



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
NOVIEMBRE 2022**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta sí recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 2022

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2022, se aplicaron 435 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB NOVIEMBRE 2022

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja Noviembre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	30	7
BUENA	317	73
REGULAR	40	9
MALA	48	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	435	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Noviembre 2022

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$347/435 * 100 = 80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 10%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Noviembre 2022-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2022)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	79%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. Las causas de insatisfacción referidas son falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas, falta de oportunidad en la atención de citas programadas), actitud inadecuada de algunos funcionarios en el proceso de atención

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Noviembre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	324	74
PROBABLEMENTE SI	62	14
DEFINITIVAMENTE NO	19	4
PROBABLEMENTE NO	30	7
NO INFORMA	0	0
TOTAL	435	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos noviembre 2022

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$386 \times 100 / 435 = 89\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 89%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, no cumple.

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Noviembre 2022-normatividad resolución 0256 de 2016

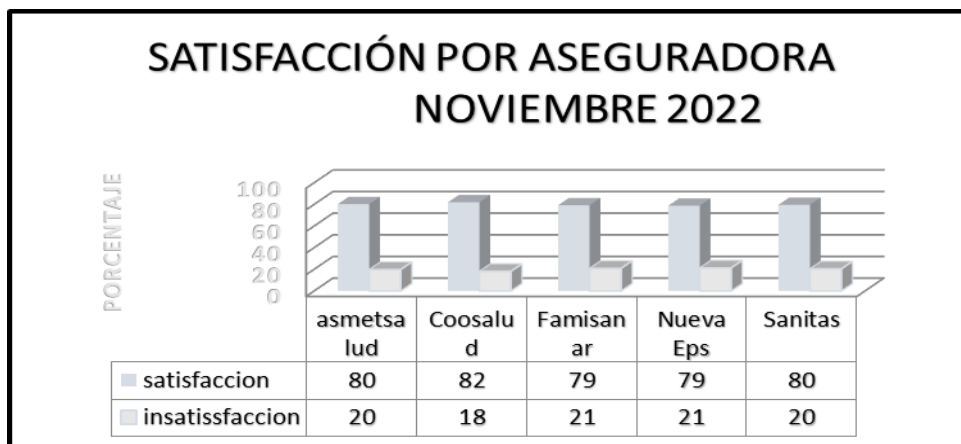
TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2022)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	89%	88%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Noviembre 2022

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	9	10	60	70	69	80	5	6	12	14	0	0	17	20	86	100
Coosalud	5	6	63	76	68	82	7	8	8	10	0	0	15	18	83	100
Famisanar	3	13	16	67	19	79	3	13	2	8	0	0	5	21	24	100
Nueva Eps	10	5	142	74	152	79	19	10	22	11	0	0	41	21	193	100
Sanitas	3	6	36	73	39	80	6	12	4	8	0	0	10	20	49	100
TOTALES	30	7	317	73	347	80	40	9	48	11	0	0	88	20	435	100

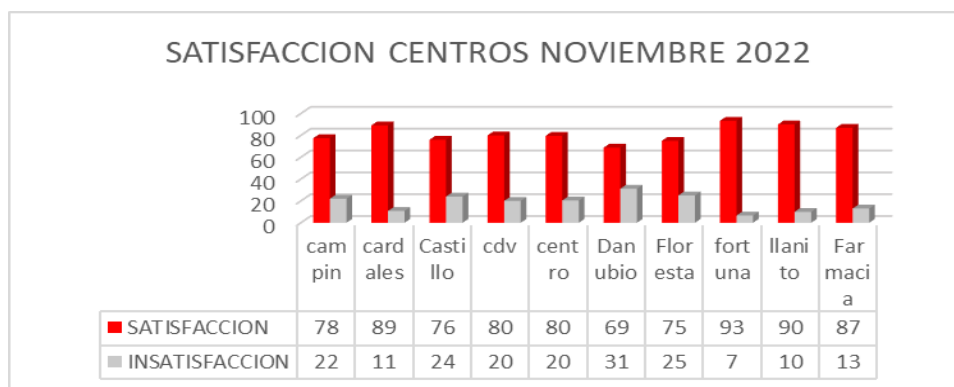


La satisfacción por EPS oscila entre el 79% y 80%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Famisanar y nueva Eps.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, NOVIEMBRE 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, NOVIEMBRE 2022

