

**INFORME DE ENCUESTAS
ESE BARRANCABERMEJA
I SEMESTRE DE 2018
SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS I SEMESTRE 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 mastral, se aplicara en el nivel medio, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error mastral 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, I SEMESTRE DE 2018

Durante el I SEMESTRE de 2018 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2610 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 I SEMESTRE DE 2018

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

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	35	8.75	306	76.5	16	4.00	43	10.75	0	0.00	0	0.00	400	100
FEBRERO	46	11.5	283	70.8	24	6.00	45	11.25	2	0.50	0	0.00	400	100
MARZO	48	10.67	317	70.44	28	6.22	52	11.56	5	1.11	0	0.00	450	100
ABRIL	71	15.43	303	65.87	20	4.35	66	14.35	0	0.00	0	0.00	460	100
MAYO	34	7.39	344	74.78	35	7.61	47	10.22	0	0.00	0	0.00	460	100
JUNIO	28	6.36	328	74.55	34	7.73	50	11.36	0	0.00	0	0.00	440	100
TOTALES	262		1881		157		303		7		0		2610	

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
262		1881		157		303		7		0		2610	100
TOTAL SATISFACCIÓN 2143 82%				TOTAL INSATISFACCIÓN 467 18%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{2143}{2610} \times 100 = 82\%$

Número de usuari@s encuestados 2610

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 2610 usuari@s, 262 corresponden a la frecuencia de muy buena y 1881 a buena, para una frecuencia total de 2143, que porcentualmente corresponde al 82%.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES I SEMESTRE DE 2018

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
ENERO	400	85%	15%
FEBRERO	400	82%	18%
MARZO	450	81%	19%
ABRIL	460	81%	19%
MAYO	460	82%	18%
JUNIO	440	81%	19%
TOTAL	2610	PROMEDIO 82%	PROMEDIO 18%

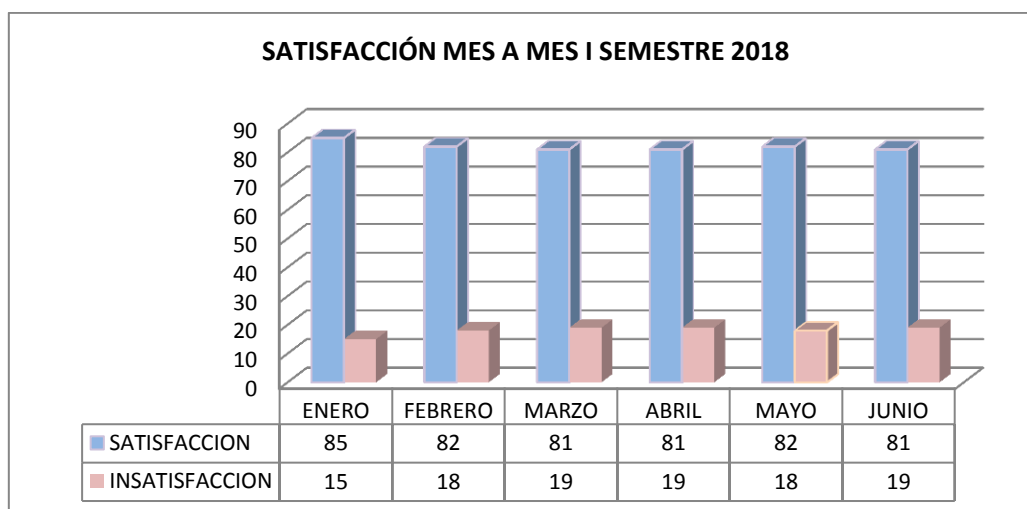
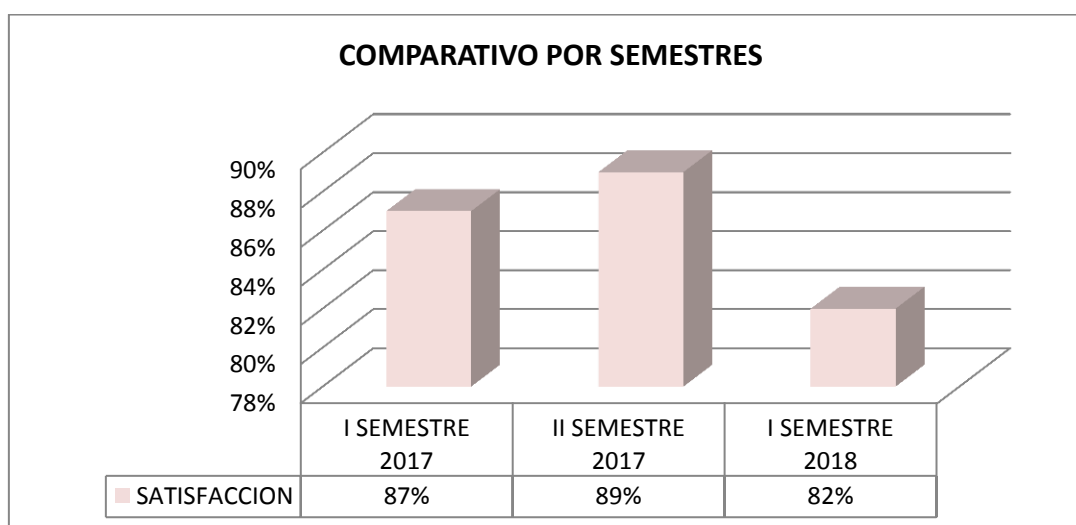


