

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DEPARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME SATISFACCIÓN II 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 II TRIMESTRE DE 2024 4

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

Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2024 Por Unidad 7

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2024..... 8

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2024..... 9

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2024..... 10

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE DE 2024..... 11

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE DE 2024	11
MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE DE 2024	12
SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2024	13
MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2024	14
CRITERIOS DE CALIDAD.....	15
RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	17
ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	19
RECOMENDACIONES	21
Servicio Hospitalario	21
Servicio Complementario.....	21
Servicio Ambulatorio.....	21
Servicio Urgencias.....	21
Servicio al Ciudadano	21

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.

Durante el segundo trimestre de 2024 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,55% 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 segundo trimestre de 2024.

SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR II 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 II trimestre de 2024.

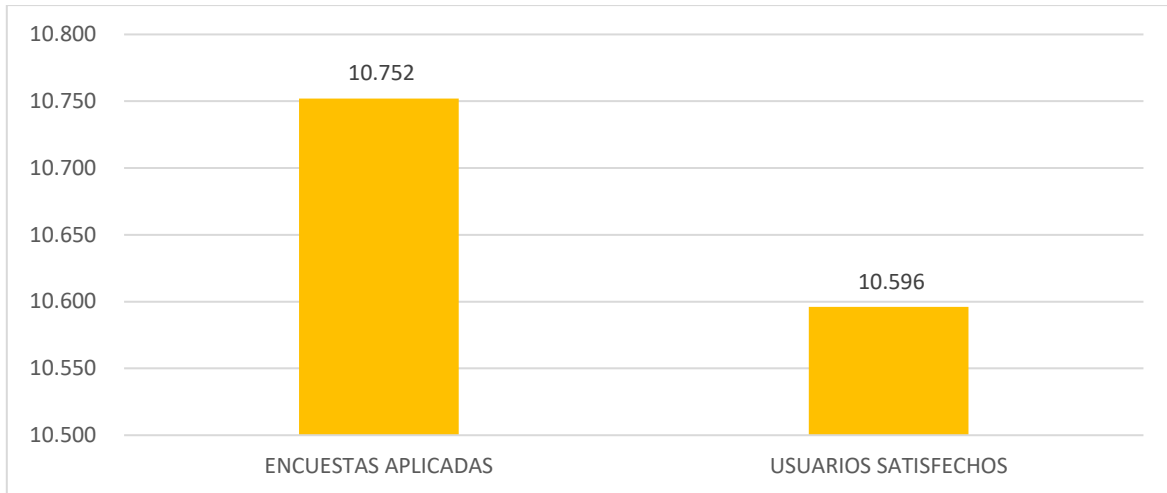
Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global II Trimestre de 2024

GLOBAL SUB RED	ABRIL			MAYO			JUNIO			II TRIMESTRE 2024		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	3.836	3.761	98,04%	3.530	3.516	99,60%	3.386	3.319	98,02%	10.752	10.596	98,55%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024.

Durante el segundo trimestre de 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 10.752 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,55%, con un total de 10.596 usuarios encuestados satisfechos y 156 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2024.

Durante el segundo trimestre de 2024 se obtuvo el 98,55% de satisfacción global, que en comparación al mismo periodo del 2023, se observa una disminución de 0,05% el cual fue de 98,60% con 8.673 encuestas aplicadas y 8.552 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.

