

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2024**

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 I TRIMESTRE DE 2024 4

Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2024 Por Servicio..... 6

Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2024 Por Unidad 7

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2024 8

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS I TRIMESTRE DE 2024 9

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN I TRIMESTRE DE 2024 10

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS I TRIMESTRE DE 2024 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.....	18
Servicio Ambulatorio.....	18
Servicio Urgencias.....	18
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 primer trimestre de 2024 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,24% 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 primer trimestre de 2024.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR I TRIMESTRE DE 2024

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).

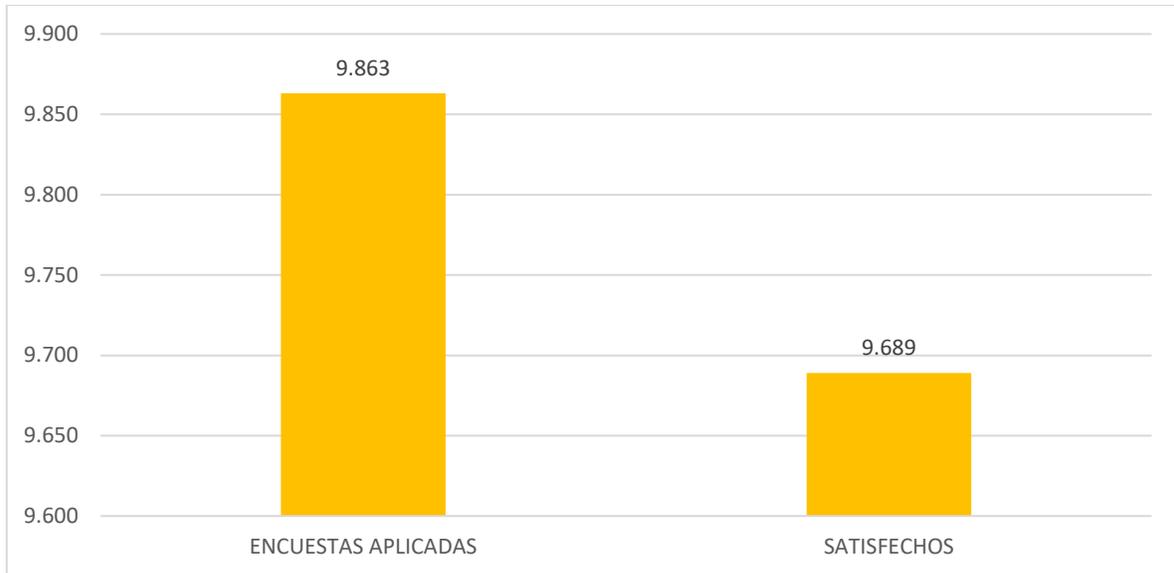
A continuación, se describen los resultados de la encuesta de satisfacción para el I trimestre de 2024.

Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global I Trimestre de 2024

GLO- BAL SUB RED	ENERO			FEBRERO			MARZO			I TRIMESTRE 2024		
	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SA- TISFAC- CIÓN	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SA- TISFAC- CIÓN	APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SA- TISFAC- CIÓN	ENCUES- TAS APLICA- DAS	SATISFE- CHOS	% SA- TISFAC- CIÓN
	3.310	3.273	98,88%	3.353	3.295	98,27%	3.200	3.121	97,53%	9.863	9.689	98,24%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

Durante el primer trimestre de 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.863 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,24%, con un total de 9.689 usuarios encuestados satisfechos y 174 usuarios encuestados insatisfechos.

Gráfico No. 1. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global I Trimestre De 2024.

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2024.

Durante el primer trimestre de 2024 se obtuvo el 98,24% de satisfacción global, que en comparación al mismo periodo del 2023, se observa una disminución de 0,83% el cual fue de 99,14% con 5.937 encuestas aplicadas y 5.886 usuarios satisfechos.

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.

