

## ANÁLISIS DE ENCUESTAS Y CONCLUSIONES DE SALUD 2024

### OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción de la comunidad referente al servicio en salud que se les brinda por parte de la IPS ESE Hospital la Ceja del Tambo y las diferentes EPS con oficina presencial.

La Secretaria de Salud y Protección Social del Municipio de la Ceja- Antioquia en búsqueda de medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que se prestan en el territorio han venido adelantando este proceso que ayuda a mejorar la participación social en salud y por ende la calidad de vida de nuestra población.

La Secretaria de Salud y Protección Social del Municipio de la Ceja- Antioquia en búsqueda de medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que se prestan en el territorio han venido adelantando procesos que ayuden a mejorar la participación social en salud y por ende la calidad de vida de nuestra población. Por todo lo anterior y dando cumplimiento a las normas establecidas por el gobierno y el ministerio de salud protección social y a nuestra fiel creencia de mejorar la calidad de vida, se realizará esta medición de la satisfacción de los usuarios del sistema de salud, lo cual será un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

### ESTIMACION CIUDADANA

En el presente informe se detalla la realización de las encuestas de satisfacción de los usuarios en el cual con una serie de preguntas se constata y se evidencia el grado de favoritismos o des favoritismo de la población referente a las acciones y la atención brindada por parte de cada uno de los integrantes del Sistema de Seguridad Social en Salud del Municipio.

A continuación, se detalla a través de gráficas la percepción de los usuarios.

Para sacar la muestra de la población se utilizó la siguiente fórmula.

Tamaño de la muestra=  $z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

Donde:

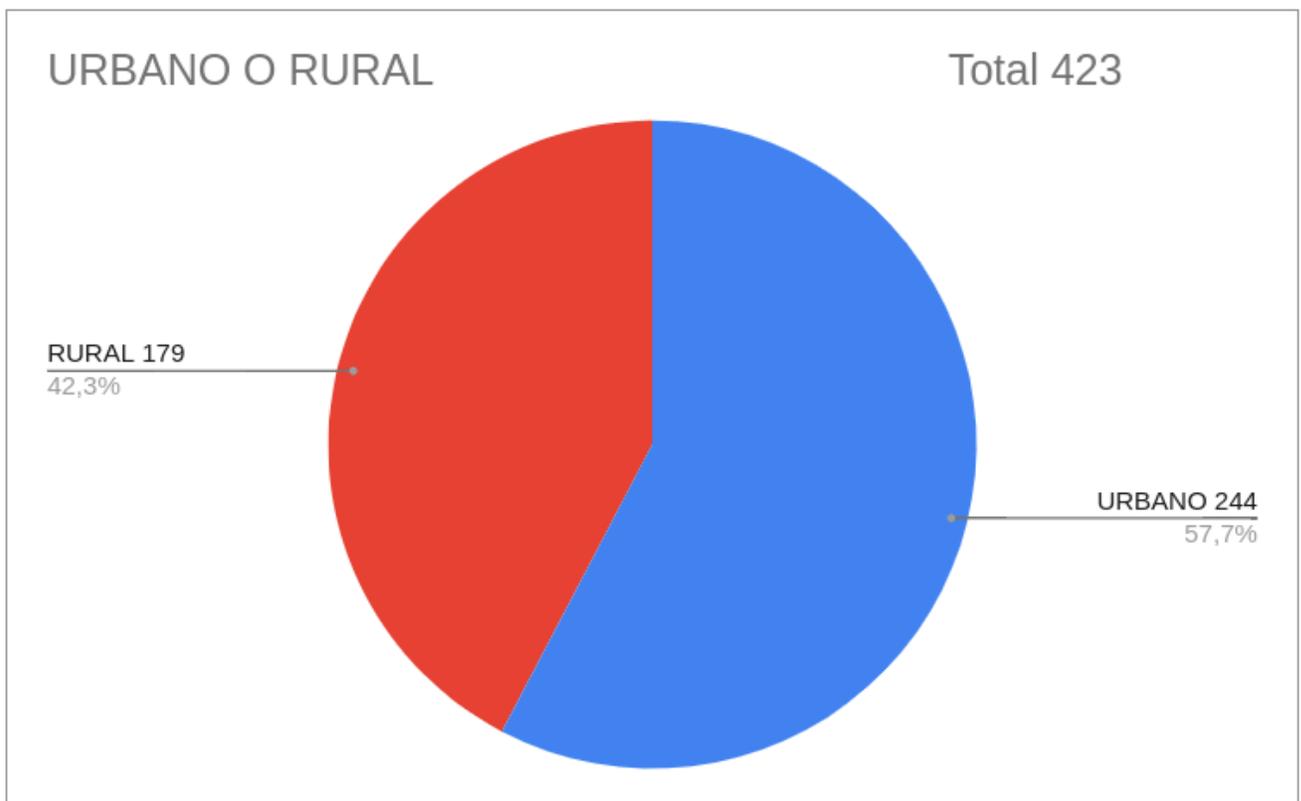
- Z= nivel de confianza
- P=.5
- C= Margen de error (.04 = +-4)

