



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

Durante el III TRIMESTRE de 2022 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE)), se aplicaron 1430 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2022

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación III Trimestre de 2022

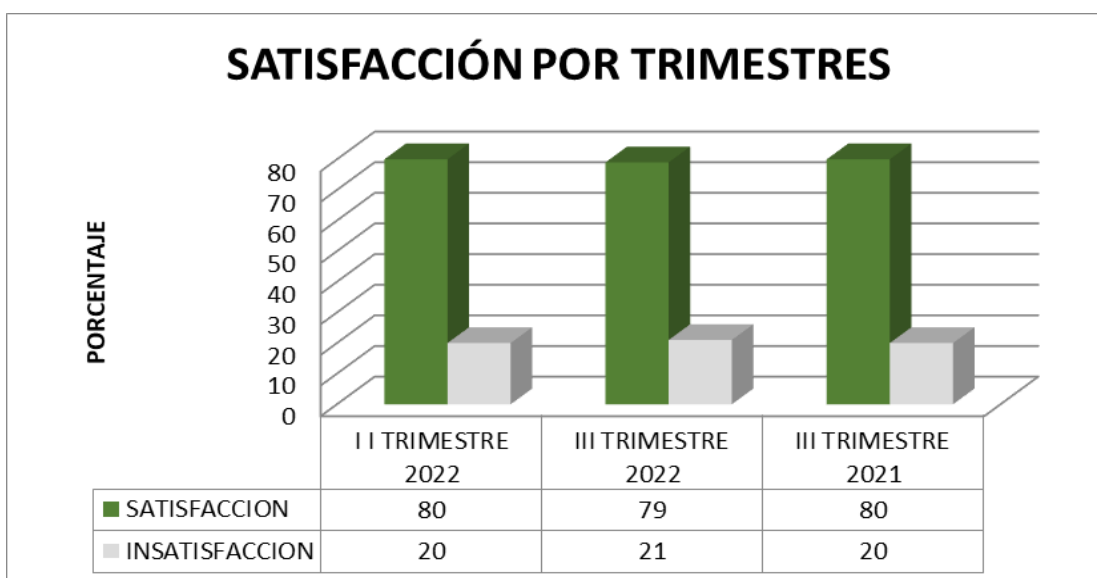
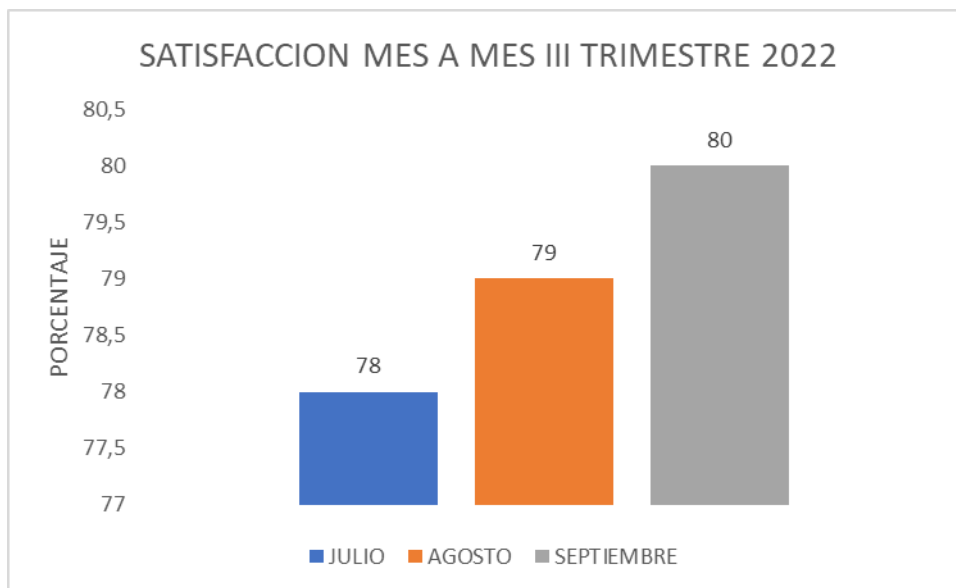
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
JULIO	33	338	49	55	0	0	475	78
AGOSTO	25	367	46	57	0	0	495	79
SEPTIEMBRE	49	319	41	51	0	0	460	80
TOTALES	107	1024	136	163	0	0	1430	79

Fuente: encuesta de satisfacción Julio-Agosto-Septiembre 2022

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global III Trimestre 2022

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1131/1430 \times 100 = 79\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, no cumple con la meta, siendo del 79%, una variación en disminución del 11%	80% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	80% se observa tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

Normatividad Resolución 0256 de 2016



Se destaca como la mayor causa de insatisfacción en el trimestre la falta de oportunidad en la asignación de citas, la percepción de los usuarios es que no hay una respuesta oportuna a la solicitud de las mismas; además de la no disponibilidad de agendas. Como otras causas se refieren la falta de oportunidad en la atención de urgencias, la falta de oportunidad en las atenciones programadas, y trato poco amable de algunos servidores públicos. También se destacan solicitudes de mejoramiento en el servicio de laboratorio (amplitud de horarios de entrega de resultados y mayor accesibilidad al servicio). Las manifestaciones de los usuarios se remitieron a los jefes de procesos y operadores de servicios para las acciones pertinentes y se proyectó desde SIAU el plan de mejoramiento respectivo

