



**INFORME DE PERCEPCION DE SATISFACCIÓN CON  
LOS SERVICIOS RECIBIDOS  
I TRIMESTRE 2025**

**DR. JAVIER ANTONIO GUTIERREZ RODAS  
SUBGERENCIA DE RED DE SERVICIOS**

**MARCELA LÓPEZ CABADIA  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
SUBGERENCIA RED DE SERVICIOS**

**Mayo de 2025**



**Alcaldía de Medellín**

## Tabla de contenido

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....</b>	<b>3</b>
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESULTADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION.....</b>	<b>4</b>
<b>5.1 Satisfacción Global .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2 Recomendaría a familiares y o amigos. ....</b>	<b>8</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

Para la ESE Metrosalud, la consulta de percepción sobre la prestación de los servicios de salud en Metrosalud es fundamental, no solo para el cumplimiento de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio sobre el Sistema de Información para la Calidad; sino para el mejoramiento continuo de la institución.

Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron **11.499** respuestas de los usuarios a la Encuesta de Satisfacción con los servicios recibidos en Metrosalud entre Enero y Marzo del 2025, la cual contiene bloques de preguntas comunes, preguntas propias del servicio y preguntas definidas por el Ministerio de Salud, con el fin de medir e identificar las mejoras que los usuarios y sus acompañantes sugieren a la empresa.

## **2. OBJETIVO.**

Medir y analizar las principales causas de insatisfacción con la prestación de los servicios de salud, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el primer trimestre del año 2025, con el fin de hacer cierre de brechas entre la meta establecida y los resultados obtenidos.

### **2.1 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.

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

### 3. METODOLOGIA.

La encuesta se envía a los números de celulares de los usuarios atendidos, por medio de mensaje de texto con el link, adicional se motiva la realización de la encuesta por parte de los funcionarios en las diferentes UPSS, en las cuales se tiene un código QR que direcciona a la encuesta por servicio.

El procesamiento de la información se realiza desde la plataforma Almera, el equipo de estadísticos de la dirección de Sistemas de Información, realiza el informe estadístico consolidado de las respuestas de los usuarios y las envían a los directores de las UPSS para sus respectivos planes de mejora de acuerdo al resultado y aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

### 4. RESULTADOS.

- Total, encuestas aplicadas: 11499
- Modalidad de aplicación de la encuesta: Link Mensaje de texto a celulares de los usuarios de la muestra, códigos QR en servicios.
- Total, Servicios encuestados: 12
- Fecha de corte para reporte de resultados: 31 de Marzo 2025
- **Satisfacción Global Empresa: 95.3%**

### 5. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

#### 5.1 Satisfacción Global

En el primer trimestre de 2025 se recibieron **11499** respuestas en total de las encuestas en Línea, para una satisfacción global de **95.3%** con **10957** respuestas entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios

recibidos, comparada con el trimestre inmediatamente anterior se evidencia un aumento en la satisfacción de 1.4 puntos porcentuales, ya que en el cuarto trimestre del 2024 se obtuvo un porcentaje de 93.9% de satisfacción global.

Frente al resultado por servicio se obtuvo la siguiente satisfacción por parte de los usuarios:

SATISFACCIÓN GLOBAL 2025	
SERVICIO	I TRIMESTRE
Ambulancia	96.4
Cirugía	98.6
Consulta Externa	95.7
Ecografía	99
Farmacia	94.1
Hospitalización	97.3
Laboratorio	95.8
Odontología	96.5
Partos	88.6
Promoción y Prevención	98.4
Rayos X	98.4
Urgencias	79.8

P.3.14

RES 256\_PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS (proceso)

Meta

90.0% (Marzo 31 de 2023)

Semáforo

(Lineal)

Tendencia

Finalidad

Maximizar

>= - infinito < 80

>= 80 < 90

>= 90 < + infinito

- 1 resultados -

Es importante resaltar que 10 servicios, en esta oportunidad favorecieron positivamente el resultado de percepción estando por encima del 90%; El servicio de Urgencias, se encuentra con una satisfacción que está por debajo del 80%. Frente a este resultado es necesario implementar acciones que permitan la mejora de acuerdo a las recomendaciones de los usuarios con este servicio.