Nivel de confianza: indica el grado de seguridad de que los datos son representativos de toda la población



Margen de error: es el porcentaje de error que se puede presentar en la muestra, cuanto más grande es el margen de error, menor es el nivel de confianza de los resultados.

Número de habitantes 74.205 muestra 383, de donde la secretaria de salud aplicó 423 encuestas.



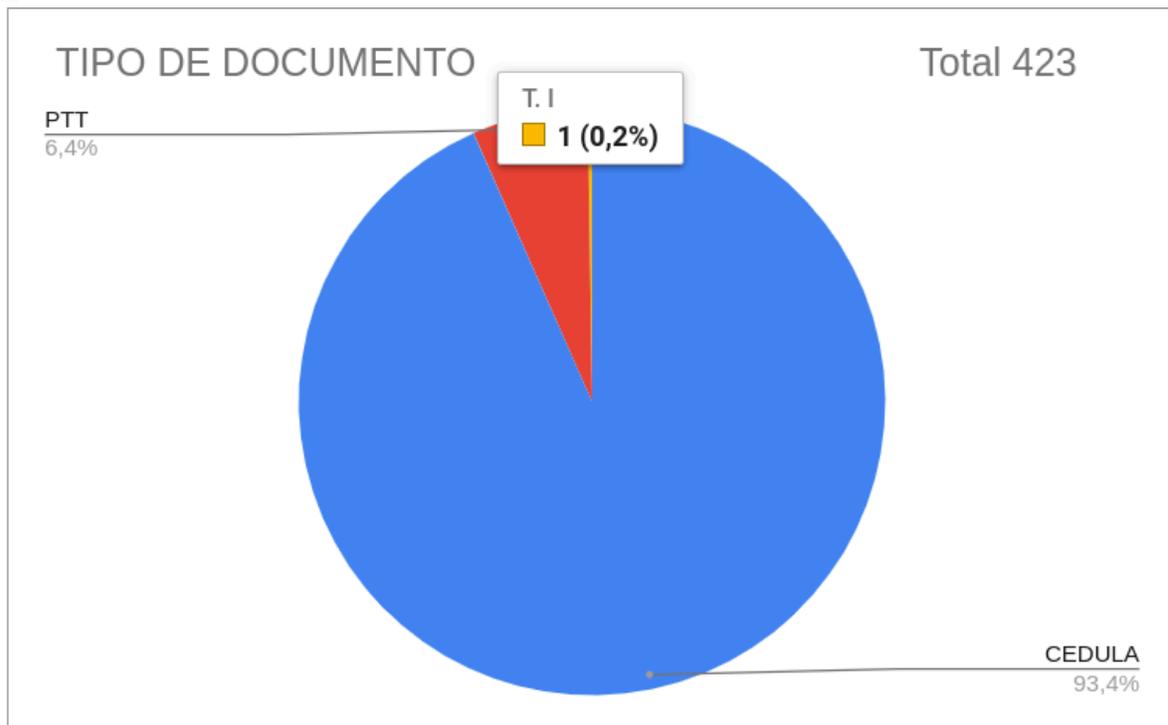
Según la gráfica, el 57,7 % de las encuestas se aplicaron en áreas urbanas, mientras que el 42,3 % se realizaron en áreas rurales. Este equilibrio refleja que la percepción recopilada en las encuestas representa de manera proporcional el sentir de la población de ambos contextos.



