

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E OFICINA DE  
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO  
INFORME SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 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 IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>5</b>
<b>Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2024 Por Servicio .....</b>	<b>7</b>
<b>Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2024 Por Unidad .....</b>	<b>8</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>9</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>11</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>12</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>13</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>14</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>15</b>

<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>16</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>17</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>18</b>
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>19</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>21</b>
<b>PRINCIPALES MOTIVOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV TRIMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>24</b>
<b>CRITERIOS DE CALIDAD.....</b>	<b>24</b>
<b>RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....</b>	<b>25</b>
<b>ADHERENCIA Y RECORDACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES .....</b>	<b>28</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>Servicio Hospitalario .....</b>	<b>30</b>
<b>Servicio Complementario.....</b>	<b>30</b>
<b>Servicio Ambulatorio.....</b>	<b>30</b>
<b>Servicio Urgencias.....</b>	<b>30</b>
<b>Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>30</b>

## 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.

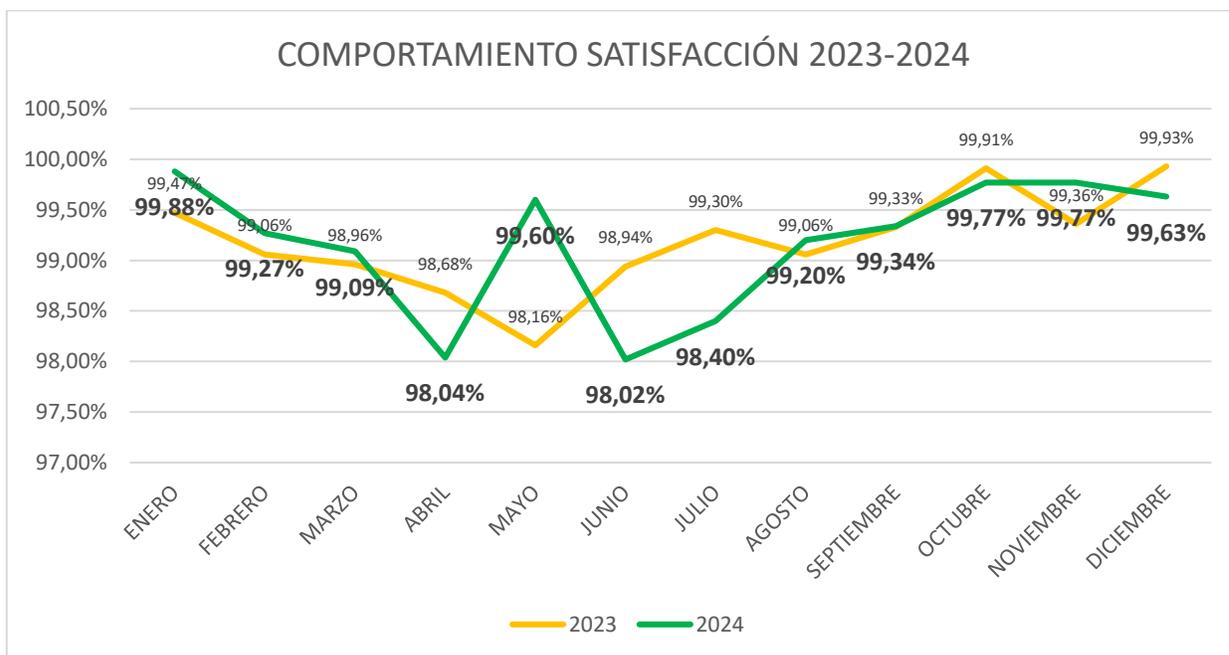
En las encuestas se recogen las opiniones sobre aspectos favorables o desfavorables en la atención, que permitirán identificar oportunidades de mejora para desarrollar acciones que impacten positivamente en la satisfacción de los usuarios.

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 cuarto trimestre de 2024.

## COMPORTAMIENTO EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre 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.

