

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

Contenido

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR DE 2024 .....</b>                                  | <b>5</b>  |
| <b>Satisfacción Global Subred Sur 2024 Por Servicio .....</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>Satisfacción Global Subred Sur De 2024 Por Unidad.....</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2024 .....</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS<br/>DE 2024.....</b> | <b>11</b> |
| <b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE<br/>2024.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS DE 2024.....</b>                       | <b>13</b> |
| <b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE<br/>2024.....</b>    | <b>14</b> |
| <b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2024</b>               | <b>15</b> |

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE 2024.....                | 16 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS<br>DE 2024.....    | 17 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE<br>2024.....      | 18 |
| SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2024.....                   | 19 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS<br>COMPLEMENTARIOS DE 2024 ..... | 20 |
| PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS<br>DE 2024.....    | 23 |
| CRITERIOS DE CALIDAD.....                                                        | 23 |
| RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....                                                     | 25 |
| ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES .....                             | 27 |
| RECOMENDACIONES .....                                                            | 29 |
| Servicio Hospitalario .....                                                      | 29 |
| Servicio Complementario.....                                                     | 29 |
| Servicio Ambulatorio.....                                                        | 29 |
| Servicio Urgencias.....                                                          | 29 |
| Servicio al Ciudadano .....                                                      | 29 |



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

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur es un proceso estratégico transversal de la institución y mide la satisfacción de los servicios mediante 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.

En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

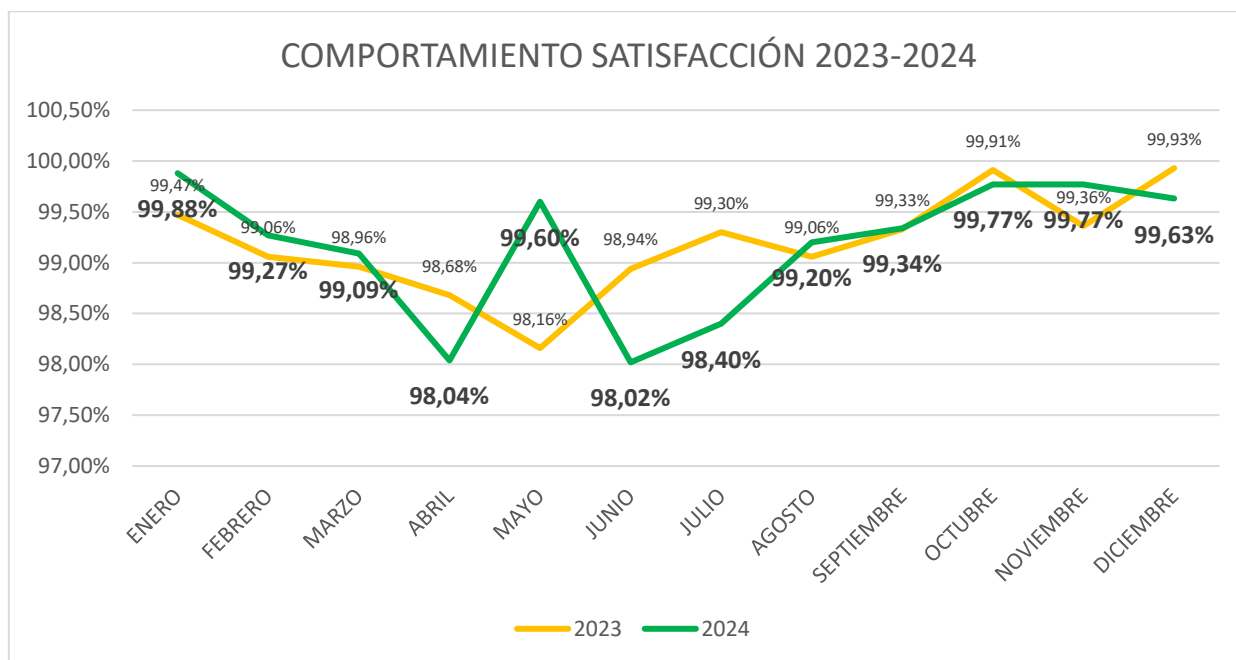
Para la Subred Sur es importante presentar los resultados de las encuestas de satisfacción en diferentes espacios y escenarios convocados, utilizándolos como herramienta para la toma de decisiones.

A continuación, se presenta el resultado de la satisfacción global obtenida durante el periodo de 2024.



## COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Gráfica 1. Trazabilidad Satisfacción General 2023-2024**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2023-2024.

De acuerdo a la gráfica anterior se evalúa el comportamiento general del indicador de satisfacción el cual se encuentra en un rango por encima del 98%, se observa un alto nivel general de satisfacción. Sin embargo, se aprecian algunas fluctuaciones a lo largo del tiempo como en el mes de mayo que, en el 2023 disminuyó al 98,16% el porcentaje más bajo del año, con respecto al comportamiento del 2024 la satisfacción al usuario empezó en ascenso a partir del mes de junio pasando del 98,02% al 99,63% en el mes de diciembre, los motivos se especificaran más adelante en el presente informe.

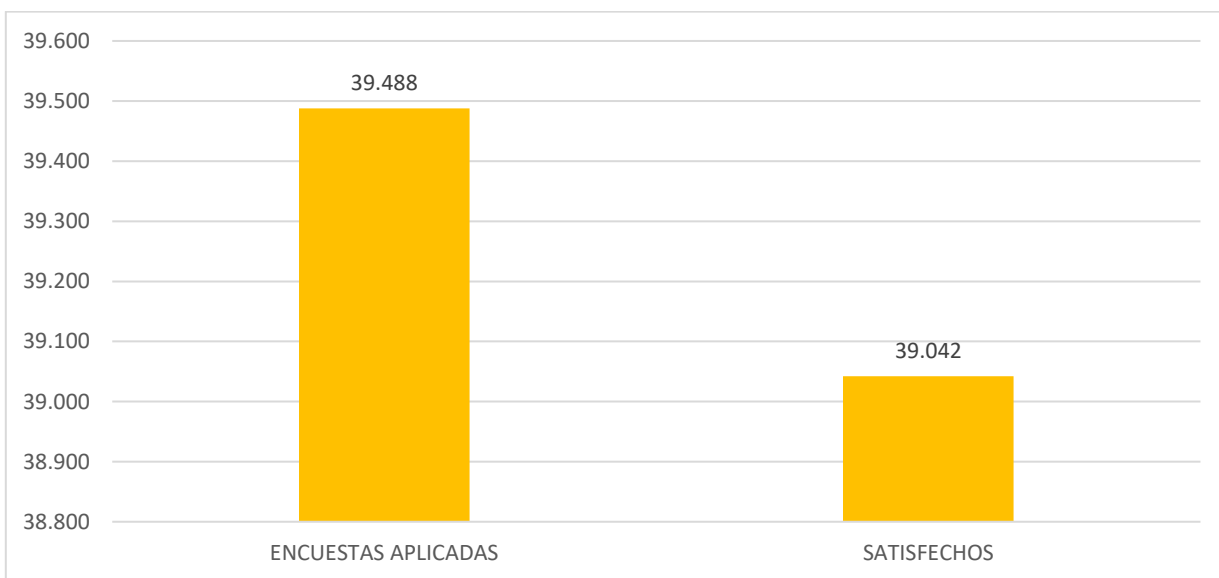
## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR DE 2024

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

| VIGENCIA 2024  |                     |             |                |
|----------------|---------------------|-------------|----------------|
| GLOBAL SUB RED | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | % SATISFACCIÓN |
|                | 39.488              | 39.042      | 98,87%         |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Gráfica No. 2. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción Global De 2024.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Durante el 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 39.488 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,87%, con un total de 39.042 usuarios encuestados satisfechos y el 1,13% de usuarios encuestados insatisfechos (n=446).

