

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SUBSIDIADOS Y POBLACIÓN NO AFILIADA TERCER TRIMESTRE 2024 INTRODUCCIÓN

Conforme al Decreto 1011 de 2006 “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”, uno de los componentes fundamentales para conocer los avances de calidad de las entidades prestadoras de servicios, lo constituye el análisis de las encuestas de satisfacción a los usuarios; razón por la cual el Ministerio de la Protección Social, reglamentó por medio de las resoluciones 030 y 056, el sistema de información para la calidad, en donde contempló la satisfacción global de los usuarios.

En el presente informe, se muestra el índice de satisfacción de la población que acudió a las instalaciones de Assbasalud E.S.E., en el tercer trimestre del año 2024.

### 1. RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos, Assbasalud E.S.E., implementó la siguiente estrategia:

Llamadas telefónicas a los usuarios que fueron atendidos en cualquiera de las instalaciones de la ESE, realizando una muestra aleatoria. A aquellas personas elegidas, se les aplicó la encuesta diseñada y aprobada por el comité de calidad de la entidad.

### 2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

La información suministrada por los usuarios es ingresada al sistema de información de Assbasalud E.S.E., denominado SERVICIENTE, el cual genera la tabulación de datos. Dicha información fue exportada a Excel para generar las respectivas tablas.

### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

Dentro del análisis de resultados, se consideran los servicios de Consulta Externa (medicina ambulatoria y salud oral), Hospitalización, Laboratorio Clínico y Urgencias:

Se utilizó la semaforización para determinar las brechas entre el resultado obtenido y la meta así:

- Verde:** Cumplimiento de meta (95%)
- Amarillo:** Brecha entre el resultado obtenido y la meta (80% a 94%)
- Rojo:** Brecha entre el resultado obtenido y la meta (79% y menos)

INDICADOR	SERVICIO	TOTAL	BRECHA	META
		TRIM III		
ACCESO	ENCUESTA URGENCIAS	75,68	19,32	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	76,33	18,67	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	94,75	0,25	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	100	0	95,00
INFORMACIÓN	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	100	0	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	60,85	34,15	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	58,33	36,67	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	61,94	33,06	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	65,38	29,63	95,00
INFRAESTRUCTURA	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	100	0	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	100	0	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	98,33	0	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	99,40	0	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	100	0	95,00
PERTINENCIA	ENCUESTA URGENCIAS	93,34	1,66	95,00
SATISFACCIÓN	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	100	0	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	81,33	13,67	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	84,76	10,24	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	90,43	4,57	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	95	0	95,00
SEGUIMIENTO	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	SIN DATOS	-	95,00
TRATO	ENCUESTA HOSPITALIZACIÓN	90	5,00	95,00
	ENCUESTA URGENCIAS	81,33	13,67	95,00
	ENCUESTA LABORATORIO	84,76	10,24	95,00
	ENCUESTA MÉDICA	90,43	4,57	95,00
	ENCUESTA SALUD ORAL	80,57	14,43	95,00

**Fuente. Módulo Serviciiente. Reportes**

De la tabla anterior se puede evidenciar que en el tercer trimestre se alcanzó la meta esperada en cuanto al cumplimiento del 95% o más en las variables **acceso en salud oral**, **información en hospitalización**, **satisfacción en hospitalización y salud oral e infraestructura en todos los servicios**; se tienen seis (6) indicadores por debajo del 79%; la variable seguimiento en hospitalización no cuenta con datos recolectados y las diez (10) restantes se encuentran entre 81% y 94,75%.

Para la variable **Acceso**, el resultado de satisfacción más alto se da para el servicio de salud oral con un 100% de afirmación; en la variable **información** en el servicio de hospitalización el 100% de los usuarios indican que este servicio se prestó; respecto a **Infraestructura**, los

usuarios se encuentran satisfechos calificado con un 100% de aprobación los servicios de hospitalización, urgencias y salud oral; para la variable **satisfacción** el resultado más alto es para hospitalización con una aprobación del 100% de los usuarios encuestados y para la variable **trato**, el servicio de medicina el resultado de satisfacción más alto se da para la encuesta medica con un 90.43%.