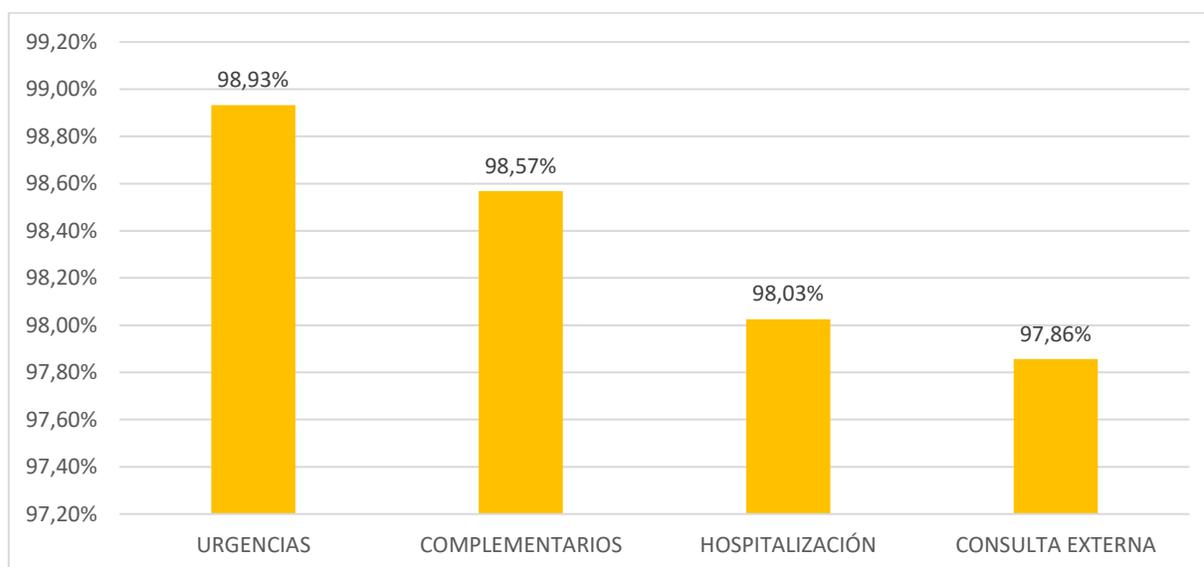
Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2024 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio I Trimestre De 2024

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	3.213	3.167	46	98,57%
CONSULTA EXTERNA	4.571	4.473	98	97,86%
HOSPITALIZACIÓN	861	844	17	98,03%
URGENCIAS	1.218	1.205	13	98,93%
GLOBAL SUBRED	9.863	9.689	174	98,24%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

Gráfica No. 2. Consolidado Global por Servicios I Trimestre De 2024



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024

Para el primer trimestre de 2024, el número total de encuestas aplicadas fue de 9.863, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Consulta Externa con un 97,86%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron Urgencias con un 99,93% y Complementarios con 98,57%, seguido del servicio de Hospitalización que obtuvo 98,03 % de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur I Trimestre De 2024 Por Unidad

Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad I Trimestre De 2024

LOCALIDAD	SEDE	TOTAL ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL I TRIMESTRE 2024
EL TUNAL	EL TUNAL	2151	2044	107	95,03%
MEISSEN	MEISSEN	1271	1260	11	99,13%
TUNJUELITO	EL CARMEN	564	564	0	100,00%
	SAN BENITO	408	408	0	100,00%
	TUNJUELITO	175	162	13	92,57%
USME	BETANIA	349	345	4	98,85%
	DANUBIO	467	467	0	100,00%
	DESTINO	75	75	0	100,00%
	MARICHUELA	736	730	6	99,18%
	LA REFORMA	125	125	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	94	94	0	100,00%
	USME	219	214	5	97,72%
CIUDAD BOLIVAR	CANDELARIA	994	983	11	98,89%
	LA ESTRELLA	7	7	0	100,00%
	MANUELA BELTRAN	962	956	6	99,38%
	MOCHUELO	32	32	0	100,00%
	PASQUILLA	24	23	1	95,83%
	VISTA HERMOSA	1080	1073	7	99,35%
SUMAPAZ	NAZARETH	52	51	1	98,08%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	59	57	2	96,61%
TOTAL		9.844	9.670	174	98,23%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I trimestre de 2024

Para el primer trimestre de 2024 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=107) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Tunjuelito con 13 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS I TRIMESTRE DE 2024

Tabla No. 4. Satisfacción Global Del Servicio Ambulatorio I Trimestre De 2024 Por Unidad

LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2024		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	EL TUNAL	909	828	91,09%
MEISEN	MEISEN	446	440	98,65%
TUNJUELITO	EL CARMEN	564	564	100,00%
	SAN BENITO	170	170	100,00%
	TUNJUELITO	45	45	100,00%
USME	BETANIA	206	204	99,03%
	DANUBIO	467	467	100,00%
	DESTINO	75	75	100,00%
	MARICHUELA	578	574	99,31%
	LA REFORMA	83	83	100,00%
	USME	70	70	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	487	484	99,38%
	MANUELA BELTRAN	152	152	100,00%
	MOCHUELO	32	32	100,00%
	PASQUILLA	24	23	95,83%
	VISTA HERMOSA	208	208	100,00%
SUMAPAZ	NAZARETH	19	19	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	36	35	97,22%
TOTAL		4.571	4.473	97,86%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 91,24% y Meissen con 98,44%. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 4.571 encuestas con un total de 4.473 usuarios satisfechos, que corresponde al 97,86% 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 en la especialidad de Neurología.