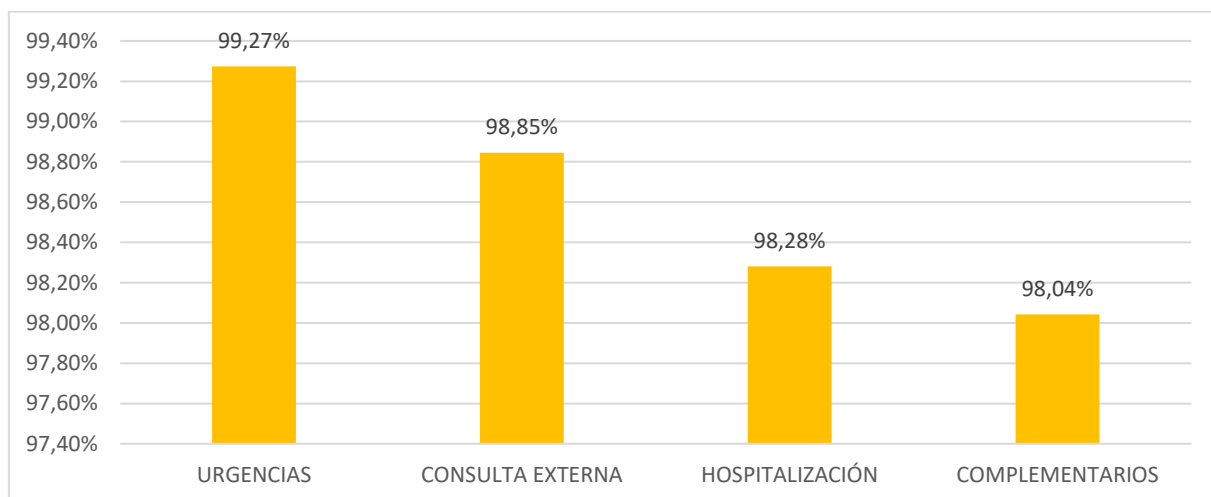
Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2024 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	4.137	4.056	81	98,04%
CONSULTA EXTERNA	4.678	4.624	54	98,85%
HOSPITALIZACIÓN	698	686	12	98,28%
URGENCIAS	1.239	1.230	9	99,27%
GLOBAL SUBRED	10.752	10.596	156	98,55%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024

Para el segundo trimestre de 2024, el número total de encuestas aplicadas fue de 10.752, identificando que el servicio con menor satisfacción fue el servicio de Complementarios con un 98,04%

Los Servicios con mayor porcentaje de satisfacción en el periodo reportado fueron

Urgencias con un 99,27% y Ambulatorios con 98,85%, seguido del servicio de Hospitalización que obtuvo 98,28 % de satisfacción en el periodo.

Satisfacción Global Subred Sur II Trimestre De 2024 Por Unidad

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

LOCALIDAD	SEDE	TOTAL EN-CUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL II TRIMESTRE 2024
TUNJUELITO	EL TUNAL	1971	1927	44	97,77%
	EL CARMEN	651	645	6	99,08%
	SAN BENITO	495	491	4	99,19%
	TUNJUELITO	261	259	2	99,23%
USME	BETANIA	427	419	8	98,13%
	DANUBIO	560	559	1	99,82%
	DESTINO	75	75	0	100,00%
	LA FLORA	20	20	0	100,00%
	MARICHUELA	745	716	29	96,11%
	LA REFORMA	213	212	1	99,53%
	SANTA LIBRADA	73	70	3	95,89%
	USME	185	184	1	99,46%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	1626	1611	15	99,08%
	CANDELARIA	1308	1283	25	98,09%
	MANUELA BELTRAN	961	953	8	99,17%
	MOCHUELO	33	33	0	100,00%
	PASQUILLA	26	26	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	1008	999	9	99,11%
SUMAPAZ	NAZARETH	64	64	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	50	50	0	100,00%
TOTAL		10.752	10.596	156	98,55%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II trimestre de 2024

Para el segundo trimestre de 2024 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=44) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Marichuela con 29 usuarios, a causa de la falta de oportunidad en la asignación de cita y en demoras en consulta, al igual que la unidad de Candelaria con 25 usuarios insatisfechos.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	697	680	17	97,56%
	EL CARMEN	360	357	3	99,17%
	SAN BENITO	400	398	2	99,50%
	TUNJUELITO	98	98	0	100,00%
USME	BETANIA	184	183	1	99,46%
	DANUBIO	320	319	1	99,69%
	DESTINO	75	75	0	100,00%
	LA FLORA	20	20	0	100,00%
	MARICHUELA	446	440	6	98,65%
	LA REFORMA	152	151	1	99,34%
	USME	75	74	1	98,67%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	737	732	5	99,32%
	CANDELARIA	565	553	12	97,88%
	MANUELA BELTRAN	117	115	2	98,29%
	MOCHUELO	33	33	0	100,00%
	PASQUILLA	26	26	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	303	300	3	99,01%
SUMAPAZ	NAZARETH	39	39	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	31	31	0	100,00%
TOTAL		4.678	4.624	54	98,85%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II 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 97,56% y Candelaria con 97,88%. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 4.678 encuestas con un total de 4.624 usuarios satisfechos, que corresponde al 98,85% 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 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.

El resultado de la insatisfacción en los Servicios Ambulatorios se encuentra sobre el 3,08%, la percepción de los usuarios se encuentra relacionada con la falta de oportunidad de asignación de cita en las unidades los cuales se explican a continuación.

