

**INFORME DE ENCUESTAS  
ESE BARRANCABERMEJA  
II SEMESTRE DE 2017  
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS**

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	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

La Escala de evaluación está dada de la siguiente forma:

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

## 1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, II SEMESTRE DE 2017 (JULIO A DICIEMBRE 2017)

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE 2017

Durante el II semestre de 2017 (julio a diciembre 2017) se aplicaron 2760 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

Tabla 1. Satisfacción Global por variables II semestre 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2760	100
403	15	1997	72	129	5	224	8	7	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 2400 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 360 13%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $2400 \times 100 = 87$

Número de usuari@s encuestados

2760

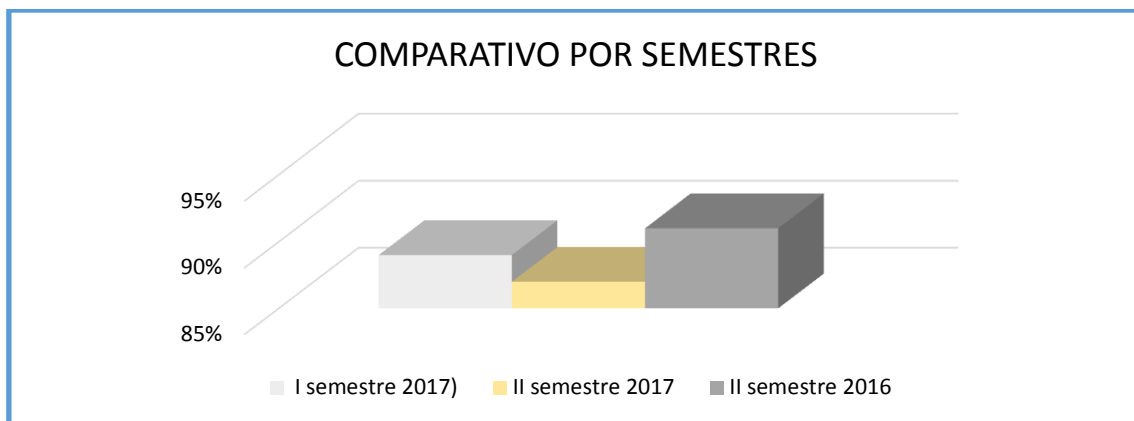
Según resolución 0256 de 2016, por la cual se establecen indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, la satisfacción está dada por las respuestas que incluyen las variables muy buena y buena. En ese orden de ideas, se observa que 403 corresponden a la frecuencia de muy buena y 1997 a buena, para una frecuencia total de 2400, que porcentualmente corresponde al 87%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 13% para una frecuencia de 360 usuarios (129 que evalúan regular, 224 que evalúan de mala y 7 de muy mala).

Tabla 2. Satisfacción global por variables mes a mes II semestre 2017

MESES	SATISFACCION				INSATISFACCION						TOTAL
	MUY BUENA	BUENA	TOTAL SATISFACCION		MALA	MUY MALA	REGULAR	NO RESPONDE	TOTAL INSATISFACCION		
			FR	%					FR	%	
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	403	1997	2400	87%	224	7	129	0	360	13%	2760
PORCENTAJE	15%	72%	87%		8%	0%	5%	0%	13%		100%

Tabla 3. Comparativo satisfacción semestre anterior y Mismo periodo año anterior

I semestre 2017)	II semestre 2017	II semestre 2016
89%	87%	91%



Se observa que el porcentaje de satisfacción durante los meses de Julio a diciembre de 2017, osciló entre el 86% y 89%. El porcentaje de satisfacción más bajo se presentó durante los meses de agosto, noviembre y diciembre y el más alto durante el mes de julio. El estudio de la tendencia muestra disminución de julio a agosto en un 3%. De agosto a septiembre aumenta ligeramente en un 1%. En octubre la tendencia es a la igualdad; y en noviembre vuelve a disminuir en 1%. En diciembre la tendencia es la igualdad. El promedio del semestre es del 87%, que comparado con el mismo periodo –II semestre de 2016 que fue del 91%-, presenta tendencia a la disminución en un 4%; y comparado con el periodo inmediatamente anterior, I semestre de 2017 que fue del 89%, presenta tendencia a la disminución en un 2%.