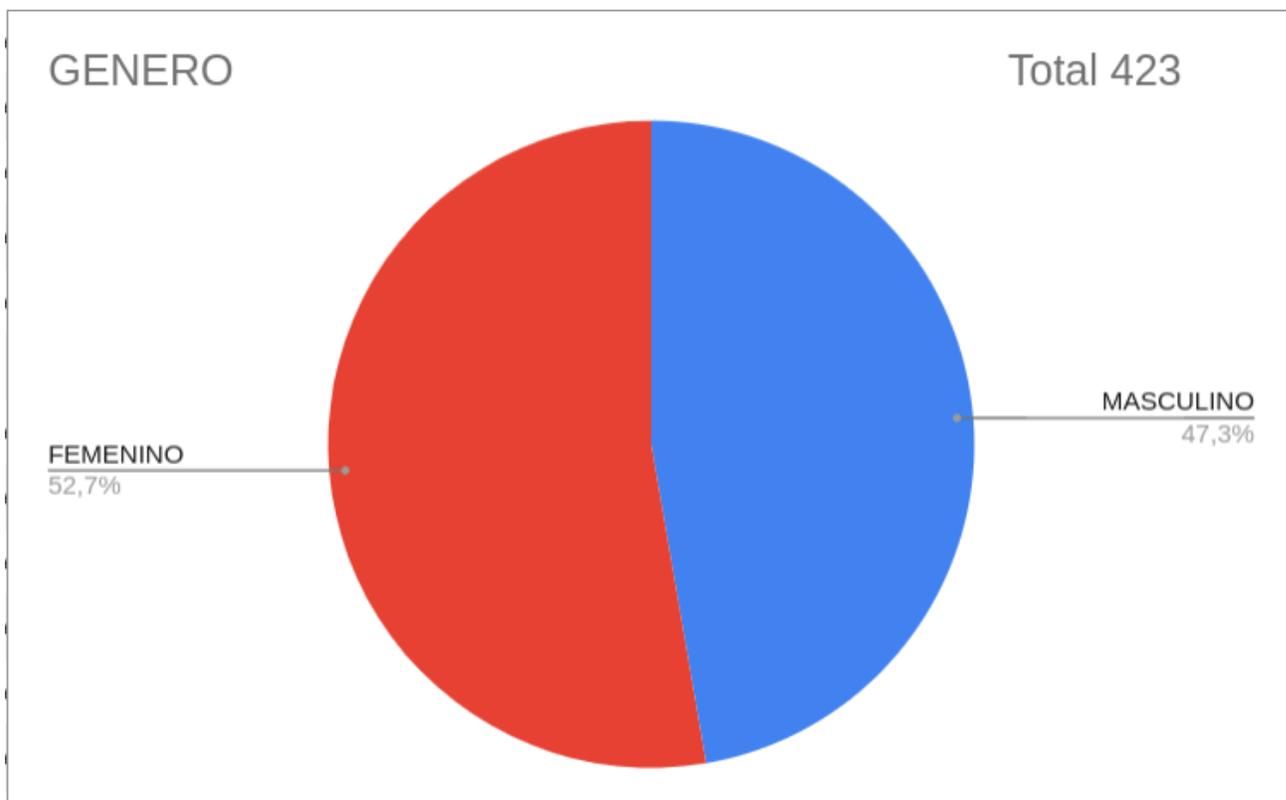
SC 4212-1



📍 Calle 20 N 19 - 33, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5  
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 553 14 14 ext 1916  
🌐 [www.laceja-antioquia.gov.co](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [alcaldia@laceja-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@laceja-antioquia.gov.co)  
📮 Código postal - 055010



