



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
I SEMESTRE 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:

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, I SEMESTRE DE 2022

Durante el II SEMESTRE de 2022 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2910 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 SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2022

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Semestre de 2022

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2910	100		
179	6	2149	74	252	9	330	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2328 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 582 20%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global I Semestre 2022

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2021	I SEMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2328/2910 \times 100 = 80\%$	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 80%, una variación en disminución del 10%	80% Se destaca tendencia a la igualdad frente al Semestre anterior	79% se observa aumento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes I semestre 2022

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	35	7	353	73	46	9	51	11	0	0	0	0	485	100
FEBRERO	35	7	332	71	51	11	52	11	0	0	0	0	470	100
MARZO	33	7	364	74	37	8	56	11	0	0	0	0	490	100
ABRIL	18	4	377	76	43	9	57	12	0	0	0	0	495	100
MAYO	25	5	355	74	35	7	65	14	0	0	0	0	480	100
JUNIO	33	7	368	75	40	8	49	10	0	0	0	0	490	100
TOTALES	179	6	2149	74	252	9	330	11	0	0	0	0	2910	100

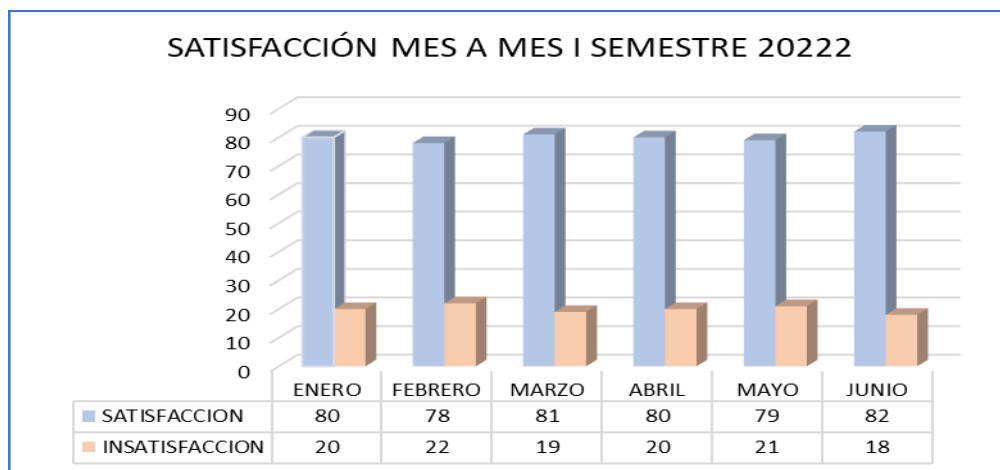


Tabla 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2021)	SEMESTRE ACTUAL (I SEMESTRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2021)
80%	80%	79%

