

**INFORME DE ENCUESTAS  
ESE BARRANCABERMEJA  
III TRIMESTRE DE 2018**

**SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS III TRIMESTRE DE 2018 (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	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 Insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

La escala de satisfacción está dada de la siguiente manera:

< 50%	Muy insatisfecho	No cumple
51 – 80%	Insatisfecho	No cumple
81-90%	Satisfecho	Cumple
91-100%	Muy satisfecho	Cumple

## 1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, III TRIMESTRE DE 2018

Durante el III TRIMESTRE de 2018 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), se aplicaron 1280 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación III Trimestre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1280	100
262	20	765	60	132	10	121	10	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1027 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 253 20%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{1027}{1280} \times 100 = 80\%$

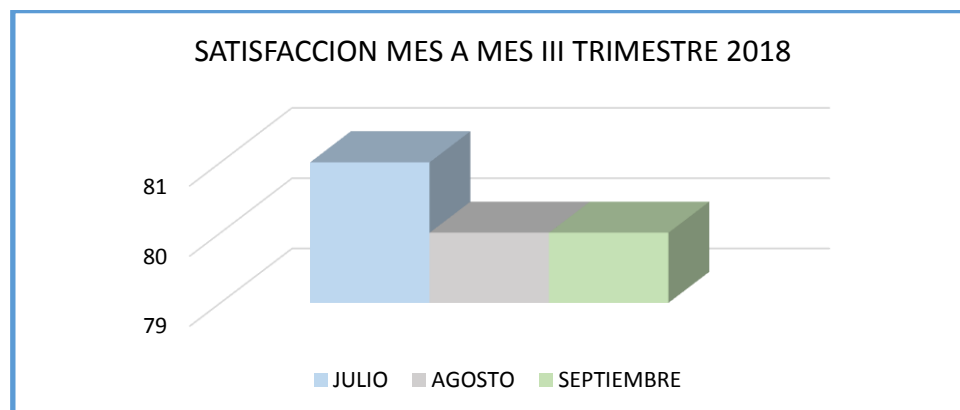
Número de usuari@s encuestados

1280

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 1280 usuari@s, 262 corresponden a la frecuencia de muy buena y 765 a buena, para una frecuencia total de 1027, que porcentualmente corresponde al 80%.

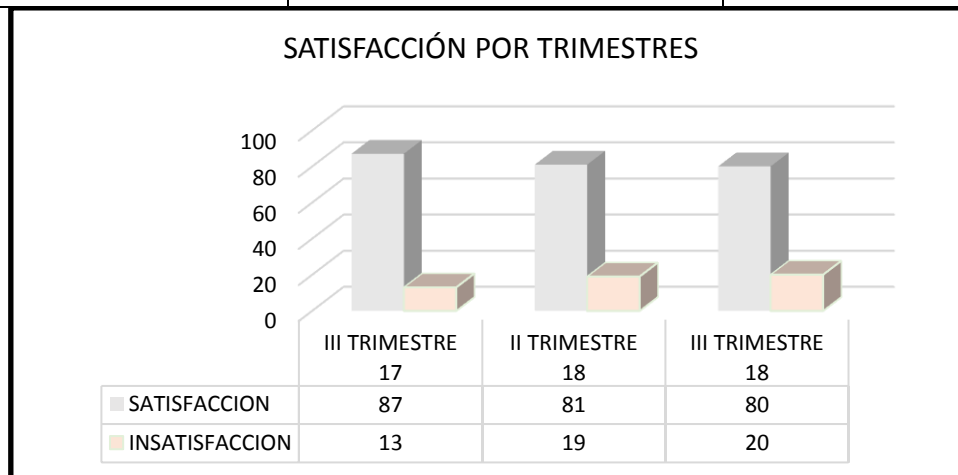
TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES III TRIMESTRE DE 2018

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JULIO	420	339	81%	81	19%
AGOSTO	450	360	80%	90	20%
SEPTIEMBRE	410	328	80%	82	20%
TOTAL	1280	1027	80%	253	20%



