



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

Durante el mes de OCTUBRE de 2022, se aplicaron 410 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 OCTUBRE 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	39	10
BUENA	291	71
REGULAR	42	10
MALA	38	9
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	410	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja octubre 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%	$330/410*100=80\%$	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 Octubre 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 (SEPTIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	80%	Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también 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),

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, octubre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	301	73
PROBABLEMENTE SI	64	16
DEFINITIVAMENTE NO	22	5
PROBABLEMENTE NO	23	6
NO INFORMA	0	0
TOTAL	410	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Octubre 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 (%)	$365 \cdot 100 / 410 = 89\%$	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 octubre 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 (SEPTIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
85%	89%	88%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también al aumento en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Octubre 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	9	11	54	64	63	75	8	10	13	15	0	0	21	25	84	100
coosalud	8	11	54	71	62	82	9	12	5	7	0	0	14	18	76	100
Famisanar	2	8	19	76	21	84	3	12	1	4	0	0	4	16	25	100
Nueva Eps	13	8	118	73	131	81	16	10	15	9	0	0	31	19	162	100
Sanitas	7	11	46	73	53	84	6	10	4	6	0	0	10	16	63	100
TOTALES	39	10	291	71	330	80	42	10	38	9	0	0	80	20	410	100

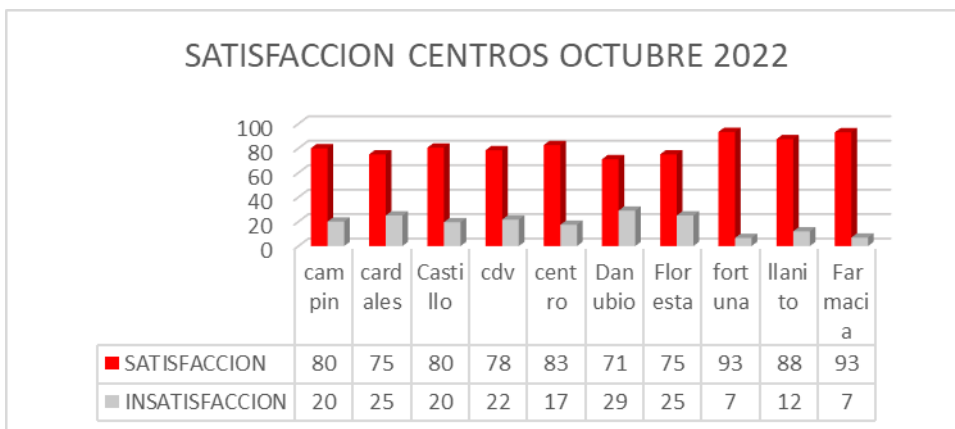


La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 84%, correspondiendo la mayor a Famisanar y sanitas y la menor a Asmetsalud.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, OCTUBRE 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, OCTUBRE 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	5	13	27	68	32	80	3	8	5	13	0	0	8	20	40	100
Cardales	4	10	26	65	30	75	3	8	7	18	0	0	10	25	40	100
Castillo	5	12	28	68	33	80	3	7	5	12	0	0	8	20	41	100
Cdv	4	11	25	68	29	78	3	8	5	14	0	0	8	22	37	100
Centro	5	11	33	29	38	83	6	13	2	4	0	0	8	17	46	100
Danubio	12	17	37	48	49	71	9	13	11	16	0	0	20	29	69	100
Floresta	2	5	28	70	30	75	9	23	1	3	0	0	10	25	40	100
Fortuna	0	0	28	93	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Llanito	1	4	20	83	21	88	3	13	0	0	0	0	3	13	24	100
Farmacia	1	2	39	91	40	93	1	2	2	5	0	0	3	7	43	100
TOTALES	39	10	291	71	330	80	42	10	38	9	0	0	80	20	410	100