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	4	10	27	68	31	78	3	8	6	15	0	0	9	23	40	100
Cardales	3	8	30	81	33	89	3	8	1	3	0	0	4	11	37	100
Castillo	6	12	32	64	38	76	8	16	4	8	0	0	12	24	50	100
Cdv	6	12	34	68	40	80	5	10	5	10	0	0	10	20	50	100
Centro	6	12	33	29	39	80	6	12	4	8	0	0	10	20	49	100
Danubio	4	5	49	48	53	69	4	5	20	26	0	0	24	31	77	100
Floresta	1	3	26	72	27	75	7	19	2	6	0	0	9	25	36	100
Fortuna	0	0	28	93	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Llanito	0	0	18	90	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Farmacia	0	0	40	87	40	87	0	0	6	13	0	0	6	13	46	100
TOTALES	30	7	317	73	347	80	40	9	48	11	0	0	88	20	435	100

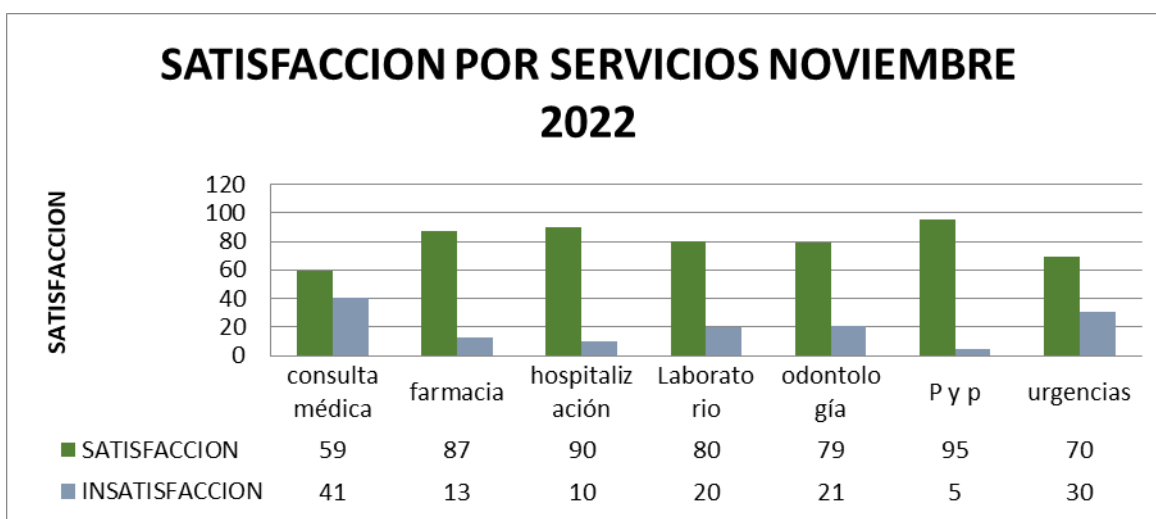


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 69% y 93%; siendo el mayor para y Fortuna y Llanito y la menor para Danubio. Las causas de insatisfacción son referidas a falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en atenciones programadas, , percepción de trato poco amable de algunos servidores públicos, dificultades de accesibilidad en el servicio de laboratorio y área de urgencias, solicitudes de arreglos locativos .

