

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

**Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2024 Por Servicio..... 6**

**Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2024 Por Unidad ..... 7**

**SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2024..... 8**

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2024 ..... 9**

**SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2024..... 10**

**MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2024..... 11**

<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>11</b>
<b>MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS III TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>12</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>13</b>
<b>MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>14</b>
<b>CRITERIOS DE CALIDAD.....</b>	<b>15</b>
<b>RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....</b>	<b>17</b>
<b>ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>19</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>Servicio Hospitalario .....</b>	<b>21</b>
<b>Servicio Complementario.....</b>	<b>21</b>
<b>Servicio Ambulatorio.....</b>	<b>22</b>
<b>Servicio Urgencias.....</b>	<b>22</b>
<b>Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>22</b>



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.

Durante el tercer trimestre de 2024 se obtuvo un índice global de satisfacción del 98,96% 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 tercer trimestre de 2024.

## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR III 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 III trimestre de 2024.

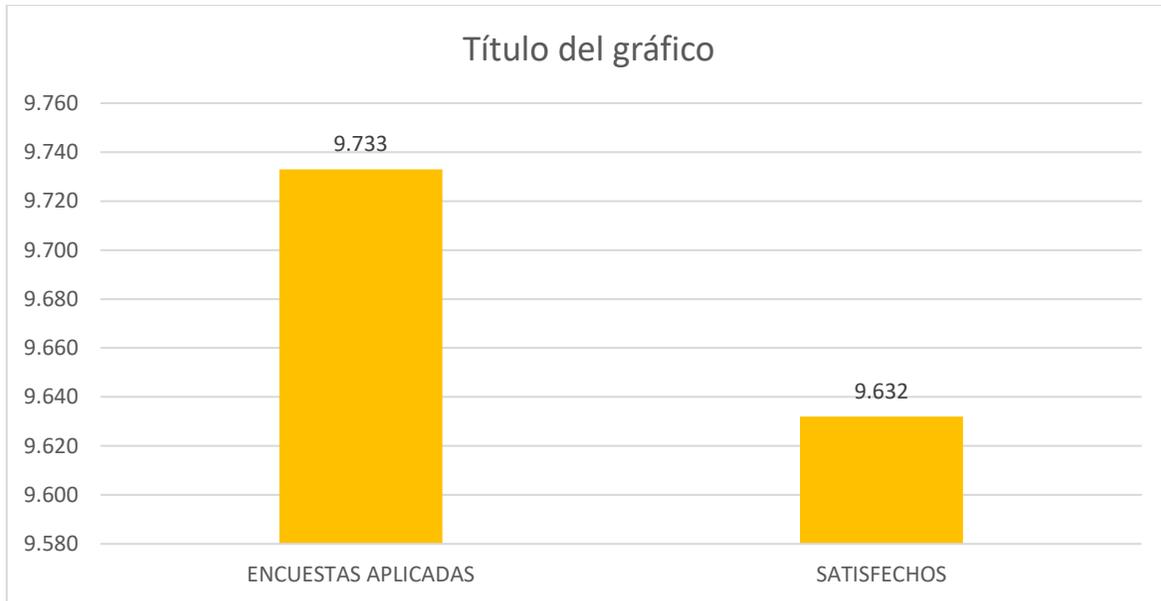
**Tabla No. 1. Total encuestas y porcentaje de satisfacción global III Trimestre de 2024**

GLOBAL SUB RED	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			III TRIMESTRE 2024		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	3.432	3.377	98,40%	3.141	3.116	99,20%	3.160	3.139	99,34%	<b>9.733</b>	<b>9.632</b>	<b>98,96%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024.

Durante el tercer trimestre de 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.733 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 98,96%, con un total de 9.632 usuarios encuestados satisfechos y 101 usuarios encuestados insatisfechos.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2024.

Durante el tercer trimestre de 2024 se obtuvo el 98,96% de satisfacción global, que en comparación al mismo periodo del 2023, se observa una disminución de 0,27% de satisfacción el cual fue de 99,91% con 8.647 encuestas aplicadas y 8.580 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.