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 4,86%, 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 I TRIMESTRE DE 2024

Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias I Trimestre De 2024

LOCALIDAD	I TRIMESTRE 2024			
	SEDES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	471	471	100%
MEISSEN	MEISSEN	391	387	98,98%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	52	51	98,08%
USME	SANTA LIBRADA	59	59	100%
	USME	24	19	79,17%
CIUDAD BOLÍVAR	VISTA HERMOSA	221	218	98,64%
TOTAL		1.218	1.205	98,93%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.218 encuestas, con un total de 1.205 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 98,93% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Usme con un 79,17%, 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 I 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 I TRIMESTRE DE 2024

Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización I Trimestre De 2024

LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2024		
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	216	213	98,61%
MEISEN	MEISEN	373	372	99,73%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	78	66	84,62%
USME	SANTA LIBRADA	39	39	100,00%
	USME	22	22	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	LA ESTRELLA	7	7	100,00%
	VISTA HERMOSA	126	125	99,21%
TOTAL		861	844	98,03%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 861 encuestas con un 98,03% de Satisfacción Global (n=844), las Unidades de Tunjuelito y Tunal presentaron la menor satisfacción con un 84,62% y 98,61% 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 I TRIMESTRE DE 2024

Tabla No. 7. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios I Trimestre 2024

LOCALIDAD	SEDE	I TRIMESTRE 2024
-----------	------	------------------

		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNAL	EL TUNAL	555	532	95,86%
MEISSEN	MEISSEN	61	61	100,00%
TUNJUELITO	SAN BENITO	238	238	100,00%
USME	BETANIA	143	141	98,60%
	MARICHUELA	158	156	98,73%
	LA REFORMA	61	61	100,00%
	SANTA LIBRADA	30	30	100,00%
	USME	69	69	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	507	499	98,42%
	MANUELA BELTRAN	810	804	99,26%
	VISTA HERMOSA	525	522	99,43%
SUMAPAZ	NAZARETH	33	32	96,97%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	23	22	95,65%
TOTAL		3.213	3.167	98,57%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.213 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,57% (n=3.167). 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.

