

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

Durante el II TRIMESTRE de 2022 (ABRIL, MAYO Y JUNIO)), se aplicaron 1465 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 II TRIMESTRE DE 2022

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

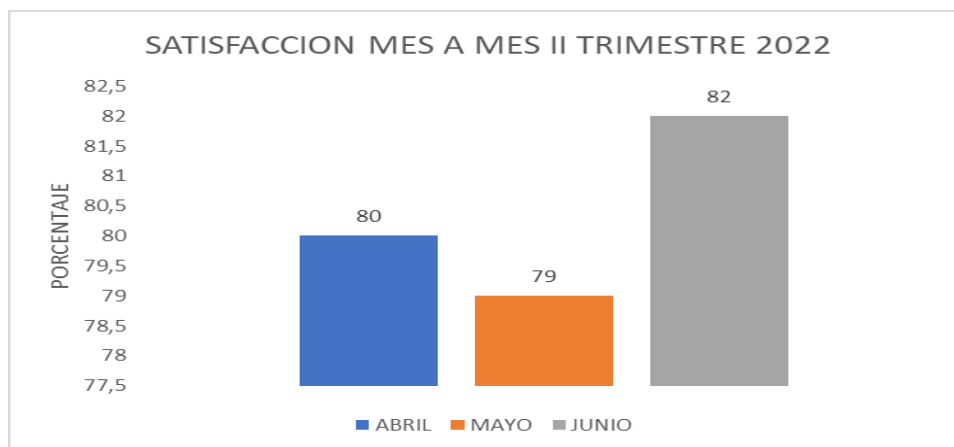
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
ABRIL	18	377	43	57	0	0	495	80
MAYO	25	355	35	65	0	0	480	79
JUNIO	33	368	40	49	0	0	490	82
TOTALES	76	1100	118	171	0	0	1465	PROMEDIO 80

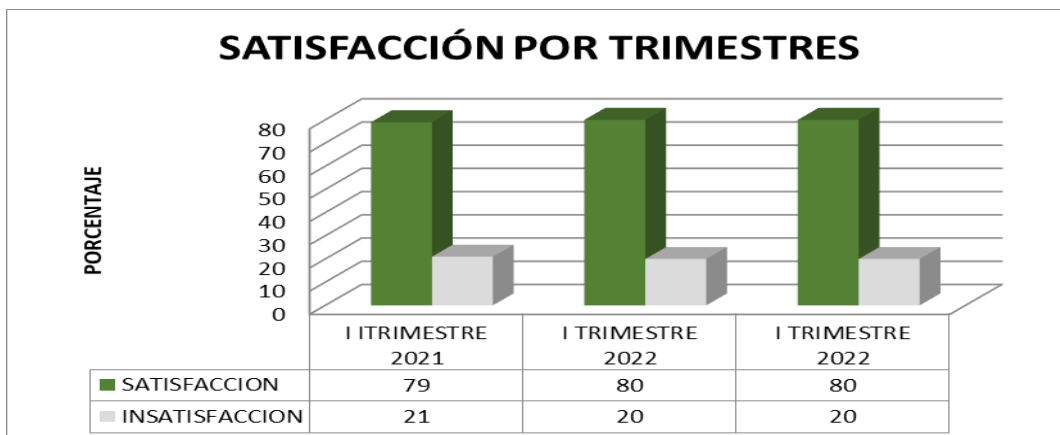
Fuente: encuesta de satisfacción Abril-Mayo-Junio 2022

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1176/1465 \times 100 = 80\%$	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 evidencia tendencia a la igualdad frente al trimestre anterior	79% se observa tendencia al aumento 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, II TRIMESTRE 2022

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
ABRIL	383	55	26	31	0	495
MAYO	367	48	32	33	0	480
JUNIO	391	50	18	31	0	490
TOTALES	1141	153	76	95	0	1465

Fuente: Encuestas de satisfacción Abril, mayo y junio 2022

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

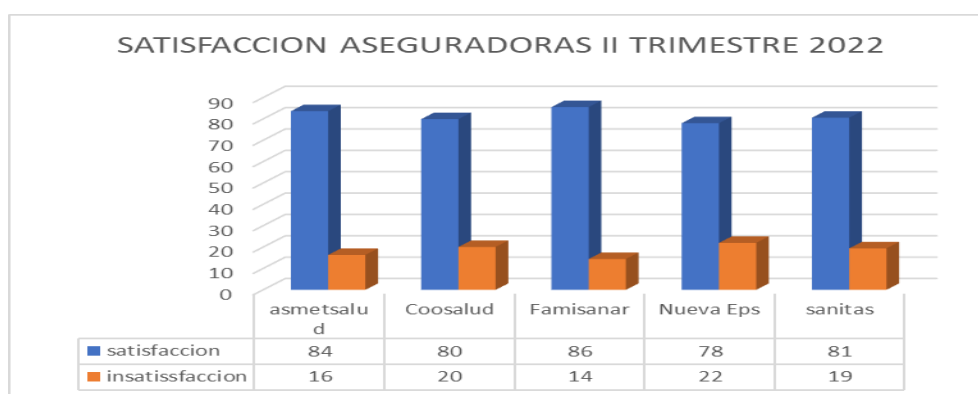
Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación II Trimestre 2022	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1294/1465 \times 100 = 88\%$	Se 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 II TRIMESTRE 2022

Tabla 5. Satisfacción por Aseguradora II Trimestre 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	19	7	206	77	225	84	14	5	30	11	0	0	44	16	269	100
Coosalud	10	4	197	76	207	80	16	6	36	14	0	0	52	20	259	100
famisanar	3	3	74	82	77	86	8	9	5	6	0	0	13	14	90	100
Nueva Eps	31	5	441	73	472	78	58	0	75	12	0	0	133	22	605	100
Sanitas	13	5	182	75	195	81	22	9	25	10	0	0	47	19	242	100
TOTALES	76	5	1100	75	1176	80	118	8	171	12	0	0	289	20	1465	100