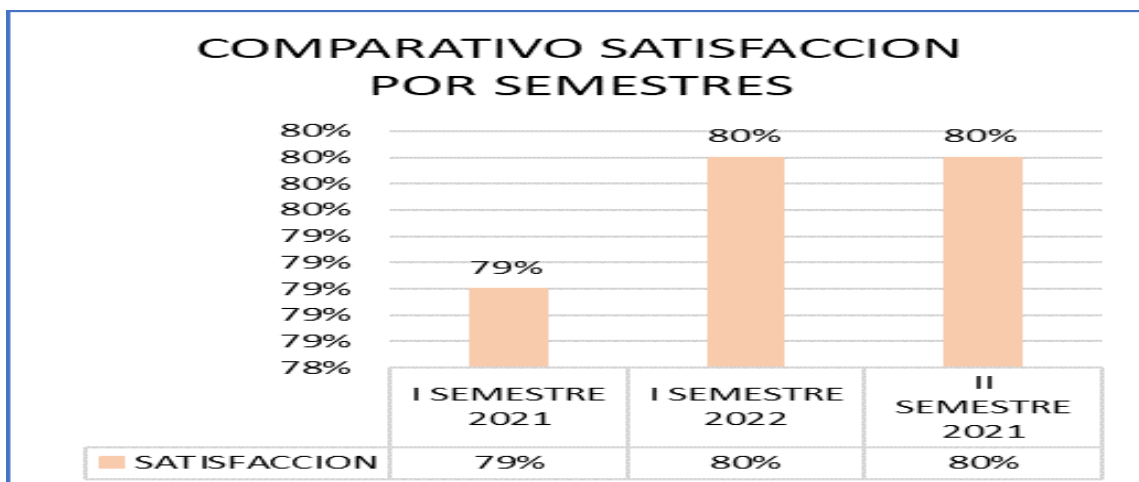


Tabla 5. Evaluación si recomendaría la ESEB a familiares o amigos I semestre 2022

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
154	6	266	10	200	8	1970	76	0	0



Tabla 6. Evaluación de variables percepción información usuarios sobre recomendación de la ESEB a familiares o amigos, I semestre 2022

MESES	RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTALES	
	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
ENERO	22	5	31	6	59	12	373	77	0	0	485	100
FEBRERO	20	4	34	7	67	14	349	74	0	0	470	100
MARZO	21	4	35	7	60	12	374	76	0	0	490	100
ABRIL	26	5	31	6	55	11	383	77	0	0	495	100
MAYO	32	7	33	7	48	10	367	76	0	0	480	100
JUNIO	18	4	31	6	50	10	391	80	0	0	490	100
TOTALES	139	5	195	7	339	12	2237	77	0	0	2910	

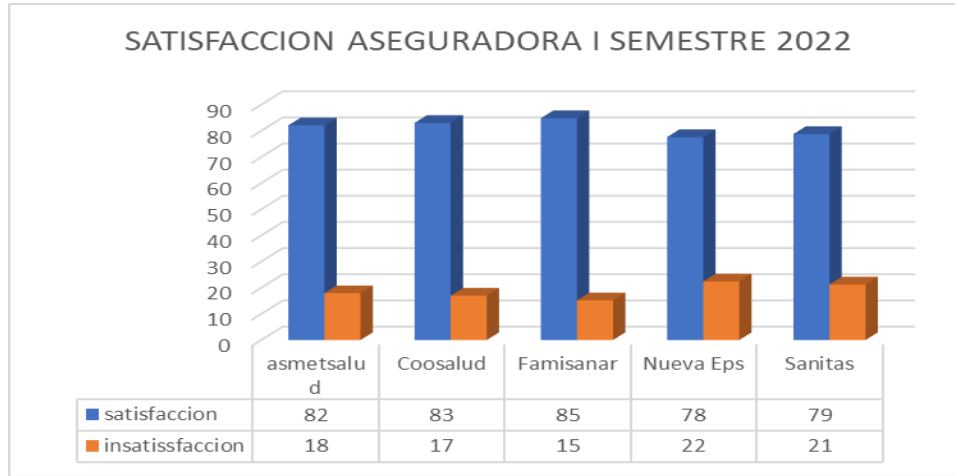
Tabla 7. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Semestre 2022

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2021	I SEMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2576/2910 \times 100 = 89\%$	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 89%, una variación en disminución del 1%	86% Se destaca aumento del 3% frente al Semestre anterior	84% se observa aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2022

Tabla 8. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	50	9	390	73	440	82	27	5	69	13	0	0	96	18	536	100
Coosalud	28	6	388	77	416	83	31	6	54	11	0	0	85	17	501	100
Famisanar	9	5	142	80	151	85	15	8	12	7	0	0	27	15	178	100
Nueva Eps	59	5	884	73	943	78	124	0	148	12	0	0	272	22	1215	100
Sanitas	33	7	345	72	378	79	55	11	47	10	0	0	102	21	480	100
TOTALES	179	6	2149	74	2328	80	252	9	330	11	0	0	582	20	2910	100