**Tabla 4. Percepción de los usuarios referente a sí recomendaría la ESEB a Familiares y amigos, II semestre 2017**

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
75	3	179	6	138	5	2368	86	0	0

## 1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORAS, II SEMESTRE DE 2017

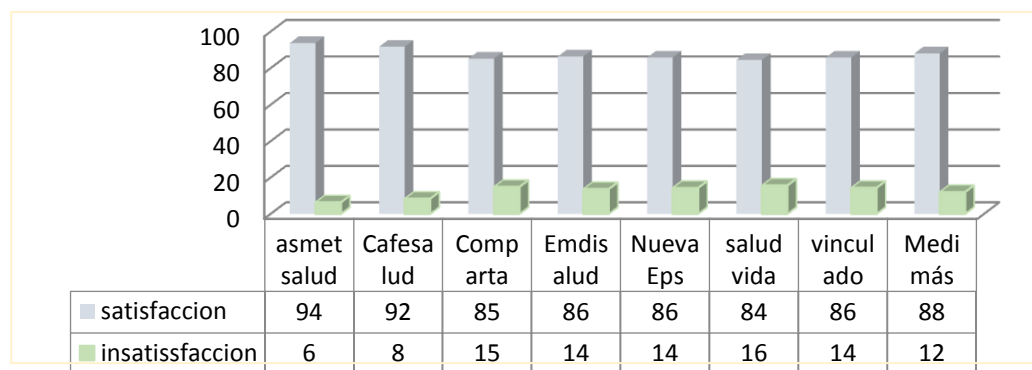
**Tabla 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN II SEMESTRE DE 2017**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	57	14	314	79	13	3	10	2,5	2	0,5
Cafesalud	5	14	28	78	1	3	2	5	0	0
Comparta	74	17	293	68	26	6	37	8	1	1
Emdisalud	59	10	447	76	36	6	43	7	1	1
Nueva Eps	61	19	210	67	13	4	32	10	0	0
Saludvida	53	10	390	74	27	5	54	10	1	1
Vinculados	43	21	131	64	3	1	24	12	2	1
Medimás	51	19	184	69	10	4	22	8	0	0
TOTALES	403		1997		129		224		7	
	2400 87%				360 13%					

Tabla 6. Promedio de Satisfacción por Aseguradora II Semestre de 2016

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	396	371	94	25	6
Cafesalud	36	33	92	3	8
Comparta	431	367	85	64	15
Emdisalud	586	506	86	80	14
Nueva Eps	316	271	86	45	14
Saludvida	525	443	84	82	16
Vinculado	203	174	86	29	14
Medimás	267	235	88	32	12
TOTALES	2760	2400		360	

## SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2017



Se puede observar que el promedio de satisfacción por EPS'S, durante el II semestre de 2017 oscila entre 84% y 94%, correspondiendo el porcentaje más alto a Asmetsalud y el menor a Saludvida.

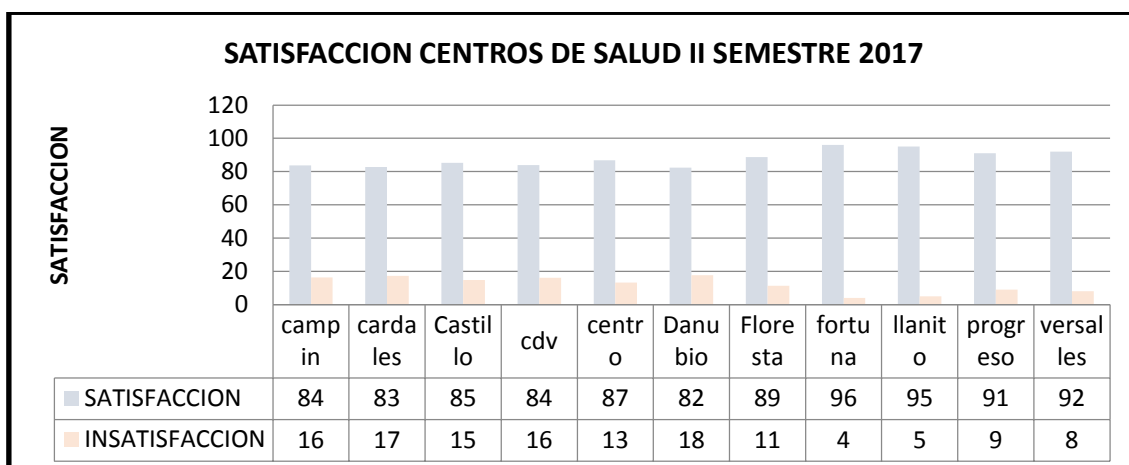
### 1.3 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2017

