

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

Contenido

| | |
|---|-----------|
| SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR 2023..... | 4 |
| Satisfacción Global Subred Sur 2023 Por Servicio | 6 |
| Satisfacción Global Subred Sur 2023 Por Unidad | 7 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS 2023 | 8 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS 2023..... | 9 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 2023..... | 10 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2023..... | 10 |
| CRITERIOS DE CALIDAD..... | 11 |
| RESOLUCIÓN 0256 DE 2016..... | 13 |

| | |
|--|----|
| ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES | 15 |
| 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 2023 se obtuvo un índice global de satisfacción del 99,20% 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 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 2023.

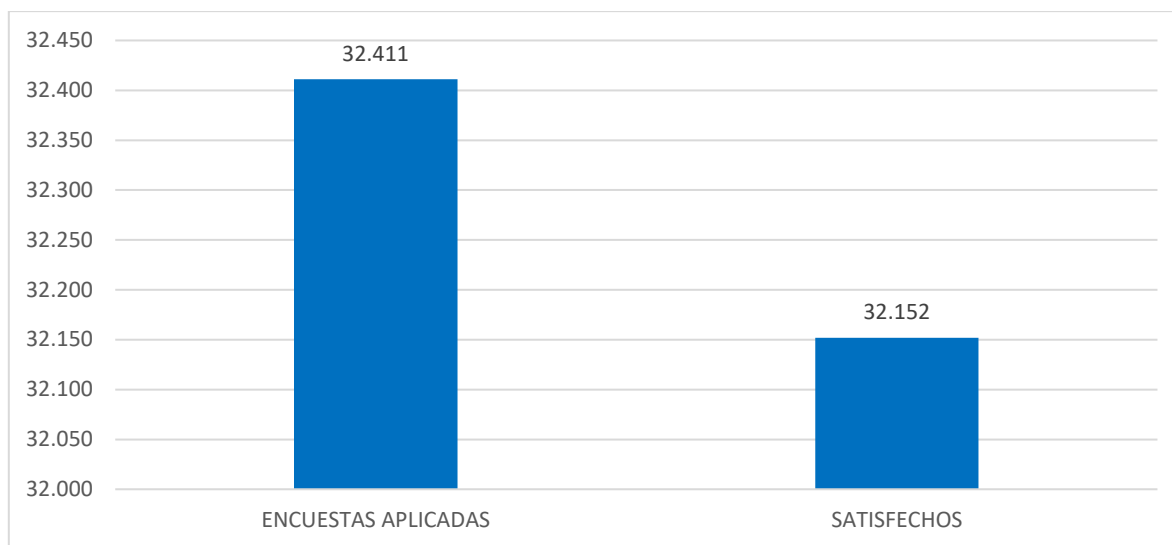
Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global 2023

| GLOBAL SUB RED | VIGENCIA 2023 | | |
|----------------|---------------------|-------------|----------------|
| | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
| | 32.411 | 32.152 | 99,20% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Durante el 2023, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 32.411 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,20%, con un total de 32.152 usuarios encuestados satisfechos y 259 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Durante el 2023 se obtuvo el 99,20% de satisfacción global, se presentó un aumento en la satisfacción del 0,10% en relación al año 2022, el cual tuvo un resultado de 98,96%.

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.

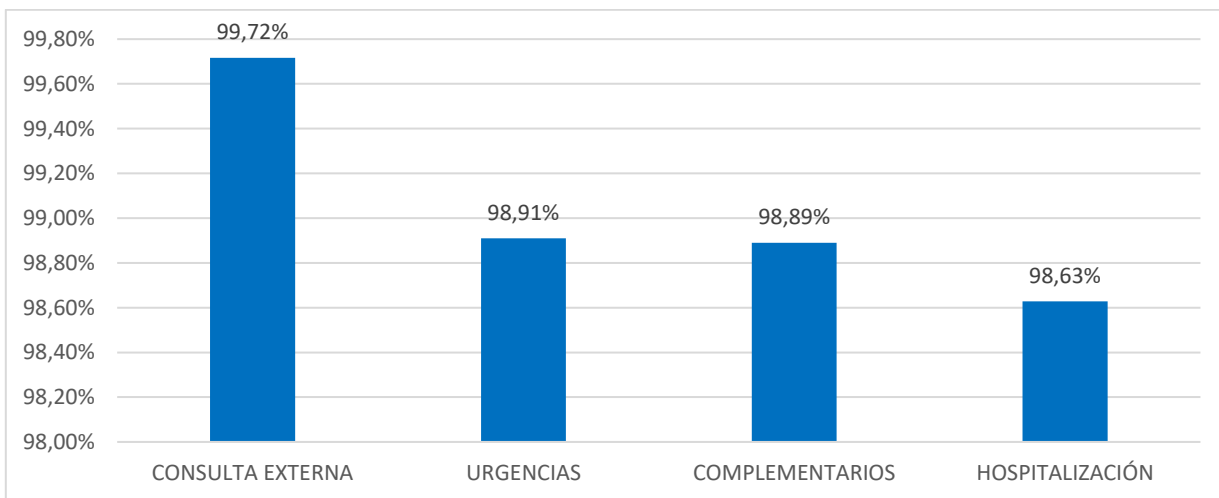
Satisfacción Global Subred Sur 2023 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio 2023

