



**INFORME ANALISIS CAUSAL DERIVADO DE LOS
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**Oficina de Salud Pública y Gestión Territorial
Participación Social y Comunitaria en Salud**

Medellín, diciembre 31 de 2022



Alcaldía de Medellín

PRESENTACIÓN

Conocer la experiencia de sus usuarios, la familia y la comunidad con la prestación de los servicios en cada punto de atención de su Red Prestadora, es fundamental para la ESE Metrosalud, por tanto la Encuesta de Satisfacción que se aplica a los usuarios está diseñada con estándares de calidad y acreditación.

Además, como Empresa Social del Estado estamos en la obligatoriedad de cumplir con las directrices de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio, por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

El procedimiento para la medición de la satisfacción inicia con la revisión del instrumento año a año, selección de la muestra de acuerdo a la producción de cada servicio, entrenamiento de los encuestadores, aplicación de la encuesta, procesamiento de la información brindada por los usuarios que recibieron el servicio, análisis, plan de mejora e informe que se presenta a las directivas y Entes de Control.

Durante su aplicación hay un protocolo donde se le explica al usuario, sea telefónica o presencialmente, el procedimiento y la destinación de la información que proporcione por medio de sus respuestas, las cuales se convierten en una fuente de mejora continua para la empresa.

OBJETIVO.

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la red de servicios, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el segundo semestre del año 2022, con el fin de hacer cierre de brechas y avanzar hacia una mejor Satisfacción de nuestros usuarios con los servicios recibidos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la Red de Servicios de la ESE Metrosalud.

Formular acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Presentar los resultados de satisfacción al equipo directivo de Metrosalud con las principales causas y servicios que afectaron el resultado.

Publicar informe de análisis causal derivado de los resultados de la encuesta de satisfacción como documento público en el link de transparencia del sitio web institucional.

METODOLOGIA.

De acuerdo al instructivo institucional PE02 325 de aplicación de encuesta de satisfacción institucional, La encuesta por servicio se aplica de manera telefónica y presencial; la selección de la muestra y el procesamiento de la información recolectada lo realiza la Dirección de Sistemas de Información; el consolidado final de la información se envía a los referentes de servicios, directores de UPSS, al equipo de trabajo social de la red de servicios y finalmente se presenta en Comités Técnicos de las UPSS y al equipo directivo de la empresa con el fin de formular acciones de mejora para aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

RESULTADOS.

- Total encuestas aplicadas completas: 15.503
- Modalidad de aplicación de la encuesta: telefónica y presencial
- Total Servicios encuestados: 11
- total puntos sin reporte de información: 2
- Fecha de corte para reporte de resultados: diciembre 31 de 2022
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 95.2%

En las siguientes tablas se visualiza la satisfacción consolidada de los dos trimestres que conforman el semestre, por punto de atención de la Red de Servicio.

CONSOLIDADO 3° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida **TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS**

CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	43	12,2%	251	71,1%	55	15,6%	3	0,8%	1	0,3%	353	83,3%
Unidad Hospitalaria Castilla	87	32,1%	139	51,3%	27	10,0%	13	4,8%	5	1,8%	271	83,4%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	145	41,2%	154	43,8%	38	10,8%	8	2,3%	7	2,0%	352	84,9%
Unidad Hospitalaria Manrique	144	40,3%	177	49,6%	33	9,2%	3	0,8%			357	89,9%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	138	49,3%	142	50,7%							280	100,0%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	123	51,5%	104	43,5%	7	2,9%	1	0,4%	4	1,7%	239	95,0%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	160	64,8%	70	28,3%	15	6,1%			2	0,8%	247	93,1%
Unidad Hospitalaria San Javier	146	53,7%	111	40,8%	12	4,4%	3	1,1%			272	94,5%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	119	43,0%	139	50,2%	12	4,3%	6	2,2%	1	0,4%	277	93,1%
Unidad Salud Mental	54	29,3%	130	70,7%							184	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	13	10,8%	60	50,0%	43	35,8%	3	2,5%	1	0,8%	120	60,8%
Centro de Salud Altavista	23	39,7%	31	53,4%	3	5,2%	1	1,7%			58	93,1%
Centro de Salud Aranjuez	57	48,3%	55	46,6%	5	4,2%			1	0,8%	118	94,9%
Centro de Salud Belén Rincón	35	46,1%	40	52,6%	1	1,3%					76	98,7%
Centro de Salud Campo Valdés	161	85,2%	26	13,8%	2	1,1%					189	98,9%
Centro de Salud Carpinelo	277	95,2%	13	4,5%					1	0,3%	291	99,7%
Centro de Salud Cívico	82	33,2%	165	66,8%							247	100,0%
Centro de Salud El Limonar	36	46,2%	41	52,6%					1	1,3%	78	98,7%
Centro de Salud El Poblado	79	97,5%	2	2,5%							81	100,0%
Centro de Salud El Salvador	95	81,2%	19	16,2%	1	0,9%			2	1,7%	117	97,4%
Centro de Salud El Triunfo	124	62,0%	71	35,5%	3	1,5%			2	1,0%	200	97,5%
Centro de Salud Enciso	47	64,4%	26	35,6%							73	100,0%
Centro de Salud Estadio	69	86,3%	11	13,8%							80	100,0%
CISAMF	71	55,0%	57	44,2%	1	0,8%					129	99,2%
Centro de Salud Guayabal	33	58,9%	21	37,5%	2	3,6%					56	96,4%
Centro de Salud La Cruz	88	71,5%	33	26,8%					2	1,6%	123	98,4%
Centro de Salud La Esperanza	66	83,5%	11	13,9%					2	2,5%	79	97,5%
Centro de Salud La Loma	62	59,6%	39	37,5%			1	1,0%	2	1,9%	104	97,1%
Centro de Salud La Queibra	58	53,2%	51	46,8%							109	100,0%
Centro de Salud Las Margaritas	108	90,0%	12	10,0%							120	100,0%
Centro de Salud Llanaditas	82	72,6%	31	27,4%							113	100,0%
Centro de Salud Loreto	54	51,9%	49	47,1%	1	1,0%					104	99,0%
Centro de Salud Manantial de Vida	72	60,0%	48	40,0%							120	100,0%
Centro de Salud Moravia	81	69,8%	33	28,4%	1	0,9%	1	0,9%			116	98,3%
Centro de Salud Pablo VI	76	68,5%	31	27,9%	2	1,8%	2	1,8%			111	96,4%
Centro de Salud Palmitas	97	93,3%	7	6,7%							104	100,0%
Centro de Salud Picachito	34	37,8%	53	58,9%	2	2,2%			1	1,1%	90	96,7%
Centro de Salud Popular	52	47,7%	52	47,7%	5	4,6%					109	95,4%
Centro de Salud Raizal	23	69,7%	10	30,3%							33	100,0%
Centro de Salud Robledo	88	73,9%	28	23,5%	1	0,8%	2	1,7%			119	97,5%
Centro de Salud San Blas	136	47,4%	148	51,6%	3	1,0%					287	99,0%
Centro de Salud San Camilo	93	98,9%	1	1,1%							94	100,0%
Centro de Salud San Lorenzo	82	60,3%	45	33,1%	9	6,6%					136	93,4%
Centro de Salud Santa Elena	72	82,8%	15	17,2%							87	100,0%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	70	63,6%	38	34,5%	2	1,8%					110	98,2%
Centro de Salud Santander	108	90,0%	11	9,2%			1	0,8%			120	99,2%
Centro de Salud Santo Domingo												
Centro de Salud Sol de Oriente	157	63,1%	90	36,1%	2	0,8%					249	99,2%
Centro de Salud Trinidad	86	59,3%	57	39,3%			1	0,7%	1	0,7%	145	98,6%
Centro de Salud Villa del Socorro	87	77,7%	24	21,4%					1	0,9%	112	99,1%
Centro de Salud Villa Laura	73	65,8%	35	31,5%	3	2,7%					111	97,3%
Centro de Salud Villatina	107	71,3%	43	28,7%							150	100,0%
TOTALES	4473	56,6%	3050	38,6%	291	3,7%	50	0,6%	36	0,5%	7900	95,2%