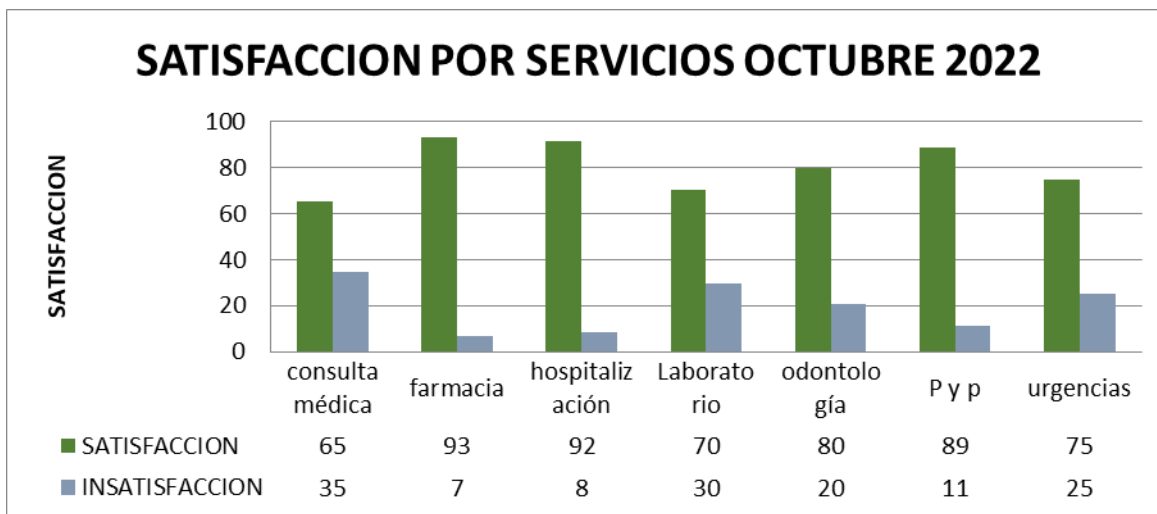


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 71% y 93%; siendo el mayor para y Fortuna y Farmacia y la menor para Danubio. Las causas de insatisfacción son referidas a falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en atenciones programadas, falta de accesibilidad al servicio de laboratorio, percepción de trato poco amable de algunos servidores públicos.

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Octubre 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	7	7	59	58	66	65	16	16	19	19	0	0	35	35	101	100
Farmacia	1	2	39	91	40	93	1	2	2	5	0	0	3	7	43	100
Hospitalización	4	17	18	75	22	92	2	8	0	0	0	0	2	8	24	100
Laboratorio	0	0	19	70	19	70	5	19	3	11	0	0	8	30	27	100
Odontología	5	11	30	68	35	80	7	16	2	3	0	0	9	20	44	100
P y p	19	13	108	76	127	89	11	8	5	3	0	0	16	11	143	100
Urgencias	3	11	18	64	21	75	0	0	7	25	0	0	7	25	28	100
TOTALES	39	10	291	71	330	80	42	10	38	9	0	0	80	20	410	100

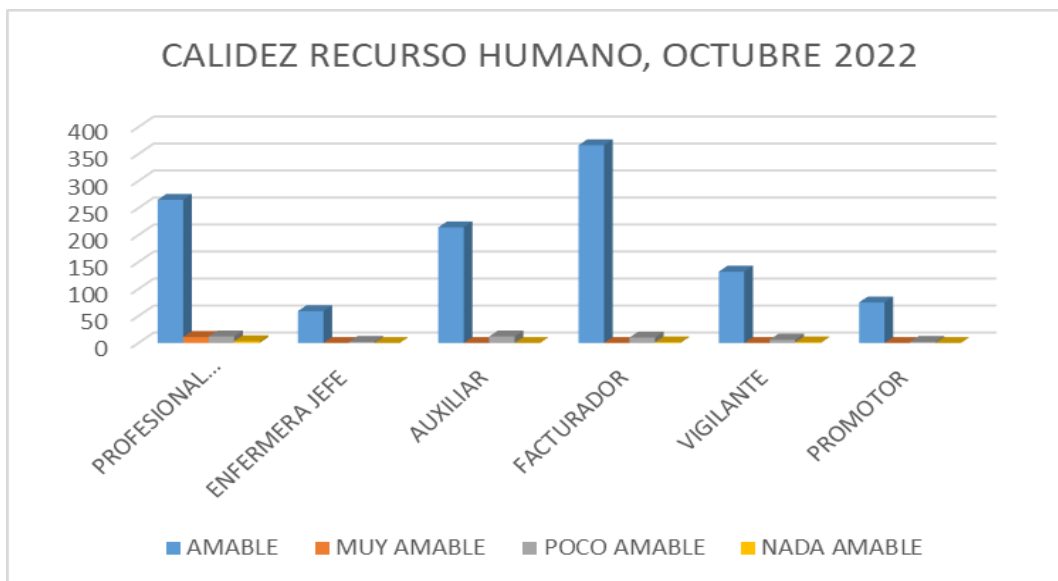


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 65% y 93%, siendo la más alta para farmacia y la menor para consulta médica. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren oportunidad en la atención de las citas programadas (consulta externa, odontología, programas promoción y prevención), más atenciones en el servicio de laboratorio, además de una mejor información y actitud adecuada en el proceso de atención. Entre otras observaciones también se mencionan calidez y buen trato de los servidores públicos y los arreglos locativos (mejorar ventilación, iluminación, reparar goteras)