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS II TRIMESTRE 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 Ambulatorio:

A la pregunta dentro del criterio de Accesibilidad No 2 **¿La facilidad para conseguir la cita o turno para la atención fue?**

El 1,50% de los usuarios a los cuales se entrevistó están inconformes con los canales de atención para la consecución de las consultas, principalmente en la unidad de El Tunal seguida por el centro de salud de Candelaria y la unidad de El Carmen, las cuales se concentran la mayor cantidad de inconformidades.

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

El 0.49% está en desacuerdo con los tiempos de espera en facturación principalmente en las unidades de El Tunal y Meissen. Esto correspondiente al criterio de Accesibilidad.

En cuanto al criterio de humanización a las preguntas 10. **¿En el momento de la atención por parte del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc.), el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 0,19% de los usuarios no esta conforme con el trato recibido del personal Administrativo. Las unidades que mayor dificultad obtuvieron fueron El Tunal y Meissen, por atenciones deshumanizadas.

Y la pregunta del mismo criterio de humanización 14. **¿las condiciones de silencio durante la atención fueron?**

Obtuvo el 0.2% indicando la inconformidad por el ruido excesivo principalmente en el centro de Salud de Marichuela.

Y para la pregunta 15. **¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?**

El 0,2% de los usuarios muestran inconformidad, como principal motivo la interrup-

ción por personal ajeno a la consulta mayormente en el centro de salud de Mari-chuela.

SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS II TRI-MESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	II TRIMESTRE 2024				
	SEDES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	472	472	0	100,00%
	TUNJUELITO	82	81	1	98,78%
USME	SANTA LIBRADA	34	33	1	97,06%
	USME	26	26	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	457	451	6	98,69%
	VISTA HERMOSA	165	164	1	99,39%
SUMAPAZ	NAZARETH	3	3	0	100,00%
TOTAL		1.239	1.230	9	99,27%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.239 encuestas, con un total de 1.230 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,27% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue Santa Librada con un 97,06%, 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 II 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

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS II TRIMESTRE 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:

A la pregunta en el criterio de Oportunidad 4. **¿Si necesitó ayudas diagnósticas como laboratorios, rayos x, le parece que el tiempo de oportunidad para la toma fue?**

El 0,81% está inconforme por la demora para la toma de laboratorios e Imágenes diagnosticas, principalmente en el Hospital Meissen.

Y frente al criterio de calidad de humanización para el servicio de Urgencia en la pregunta 13. **¿Las condiciones de privacidad durante la atención fueron?**

El 0,2% de los usuarios sobre el total de encuestas aplicada, informa inconformidad por interrupciones de personal ajeno ala consulta durante la atención.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN II TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	203	198	5	97,54%
TUNJUELITO	TUNJUELITO	81	80	1	98,77%
	USME	10	10	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	13	12	1	92,31%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	341	337	4	98,83%
	VISTA HERMOSA	47	46	1	97,87%
SUMAPAZ	NAZARETH	3	3	0	100,00%
TOTAL		698	686	12	98,28%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 698 encuestas con un 98,28% de Satisfacción Global (n=886), las Unidades con mayor cantidad de insatisfacción fueron Santa Librada 32,31%, El Tunal 97,54%, Vista Hermosa 97,87%, Tunjuelito

98,77% y Meissen 97,83, 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, el cual se detalla a continuación, las demás unidades presentan un porcentaje mayor de 99% de satisfacción.

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS II TRIMESTRE 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:

A la pregunta dentro del criterio de calidad de Acceso No 2. **¿La información recibida al ingreso de Hospitalización sobre horarios de visitas, normas del servicio y espacio para guardar sus objetos personales fue?**

El 1,16% de los usuarios manifiestan inconformidad por la no información o no fue clara la información acerca de horarios de visita, normas del servicio o la custodia de los elementos personales, este descontento se evidencia principalmente en El Tunal y Meissen

En cuanto a la evaluación realizada al criterio de Oportunidad en el servicio de Hospitalización a la pregunta 3. **¿El tiempo de espera desde que le informaron que debía ser hospitalizado hasta la asignación de la cama le pareció?**

El 2,62% sobre el total de encuestas realizadas a este servicio (n=688) responden con inconformidad por los tiempos prolongados en la asignación de cama, mayormente en la unidad de El Tunal y Meissen.

