



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

Durante el mes de JULIO de 2022, se aplicaron 475 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB JULIO 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	33	7
BUENA	338	71
REGULAR	49	10
MALA	55	12
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	475	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Julio 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%	$371/475*100=78\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 78%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 12%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Julio 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 (JUNIO 2022)	MES ACTUAL (JULIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	78%	80%	Se observa Tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también a la disminución en un 4% 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, Julio 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	347	73
PROBABLEMENTE SI	73	15
DEFINITIVAMENTE NO	16	3
PROBABLEMENTE NO	39	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	475	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Julio 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 (%)	$420 \cdot 100 / 475 = 88\%$	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 Julio 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 (JUNIO 2022)	MES ACTUAL (JULIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	88%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JULIO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Julio 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	8	11	46	64	54	73	10	14	10	14	0	0	20	74	100
Coosalud	2	3	60	77	62	79	5	6	11	14	0	0	16	78	100
Famisanar	1	3	21	72	22	76	3	10	4	14	0	0	7	29	100
Nueva Eps	14	6	162	72	176	79	24	11	24	11	0	0	48	224	100
Sanitas	8	11	49	70	57	81	7	10	6	9	0	0	13	70	100
TOTALES	33	7	338	71	371	78	49	10	55	12	0	0	104	475	100

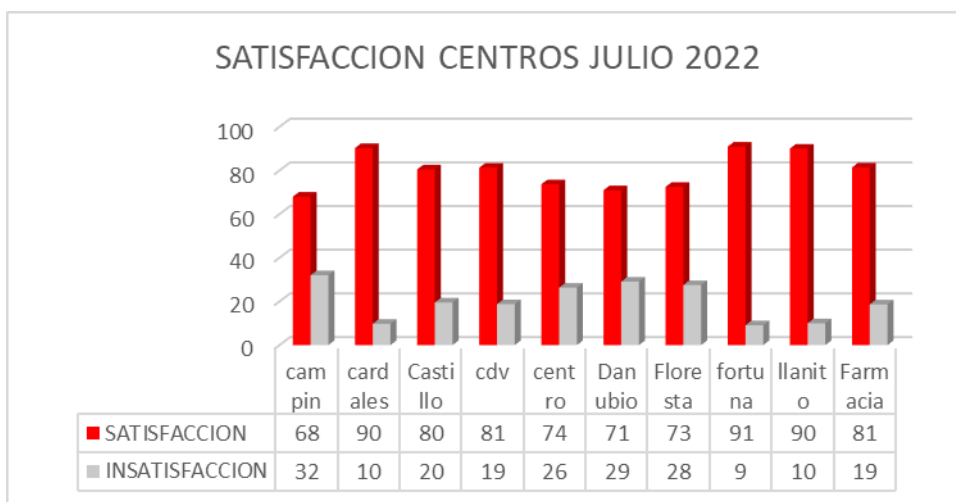


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 81%, correspondiendo la mayor a Sanitas y la menor a Asmetsalud.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JULIO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, JULIO 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	3	6	31	62	34	68	7	14	9	18	0	0	16	32	50	100
Cardales	6	15	31	76	37	90	0	0	4	10	0	0	4	10	41	100
Castillo	16	18	54	62	70	80	11	13	6	7	0	0	17	20	87	100
Cdv	2	6	24	75	26	81	4	13	2	6	0	0	6	19	32	100
Centro	0	0	28	29	28	74	5	13	5	13	0	0	10	26	38	100
Danubio	3	3	58	48	61	71	8	9	17	20	0	0	25	29	86	100
Floresta	2	5	27	68	29	73	8	20	3	8	0	0	11	28	40	100
Fortuna	0	0	20	91	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Llanito	0	0	18	90	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Farmacia	1	2	47	80	48	81	2	3	9	15	0	0	11	19	59	100
TOTALES	33	7	338	71	371	78	49	10	55	12	0	0	104	22	475	100