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Noviembre 2022

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	8	7	58	52	66	59	19	17	26	23	0	0	45	41	111	100
Farmacia	0	0	40	87	40	87	0	0	6	13	0	0	6	13	46	100
Hospitalización	2	10	16	80	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Laboratorio	0	0	28	80	28	80	7	20	0	0	0	0	7	20	35	100
Odontología	6	10	40	69	46	79	7	12	5	3	0	0	12	21	58	100
P y p	12	9	114	86	126	95	3	2	3	2	0	0	6	5	132	100
Urgencias	2	6	21	64	23	70	2	6	8	24	0	0	10	30	33	100
TOTALES	30	7	317	73	347	80	40	9	48	11	0	0	88	20	435	100



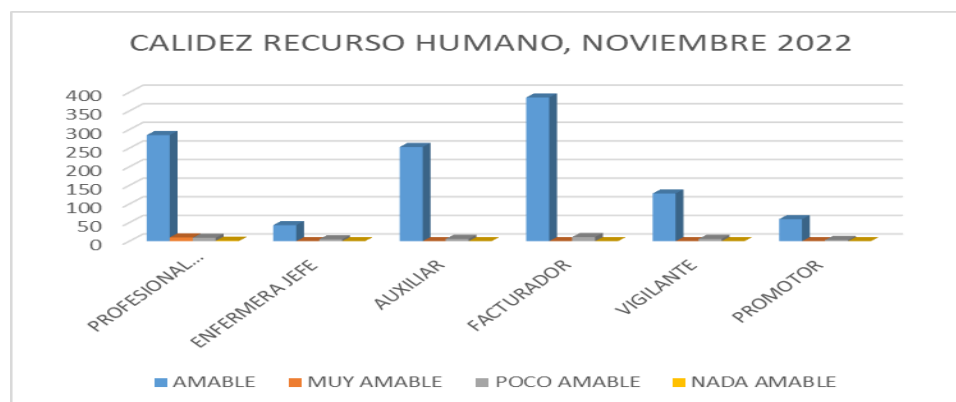
En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 65% y 93%, siendo la más alta para el servicio de p y p y la menor para consulta médica (servicio afectado por dificultades de acceso al momento de solicitar las citas telefónicas). Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no

respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren oportunidad en la atención de las citas programadas

1.6 CALIDEZ

Tabla 10. Calidez talento humano ESEB NOVIEMBRE 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	285	10	9	1
ENFERMERA JEFE	43	0	5	0
AUXILIAR	253	0	6	0
FACTURADOR	386	0	11	0
VIGILANTE	128	0	6	0
PROMOTOR	59	0	3	0



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS OCTUBRE 2022

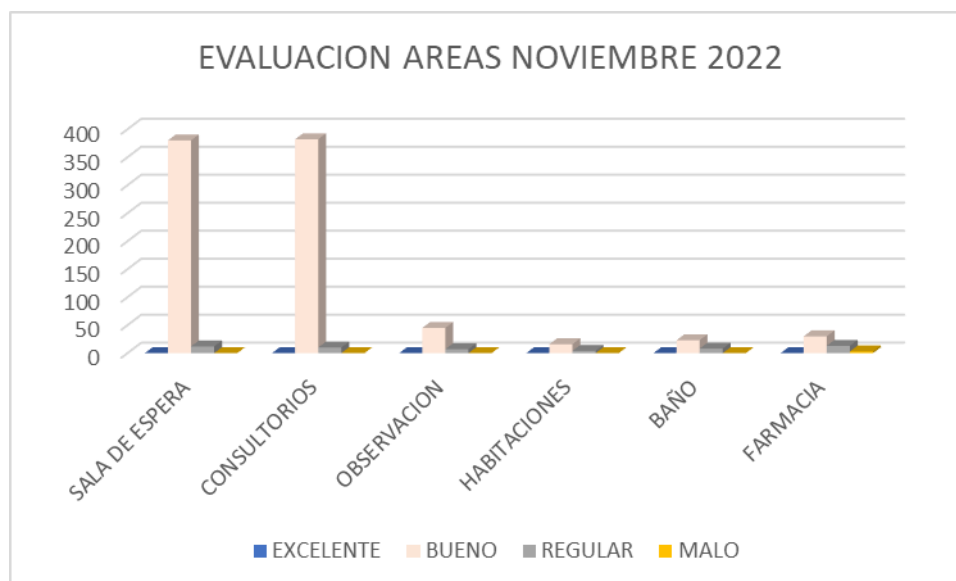
TABLA 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		SI		NO				
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%			
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	397	91%	38	9%	167	221	9