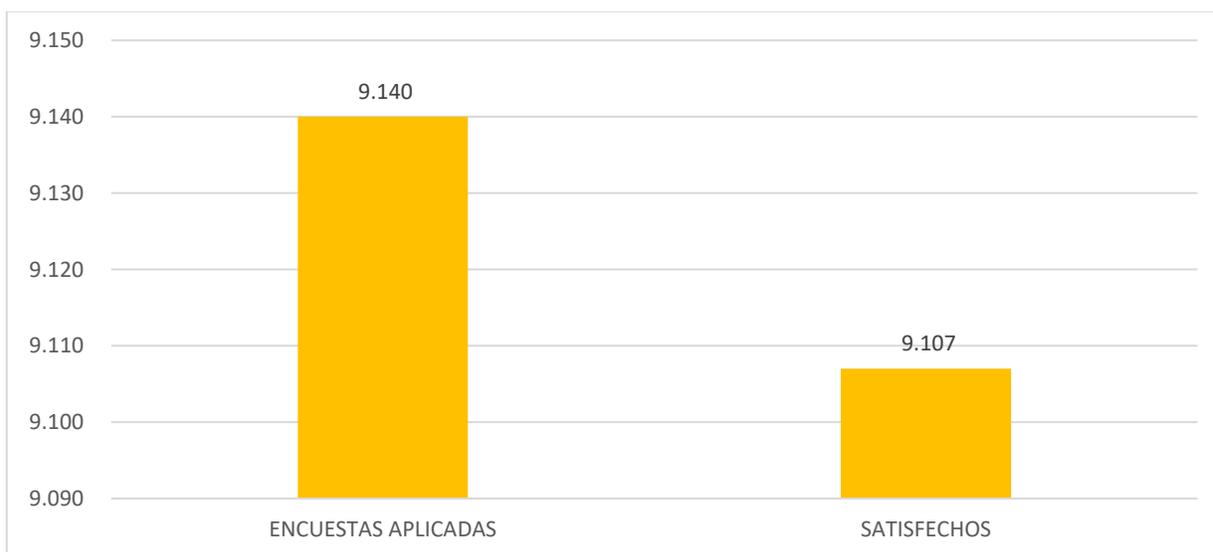
## SATISFACCIÓN GLOBAL SUBRED SUR IV TRIMESTRE DE 2024

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

GLOBAL SUB RED	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			IV TRIMESTRE 2024		
	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	% SATISFACCIÓN
	3.096	3.085	99,64%	3.052	3.041	99,64%	2.992	2.981	99,63%	<b>9.140</b>	<b>9.107</b>	<b>99,64%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2024.

Durante el cuarto trimestre de 2024, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, se aplicaron 9.140 encuestas en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorios y Complementarios, obteniendo como resultado para este periodo una satisfacción global del 99,64%, con un total de 9.107 usuarios encuestados satisfechos y el 0,36% de usuarios encuestados insatisfechos (n=33).

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

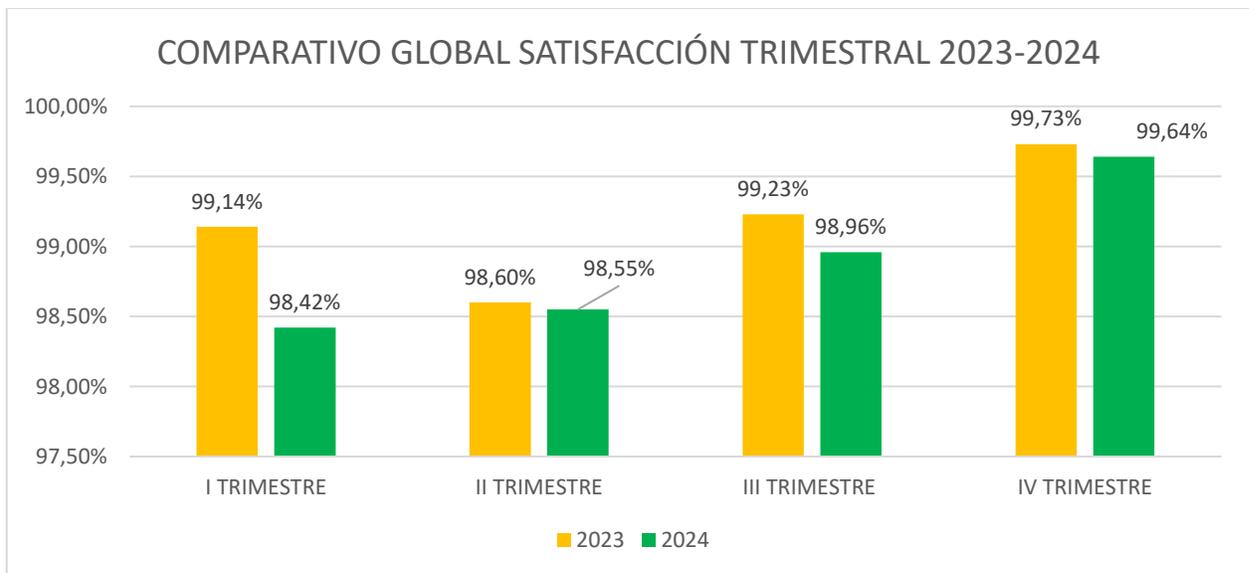
Reconocimiento a la prestación de los servicios para los profesionales en las diferentes Unidades de atención.

- ✓ 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 IV trimestre 2023-2024.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2023 - 2024.

En la gráfica 3 se observa que durante el cuarto trimestre de 2024 se obtuvo el 99,64% de satisfacción global que, en comparación al mismo periodo del 2023, se observa un comportamiento similar del 99,73% de satisfacción con 9.154 encuestas aplicadas y 9.129 usuarios satisfechos.