Tabla 7. SATISFACCION POR VARIABLES CENTROS DE SALUD II SEMESTRE DE 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	138	59	57	25	8	3	30	13	0	0
Cardales	183	70	34	13	16	6	29	11	0	0
Castillo	234	59	105	26	22	6	34	8	3	1
Cdv	178	74	25	10	12	5	27	11	0	0
Centro	127	62	50	25	17	8	10	5	0	0
Danubio	307	72	45	10	22	5	49	12	4	1
Floresta	160	72	38	17	10	5	15	6	0	0
Fortuna	144	93	5	3	5	3	1	1	0	0
Llanito	151	84	20	11	4	2	5	3	0	0
Progreso	160	85	12	6	11	6	6	3	0	0
Versalles	215	87	12	5	2	1	18	7	0	0
<b>TOTALES</b>	1997		403		129		224		7	0
		2400	87%			360	13%			

Tabla 7. Promedio de Satisfacción por Centros de salud II Semestre de 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Campin	233	195	84	38	16
Cardales	262	217	83	45	17
Castillo	398	339	85	59	15
Cdv	242	203	84	39	16
Centro	204	177	87	27	13
Danubio	427	352	82	75	18
Floresta	223	198	89	25	11
Fortuna	155	149	96	6	4
Llanito	180	171	95	9	5
Progreso	189	172	91	17	9
Versalles	247	227	92	20	8
<b>TOTAL</b>	<b>2760</b>	<b>2400</b>		<b>360</b>	



Como se observa, el porcentaje de satisfacción oscila entre el 82% y el 96%. El mayor porcentaje por centro de salud corresponde a Fortuna. El menor corresponde a Danubio.

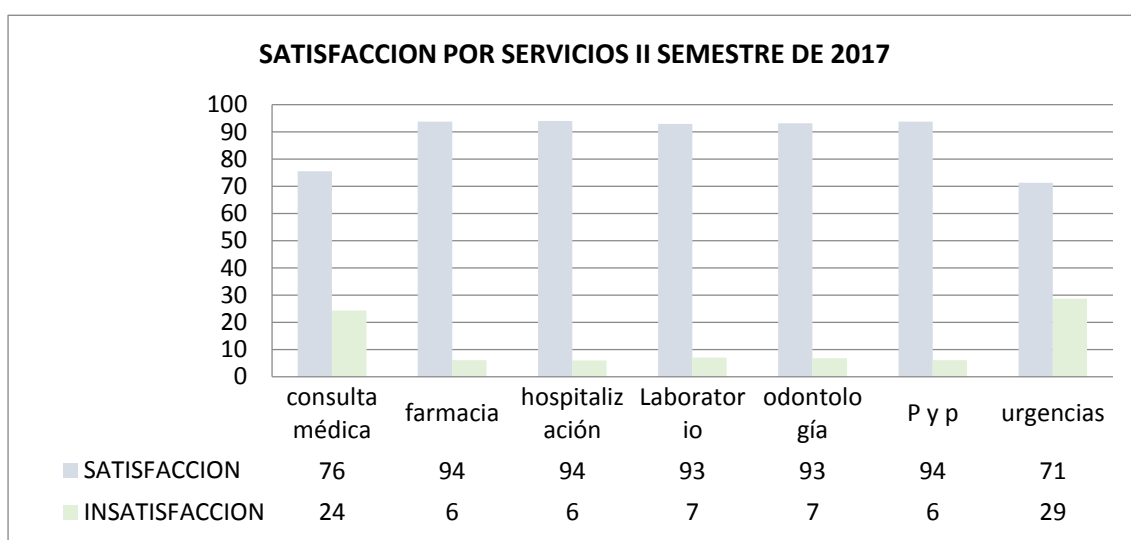
#### 1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS, II SEMESTRE DE 2017

TABLA 8. SATISFACCIÓN POR VARIABLES SERVICIOS II SEMESTRE 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	427	66%	59	9%	63	10%	94	14%	0	0%
Farmacia	241	87%	19	7%	5	2%	12	4%	0	0%
Hospitalización	69	69%	25	25%	5	5%	1	1%	0	0%
Laboratorio	144	78%	27	15%	5	3%	8	4%	0	0%
Odontología	304	80%	51	13%	20	5%	6	2%	0	0%
P y p	653	75%	165	19%	15	2%	39	4%	0	0%
Urgencias	159	52%	57	19%	16	5%	64	21%	7	2%
<b>TOTALES</b>	1997		403		129		224		7	
	FR 2400		87%		FR= 360		13%			

TABLA 9. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS, II SEMESTRE DE 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	643	486	76	157	24
Farmacia	277	260	94	17	6
Hospitalización	100	94	94	6	6
Laboratorio	184	171	93	13	7
Odontología	381	355	93	26	7
P y p	872	818	94	54	6
Urgencias	303	216	71	87	29
<b>TOTALES</b>	<b>2760</b>	<b>2400</b>		<b>360</b>	