| SERVICIO | ENCUESTAS APLICADAS | USUARIOS SATISFECHOS | USUARIOS INSATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------|----------------|
| COMPLEMENTARIOS | 12.969 | 12.825 | 144 | 98,89% |
| CONSULTA EXTERNA | 12.704 | 12.668 | 36 | 99,72% |
| HOSPITALIZACIÓN | 1969 | 1942 | 27 | 98,63% |
| URGENCIAS | 4769 | 4717 | 52 | 98,91% |
| GLOBAL SUBRED | 32.411 | 32.152 | 259 | 99,20% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Gráfica No. 2. Consolidado Global por Servicios 2023



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Para el 2023, el número total de encuestas aplicadas fue de 32,411, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Hospitalización con un 98,63%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Consulta externa con un 99,72% y Urgencias con 98,91%, seguido del servicio de Complementarios que obtuvo 98,89% de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur 2023 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad 2023

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | TOTAL ENCUESTAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE GLOBAL 2023 |
|----------------|---------------------|-----------------|---------------|---------------|------------------------|
| EL TUNAL | EL TUNAL | 3912 | 3902 | 10 | 99,74% |
| MEISSEN | MEISSEN | 4618 | 4601 | 17 | 99,63% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 1936 | 1934 | 2 | 99,90% |
| | EL CARMEN | 1620 | 1592 | 28 | 98,27% |
| | SAN BENITO | 1522 | 1519 | 3 | 99,80% |
| | TUNJUELITO | 778 | 773 | 5 | 99,36% |
| USME | BETANIA | 1243 | 1239 | 4 | 99,68% |
| | DANUBIO AZUL | 233 | 232 | 1 | 99,57% |
| | DESTINO | 256 | 256 | 0 | 100,00% |
| | LA FLORA | 130 | 130 | 0 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 2772 | 2755 | 17 | 99,39% |
| | LA REFORMA | 40 | 40 | 0 | 100,00% |
| | SANTA LIBRADA | 675 | 610 | 65 | 90,37% |
| | USME | 735 | 735 | 0 | 100,00% |
| CIUDAD BOLIVAR | YOMASA | 140 | 140 | 0 | 100,00% |
| | CANDELARIA | 4113 | 4088 | 25 | 99,39% |
| | LA ESTRELLA | 40 | 40 | 0 | 100,00% |
| | ISMAEL PERDOMO | 50 | 50 | 0 | 100,00% |
| | MANUELA BELTRAN | 3465 | 3401 | 64 | 98,15% |
| | MOCHUELO | 125 | 124 | 1 | 99,20% |
| | PASQUILLA | 96 | 96 | 0 | 100,00% |
| SUMAPAZ | VISTA HERMOSA | 3415 | 3396 | 19 | 99,44% |
| | NAZARETH | 245 | 245 | 0 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 195 | 195 | 0 | 100,00% |
| TOTAL | | 32.354 | 32.093 | 261 | 99,18% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Para el 2023 el Centro de salud Santa Librada presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=65) debido a las demoras presentadas en el servicio de Urgencias Adulto en esta unidad, seguida de Manuela Beltrán con 64 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS 2023

