

**INFORME DE ENCUESTAS DE OPINION  
ESE BARRANCABERMEJA  
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS II SEMESTRE DE 2018**

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

Fuente Resolución 0256 de 2016

## 1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, II SEMESTRE DE 2018

Durante el II SEMESTRE de 2018 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2510 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 II SEMESTRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación II Semestre de 2018

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
JULIO	81	19	258	61	26	6	55	13	0	0	0	0	420	100
AGOSTO	108	24	252	56	61	14	29	6	0	0	0	0	450	100
SEPTIEMBRE	73	18	255	62	45	11	37	9	0	0	0	0	410	100
OCTUBRE	80	19	263	61	40	9	47	11	0	0	0	0	430	100
NOVIEMBRE	67	17	258	64	36	9	39	10	0	0	0	0	400	100
DICIEMBRE	81	20	239	60	29	7	51	13	0	0	0	0	400	100
TOTALES	490	20	1525	61	237	9	258	10	0	0	0	0	2510	100

Tabla 2. Evaluación de satisfacción Global, II Semestre 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2510	100
490	19	1525	61	237	9	258	10	0		0			
TOTAL SATISFACCIÓN 2015 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 495 20%									

#### RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = 2015 x 100 = 80%

Número de usuari@s encuestados

2510

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 2510 usuari@s, 490 corresponden a la frecuencia de muy buena y 1525 a buena, para una frecuencia total de 2015, que porcentualmente corresponde al 80%.

TABLA 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES II SEMESTRE DE 2018

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
JULIO	420	81%	19%
AGOSTO	450	80%	20%
SEPTIEMBRE	410	80%	20%
OCTUBRE	430	80%	20%
NOVIEMBRE	400	81%	19%
DICIEMBRE	400	80%	20%
TOTAL	2510	PROMEDIO 80%	PROMEDIO 20%

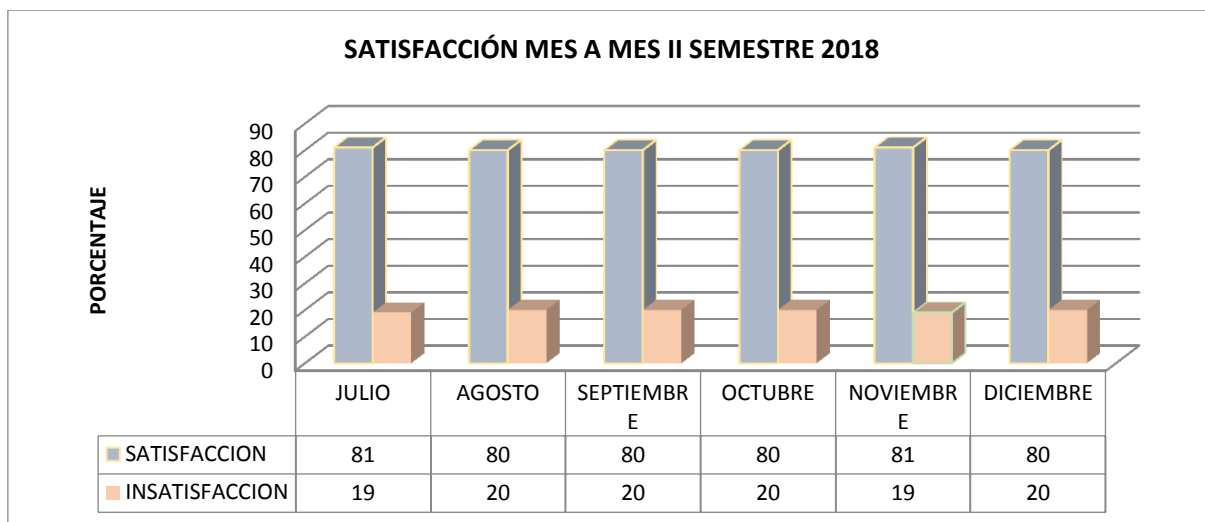
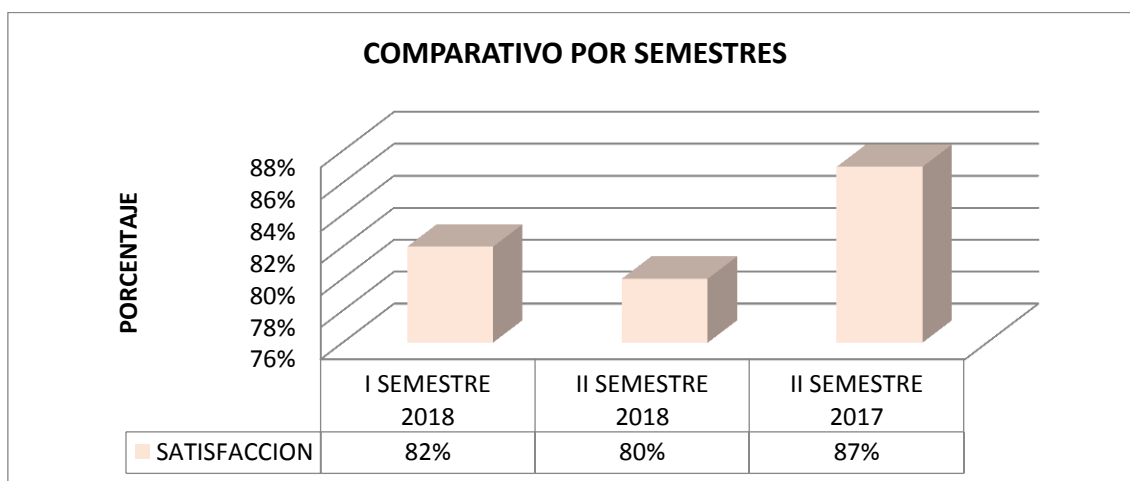