TABLA 3. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2017)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2017)
87%	82%	89%



Comparando la satisfacción mes a mes, durante el I SEMESTRE de 2018, se observa que la mayor satisfacción se registró durante el mes de Enero (85%) y el menor corresponde a marzo, abril y junio con un 81%. Se observa que la tendencia mes a mes de enero a febrero es a la disminución en un 3%. La tendencia en el mes de marzo es a la disminución en un 1%, y mantiene tendencia a la igualdad en el mes de abril, aumentando levemente en el mes de mayo en un 1% pero vuelve a disminuir en el mes de junio también en un 1%. **El promedio del semestre corresponde a un 82%.**

Comparando con el semestre anterior, II semestre 2017, que fue del 89%, se evidencia una disminución en un 7%; y comparando con la satisfacción en el mismo periodo del año anterior (I semestre de 2017: 87%), también la tendencia es a la disminución en un 5%.

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, I 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	%
ENERO	14	3.5	33	8.25	19	4.75	334	83.5	0	0.00	400	100
FEBRERO	20	5	30	7.5	21	5.25	329	82.25	0	0.00	400	100
MARZO	30	6.67	28	6.22	31	6.89	361	80.22	0	0.00	450	100
ABRIL	26	5.65	40	8.70	24	5.22	370	80.43	0	0.00	460	100
MAYO	16	3.48	37	8.04	54	11.74	353	76.74	0	0.00	460	100
JUNIO	23	5.23	33	7.50	51	11.59	333	75.68	0	0.00	440	100
TOTALES	129		201		200		2080		0		2610	
PORCENTAJE	5%		8%		8%		80%		0		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, 2080 usuari@s (80%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 200 usuari@s (8%); 201 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 129 (5%) informan que definitivamente no.

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO I SEMESTRE 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	192	10	1422	73	110	6	212	11	3	0
MASCULINO	159	24	370	55	47	7	91	13	4	1

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 79% e insatisfacción del 21%.

Tabla 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, I SEMESTRE 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	453	19	1544	63	155	6	279	11	7	0
VINCULADO	34	20	112	65	2	1	24	14	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 82% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 85%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (2438 usuario@s) y por vinculados del 7% (172 usuario@s).

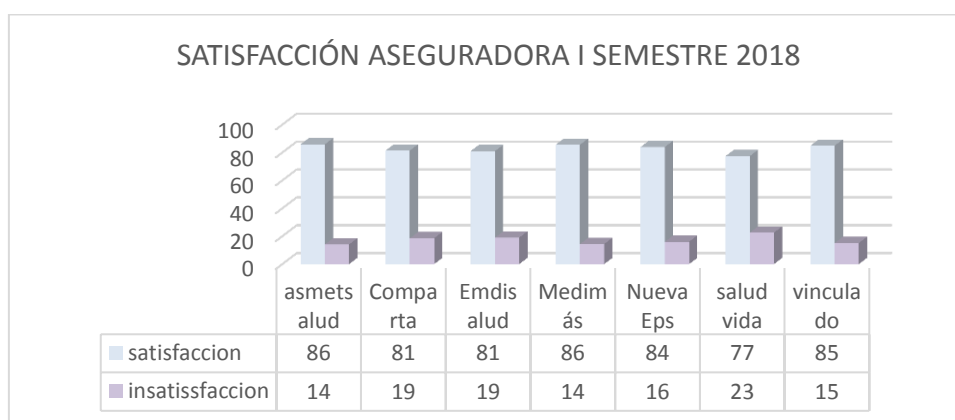
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2018