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

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | VIGENCIA 2023 | | |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | EL TUNAL | 1247 | 1244 | 99,76% |
| MEISSEN | MEISSEN | 1457 | 1454 | 99,79% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 854 | 854 | 100,00% |
| | EL CARMEN | 1275 | 1275 | 100,00% |
| | SAN BENITO | 758 | 757 | 99,87% |
| | TUNJUELITO | 243 | 243 | 100,00% |
| USME | BETANIA | 599 | 596 | 99,50% |
| | DANUBIO AZUL | 233 | 232 | 99,57% |
| | DESTINO | 253 | 253 | 100,00% |
| | LA FLORA | 129 | 129 | 100,00% |
| | MARICHUELA | 1267 | 1256 | 99,13% |
| | LA REFORMA | 39 | 39 | 100,00% |
| | USME | 265 | 265 | 100,00% |
| | YOMASA | 84 | 84 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | CANDELARIA | 1892 | 1880 | 99,37% |
| | ISMAEL PERDOMO | 50 | 50 | 100,00% |
| | MANUELA BELTRAN | 742 | 742 | 100,00% |
| | MOCHUELO | 111 | 110 | 99,10% |
| | PASQUILLA | 79 | 79 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 907 | 906 | 99,89% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 102 | 102 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 118 | 118 | 100,00% |
| TOTAL | | 12.704 | 12.668 | 99,72% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue Mochuelo con el 99,10% y Danubio Azul con 99,13%. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 12.704 encuestas con un total de 14.668 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 especialmente en consultas de Ortopedia y Traumatología.

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 2023

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias 2023

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | VIGENCIA 2023 | | |
|----------------|--------------------|---------------------|--------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 1442 | 1440 | 99,86% |
| MEISSEN | MEISSEN | 1678 | 1673 | 99,70% |
| TUNJUELITO | TUNJUELITO | 256 | 255 | 99,61% |
| USME | SANTA LIBRADA | 338 | 303 | 89,64% |
| | USME | 153 | 153 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | JERUSALEN | 5 | 5 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 863 | 854 | 98,96% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 34 | 34 | 100,00% |
| TOTAL | | 4.769 | 4.717 | 98,91% |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur 2023.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 4.769 encuestas, con un total de 4.717 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98,91% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 89,64%, 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 2023

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización 2023

| LOCALIDAD | PUNTOS DE ATENCIÓN | VIGENCIA 2023 | | |
|----------------|--------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| EL TUNAL | EL TUNAL | 163 | 161 | 98,77% |
| MEISEN | MEISEN | 1093 | 1083 | 99,09% |
| TUNJUELITO | TUNJUELITO | 284 | 280 | 98,59% |
| USME | SANTA LIBRADA | 64 | 64 | 100,00% |
| CIUDAD BOLIVAR | LA ESTRELLA | 39 | 38 | 97,44% |
| | VISTA HERMOSA | 304 | 296 | 97,37% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 20 | 20 | 100,00% |
| TOTAL | | 1967 | 1942 | 98,73% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2023.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 1.967 encuestas con un 98,73% de Satisfacción Global (n=1942), las Unidades de La Estrella y Vista Hermosa presentaron la menor satisfacción con un 97,44% y 97,37% 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 98% de satisfacción.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 2023

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

| SEDES | PUNTOS DE ATENCIÓN | VIGENCIA 2023 | | |
|------------|--------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| | | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNAL | TUNAL | 1066 | 1062 | 99,62% |
| MEISEN | MEISEN | 376 | 376 | 100,00% |
| TUNJUELITO | ABRAHAM LINCON | 1082 | 1081 | 99,91% |
| | EL CARMEN | 345 | 318 | 92,17% |

| | | | | |
|----------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| | SAN BENITO | 764 | 762 | 99,74% |
| USME | BETANIA | 644 | 643 | 99,84% |
| | MARICHUELA | 1505 | 1499 | 99,60% |
| | SANTA LIBRADA | 294 | 268 | 91,16% |
| | USME | 297 | 297 | 100,00% |
| | YOMASA | 61 | 61 | 100,00% |
| CIUDAD BOLÍVAR | CANDELARIA | 2214 | 2202 | 99,46% |
| | MANUELA BELTRAN | 2723 | 2659 | 97,65% |
| | MOCHUELO | 15 | 15 | 100,00% |
| | PASQUILLA | 17 | 17 | 100,00% |
| | VISTA HERMOSA | 1401 | 1400 | 99,93% |
| SUMAPAZ | NAZARETH | 90 | 90 | 100,00% |
| | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 75 | 75 | 100,00% |
| TOTAL | | 12.969 | 12.825 | 98,89% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2023.