Es importante mencionar que para la variable de **información**, los servicios de urgencia, medicina, laboratorio y salud oral quedaron con una brecha por superar en la presente evaluación entre **29.63% y 36.67%**. En el variable **acceso**, en el servicio de urgencias y laboratorio quedó una brecha por superar de **18.67% y 19.32%**.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SERVICIO	TOTAL TRIM III	BRECHA	META
<b>1. ALTAMENTE SATISFECHO</b>	LABORATORIO	69,2%	25,8%	95%
	SALUD ORAL	90,0%	5,0%	95%
	CONSULTA MÉDICA	82,67%	12,3%	95%
	URGENCIAS	44,44%	50,6%	95%
	HOSPITALIZACIÓN	100%	-5,0%	95%
<b>2. SATISFECHO</b>	LABORATORIO	30,77%	54,2%	85%
	SALUD ORAL	10,00%	75,0%	85%
	CONSULTA MÉDICA	12%	73,0%	85%
	URGENCIAS	33,33%	51,7%	85%
	HOSPITALIZACIÓN	0%	85,0%	85%
<b>3. MEDIANAMENTE SATISFECHO</b>	LABORATORIO	0%	50,0%	50%
	SALUD ORAL	0%	50,0%	50%
	CONSULTA MÉDICA	5,33%	44,7%	50%
	URGENCIAS	11,11%	38,9%	50%
	HOSPITALIZACIÓN	0%	50,0%	50%
<b>4. INSATISFECHO</b>	LABORATORIO	0%	20,0%	20%
	SALUD ORAL	0%	20,0%	20%
	CONSULTA MÉDICA	0%	20,0%	20%
	URGENCIAS	11,11%	8,9%	20%
	HOSPITALIZACIÓN	0%	20,0%	20%
<b>5. ALTAMENTE INSATISFECHO</b>	LABORATORIO	0%	10,0%	10%
	SALUD ORAL	0%	10,0%	10%
	CONSULTA MÉDICA	0%	10,0%	10%
	URGENCIAS	0%	10,0%	10%
	HOSPITALIZACIÓN	0%	10,0%	10%

De la tabla anterior se puede analizar que hospitalización, es el servicio con mejor valoración por parte de los usuarios para el tercer trimestre de 2024, con un porcentaje de evaluación del 100%, seguido por salud oral con 90% y en tercer lugar consulta médica con 82,67% para el nivel “**Altamente satisfecho**”.

En cuanto al nivel “**Satisfecho**” se puede apreciar que los servicios de urgencias y laboratorio, se llevan los puntajes más altos con 33,33% y 30,77%; respecto al nivel de satisfacción “**medianamente satisfecho**”, consulta médica con 5,33% y urgencias con 11,11% son los servicios con alguna calificación; para el ítem “**insatisfecho**” se puede apreciar que el 11,11% de los usuarios encuestados están insatisfechos con los servicios prestados en urgencias; y por último, el nivel **Altamente insatisfecho**, el porcentaje de calificación es 0% para la totalidad de los servicios (laboratorio, salud oral, consulta médica, urgencias y hospitalización); así las cosas, con las encuestas se puede determinar la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

### Usuarios satisfechos con la prestación del servicio 2024:

SERVICIO	TRIM III %	BRECHA %	META %
HOSPITALIZACIÓN	87,00	8,00	95
LABORATORIO	78,83	16,17	95
CONSULTA MÉDICA	85,70	9,30	95
SALUD ORAL	88,98	6,03	95
URGENCIAS	76,38	18,62	95
<b>TOTAL</b>	<b>83,38</b>	<b>11,62</b>	<b>95</b>

Durante el tercer trimestre del año 2024 el porcentaje de satisfacción global fue del **83,38%** la brecha para el cumplimiento de la meta se refleja en **11,62%** quedando evidenciado que la satisfacción bajó con respecto del primer y segundo trimestre del año 2024 que estuvo en **86,13%** y **85,52%** respectivamente.

Finalmente el número de usuarios de los servicios que presta Assbasalud ESE, que se encuentran satisfechos con el servicio prestado sobre el total de pacientes atendidos encuestados, corresponde al 94,44%, muy cerca pero sin alcanzar la meta propuesta.

SATISFACCIÓN ALCANZADO		
TRIM III	BRECHA	META
94,44%	0,56%	95%

### Conclusiones:

- Para el tercer trimestre de 2024 el consolidado de la encuesta refleja un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de salud oral y consulta médica.
- En la variable de “**información**” se evidencia una disminución significativa de la satisfacción de los usuarios; somos conscientes que la contingencia que viene experimentando Assbasalud ESE para el tercer trimestre del año ya comienza a causar efecto. Por lo que se recomienda una mayor difusión de la información a través de comunicados, carteleras, imágenes, etc.
- Es importante tener resaltar que el Servicio de SALUD ORAL es el más cerca de alcanzar la meta propuesta con un 88,98%

### Recomendaciones:

- Se reitera la importancia que la entidad trabaje en la variable de “**información**” y “**acceso**” en todos los procesos correspondientes, ya que existe una brecha semaforizada en **rojo** desde el año 2018 que incrementa para este tercer trimestre del año 2024.

Nataly Monsalve O.

**Nataly Monsalve O.**

Profesional Universitaria SIAU

**Elaboró:** Maria Alejandra Rivera  
Apoyo profesional SIAU

c