

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
AÑO 2017
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS AÑO 2017 (ENCUESTAS DE
OPINION)**

FICHA TECNICA

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 – 25	3	5	8
26 – 50	5	8	12
51 – 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 – 280	13	32	50
281 – 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel medio, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

Escala de satisfacción según variables

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO 2017

Durante el año 2017 se aplicaron 5180 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

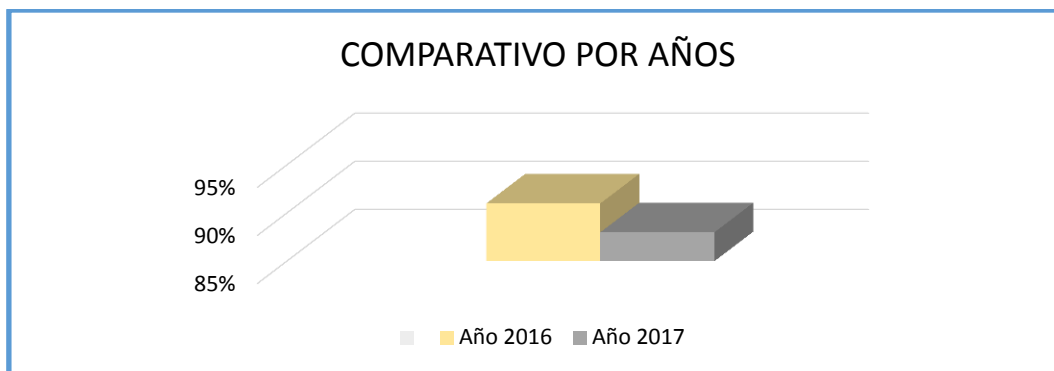
1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2017

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación Año 2017

MESES	SATISFACCION				INSATISFACCION						TOTAL
	MUY BUENA	BUENA	TOTAL SATISFACCION		MALA	MUY MALA	REGULAR	NO RESPONDE	TOTAL INSATISFACCION		
			FR	%					FR	%	
ENERO	13	290	303	92	21	0	6	0	27	8	330
FEBRERO	56	308	364	91	24	0	12	0	36	9	400
MARZO	19	339	358	90	30	0	12	0	42	10	400
ABRIL	52	299	351	88	37	0	12	0	49	12	400
MAYO	31	360	391	87	26	0	33	0	59	13	450
JUNIO	45	345	390	89	23	3	24	0	50	11	440
JULIO	31	369	400	89	30	0	20	0	50	11	450
AGOSTO	71	287	358	86	21	7	29	0	57	14	415
SEPTIEMBRE	196	214	410	87	33	0	27	0	60	13	470
OCTUBRE	46	389	435	87	49	0	16	0	65	13	500
NOVIEMBRE	41	346	387	86	48	0	15	0	63	14	450
DICIEMBRE	18	392	410	86	43	0	22	0	65	14	475
TOTALES	619	3938	4557		385	10	228	0	623		5180
PORCENTAJE	12%	76%	88%		7	1%	4%	0%	12%		100%

TABLA 2. Comparativo Satisfacción Año anterior y Mismo periodo del año anterior.

AÑO ANTERIOR (2016)	AÑO ACTUAL (2017)
91%	88%



RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $4557 \times 100 = 88\%$

Número de usuari@s encuestados 5180

Según resolución 0256 de 2016, por la cual se establecen indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, la satisfacción está dada por las respuestas que incluyen las variables muy buena y buena. En ese orden de ideas, se observa que los 5180 usuari@s, 619 corresponden a la frecuencia de muy buena y 3938 a buena, para una frecuencia total de 4557, que porcentualmente corresponde al 88%.

Comparando la satisfacción mes a mes, durante el año 2017, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Enero (92%) y los menores durante los meses de agosto, noviembre y diciembre con un 86%. Se observa que la tendencia mes a mes de enero a mayo es a la disminución entre el 1 y 2%. Sin embargo, en el mes de junio se presenta un ligero aumento (2%), manteniéndose en la misma satisfacción hasta el mes de julio. Sin embargo, en el mes de agosto disminuye en un 1%, volviendo a incrementarse también en un 1% para el mes de septiembre, manteniendo esa misma satisfacción para el mes de octubre. En el mes de noviembre vuelve a disminuir en un 1% y se mantiene tendencia a la igualdad en el mes de diciembre. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la atención por asignación de citas limitadas a población en general y grupos vulnerables, algunas falencias a inicios de año en la entrega oportuna de medicamentos, falta de puntualidad de los servidores públicos en atenciones programadas, falta de calidez algunos servidores públicos y reclamos por inadecuaciones locativas y solicitudes de confort.

