



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

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E INFORME SATISFACCIÓN VIGENCIA 2017

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 servicios de Consulta Externa, 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:

- *Los parámetros que se utilicen para definir las necesidades de educación en salud deben estar contempladas en el contenido de las guías de atención.*
- **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

Transversal 44 N° 51 b 16 sur
código postal 110611
Tel.:4853551
www.subredsur.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

tiempo real, facilitando el seguimiento en relación al cumplimiento de la meta y muestra establecida.

Para Mayo del año 2017, la encuesta de Satisfacción es estandarizada desde Secretaria de Salud para las Subredes del Distrito Capital. Los criterios del instrumento de medición de la satisfacción permiten la evaluación e identificación de necesidades y expectativas durante el ciclo de atención en relación a: accesibilidad, oportunidad, seguridad, humanización y satisfacción (Resolución 0256 de 2016 los indicadores de monitoreo a la calidad).

Dentro de los compromisos Gerenciales establecidos para la gestión de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la línea de Satisfacción, está contemplada con la meta *“Lograr una percepción favorable del usuario frente al nuevo modelo de atención, esperando una satisfacción mayor o igual al 82%”*.

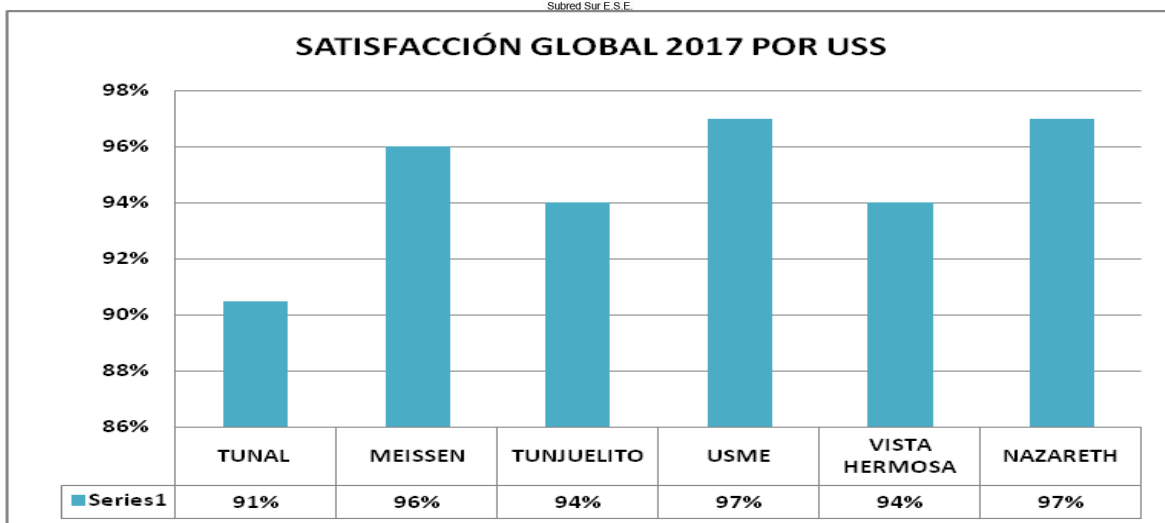
SATISFACCIÓN GLOBAL VIGENCIA 2017 POR UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD

USS	% GLOBAL SATISFACCIÓN
TUNAL	91%
MEISSEN	96%
TUNJUELITO	94%
USME	97%
VISTA HERMOSA	94%
NAZARETH	97%
TOTAL SUBRED	95%

Tabla No 1. Consolidado satisfacción vigencia 2017 por USS Subred Sur.