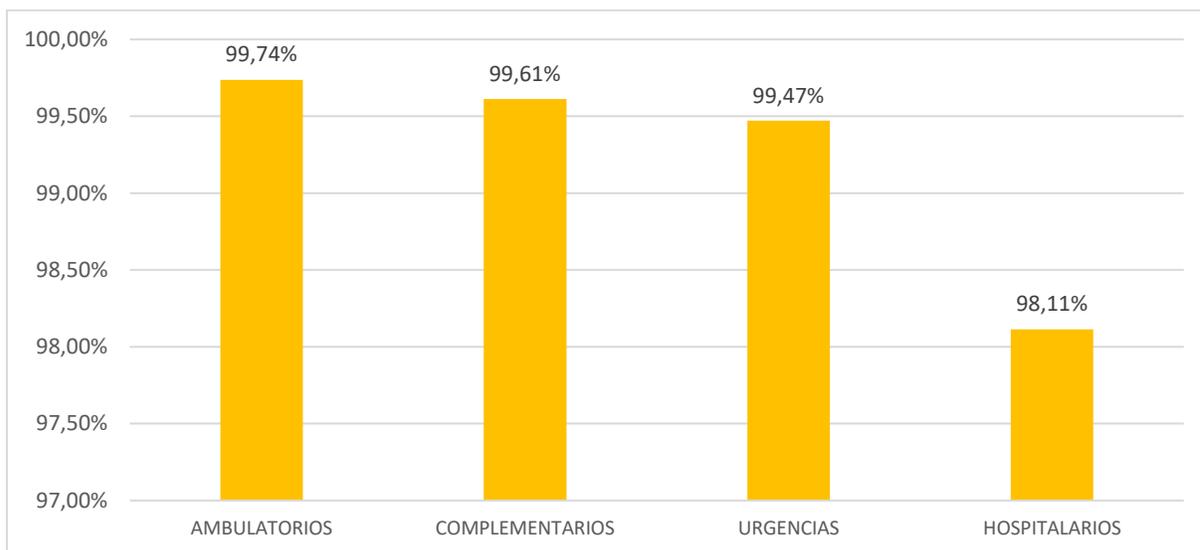
## Satisfacción Global Subred Sur IV Trimestre De 2024 Por Servicio

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

SERVICIO	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
COMPLEMENTARIOS	2.576	2.566	99,61%
AMBULATORIOS	4.947	4.934	99,74%
HOSPITALARIOS	106	104	98,11%
URGENCIAS	1.511	1.503	99,47%
<b>GLOBAL SUB RED</b>	<b>9.140</b>	<b>9.117</b>	<b>99,64%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

Gráfica No. 4. Consolidado Global por Servicios IV Trimestre De 2024



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

Para el cuarto trimestre de 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.

El servicio de consulta externa, con un 99.74% de satisfacción, se encuentra ligeramente por debajo de los dos servicios anteriores, 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 99.61% de satisfacción, cierra la lista con un resultado igualmente positivo el cual, que en comparación del trimestre 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.

Así mismo los servicios Urgencias, con el 99.47% de satisfacción, muestran un alto nivel de aprobación, principalmente los usuarios valoran positivamente la atención recibida en situaciones de urgencias en la salud.

Hospitalización con el 98,11%, 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 IV Trimestre De 2024 Por Unidad

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

LOCALIDAD	SEDE	TOTAL ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE GLOBAL IV TRIMESTRE 2024
TUNJUELITO	EL TUNAL	1.649	1.633	16	99,03%
	EL CARMEN	449	448	1	99,78%
	SAN BENITO	249	249	0	100,00%
	TUNJUELITO	89	89	0	100,00%
USME	BETANIA	276	276	0	100,00%
	DANUBIO	600	600	0	100,00%
	DESTINO	70	70	0	100,00%
	LA FLORA	65	65	0	100,00%
	MARICHUELA	758	758	0	100,00%
	LA REFORMA	120	120	0	100,00%
	SANTA LIBRADA	179	176	3	98,32%
	USME	91	91	0	100,00%
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	1.221	1.214	7	99,43%
	CANDELARIA	1.075	1.072	3	99,72%
	LA ESTRELLA	33	33	0	100,00%
	JERUSALEN	78	77	1	98,72%
	MANUELA BELTRAN	676	676	0	100,00%
	MOCHUELO	144	144	0	100,00%
	PASQUILLA	143	143	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	1.032	1.031	1	99,90%
SUMAPAZ	NAZARETH	67	67	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	76	76	0	100,00%
TOTAL		9.140	9.108	32	100%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV trimestre de 2024

Para el cuarto trimestre de 2024 el Centro de salud El Tunal presenta la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (n=16) debido a la accesibilidad para adquirir los servicios citas de especialistas e imagenología en esta unidad, seguida de Meissen con 7 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 3 usuarios insatisfechos, debido a las demoras en la atención.

## SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS AMBULATORIOS IV TRIMESTRE DE 2024

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

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	550	544	6	98,91%
	EL CARMEN	321	320	1	99,69%
	SAN BENITO	249	249	0	100,00%
USME	BETANIA	154	154	0	100,00%
	DANUBIO	391	391	0	100,00%
	DESTINO	70	70	0	100,00%
	MARICHUELA	486	486	0	100,00%
	LA REFORMA	30	30	0	100,00%
	USME	23	23	0	100,00%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	600	595	5	99,17%
	CANDELARIA	792	791	1	99,87%
	MANUELA BELTRAN	648	648	0	100,00%
	MOCHUELO	72	72	0	100,00%
	PASQUILLA	33	33	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	431	431	0	100,00%
SUMAPAZ	NAZARETH	46	46	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	51	51	0	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>4.947</b>	<b>4.934</b>	<b>13</b>	<b>99,74%</b>

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

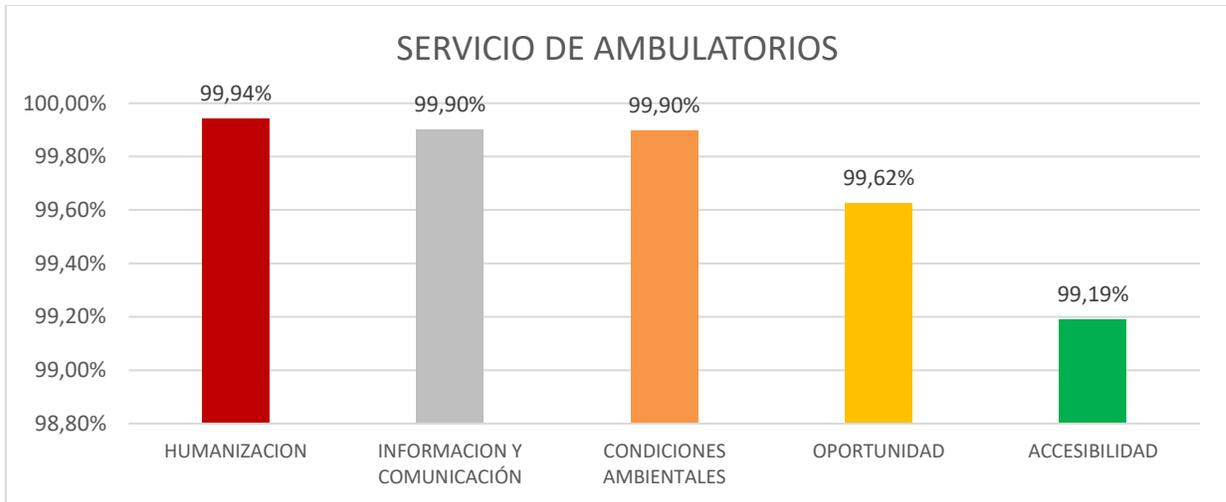
Teniendo en cuenta la tabla No.4, la Unidad con el menor porcentaje de satisfacción en el periodo fue El Tunal con el 98,91% y el Hospital de Meissen con el 99,17%. En total para el Servicio Ambulatorio se aplicaron 4.947 encuestas con un total de 4.934 usuarios satisfechos, que corresponde al 99,74% 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 IV Trimestre De 2024.**



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre 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 99% 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 99.16% 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 AM- BULATORIOS IV TRIMESTRE 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 IV TRIMESTRE 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 fueron agradables y placenteras

## SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DE URGENCIAS IV TRIMESTRE DE 2024

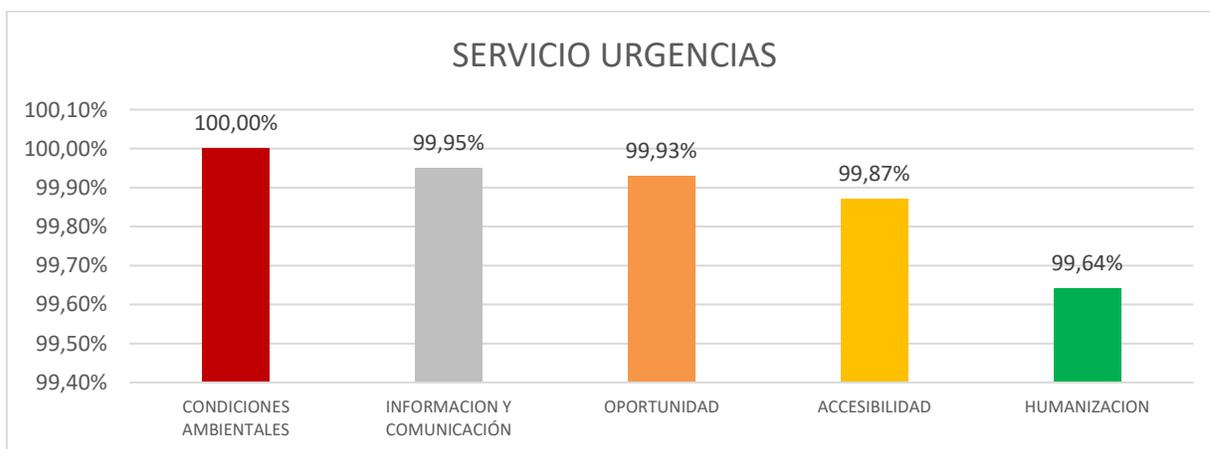
Tabla No. 5. Satisfacción Global Servicios De Urgencias IV Trimestre De 2024