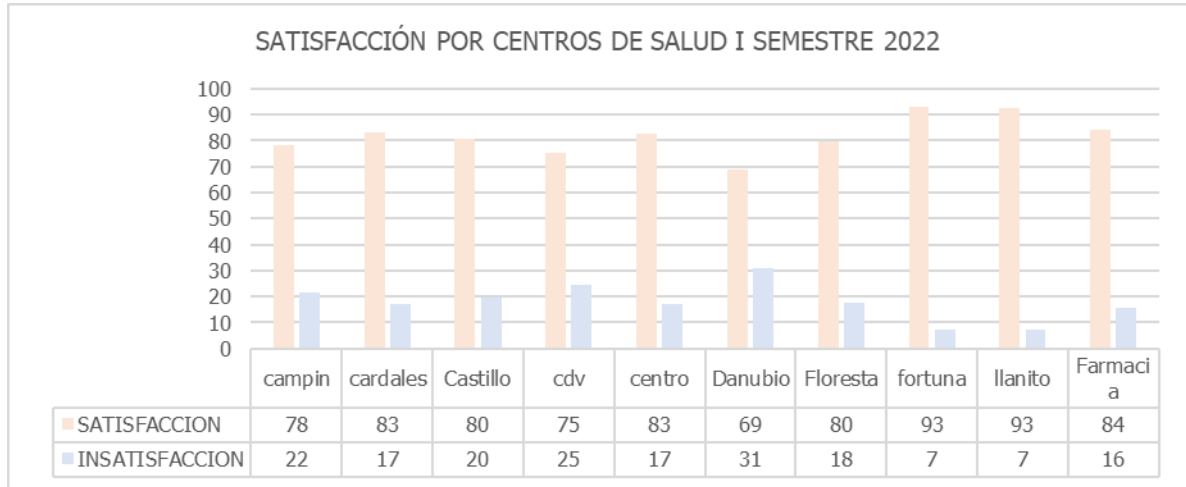


Durante el I Semestre de 2022, la satisfacción oscila entre el 78% y 85%. Se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Famisanar y el menor a Nueva Eps

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2022

Tabla 10 Evaluación variables por centro de salud, I semestre 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	18	7	189	72	207	78	30	11	27	10	0	0	57	22	264	100
Cardales	20	8	189	75	209	83	19	8	24	10	0	0	43	17	252	100
Castillo	59	15	262	66	321	80	43	11	35	9	0	0	78	20	399	100
Cdv	41	12	212	63	253	75	42	13	41	12	0	0	83	25	336	100
Centro	18	6	234	77	252	83	21	7	32	10	0	0	53	17	305	100
Danubio	12	2	326	67	338	69	28	6	124	25	0	0	152	31	490	100
Floresta	5	2	189	78	194	80	35	14	14	6	0	0	49	20	243	100
Fortuna	0	0	185	93	185	93	14	7	0	0	0	0	14	7	199	100
Llanito	1	1	149	92	150	93	10	6	2	1	0	0	12	7	162	100
Farmacia	5	2	214	82	219	84	10	4	31	12	0	0	41	16	260	100
TOTALES	179	6	2149	74	2328	80	252	9	330	11	0	0	582	20	2910	100