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

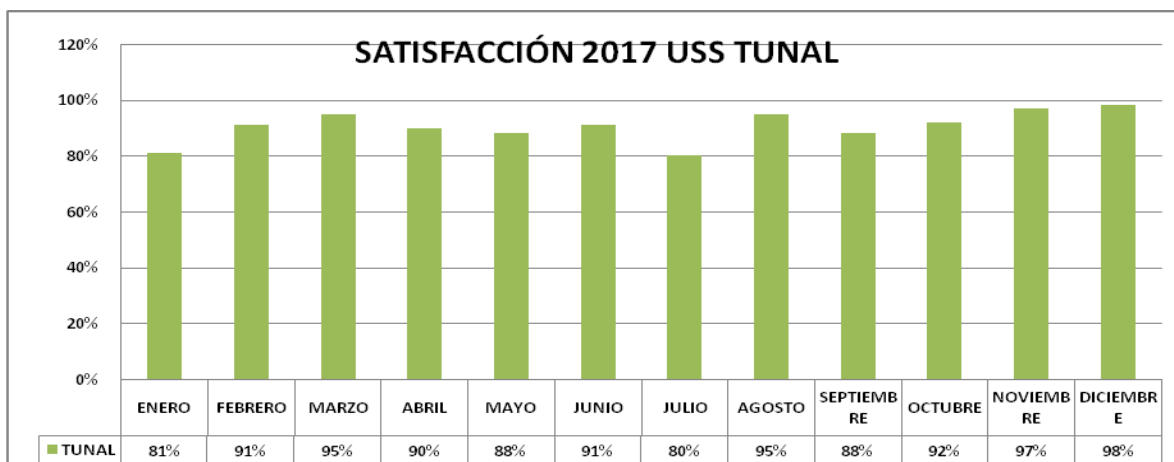


Grafica No 1. Consolidado satisfacción vigencia 2017 por USS Subred Sur

En la Grafica No. 1 se presenta el porcentaje global por Unidad de Servicios de Salud, durante la vigencia 2017, siendo las Unidades de Usme y Nazareth con el más alto

porcentaje de satisfacción con un 97%. Seguido de la USS Meissen con 96%, USS Tunjuelito y Vista Hermosa con 94% de satisfacción global. La USS Tunal presentó un 91% de satisfacción.

Durante la vigencia 2017 la Subred Sur presentó una **satisfacción global de 95%**.



Grafica No 2. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Tunal

En la Grafica No. 2 se presenta el porcentaje global por Unidad de Servicios de Salud **Tunal**, durante la vigencia 2017, siendo la USS de la subred con menor

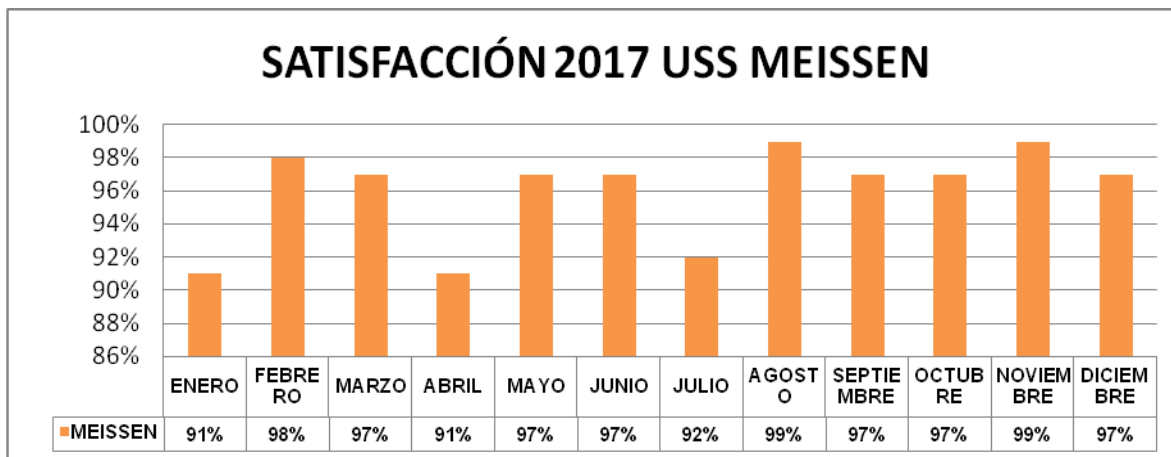
Transversal 44 N° 51 b 16 sur
código postal 110611
Tel.:4853551
www.subredsur.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