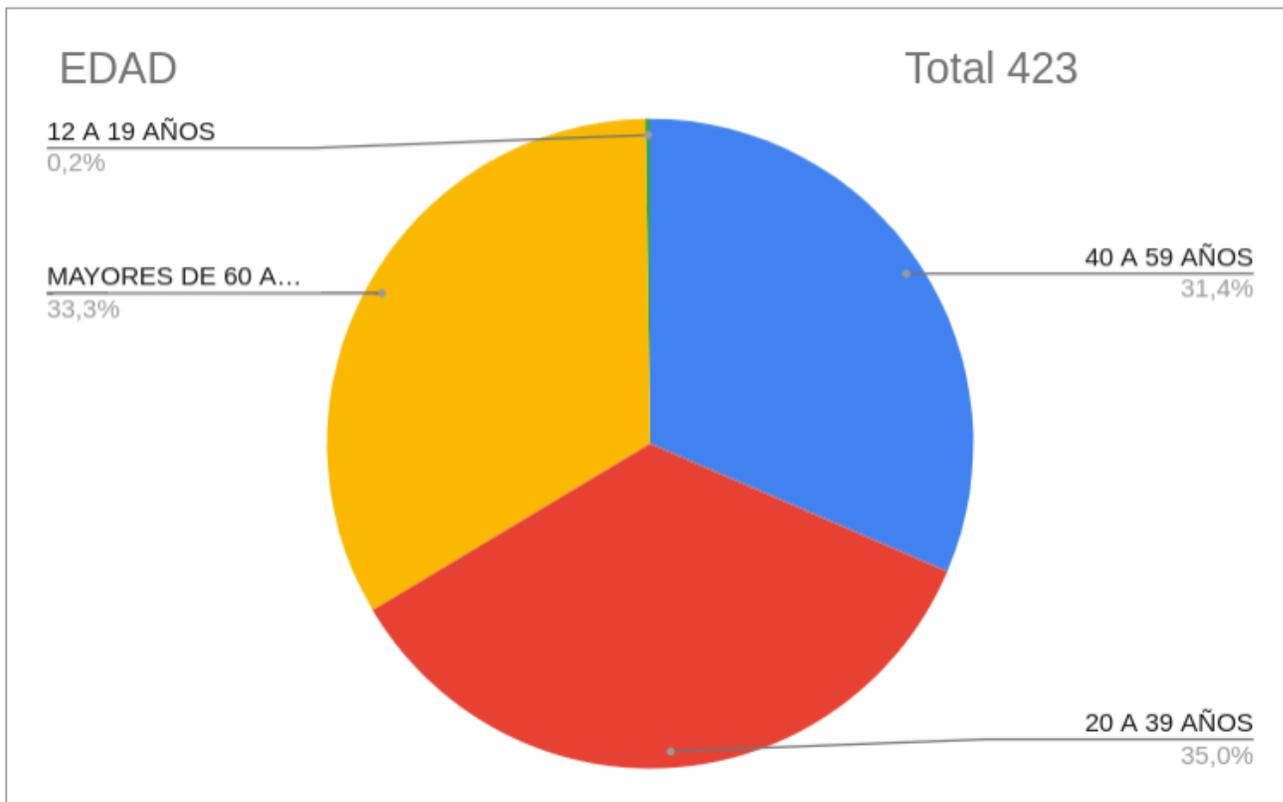
Según la gráfica, el 93,4 % de los encuestados son mayores de edad, mientras que solo el 0,2 % corresponde a menores de edad. Además, el 6,4 % de los participantes pertenece a la población venezolana.



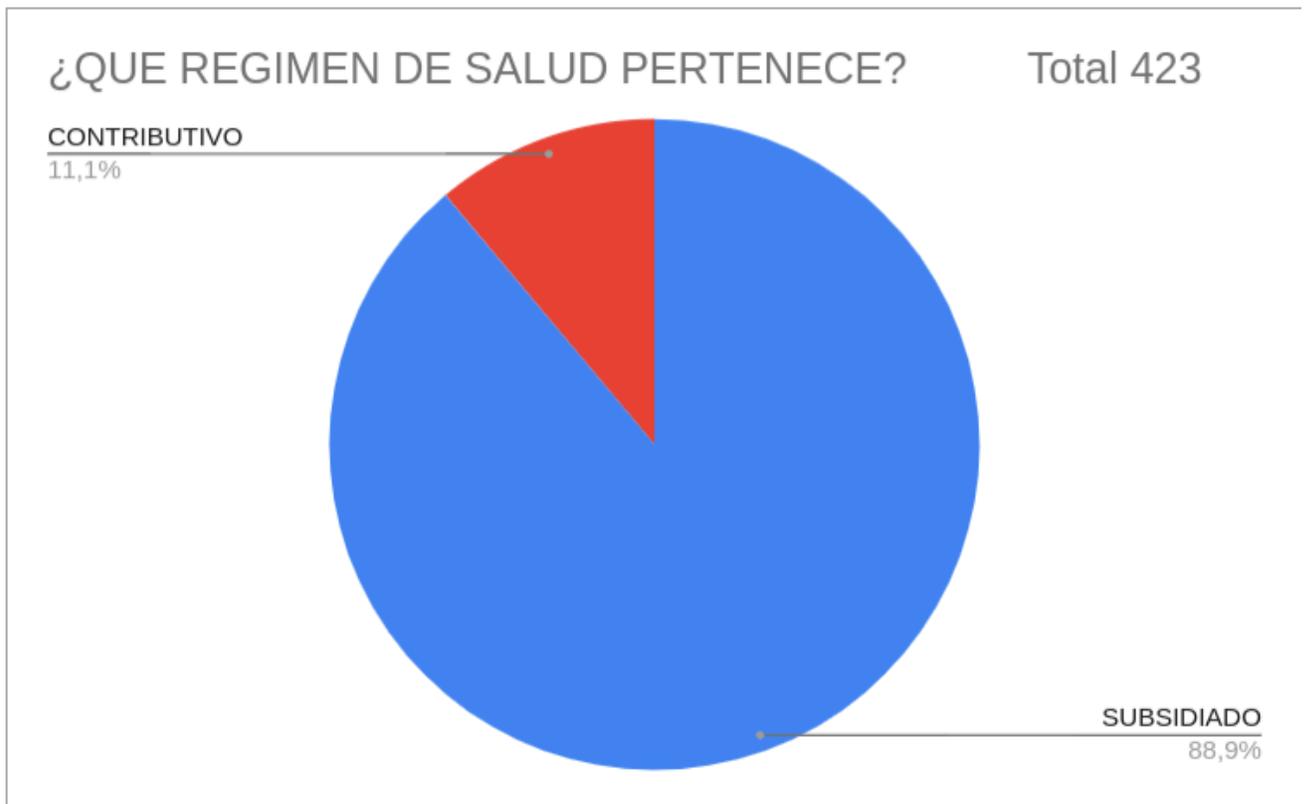
El género de la población encuestada se distribuye en un 52,7 % de mujeres y un 47,3 % de hombres.