Tabla 7. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 2018

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	27	7	295	79	15	4	38	10	0	0
Comparta	57	11	355	70	32	6	61	12	1	0
Emdisalud	44	9	370	72	39	8	54	11	4	1
Medimás	25	11	171	75	13	6	19	8	1	0
Nueva Eps	35	11	227	73	20	6	30	10	0	0
Saludvida	40	8	351	69	36	7	77	15	1	0
Vinculados	34	20	112	65	2	1	24	14	0	0
TOTALES	262		1881		157		303		7	
	2143 82%				467 18%					

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradoras I Semestre 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	375	322	86	53	14
Comparta	506	412	81	94	19
Emdisalud	511	414	81	97	19
Medimás	229	196	86	33	14
Nueva Eps	312	262	84	50	16
Saludvida	505	391	77	114	23
Vinculado	172	146	85	26	15
TOTAL	2610	2143		467	



Durante el I Semestre de 2018, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 86%, Medimás 86%; continúa vinculados 85%; Nueva Eps 84%; Comparta 81%; Emdisalud 81% y Saludvida 77%.

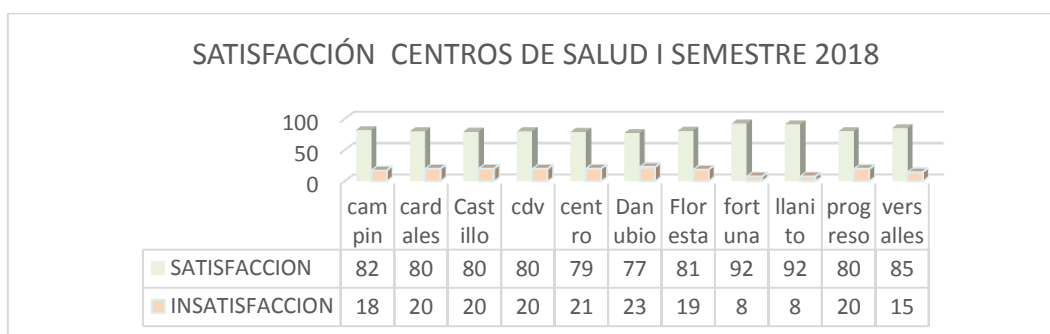
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2018

TABLA 9- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud I Semestre 2018

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN							
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
Campín	142	73	18	9	16	8	18	9	0	0		
Cardales	177	75	11	5	14	6	33	14	0	0		
Castillo	293	70	39	9	25	6	59	14	1	0		
Cdv	139	69	21	10	10	5	28	14	2	1		
Centro	137	72	14	7	10	5	28	15	1	1		
Danubio	247	69	29	8	22	6	58	16	1	0		
Floresta	161	72	21	9	8	4	32	14	2	1		
Fortuna	151	81	21	11	10	5	4	2	0	0		
Llanito	151	75	32	16	9	5	8	4	0	0		
Progreso	124	77	6	4	13	8	19	12	0	0		
Versalles	159	65	50	20	20	8	16	7	0	0		
TOTALES	1881		262		157		303		7			
	2143 82%				467 18%							

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud I semestre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	194	160	82	34	18
cardales	235	188	80	47	20
Castillo	417	332	80	85	20
cdv	200	160	80	40	20
Centro	190	151	79	39	21
Danubio	357	276	77	81	23
Floresta	224	182	81	42	19
fortuna	186	172	92	14	8
llanito	200	183	92	17	8
progreso	162	130	80	32	20
Versalles	245	209	85	36	15
TOTAL	2610	2143		467	



Durante el I Semestre de 2018, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Fortuna 92%, Llanito 92%. Continúa Versalles 85%, Campín 82%, Floresta 81%, Cardales 80%, Castillo 80%, Cdv 80%, Progreso 80%, Centro 79% y Danubio 77%.

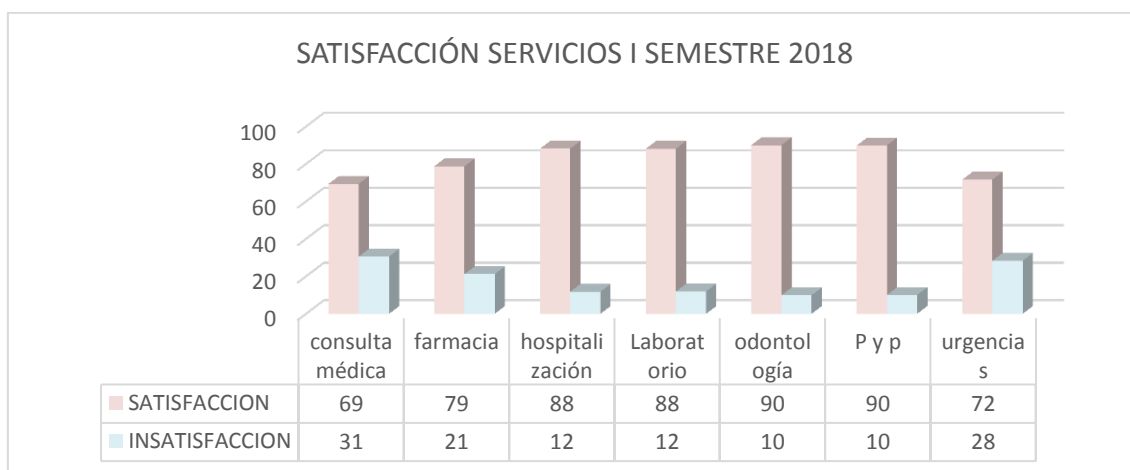
1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2018