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 12. Infraestructura mes de NOVIEMBRE 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	380	12	0
CONSULTORIOS	0	382	10	0
OBSERVACION	0	45	7	0
HABITACIONES	0	16	4	0
BAÑO	0	23	8	0
FARMACIA	0	30	13	3



Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos: mejoramiento en ventilación salas de espera (Mantenimiento aires acondicionados), disposición de carpas para protección de las inclemencias del clima (área de farmacia Danubio y laboratorio), arreglos de baños, reparación de goteras.

CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación, se infieren las siguientes conclusiones:

TABLA 13. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Noviembre 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES NOVIEMBRE 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%.
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD 80%, MENOR RESULTADO FAMILISANAR-NUEVA EPS 79%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA A 93% MENOR RESULTADO DANUBIO 69%	MAYOR CAUSA DE INSATISFACCIÓN ES LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS TELEFONICAS Y POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MEDICAS
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 95%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 59%;	EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AFECTADO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS POR NO RESPUESTA A SOLICITUDES TELEFÓNICAS Y NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS MOSTRARON INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE DEL FACTURADOR, ENFERMERA, AUXILIAR, VIGILANTE, PROFESIONAL TRATANTE
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS (MEJOR VENTILACIÓN E ILUMINACION AREAS, ARREGLOS DE BAÑOS, REPARACION DE GOTERAS)	LAS SOLICITUDES FUERON REMITIDAS AL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA LO PERTINENTE Y AREA DE PLANEACIÓN PARA LA REVISION Y ACCIONES PERTINENTES
INFORMACION DEBERES Y DERECHOS	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO PLEGABLES Y CARTELERAS

TABLA 14. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES/ACCIONES
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Respuesta oportuna a la solicitud de citas telefónicas, disponibilidad de agendas médicas, Atención a la hora programada de la cita, falta de oportunidad en la atención de citas programadas. Las situaciones fueron reportadas a subdirección científica, servicios ambulatorios y área de sistemas. Al cierre de este informe se implementaron otras formas de asignación de citas En forma presencial para grupos vulnerables de la población y por medio del nuevo sistema PANACEA por página web por lo que se espera una disminución en reclamos por este aspecto
FARMACIA	SEGURIDAD	Los reclamos por medicamentos no disponibles fueron remitidos a la regente de farmacia quien notificó cuando estuvieron disponibles y se informó a los usuarios para su efectiva entrega. Además los usuarios sugieren Disponer de carpas para garantizar la protección de las inclemencias del clima, que haya una mejor coordinación entre las cantidades que formula el médico y las autorizadas en farmacia
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Usuarios solicitan mayor número de atenciones en el área de laboratorio, que se asignen turnos ordenadamente y se tenga en cuenta a la población vulnerable (atención preferencial). Las situaciones individuales fueron solucionadas con la líder del proceso de laboratorio asignando la atención a los usuarios. Se remite a Subcientífica y servicios ambulatorios quienes refieren que se adelantan acciones de mejoramiento para garantizar una mejor accesibilidad, oportunidad y calidad en el proceso de atención,
Odontología	OPORTUNIDAD	Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, Cumplimiento de atención consulta programadas. Los casos reportados fueron socializados con el área de facturación y se asignaron las citas
P y p	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Los usuarios solicitan atención oportuna a las citas programadas y que haya claridad sobre el profesional responsable de la atención, además de una mejor información para el acceso a los servicios. Se socializó con la subdirección científica, jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente y coordinadora de p y p
Urgencias	OPORTUNIDAD	Mayor oportunidad en la atención de urgencias teniendo en cuenta la población preferencial, mejor información sobre los diagnósticos, mejor revisión en la atención; remitidas a los jefes de procesos para lo pertinente. Las Situaciones reportadas individualmente se gestionaron en forma inmediata con Subdirección científica y servicios ambulatorios dándoles solución inmediata