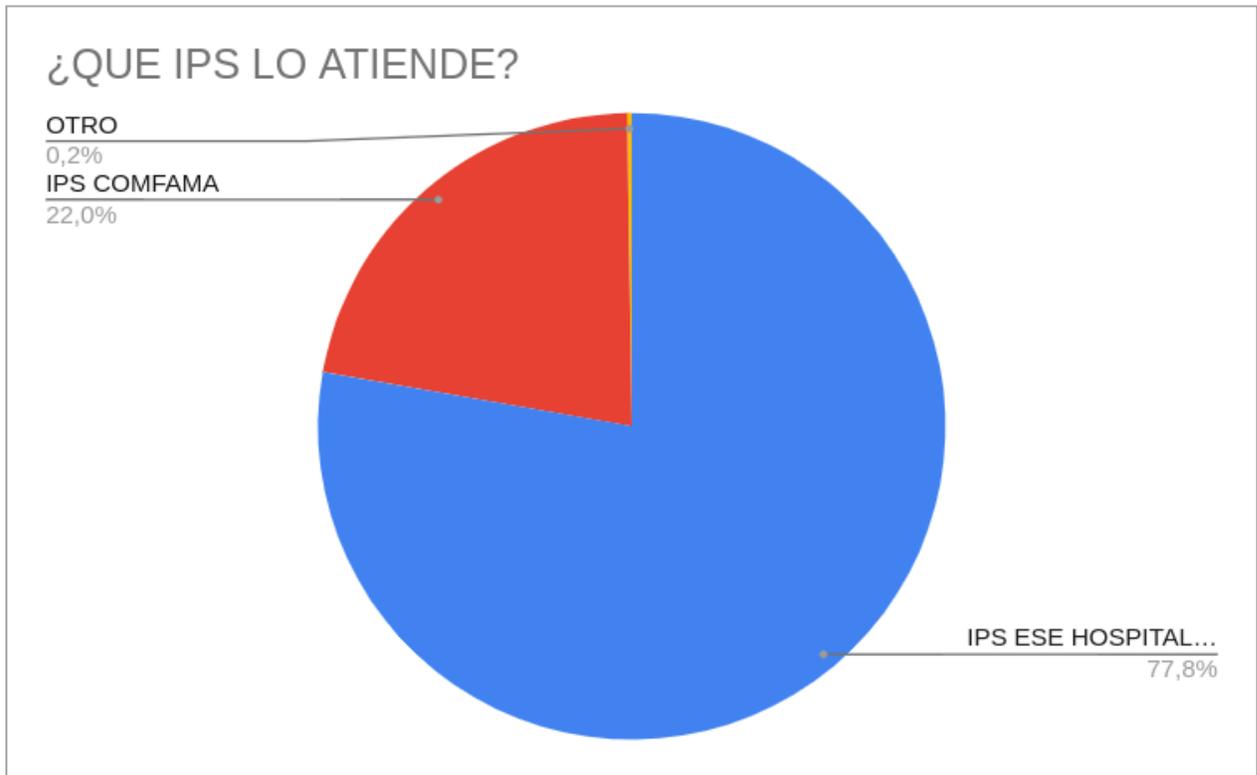
Según la gráfica, la EPS con mayor población afiliada es SURA, con un 46,1 %, seguida por Nueva EPS con un 27,2 %, Savia Salud con un 25,3 %, Salud Total con un 0,5 % y otras EPS con un 0,9 % .