**TABLA 3. Comparativo Satisfacción Trimestre anterior y Mismo periodo del año anterior.**

TRIMESTRE ANTERIOR (II TRIMESTRE 2018)	TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2017)
81%	80%	87%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el III TRIMESTRE de 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de JULIO (81%) y los más bajos a los meses de agosto y septiembre, donde se mantuvo en el 80%. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de accesibilidad por limitación en la atención por asignación de citas de consulta médica, demoras en el servicio de urgencias, falta de oportunidad entrega de medicamentos y trato poco amable de algunos funcionarios y solicitudes de confort. **El promedio del trimestre corresponde a un 80%.**

Comparando con el trimestre anterior, el trimestre 2018, que fue del 81%, se evidencia disminución en un 1%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (II trimestre de 2017: 87%), también la tendencia es a la disminución en un 7%.

**TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCIÓN INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, III TRIMESTRE 2018**

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
48	4	74	6	142	11	1016	79	0	0

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, 1016 usuari@s (79%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 142 usuari@s (11%); 74 (6%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 48(4%) informan que definitivamente no.

**TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO III TRIMESTRE 2018**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	188	20	574	61	97	10	82	9	0	0
MASCULINO	74	22	191	56	35	10	39	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). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 78% e insatisfacción del 22%.

**Tabla 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, III TRIMESTRE 2018**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	247	21	711	59	131	11	109	9	0	0
VINCULADO	15	18	54	66	1	1	12	15	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 94% (1198 usuario@s ) y por vinculados del 6% (82 usuario@s).

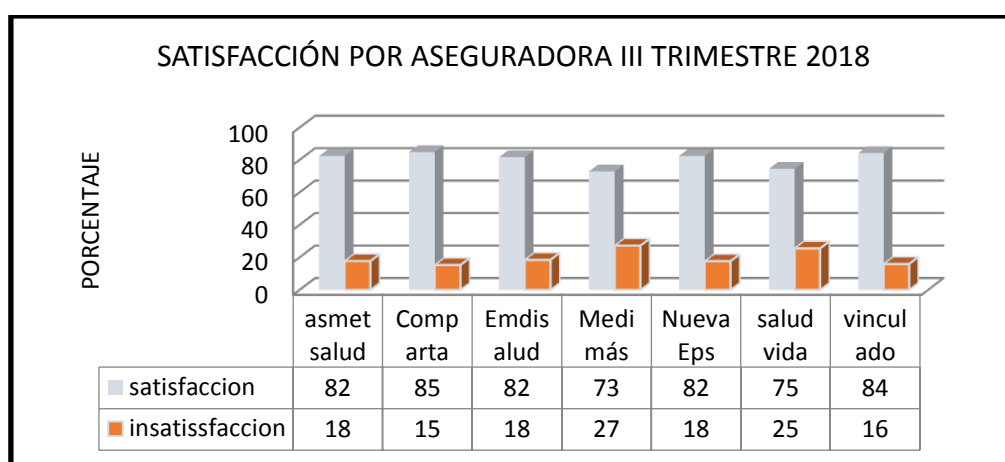
### 1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2018

**Tabla 7. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora III Trimestre 2018**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	33	20	102	62	13	8	16	10	0	0
Comparta	43	18	163	67	21	9	16	6	0	0
Emdisalud	48	20	143	61	19	8	24	10	0	0
Medimás	17	13	77	60	17	1	18	14	0	0
Nueva Eps	43	26	93	56	19	11	10	6	0	0
Saludvida	63	24	133	51	42	16	25	9	0	0
Vinculados	15	18	54	66	1	1	12	15	0	0
TOTALES	262		765		132		121			
	1027 80%				253 20%					

**Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras III trimestre 2018**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	164	135	82	29	18
Comparta	243	206	85	37	15
Emdisalud	234	191	82	43	18
Medimás	129	94	73	35	27
Nueva Eps	165	136	82	29	18
Saludvida	263	196	75	67	25
Vinculado	82	69	84	13	16
<b>TOTAL</b>	<b>1280</b>	<b>1027</b>		<b>253</b>	



Durante el III trimestre de 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Comparta con el 85%, continúa vinculado 84%, Asmetsalud 82%, Emdisalud 82%, Nueva Eps 82%, Saludvida 75% y Medimás 73%.