LOCALIDAD	IV TRIMESTRE 2024				
	SEDES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	716	713	3	99,58%
	TUNJUELITO	88	88	0	100,00%
USME	SANTA LIBRADA	183	180	3	98,36%
CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	429	429	0	100,00%
	JERUSALEN	78	76	2	97,44%
	VISTA HERMOSA	17	17	0	100,00%
TOTAL		1.511	1.503	8	99,47%

Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

En el Servicio de Urgencias se aplicaron un total de 1.511 encuestas, con un total de 1.503 usuarios satisfechos, que corresponde a un porcentaje de satisfacción del 99.47% y 8 usuarios no conformes con el servicio, lo que representa un 0,27% de insatisfacción para este periodo.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS IV 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:

### 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 sillas 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 IV TRIMESTRE 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 IV TRIMESTRE DE 2024

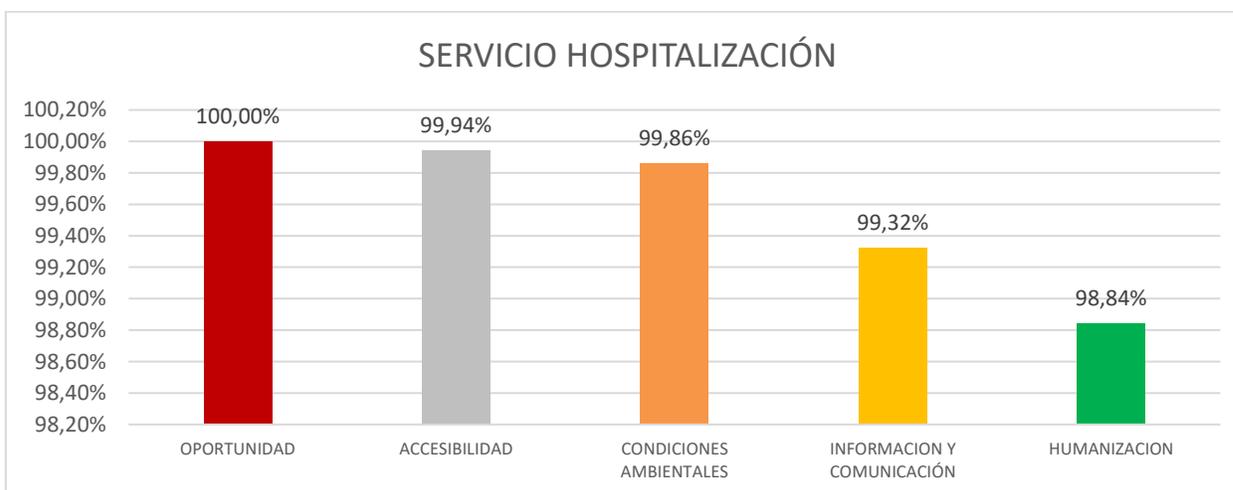
Tabla No. 6. Satisfacción Global Servicios De Hospitalización IV Trimestre De 2024

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CIUDAD BOLIVAR	MEISSEN	73	71	2	97,26%
	LA ESTRELLA	33	33	0	100,00%
TOTAL		106	104	2	98,11%

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

En el Servicio de Hospitalización se aplicaron 106 encuestas en el IV trimestre con un 98,11% de Satisfacción Global (n=104), la Unidad con mayor cantidad de insatisfacción fue Meissen con 97,26%, 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. En este periodo no se tomaron muestras de las unidades de El Tunal, Usme, Tunjuelito y Vista Hermosa por temas relacionados con Talento Humano.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS HOSPITALARIOS IV 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 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 IV TRIMESTRE 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 IV TRIMESTRE DE 2024