El rango de edad de las personas encuestadas muestra que la mayoría de las respuestas provienen de individuos entre 20 y 39 años, seguidos por mayores de 60 años y, posteriormente, por mayores de 40 años.

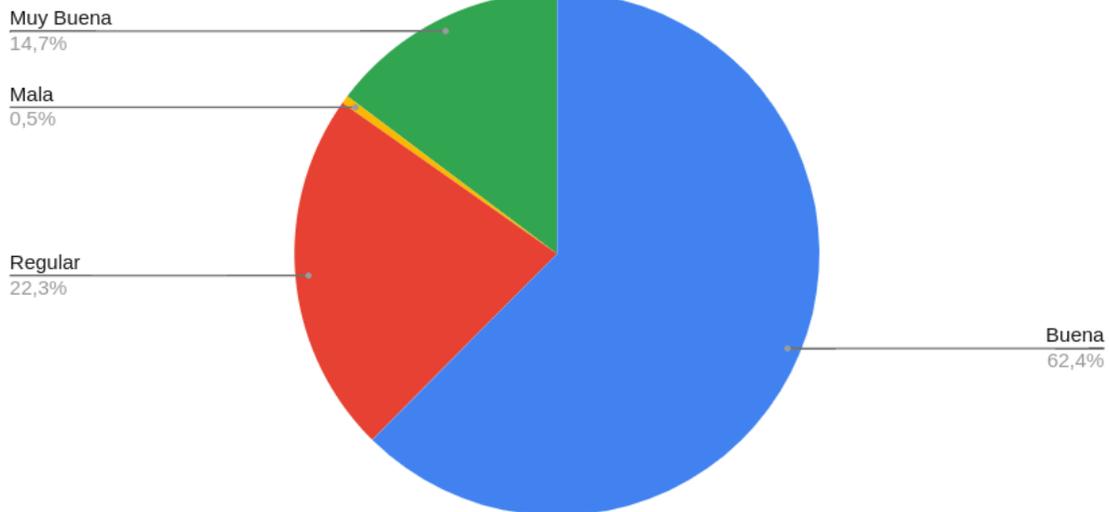


Según las encuestas aplicadas en el municipio de La Ceja, el 88,9 % de la población está afiliada al régimen subsidiado, mientras que el 11,1 % pertenece al régimen contributivo