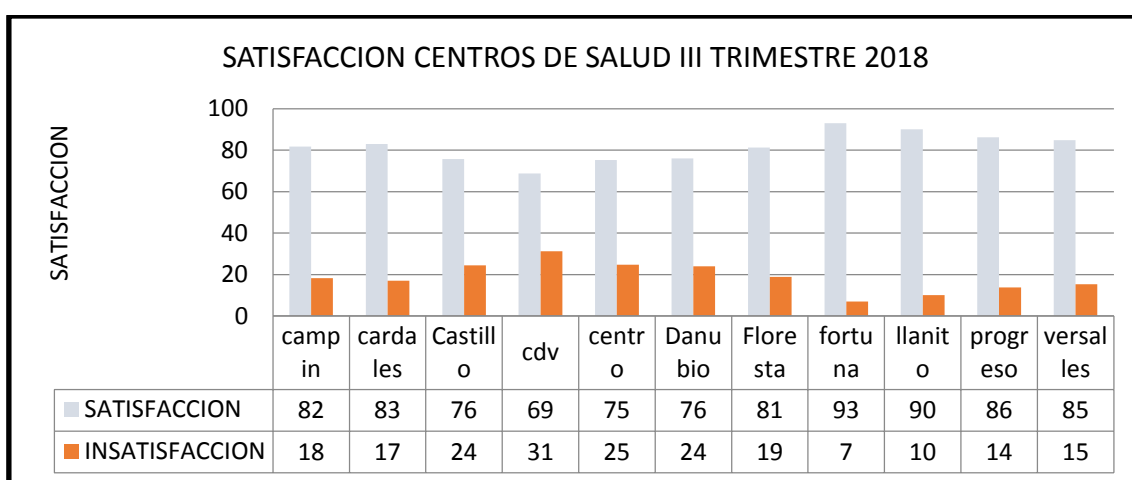
### 1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2018

**TABLA 9- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud III Trimestre 2018**

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	60	58	25	24	13	12	6	6	0	0
Cardales	73	59	29	23	13	11	8	6	0	0
Castillo	109	56	37	19	13	7	34	18	0	0
Cdv	63	56	14	12	10	9	25	22	0	0
Centro	42	47	25	28	16	18	6	7	0	0
Danubio	128	64	24	12	21	10	27	13	0	0
Floresta	49	48	33	33	11	11	8	8	0	0
Fortuna	65	75	15	17	6	7	0	0	0	0
Llanito	60	75	12	15	7	8	1	1	0	0
Progreso	45	51	30	34	8	9	4	4	0	0
Versalles	71	68	18	17	14	13	2	2	0	0
<b>TOTALES</b>	765		262		132		121		0	0
	1027 80%				253 20%					

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud III Trimestre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	104	85	82	19	18
cardales	123	102	83	21	17
Castillo	193	146	76	47	24
Cdv	112	77	69	35	31
Centro	89	67	75	22	25
Danubio	200	152	76	48	24
Floresta	101	82	81	19	19
fortuna	86	80	93	6	7
llanito	80	72	90	8	10
progreso	87	75	86	12	14
Versalles	105	89	85	16	15
<b>TOTAL</b>	1280	1027		253	



Durante el III trimestre de 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en el centro de salud fortuna con el 93%, continúa Llanito con el 90%; Progreso 86%, Versalles 85%, Cardales 83%, Campín 82%, Floresta 81%, Castillo 76%, Danubio 76%, Centro 75% y Cdv 69%.

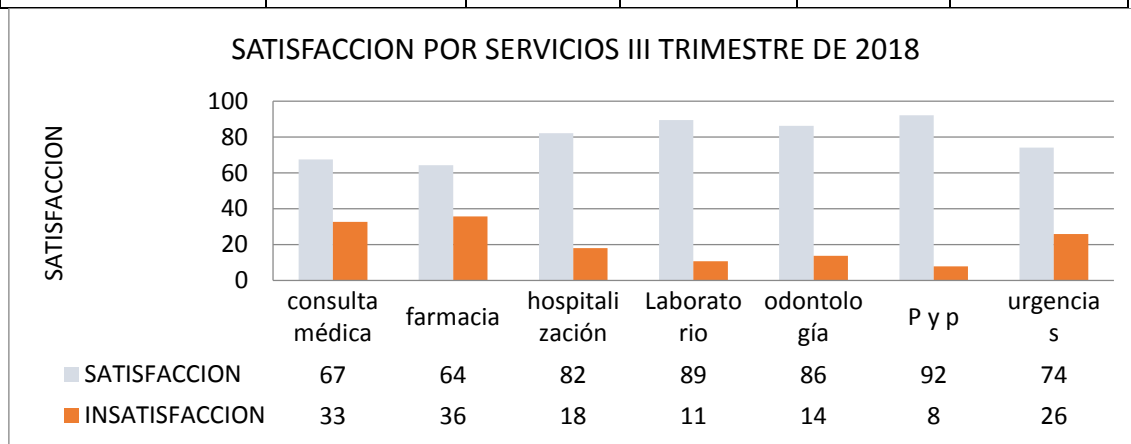
#### 1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2018