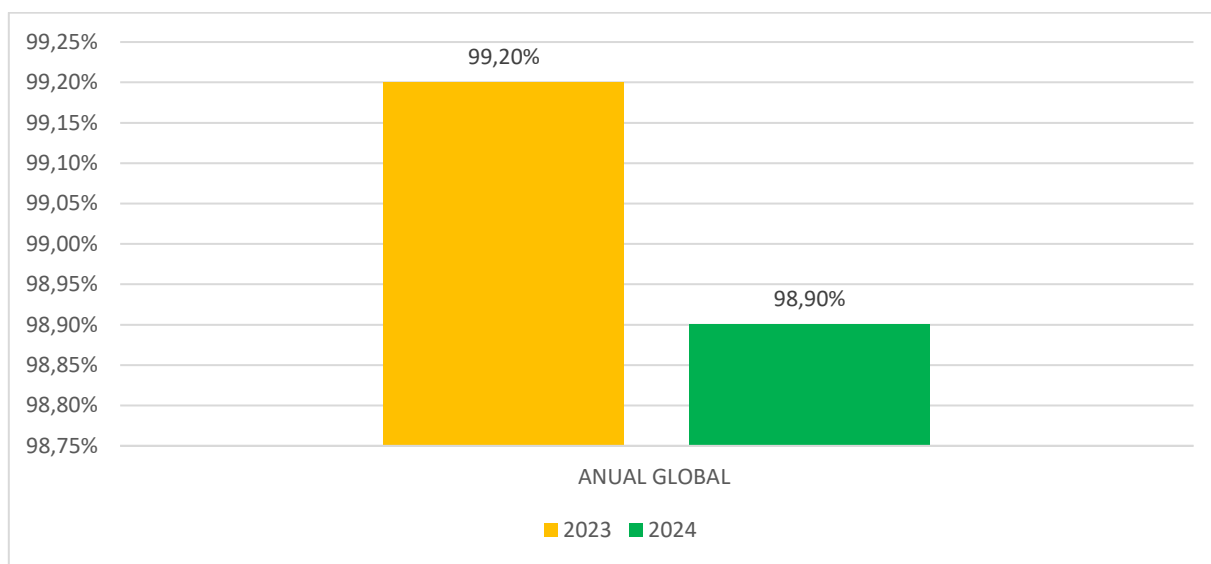
Los Ciudadanos a través de las encuestas aplicadas manifestaron mayor satisfacción respecto a:

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.

**Gráfica No. 3. Comparativo global de satisfacción 2023-2024.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2023 - 2024.

En la gráfica 3 se observa que durante el 2024 se obtuvo el 98,90% de satisfacción global, que en comparación al mismo periodo del 2023 el cual contó con el 99,20%, se observa una disminución en la satisfacción del 0.30%, estos insatisfactores que

afectaron las expectativas de los usuarios se detallan mas adelante dentro de el presente informe.

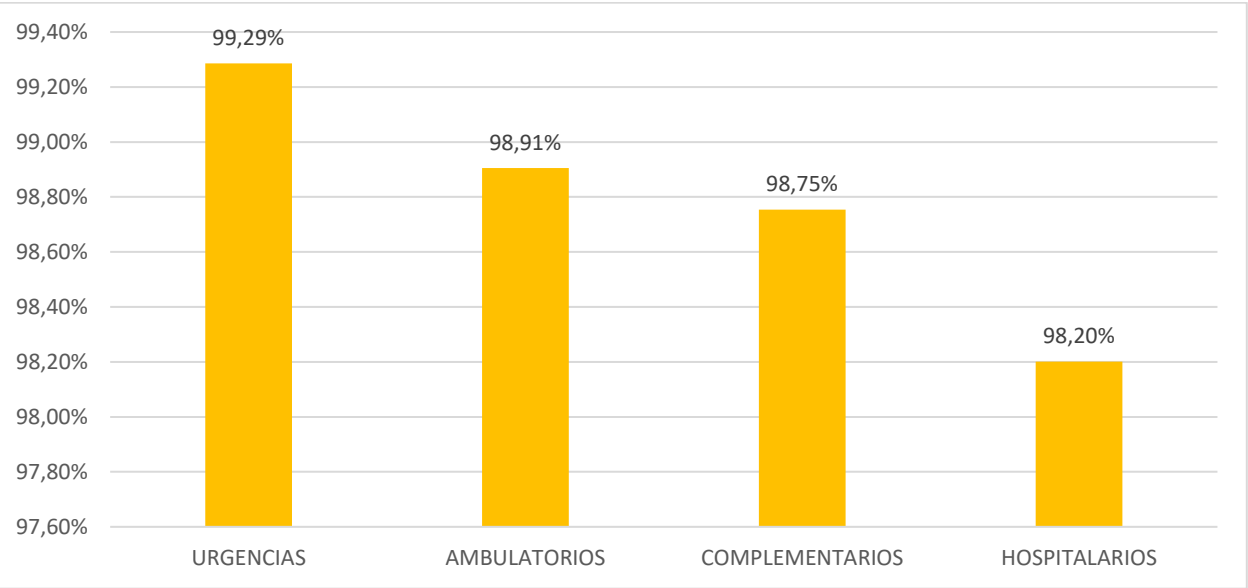
Satisfacción Global Subred Sur 2024 Por Servicio

Tabla No. 2 consolidado Global Por Servicio De 2024

| SERVICIO        | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|-----------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| COMPLEMENTARIOS | 13.558              | 13.389      | 98,75%                     |
| AMBULATORIOS    | 18.911              | 18.704      | 98,91%                     |
| HOSPITALARIOS   | 1834                | 1801        | 98,20%                     |
| URGENCIAS       | 5.185               | 5.148       | 99,29%                     |
| GLOBAL SUB RED  | 39.488              | 39.042      | 98,87%                     |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios De 2024



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

Para el 2024, la gráfica 4 muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud es alto, superando en todos los casos el 98%. Se percibe una alta calidad percibida por los usuarios en los diferentes servicios ofrecidos.

Los servicios Urgencias, con el 99.29% de satisfacción, muestran un alto nivel de aprobación, principalmente los usuarios valoran positivamente la atención recibida en situaciones de urgencias en la salud.

El servicio de consulta externa, con un 98.91% de satisfacción, se encuentra ligeramente por debajo del servicio anterior, pero aún mantiene un nivel alto, sin embargo, disminuyó un 0,16% en comparación del mismo periodo del 2023 el cual se evaluó con un 99,90%.