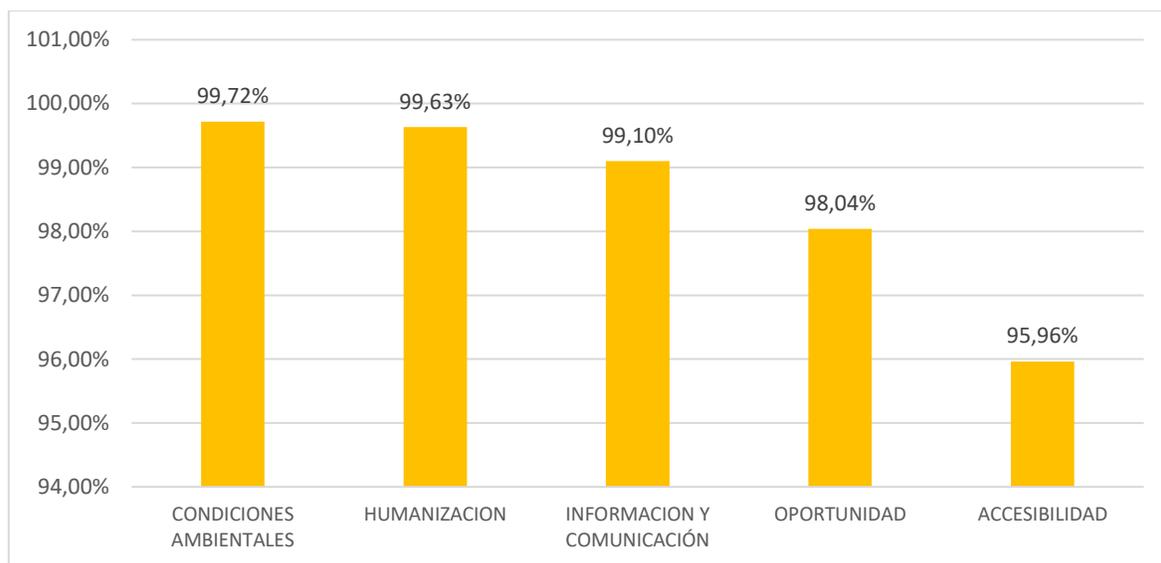
CRITERIOS DE CALIDAD

Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur I Trimestre De 2024

CRITERIOS DE CALIDAD	I TRIMESTRE 2024				
	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIO	GLOBAL
ACCESIBILIDAD	91,03%	96,58%	98,21%	98,04%	95,96%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,86%	99,90%	99,38%	99,74%	99,72%
HUMANIZACION	99,84%	99,60%	99,53%	99,56%	99,63%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,75%	98,56%	98,56%	99,54%	99,10%
OPORTUNIDAD	95,54%	99,75%	99,20%	97,67%	98,04%
TOTAL	97,86%	98,93%	98,03%	98,57%	98,24%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024

Gráfica No. 3. Consolidado Global Por Criterios de Calidad I Trimestre De 2024



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur I Trimestre de 2024

El servicio de Urgencias presenta un 98,93% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, el criterio con la evaluación más baja es la accesibilidad relacionada con las demoras en la atención de urgencias adulto.

El servicio de Complementarios presentó un porcentaje de satisfacción de 98,57% donde la calificación más baja es el criterio de oportunidad con un 97,67%, debido a la falta de agenda de imagenología y radiología además de la inoportunidad en la entrega de medicamentos, principalmente en las unidades de Tuna006C y Vista Hermosa.

El servicio de Ambulatorios logró un 97,86% de satisfacción en cuanto a criterios de Accesibilidad y Oportunidad con un 91,03% y 95,54 respectivamente, donde se encontraron barreras de acceso en la obtención de citas en las unidades de El Tunal, Meissen y Vista Hermosa.

El servicio de Hospitalización presento un 98,03%, donde el criterio de Accesibilidad fue del 98,21% especialmente en las unidades de El Tunal y Meissen.

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 I Trimestre 2024

ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR	ÁREA 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	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	172	727	5	1	0	0	634
	COMPLEMENTARIOS	160	416	5	1	0	1	698
	URGENCIAS	7	463	0	0	0	1	409
	HOSPITALIZACIÓN	0	17	3	0	0	0	99
MEISSEN	AMBULATORIAS	13	442	1	0	0	0	471
	COMPLEMENTARIOS	1	60	0	0	0	0	77
	URGENCIAS	1	387	1	0	0	0	433
	HOSPITALIZACIÓN	4	350	1	0	0	0	290
TUNJUELITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	51	733	0	0	0	0	739
	COMPLEMENTARIOS	5	232	0	0	0	0	182
	URGENCIAS	45	7	0	0	0	0	69
	HOSPITALIZACIÓN	71	6	0	0	0	0	70
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	AMBULATORIAS	251	655	2	0	1	0	1179
	COMPLEMENTARIOS	198	1790	7	0	0	0	1757
	URGENCIAS	7	220	1	0	0	0	163
	HOSPITALIZACIÓN	4	50	0	0	0	1	197
USME (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	AMBULATORIAS	192	1118	4	0	0	0	872
	COMPLEMENTARIOS	131	347	1	0	0	5	616
	URGENCIAS	5	61	0	0	0	13	115
	HOSPITALIZACIÓN	12	21	0	0	0	4	21
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Nazareth)	AMBULATORIAS	0	55	0	0	0	0	53
	COMPLEMENTARIOS	0	58	0	0	0	0	46
	URGENCIAS	0	3	0	0	0	0	8

HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL SUBRED SUR	1.330	8.218	31	2	1	25	9.607
% PARTICIPACIÓN	13,84%	85,54%	0,32%	0,02%	0,01%	0,26%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2024

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 85,54% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 13,84% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,26% 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 I Trimestre 2024

