



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

Durante el mes de AGOSTO de 2022, se aplicaron 495 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 AGOSTO 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	25	5
BUENA	367	74
REGULAR	46	9
MALA	57	12
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	495	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Agosto 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%	$392/495*100=79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Agosto 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 (JULIO 2022)	MES ACTUAL (AGOSTO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
78%	79%	79%	Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 1% 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),

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, Agosto 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	378	76
PROBABLEMENTE SI	60	12
DEFINITIVAMENTE NO	18	4
PROBABLEMENTE NO	39	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	495	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Agosto 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 (%)	$438 \times 100 / 495 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, no cumple .

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Agosto 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 (JULIO 2022)	MES ACTUAL (AGOSTO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	88%	83%	Se observa Tendencia al aumento en un 5% 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 AGOSTO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Agosto 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	1	1	58	64	59	77	6	8	12	16	0	0	18	77	100
Coosalud	5	6	59	76	64	82	4	5	10	13	0	0	14	78	100
Famisanar	2	5	33	80	35	85	0	0	6	15	0	0	6	41	100
Nueva Eps	12	5	175	74	187	79	30	13	20	8	0	0	50	237	100
Sanitas	5	8	42	68	47	76	6	10	9	15	0	0	15	62	100
TOTALES	25	5	367	74	392	79	46	9	57	12	0	0	103	495	100

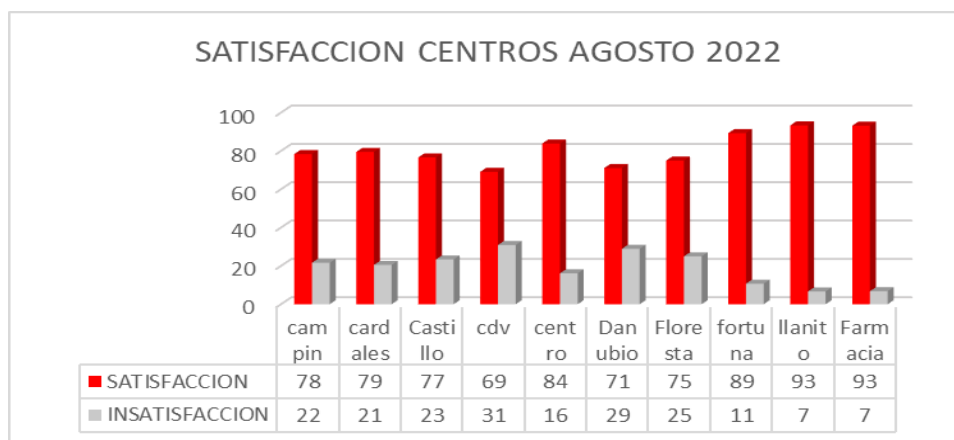


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 85%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Sanitas.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, AGOSTO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, AGOSTO 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	1	3	28	76	29	78	4	11	4	11	0	0	8	22	37	100
Cardales	1	3	30	77	31	79	3	8	5	13	0	0	8	21	39	100
Castillo	2	3	57	74	59	77	8	10	10	13	0	0	18	23	77	100
Cdv	8	15	30	55	38	69	8	15	9	16	0	0	17	31	55	100
Centro	8	13	44	29	52	84	3	5	7	11	0	0	10	16	62	100
Danubio	5	6	54	48	59	71	7	8	17	20	0	0	24	29	83	100
Floresta	0	0	30	75	30	75	8	20	2	5	0	0	10	25	40	100
Fortuna	0	0	25	89	25	89	3	11	0	0	0	0	3	11	28	100
Llanito	0	0	28	93	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Farmacia	0	0	41	93	41	93	0	0	3	7	0	0	3	7	44	100
TOTALES	25	5	367	74	392	79	46	9	57	12	0	0	103	21	495	100