A la pregunta del mismo criterio No 4. **¿Si necesitó llamar al Servicio de Enfermería el tiempo de respuesta fue?**

El 1,45% de los usuarios esta inconforme debido a que el servicio de enfermería atendió el llamado mucho tiempo después, o no se atendió el llamado o el botón de llamado no funciona, principalmente pacientes de las unidades de El Tunal y Meissen.

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	II TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	599	577	22	96,33%
	EL CARMEN	291	288	3	98,97%
	SAN BENITO	95	93	2	97,89%
USME	BETANIA	243	236	7	97,12%
	DANUBIO	240	240	0	100,00%
	MARICHUELA	299	276	23	92,31%
	LA REFORMA	61	61	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	26	25	1	96,15%
	USME	74	74	0	100,00%
	MEISSEN	91	91	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	CANDELARIA	743	730	13	98,25%
	MANUELA BELTRAN	844	838	6	99,29%
	VISTA HERMOSA	493	489	4	99,19%
SUMAPAZ	NAZARETH	20	20	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	18	18	0	100,00%
TOTAL		4.137	4.056	81	98,04%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024.

En el Servicio Complementario se aplicaron 4.137 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 98,04% (n=4.056). 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, los cuales se describen a continuación.

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS II TRIMESTRE 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

En evaluación al criterio de calidad de Acceso en el servicio de hospitalización con la pregunta 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 resultado es que el 2,03% de los usuarios se encuentra insatisfecho a causa de la falta de agenda de citas presenciales, así mismo por medio del Call Center y demoras en la atención por el digiturno especialmente en las unidades de El Tunal, Marichuela, Candelaria y Vista Hermosa.

Así mismo a la pregunta 3. **¿El tiempo de facturación para la atención de Radiología e Imagenología, Laboratorio, Farmacia, terapias u otro servicio complementario le pareció?**

El 1,74% de los usuarios informa que la inconformidad surge a partir de filas largas para facturar, demoras en las ventanillas de facturación y demoras por caídas en el sistema en su mayoría las unidades de El Tunal, San Benito, Betania y Marichuela.

Para el criterio de Oportunidad en el servicio de Complementarios a la pregunta 4. **¿El cumplimiento de la hora programada para la atención de su cita de Radiología-Imagenología, Terapia u otro servicio complementario fue?**

El 4,50% de los 4.137 usuarios encuestados responde de forma negativa a razón de la demora en la entrega de medicamentos y la atención del área de radiología en las unidades de El Tunal y Betania

A la pregunta 5. **¿La entrega de sus medicamentos fue?**

El 1.64% de los pacientes refiere que su orden medica de medicamentos fue entregada de forma incompleta principalmente de las tabletas de Losartan en las unidades de El Tunal y Marichuela.

En cuanto al criterio de Humanización del servicio de Complementarios mediante la pregunta que más insatisfacción se evidencia es 11. **¿En el momento de la atención por parte del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc.), el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 0,29% se encuentra insatisfechos por causa del tono de voz inadecuado, el lenguaje corporal inadecuado y la comunicación no asertiva del personal de facturación, vigilancia principalmente, esto en su mayoría en las unidades de El Tunal, San Benito, Marichuela, Santa Librada, Betania y Candelaria.