CONSOLIDADO 4° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS												
CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	145	44,2%	158	48,2%	21	6,4%	4	1,2%			328	92,4%
Unidad Hospitalaria Castilla	119	42,8%	136	48,9%	15	5,4%	6	2,2%	2	0,7%	278	91,7%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	74	25,5%	188	64,8%	19	6,6%	5	1,7%	4	1,4%	290	90,3%
Unidad Hospitalaria Manrique	163	54,7%	117	39,3%	18	6,0%					298	94,0%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	179	62,8%	104	36,5%	2	0,7%					285	99,3%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	95	38,2%	127	51,0%	27	10,8%					249	89,2%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	155	62,0%	75	30,0%	17	6,8%	3	1,2%			250	92,0%
Unidad Hospitalaria San Javier	158	57,7%	103	37,6%	11	4,0%	2	0,7%			274	95,3%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	131	47,1%	102	36,7%	34	12,2%	10	3,6%	1	0,4%	278	83,8%
Unidad Salud Mental	118	28,6%	294	71,4%							412	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	76	31,5%	146	60,6%	14	5,8%	1	0,4%	4	1,7%	241	92,1%
Centro de Salud Altavista	36	66,7%	18	33,3%							54	100,0%
Centro de Salud Aranjuez	46	36,8%	72	57,6%	5	4,0%	1	0,8%	1	0,8%	125	94,4%
Centro de Salud Belén Rincón	54	72,0%	19	25,3%	2	2,7%					75	97,3%
Centro de Salud Campo Valdés	62	77,5%	18	22,5%							80	100,0%
Centro de Salud Carpinelo	78	86,7%	12	13,3%							90	100,0%
Centro de Salud Cívico	39	41,9%	50	53,8%	4	4,3%					93	95,7%
Centro de Salud El Limonar	52	59,1%	33	37,5%	3	3,4%					88	96,6%
Centro de Salud El Poblado	69	97,2%	2	2,8%							71	100,0%
Centro de Salud El Salvador	95	81,2%	19	16,2%	1	0,9%			2	1,7%	117	97,4%
Centro de Salud El Triunfo	17	16,8%	79	78,2%	5	5,0%					101	95,0%
Centro de Salud Enciso	38	52,8%	34	47,2%							72	100,0%
Centro de Salud Estadio	71	87,7%	6	7,4%	4	4,9%					81	95,1%
CISAMF	38	28,8%	72	54,5%	20	15,2%	1	0,8%	1	0,8%	132	83,3%
Centro de Salud Guayabal	45	80,4%	11	19,6%							56	100,0%
Centro de Salud La Cruz	84	69,4%	36	29,8%	1	0,8%					121	99,2%
Centro de Salud La Esperanza	63	77,8%	16	19,8%	1	1,2%	1	1,2%			81	97,5%
Centro de Salud La Loma	84	75,0%	23	20,5%	4	3,6%	1	0,9%			112	95,5%
Centro de Salud La Quebra	77	70,6%	11	10,1%					21	19,3%	109	80,7%
Centro de Salud Las Margaritas	105	87,5%	15	12,5%							120	100,0%
Centro de Salud Llanaditas	65	50,0%	65	50,0%							130	100,0%
Centro de Salud Loreto	66	56,9%	47	40,5%	1	0,9%			2	1,7%	116	97,4%
Centro de Salud Manantial de Vida	80	66,7%	40	33,3%							120	100,0%
Centro de Salud Moravia	74	59,2%	46	36,8%	3	2,4%	1	0,8%	1	0,8%	125	96,0%
Centro de Salud Pablo VI	59	53,2%	48	43,2%	3	2,7%			1	0,9%	111	96,4%
Centro de Salud Palmitas	92	89,3%	11	10,7%							103	100,0%
Centro de Salud Picachito	23	19,2%	94	78,3%	3	2,5%					120	97,5%
Centro de Salud Popular	73	66,4%	34	30,9%	2	1,8%	1	0,9%			110	97,3%
Centro de Salud Raizal	49	49,5%	47	47,5%	3	3,0%					99	97,0%
Centro de Salud Robledo	43	35,2%	78	63,9%			1	0,8%			122	99,2%
Centro de Salud San Blas												
Centro de Salud San Camilo	15	13,3%	92	81,4%	6	5,3%					113	94,7%
Centro de Salud San Lorenzo	52	46,0%	61	54,0%							113	100,0%
Centro de Salud Santa Elena	107	77,5%	29	21,0%			2	1,4%			138	98,6%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	60	54,1%	51	45,9%							111	100,0%
Centro de Salud Santander	48	36,6%	67	51,1%	13	9,9%	3	2,3%			131	87,8%
Centro de Salud Santo Domingo	64	46,4%	59	42,8%	13	9,4%	1	0,7%	1	0,7%	138	89,1%
Centro de Salud Sol de Oriente	107	63,7%	59	35,1%	2	1,2%					168	98,8%
Centro de Salud Trinidad	99	61,9%	59	36,9%			1	0,6%	1	0,6%	160	98,8%
Centro de Salud Villa del Socorro	96	85,0%	16	14,2%			1	0,9%			113	99,1%
Centro de Salud Villa Laura	75	68,2%	33	30,0%	1	0,9%			1	0,9%	110	98,2%
Centro de Salud Villatina	142	74,3%	45	23,6%	3	1,6%	1	0,5%			191	97,9%
TOTALES	4055	53,3%	3177	41,8%	281	3,7%	47	0,6%	43	0,6%	7603	95,1%