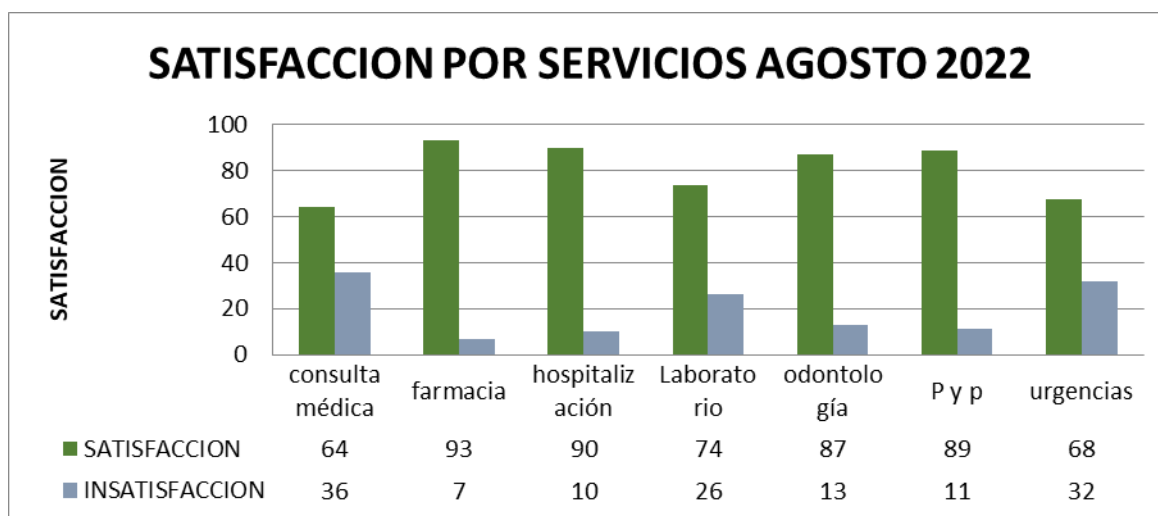


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 69% y 93%; siendo el mayor para llanito y farmacia y la menor para Cdv. Las causas de insatisfacción son referidas a falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en atenciones programadas .

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS AGOSTO 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Agosto 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	4	3	84	61	88	64	15	11	34	25	0	0	49	36	137	100
Farmacia	0	0	41	93	41	93	0	0	3	7	0	0	3	7	44	100
Hospitalización	5	25	13	65	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Laboratorio	1	2	30	71	31	74	9	21	2	5	0	0	11	26	42	100
Odontología	2	3	51	84	53	87	6	10	2	3	0	0	8	13	61	100
P y p	13	9	121	80	134	89	14	9	3	2	0	0	17	11	151	100
Urgencias	0	0	27	68	27	68	0	0	13	33	0	0	13	33	40	100
TOTALES	25	5	367	74	392	79	46	9	57	12	0	0	103	21	495	100

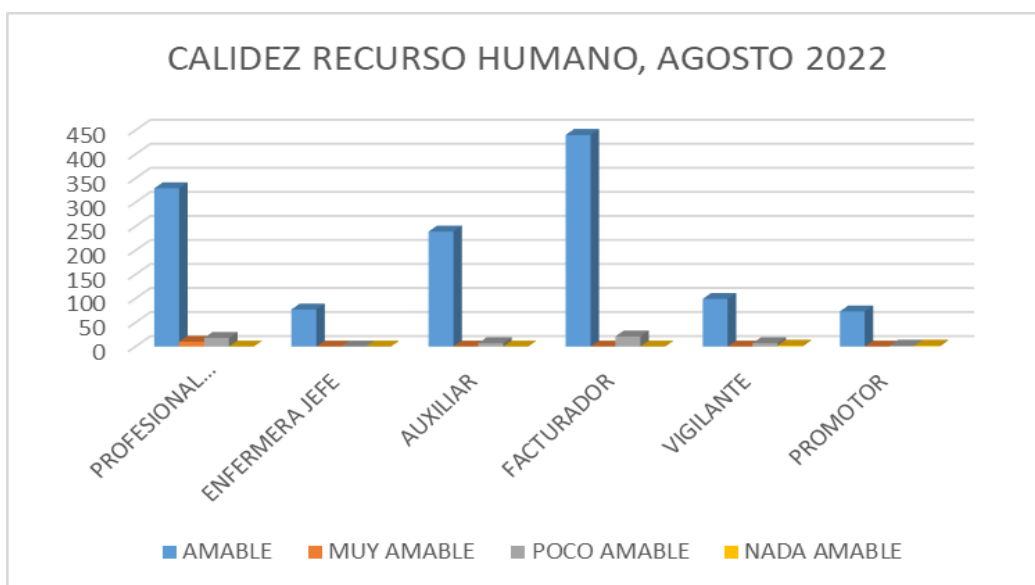


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 64% y 93%, siendo la más alta para farmacia y la menor para consulta externa. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren oportunidad en la atención de las citas programadas (consulta externa, odontología, programas promoción y prevención). Entre otras observaciones refieren el arreglo locativo de áreas

