



**INFORME DE PERCEPCION DE SATISFACCIÓN CON  
LOS SERVICIOS RECIBIDOS  
IV TRIMESTRE 2024**

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

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

**Enero de 2025**



**Alcaldía de Medellín**

Tabla de contenido

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

## **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 cuarto trimestre del año 2024, se recibieron **11652** respuestas de los usuarios a la Encuesta de Satisfacción con los servicios recibidos en Metrosalud entre Octubre y Diciembre 2024, 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 cuarto trimestre del año 2024, 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: 11652
- 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 diciembre 2024
- **Satisfacción Global Empresa: 93.9%**

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

#### 5.1 Satisfacción Global

En el cuarto trimestre de 2024 se recibieron **11652** respuestas en total de las encuestas en Línea, una cantidad considerable y record en la institución, para una satisfacción global de **93.9%** con **10938** respuestas

entre muy satisfecho y satisfecho con los servicios recibidos, comparada con el trimestre inmediatamente anterior se evidencia un aumento en la satisfacción de 0.9 puntos porcentuales, ya que en el tercer trimestre del 2024 se obtuvo un porcentaje de 93% de satisfacción global.

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

RESULTADOS E.S.E POR SERVICIOS TRIM IV 2024	
SERVICIO	IV TRIMESTRE
Ambulancia	99,6
Cirugía	92,3
Consulta Externa	97,3
Ecografía	96,7
Farmacia	89,1
Hospitalización	95
Laboratorio	94,5
Odontología	97,9
Partos	91,1
Promoción y Prevención	97,3
Rayos X	96,6
Urgencias	74,4

B3.14 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

- 1 resultados -

>= - infinito < 80
>= 80 < 90
>= 90 < + infinito

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 para la mejora continua son:

- Demora en la atención después de triage.
- Mejorar la comunicación y el trato humanizado.

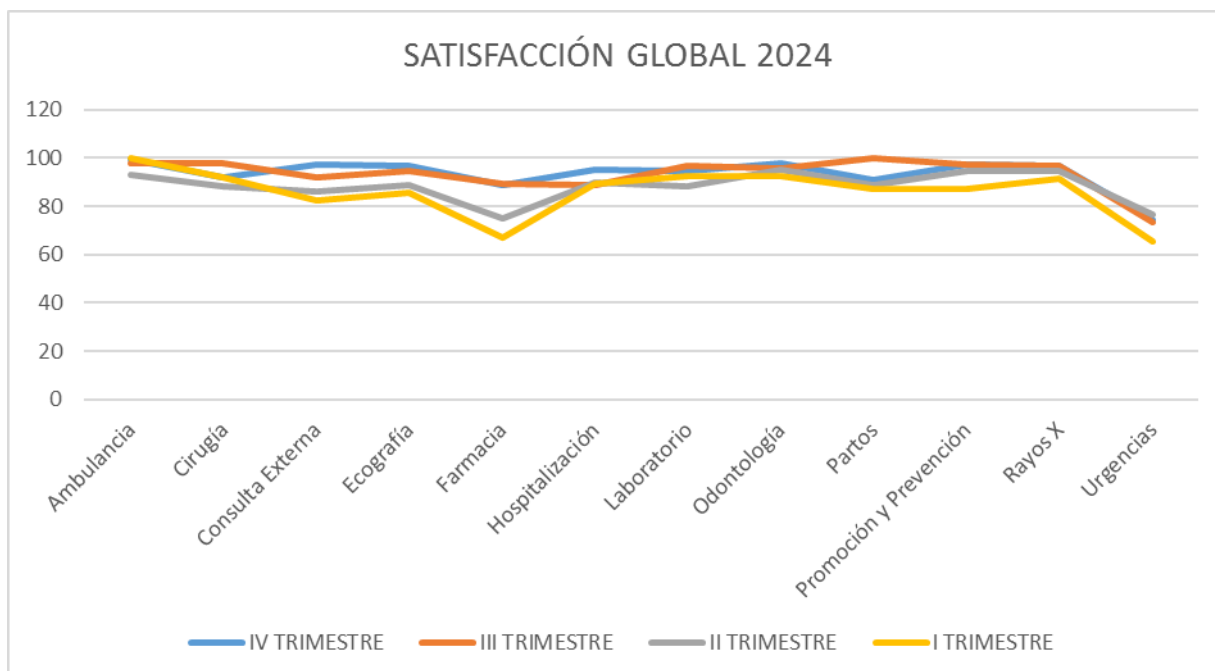
Con respecto a la demora en la atención después de triage se debe continuar brindando información y realizando actividades educativas en pro de informar al usuario los diferentes triages que existen y los tiempos de atención definidos a nivel nacional.

Frente al trato de los funcionarios hacia los usuarios se continuarán realizando actividades enfocadas en la humanización por parte de talento humano, por otra parte, se continúa hablando de derechos y deberes de los usuarios y código de integridad de los funcionarios públicos en cada despliegue institucional.