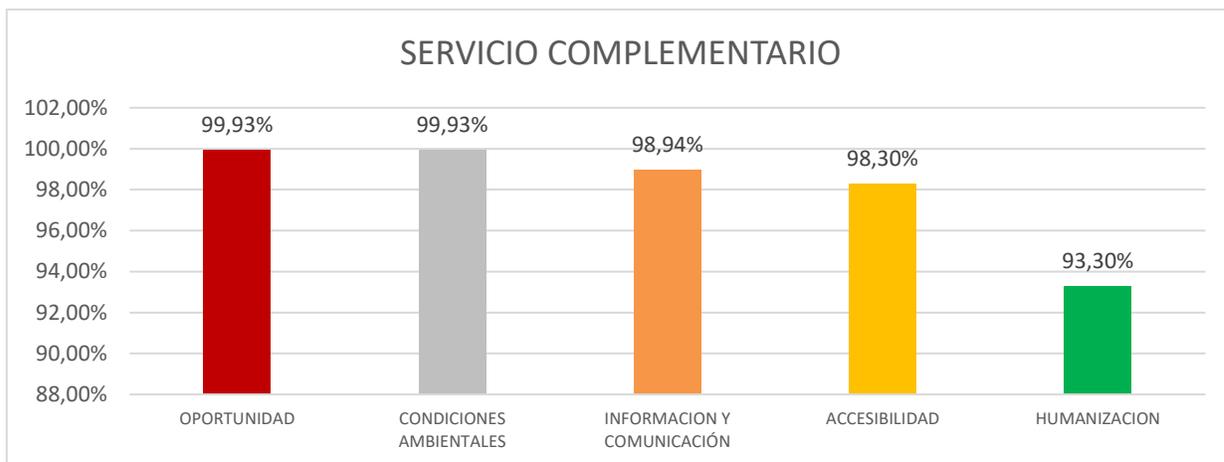
Tabla No. 7. Total Encuestas Y Porcentaje De Satisfacción En El Servicio de Complementarios IV Trimestre 2024

LOCALIDAD	SEDE	IV TRIMESTRE 2024			
		ENCUESTAS APLICADAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
TUNJUELITO	EL TUNAL	383	376	7	98,17%
	EL CARMEN	128	128	0	100,00%
USME	BETANIA	122	122	0	100,00%
	DANUBIO	209	209	0	100,00%
	LA FLORA	65	65	0	100,00%
	MARICHUELA	272	272	0	100,00%
	LA REFORMA	90	90	0	100,00%
	USME	64	64	0	100,00%
	CIUDAD BOLÍVAR	MEISSEN	122	122	0
	CANDELARIA	283	281	2	99,29%
	MANUELA BELTRAN	28	28	0	100,00%
	MOCHUELO	72	72	0	100,00%
	PASQUILLA	110	110	0	100,00%
	VISTA HERMOSA	582	581	1	99,83%
SUMAPAZ	NAZARETH	21	21	0	100,00%
	SAN JUAN DE SUMAPAZ	25	25	0	100,00%
<b>TOTAL</b>		<b>2.576</b>	<b>2.566</b>	<b>10</b>	<b>99,06%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024.

En el Servicio Complementario se aplicaron 2.576 encuestas con un porcentaje de satisfacción del 99,06% (n=2.566). Las causas de insatisfacción referidas por los usuarios, están relacionadas principalmente con la oportunidad de imágenes diagnosticas, 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.

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



Fuente: Consolidado Satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

## PRINCIPALES MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS IV 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.

### 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 diagnósticas 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 IV TRIMESTRE 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.