1.6 CALIDEZ

Tabla 10. Calidez talento humano ESEB Agosto 2022

	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	329	10	18	0
ENFERMERA JEFE	77	0	0	0
AUXILIAR	239	0	7	0
FACTURADOR	440	0	21	0
VIGILANTE	99	0	7	2
PROMOTOR	73	0	2	2



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS AGOSTO 2022

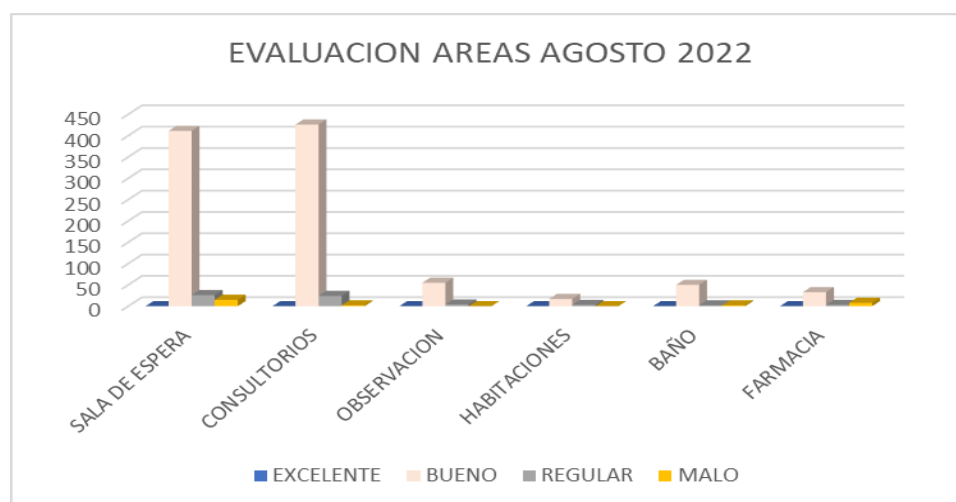
TABLA 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, AGOSTO 2022

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	446	90%	49	10%	207	221	18

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 12. Infraestructura mes de AGOSTO 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	411	26	15
CONSULTORIOS	0	426	24	2
OBSERVACION	0	55	4	0
HABITACIONES	0	17	3	0
BAÑO	0	50	2	2
FARMACIA	0	33	3	8



Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos: mejoramiento en ventilación salas de espera (Danubio urgencias, Castillo, Campín), disposición de carpas para protección de las inclemencias del clima (farmacia Danubio), arreglos de goteras de áreas por filtración de lluvias en salas de espera.

CONCLUSIONES

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

TABLA 13. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Agosto 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JULIO 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%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMISANAR 85%, MENOR RESULTADO SANITAS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93% FARMACIA 93% MENOR RESULTADO CDV 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 FARMACIA 93%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 64%;	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 PROFESIONAL TRATANTE, FACTURADOR Y AUXILIAR ENFERMERIA
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS (ARREGLO AIRE CENTRO DE SALUD CAMPIN, CASTILLO, MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA VENTILACIÓN Y SOLICITUDES DE MEJORA EN EL ÁREA EXTERNA DE FARMACIA, ARREGLOS LOCATIVOS BAÑOS, MEJOR ILUMINACION DE AREAS	LAS SOLICITUDES FUERON REMITIDAS AL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA LO PERTINENTE
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. Las situaciones fueron reportadas a 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 líder de seguridad y salud en el trabajo.
Laboratorio	OPORTUNIDAD	Usuarios solicitan mayor número de atenciones en el centro de salud De Danubio, mejor organización del servicio teniendo en cuenta la población vulnerable y con derechos a atención preferencial, mayor lapso en la entrega de resultados, 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 la jefe de servicios ambulatorios y líder del servicio de laboratorio para las acciones pertinentes
Odontología	OPORTUNIDAD/INFORMACION/CALIDEZ	Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, Cumplimiento de atención consulta programadas. Situaciones reportadas al operador de servicios Darsalud y coordinación de odontología para seguimiento y acciones pertinentes
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. 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 y operador de servicios Darsalud para lo pertinente



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707