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios III trimestre 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	161	52%	48	15%	60	19%	41	13%	0	0%
Farmacia	68	55%	11	9%	27	22%	17	14%	0	0%
Hospitalización	31	62%	10	20%	6	12%	3	6%	0	0%
Laboratorio	57	76%	10	13%	6	8%	2	3%	0	0%
Odontología	103	65%	34	21%	10	6%	12	7%	0	0%
P y p	271	63%	123	29%	19	4%	15	3%	0	0%
Urgencias	74	55%	26	19%	4	3%	31	23%	0	0%
<b>TOTALES</b>	765		262		132		121		0	
	FR 1027 80%				253 20%					

TABLA 12. Satisfacción por servicios III trimestre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	310	209	67	101	33
farmacia	123	79	64	44	36
hospitalización	50	41	82	9	18
Laboratorio	75	67	89	8	11
odontología	159	137	86	22	14
P y p	428	394	92	34	8
urgencias	135	100	74	35	26
<b>TOTALES</b>	1280	1027		253	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el trimestre la obtiene P Y P con el 92%. Continúa laboratorio con el 89%; odontología 86%, hospitalización 82%; urgencias 74%, consulta médica 67% y farmacia 64%.

- **Accesibilidad:**
  - ✓ **Motivo de satisfacción:** Usuarios y usuarias muestran satisfacción con la accesibilidad a los programas de p y p.
  - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Falta de accesibilidad para obtener citas por medicina general a población en general y adulto mayor.
- **Oportunidad:**
  - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con la oportunidad en algunas atenciones de p y p, como control de joven, agudeza visual. Se destaca mejoramiento en la oportunidad de entrega de exámenes de citología.
  - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios muestran insatisfacción con la falta de oportunidad en el servicio de urgencias, solicitan mayor oportunidad en la asignación de citas médicas , mayor puntualidad de los profesionales en las citas programadas. Se destaca la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.
- **Infraestructura:**
  - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones en general.

- ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios solicitan mejoras en la infraestructura (disponer de áreas más amplias para la atención, mejorar funcionamiento de baños, arreglos de aire acondicionados, limpieza del frente). Expectativas en la entrega del nuevo Danubio .
- **Calidez en la Atención:**
  - ✓ **Motivos de satisfacción:** Los usuarios muestran satisfacción a nivel general con la amabilidad de los servidores públicos.
  - ✓ **Motivos de Insatisfacción:** Los usuarios manifiestan insatisfacción en casos individuales de médicos, odontólogos, facturadores , auxiliares y vigilantes.

### **CONCLUSIONES**

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

- Durante el III Trimestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 80% , alcanzando el nivel más alto durante el mes de julio (81%) y el menor durante los meses de agosto y septiembre, donde la satisfacción se mantuvo en el 80%. En relación tanto con el trimestre anterior (II trimestre de 2018) como con el II trimestre de 2017, hubo tendencia a la disminución en un 1% y 7%, respectivamente. La satisfacción por género femenino fue del 81%, y la del masculino 78%. El régimen subsidiado obtiene 80% y vinculados 84%.
- Durante el III trimestre de 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Comparta con el 85% y la menor a Medimás con el 73%.
- Durante el III trimestre de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 69% y 93%, correspondiendo el más alto al centro de salud Fortuna y el menor a Cdv.
- Durante el III trimestre de 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 64% y 92%, correspondiendo el más alto a P YP 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.