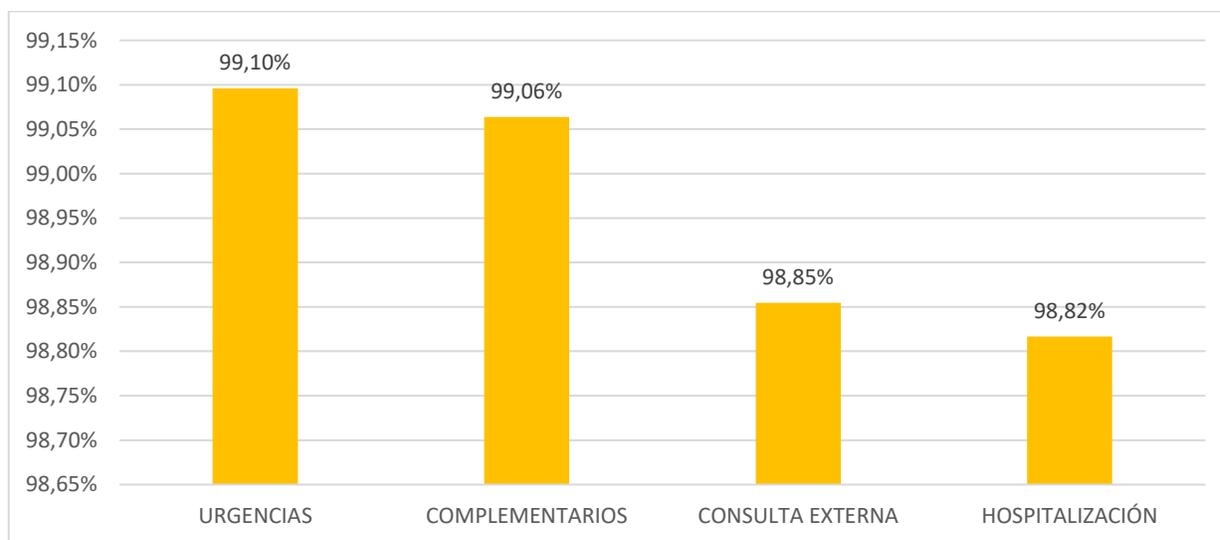
## Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2024 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	3.632	3.598	34	99,06%
CONSULTA EXTERNA	4.715	4.661	54	98,85%
HOSPITALIZACIÓN	169	167	2	98,82%
URGENCIAS	1.217	1.206	11	99,10%
<b>GLOBAL SUBRED</b>	<b>9.733</b>	<b>9.632</b>	<b>101</b>	<b>98,96%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024.

## Gráfica No. 2. Consolidado Global por Servicios III Trimestre De 2024



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024

Para el tercer trimestre de 2024, la gráfica 2 identifica 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.

Urgencias con el 99.10%, se posiciona como el servicio con mayor nivel de satisfacción indicando que los usuarios valoran positivamente la atención recibida en situaciones de urgencias en la salud.

Así mismo los servicios complementarios, con un 99.06% de satisfacción, muestran un alto nivel de aprobación. Los usuarios califican los criterios de calidad como una buena experiencia en la toma de exámenes e imagenología y terapias de rehabilitación físicas complementarias

El servicio de consulta externa, con un 98.85% de satisfacción, se encuentra ligeramente por debajo de los dos servicios anteriores, pero aún mantiene un nivel alto, sin embargo disminuyó un 0,87% en comparación del mismo periodo del 2023 el cual se evaluó con un 99,23%.

El servicio de hospitalización, con un 98.82% de satisfacción, cierra la lista con un resultado igualmente positivo el cual los usuarios valoran la calidad de la atención recibida durante su estancia, que en comparación del trimestre del 2023 el cual fue 98,82%, aumento un 0,49% en la satisfacción ciudadana.