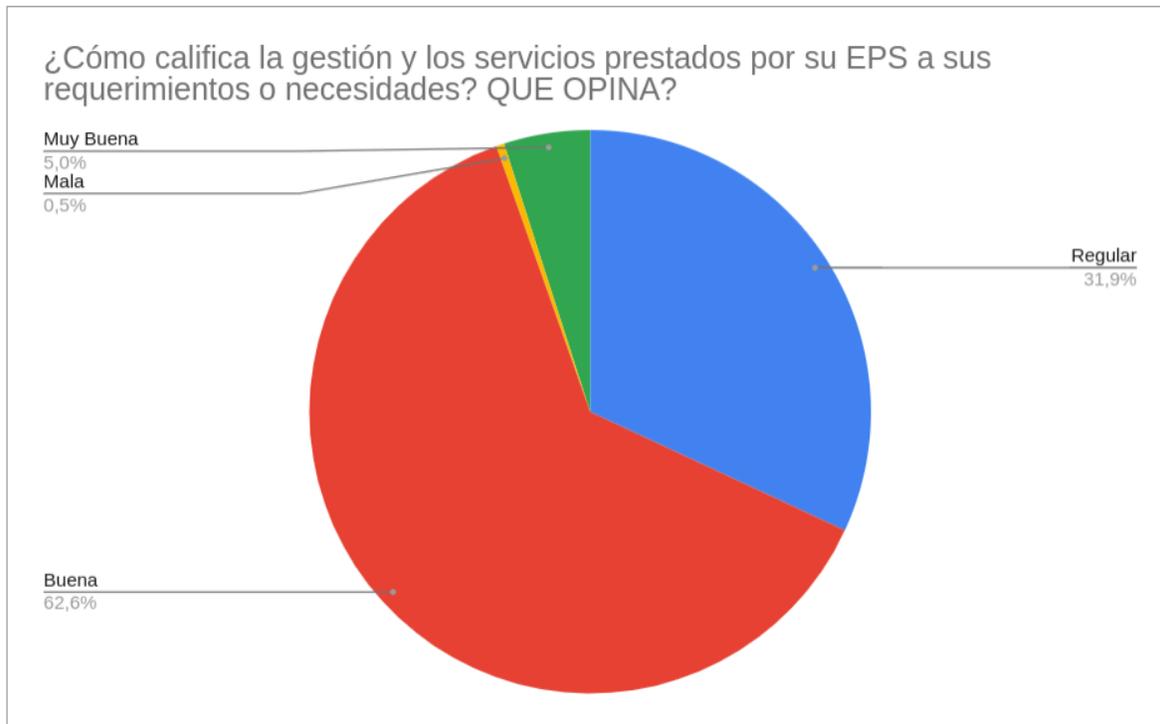


Según la gráfica previamente descrita, la IPS con mayor población atendida es la ESE Hospital La Ceja, con un 77,8 %, seguida de la IPS Comfama, que registra un 22,0 %, mientras que las demás IPS suman un 0,2 %.

¿Cómo Califica la gestión y los servicios prestados por la secretaria de Salud y Protección Social, a sus requerimientos o necesidades? QUE OPINA?



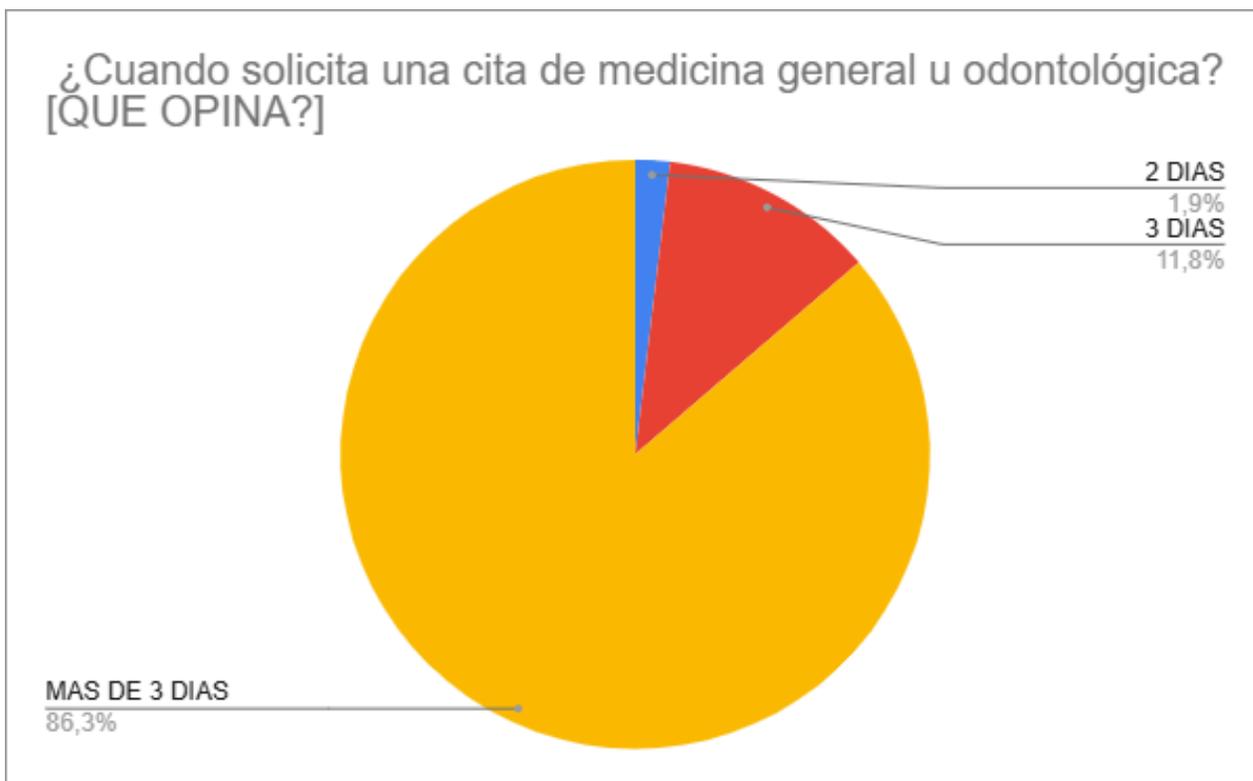
Según la gráfica, la percepción de la comunidad respecto a la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Salud y Protección Social muestra que el 62,4 % de los encuestados califica el servicio como "Bueno", mientras que un 14,7 % lo considera "Muy Bueno". Por otro lado, se evidencia un leve descontento: el 22,3 % califica el servicio como "Regular" y el 0,5 % como "Malo"



La calificación de la gestión de las EPS en el municipio refleja que el 62,6 % de los encuestados considera que es "Buena", mientras que un 5 % la evalúa como "Muy Buena". Sin embargo, el 31,9 % la califica como "Regular", y solo el 0,5 % como "Mala".