En el Servicio Complementario se aplicaron 12.969 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,89% (n=12.825). 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.

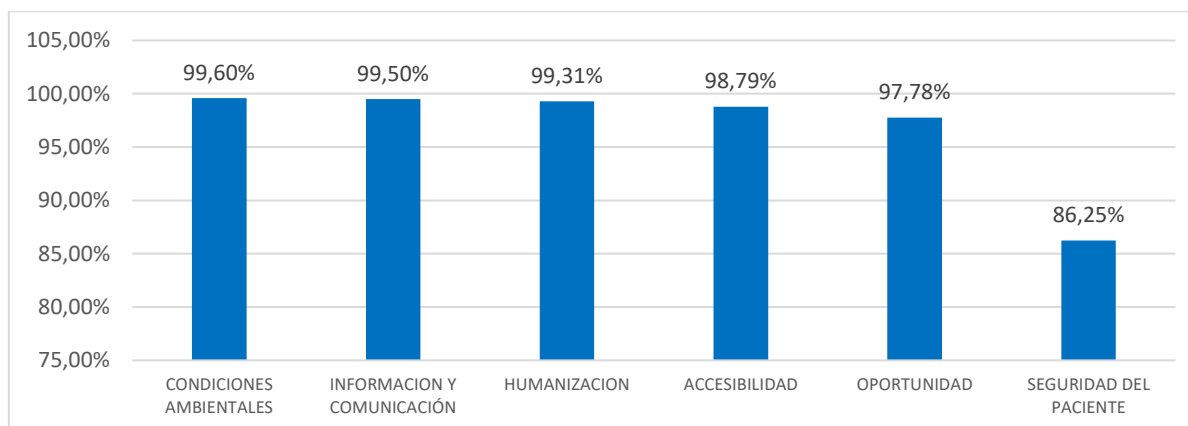
CRITERIOS DE CALIDAD

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

| VIGENCIA 2023 | | | | | |
|----------------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD | AMBULATORIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | COMPLEMENTARIO | GLOBAL |
| CONDICIONES AMBIENTALES | 99,49% | 99,12% | 99,79% | 100,00% | 99,60% |
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | 99,81% | 99,59% | 99,43% | 99,15% | 99,50% |
| HUMANIZACION | 99,61% | 99,14% | 99,31% | 99,16% | 99,31% |
| ACCESIBILIDAD | 98,28% | 99,48% | 98,97% | 98,44% | 98,79% |
| OPORTUNIDAD | 98,60% | 98,18% | 98,58% | 95,75% | 97,78% |
| SEGURIDAD DEL PACIENTE | 80,47% | 91,71% | 95,43% | 77,38% | 86,25% |
| TOTAL | 99,72% | 98,91% | 98,63% | 98,89% | 99,20% |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2023.

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad 2023



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur 2023.

El servicio de Urgencias presenta un 98,91% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, el criterio con la evaluación más baja es Seguridad al Paciente con 91,71%, 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 98,89% donde la calificación más baja es Seguridad al Paciente con un 77,38%, 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 95,75% de satisfacción entre los usuarios, principalmente en las unidades de Marichuela y Vista Hermosa.

El servicio de Ambulatorios logró un 99,72% de satisfacción en cuanto a criterios de calidad, la seguridad al paciente y la identificación de usuarios priorizados con un 80,47% fue la calificación más baja, principalmente en las unidades de Candelaria, El Tunal, Meissen y Vista Hermosa. El criterio de Accesibilidad presenta un 98,28% en el periodo 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 98,63%, donde el criterio de Seguridad al Paciente con 95,43% fueron los más bajos en ponderación, 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 2023