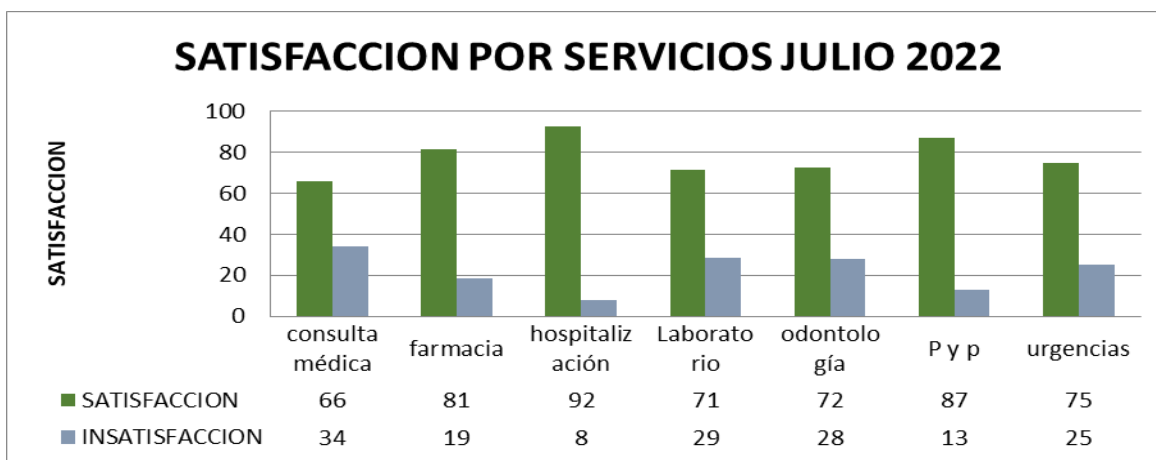


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 68% y 91%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Campín. Las no conformidades referidas al centro de salud Campin se refieren a falta de oportunidad en la asignación de citas por no disponibilidad de agendas y dificultades con líneas telefónicas, reclamos por no satisfacción con la atención de la profesional de odontología (usuarios refieren que no se les da adecuada información sobre los procedimientos odontológicos, no definición de la urgencia), solicitudes de mejoramiento en la ventilación del centro de salud. Los inconvenientes fueron remitidos a jefes de procesos y operadores de servicios para las acciones pertinentes

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JULIO 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Julio 2022

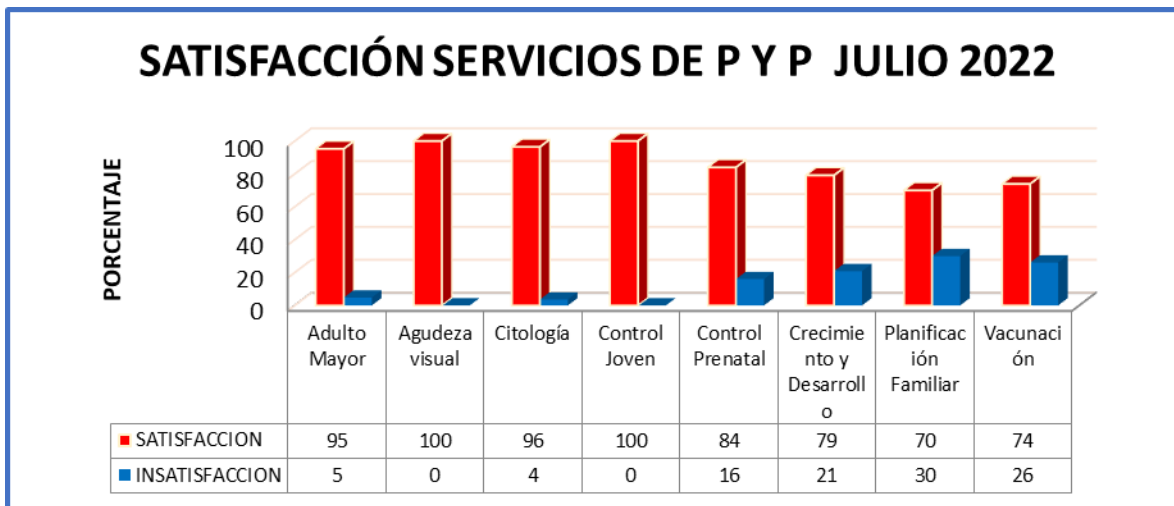
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	0	0	72	66	72	66	12	11	25	23	0	0	37	34	109	100
Farmacia	1	2	47	80	48	81	2	3	9	15	0	0	11	19	59	100
Hospitalización	3	12	21	81	24	92	2	8	0	0	0	0	2	8	26	100
Laboratorio	0	0	20	71	20	71	4	14	4	14	0	0	8	29	28	100
Odontología	7	11	40	62	47	72	12	18	6	3	0	0	18	28	65	100
P y p	22	14	114	73	136	87	14	9	6	4	0	0	20	13	156	100
Urgencias	0	0	24	75	24	75	3	9	5	16	0	0	8	25	32	100
TOTALES	33	7	338	71	371	78	49	10	55	12	0	0	104	22	475	100