### Satisfacción Global Subred Sur III Trimestre De 2024 Por Unidad

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

LOCALIDAD	SEDE	TOTAL ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL III TRIMESTRE 2024
EL TUNAL	EL TUNAL	1899	1850	49	97,42%
TUNJUELITO	EL CARMEN	721	715	6	99,17%
	SAN BENITO	260	260	0	100,00%
	TUNJUELITO	131	130	1	99,24%
USME	BETANIA	318	316	2	99,37%
	DANUBIO	666	661	5	99,25%
	DESTINO	68	68	0	100,00%
	MARICHUELA	768	759	9	98,83%
	LA REFORMA	46	46	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	130	130	0	100,00%
	USME	75	74	1	98,67%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	1444	1425	19	98,68%

	CANDELARIA	1219	1217	2	99,84%
	LA ESTRELLA	10	10	0	100,00%
	JERUSALEN	16	16	0	100,00%
	MANUELA BEL-TRAN	747	747	0	100,00%
	MOCHUELO	45	45	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	1036	1029	7	99,32%
SUMAPAZ	NAZARETH	72	72	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	62	62	0	100,00%
TOTAL		9.733	9.632	101	98,96%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III trimestre de 2024

Para el tercer trimestre de 2024 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=49) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 19 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 con 9 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS III TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	574	549	25	95,64%
TUNJUELITO	EL CARMEN	509	505	4	99,21%
	SAN BENITO	213	213	0	100,00%
	TUNJUELITO	44	43	1	97,73%
USME	BETANIA	173	172	1	99,42%
	DANUBIO	376	371	5	98,67%
	DESTINO	68	68	0	100,00%
	MARICHUELA	466	465	1	99,79%
	LA REFORMA	23	23	0	100,00%
	USME	35	34	1	97,14%

CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	732	723	9	98,77%
	CANDELARIA	747	746	1	99,87%
	MANUELA BELTRAN	186	186	0	100,00%
	MOCHUELO	45	45	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	451	445	6	98,67%
SUMAPAZ	NAZARETH	35	35	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	38	38	0	100,00%
TOTAL		4.715	4.661	54	98,85%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III 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 95,64% y el Hospital de Usme con 97,14%. En total para los Servicios Ambulatorios se aplicaron 4.715 encuestas con un total de 4.661 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 1,15%, la percepción de los usuarios, estos insatisfactores se presentan a continuación.

## MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS III 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 2,84% 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 hospital de Meissen y la unidad de Danubio, las cuales se concentran la mayor cantidad de inconformidades.

- A la pregunta No 4 que corresponde al criterio de calidad de Accesibilidad. **¿El tiempo de facturación para su cita le pareció?**

El 1.15% está en desacuerdo con los tiempos de espera en facturación principalmente en las unidades de El Tunal y Meissen.

- A la pregunta del criterio de humanización No 12. **¿El proceso de atención se desarrolló de acuerdo con sus particularidades (género, orientación sexual, creencias, condición, situación) respetando su dignidad personal?**

Obtuvo el 0.25% indicando inconformidad en la atención por las particularidades de condición y población de cada usuario, principalmente en el centro de Salud de El Tunal y El Carmen.

- Y para la pregunta del criterio de Humanización No 14. **¿Las condiciones de silencio durante la atención fueron?**

El 0,28% de los usuarios muestran inconformidad, como principal motivo el ruido excesivo en la unidad mayormente en los centros de salud de El Tunal y Mochuelo.

## SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS III TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	III TRIMESTRE 2024				
	SEDES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	607	604	3	99,51%
	TUNJUELITO	38	38	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	78	78	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	447	439	8	98,21%
	JERUSALEN	16	16	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	31	31	0	100,00%
TOTAL		1.217	1.206	11	99,10%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.217 encuestas, con un total de 1.206 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99,10% para este periodo, la unidad con el menor porcentaje de satisfacción fue

Meissen con un 98,21%, 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 III 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 III 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 Humanización No 8. **¿En el momento de la atención por parte del personal administrativo (Facturación, Vigilancia, Aseo, etc.), el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 0,33% está inconforme porque el personal de vigilancia no permite la entrada de acompañantes al servicio de Urgencias, principalmente en el Hospital Meissen.

### SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN III TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	TUNJUELITO	49	49	0	100,00%

USME	SANTA LIBRADA	5	5	0	100,00%
	USME	16	16	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	59	57	2	96,61%
	LA ESTRELLA	10	10	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	30	30	0	100,00%
TOTAL		169	167	2	98,82%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 169 encuestas con un 98,82% de Satisfacción Global (n=167), la Unidad con mayor cantidad de insatisfacción fue Meissen con 96,61%, 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 III 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 hospitalización:

- A la pregunta dentro del criterio de calidad de Información y Comunicación No. 7. **¿La información suministrada a usted, a su familia y/o acompañante acerca de los riesgos durante la realización de algún procedimiento fue?**

El 1,78% 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 hospital de Meissen

- En cuanto a la evaluación realizada al criterio de Humanización en el servicio de Hospitalización a la pregunta 11. **¿En el momento de la atención por parte del profesional de salud (médico, enfermera, auxiliar, especialista) que le atendió, el trato fue respetuoso, amable y cálido?**

El 3,55% sobre el total de encuestas realizadas a este servicio (n=169) responden con inconformidad por el tono de voz inadecuado y la comunicación no asertiva, mayormente en la unidad de Meissen.

- A la pregunta del mismo criterio de Humanización No 13. ¿Las condiciones de comodidad durante la atención fue?

El 3,55% de los usuarios está inconforme debido a que los espacios y la ventilación son reducidos, además de la congestión de personas es elevada principalmente pacientes de la unidad de Meissen.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS III TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	III TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
EL TUNAL	EL TUNAL	718	697	21	97,08%
TUNJUELITO	EL CARMEN	212	210	2	99,06%
	SAN BENITO	47	47	0	100,00%
USME	BETANIA	145	144	1	99,31%
	DANUBIO	290	290	0	100,00%
	MARICHUELA	302	294	8	97,35%
	LA REFORMA	23	23	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	47	47	0	100,00%
	USME	24	24	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	206	206	0	100,00%
	CANDELARIA	472	471	1	99,79%
	MANUELA BELTRAN	561	561	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	530	529	1	99,81%
SUMAPAZ	NAZARETH	31	31	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	24	24	0	100,00%
TOTAL		3.632	3.598	34	99,06%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024.

En el Servicio Complementario se aplicaron 3.632 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,06% (n=3.598). 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 III 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 complementarios 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 5,95% 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 presencial especialmente en las unidades de El Tunal y Candelaria.

- 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 3,14% 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 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 2,06% de los 3.632 usuarios encuestados responde de forma negativa a razón de la demora en la atención de la hora programada de la consulta en la unidad de El Tunal.

- A la pregunta del criterio de calidad de Oportunidad No. 5. **¿La entrega de sus medicamentos fue?**

El 0.63% de los pacientes refiere que su orden medica de medicamentos fue entregada de forma incompleta principalmente de las tabletas de Losartan e Insulina en las unidades de Marichuela.

- A la pregunta del criterio de calidad de Información y comunicación No. 10. **¿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 0,52% de los 3.632 usuarios encuestados, se mostraron inconformes con la información brindada con los canales de asignación de cita para servicios complementarios, ya que no contestan en los canales suministrados.

- 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 0,36% 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 la unidad de El Tunal.