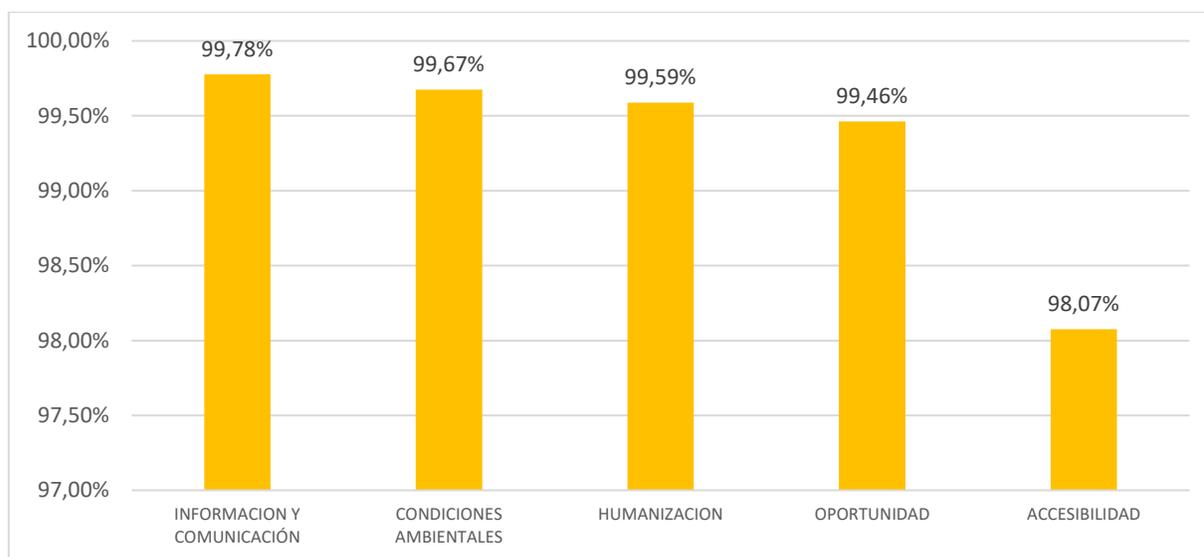
## CRITERIOS DE CALIDAD

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

IV TRIMESTRE 2024					
CRITERIOS DE CALIDAD	AMBULATORIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	COMPLEMENTARIO	GLOBAL
HUMANIZACION	99,94%	99,94%	66,67%	99,93%	99,92%
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	99,90%	100,00%	66,22%	99,93%	99,90%
CONDICIONES AMBIENTALES	99,90%	100,00%	65,71%	98,94%	99,41%
OPORTUNIDAD	99,62%	99,93%	66,67%	98,30%	99,24%
ACCESIBILIDAD	99,19%	99,87%	66,67%	93,30%	97,71%
<b>TOTAL</b>	<b>99,74%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,61%</b>	<b>98,96%</b>

Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

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



Fuente: Consolidado satisfacción Subred Sur IV Trimestre de 2024

De manera global el criterio que obtuvo el mayor porcentaje en todos los servicios para este periodo fue el de condiciones Información y comunicación, alcanzando un 99,78% gracias a la entrada del nuevo Call center a partir del mes de octubre, además de las estrategias del área de Comunicación. Seguido del criterio de Condiciones Ambientales con el 99,67; en tercer lugar, está el criterio de Humanización con el 99,59%.

En conclusión, la unidad que presenta una disminución de 2 puntos porcentuales a comparación del III trimestre en el criterio de calidad es El Tunal, en el servicio de Complementarios y el criterio de Accesibilidad pasando de 95,53% a 93,30%

## 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 IV 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	7	457	0	1	0	0	465
	COMPLEMENTARIOS	10	238	0	0	0	0	248
	URGENCIAS	230	213	0	0	0	0	443
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	121	333	1	0	0	0	455
	COMPLEMENTARIOS	0	125	0	0	0	0	125
	URGENCIAS	2	290	0	0	0	0	292
	HOSPITALIZACIÓN	0	30	0	0	0	0	30
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	12	448	1	0	0	0	461
(El Carmen, San Benito, Tunjuelito)	COMPLEMENTARIOS	4	127	0	0	0	0	131
	URGENCIAS	31	16	0	0	0	0	47
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	AMBULATORIAS	407	871	1	0	0	0	1279
(Candelaria, Jerusalén, La Estrella, Manuela Beltrán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTARIOS	98	603	2	0	0	1	704
	URGENCIAS	38	15	0	0	0	0	53
	HOSPITALIZACIÓN	13	24	0	0	0	0	37
USME	AMBULATORIAS	240	608	1	0	0	1	850
(Betania, Dabubio, Destino, La Flora, La Reforma, Marichuela, Sta. Librada, Usme)	COMPLEMENTARIOS	238	256	1	0	0	0	495
	URGENCIAS	0	102	0	0	0	19	121
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	0	66	0	0	0	0	66
(San Juan de Sumapaz, Nazareth)	COMPLEMENTARIOS	0	31	0	0	0	0	31
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>1451</b>	<b>4853</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>6333</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>22,91%</b>	<b>76,63%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,33%</b>	

Fuente: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Encuesta de Satisfacción IV 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 76,63% de los usuarios calificó los servicios prestados como buenos, el 22,91% restante califica los servicios como muy buenos, el 0,33% de nuestros usuarios no sabe y no responde. El 0,11% de los usuarios (n=7) informa que el servicio es regular y el 0.02% lo califica como malo que representa 1 usuario.