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR | AREA DE ATENCIÓN | Número de usuarios que respondieron "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" | | | | | | TOTAL |
|-----------------------------------|------------------|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDEN | |
| TUNAL | AMBULATORIAS | 240 | 1119 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1361 |
| | COMPLEMENTARIOS | 258 | 867 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1129 |
| | URGENCIAS | 63 | 1401 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1465 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 5 | 153 | 5 | 0 | 0 | 0 | 163 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 142 | 1423 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1572 |
| | COMPLEMENTARIOS | 3 | 372 | 0 | 0 | 0 | 0 | 375 |
| | URGENCIAS | 27 | 1646 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1678 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 112 | 969 | 2 | 0 | 0 | 14 | 1097 |
| TUNJUE-LITO | AMBULATORIAS | 593 | 2094 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2691 |
| | COMPLEMENTARIOS | 794 | 1318 | 16 | 0 | 0 | 2 | 2130 |
| | URGENCIAS | 193 | 163 | 1 | 0 | 0 | 0 | 357 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 194 | 85 | 4 | 0 | 0 | 1 | 284 |
| CIUDAD BOLIVAR | AMBULATORIAS | 435 | 3378 | 6 | 0 | 0 | 26 | 3845 |
| | COMPLEMENTARIOS | 579 | 5846 | 82 | 7 | 1 | 6 | 6521 |
| | URGENCIAS | 28 | 829 | 10 | 0 | 0 | 1 | 868 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 143 | 155 | 6 | 0 | 0 | 10 | 314 |
| USME | AMBULATORIAS | 749 | 1894 | 3 | 0 | 0 | 8 | 2654 |
| | COMPLEMENTARIOS | 763 | 1980 | 6 | 0 | 1 | 36 | 2786 |
| | URGENCIAS | 38 | 385 | 0 | 0 | 0 | 51 | 474 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 3 | 141 | 1 | 0 | 0 | 9 | 154 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 1 | 240 | 1 | 0 | 0 | 0 | 242 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1 | 160 | 0 | 0 | 0 | 0 | 161 |
| | URGENCIAS | 3 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL SUBRED SUR | | 5367 | 26651 | 154 | 11 | 3 | 171 | 32.357 |
| % PARTICIPACIÓN | | 16,59% | 82,37% | 0,48% | 0,03% | 0,01% | 0,53% | |

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción 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 82,37% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 16,59% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,53% 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=1.894).

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS 2023

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR | AREA DE ATENCIÓN | 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 | 737 | 619 | 3 | 0 | 2 | 1361 |
| | COMPLEMENTARIOS | 525 | 599 | 2 | 2 | 1 | 1129 |
| | URGENCIAS | 224 | 1239 | 0 | 0 | 2 | 1465 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 70 | 88 | 2 | 2 | 1 | 163 |
| MEISSEN | AMBULATORIAS | 813 | 702 | 0 | 0 | 57 | 1572 |
| | COMPLEMENTARIOS | 62 | 311 | 2 | 0 | 0 | 375 |
| | URGENCIAS | 771 | 904 | 2 | 0 | 1 | 1678 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 231 | 863 | 0 | 0 | 3 | 1097 |
| TUNJUELITO | AMBULATORIAS | 1574 | 1026 | 0 | 1 | 90 | 2691 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1532 | 460 | 2 | 1 | 135 | 2130 |
| | URGENCIAS | 266 | 91 | 0 | 0 | 0 | 357 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 274 | 10 | 0 | 0 | 0 | 284 |
| CIUDAD BOLIVAR | AMBULATORIAS | 2411 | 1430 | 0 | 0 | 4 | 3845 |
| | COMPLEMENTARIOS | 4499 | 1998 | 8 | 2 | 14 | 6521 |
| | URGENCIAS | 214 | 651 | 2 | 0 | 1 | 868 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 263 | 40 | 1 | 0 | 10 | 314 |
| USME | AMBULATORIAS | 1793 | 849 | 2 | 1 | 9 | 2654 |
| | COMPLEMENTARIOS | 1978 | 801 | 1 | 1 | 5 | 2786 |
| | URGENCIAS | 429 | 45 | 0 | 0 | 0 | 474 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 152 | 0 | 1 | 0 | 1 | 154 |
| SUMAPAZ | AMBULATORIAS | 212 | 2 | 0 | 0 | 28 | 242 |
| | COMPLEMENTARIOS | 161 | 0 | 0 | 0 | 0 | 161 |
| | URGENCIAS | 32 | 2 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| | HOSPITALIZACIÓN | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL SUBRED SUR | | 19225 | 12730 | 28 | 10 | 364 | |

