

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA" INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS JUNIO 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 JUNIO 2022

Durante el mes de JUNIO de 2022, se aplicaron 490 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 JUNIO 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	33	7
BUENA	368	75
REGULAR	40	8
MALA	49	10
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	490	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Junio 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%	$401/490*100=82\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 8%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Junio 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 (MAYO 2022)	MES ACTUAL (JUNIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	82%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior. Como mayor causa de insatisfacción se presenta la falta de oportunidad en la asignación de citas (usuarios refieren no tener respuesta a las solicitudes de asignación de citas telefónicas y no disponibilidad de agendas) que afecta en particular al servicio de consulta externa y en menor proporción el servicio de odontología). Sin embargo, se destaca mejoramiento con la implementación de las comunicaciones unificadas

## 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, Junio 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	391	80
PROBABLEMENTE SI	50	10
DEFINITIVAMENTE NO	18	4
PROBABLEMENTE NO	31	6
NO INFORMA	0	0
TOTAL	490	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Junio 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 (%)	$441 * 100 / 490 = 90\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 90%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, cumple .

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Junio 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 (MAYO 2022)	MES ACTUAL (JUNIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
86%	90%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior

### 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Junio 2022

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	7	9	64	64	71	88	4	5	6	7	0	0	10	81	100
Coosalud	5	6	58	75	63	82	3	4	11	14	0	0	14	77	100
Famisanar	3	8	30	77	33	85	4	10	2	5	0	0	6	39	100
Nueva Eps	16	7	157	72	173	79	23	11	22	10	0	0	45	218	100
Sanitas	2	3	59	79	61	81	6	8	8	11	0	0	14	75	100
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>368</b>	<b>75</b>	<b>401</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>490</b>	<b>100</b>

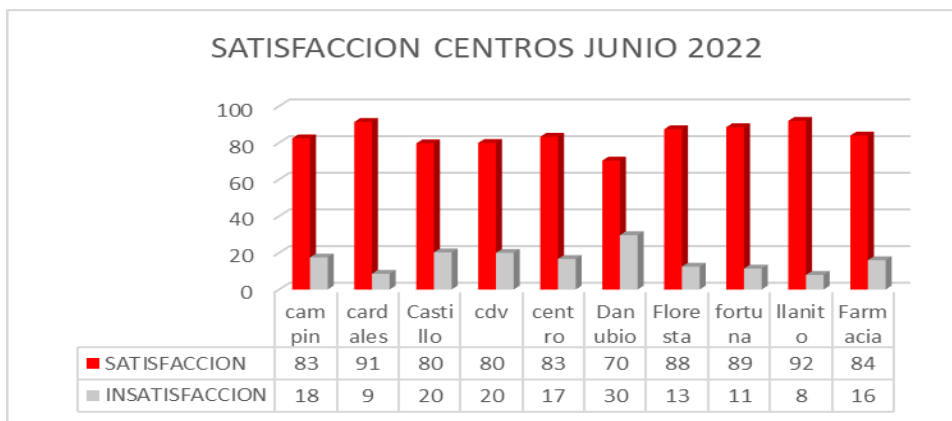


La satisfacción por EPS oscila entre el 79% y 88%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Nueva Eps.

#### 1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JUNIO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, JUNIO 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	%				
Campin	2	5	31	78	33	83	5	13	2	5	0	0	7	18	40	100
Cardales	6	17	26	74	32	91	0	0	3	9	0	0	3	9	35	100
Castillo	12	16	47	64	59	80	10	14	5	7	0	0	15	20	74	100
Cdv	6	15	26	65	32	80	3	8	5	13	0	0	8	20	40	100
Centro	0	0	50	29	50	83	2	3	8	3	0	0	10	17	60	100
Danubio	4	4	60	48	64	70	2	2	25	27	0	0	27	30	91	100
Floresta	0	0	35	88	35	88	4	10	1	3	0	0	5	13	40	100
Fortuna	0	0	31	89	31	89	4	11	0	0	0	0	4	11	35	100
Llanito	0	0	23	92	23	92	2	8	0	3	0	0	2	8	25	100
Farmacia	3	6	39	78	42	84	8	16	0	0	0	0	8	16	50	100
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>368</b>	<b>75</b>	<b>401</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>18</b>	<b>490</b>	<b>100</b>