## CRITERIOS DE CALIDAD

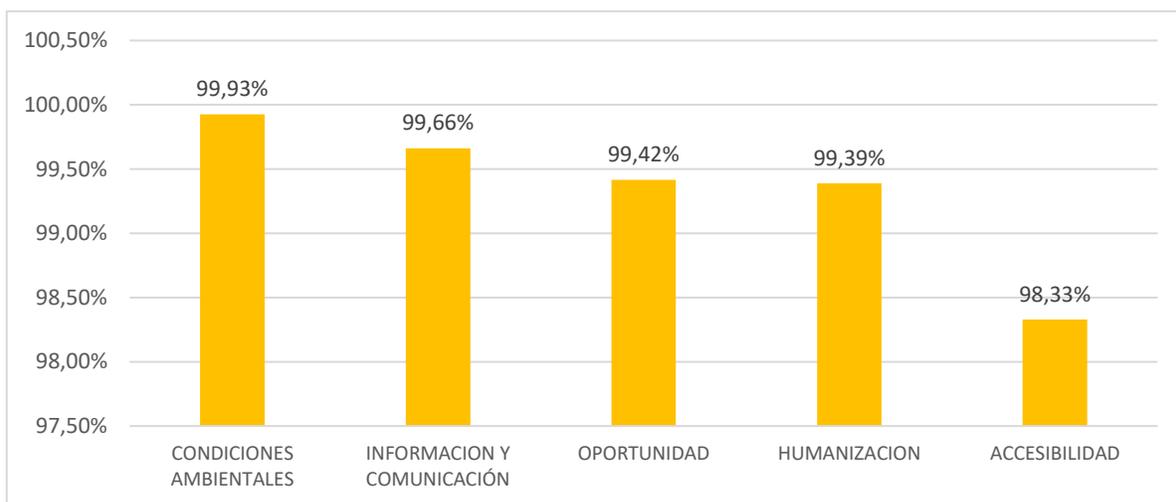
**Tabla No. 8. Satisfacción Global Según Criterios De Calidad Subred Sur III Trimestre De 2024**

CRITERIOS DE CALIDAD	II TRIMESTRE 2024				
	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIO	GLOBAL
ACCESIBILIDAD	98,50%	99,93%	99,37%	95,53%	98,33%

<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>	99,79%	100,00%	100,00%	99,92%	99,93%
<b>HUMANIZACION</b>	99,81%	99,82%	98,10%	99,83%	99,39%
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	99,73%	100,00%	99,37%	99,55%	99,66%
<b>OPORTUNIDAD</b>	99,53%	99,83%	99,37%	98,94%	99,42%
<b>TOTAL</b>	<b>98,85%</b>	<b>99,10%</b>	<b>98,82%</b>	<b>99,06%</b>	<b>98,96%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III Trimestre de 2024

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur III 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 99,93% gracias las nuevas instalaciones presentadas en las unidades de Manuela Beltrán, Candelaria, Danubio y las reformas de la nueva torre del hospital de Meissen. Seguido del criterio de la Información y Comunicación con el 99,66; en tercer lugar está el criterio de Oportunidad con el 99,42%.

Los criterios de calidad con porcentajes calificados más bajos son Humanización 99,39% y Accesibilidad con el 98,33%, insatisfactorios descritos anteriormente.

El servicio de Urgencias presenta un 99,10% de satisfacción en los criterios descritos en la tabla No. 8, el criterio con la evaluación más baja es la humanización relacionada con las demoras en la atención de urgencias adulto.

El servicio de Complementarios presentó un porcentaje de satisfacción de 99,06%

donde la calificación más baja es el criterio de Acceso con un 95,53%, 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 98,50%, donde se encontraron barreras de acceso en la consecución de citas

El servicio de Hospitalización presentó un 98,82%, donde el criterio de humanización fue el más bajo con el 98,10%.

## 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 III 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	33	533	9	0	0	0	575
	COMPLEMENTARIOS	176	544	16	4	1	0	741
	URGENCIAS	42	565	0	0	0	0	607
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	152	580	0	0	0	0	732
	COMPLEMENTARIOS	31	178	0	0	0	0	209
	URGENCIAS	0	447	0	0	0	0	447
	HOSPITALIZACIÓN	2	57	0	0	0	0	59
TUNJUE-LITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	63	699	4	0	0	0	766
	COMPLEMENTARIOS	9	250	0	0	0	0	259
	URGENCIAS	32	4	2	0	0	0	38
	HOSPITALIZACIÓN	42	6	1	0	0	0	49
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	AMBULATORIAS	394	1031	4	0	0	0	1429
	COMPLEMENTARIOS	608	979	2	0	0	0	1589

	URGENCIAS	10	37	0	0	0	0	47
	HOSPITALIZACIÓN	20	18	1	0	1	0	40
USME (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	AMBULATORIAS	251	887	0	0	0	3	1141
	COMPLEMENTARIOS	169	663	4	0	0	1	837
	URGENCIAS	0	72	0	0	0	6	78
	HOSPITALIZACIÓN	4	17	0	0	0	0	21
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Nazareth)	AMBULATORIAS	0	73	0	0	0	0	73
	COMPLEMENTARIOS	0	55	0	0	0	0	55
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>2.038</b>	<b>7.695</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9.792</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>20,81%</b>	<b>78,58%</b>	<b>0,44%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,10%</b>	

FUENTE: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción III 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 78,58% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 20,81% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,10% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,44% de los usuarios (n=43) informa que el servicio es regular.