| | | | | | | |
|-----------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
| % PARTICIPACIÓN | 59,42% | 39,34% | 0,09% | 0,03% | 1,12% | 32.357 |
|-----------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 59,42% (n=19.225) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 39,34% (n=12,713) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,09% (n=28) de los usuarios responde que definitivamente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,03% (n=10) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 1,12% (n=364) 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 4.499 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 2023

| ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2023 | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|-----------|-----------------|-------|------------|
| 2023 | | | | | | |
| DERECHOS | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y EQUIDAD | 3581 | 4499 | 696 | 477 | 9253 | 27,63% |
| 2. ATENCIÓN INTEGRAL | 2310 | 2097 | 758 | 322 | 5487 | 16,38% |
| 3. ELECCIÓN | 1693 | 1827 | 816 | 199 | 4535 | 13,54% |
| 4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | 1705 | 1509 | 791 | 219 | 4224 | 12,61% |
| 5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD | 1333 | 946 | 517 | 323 | 3119 | 9,31% |
| 6. DONACIÓN DE ORGANOS | 731 | 584 | 248 | 152 | 1715 | 5,12% |
| 7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO | 851 | 693 | 369 | 156 | 2069 | 6,18% |
| 8. MANIFESTACIÓN | 638 | 605 | 375 | 140 | 1758 | 5,25% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 500 | 553 | 183 | 70 | 1306 | 3,90% |
| NINGUNO | 19 | 5 | 4 | 0 | 28 | 0,08% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 13361 | 13318 | 4757 | 2058 | 33494 | 100% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 13342 | 13313 | 4753 | 2058 | 33466 | 99,92% |

| | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|------|--------|-------|
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 19 | 5 | 4 | 0 | 28 | 0,08% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 99,95% | 99,96% | 99,92% | 100% | 99,93% | |

Fuente Encuestas de satisfacción 2023.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 27,63%, seguido para la atención Integral con un 16,38%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 3,90% seguido de la donación de órganos con un 5,12%.

El mayor porcentaje de adherencia en derechos lo obtuvieron los servicios de Hospitalización, 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 99,92% (n=4 pacientes) fue en el servicio de Urgencias 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 2023

| ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2023 | | | | | | |
|---|--------------|-----------------|-----------|-----------------|--------|------------|
| 2023 | | | | | | |
| DEBERES | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y SOLIDARIDAD | 2648 | 3296 | 555 | 402 | 6901 | 20,60% |
| 2. RESPONSABILIDAD | 1920 | 1871 | 649 | 279 | 4719 | 14,09% |
| 3. AFILIACIÓN | 1636 | 1889 | 730 | 211 | 4466 | 13,33% |
| 4. HONESTIDAD | 2287 | 2130 | 949 | 211 | 5577 | 16,65% |
| 5. BUEN USO | 1499 | 1281 | 624 | 379 | 3783 | 11,29% |
| 6. CUMPLIMIENTO | 1236 | 841 | 342 | 200 | 2619 | 7,82% |
| 7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO | 850 | 713 | 336 | 162 | 2061 | 6,15% |
| 8. APORTES AL SISTEMA | 671 | 660 | 335 | 137 | 1803 | 5,38% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 595 | 632 | 233 | 77 | 1537 | 4,59% |
| NINGUNO | 19 | 5 | 4 | 0 | 28 | 0,08% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS | 13361 | 13318 | 4757 | 2058 | 33.494 | 100% |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA | 13342 | 13313 | 4753 | 2058 | 33.466 | 99,92% |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 19 | 5 | 4 | 0 | 28 | 0,08% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO | 99,86% | 99,96% | 99,92% | 100% | 99,93% | |

Fuente Encuestas de satisfacción 2023.

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el 2023 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Honestidad con un 16,65%, seguido por Responsabilidad con un 14,09%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y Aportes al Sistema informado con un 4,59% y 5,38% respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene el Ambulatorios con 99,86% principalmente en la unidad de Betania (n=5 Usuarios). Hospitalización, Urgencias y Complementarios tienen la mayor adherencia de deberes por encima del 99,90% de las 33.994 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.

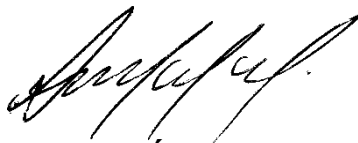
Servicio Urgencias

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.

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

| FUNCIÓNARIO/ 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