1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Julio 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Julio 2022

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	1	5	19	90	20	95	0	0	1	5	0	0	1	5	21	100
Agudeza visual	6	75	2	25	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100
Citología	3	11	24	86	27	96	0	0	1	4	0	0	1	4	28	100
Control joven	0	0	17	100	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
Control prenatal	0	0	21	84	21	84	3	12	1	4	0	0	4	16	25	100
crecimiento y desarrollo	2	8	17	71	19	79	4	17	1	4	0	0	5	21	24	100
Planificación familiar	0	0	7	70	7	70	3	30	0	0	0	0	3	30	10	100
Vacunación	10	43	7	30	17	74	4	17	2	9	0	0	6	26	23	100
TOTALES	22	14	114	73	136	87	14	9	6	4	0	0	20	13	156	100

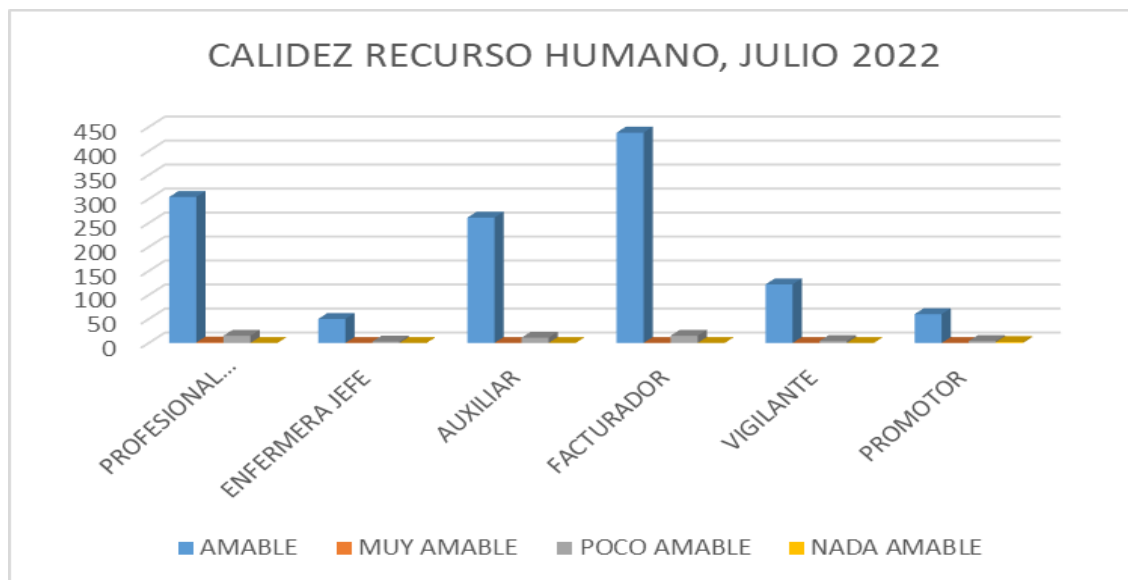


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 66% y 92%, siendo la más alta para hospitalización y la menor para consulta externa. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren oportunidad en la atención de las citas programadas (tanto de consulta externa como de las actividades de promoción y prevención); otras situaciones referidas por los usuarios se refieren a la no satisfacción con las atenciones en odontología (centro de salud Campin), la solicitud de mejorar la atención en el área de laboratorio , mejorar la oportunidad en el servicio de urgencias y otras son de solicitudes de arreglos locativos (ventilación, iluminación). En las actividades de promoción y prevención los usuarios manifiestan inconformidad con la falta de puntualidad en atenciones programadas, falta de accesibilidad servicio de vacunación (centro de salud centro por no disponibilidad de recurso humano), solicitud de mejorar la actitud del recurso humano (mejor información y calidez).