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 SABE / NO RESPONDE	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	587	317	0	1	0	905
	COMPLEMENTARIOS	359	218	3	1	2	583
	URGENCIAS	99	372	0	0	0	471
	HOSPITALIZACIÓN	1	19	0	0	0	20
MEISEN	AMBULATORIAS	188	255	2	0	11	456
	COMPLEMENTARIOS	27	33	0	0	1	61
	URGENCIAS	260	129	0	0	0	389
	HOSPITALIZACIÓN	42	313	0	0	0	355
TUNJUELITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	313	471	0	0	0	784
	COMPLEMENTARIOS	182	54	0	0	1	237
	URGENCIAS	46	6	0	0	0	52
	HOSPITALIZACIÓN	76	1	0	0	0	77
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mo-	AMBULATORIAS	683	217	0	0	9	909
	COMPLEMENTARIOS	1281	697	1	0	16	1995
	URGENCIAS	199	28	0	0	1	228

chuelo, Pasqui- lla, Vista Her- mosa)	HOSPITALIZA- CIÓN	19	33	0	0	3	55
USME (Betania, Danu- bio, Destino, La Flora, La Re- forma, Mari- chuela, Sta. Li- brada, Usme)	AMBULATO- RIAS	930	380	1	0	3	1314
	COMPLEMEN- TARIOS	456	28	0	0	0	484
	URGENCIAS	79	0	0	0	0	79
	HOSPITALIZA- CIÓN	37	0	0	0	0	37
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Naza- reth)	AMBULATO- RIAS	53	2	0	0	0	55
	COMPLEMEN- TARIOS	57	1	0	0	0	58
	URGENCIAS	3	0	0	0	0	3
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		5.977	3.574	7	2	47	9.607
% PARTICIPACIÓN		62,22%	37,20%	0,07%	0,02%	0,49%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción I Trimestre de 2024.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 62,22% (n=5.977) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 37,20% (n=3.574) 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 0,07% (n=7) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,49% (n=47) 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 1.995 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 I Trimestre 2024

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024						
I TRIMESTRE 2024						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	943	912	169	68	2092	21,77%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	739	647	326	104	1816	18,90%
3. ELECCIÓN	634	418	217	41	1310	13,63%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	477	313	69	57	916	9,53%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	326	296	120	51	793	8,25%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	411	247	106	40	804	8,37%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	417	204	32	52	705	7,34%
8. MANIFESTACIÓN	294	210	105	58	667	6,94%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	179	171	81	73	504	5,24%
NINGUNO	3	0	1	0	4	0,04%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4423	3418	1226	544	9611	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4420	3418	1225	544	9197	95,69%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	3	0	1	0	4	0,04%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,93%	100%	99,92%	100%	99,96%	

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2024.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 21,77%, seguido para la atención Integral con un 18,90%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 5,24% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 6,94%.

El mayor porcentaje de adherencia en derechos lo obtuvieron los servicios de Hospitalización 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 99,93% (n=3 pacientes) fue en el servicio de Ambulatorios en la unidad de Betania, en cuanto a la adherencia global obtiene para este periodo el 99,96%.

Tabla No. 11.1. Total, Adherencia Deberes En Los Servicios Ambulatorios, Complementarios, Urgencias Y Hospitalización I Trimestre 2024

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024	
I TRIMESTRE 2024	

DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	713	644	146	70	1573	16,37%
2. RESPONSABILIDAD	740	636	273	92	1741	18,11%
3. AFILIACIÓN	513	381	255	44	1193	12,41%
4. HONESTIDAD	642	518	103	48	1311	13,64%
5. BUEN USO	467	367	117	57	1008	10,49%
6. CUMPLIMIENTO	527	275	102	50	954	9,93%
7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO	348	188	32	52	620	6,45%
8. APORTES AL SISTEMA	276	234	115	60	685	7,13%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	194	175	82	71	522	5,43%
NINGUNO	3	0	1	0	4	0,04%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4423	3418	1226	544	9611	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4420	3418	1225	544	9197	95,69%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	3	0	1	0	4	0,04%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	99,93%	100%	99,92%	100%		99,96%

Fuente Encuestas de satisfacción I Trimestre de 2024

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el primer trimestre de 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Responsabilidad con un 18,11%, seguido por el Respeto y Solidaridad con un 16,37%.

Los deberes con menos recordación son la Participación Ciudadana y Consentimiento y desistimiento informado con un 5,43% y 6,45% respectivamente. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios el menor porcentaje lo tiene Urgencias con 99,92% y Ambulatorios con 99,93% principalmente en la unidad de Betania. Hospitalización y Complementarios tienen la mayor adherencia de deberes con el 100% de las 9.611 encuestas aplicadas; en cuanto a la adherencia global de Deberes para este periodo es de 99,96%.

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 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



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

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: abril 2024