Comparando con el año anterior, 2016, que fue del 91%, se evidencia una disminución en un 3%.

TABLA 3. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2017

MESES	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI	NO INFORMA	TOTAL
Enero	3	20	4	300	3	330
Febrero	1	27	356	15	1	400
Marzo	1	32	350	15	2	400
Abril	10	35	339	14	2	400
Mayo	3	39	28	380	0	450
Junio	4	31	29	376	0	440
Julio	14	27	22	387	0	450

Agosto	13	23	28	351	0	415
septiembre	12	22	27	409	0	470
octubre	11	37	18	434	0	500
Noviembre	16	33	16	385	0	450
Diciembre	9	37	27	402	0	475
Totales	97 (2%)	363 (7%)	1244 (24%)	3468 (67%)	8	5180

Referente a la satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, y específicamente a la pregunta si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos, 3468 usuari@s (67%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 1244 usuari@s (24%); 363 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 97 (2%) informan que definitivamente no y 8 (0%) no informan.

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO AÑO 2017

MESES	GENERO FEMENNO					GENERO MASCULINO					TOTAL
	SATISFACCION		INSATISFACCION			SATISFACCION		INSATISFACCION			
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	
ENERO	3	209	5	12	0	10	81	1	9	0	330
FEBRERO	46	216	7	16	0	10	92	5	8	0	400
MARZO	15	223	9	19	0	4	116	3	11	0	400
ABRIL	33	211	8	26	0	19	88	4	11	0	400
MAYO	25	254	22	15	0	6	106	11	11	0	450
JUNIO	34	246	18	11	2	11	99	6	12	1	440
JULIO	21	249	13	13	0	10	120	7	17	0	450
AGOSTO	49	208	19	14	6	22	79	10	7	1	415
SEPTIEMBRE	154	147	22	19	0	42	67	5	14	0	470
OCTUBRE	34	313	13	36	0	12	76	3	13	0	500
NOVIEMBRE	30	279	12	37	0	11	67	3	11	0	450
DICIEMBRE	12	314	20	29	0	6	78	2	14	0	475
TOTALES	456	2869	168	247	8	163	1069	60	138	2	5180
	3325 (89%)		423 (11%)			1232 (86%)		200 (14%)			

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 89% (evaluación de muy buena y buena) e insatisfacción del 11% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 86% e insatisfacción del 14%.

Tabla 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO AÑO 2017

MESES	REGIMEN SUBSIDIADO					VINCULADO (POBLACIÓN NO ASEGURADA)					TOTAL
	SATISFACCION		INSATISFACCION			SATISFACCION		INSATISFACCION			
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	
ENERO	9	261	5	15	0	4	29	1	6	0	330
FEBRERO	53	286	12	22	0	3	22	0	2	0	400
MARZO	15	302	11	22	0	4	37	1	8	0	400
ABRIL	44	267	10	34	0	8	32	2	3	0	400
MAYO	27	340	33	22	0	4	20	0	4	0	450
JUNIO	38	325	23	19	3	7	20	1	4	0	440
JULIO	27	342	20	27	0	4	27	0	3	0	450
AGOSTO	60	267	26	19	5	11	20	3	2	2	415

SEPTIEMBRE	189	191	27	27	0	7	23	0	6	0	470
OCTUBRE	39	368	16	43	0	7	21	0	6	0	500
NOVIEMBRE	34	325	15	45	0	7	21	0	3	0	450
DICIEMBRE	11	373	22	39	0	7	19	0	4	0	475
TOTALES	546	3647	220	334	8	73	291	8	51	2	5180
	4193 (88%)		562 (12%)			364 (86%)		61 (14%)			

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 88% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 86%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (4755 usuario@s) y por vinculados del 8% (425 usuario@s).