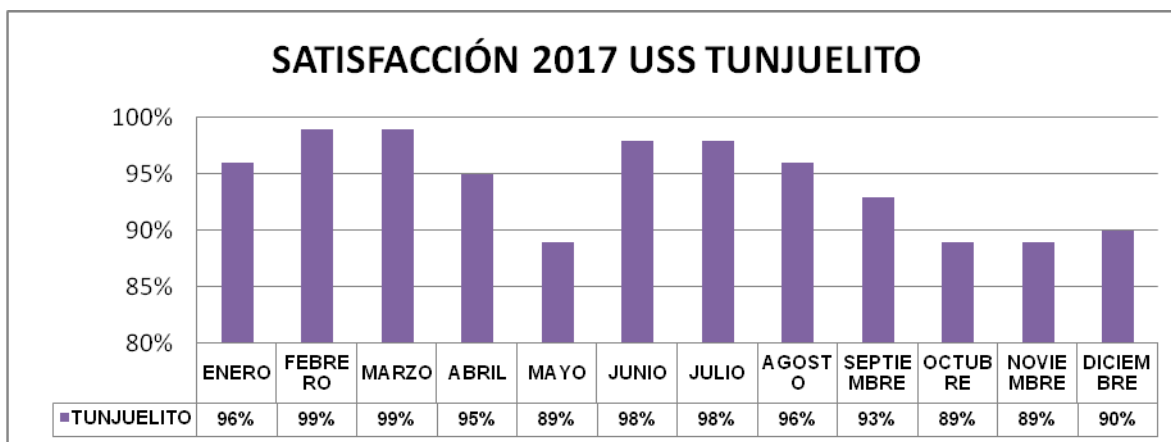
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Subred Sur E.S.E.

porcentaje de satisfacción con un 91%. Con respecto a lo anterior, se implementaron acciones enfocadas en la mejora continua, con resultados en el aumento de la satisfacción para el último trimestre de la vigencia 2017.



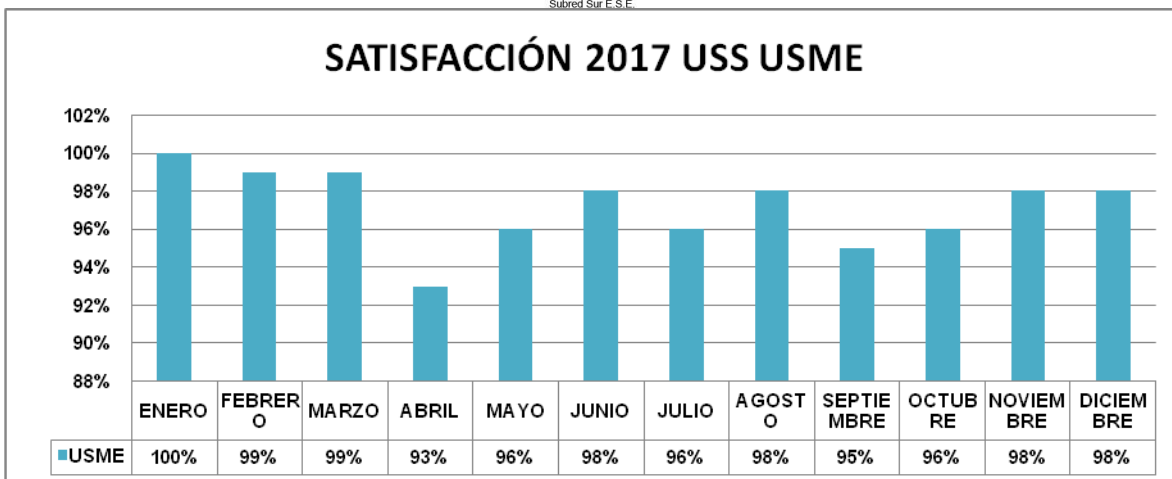
Grafica No 3. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Meissen

En la Grafica No. 3 se presenta el porcentaje global por Unidad de Servicios de Salud **Meissen**, durante la vigencia 2017, manteniendo una satisfacción promedio con un 96%.