El servicio de complementarios, con un 98.75% de satisfacción, con un resultado igualmente positivo el cual, que en comparación del 2023 el cual fue 99,61%, mantiene la satisfacción ciudadana. Los usuarios califican los criterios de calidad como una buena experiencia en la toma de exámenes e imagenología y terapias de rehabilitación físicas complementarias.

Hospitalización con el 98,20%, se posiciona como el servicio con menor nivel de satisfacción, a lo que los usuarios valoran la calidad de la atención recibida durante su estancia, aunque con algunas insatisfacciones en la atención.

## Satisfacción Global Subred Sur De 2024 Por Unidad

**Tabla No. 3 consolidado Global Por unidad De 2024**

| LOCALIDAD  | SEDE          | TOTAL ENCUESTAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE GLOBAL 2024 |
|------------|---------------|-----------------|-------------|---------------|------------------------|
| TUNJUELITO | EL TUNAL      | 7.670           | 7.472       | 198           | 97,42%                 |
|            | EL CARMEN     | 2385            | 2372        | 13            | 99,45%                 |
|            | SAN BENITO    | 1412            | 1408        | 4             | 99,72%                 |
|            | TUNJUELITO    | 656             | 640         | 16            | 97,56%                 |
| USME       | BETANIA       | 1370            | 1356        | 14            | 98,98%                 |
|            | DANUBIO       | 2293            | 2287        | 6             | 99,74%                 |
|            | DESTINO       | 288             | 288         | 0             | 100,00%                |
|            | LA FLORA      | 85              | 85          | 0             | 100,00%                |
|            | MARICHUELA    | 3007            | 2963        | 44            | 98,54%                 |
|            | LA REFORMA    | 523             | 522         | 1             | 99,81%                 |
|            | SANTA LIBRADA | 476             | 470         | 6             | 98,74%                 |
|            | USME          | 570             | 564         | 6             | 98,95%                 |
|            | MEISSEN       | 5562            | 5512        | 50            | 99,10%                 |



|         |                     |        |        |     |         |
|---------|---------------------|--------|--------|-----|---------|
|         | CANDELARIA          | 4.596  | 4.555  | 41  | 99,11%  |
|         | LA ESTRELLA         | 50     | 50     | 0   | 100,00% |
|         | JERUSALEN           | 94     | 93     | 1   | 98,94%  |
|         | MANUELA BELTRAN     | 3346   | 3332   | 14  | 99,58%  |
|         | MOCHUELO            | 254    | 248    | 6   | 97,64%  |
|         | PASQUILLA           | 193    | 192    | 1   | 99,48%  |
|         | VISTA HERMOSA       | 4.156  | 4.133  | 23  | 99,45%  |
| SUMAPAZ | NAZARETH            | 255    | 255    | 0   | 100,00% |
|         | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 247    | 246    | 1   | 99,60%  |
| TOTAL   |                     | 39.488 | 39.043 | 445 | 98,87%  |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

Para el 2024 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=198) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 50 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Marichuela y Candelaria con 44 y 41 usuarios insatisfechos respectivamente, debido a las demoras en la atención.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2024

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

| LOCALIDAD      | SEDE            | 2024                 |             |               |                            |
|----------------|-----------------|----------------------|-------------|---------------|----------------------------|
|                |                 | ENCUESTAS APLI-CADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO     | EL TUNAL        | 2730                 | 2619        | 111           | 95,93%                     |
|                | EL CARMEN       | 1754                 | 1746        | 8             | 99,54%                     |
|                | SAN BENITO      | 1032                 | 1030        | 2             | 99,81%                     |
|                | TUNJUELITO      | 187                  | 186         | 1             | 99,47%                     |
| USME           | BETANIA         | 717                  | 713         | 4             | 99,44%                     |
|                | DANUBIO         | 1554                 | 1548        | 6             | 99,61%                     |
|                | DESTINO         | 288                  | 288         | 0             | 100,00%                    |
|                | LA FLORA        | 20                   | 20          | 0             | 100,00%                    |
|                | MARICHUELA      | 1976                 | 1965        | 11            | 99,44%                     |
|                | LA REFORMA      | 288                  | 287         | 1             | 99,65%                     |
|                | USME            | 203                  | 201         | 2             | 99,01%                     |
|                | MEISSEN         | 2515                 | 2490        | 25            | 99,01%                     |
| CIUDAD BOLIVAR | CANDELARIA      | 2591                 | 2574        | 17            | 99,34%                     |
|                | MANUELA BELTRAN | 1103                 | 1101        | 2             | 99,82%                     |
|                | MOCHUELO        | 182                  | 176         | 6             | 96,70%                     |
|                | PASQUILLA       | 83                   | 82          | 1             | 98,80%                     |
|                | VISTA HERMOSA   | 1393                 | 1384        | 9             | 99,35%                     |
|                | NAZARETH        | 139                  | 139         | 0             | 100,00%                    |

|       |                          |        |        |     |        |
|-------|--------------------------|--------|--------|-----|--------|
|       | SAN JUAN DE SU-<br>MAPAZ | 156    | 155    | 1   | 99,36% |
| TOTAL |                          | 18.911 | 18.704 | 207 | 98,91% |

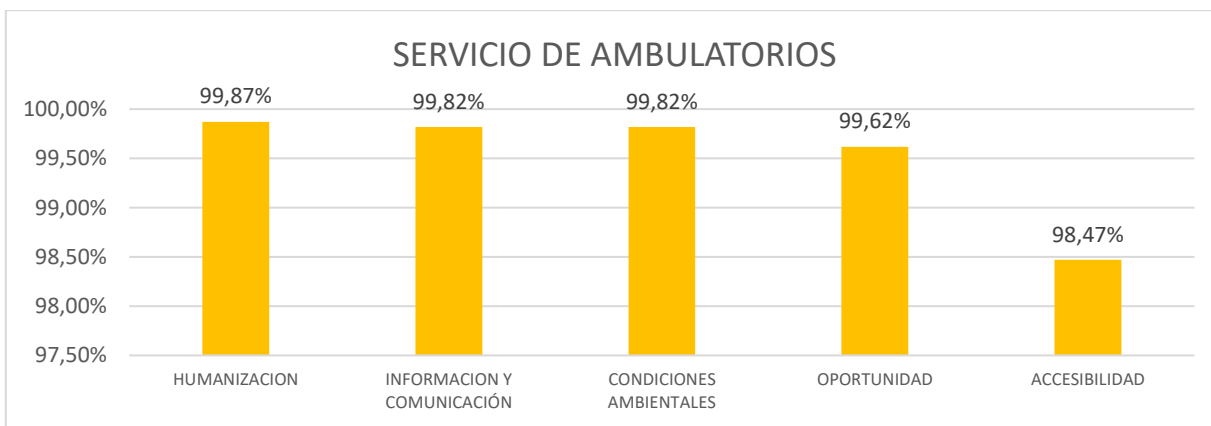
Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 95,93% y el Mochuelo con el 96,70%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 18.911 encuestas con un total de 18.704 usuarios satisfechos, que corresponde al 98,91% 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 Oftalmología y Otorrinolaringología

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.