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2017

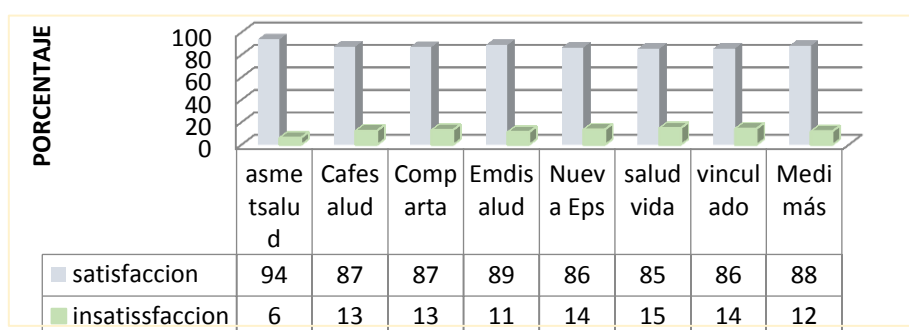
Tabla 6. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora AÑO 2017

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	90	11	655	82	24	3	22	3	4	0
Cafesalud	23	8	220	79	15	5	20	7	0	0
Comparta	106	14	546	72	39	5	59	8	1	1
Emdisalud	103	9	949	80	57	5	76	6	1	0
Nueva Eps	83	16	355	70	21	4	47	9	1	1
Saludvida	90	9	738	76	54	6	88	9	1	0
Vinculados	73	17	291	69	8	2	51	12	2	0
Medimás	51	19	184	69	10	4	22	8	0	0
TOTALES	619		3938		228		385		10	
	4557 88%				623 12%					

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradoras Año 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	795	745	94	50	6
Cafesalud	278	243	87	35	13
Comparta	751	652	87	99	13
Emdisalud	1186	1052	89	134	11
Nueva Eps	507	438	86	69	14
Saludvida	971	828	85	143	15
Vinculado	425	364	86	61	14
Medimás	267	235	88	32	12
TOTALES	5180	4557		623	

SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2017



Durante el año 2017, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 94%, continúa Emdisalud 89%, Medimás 88%, Comparta 87%, Cafesalud 87%, Nueva Eps 86%, vinculados 86% y Saludvida 85%.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2017

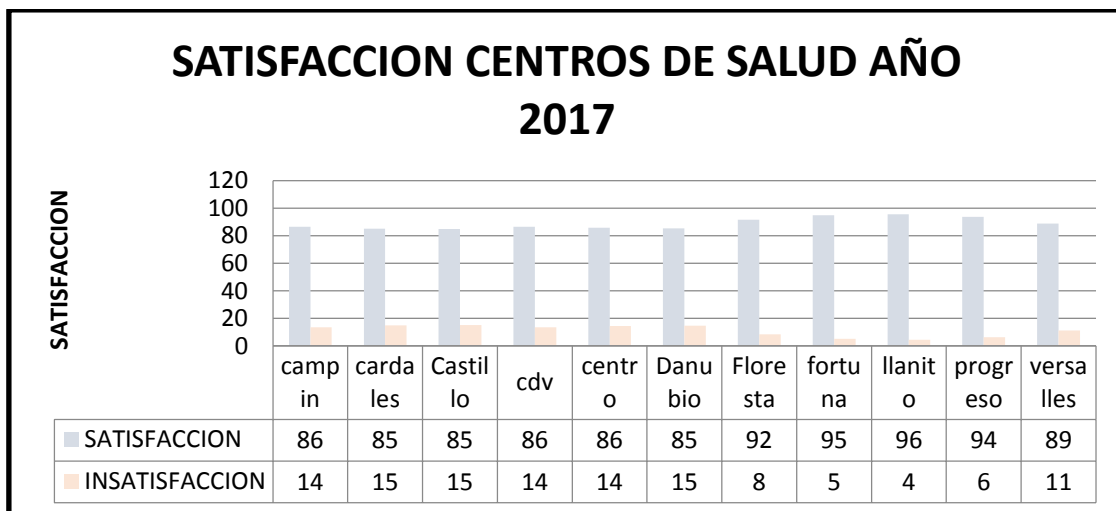
TABLA 8- Satisfacción por variables centros de salud año 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	262	70	62	16	10	3	41	11	0	0	
Cardales	315	70	66	15	25	6	42	9	0	0	
Castillo	510	65	160	20	41	5	75	10	3	1	
Cdv	293	75	45	11	17	4	35	9	1	1	
Centro	269	68	72	18	27	7	28	7	2	1	
Danubio	784	79	58	6	43	4	97	10	4	1	
Floresta	288	76	60	16	15	4	17	5	0	0	
Fortuna	258	93	5	2	12	4	2	1	0	0	
Llanito	295	85	35	10	8	2	7	2	0	0	
Progreso	290	83	37	11	13	4	9	3	0	0	
Versalles	374	85	19	4	17	4	32	7	0	0	
TOTALES	3938		619		228		385		10	0	
		4557 88%				623 12%					