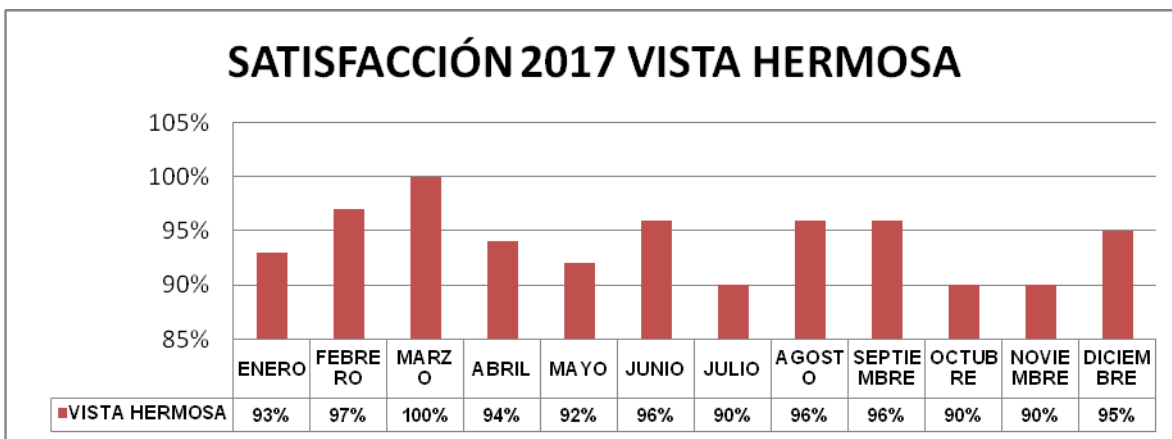
Grafica No 4. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Tunjuelito

En la Grafica No. 4 El porcentaje global de la Unidad de Servicios de Salud **Tunjuelito**, con un 94% de satisfacción global durante la vigencia 2017.



Grafica No 5. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Usme

En la Grafica No. 5 se presenta el porcentaje global de la Unidad de Servicios de Salud **Usme**, durante la vigencia 2017, siendo la segunda USS de la subred con mayor porcentaje de satisfacción con un 97%.

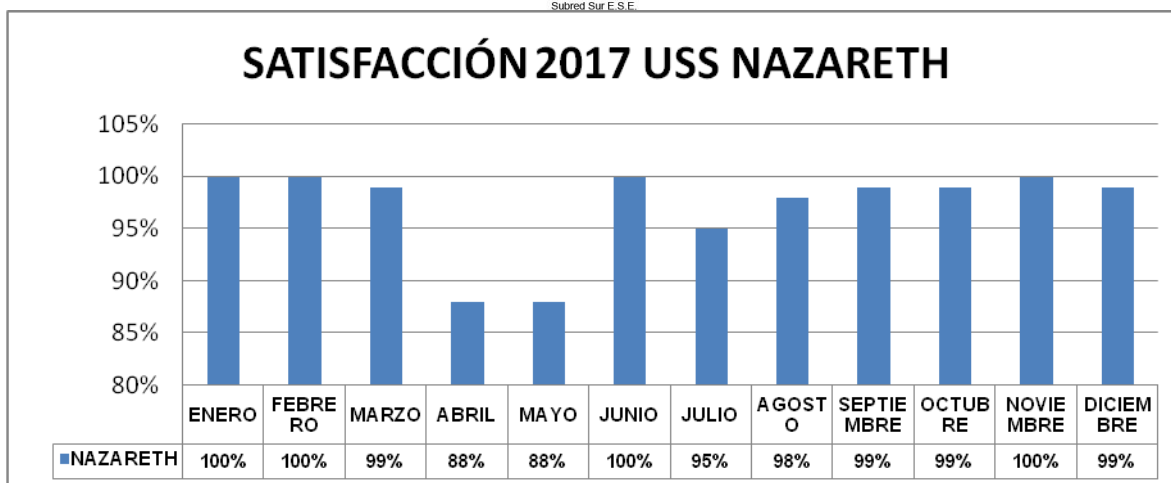


Grafica No 6. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Vista Hermosa

En la Grafica No. 6 se presenta el porcentaje global Unidad de Servicios de Salud **Vista Hermosa**, con un 94% de satisfacción.



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



Grafica No 7. Consolidado satisfacción vigencia 2017 USS Nazareth

En la Grafica No. 7 se presenta el porcentaje global de la Unidad de Servicios de Salud **Nazareth**, siendo la USS con acreditada de la Subred, cerrando la vigencia 2017 con mayor porcentaje de satisfacción con un 97%.