TABLA 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (I SEMESTRE 2018)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II SEMESTRE 2017)
82%	80%	87%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el II SEMESTRE de 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante los meses de julio y noviembre, donde fue del 81%. Agosto, septiembre y octubre mantienen satisfacción del 80%, y finalmente en diciembre se presenta también 80%. **El promedio del semestre corresponde a un 80%.**

Comparando con el semestre anterior, I semestre 2018, que fue del 82%, se evidencia una disminución en un 2%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (II semestre de 2017: 87%), también la tendencia es a la disminución en un 7%.

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, II SEMESTRE 2018

MESES	RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTALES	
	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
JULIO	23	6	34	8	35	8	328	78	0	0,00	420	100
AGOSTO	9	2	19	4	59	13	363	81	0	0,00	450	100
SEPTIEMBRE	16	4,00	21	5,00	48	12,00	325	79,00	0	0,00	410	100
OCTUBRE	16	4,00	33	8,00	58	13,00	323	75,00	0	0,00	430	100
NOVIEMBRE	8	2,00	36	9,00	56	14,00	300	75,00	0	0,00	400	100
DICIEMBRE	23	6,00	30	8,00	29	7,00	318	79,00	0	0,00	400	100
TOTALES	95	4	173	7	285	11	1957	78	0	0	2510	100

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, 1957 usuari@s (78%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 285 usuari@s (11%); 173 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 95 (4%) informan que definitivamente no.

TABLA 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO II SEMESTRE 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	352	19	1187	62	175	9	183	10	0	0
MASCULINO	138	23	338	55	62	10	75	12	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 81% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 19% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 78% e insatisfacción del 22%.

Tabla 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, II SEMESTRE 2018

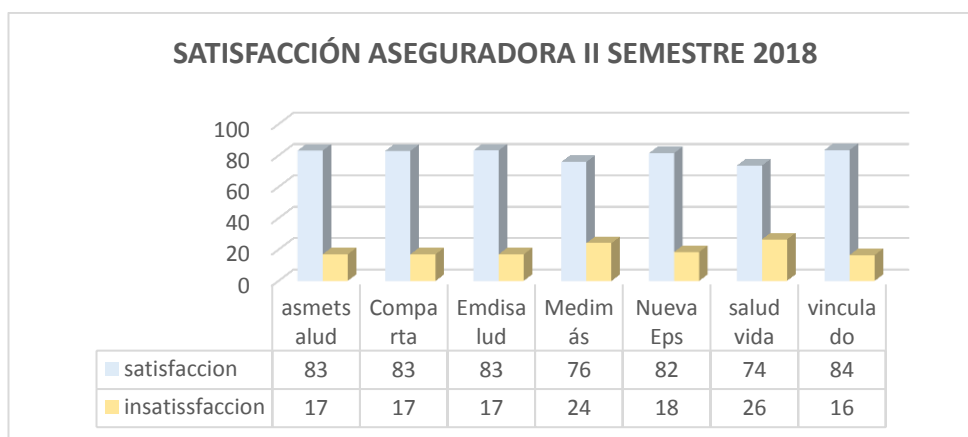
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	449	19	1414	61	234	10	231	10	0	0
VINCULADO	41	22	111	61	3	2	27	15	0	

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (2328 usuario@s ) y por vinculados del 7% (182 usuario@s).