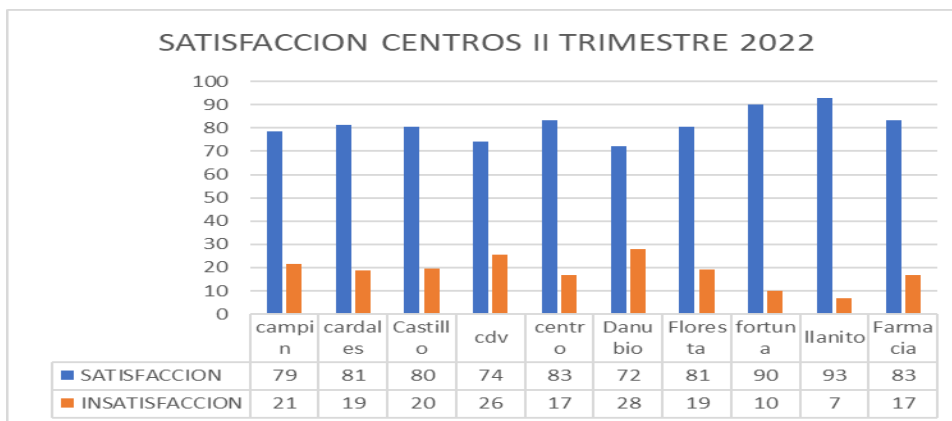


La satisfacción por aseguradora oscila entre 78 y 86%. La menor corresponde a Nueva Eps y la mayor a Famisanar.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II TRIMESTRE 2022

Tabla 6. Satisfacción por Centros de salud II Trimestre 2022

CENTROS DE SALUD	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	6	4	104	74	110	79	17	12	13	9	0	0	30	21	140	100
Cardales	8	7	84	74	92	81	9	8	12	11	0	0	21	19	113	100
Castillo	34	16	139	65	173	80	24	11	18	8	0	0	42	20	215	100
Cdv	20	13	93	61	113	74	18	12	21	14	0	0	39	26	152	100
Centro	0	0	141	83	141	83	6	4	22	13	0	0	28	17	169	100
Danubio	4	2	181	71	185	72	7	3	64	25	0	0	71	28	256	100
Floresta	1	1	91	80	92	81	15	13	7	6	0	0	22	19	114	100
Fortuna	0	0	90	90	90	90	10	10	0	0	0	0	10	10	100	100
Llanito	0	0	81	93	81	93	4	5	2	2	0	0	6	7	87	100
Farmacia	3	3	96	81	99	83	8	7	12	10	0	0	20	17	119	100
TOTALES	76	5	1100	75	1176	80	118	8	171	12	0	0	289	20	1465	100

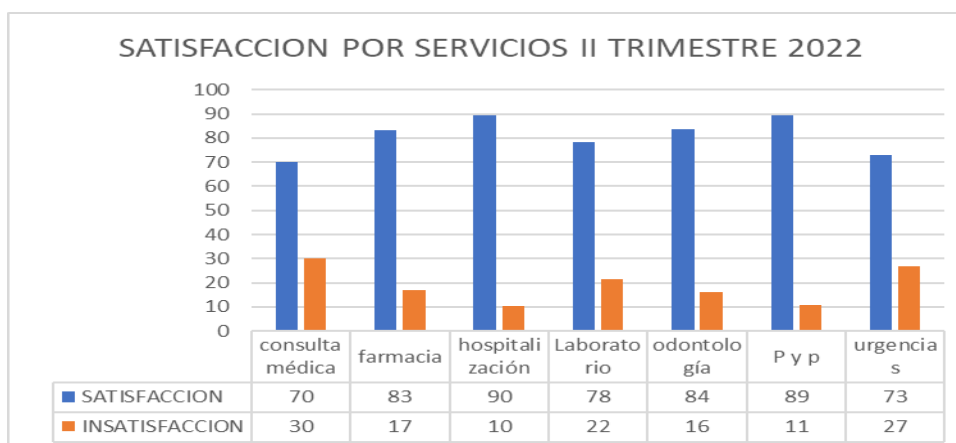


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 72 y 93%, siendo el menor para Danubio y el mayor Llanito.

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS II TRIMESTRE DE 2022

TABLA 7. Satisfacción Por servicios II 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	10	2	294	68	304	70	35	8	95	22	0	0	130	30	434	100
Farmacia	3	3	96	81	99	83	8	7	12	10	0	0	20	17	119	100
Hospitalización	4	6	56	84	60	90	2	3	5	7	0	0	7	10	67	100
Laboratorio	1	1	93	78	94	78	17	14	9	8	0	0	26	22	120	100
Odontología	11	6	144	78	155	84	26	14	4	2	0	0	30	16	185	100
P y p	39	9	344	80	383	89	27	6	19	4	0	0	46	11	429	100
Urgencias	8	7	73	66	81	73	3	3	27	24	0	0	30	27	111	100
TOTALES	76	5	1100	75	1176	80	118	8	171	12	0	0	289	20	1465	100



La satisfacción oscila entre el 70% 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, II TRIMESTRE 2022

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, II 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	1339	91%	126	8%	620	687	32

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO II TRIMESTRE 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%	88%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : FAMISANAR 86%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS-SANITAS 78%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93%, MENOR RESULTADO DANUBIO 73%	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 P Y P, HOSPITALIZACIÓN 90% MENOR CONSULTA MÉDICA 70%	SÓLO CUMPLEN PY P Y HOSPITALIZACION
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.