Las acciones implementadas para mantener la satisfacción, fidelización de los usuarios y la comunidad en la localidad de sumapaz, se centraron en el fortalecimiento de los ejes de acreditación; seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, enfoque de riesgo, cultura organizacional y responsabilidad social empresarial, logrando una satisfacción global durante la vigencia 2017 de **97%** mediante 630 aplicadas.

Durante la vigencia 2017 se dio continuidad al programa Ruta de la salud, siendo la comunidad de la localidad de Sumapaz beneficiada con dos (2) Rutas, minimizando las barreras de acceso geográficas y económicas, teniendo en cuenta las condiciones de terreno y distancia. Con este antecedente es necesario mantener los mecanismos para que los usuarios se trasladen desde sus lugares de residencia y puedan acceder de manera efectiva a los servicios de salud ofertados en la Subred, teniendo en cuenta de manera prioritaria la población objeto: Gestantes, adulto mayor, personas en condición de discapacidad y menores de 18 años.

Así mismo, la identificación de necesidades y expectativas, a través del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, cuenta con el registro de seis (6) peticiones de tipología quejas, instauradas en la Localidad de sumapaz, las cuales fueron intervenidas con el área de humanización como acciones de mejora enfocada y



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

centrada en atención cálida, centrada en el usuario, a través de establecimiento de compromisos por parte del colaborador.

El proceso de participación comunitaria y servicio al ciudadano, se cuenta con un equipo de dos trabajadoras sociales y dos informadoras, al interior de la localidad de sumapaz, dinamizando el acceso a los servicios de salud, en cumplimiento de los criterios de calidad.

A continuación, se relaciona el consolidado general de encuestas de satisfacción mes a mes durante la vigencia 2017, aplicadas en los diferentes servicios de las USS de la subred.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS VIGENCIA 2017				
MES	No. ENCUESTAS APLICADAS	No. USUARIOS SATISFECHOS	No. USUARIOS INSATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN
ENERO	1596	1451	145	93%
FEBRERO	1358	1301	57	97%
MARZO	1560	1516	44	98%
ABRIL	1379	1276	103	91%
MAYO	2412	2243	169	92%
JUNIO	1908	1850	58	97%
JULIO	1758	1638	120	92%
AGOSTO	1880	1816	64	98%
SEPTIEMBRE	1913	1788	125	94%
OCTUBRE	2256	2137	119	95%
NOVIEMBRE	2267	2150	117	96%
DICIEMBRE	1942	1846	96	97%
TOTAL	22229	21012	1217	95%

Tabla No. 2 Total encuestas y porcentaje de satisfacción mes a mes vigencia 2017

Actualmente, se aplica la encuesta de Satisfacción estandarizada por Secretaria de Salud para las Subredes del Distrito Capital. Los criterios del instrumento de medición de la satisfacción permiten la evaluación e identificación de necesidades y expectativas durante el ciclo de atención en relación a: **ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, SEGURIDAD, HUMANIZACIÓN y SATISFACCIÓN** (Resolución 0256 de 2016 los indicadores de monitoreo a la calidad).

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS VIGENCIA 2017

Transversal 44 N° 51 b 16 sur
código postal 110611
Tel.:4853551
www.subredsur.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

- El número de encuestas aplicadas en la Subred durante la Vigencia del año 2017 fue de **22.229**.
- La **USS Nazareth** mantuvo las acciones enfocadas en los ejes de acreditación; seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, enfoque de riesgo, cultura organizacional y responsabilidad social empresarial, usuario, logrando una satisfacción global durante la vigencia 2017 de **97%** con 630 encuestas aplicadas.
- Continuidad en el programa Ruta de la Salud, generando disminución de barreras geográficas, administrativas y económicas, facilitando el acceso a los servicios de salud de los usuarios de la Subred.
- Durante la vigencia 2017 el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano implementación la encuesta de satisfacción a través de Google Drive, facilitando la aplicación y tabulación de las mismas, obteniendo información en tiempo real.
- Cumplimiento de la meta de compromiso Gerencial *“Lograr una percepción favorable del usuario frente al nuevo modelo de atención, esperando una satisfacción mayor o igual al 82%”*.
- Durante la vigencia 2017, la **satisfacción global** de la Subred fue de **95%**

Transversal 44 N° 51 b 16 sur
código postal 110611
Tel.:4853551
www.subredsur.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**