1.6 CALIDEZ

Tabla 10. Calidez talento humano ESEB octubre 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	265	11	12	3
ENFERMERA JEFE	59	0	2	0
AUXILIAR	214	0	12	0
FACTURADOR	366	0	10	1
VIGILANTE	132	0	6	1
PROMOTOR	75	0	2	0



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS OCTUBRE 2022

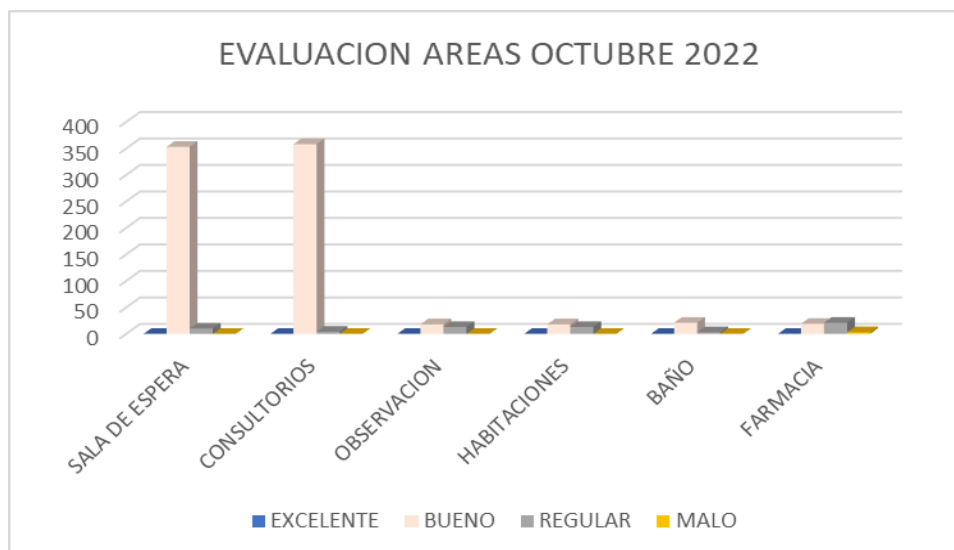
TABLA 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, OCTUBRE 2022

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	370	90%	40	10%	152	208	10

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 12. Infraestructura mes de OCTUBRE 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	353	10	0
CONSULTORIOS	0	358	4	0
OBSERVACION	0	18	13	0
HABITACIONES	0	18	13	0
BAÑO	0	21	3	0
FARMACIA	0	19	21	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,), 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 Octubre 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES OCTUBRE 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 FAMILISANAR-SANITAS 84%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD EPS 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA FARMACIA 93% MENOR RESULTADO DANUBIO 71%	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 FARMACIA 93%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 65%;	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, 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 90%	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.
FARMACIA	SEGURIDAD	Disponer de carpas para garantizar la protección de las inclemencias del clima. Solicitudes de mejoramiento se remiten a Subdirección administrativa y planeación.
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Usuarios solicitan mayor número de atenciones en el centro de salud Danubio, mejor organización del servicio teniendo en cuenta la población vulnerable y con derechos a atención preferencial, extender horarios en la entrega de resultados de laboratorios, disponer de otras estrategias para la entrega de resultados, mejor actitud de los funcionarios implicados en la atención del servicio (facturador y auxiliar). Situaciones se socializan con Subdirector científica, jefe de servicios ambulatorios y líder del servicio de laboratorio para las acciones pertinentes. En el mes se destaca reapertura del servicio de laboratorio en CAMPÍN.
Odontología	OPORTUNIDAD	Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, Cumplimiento de atención consulta programadas. Reportadas a subdirección científica, Jefe servicios ambulatorios y sistemas
P y p	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Los usuarios solicitan atención oportuna a las citas programadas, claridad del profesional que debe atender en los programas de acuerdo a la normatividad vigente. Mejor actitud de funcionaria encargada de asignar las citas . Situaciones remitidas a la líder del proceso de p y p para seguimiento y mejoramiento
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. Situaciones socializadas a la jefe de servicios ambulatorios, Subdirector científico y operador de servicios Darsalud para lo pertinente