#### Gráfica No. 5. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Ambulatorios De 2024.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

La gráfica 5 muestra que en general, los usuarios muestran un alto nivel de satisfacción con el servicio de ambulatorios, con porcentajes que superan el 98% en todas las dimensiones evaluadas. Esto indica que el servicio está cumpliendo en gran medida con las expectativas de los usuarios.

Sin embargo, existen para este periodo criterios de calidad con oportunidades de mejora para el servicio de Ambulatorios como lo es:

**Oportunidad:** los usuarios perciben algunos retrasos o demoras en la atención, así como dificultad en la asignación de cita principalmente en la unidad de El Tunal y Candelaria.

**Accesibilidad:** con el porcentaje más bajo con el 98.47% en comparación con los demás criterios, se observa que los usuarios encuentran dificultades y barreras en el servicio en términos de ubicación, horarios o facilidad de acceso

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2024

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 0,26% global, que de acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Ambulatorio:

### Accesibilidad:

A la pregunta **No. 2 ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue?**

El 1,91% de los usuarios a los cuales se entrevistó están inconformes con:



- Los canales de atención para la consecución de las consultas,
- Falta de oportunidad de cita en el Contact Center
- Demora atención digiturno

Principalmente en la unidad de El Tunal seguida por el hospital de Meissen, las cuales se concentran la mayor cantidad de inconformidades.

A la pregunta **No. 4 ¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?**

El 1.14% está en desacuerdo con:



- Los tiempos de espera en facturación
- La Fila larga para facturar
- Demoras por caída del sistema
  - Dificultades con la atención de los facturadores

principalmente en las unidades de El Tunal y Meissen.

### Oportunidad:

A la pregunta **No 5. ¿El cumplimiento de la hora programada para su atención fue?**

Obtuvo el 0.44% indicando inconformidad con:



- Demora para la atención de la cita programada

Principalmente en el centro de Salud de Candelaria la Nueva, Mochuelo y el hospital de Meissen.

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS DE 2024

Los principales motivos de satisfacción para el servicio de ambulatorios se relacionan con el criterio de Ambiente físico y humanización lo cual se destaca



- La percepción de aseo en los baños y pasillos de las instalaciones de los centros de Salud y Hospitales.
- La percepción de orden en los consultorios e instalaciones de las diferentes unidades de consulta externa.
- La atención de por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera, auxiliar, especialista) fue respetuoso, amable y cálido.
- Los colaboradores y profesionales de la salud brindaron una atención de acuerdo con las particularidades de los usuarios (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal.
- La percepción de los usuarios frente a las condiciones de comodidad en las unidades de salud es agradables y placenteras

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS DE 2024

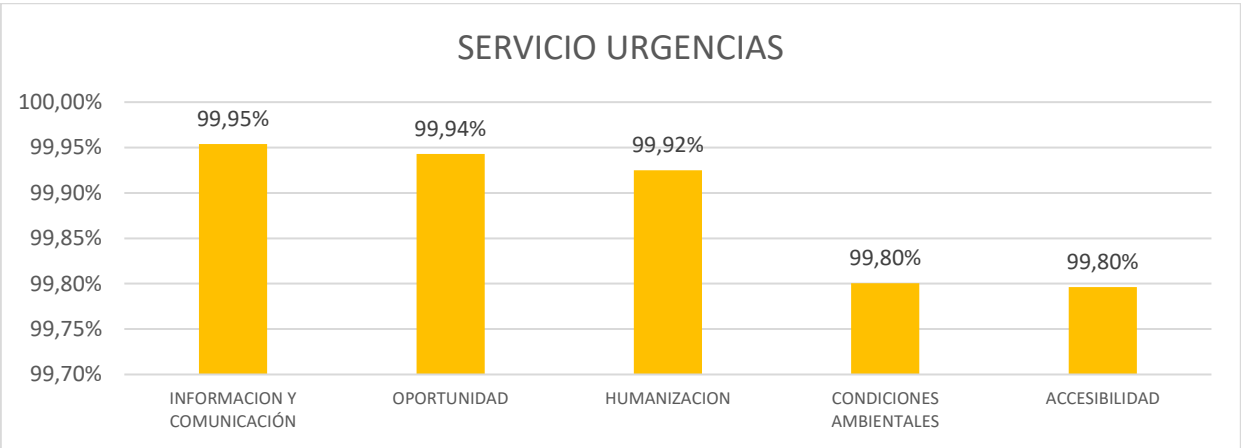
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias De 2024

| LOCALIDAD      | SEDE          | 2024                |             |               |                            |
|----------------|---------------|---------------------|-------------|---------------|----------------------------|
|                |               | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO     | EL TUNAL      | 2266                | 2260        | 6             | 99,74%                     |
|                | TUNJUELITO    | 260                 | 258         | 2             | 99,23%                     |
| USME           | SANTA LIBRADA | 350                 | 346         | 4             | 98,86%                     |
|                | USME          | 54                  | 50          | 4             | 92,59%                     |
| CIUDAD BOLIVAR | MEISSEN       | 1724                | 1708        | 16            | 99,07%                     |
|                | JERUSALEN     | 94                  | 93          | 1             | 98,94%                     |
|                | VISTA HERMOSA | 434                 | 430         | 4             | 99,08%                     |
| SUMAPAZ        | NAZARETH      | 3                   | 3           | 0             | 100,00%                    |
| TOTAL          |               | 5.185               | 5.148       | 37            | 99,29%                     |

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 5.185 encuestas, con un total de 5.148 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99.29% y 37 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 0,71% de insatisfacción para este periodo.

Gráfica No. 6. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Urgencias De 2024.



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2024

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Urgencias:

### Accesibilidad:

A la pregunta **No 2. ¿La explicación frente a la clasificación del TRIAGE (tiempo promedio de atención) le pareció?**

El 0,14% de los usuarios se encuentra inconforme con:

No fue clara la información con el tiempo promedio de atención en el momento de la evaluación Triage en centro de salud Jerusalén

### Humanización:

A la pregunta **No. 11 ¿Las condiciones de comodidad durante la atención fue?**

El 0,21% de los usuarios está en desacuerdo con los momentos de verdad de la humanización:



- La Falta de sillas y/o sillones en condiciones inapropiadas principalmente en las unidades de El Tunal y Jerusalén

- Los espacios son reducidos y la ventilación no es la apropiada en las unidades de El Tunal y Jerusalén.

A la pregunta **No. 12. ¿Las condiciones de silencio durante la atención fue?**

El 0,28% de los encuestados se encontró en desacuerdo con:



- El ruido excesivo en la unidad de El Tunal no cumple las expectativas de los que acuden a este servicio.