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En relación con los resultados obtenidos en ambos trimestres del año, el promedio de satisfacción obtenido es el 95.1%, aplicándose 15.503 encuestas completas distribuidas en los diferentes servicios de acuerdo a las muestras estadísticas por población atendida; las encuestas se aplicaron en los servicios de medicina general, ambulancia, cirugía,

ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, cirugía, programas de promoción y prevención, así:

CONSOLIDADO 3° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?												
SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LABORATORIO	319	54,1%	248	42,0%	15	2,5%	4	0,7%	4	0,7%	590	96,1%
FARMACIA	672	51,6%	567	43,5%	44	3,4%	15	1,2%	4	0,3%	1302	95,2%
SERVICIO AYUDAS DX	109	34,9%	173	55,4%	27	8,7%	3	1,0%			312	90,4%
AMBULANCIA	66	41,5%	85	53,5%	8	5,0%					159	95,0%
URGENCIAS	109	34,2%	151	47,3%	47	14,7%	9	2,8%	3	0,9%	319	81,5%
P Y P	1185	69,3%	474	27,7%	38	2,2%	3	0,2%	11	0,6%	1711	97,0%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	980	57,4%	662	38,8%	50	2,9%	10	0,6%	4	0,2%	1706	96,2%
ODONTOLOGIA	808	60,7%	471	35,4%	41	3,1%	5	0,4%	7	0,5%	1332	96,0%
PARTOS	21	42,9%	23	46,9%	4	8,2%	1	2,0%			49	89,8%
CX	31	41,9%	41	55,4%	2	2,7%					74	97,3%
HOSPITALIZACIÓN	173	50,0%	155	44,8%	15	4,3%			3	0,9%	346	94,8%

CONSOLIDADO 4° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?												
SERVICIO	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LABORATORIO	268	58,9%	158	34,7%	27	5,9%	1	0,2%	1	0,2%	455	93,6%
FARMACIA	689	45,9%	738	49,1%	60	4,0%	9	0,6%	6	0,4%	1502	95,0%
AYUDAS DX	135	52,7%	103	40,2%	16	6,3%	1	0,4%	1	0,4%	256	93,0%
AMBULANCIA	81	49,1%	70	42,4%	13	7,9%	1	0,6%			165	91,5%
URGENCIAS	111	34,3%	159	49,1%	40	12,3%	13	4,0%	1	0,3%	324	83,3%
PYP	919	62,4%	506	34,4%	22	1,5%	2	0,1%	24	1,6%	1473	96,7%
CONSULTA MEDICA EXTERNA	826	56,2%	562	38,2%	68	4,6%	13	0,9%	1	0,1%	1470	94,4%
ODONTOLOGIA	768	56,0%	565	41,2%	29	2,1%	4	0,3%	6	0,4%	1372	97,2%
PARTOS	20	44,4%	25	55,6%							45	100,0%
CX	41	52,6%	34	43,6%	3	3,8%					78	96,2%
HOSPITALIZACIÓN	197	42,5%	257	55,5%	3	0,6%	3	0,6%	3	0,6%	463	98,1%