Se evidencia un aumento en la satisfacción con relación a los trimestres anteriores:

## SATISFACCIÓN GLOBAL 2024

SERVICIO	IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I TRIMESTRE
Ambulancia	99,6	98	92,9	100
Cirugía	92,3	97,8	88,2	92,3
Consulta Externa	97,3	92,2	86,3	82,6
Ecografía	96,7	94,8	88,6	85,5
Farmacia	89,1	89,2	75,2	67,1
Hospitalización	95	88,8	90	89,5
Laboratorio	94,5	96,8	88,4	92,4
Odontología	97,9	95,5	95,2	92,8
Partos	91,1	100	88,9	87,5
Promoción y Prevención	97,3	97,3	94,9	87,5
Rayos X	96,6	96,6	94,8	91,4
Urgencias	74,4	73,4	76,4	65,3



## 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 -RESULTADOS E.S.E POR SERVICIO TRIM IV 2024	
SERVICIO	IV TRIMESTRE
Ambulancia	100
Cirugía	97,4
Consulta Externa	99
Ecografía	99,4
Farmacia	96,8
Hospitalización	98,6
Laboratorio	97,7
Odontología	99,3
Partos	95,6
Promoción y Prevención	98,7
Rayos X	99,8
Urgencias	82,6

R3.14 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

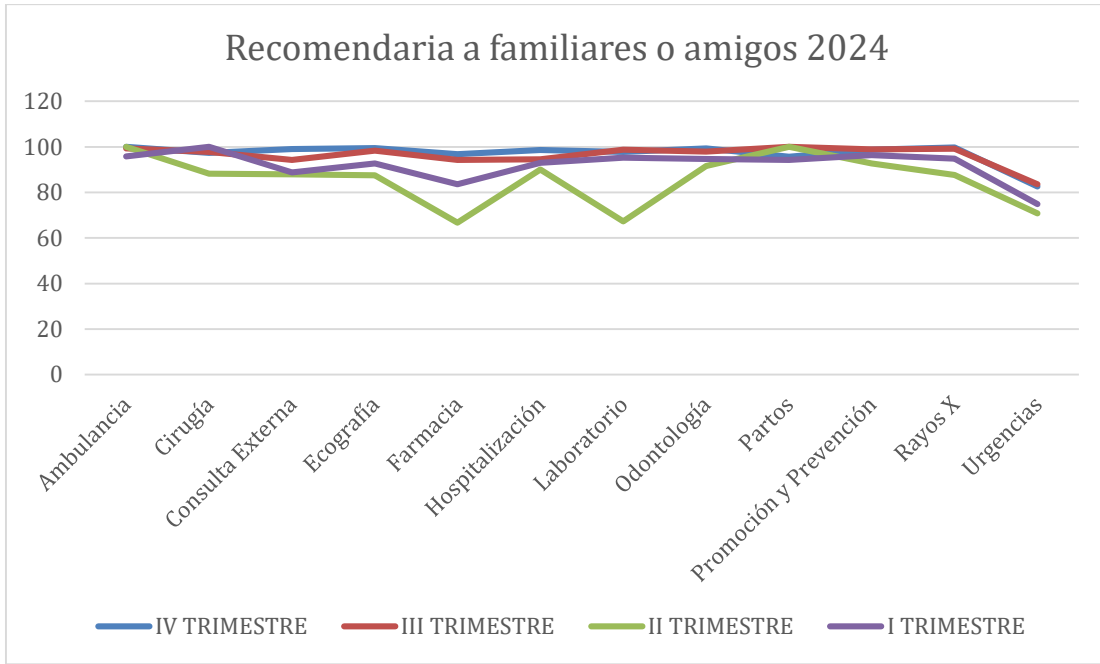
- 1 resultados -

>= - infinito < 80
>= 80 < 90
>= 90 < + infinito

De las 11652 respuestas recibidas en esta pregunta de la encuesta 11390 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 III y IV en la posible recomendación a familiares y amigos:

RECOMENDARIA A FAMILIARES Y AMIGOS 2024				
SERVICIO	IV TRIMESTRE	III TRIMESTRE	II TRIMESTRE	I TRIMESTRE
Ambulancia	100	99,3	100	95,8
Cirugía	97,4	97,8	88,2	100
Consulta Externa	99	94,3	87,9	88,8
Ecografía	99,4	98,3	87,5	92,7
Farmacia	96,8	94,2	66,7	83,6
Hospitalización	98,6	94,6	90	93
Laboratorio	97,7	98,8	67,3	95,3
Odontología	99,3	97,9	91,6	94,7
Partos	95,6	100	100	94,2
Promoción y Prevención	98,7	98,9	92,7	96,3
Rayos X	99,8	99,2	87,6	94,8
Urgencias	82,6	83,6	70,8	74,9



La información contenida en este informe es extraída del archivo: Excel 2024 TRI IV 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	20/01/2025
<b>Revisó Y Aprobó:</b>	Dr. Javier Antonio Gutiérrez Rodas Subgerente de red de servicios	20/01/2025