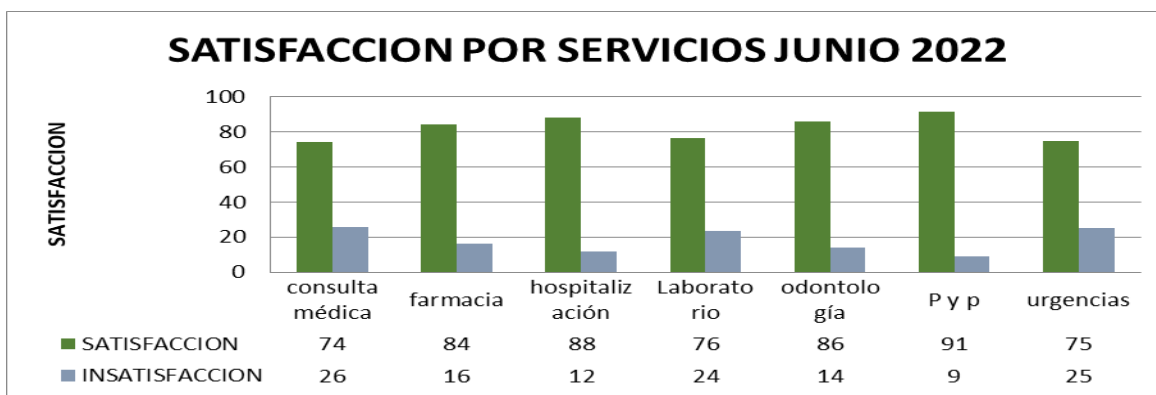


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 80% y 92%; siendo el mayor para Llanito y la menor para Danubio. Las no conformidades referidas al centro de salud Danubio se refieren a la no disponibilidad de agendas, dificultad en las solicitudes de asignación de citas telefónicas, falta de oportunidad en las atenciones programadas, solicitudes de mejoramiento en el servicio de laboratorio (mejor actitud de los funcionarios, mayor número de atenciones, mejor organización del servicio para garantizar la atención prioritaria y preferencial)

### 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2022

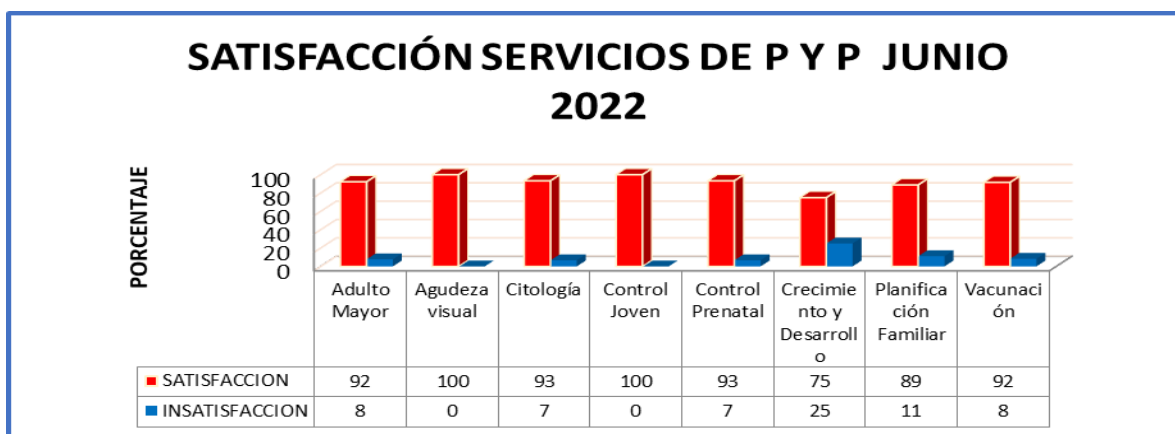
Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Junio 2022

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	5	3	110	71	115	74	11	7	29	19	0	0	40	26	155	100
Farmacia	3	6	39	78	42	84	8	16	0	0	0	0	8	16	50	100
Hospitalización	4	16	18	72	22	88	0	0	3	12	0	0	3	12	25	100
Laboratorio	1	3	28	74	29	76	5	13	4	11	0	0	9	24	38	100
Odontología	2	3	60	83	62	86	8	11	2	3	0	0	10	14	72	100
P y p	16	14	88	77	104	91	5	4	5	4	0	0	10	9	114	100
Urgencias	2	6	25	69	27	75	3	8	6	17	0	0	9	25	36	100
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>368</b>	<b>75</b>	<b>401</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>18</b>	<b>490</b>	<b>100</b>



1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Junio 2022  
Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Junio 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	0	0	12	92	12	92	0	0	1	8	0	0	1	8	13	100
Agudeza visual	0	0	5	100	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	5	100
Citología	2	13	12	80	14	93	0	0	1	7	0	0	1	7	15	100
Control joven	0	0	21	100	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
Control prenatal	1	0	14	93	15	93	0	0	0	0	0	0	0	0	15	93
crecimiento y desarrollo	4	17	14	58	18	75	4	17	2	8	0	0	6	25	24	100
Planificación familiar	1	11	7	78	8	89	1	11	0	0	0	0	1	11	9	100
Vacunación	8	67	3	25	11	92	0	0	1	8	0	0	1	8	12	100
<b>TOTALES</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>88</b>	<b>77</b>	<b>104</b>	<b>91</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