Como puede observarse los servicios con mejor calificación obtenida en el tercer trimestre son: cirugía con el 97.3%; programas de Promoción y Prevención con el 97% y consulta externa con el 96.2% de satisfacción; los servicios con más baja calificación son Urgencias con 81.5%, Partos con 89.9 y ayudas Diagnosticas con el 90.4%.

Para el cuarto trimestre del año se observa que el servicio de partos pasa de 89.9% a 100%, esta mejora obedece a que se amplió la cobertura de atención; seguido de Hospitalización con el 98.1% y en tercer lugar odontología con el 97.2% de satisfacción por parte de los usuarios entrevistados. Aunque el servicio de urgencias presenta una leve mejora, aun no alcanza el estándar deseado; sin embargo se denota un esfuerzo institucional para implementar las acciones de mejora formuladas. Los demás servicios no presentan mayores tendencias con respecto al semestre inmediatamente anterior.

Las causas de insatisfacción más frecuentes identificadas en las respuestas de los entrevistados son:

URGENCIAS:

"...Muy congestionadas las salas de urgencias"

"...se requiere que el personal de aseo realice su trabajo bien"

"...El personal de vigilancia preguntan lo que no les corresponde"

"...Las enfermeras no responden a las preguntas que se les hace"

PARTOS:

"...Que haya siempre toda la droga..."

"..Pésima actitud..."

"...Que hayan medicamentos completos..."

".. De pronto mejorar en la parte de que a veces mantiene cerrada la farmacia."

AYUDAS DIAGNOSTICAS:

"...Los tiempos de espera son muy largos"

"...Me devolvieron porque no hay el reactivo..."

"Tuve que dejar a mi mama afuera porque no la dejaron entrar a acompañarme..."

"...Se demoran mucho atendiendo los fichos..."

De acuerdo a los resultados por servicios y causas identificadas de insatisfacción con la prestación, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos y puedan recomendar a otros usuarios nuestros servicios:

- ✓ *Revisar la suficiencia del talento humano y cubrir las vacantes por jubilación, novedad laboral como incapacidades, vacaciones, licencias, entre otros.*
- ✓ Fortalecer la contratación de insumos para el laboratorio

- ✓ Divulgar por diferentes medios y espacios todo lo relacionado con la atención humanizada como: correctos de humanización, principios, valores institucionales, deberes de los servidores públicos, carta de derechos y deberes de los usuarios, carta de trato digno, entre otros.
- ✓ hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.

Frente a la pregunta "Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios": se obtuvo los siguientes resultados en los dos trimestres muy similares:

Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - CONSOLIDADO 3° TRIM Año 2022										TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS			
RECOMENDARIA NUESTROS SERVICIOS	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
PORCENTAJE	6121	77,5%	1642	20,8%	78	1,0%	59	0,7%			7900		

Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - CONSOLIDADO 4° TRIM Año 2022										TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS			
RECOMENDARIA	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
PORCENTAJE	5900	77,6%	1578	20,8%	75	1,0%	50	0,7%			7603		

En los comités Técnicos y con el liderazgo del Director de la UPSS, se deben analizar los motivos y acciones de mejora de acuerdo a los resultados, recursos, población y enfoque institucional. Además, deben socializar estas necesidades ante el Comité de Gerencia, Comité de Prestación de Servicios de la Subgerencia Red y espacios institucionales donde se posibilite la implementación de las acciones de mejora planteadas, como por ejemplo la insuficiencia del Talento Humano con la Dirección de Talento Humano de la empresa.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social

Revisó: Dr. Carlos Arturo Zapata Zapata. Jefe Salud Pública y Gestión Territorial