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

TABLA 3. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, III TRIMESTRE 2022

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
JULIO	347	73	16	39	0	475
AGOSTO	378	60	18	39	0	495
SEPTIEMBRE	346	47	26	41	0	460
TOTALES	1071	180	60	119	0	1430

Fuente: Encuestas de satisfacción Julio, Agosto y septiembre 2022

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos III Trimestre 2022

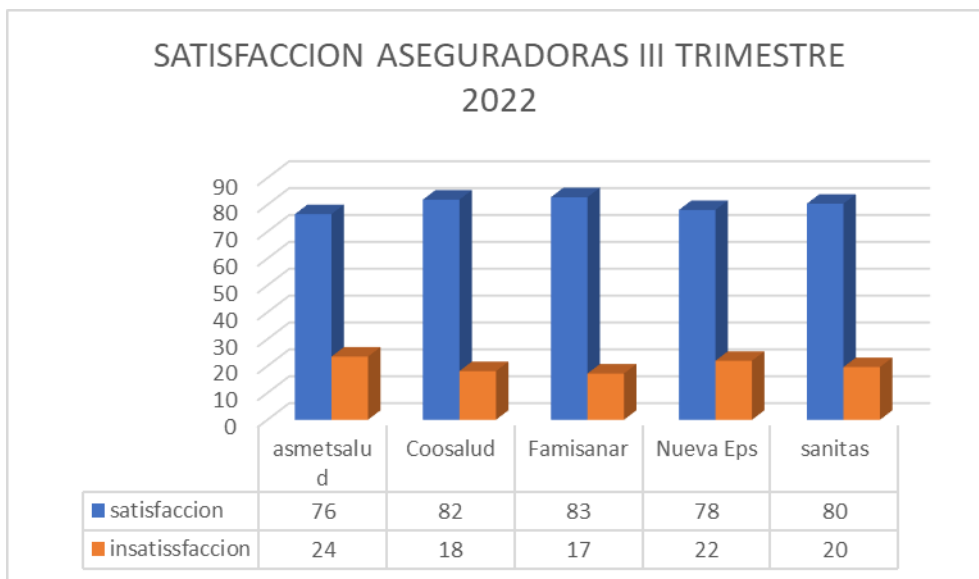
Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación III Trimestre 2022	Análisis del Resultado
Número de usuarios con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1251/1430 \times 100 = 87\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 88% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

Normatividad resolución 0256 de 2016

## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2022

Tabla 5. Satisfacción por Aseguradora III Trimestre 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	20	9	159	68	179	76	24	10	31	13	0	0	55	24	234	100
Coosalud	16	7	183	75	199	82	18	7	26	11	0	0	44	18	243	100
famisanar	5	5	72	77	77	83	5	5	11	12	0	0	16	17	93	100
Nueva Eps	45	7	467	71	512	78	69	0	75	11	0	0	144	22	656	100
Sanitas	21	10	143	70	164	80	20	10	20	10	0	0	40	20	204	100
TOTALES	107	7	1024	72	1131	79	136	10	163	11	0	0	299	21	1430	100

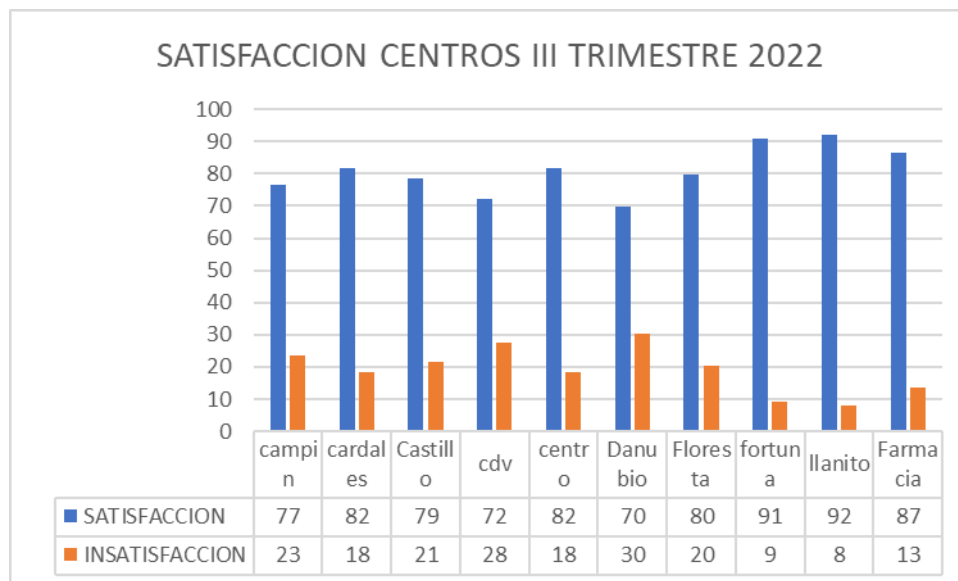


La satisfacción por aseguradora oscila entre 76 y 83%. La menor corresponde a Asmetsalud y la mayor a Famisanar.