## URGENCIAS

La encuesta cuenta con un espacio, en el que el usuario puede manifestar recomendaciones u observaciones generales, si bien algunos manifiestan lo satisfechos y agradecidos que se encuentran con el servicio, las recomendaciones más comunes por mejorar son:

- Demora en la atención
- Mejorar la comunicación y el trato humanizado.
- Deficiencias en la infraestructura física (camillas en mal estado, falta de aire acondicionado, agua caliente, orden y aseo)

Con respecto a la demora en la atención después de triage se debe continuar brindando información y realizando actividades educativas en pro de informar al usuario los diferentes triages que existen y los tiempos de atención definidos a nivel nacional.

Frente al trato de los funcionarios hacia los usuarios se continuarán realizando actividades enfocadas en la humanización por parte de talento humano, los jefes inmediatos deben de proporcionar el espacio para estas actividades, por otra parte, se continúa hablando de derechos y deberes de los usuarios y código de integridad de los funcionarios públicos en los despliegues institucionales.

Con respecto a la infraestructura física se reporta este informe al área administrativa.

Se evidencia un aumento en la satisfacción con relación al trimestre anterior, sin embargo, el servicio de **Partos** muestra una disminución en el trimestre I de 2025, La encuesta cuenta con un espacio, en el que el usuario puede manifestar recomendaciones u observaciones generales, si bien algunos manifiestan lo satisfechos y agradecidos que se encuentran con el servicio, la recomendación más común para la mejora continua es:

Mejorar la comunicación y el trato humanizado (se menciona al personal de enfermería).

Se reporta este informe para evaluar acciones que permitan mejorar la satisfacción del área.

SERVICIO	I TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Ambulancia	96.4	99,6
Cirugía	98.6	92,3
Consulta Externa	95.7	97,3
Ecografía	99	96,7
Farmacia	94.1	89,1
Hospitalización	97.3	95
Laboratorio	95.8	94,5
Odontología	96.5	97,9
Partos	88.6	91,1
Promoción y Prevención	98.4	97,3
Rayos X	98.4	96,6
Urgencias	79.8	74,4

5.2 Recomendaría a familiares y o amigos.

Otra de las preguntas importantes para nuestro sistema obligatorio de calidad y garantía en salud que permite aumentar la población asignada a nuestra IPS es la direccionada por el Ministerio de Salud y Protección Social “...Recomendaría a familiares...; donde obtuvimos los siguientes resultados:

RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS 2025	
SERVICIO	I TRIMESTRE
Ambulancia	97.9
Cirugía	98.6
Consulta Externa	97.6
Ecografía	99.5
Farmacia	97.1
Hospitalización	97.9
Laboratorio	98.5
Odontología	97.2
Partos	93.2
Promoción y Prevención	99
Rayos X	99.5
Urgencias	87.1

R3.14

RES 256\_PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS (proceso)

- 1 resultados -

Meta

90.0% (Marzo 31 de 2023)

Semáforo

(Lineal)

Tendencia

Finalidad

Maximizar

>= - infinito < 80

>= 80 < 90

>= 90 < + infinito

De las 11499 respuestas recibidas en esta pregunta de la encuesta 11207 personas expresaron que recomendarían a Metrosalud a familiares y amigos, lo que favorece la fidelización de nuestros usuarios y aumentar la población usuaria.

Se evidencia la persistencia de indicador positivo en el trimestre I 2025 y IV 2024, en la posible recomendación a familiares y amigos:



SERVICIO	I TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Ambulancia	97.9	100
Cirugía	98.6	97,4
Consulta Externa	97.6	99
Ecografía	99.5	99,4
Farmacia	97.1	96,8
Hospitalización	97.9	98,6
Laboratorio	98.5	97,7
Odontología	97.2	99,3
Partos	93.2	95,6
Promoción y Prevención	99	98,7
Rayos X	99.5	99,8
Urgencias	87.1	82,6

La información contenida en este informe es extraída del archivo: Excel 2025 TRI I Consolidado Encuestas de Satisfacción Metrosalud, suministrado por el área de sistemas, producto de los resultados otorgados por Almera.

	Nombre	Fecha
<b>Proyectó:</b>	Marcela López Cabadia Profesional Universitario SIAU	07/05/2025
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	07/05/2025