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS DE 2024

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:



- El orden y el aseo en las instalaciones donde fueron atendidos los usuarios cumplieron sus expectativas
- La información brindada en el servicio de Urgencias, por parte del personal asistencial a cargo de su atención, respecto a su Estado de salud fue muy buena.
- Los canales de comunicación que dispone la Subred Sur para la información del servicio de Urgencias es suficiente, clara, oportuna, completa y precisa.
- Las ayudas diagnósticas como laboratorios y rayos x, en cuanto al tiempo de espera fue oportuna.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE 2024

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

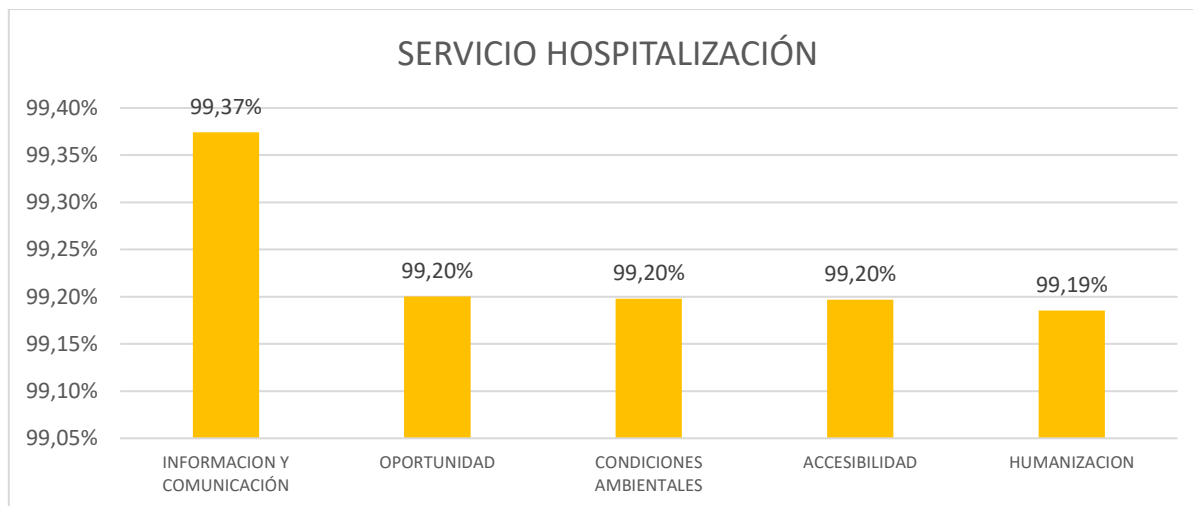
| LOCALIDAD      | SEDE          | 2024                |             |               |                            |
|----------------|---------------|---------------------|-------------|---------------|----------------------------|
|                |               | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO     | EL TUNAL      | 419                 | 411         | 8             | 98,09%                     |
|                | TUNJUELITO    | 209                 | 196         | 13            | 93,78%                     |
| USME           | USME          | 105                 | 104         | 1             | 99,05%                     |
| CIUDAD BOLIVAR | MEISSEN       | 843                 | 834         | 9             | 98,93%                     |
|                | LA ESTRELLA   | 50                  | 50          | 0             | 100,00%                    |
|                | VISTA HERMOSA | 199                 | 197         | 2             | 98,99%                     |
| SUMAPAZ        | NAZARETH      | 9                   | 9           | 0             | 100,00%                    |
| TOTAL          |               | 1.834               | 1.801       | 33            | 98,20%                     |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2024.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 1.834 encuestas en el 2024 con un 98,20% de Satisfacción Global (n=33), la Unidad con mayor cantidad de insatisfacción fue Tunjuelito con 93,78%, los usuarios refieren inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de hospitalización de adultos en esta unidad por falta de atención humanizada e información por diagnóstico médico, el cual se detalla a continuación.



**Gráfica No. 7. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de Hospitalarios De 2024.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE 2024

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en la unidad de Meissen en el servicio de hospitalización:

### Accesibilidad:

A la pregunta No. 1. **¿Los trámites para acceder a este Servicio fueron?**

El 1,35% de los usuarios manifiestan inconformidad por:

La demora en el trámite por remisiones de pacientes y traslados de otras unidades al hospital Meissen.

### Información y Comunicación:

A la pregunta No. 9. **¿Considera que la información que le brinda la Subred Sur a través de sus canales de comunicación es suficiente, clara, oportuna, completa y precisa?**

El 2,70% de los encuestados se encuentra inconforme con:



- La información frente a los procesos y trámites que se requieren para los usuarios con estadías hospitalarias, es confuso y no es suficiente por medio de los canales de comunicación que se disponen.

#### Humanización:

A la pregunta **13. ¿Las condiciones de comodidad durante la atención fue?**



- Al igual que el criterio anterior el 2,70% de los familiares y pacientes encuestado se encuentran inconformes con:
- Los espacios son muy reducidos y la ventilación no es la apropiada.
- La privacidad en ocasiones se encuentra afectada debido a la cantidad de profesionales de la salud que visitan las camas.

### PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS DE 2024

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 Hospitalización, estuvo relacionada con:



- El tiempo de espera desde el momento que el paciente debía ser hospitalizado al momento de designación de la cama fue adecuado
- La atención del servicio de enfermería a los pacientes hospitalizados fue oportuna
- La percepción de orden y aseo de las instalaciones del hospital

Meissen y La Estrella fue muy buena.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2024

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

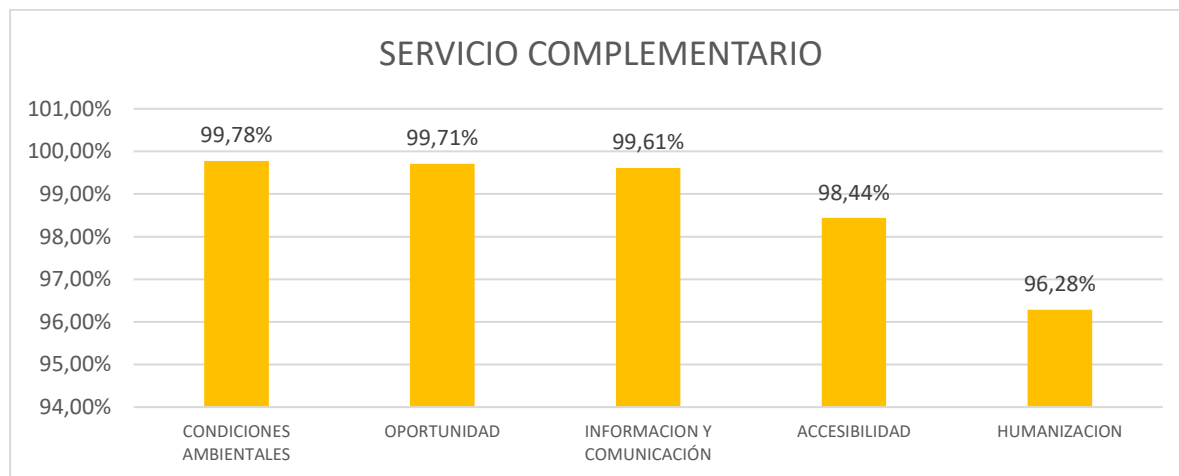
| LOCALIDAD      | SEDE                | 2024                |             |               |                            |
|----------------|---------------------|---------------------|-------------|---------------|----------------------------|
|                |                     | ENCUESTAS APLICADAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
| TUNJUELITO     | EL TUNAL            | 2255                | 2182        | 73            | 96,76%                     |
|                | EL CARMEN           | 631                 | 626         | 5             | 99,21%                     |
|                | SAN BENITO          | 380                 | 378         | 2             | 99,47%                     |
| USME           | BETANIA             | 653                 | 643         | 10            | 98,47%                     |
|                | DANUBIO             | 739                 | 739         | 0             | 100,00%                    |
|                | LA FLORA            | 65                  | 65          | 0             | 100,00%                    |
|                | MARICHUELA          | 1031                | 998         | 33            | 96,80%                     |
|                | LA REFORMA          | 235                 | 235         | 0             | 100,00%                    |
|                | SANTA LIBRADA       | 103                 | 102         | 1             | 99,03%                     |
|                | USME                | 231                 | 231         | 0             | 100,00%                    |
| CIUDAD BOLIVAR | MEISSEN             | 480                 | 480         | 0             | 100,00%                    |
|                | CANDELARIA          | 2005                | 1981        | 24            | 98,80%                     |
|                | MANUELA BELTRAN     | 2243                | 2231        | 12            | 99,47%                     |
|                | MOCHUELO            | 72                  | 72          | 0             | 100,00%                    |
|                | PASQUILLA           | 110                 | 110         | 0             | 100,00%                    |
|                | VISTA HERMOSA       | 2130                | 2121        | 9             | 99,58%                     |
| SUMAPAZ        | NAZARETH            | 105                 | 105         | 0             | 100,00%                    |
|                | SAN JUAN DE SUMAPAZ | 90                  | 90          | 0             | 100,00%                    |
| TOTAL          |                     | 13.558              | 13.389      | 169           | 98,75%                     |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2024.

