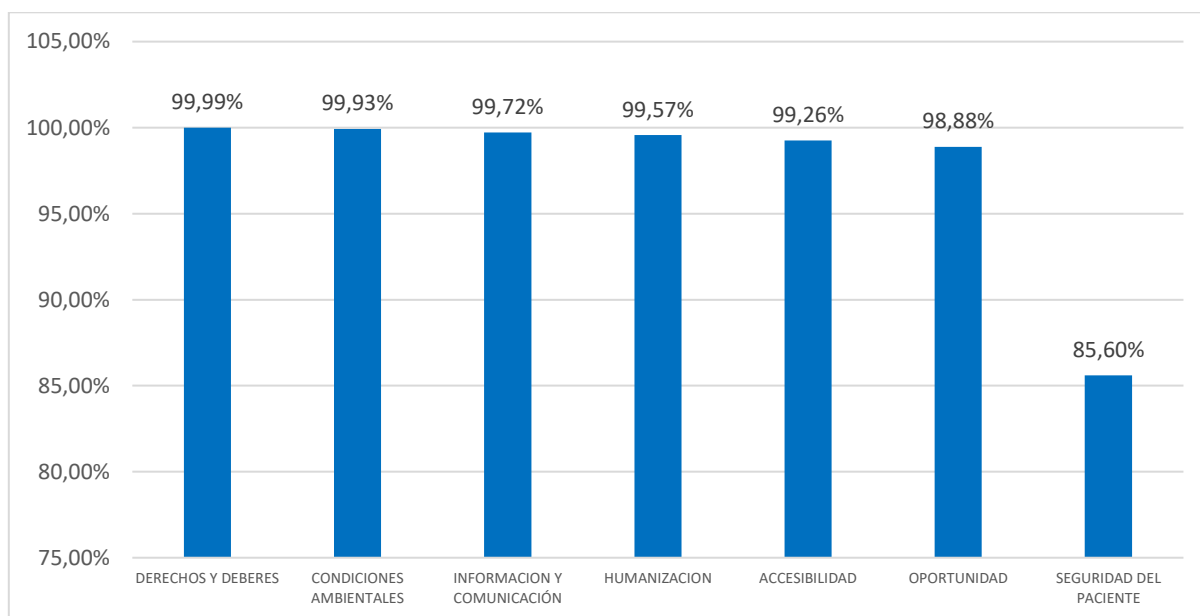
Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur IV Trimestre De 2023

CRITERIOS DE CALIDAD	IV TRIMESTRE 2023				
	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIO	GLOBAL
DERECHOS Y DEBERES	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,95%	99,92%	99,89%	99,94%	99,93%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,88%	99,85%	99,39%	99,75%	99,72%
HUMANIZACION	99,95%	99,22%	99,23%	99,88%	99,57%
ACCESIBILIDAD	99,16%	99,82%	98,98%	99,08%	99,26%
OPORTUNIDAD	99,72%	99,37%	98,85%	97,58%	98,88%
SEGURIDAD DEL PACIENTE	80,84%	87,54%	96,37%	77,65%	85,60%

TOTAL	99,90%	99,75%	99,09%	99,64%	99,73%
-------	--------	--------	--------	--------	--------

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2023.

El servicio de Urgencias presenta un 99,75% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, el criterio con la evaluación más baja es Seguridad al Paciente con 87,54%, relacionado con la falta identificación de pacientes en condiciones especiales en salas de urgencias adulto.

El servicio de Complementarios presentó un porcentaje de satisfacción de 99,64% donde la calificación más baja es Seguridad al Paciente con un 77,65%, 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; el criterio de Oportunidad en la asignación de imágenes diagnósticas y el entrega de medicamentos presentó un 97,58% de satisfacción entre los usuarios, principalmente en las unidades de Marichuela y Vista Hermosa.

El servicio de Ambulatorios logró un 99,90% de satisfacción en cuanto a criterios de calidad, la seguridad al paciente y la identificación de usuarios priorizados con un

80,84% fue la calificación más baja, principalmente en las unidades de Candelaria, El Tunal, Meissen y Vista Hermosa. El criterio de Accesibilidad presenta un 99,16% en el trimestre donde se encontraron barreras de acceso en la obtención de citas debido a la facilidad de adquirir las citas en las unidades de El Tunal, Meissen y Vista Hermosa.

El servicio de Hospitalización presentó un 99,09%, donde el criterio de Oportunidad fue del 98,85%, y Seguridad al Paciente con 96,37% fueron los más bajos en ponderación, la adherencia de los derechos y deberes presentó un 61,03%; 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 IV 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	168	466	0	0	0	0	634
	COMPLEMENTARIOS	186	510	2	0	0	0	698
	URGENCIAS	17	392	0	0	0	0	409
	HOSPITALIZACIÓN	0	97	2	0	0	0	99
MEISSEN	AMBULATORIAS	54	415	0	0	1	1	471
	COMPLEMENTARIOS	2	75	0	0	0	0	77
	URGENCIAS	1	429	2	1	0	0	433
	HOSPITALIZACIÓN	40	246	0	0	0	4	290
TUNJUE-LITO	AMBULATORIAS	64	674	0	0	0	1	739
	COMPLEMENTARIOS	9	173	0	0	0	0	182
	URGENCIAS	64	5	0	0	0	0	69
	HOSPITALIZACIÓN	59	9	2	0	0	0	70

CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	224	950	3	0	0	2	1179
	COMPLEMENTARIOS	114	1632	4	5	1	1	1757
	URGENCIAS	5	158	0	0	0	0	163
	HOSPITALIZACIÓN	103	81	4	0	0	9	197
USME	AMBULATORIAS	207	663	1	0	0	1	872
	COMPLEMENTARIOS	194	410	0	0	1	11	616
	URGENCIAS	6	99	0	0	0	10	115
	HOSPITALIZACIÓN	0	16	0	0	0	5	21
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	1	52	0	0	0	0	53
	COMPLEMENTARIOS	0	46	0	0	0	0	46
	URGENCIAS	2	6	0	0	0	0	8
	HOSPITALIZACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>1520</b>	<b>7605</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>9.199</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>16,52%</b>	<b>82,67%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,49%</b>	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción IV 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 82,67% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 16,52% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,49% 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=1.757).

**Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS IV Trimestre 2023**

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	AREA DE ATENCIÓN	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?”					TOTAL
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO RESPONDE	
TUNAL	AMBULATORIAS	380	254	0	0	0	634
	COMPLEMENTARIOS	351	343	2	2	0	698
	URGENCIAS	56	353	0	0	0	409
	HOSPITALIZACIÓN	16	81	1	1	0	99
MEISSEN	AMBULATORIAS	328	142	0	0	1	471
	COMPLEMENTARIOS	1	76	0	0	0	77

	URGENCIAS	303	128	2	0	0	433
	HOSPITALIZACIÓN	55	235	0	0	0	290
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	290	447	0	1	1	739
	COMPLEMENTARIOS	94	88	0	0	0	182
	URGENCIAS	68	1	0	0	0	69
	HOSPITALIZACIÓN	65	5	0	0	0	70
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	905	273	0	0	1	1179
	COMPLEMENTARIOS	1212	536	3	2	4	1757
	URGENCIAS	46	116	1	0	0	163
	HOSPITALIZACIÓN	149	38	1	0	9	197
USME	AMBULATORIAS	485	385	0	1	1	872
	COMPLEMENTARIOS	423	193	0	0	0	616
	URGENCIAS	106	9	0	0	0	115
	HOSPITALIZACIÓN	21	0	0	0	0	21
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	53	0	0	0	0	53
	COMPLEMENTARIOS	46	0	0	0	0	46
	URGENCIAS	8	0	0	0	0	8
	HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>5.462</b>	<b>3.703</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>9.199</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>59,38%</b>	<b>40,25%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,18%</b>	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 59,38% (n=5.462) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 40,25% (n=3.703) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,08% (n=7) de los usuarios responde que definitivamente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,11% (n=10) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,18% (n=17) 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 2.312 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. IV Trimestre 2023**

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2023						
IV TRIMESTRE 2023						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1070	897	172	97	2236	24,31%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	531	601	270	118	1520	16,52%
3. ELECCIÓN	448	538	215	93	1294	14,07%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	571	438	193	77	1279	13,90%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	477	258	83	121	939	10,21%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	272	191	38	37	538	5,85%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	274	145	59	57	535	5,82%
8. MANIFESTACIÓN	126	164	113	51	454	4,94%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	178	143	54	27	402	4,37%
NINGUNO	2	0	0	0	2	0,02%
<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>3949</b>	<b>3375</b>	<b>1197</b>	<b>678</b>	<b>9199</b>	<b>100%</b>
<b>NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA</b>	<b>3947</b>	<b>3375</b>	<b>1197</b>	<b>678</b>	<b>9197</b>	<b>99,98%</b>
<b>NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>
<b>PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO</b>	<b>99,95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,99%</b>	

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2023.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 24,31%, seguido para la atención Integral con un 16,52%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 4,37% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 4,94%.



El mayor porcentaje de adherencia en derechos 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 99,95% (n=2 pacientes) fue en el servicio de Ambulatorios en la unidad de Betania, en cuanto a la adherencia global obtiene para este periodo el 99,99%.

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

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2023						
IV TRIMESTRE 2023						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	757	655	139	87	1638	17,81%
2. RESPONSABILIDAD	499	531	227	117	1374	14,94%
3. AFILIACIÓN	464	541	191	94	1290	14,02%
4. HONESTIDAD	747	608	225	85	1665	18,10%
5. BUEN USO	507	327	112	122	1068	11,61%
6. CUMPLIMIENTO	356	212	58	43	669	7,27%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	289	156	62	54	561	6,10%
8. APORTES AL SISTEMA	141	177	109	48	475	5,16%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	187	168	74	28	457	4,97%
NINGUNO	2	0	0	0	2	0,02%
<b>NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>3949</b>	<b>3375</b>	<b>1197</b>	<b>678</b>	<b>9.199</b>	<b>100%</b>

NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	3947	3375	1197	678	9.197	99,98%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	2	0	0	0	2	0,02%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,95%	100%	100%	100%	99,99%	

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2023.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el cuarto trimestre de 2023 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Respeto y la Solidaridad con un 17,81%, seguido por Responsabilidad con un 14,94%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y Aportes al Sistema informado con un 4,97% y 5,16% respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene el Ambulatorios con 99,95% principalmente en la unidad de Betania (n=2 Usuarios). Hospitalización, Urgencias y Complementarios tienen la mayor adherencia de deberes con el 100% de las 9.199 encuestas aplicadas; en cuanto a la adherencia global de Deberes para este periodo es de 99,99%

## 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: enero 2024