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

ENTIDAD SE- GÚN ESTRU- CTURA ANTE- RIOR	AREA DE ATEN- CIÓN	Número de usuarios que respondieron a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y ami- gos esta IPS?”					TOTAL
		DEFINITIVA- MENTE SI	PROBABLE- MENTE SI	PROBABLE- MENTE NO	DEFINITIVA- MENTE NO	NO SABE / NO RESPONDE	
EL TUNAL	AMBULATORIAS	294	168	1	0	2	465
	COMPLEMENTA- RIOS	120	128	0	0	0	248
	URGENCIAS	14	429	0	0	0	443
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
MEISSEN	AMBULATORIAS	113	339	1	0	2	455
	COMPLEMENTA- RIOS	54	71	0	0	0	125
	URGENCIAS	258	34	0	0	0	292
	HOSPITALIZA- CIÓN	3	27	0	0	0	30
TUNJUELITO	AMBULATORIAS	448	13	0	0	0	461
(El Carmen, San Benito, Tunjue- lito)	COMPLEMENTA- RIOS	130	0	0	0	1	131
	URGENCIAS	44	3	0	0	0	47
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLI- VAR	AMBULATORIAS	1070	208	0	0	1	1279
(Candelaria, Je- rusalén, La Estre- lla, Manuela Bel- trán, Mochuelo, Pasquilla, Vista Hermosa)	COMPLEMENTA- RIOS	504	199	0	0	1	704
	URGENCIAS	51	1	0	0	1	53
	HOSPITALIZA- CIÓN	31	6	0	0	0	37
USME	AMBULATORIAS	770	78	0	0	2	850
(Betania, Danu- bio, Destino, La Flora, La Re- forma, Mari- chuela, Sta. Li- brada, Usme)	COMPLEMENTA- RIOS	413	81	0	0	1	495
	URGENCIAS	119	0	0	0	2	121
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	AMBULATORIAS	65	0	0	0	1	66
(San Juan de Su- mapaz, Nazareth)	COMPLEMENTA- RIOS	31	0	0	0	0	31
	URGENCIAS	0	0	0	0	0	0
	HOSPITALIZA- CIÓN	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL SUBRED SUR</b>		<b>4532</b>	<b>1785</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>6.333</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>		<b>71,56%</b>	<b>20,94%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,15%</b>	

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

Frente a la pregunta “¿Recomendaría a sus familiares y amigo esta IPS?” el 71,56% (n=4.532) contesta que Definitivamente si lo recomendaría; el 20,94% (n=1.785) 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=2) responde que probablemente no lo recomendaría, y finalmente el 0,15% (n=14) 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 IV Trimestre 2024**

ADHERENCIA DERECHOS - SUBRED SUR 2024						
IV TRIMESTRE 2024						
DERECHOS	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y EQUIDAD	1018	743	359	34	2154	22,67%
2. ATENCIÓN INTEGRAL	616	506	420	49	1591	16,75%
3. ELECCIÓN	678	317	134	6	1135	11,95%
4. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	393	203	118	15	729	7,67%
5. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	518	197	133	14	862	9,07%
6. DONACIÓN DE ORGANOS	425	117	100	5	647	6,81%
7. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	541	229	89	13	872	9,18%
8. MANIFESTACIÓN	566	229	112	4	911	9,59%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	393	140	65	1	599	6,31%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5148	2681	1530	141	9500	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5148	2681	1530	141		
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2024.

El derecho con mayor recordación en todos los servicios es para el Respeto y la Equidad con un 22,67%, seguido para la Atención Integral con un 16,75%; los derechos con menor recordación son la Participación Ciudadana 6,31% seguido de la Donación de órganos con un 6,81%.

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 IV Trimestre 2024**

ADHERENCIA DEBERES - SUBRED SUR 2024						
IV TRIMESTRE 2024						
DEBERES	AMBULATORIOS	COMPLEMENTARIOS	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
1. RESPETO Y SOLIDARIDAD	858	510	233	31	1632	17,18%
2. RESPONSABILIDAD	723	525	425	58	1731	18,22%
3. AFILIACIÓN	690	327	160	15	1192	12,55%
4. HONESTIDAD	550	329	205	7	1091	11,48%
5. BUEN USO	571	263	152	13	999	10,52%
6. CUMPLIMIENTO	494	221	105	10	830	8,74%
7. CONSENTIMIENTO Y DISENTIMIENTO INFORMADO	347	161	89	4	601	6,33%
8. APORTES AL SISTEMA	510	213	90	2	815	8,58%
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	405	132	71	1	609	6,41%
NINGUNO	0	0	0	0	0	0,00%
NUMERO DE ENCUESTAS APLICADAS	5148	2681	1530	141	9500	100%
NUMERO DE USUARIOS CON ADHERENCIA	5148	2681	1530	141		
NUMERO DE USUARIOS SIN ADHERENCIA DERECHOS	0	0	0	0	0	0,00%
PORCENTAJE DE ADHERENCIA POR SERVICIO	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	

Fuente Encuestas de satisfacción IV Trimestre de 2024

Teniendo en cuenta los resultados presentados en las Tablas No. 11.1, durante el cuarto trimestre de 2024 el Deber con mayor recordación por los usuarios es Responsabilidad con un 18,22%, seguido por el deber de Respeto y solidaridad con un 17,18%.

Los deberes con menos recordación son Consentimiento y disentimiento informado con el 6,33% y Participación Ciudadana con el 6,41. 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: enero 2025