En el Servicio Complementario se aplicaron 13.558 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,75% (n=13.389). 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 principalmente en las unidades de El Tunal, Marichuela y Candelaria. La satisfacción de los usuarios está relacionada con el trato

recibido durante la prestación de los servicios, los cuales se describen a continuación.

**Gráfica No. 8. Consolidado Global por Criterio de calidad del Servicio de complementarios De 2024.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur de 2024

**PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2024**

De acuerdo al resultado anterior a continuación se muestra los principales insatisfactores en los criterios de calidad, dentro de los usuarios en las diferentes unidades en el servicio Complementarios.

**Accesibilidad:**

A la pregunta **No. 2. ¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario fue?**

El 7.42% de los usuarios evaluados se encuentran inconformes con:



- La falta de oportunidad en la asignación de cita de imágenes diagnosticas como procedimientos complementarios.
- Así mismo la falta de agenda en consultas por el canal telefónico Call Center

A la pregunta **No. 3. ¿El tiempo de facturación para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario le pareció?**

El 7,77% de los usuarios que evaluaron esta pregunta se encuentran en desacuerdo con:



- Una fila larga para facturar los servicios complementarios.
- Demoras para la atención en las ventanillas de facturación
- Demora por caídas del sistema
- Dificultades durante la atención con la atención de los colaboradores de facturación en ventanilla.

Estas inconformidades del criterio de Accesibilidad se concentran en el centro de salud de El Tunal.

#### Oportunidad:

A la pregunta **No. 4. ¿El cumplimiento de la hora programada para la atención de su cita de Radiología-Imagenología, Terapia u otro servicio complementario fue?**



- El 3,36% de los usuarios que respondieron esta pregunta se sienten inconformes con:
- Demoras en la atención de la hora programada por parte del servicio de facturación y demoras en la atención por parte del profesional de la salud.
- No hubo atención en el momento de la consulta por dificultades en los documentos.

A la pregunta **No. 5. ¿La entrega de sus medicamentos fue?**

El 1,24% de los encuestados no estuvo de acuerdo por:



- La no oportunidad y la completitud de los medicamentos principalmente en los fármacos, Ipratropio Bromuro 00.2m Inhalador, Rosuvastatina, Losartan, Metformina y Acetaminofén

Estas inconformidades se generan principalmente en la unidad de El Tunal.

**Humanización:**

A la pregunta **No. 11. ¿En el momento de la atención por parte del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc.), el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 0,17% de los encuestados esta inconforme con:



- La comunicación no asertiva por parte de los colaboradores administrativos principalmente el personal de facturación
- El uso inadecuado del celular en momentos de la atención por parte del personal administrativo
- El personal de vigilancia no permite el ingreso de acompañante a los pacientes.

A la pregunta **No. 13. ¿El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal?**

El 0,12% de los usuarios que respondieron esta pregunta se encuentra inconformes con:



- En momentos se evidenció un mal manejo en la atención preferencial de acuerdo a las particularidades de cada usuario, por parte del personal administrativo y asistencial en los servicios complementarios.

Principalmente estas inconformidades de Humanización se presentan en la unidad de Manuela Beltrán

## PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE 2024

Los principales motivos de satisfacción para el servicio de complementarios se relacionan con el criterio de Ambiente físico y Información y comunicación lo cual se destaca:



- La percepción de aseo y orden de las unidades que ofrecen el servicio complementario es muy bueno.
- La buena orientación e información previa para acceder a los servicios complementarios
- La buena percepción acerca de la información recibida durante su atención de los servicios complementarios.