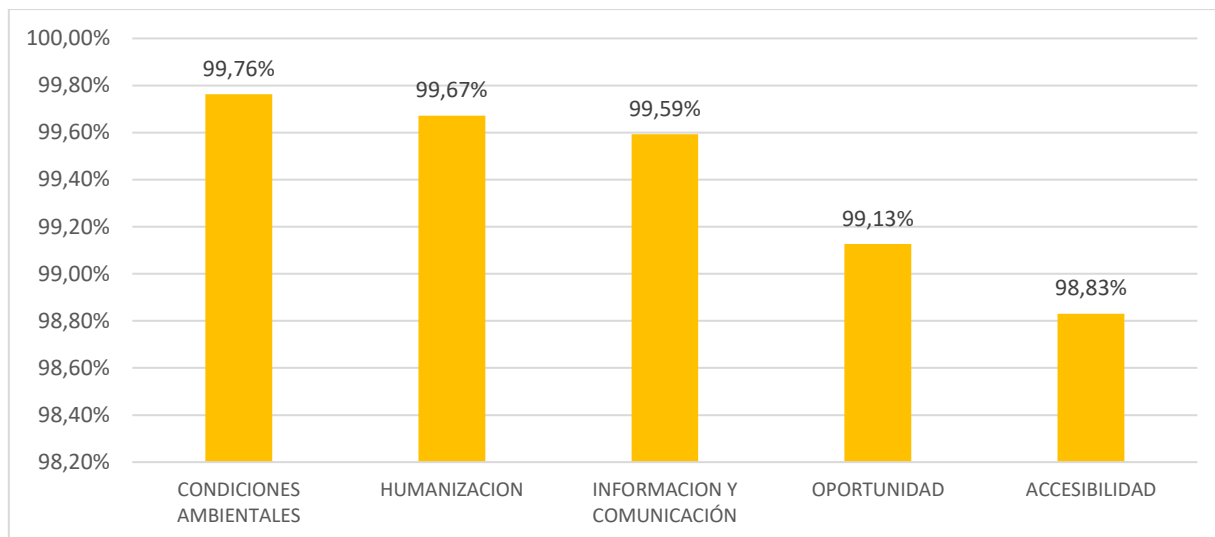
CRITERIOS DE CALIDAD

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

CRITERIOS DE CALIDAD	II TRIMESTRE 2024				
	AMBULATO- RIOS	URGEN- CIAS	HOSPITALIZA- CIÓN	COMPLEMENTA- RIO	GLO- BAL
ACCESIBILIDAD	98,54%	100,00%	98,50%	98,28%	98,83%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,72%	99,92%	99,55%	99,86%	99,76%
HUMANIZACION	99,89%	99,84%	99,16%	99,79%	99,67%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,89%	99,92%	98,75%	99,81%	99,59%
OPORTUNIDAD	99,77%	99,68%	98,22%	98,84%	99,13%
TOTAL	98,85%	99,27%	98,28%	98,04%	98,55%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre de 2024

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur II Trimestre 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 99,76% gracias las nuevas instalaciones presentadas en las unidades de Manuela Beltrán, Candelaria, Danubio, El Tunal y las reformas de la nueva torre del hospital de Meissen. Seguido del criterio de humanización con el 96,67%, adelantando las estrategias del programa de humanización en cada una de los servicios; en tercer lugar esta el criterio de Información y comunicación con el 99,59%.

Los criterios de calidad con porcentajes calificados más bajos son oportunidad 99,13% y Accesibilidad con el 98,83%, insatisfactorios descritos anteriormente.

El servicio de Urgencias presenta un 99,27% 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 98,04% donde la calificación más baja es el criterio de Acceso con un 98,28%, debido a la falta de agenda de imagenología y radiología además de la inoportunidad, demora y completitud en la entrega de medicamento.

El servicio de Ambulatorios logró un 98,85% de satisfacción donde el criterio de

calidad más bajo es la Accesibilidad con un 98,54%, donde se encontraron barreras de acceso en la obtención de citas

El servicio de Hospitalización presentó un 98,28%, donde el criterio de Oportunidad fue el más bajo con el 98,22%.

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 II 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	91	607	0	0	0	1	699
	COMPLEMENTARIOS	155	441	11	0	1	0	608
	URGENCIAS	14	458	0	0	0	0	472
	HOSPITALIZACIÓN	11	184	6	0	0	3	204
MEISSEN	AMBULATORIAS	75	666	1	0	0	0	742
	COMPLEMENTARIOS	7	83	0	0	0	0	90
	URGENCIAS	13	444	0	0	0	0	457
	HOSPITALIZACIÓN	17	321	1	0	0	2	341
TUNJUELITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	114	748	0	0	0	0	862
	COMPLEMENTARIOS	22	366	1	0	0	0	389
	URGENCIAS	83	11	3	0	0	0	97
	HOSPITALIZACIÓN	63	17	1	0	0	0	81
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	AMBULATORIAS	266	779	2	0	0	0	1047
	COMPLEMENTARIOS	250	1893	4	0	0	1	2148
	URGENCIAS	0	170	0	0	0	0	170
	HOSPITALIZACIÓN	0	48	0	0	0	0	48
USME (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	AMBULATORIAS	159	1129	0	0	0	0	1288
	COMPLEMENTARIOS	165	779	4	0	0	5	953
	URGENCIAS	0	57	0	0	0	3	60
	HOSPITALIZACIÓN	0	22	1	0	0	0	23
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Nazareth)	AMBULATORIAS	1	69	0	0	0	0	70
	COMPLEMENTARIOS	0	38	0	0	0	0	38
	URGENCIAS	0	3	0	0	0	0	3
	HOSPITALIZACIÓN	0	3	0	0	0	0	3
TOTAL SUBRED SUR		1.506	9.336	35	0	1	15	10.893
% PARTICIPACIÓN		13,83%	85,71%	0,32%	0,00%	0,01%	0,14%	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción II 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 85,71% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 13,83% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,14% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,32% de los usuarios (n=35) informa que el servicio es regular.

Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS II 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	562	136	0	0	1	699
	COMPLEMENTARIOS	550	56	1	1	0	608
	URGENCIAS	137	333	0	0	2	472
	HOSPITALIZACIÓN	185	13	3	0	3	204
MEISSEN	AMBULATORIAS	256	470	4	0	12	742
	COMPLEMENTARIOS	36	54	0	0	0	90
	URGENCIAS	319	122	10	1	5	457
	HOSPITALIZACIÓN	41	299	1	0	0	341
TUNJUELITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	704	158	0	0	0	862
	COMPLEMENTARIOS	224	165	0	0	0	389
	URGENCIAS	91	6	0	0	0	97
	HOSPITALIZACIÓN	76	5	0	0	0	81
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	AMBULATORIAS	826	219	0	0	2	1047
	COMPLEMENTARIOS	1541	604	1	0	2	2148
	URGENCIAS	7	163	0	0	0	170
	HOSPITALIZACIÓN	45	3	0	0	0	48
USME (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	AMBULATORIAS	1010	278	0	0	0	1288
	COMPLEMENTARIOS	755	197	0	0	1	953
	URGENCIAS	60	0	0	0	0	60
	HOSPITALIZACIÓN	22	1	0	0	0	23
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Nazareth)	AMBULATORIAS	70	0	0	0	0	70
	COMPLEMENTARIOS	25	13	0	0	0	38
	URGENCIAS	3	0	0	0	0	3
	HOSPITALIZACIÓN	2	1	0	0	0	3
TOTAL SUBRED SUR		7.547	3.296	20	2	28	10.893
% PARTICIPACIÓN		69,28%	30,26%	0,18%	0,02%	0,26%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 69,28% (n=7.547) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 30,26% (n=3.297) 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 0,18% (n=20) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,26% (n=28) 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 II Trimestre 2024

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024						
II TRIMESTRE 2024						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1078	1176	229	138	2621	24,06%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	720	789	390	138	2037	18,70%
3. ELECCIÓN	520	395	139	93	1147	10,53%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	464	362	169	72	1067	9,80%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	441	401	149	83	1074	9,86%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	442	244	62	44	792	7,27%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	424	390	65	68	947	8,69%
8. MANIFESTACIÓN	335	213	24	26	598	5,49%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	284	256	32	38	610	5,60%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4708	4226	1259	700	10893	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4708	4226	1259	700	10893	100,00%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0		0,04%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%

Fuente Encuestas de satisfacción II Trimestre de 2024.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 24,06%, seguido para la atención Integral con un 18,70%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 5,60% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 5,49%.

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 II Trimestre 2024

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2024						
II TRIMESTRE 2024						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	POR-CEN-TAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	802	819	200	158	1979	18,17%
2. RESPONSABILIDAD	634	724	330	94	1782	16,36%
3. AFILIACIÓN	480	490	197	83	1250	11,48%
4. HONESTIDAD	715	645	194	72	1626	14,93%
5. BUEN USO	482	460	152	101	1195	10,97%
6. CUMPLIMIENTO	495	259	67	57	878	8,06%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	441	357	55	62	915	8,40%
8. APORTES AL SISTEMA	352	210	25	30	617	5,66%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	307	262	39	43	651	5,98%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4708	4226	1259	700	10893	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4708	4226	1259	700	10893	95,69%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,04%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente Encuestas de satisfacción II Trimestre de 2024

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el segundo trimestre de 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es

Responsabilidad con un 18,17%, seguido por el Respeto y Solidaridad con un 16,36%.

Los deberes con menos recordación son Aporte al sistema con el 5,66% y Participación Ciudadana con el 5,98. En cuanto a la adherencia de los Deberes en los diferentes servicios presentaron el 100%, 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/ 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: julio 2024