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	386	61%	50	8%	47	7%	142	23%	3	0%
Farmacia	167	68%	26	11%	27	11%	25	10%	0	0%
Hospitalización	71	76%	11	12%	3	3%	8	9%	0	0%
Laboratorio	144	86%	4	2%	9	5%	11	6%	0	0%
Odontología	283	78%	44	12%	14	4%	22	6%	0	0%
P y p	694	79%	91	10%	44	5%	41	5%	3	0%
Urgencias	136	57%	36	15%	13	5%	54	22%	1	0%
TOTALES	1881		262		157		303		7	
	FR 2143 82%				467 18%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios I semestre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	628	436	69	192	31
farmacia	245	193	79	52	21
hospitalización	93	82	88	11	12
Laboratorio	168	148	88	20	12
odontología	363	327	90	36	10
P y p	873	785	90	88	10
urgencias	240	172	72	68	28
TOTALES	2610	2143		467	



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el Semestre la obtienen odontología 90%, P y p 90%; continúa hospitalización 88%, laboratorio 88%, Farmacia 79%, urgencias 72% y consulta médica 69%.

1.5 Análisis atributos afectados

- **Accesibilidad:**
 - ✓ **Motivo de satisfacción:** Usuarios y usuarias refieren satisfacción con la accesibilidad a las citas programadas de p y p.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Se destaca insatisfacción en el semestre por la limitación de citas de consulta externa a población general y al adulto mayor. También hay no conformidades por la falta de accesibilidad a grupos vulnerables (adulto mayor, población rural).
- **Oportunidad:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con la oportunidad en la atención de algunas actividades de p y p como agudeza visual, control joven.
 - ✓ **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 en algunos centros de salud. Hay insatisfacción en el área de facturación, lo que retrasa las otras atenciones. De igual manera, se destaca la falta de oportunidad en las citas de crecimiento y desarrollo, control prenatal y adulto mayor. También se destaca la falta de oportunidad en la entrega de algunos medicamentos.
- **Infraestructura:**
 - ✓ **Motivo de Satisfacción:** Los usuarios se muestran satisfechos con las instalaciones en sentido general.
 - ✓ **Motivo de Insatisfacción:** Los usuarios solicitan pronta entrega del centro de salud Danubio, remodelación de cdv, mejoramiento en ampliar espacios para toma de citologías, como en el caso del centro de salud Castillo, mejor ventilación en salas de espera, realizar seguimiento constante al funcionamiento de los aires, Solicitud de elaborar carpas para protección a usuarios y usuarias de las inclemencias del clima, arreglos de goteras en algunas áreas.
- **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 I semestre de 2018, el promedio de satisfacción corresponde a un 82%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de enero (85%) y el menor durante los meses de marzo, abril y junio, en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 81%. En relación con el semestre anterior, IV semestre de 2017 que fue del 87%, hubo disminución del 5%. Con relación al mismo periodo del año anterior que fue del 89%, se destaca disminución del 7%. La satisfacción por género femenino fue del 83%, y la del masculino 79%. El régimen subsidiado obtiene 82% y vinculados 85%.

- En lo que se refiere a las aseguradoras, durante el I semestre de 2018, se observa que la mayor satisfacción la obtuvo Asmetsalud con el 86% y la menor correspondió a Saludvida con el 77%.
- Durante el I semestre de 2018 los resultados de satisfacción por centro de salud oscilan entre el 77% y 92%, correspondiendo el más alto al centro de salud Fortuna (92%); Llanito (92%). El más bajo corresponde a Danubio con 77%.
- Durante el I semestre de 2018, la satisfacción por servicios oscila entre el 69% y 90%, correspondiendo el más alto a odontología y el más bajo a consulta médica.

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.