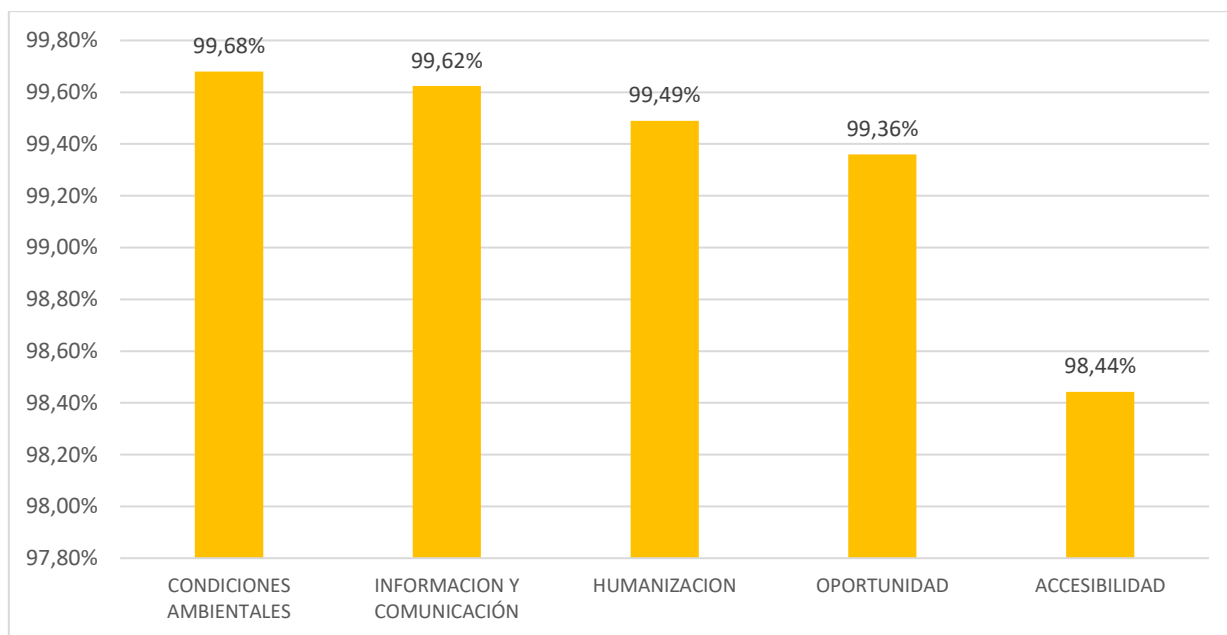
## CRITERIOS DE CALIDAD

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

| 2024                       |               |               |                 |                |               |
|----------------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| CRITERIOS DE CALIDAD       | AMBULATORIOS  | URGENCIAS     | HOSPITALIZACIÓN | COMPLEMENTARIO | GLOBAL        |
| ACCESIBILIDAD              | 98,47%        | 99,90%        | 99,11%          | 96,28%         | 98,44%        |
| CONDICIONES AMBIENTALES    | 99,82%        | 99,93%        | 99,35%          | 99,61%         | 99,68%        |
| HUMANIZACION               | 99,87%        | 99,68%        | 98,63%          | 99,78%         | 99,49%        |
| INFORMACION Y COMUNICACIÓN | 99,82%        | 99,92%        | 99,05%          | 99,71%         | 99,62%        |
| OPORTUNIDAD                | 99,62%        | 99,80%        | 99,59%          | 98,44%         | 99,36%        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>98,91%</b> | <b>99,29%</b> | <b>98,20%</b>   | <b>98,75%</b>  | <b>98,87%</b> |

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2024

**Gráfica No. 9. Consolidado Global Por Criterios de Calidad De 2024**



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur de 2024

De manera global el criterio que obtuvo el mayor porcentaje en todos los servicios para este periodo fue el de condiciones ambientales, alcanzando un 99,68% gracias a los nuevos proyectos con instalaciones nuevas como lo son Candelaria, Manuela Beltrán, Danubio, el nuevo edificio de El Tunal y Meissen, Seguido del criterio de Información y Comunicación con el 99,62; en tercer lugar, está el criterio de Humanización con el 99,49%.



## 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 de 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     | 303                                                                                                                                                 | 2324  | 14      | 2    | 0        | 1            | 2644  |
|                                                                                           | COMPLEMENTARIOS  | 501                                                                                                                                                 | 1639  | 32      | 5    | 2        | 1            | 2180  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 293                                                                                                                                                 | 1699  | 0       | 0    | 0        | 1            | 1993  |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 11                                                                                                                                                  | 201   | 9       | 0    | 0        | 3            | 224   |
| MEISSEN                                                                                   | AMBULATORIAS     | 361                                                                                                                                                 | 2021  | 3       | 0    | 0        | 0            | 2385  |
|                                                                                           | COMPLEMENTARIOS  | 39                                                                                                                                                  | 446   | 0       | 0    | 0        | 0            | 485   |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 16                                                                                                                                                  | 1568  | 1       | 0    | 0        | 0            | 1585  |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 23                                                                                                                                                  | 758   | 2       | 0    | 0        | 2            | 785   |
| TUNJUELITO                                                                                | AMBULATORIAS     | 240                                                                                                                                                 | 2628  | 5       | 0    | 0        | 0            | 2873  |
| (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)                                                       | COMPLEMENTARIOS  | 40                                                                                                                                                  | 975   | 1       | 0    | 0        | 0            | 1016  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 191                                                                                                                                                 | 38    | 5       | 0    | 0        | 0            | 234   |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 176                                                                                                                                                 | 29    | 2       | 0    | 0        | 0            | 207   |
| CIUDAD BOLIVAR                                                                            | AMBULATORIAS     | 1318                                                                                                                                                | 3336  | 9       | 0    | 1        | 0            | 4664  |
| (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa) | COMPLEMENTARIOS  | 1154                                                                                                                                                | 5265  | 15      | 0    | 0        | 2            | 6436  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 55                                                                                                                                                  | 442   | 1       | 0    | 0        | 0            | 498   |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 37                                                                                                                                                  | 140   | 1       | 0    | 1        | 1            | 180   |
| USME                                                                                      | AMBULATORIAS     | 842                                                                                                                                                 | 3742  | 5       | 0    | 0        | 4            | 4593  |
| (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Mari-chuela, Sta. Librada, Usme)        | COMPLEMENTARIOS  | 703                                                                                                                                                 | 2045  | 10      | 0    | 0        | 11           | 2769  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 5                                                                                                                                                   | 292   | 0       | 0    | 0        | 41           | 338   |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 16                                                                                                                                                  | 60    | 1       | 0    | 0        | 4            | 81    |
| SUMAPAZ                                                                                   | AMBULATORIAS     | 1                                                                                                                                                   | 263   | 0       | 0    | 0        | 0            | 264   |
| (San Juan de Sumapaz, Nazareth)                                                           | COMPLEMENTARIOS  | 0                                                                                                                                                   | 182   | 0       | 0    | 0        | 0            | 182   |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 0                                                                                                                                                   | 6     | 0       | 0    | 0        | 0            | 6     |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 0                                                                                                                                                   | 3     | 0       | 0    | 0        | 0            | 3     |

|                  |        |        |       |       |       |       |       |
|------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| TOTAL SUBRED SUR | 6325   | 30102  | 116   | 7     | 4     | 71    | 36625 |
| % PARTICIPACIÓN  | 17,27% | 82,19% | 0,32% | 0,02% | 0,01% | 0,19% |       |

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción 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 82,19% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 17,27% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,19% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,32% de los usuarios (n=116) informa que el servicio es regular, el 0.02% lo califica como malo que representa 7 usuarios y el 0,01% como muy malo.

**Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS 2024**

| ENTIDAD SEGÚN ESTRUCTURA ANTERIOR                                                         | AREA DE ATENCION | Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” |                  |                  |                    |                       | TOTAL |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------|
|                                                                                           |                  | DEFINITIVAMENTE SI                                                                                     | PROBABLEMENTE SI | PROBABLEMENTE NO | DEFINITIVAMENTE NO | NO SABE / NO RESPONDE |       |
| EL TUNAL                                                                                  | AMBULATORIAS     | 1889                                                                                                   | 740              | 10               | 1                  | 4                     | 2644  |
|                                                                                           | COMPLEMENTARIOS  | 1637                                                                                                   | 534              | 5                | 2                  | 2                     | 2180  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 533                                                                                                    | 1456             | 0                | 0                  | 4                     | 1993  |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 186                                                                                                    | 32               | 3                | 0                  | 3                     | 224   |
| MEISSEN                                                                                   | AMBULATORIAS     | 892                                                                                                    | 1461             | 7                | 0                  | 25                    | 2385  |
|                                                                                           | COMPLEMENTARIOS  | 189                                                                                                    | 295              | 0                | 0                  | 1                     | 485   |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 1273                                                                                                   | 295              | 10               | 2                  | 5                     | 1585  |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 97                                                                                                     | 687              | 1                | 0                  | 0                     | 785   |
| TUNJUELITO                                                                                | AMBULATORIAS     | 2219                                                                                                   | 654              | 0                | 0                  | 0                     | 2873  |
| (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)                                                       | COMPLEMENTARIOS  | 792                                                                                                    | 222              | 0                | 0                  | 2                     | 1016  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 217                                                                                                    | 17               | 0                | 0                  | 0                     | 234   |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 200                                                                                                    | 7                | 0                | 0                  | 0                     | 207   |
| CIUDAD BOLIVAR                                                                            | AMBULATORIAS     | 3728                                                                                                   | 919              | 0                | 0                  | 17                    | 4664  |
| (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa) | COMPLEMENTARIOS  | 4668                                                                                                   | 1746             | 3                | 0                  | 19                    | 6436  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 272                                                                                                    | 224              | 0                | 0                  | 2                     | 498   |
|                                                                                           | HOSPITALIZACIÓN  | 118                                                                                                    | 58               | 0                | 1                  | 3                     | 180   |
| USME                                                                                      | AMBULATORIAS     | 3744                                                                                                   | 837              | 1                | 0                  | 11                    | 4593  |
| (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)         | COMPLEMENTARIOS  | 2294                                                                                                   | 472              | 0                | 0                  | 3                     | 2769  |
|                                                                                           | URGENCIAS        | 314                                                                                                    | 22               | 0                | 0                  | 2                     | 338   |

|                                 |                 |        |        |       |       |       |        |
|---------------------------------|-----------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
|                                 | HOSPITALIZACIÓN | 71     | 10     | 0     | 0     | 0     | 81     |
| SUMAPAZ                         | AMBULATORIAS    | 261    | 2      | 0     | 0     | 1     | 264    |
| (San Juan de Sumapaz, Nazareth) | COMPLEMENTARIOS | 168    | 14     | 0     | 0     | 0     | 182    |
|                                 | URGENCIAS       | 6      | 0      | 0     | 0     | 0     | 6      |
|                                 | HOSPITALIZACIÓN | 2      | 1      | 0     | 0     | 0     | 3      |
| TOTAL SUBRED SUR                |                 | 25770  | 10705  | 40    | 6     | 104   | 36.625 |
| % PARTICIPACIÓN                 |                 | 70,36% | 29,23% | 0,11% | 0,02% | 0,28% |        |

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción 2024.

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 70,36% (n=25.770) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 29,23% (n=10.705) de los pacientes encuestados contesta que Probablemente Si lo recomendaría, el 0,02% (n=6) de los usuarios responde que definitivamente no recomendaría la IPS que prestó sus servicios, el 0,11% (n=40) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,28% (n=104) de los usuarios no sabe o no responde la pregunta.

## 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 de 2024**

| ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024 |              |                 |           |                 |       |            |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|-----------|-----------------|-------|------------|
| 2024                                  |              |                 |           |                 |       |            |
| DERECHOS                              | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y EQUITAD                  | 3844         | 3482            | 877       | 257             | 8460  | 21,26%     |
| 2. ATENCIÓN INTEGRAL                  | 2868         | 2846            | 1462      | 321             | 7497  | 18,84%     |
| 3. ELECCIÓN                           | 2569         | 1609            | 692       | 155             | 5025  | 12,63%     |
| 4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN         | 1887         | 1144            | 485       | 161             | 3677  | 9,24%      |
| 5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD      | 1880         | 1263            | 488       | 172             | 3803  | 9,56%      |
| 6. DONACIÓN DE ORGANOS                | 1607         | 913             | 392       | 114             | 3026  | 7,60%      |
| 7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO           | 1588         | 1084            | 282       | 153             | 3107  | 7,81%      |

|                                            |        |       |      |      |        |       |
|--------------------------------------------|--------|-------|------|------|--------|-------|
| 8. MANIFESTACIÓN                           | 1566   | 849   | 295  | 98   | 2808   | 7,06% |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA                 | 1183   | 825   | 258  | 123  | 2389   | 6,00% |
| NINGUNO                                    | 3      | 0     | 1    | 0    | 4      | 0,01% |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS              | 18995  | 14015 | 5232 | 1554 | 39796  | 100%  |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA          | 18992  | 14015 | 5231 | 1554 | 39792  | 100%  |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS | 3      | 0     | 1    | 0    | 4      | 0,01% |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO      | 99,98% | 100%  | 100% | 100% | 99,99% |       |

Fuente Encuestas de satisfacción de 2024.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 21,26%, seguido para la Atención Integral con un 18,84%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 6,00% seguido de la Manifestación con un 7,06%.

Para este periodo el porcentaje de adherencia en derechos lo obtuvieron los cuatro servicios (Hospitalización, Complementarios, Ambulatorios y Urgencias) con el 100%

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

| ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2024         |              |                 |           |                 |        |            |
|----------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------|-----------------|--------|------------|
| 2024                                         |              |                 |           |                 |        |            |
| DEBERES                                      | AMBULATORIOS | COMPLEMENTARIOS | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | TOTAL  | PORCENTAJE |
| 1. RESPETO Y SOLIDARIDAD                     | 2949         | 2480            | 704       | 278             | 6411   | 16,11%     |
| 2. RESPONSABILIDAD                           | 2905         | 2725            | 1314      | 268             | 7212   | 18,12%     |
| 3. AFILIACIÓN                                | 2454         | 1676            | 853       | 161             | 5144   | 12,93%     |
| 4. HONESTIDAD                                | 2641         | 1903            | 628       | 141             | 5313   | 13,35%     |
| 5. BUEN USO                                  | 2146         | 1518            | 511       | 201             | 4376   | 11,00%     |
| 6. CUMPLIMIENTO                              | 1889         | 1111            | 399       | 144             | 3543   | 8,90%      |
| 7. CONSENTIMIENTO Y DISSENTIMIENTO INFORMADO | 1282         | 923             | 266       | 131             | 2602   | 6,54%      |
| 8. APORTES AL SISTEMA                        | 1489         | 849             | 285       | 105             | 2728   | 6,85%      |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA                   | 1237         | 830             | 271       | 125             | 2463   | 6,19%      |
| NINGUNO                                      | 3            | 0               | 1         | 0               | 4      | 0,01%      |
| NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS                | 18995        | 14015           | 5232      | 1554            | 39796  | 100%       |
| NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA            | 18992        | 14015           | 5231      | 1554            | 39796  | 100%       |
| NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS   | 3            | 0               | 1         | 0               | 4      | 0,01%      |
| PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO        | 99,98%       | 100%            | 100%      | 100%            | 99,99% |            |

Fuente Encuestas de satisfacción de 2024

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Responsabilidad con un 18,12%, seguido por el deber de Respeto y solidaridad con un 16,11%.

Los deberes con menos recordación son La participación Ciudadana con el 6,19% y El consentimiento y el desistimiento informado con el 6,54%. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 99,99%, gracias al despliegue hecho por la oficina de Servicio al Ciudadano.

## RECOMENDACIONES

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

### 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/<br>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 2025