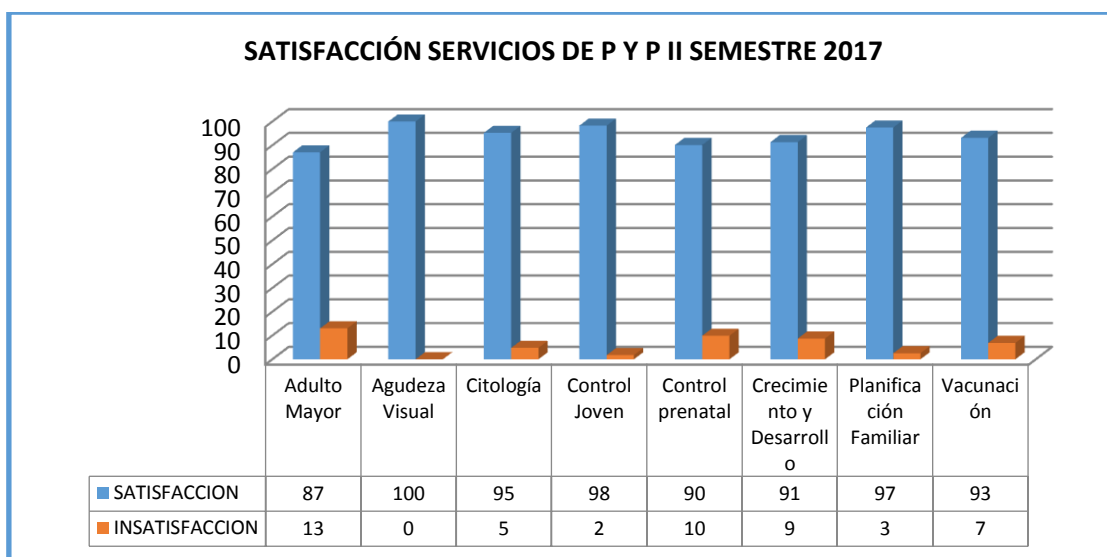
Durante el II semestre de 2017, se observa que la satisfacción osciló entre el 79 y 94%. Los más altos corresponden a p y p, farmacia Y Hospitalización. Y el más bajo a urgencias.

Tabla 10. Satisfacción por variables servicios de p y p II semestre 2017

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	71	71%	16	16%	2	2%	11	11%	0	0%
Agudeza visual	42	79%	11	21%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	136	72%	43	23%	2	1%	7	4%	0	0%
Control del Joven	90	78%	23	20%	0	0%	2	2%	0	0%
Control Prenatal	71	78%	11	12%	3	3%	6	7%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	78	65%	30	26%	4	3%	6	5%	0	0%
Planificación Familiar	69	87%	8	10%	0	0%	2	3%	0	0%
Vacunación	99	75%	23	18%	4	3%	5	4%	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>656</b>		<b>165</b>		<b>15</b>		<b>39</b>		<b>0</b>	

Tabla 11. Satisfacción por servicios de p y p II semestre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	100	87	87	13	13
Agudeza visual	53	53	100	0	0
Citología	188	179	95	9	5
Control del joven	115	113	98	2	2
Control prenatal	91	82	90	9	10
Crecimiento y Desarrollo	115	105	91	10	9
Planificación familiar	79	77	97	2	3
Vacunación	131	122	93	9	7
TOTALES	872	818		54	



En lo que se refiere a servicios de p y p la satisfacción oscila entre 100 y 87%; correspondiendo el mayor a agudeza visual y el más bajo a adulto mayor.

### CONCLUSIONES

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

- Durante el II Semestre de 2017, el promedio de satisfacción corresponde a un 87%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de enero (89%) y el menor en los meses de agosto, noviembre y diciembre (86%). En relación con el semestre anterior, I semestre de 2017 que fue del 89%, hubo disminución del 2%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 91%, se destaca disminución del 4%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el II Semestre de 2017, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 94% y la menor correspondió a Saludvida con el 84%.
- Durante el II Semestre de 2017 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 82% y 96%, correspondiendo el más alto al centro de salud Fortuna; y el más bajo al centro de salud Danubio.
- Durante el II Semestre de 2017, la satisfacción por servicios oscila entre el 71% y 94%, correspondiendo el más alto a P Y P, farmacia y hospitalización; y el más bajo a

urgencias. En lo que se refiere a los programas de p y p la satisfacción oscila entre el 87% y 100%, correspondiendo el más alto a agudeza visual y el menor a adulto mayor.

### **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.