## 1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2018

Tabla 8. Evaluación Satisfacción por Aseguradora II Semestre 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	325	270	86	55	14
Comparta	429	356	81	73	19
Emdisalud	486	404	81	82	19
Medimás	253	192	86	61	14
Nueva Eps	336	274	84	62	16
Saludvida	499	367	77	132	23
Vinculado	182	152	85	30	15
<b>TOTAL</b>	<b>2510</b>	<b>2015</b>		<b>495</b>	

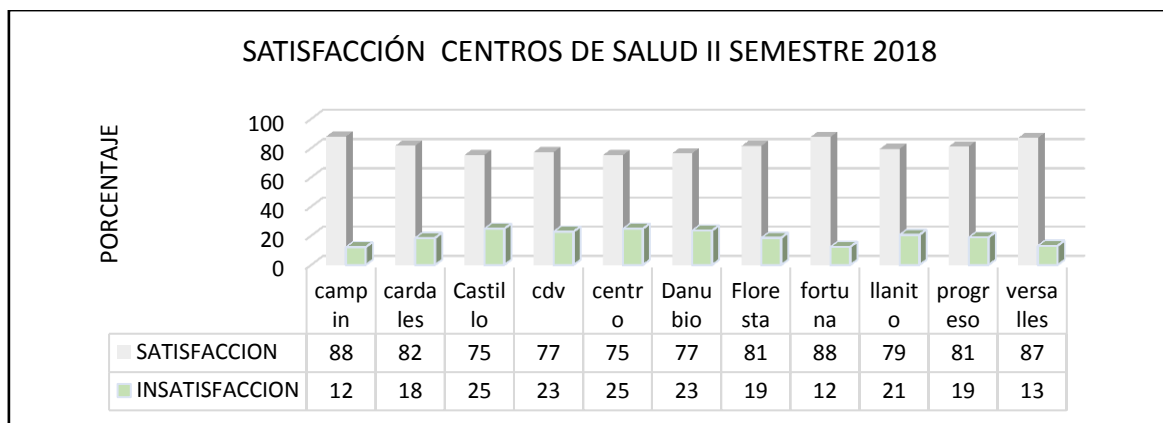


Durante el II Semestre de 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Vinculado con el 84%, Continúan Asmetsalud 83%, Comparta 83%, Emdisalud 83%; Nueva Eps 82%; Medimás 76% y Saludvida 74%.

## 1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2018

Tabla 9. Satisfacción Por centros de salud II semestre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	198	174	88	24	12
cardales	239	195	82	44	18
Castillo	360	271	75	89	25
cdv	220	170	77	50	23
Centro	186	140	75	46	25
Danubio	362	277	77	85	23
Floresta	216	176	81	40	19
Fortuna	154	135	88	19	12
Llanito	146	116	79	30	21
Progreso	207	168	81	39	19
Versalles	222	193	87	29	13
<b>TOTAL</b>	<b>2510</b>	<b>2015</b>		<b>495</b>	