El servicio de la IPS que atiende a los usuarios del municipio de La Ceja es calificado como "Bueno" por el 55,8 % de los encuestados, mientras que un 8,7 % lo evalúa como "Muy Bueno". Por otro lado, el 34 % considera que la prestación del servicio es "Regular" y un 1,4 % lo califica como "Malo".



La oportunidad en la prestación de los servicios de Medicina General y Odontología muestra que el 86.3% de los casos presentan un tiempo de espera superior a tres días, seguido por un 11.8% con un tiempo de espera de tres días, y un 1.9% con una espera de dos días.



En cuanto al ítem de los medicamentos faltantes en las entregas, según las gráficas, el 53.2% de los encuestados afirma que sí se les entregan dentro de las 48 horas. Por otro lado, el 31.2% indica que no se les entrega, y un 15.6% señala que a veces reciben la entrega.

## CONCLUSIONES

La atención brindada por los servidores públicos de las instituciones prestadoras de servicio de salud, la Secretaría de salud y protección social, la IPS Hospital y las EPS tienen una buena percepción entre los usuarios

La EPS NO asigna citas de odontología general y medicina general dentro de los tres (3) días hábiles y/o incumpliendo presuntamente el artículo 123 del Decreto 019 de 2012, parágrafo 3 del artículo 1 de la Resolución 1552 de 2013, numerales 1 y 2 del artículo 2.5.1.2.1 y parágrafo 1 del artículo 2.5.3.4.5. del Decreto 780 de 2016; parágrafo 1 del artículo 16 de la Ley 1122 de 2007, y artículo 14 de la Resolución 2481 de 2020 o la norma que la modifique o sustituya.

La EPS presuntamente no entrega los medicamentos prescritos a los usuarios de forma completa e inmediata y excepcionalmente los pendientes dentro de un lapso no mayor a 48 horas, presentando incumplimiento a lo establecido en los Artículo 131 del Decreto Ley 019 de 2012 Artículos 38 y 47 de La Resolución 5269 de 2017 Numerales 1 y 2 del Artículo 2.5.1.2.1. del Decreto 780 de 2016 Artículo 1 de la Resolución 1604 de 2013

En general la percepción de los ciudadanos, usuarios del sistema de salud del municipio de la Ceja está presentando un descontento con la prestación de los servicios de salud, dadas las barreras que se tienen en la asignación de citas de medicina general y servicios odontológicos generales, al igual que en la entrega de medicamentos. Generando un deterioro en la percepción sobre el servicio.

## RECOMENDACIONES:

- Se le recomienda a la EPS que de acuerdo con el artículo 123 del Decreto Ley 019 de 2012 debe garantizar la asignación de citas de odontología general y medicina general, sin exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud e informar al usuario la fecha para la cual se asigna la cita.
- Se le recomienda a la Las EPS que de acuerdo al artículo 131 del Decreto Ley 019 de 2012 deben establecer un procedimiento de suministro de medicamentos cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud a sus afiliados, a través del cual se asegure la entrega completa e inmediata de los mismos y, en el evento, en que esta entrega no pueda hacerse completa en el momento que se reclamen los medicamentos, las EPS deberán disponer del mecanismo para que en un lapso no mayor a 48 horas se coordine y garantice su entrega en el lugar de residencia o trabajo si el afiliado así lo autoriza.
- Se le recomienda a la Secretaría de Salud y protección social, las EPS, la IPS Hospital y la IPS Sura realizar mayor promoción entre los usuarios en los distintos medios de comunicacionales del municipio el uso del Buzón de las PQRS y dar trámite de fondo y oportunamente las peticiones, quejas y reclamos de sus afiliados, atendiendo la normatividad vigente sobre la garantía en la prestación de los servicios de salud a su cargo, así como acatando los tiempos de respuesta de que trata la Ley 1437 de 2011.

Así mismo promover los servicios que se prestan en cada una de las instituciones.



Alcaldía de  
La Ceja del Tambo

# Secretaría de Salud y Protección Social

---



SC 4212-1



📍 Calle 20 N 19 - 33, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5  
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 553 14 14 ext 1916  
🌐 [www.laceja-antioquia.gov.co](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [alcaldia@laceja-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@laceja-antioquia.gov.co)  
📮 Código postal - 055010

---