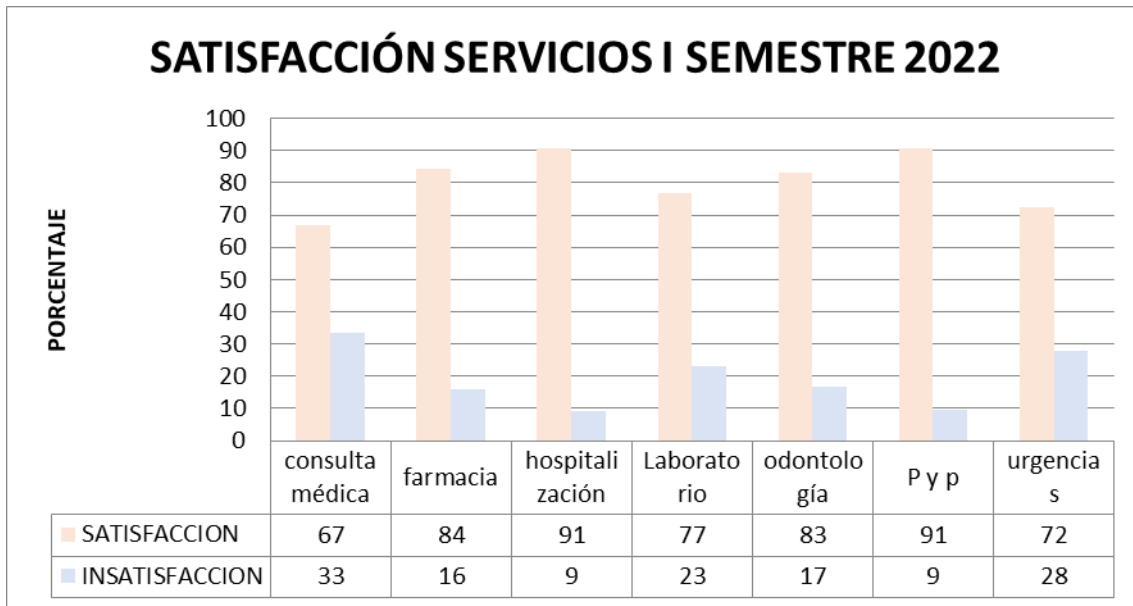


Durante el I Semestre de 2022, la satisfacción Oscila entre el 69% y 93%, el más bajo corresponde a Danubio y los porcentajes más altos son llanito y fortuna.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2022

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 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	33	4	523	63	556	67	98	12	180	22	0	0	278	33	834	100
Farmacia	5	2	214	82	219	84	10	4	31	12	0	0	41	16	260	100
Hospitalización	12	8	126	83	138	91	9	6	5	3	0	0	14	9	152	100
Laboratorio	2	1	168	76	170	77	41	19	10	5	0	0	51	23	221	100
Odontología	32	9	266	74	298	83	43	12	17	5	0	0	60	17	358	100
P y p	77	9	729	82	806	91	46	5	38	4	0	0	84	9	890	100
Urgencias	18	9	123	63	141	72	5	3	49	25	0	0	54	28	195	100
TOTALES	179	6	2149	74	2328	80	252	9	330	11	0	0	582	20	2910	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, la satisfacción oscila entre el 67% y 91%; correspondiendo la más baja a consulta médica y la más alta a p y p y hospitalización.

Tabla 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I SEMESTRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		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	2672	92%	238	8%	0	1184	1431	57

CONCLUSIONES

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



ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I SEMESTRE 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, VARIACIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR: 85%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 78%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO-FORTUNA 93%, MENOR RESULTADO DANUBIO 69%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO Y FORTUNA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P-HOSPITALIZACION 91% MENOR CONSULTA MEDICA 67%	SÓLO CUMPLE P Y P y HOSPITALIZACION
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	90%	92%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Demora en la asignación de citas médicas (demora en la respuesta o no respuesta a las citas solicitadas telefónicamente, No disponibilidad de agendas)	Se remite a líder de facturación, servicios ambulatorios	La acción inmediata a reclamos interpuestos por falta de oportunidad en la asignación de citas fue resolver la situación gestionando con el área de facturación y se les dio la cita. De igual manera, se remitió plan de mejoramiento a las áreas involucradas para lo pertinente. Se destaca mejora en este aspecto con la implementación de sistema unificado mediante el cual el usuario espera su turno y se le asigna la cita. De igual manera se incrementó la capacidad instalada con más horas médico en algunos centros de salud
OPORTUNIDAD: Demora en la atención del servicio de urgencias)	Se remite a Darsalud, subcientífica,	Las situaciones fueron reportadas a los líderes y operadores involucrados para realizar seguimiento respectivo y garantizar la accesibilidad y oportunidad en el servicio
SEGURIDAD: Solicitud de adecuaciones locativas (arreglo de áreas, mejorar ventilación)	Se remite al líder se seguridad y salud en el trabajo	Líder del proceso asume el compromiso de verificar las solicitudes para hacer gestión de acuerdo a la disponibilidad de recursos