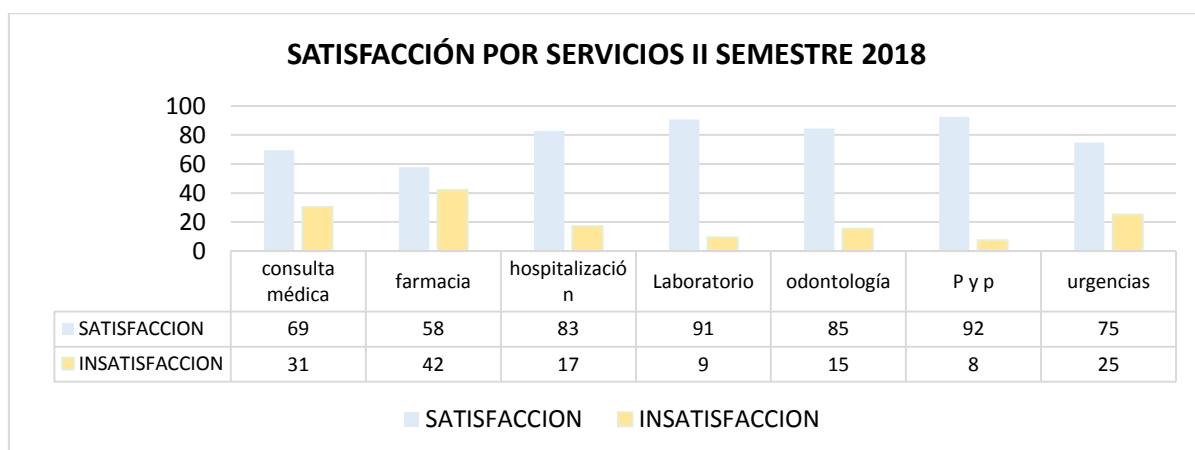


Durante el II Semestre de 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Campín 88%, Fortuna 88%; continúa Versalles 87%; Cardales 82%, Progreso 81%, Floresta 81%, Progreso 81%, Cdv 77%, Danubio 77%, Castillo 75%, Centro 75%.

#### 1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2018

Tabla 10. Satisfacción por servicios II semestre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Consulta médica	628	436	82	192	18
Farmacia	232	134	80	98	20
Hospitalización	87	72	80	15	20
Laboratorio	138	125	80	13	20
Odontología	285	241	79	44	21
P y p	875	809	77	66	23
Urgencias	265	198	81	67	19
TOTAL	2510	2015	92	495	8



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el Semestre la obtienen P y p 92%; continúa Laboratorio 91%, odontología 85%, hospitalización 83%, urgencias 75% , consulta médica 69% y farmacia 58%.

### 1.5 ANALISIS DE RESULTADOS/GESTIÓN Y/O ACCIONES CORRECTIVAS

CAUSA INSATISFACCIÓN	SERVICIO/AREA/PROCESO	ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO	ACCION DE MEJORA
Limitación asignación de citas	Administrativa	Oportunidad	Se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Se incrementaron horas médicas en los centros de salud con mayor demanda de usuarios
Medicamentos pendientes, demora en entrega de los mismos	Administrativa(afectación del servicio de farmacia)	Oportunidad	Se gestionó con el subdirector administrativo, subcientífico y regente de la ESEB. Se efectuó la contratación de medicamentos, se entregaron los pendientes
Falta de puntualidad de los profesionales en las atenciones programadas	Consulta externa, P y p, Urgencias	Oportunidad	Se remitió al operador de servicios Darsalud, jefes de procesos involucrados, para la debida retroalimentación del proceso.
Falta de calidez, trato poco amable del profesional o servidor público tratante	Consulta externa, facturación, urgencias, enfermería	CALIDAD	Se remitió la no conformidad al operador de servicios y jefes de procesos involucrados para el fortalecimiento del buen trato y humanización del servicio
Orientación inadecuada para el acceso a los servicios	Facturación, consulta externa, urgencias	INFORMACION	Se remitió la no conformidad al operador de servicios y jefes de procesos involucrados para retroalimentación del proceso.
Reclamos por áreas inadecuadas y solicitudes de confort	Administrativa (afectación de áreas salas de espera, consultorios, baños, sala de observación)	SEGURIDAD	Se remitió a Subdirector administrativo, líder en ambiente físico, y técnico en mantenimiento para los fines pertinentes

## CONCLUSIONES

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

- Durante el II semestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 80%, alcanzando el nivel más alto durante los meses de julio y noviembre (81%) Se mantuvo en un 80% durante los meses agosto, septiembre, octubre y diciembre%. En relación con el semestre anterior, I semestre de 2018 que fue del 82%, hubo disminución del 2%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 87%, se destaca disminución del 7%. La satisfacción por género femenino fue del 81%, y la del masculino 78%. El régimen subsidiado obtiene 80% y vinculados 83%.
- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el II semestre de 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Vinculado 84% y la menor correspondió a Saludvida con 74% y Medimás con 76%.
- Durante el II semestre de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 75% y 88%, correspondiendo el más alto al centro de salud Campín (88%). El más bajo corresponde a Castillo 75%, Centro con 75%.
- Durante el II semestre de 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 58% y 92%, correspondiendo el más alto a P Y P y el más bajo a farmacia

## 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.