#### 1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2022

TABLA 6. Satisfacción por Centros de salud III Trimestre 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	6	5	89	72	95	77	12	10	17	14	0	0	29	23	124	100
Cardales	13	11	85	71	98	82	7	6	15	13	0	0	22	18	120	100
Castillo	31	14	145	65	176	79	28	13	20	9	0	0	48	21	224	100
Cdv	13	11	76	62	89	72	15	12	19	15	0	0	34	28	123	100
Centro	10	8	98	74	108	82	9	7	15	11	0	0	24	18	132	100
Danubio	28	10	164	60	192	70	33	12	50	18	0	0	83	30	275	100
Floresta	3	2	95	77	98	80	18	15	7	6	0	0	25	20	123	100
Fortuna	0	0	70	91	70	91	7	9	0	0	0	0	7	9	77	100
Llanito	0	0	70	92	70	92	4	5	2	3	0	0	6	8	76	100
Farmacia	3	2	132	85	135	87	3	2	18	12	0	0	21	13	156	100
<b>TOTALES</b>	<b>107</b>	<b>7</b>	<b>1024</b>	<b>72</b>	<b>1131</b>	<b>79</b>	<b>136</b>	<b>10</b>	<b>163</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>299</b>	<b>21</b>	<b>1430</b>	<b>100</b>

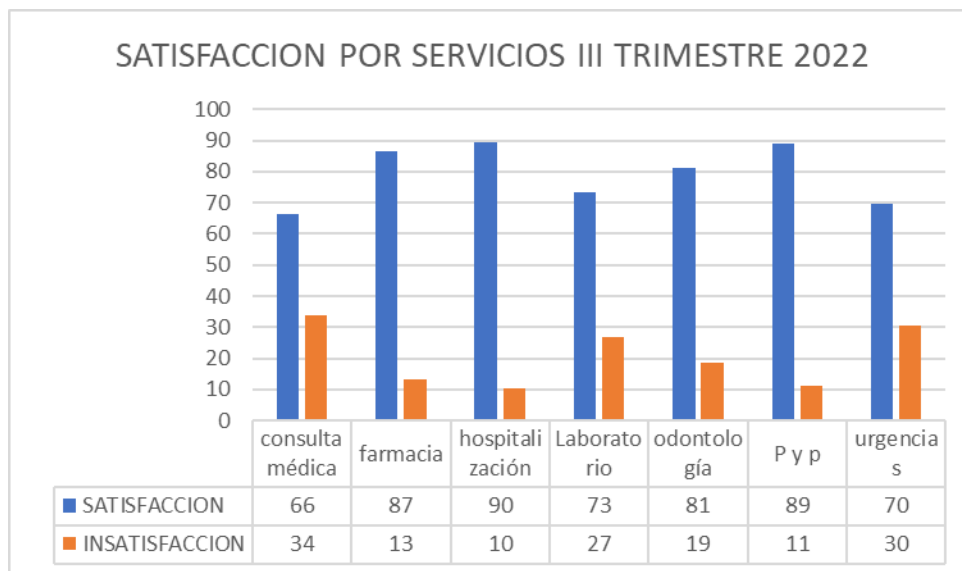


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 70 y 92%, siendo el menor para Danubio y el mayor Llanito.

### 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2022

TABLA 7. Satisfacción Por servicios III trimestre 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	9	2	242	64	251	66	42	11	86	23	0	0	128	34	379	100
Farmacia	3	2	132	85	135	87	3	2	18	12	0	0	21	13	156	100
Hospitalización	12	18	48	72	60	90	7	10	0	0	0	0	7	10	67	100
Laboratorio	1	1	84	72	85	73	21	18	10	9	0	0	31	27	116	100
Odontología	17	10	126	72	143	81	21	12	12	7	0	0	33	19	176	100
P y p	61	14	325	75	386	89	34	8	14	3	0	0	48	11	434	100
Urgencias	4	4	67	66	71	70	8	8	23	23	0	0	31	30	102	100
<b>TOTALES</b>	<b>107</b>	<b>7</b>	<b>1024</b>	<b>72</b>	<b>1131</b>	<b>79</b>	<b>136</b>	<b>10</b>	<b>163</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>299</b>	<b>21</b>	<b>1430</b>	<b>100</b>



La satisfacción oscila entre el 66% y 90%: el más bajo corresponde a Consulta médica y el mayor a hospitalización. El servicio de consulta médica se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de las citas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas.

### 1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, III TRIMESTRE 2022

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, III TRIMESTRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN		
		SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%			
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	1304	91%	126	9%	605	653	46

## CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO III TRIMESTRE 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	87%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 3%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : FAMISANAR 83%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 92%, MENOR RESULTADO DANUBIO 70%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD FORTUNA Y LLANITO . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS , HOSPITALIZACIÓN 90% MENOR CONSULTA MÉDICA 66%	SÓLO CUMPLEN HOSPITALIZACION
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.