Tabla 9. Satisfacción Por centros de salud Año 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	375	324	86	51	14
cardales	448	381	85	67	15
Castillo	789	670	85	119	15
cdv	391	338	86	53	14
Centro	398	341	86	57	14
Danubio	986	842	85	144	15
Floresta	380	348	92	32	8
fortuna	277	263	95	14	5
llanito	345	330	96	15	4
progreso	349	327	94	22	6

Versalles	442	393	89	49	11
TOTAL	5180	4557		623	



Durante el año 2017, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito con el 96%, continúa Fortuna 95%, Progreso 94%, floresta 92%, Versalles 89%, Cdv 86%, Campín 86%, centro 86%, Danubio 85%, Cardales 85% y Castillo 85%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2017

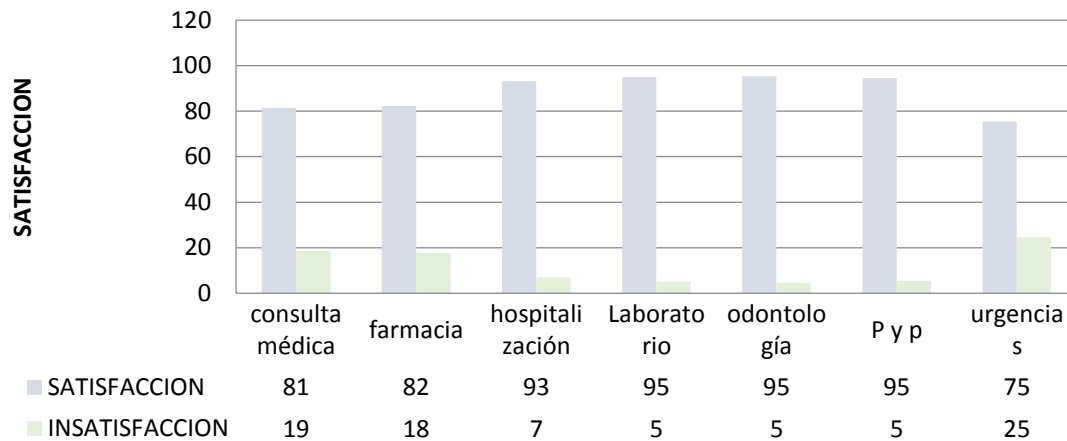
TABLA 10. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios año 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	867	73%	101	8%	84	7%	135	11%	1	0%
Farmacia	457	78%	26	4%	45	8%	59	10%	0	0%
Hospitalización	159	79%	29	14%	10	5%	4	2%	0	0%
Laboratorio	274	82%	43	13%	8	2%	9	3%	0	0%
Odontología	653	84%	84	11%	22	3%	14	2%	0	0%
P y p	1163	78%	239	16%	27	2%	53	4%	1	0%
Urgencias	365	59%	97	16%	32	5%	111	18%	8	1%
TOTALES	3938		619		228		385		10	
	FR 4557 88%				FR= 623 12%					

Tabla 11. Satisfacción por servicios Año 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	1188	968	81	220	19
farmacia	587	483	82	104	18
hospitalización	202	188	93	14	7
Laboratorio	334	317	95	17	5
odontología	773	737	95	36	5
P y p	1483	1402	95	81	5
urgencias	613	462	75	151	25
TOTALES	5180	4557		623	

SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2017



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el año la obtienen los servicios de laboratorio con el 95%, odontología 95%, p y p 95%. Continúa hospitalización 93%, farmacia 82%, consulta médica 81% y urgencias 75%.

CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación se infieren las siguientes conclusiones:

- Durante el año 2017, el promedio de satisfacción corresponde a un 88%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de enero (92%) y los menores durante los meses de agosto (86%), noviembre (86%) y diciembre (86%). En relación con el año anterior, que fue del 91%, hubo disminución del 3%. La satisfacción por género femenino fue del 89%, y la del masculino 86%. El régimen subsidiado obtiene 88% y vinculados 86%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el año 2017, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 94% y la menor correspondió a Saludvida con el 85%.
- Durante el año de 2017 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 85% y 96%, correspondiendo el más alto al centro de salud Llanito. Los más bajos fueron Castillo, Danubio y Cardales
- Durante el año 2017, la satisfacción por servicios oscila entre el 75% y 95%, correspondiendo los más altos a laboratorio, odontología y p y p. El más bajo a urgencias 75%

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones, muy respetuosamente se permiten dar las siguientes recomendaciones:

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención.

- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Fortalecer la política de humanización, a través de capacitaciones y actividades continuas al cliente interno, promoviendo el buen trato y la calidez en la atención a usuarios y usuarias.