1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Julio 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	304	1	15	0
ENFERMERA JEFE	50	0	3	0
AUXILIAR	261	0	11	0
FACTURADOR	438	0	15	0
VIGILANTE	122	0	4	0
PROMOTOR	60	0	4	2



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS JULIO 2022

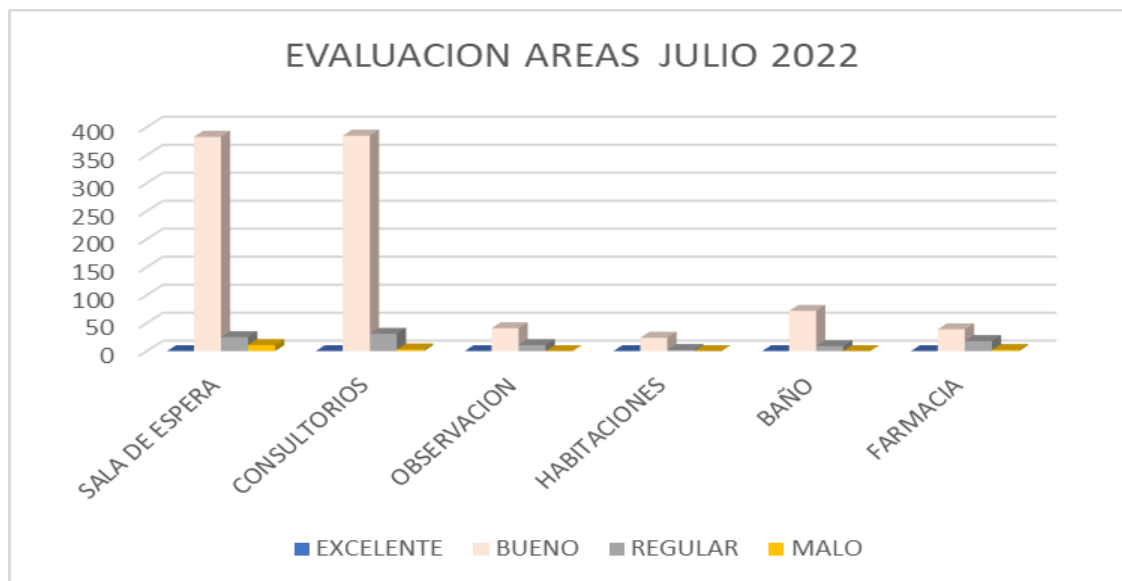
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JUNIO 2022

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	437	92%	38	10%	213	218	6

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de JULIO 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	383	25	11
CONSULTORIOS	0	385	31	3
OBSERVACION	0	41	11	0
HABITACIONES	0	24	2	0
BAÑO	0	72	9	0
FARMACIA	0	39	18	2



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 14. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Julio 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JULIO 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	78%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 12%.
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 SANITAS 81%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 73%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 91% MENOR RESULTADO CAMPIN 68%	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 HOSPITALIZACION 92%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 66%;	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. EN MENOR GRADO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS CITAS PROGRAMADAS
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 ENFERMERÍA

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 92%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO PLEGABLES Y CARTELERAS

TABLA 15. 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. Se recibe información al cierre del presente informe sobre incremento de horas médicas para mejorar oportunidad en la asignación de citas y seguimiento al contrato con el operador de las comunicaciones unificadas para mejoramiento del call center
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 que la profesional de odontología atienda con calidad y defina la conducta a seguir sobre el tratamiento de forma adecuada, solicitud de asignar otro odontólogo que garantice una mejor atención. Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, mejor actitud de auxiliar de odontología. 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