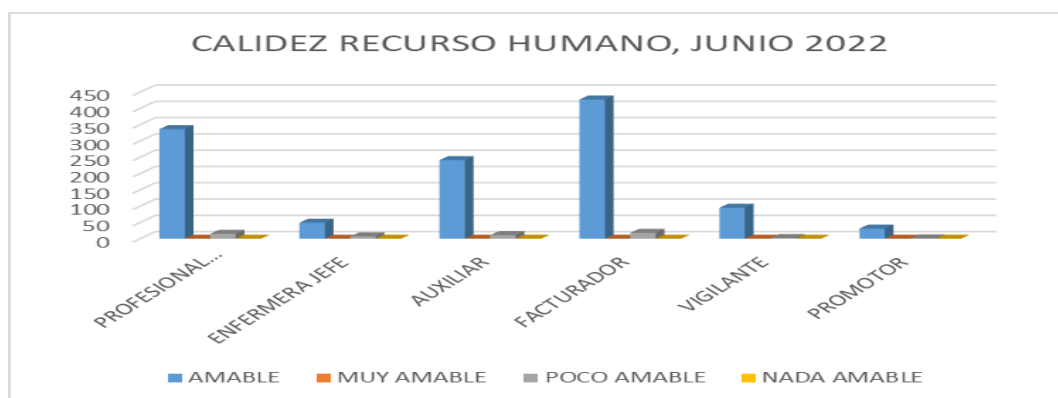


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 74% y 91%, siendo la más alta para p y p y la menor para consulta externa. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren garantizar un mejor servicio en el área de laboratorio (mayor número de atenciones, ampliación de horarios en la entrega de resultados); mejorar condiciones de ventilación (centro de salud Campín, Danubio) y mayor oportunidad en el servicio de urgencias (falta de prioridad en la atención, no atención preferencial al adulto mayor). Globalmente el servicio de p y p presenta una satisfacción que cumple con la meta definida por la ESEB pero individualmente las atenciones de crecimiento y desarrollo no alcanzan la meta, usuarios refieren mejor información del programa (claridad cuando corresponde por médico y cuando por enfermería) y que las atenciones sean puntuales.

## 1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Junio 2022

TALENTO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	336	0	15	0
ENFERMERA JEFE	49	0	7	0
AUXILIAR	241	0	11	0
FACTURADOR	427	0	18	0
VIGILANTE	95	0	2	0
PROMOTOR	31	0	1	0



## 1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS JUNIO 2022

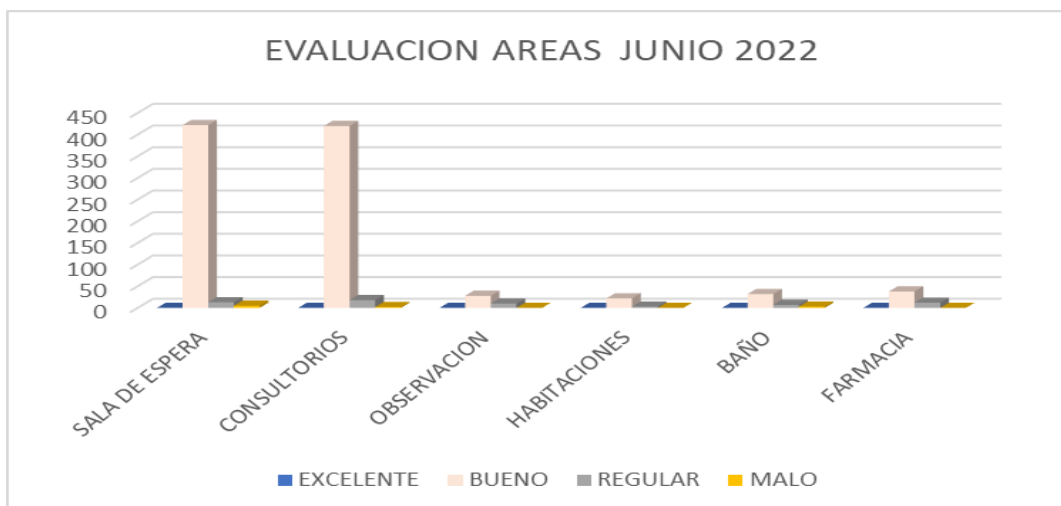
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JUNIO 2022

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	443	90%	47	10%	229	200	14

## 1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de JUNIO 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	422	13	5
CONSULTORIOS	0	420	18	2
OBSERVACION	0	28	10	0
HABITACIONES	0	22	3	0
BAÑO	0	32	7	3
FARMACIA	0	38	12	0



Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos: mejoramiento en ventilación salas de espera (Danubio urgencias, 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 Junio 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JUNIO 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 8%.
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	90%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD 88%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 79%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 92% MENOR RESULTADO DANUBIO 80%	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 P Y P 91%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 74%;	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, 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 CARTELERERAS Y PLEGABLES

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, incremento de horas médicas. En el periodo si bien las causas de no conformidad son referidas a las mismas situaciones sí se observa mejora según opinión de algunos usuarios con la implementación del sistema de comunicaciones unificadas y el incremento de horas médicas en algunos centros de salud
Farmacia	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Garantizar la disponibilidad de medicamentos. 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 )
Odontología	OPORTUNIDAD	Suministrar información clara al usuario sobre el procedimiento o seguimiento a su diagnóstico, mejor actitud de auxiliares, respuesta oportuna a las solicitudes de asignación de citas telefónicas
P y p	INFORMACION	Información adecuada al usuario sobre el programa de crecimiento y desarrollo
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