



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E INFORME SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2018

INTRODUCCIÓN

El Proceso de Servicio al Ciudadano de la Subred Sur, implementa desde su enfoque el procedimiento denominado IDENTIFICACION Y GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS, el cual se operativiza a través del Instructivo de Medición de Percepción y satisfacción del usuario y la recolección de información se hace a través de los formatos de Medición de la Percepción y Satisfacción del Usuarios en los procesos; ambulatorios, Urgencias y Hospitalización.

La Medición de la Satisfacción, permite evaluar la percepción de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos frente a los servicios recibidos, así mismo, permite establecer las necesidades y expectativas de los mismos, generando oportunidades para la mejora continua.

En el **Estándar 45** del Manual de acreditación ambulatorio y hospitalario, se contempla *“La organización cuenta con estrategias estandarizadas de educación en salud a los usuarios, las cuales responden a las necesidades de la población objeto.*

Criterios:

(...)

- **El proceso cuenta con metas y objetivos claramente definidos, con un sistema de evaluación (incluyendo indicadores de satisfacción del usuario) y un sistema proactivo de mercadeo o información a los potenciales usuarios.**

(...)”

La aplicación de las encuestas de satisfacción, están a cargo del Equipo de Servicio al Ciudadano conformado por Informadores, Gestores y profesionales de Trabajo Social, quienes la realizan durante las diferentes fases del ciclo de atención y servicios, la aplicación del instrumento, algunos de manera física otras de manera digital como contribución a la Política de Cero papel, teniendo en cuenta que a partir del mes de abril 2017 se implementó la encuesta de satisfacción a través de Google Drive, permitiendo contar con información en tiempo real, facilitando el seguimiento en relación al cumplimiento de la meta y muestra establecida.

En la siguiente tabla se presenta el consolidado general de encuestas de satisfacción aplicadas durante el I Trimestre 2018 en los diferentes procesos: ambulatorio, Urgencias y Hospitalización

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Sur E.S.E.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS I TRIMESTRE 2018				
PERIODO	No. ENCUESTAS APLICADAS	No. USUARIOS SATISFECHOS	No. USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
I TRIMESTRE 2018	5522	5302	220	96%

Tabla No. 1 Total encuestas y porcentaje de satisfacción I Trimestre 2018

Durante el I trimestre 2018 se aplicó un total de 5.522 encuestas en la Subred, desagregado por procesos; ambulatorio, urgencias y hospitalización.

PROCESO	I TRIMESTRE 2018			
	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AMBULATORIO	4071	3906	165	96%
URGENCIAS	621	594	27	96%
HOSPITALIZACIÓN	830	802	28	97%
TOTAL I TRIMESTRE	5522	5302	220	96%

Tabla No. 2 Total encuestas y porcentaje de satisfacción por proceso I Trimestre 2018

A través de los resultados de la encuesta de satisfacción, se realiza el análisis de los mismos, teniendo en cuenta el total de encuestas aplicadas, número de usuarios satisfechos, número de usuarios insatisfechos, permitiendo obtener un porcentaje general por cada servicio; Consulta externa, urgencias y hospitalización.

Para el I Trimestre 2018, la **satisfacción global** de la Subred fue de **96%**. El número de encuestas aplicadas en la Subred Sur durante el I trimestre 2018 fue de 5.522, las cuales se desagregan en los siguientes procesos: Ambulatorio 4.071, Urgencias 621 y Hospitalización 830.

Cordialmente,

MARTHA PATRICIA APONTE BERGARA

Jefe de Oficina de Participación Social y Servicio al Ciudadano
Subred Sur E.S.E

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**