**Tabla No. 10 calificación Recomendación IPS III 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	446	119	9	0	1	575
	COMPLEMENTARIOS	608	132	1	0	0	741
	URGENCIAS	283	322	0	0	2	607
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	335	397	0	0	0	732
	COMPLEMENTARIOS	72	137	0	0	0	209
	URGENCIAS	436	10	0	1	0	447
	HOSPITALIZACIÓN	11	48	0	0	0	59
TUNJUELITO (El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	AMBULATORIAS	754	12	0	0	0	766
	COMPLEMENTARIOS	256	3	0	0	0	259
	URGENCIAS	36	2	0	0	0	38

	HOSPITALIZACIÓN	48	1	0	0	0	49
CIUDAD BOLIVAR (Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	AMBULATORIAS	1149	275	0	0	5	1429
	COMPLEMENTARIOS	1342	246	1	0	0	1589
	URGENCIAS	15	32	0	0	0	47
	HOSPITALIZACIÓN	23	16	0	1	0	40
USME (Betania, Danubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	AMBULATORIAS	1034	101	0	0	6	1141
	COMPLEMENTARIOS	670	166	0	0	1	837
	URGENCIAS	56	22	0	0	0	78
	HOSPITALIZACIÓN	12	9	0	0	0	21
SUMAPAZ (San Juan de Sumapaz, Nazareth)	AMBULATORIAS	73	0	0	0	0	73
	COMPLEMENTARIOS	55	0	0	0	0	55
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL SUBRED SUR		7.714	2.050	11	2	15	9.792
% PARTICIPACIÓN		78,78%	20,94%	0,11%	0,02%	0,15%	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 78,78% (n=7.714) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 20,94% (n=2.050) 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 0,11% (n=11) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,15% (n=15) 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 III Trimestre 2024**

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024						
III TRIMESTRE 2024						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	805	651	120	17	1593	16,27%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	793	904	326	30	2053	20,97%
3. ELECCIÓN	737	479	202	15	1433	14,63%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	553	266	129	17	965	9,85%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	595	369	86	24	1074	10,97%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	329	305	124	25	783	8,00%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	206	261	96	20	583	5,95%
8. MANIFESTACIÓN	371	197	54	10	632	6,45%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	327	258	80	11	676	6,90%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4716	3690	1217	169	9792	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4716	3690	1217	169		
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2024.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Atención Integral con un 20,97%, seguido para el Respeto y Equidad con un 16,27%; los derechos con menor recordación son la el trato digno y humanizado 5,95% seguido de la manifestación ante cualquier situación presentada con un 6,45%.

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 III Trimestre 2024**

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2024						
III TRIMESTRE 2024						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	576	507	125	19	1227	12,53%
2. RESPONSABILIDAD	808	840	286	24	1958	20,00%

3. AFILIACIÓN	771	478	241	19	1509	15,41%
4. HONESTIDAD	734	411	126	14	1285	13,12%
5. BUEN USO	626	428	90	30	1174	11,99%
6. CUMPLIMIENTO	373	356	125	27	881	9,00%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	146	217	90	13	466	4,76%
8. APORTES AL SISTEMA	351	192	55	13	611	6,24%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	331	261	79	10	681	6,95%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	4716	3690	1217	169	9792	100,00%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	4716	3690	1217	169	9792	100,00%
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente Encuestas de satisfacción III Trimestre de 2024

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el tercer trimestre de 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Responsabilidad con un 20,00%, seguido por el deber de afiliación con un 15,41%.

Los deberes con menos recordación son Consentimiento y disentimiento informado con el 4,76% y Aportes al Sistema con el 6,24. 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

FUNCIÓNARIO/ 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: octubre 2024