



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
III TRIMESTRE 2021**

**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, III TRIMESTRE DE 2021

Durante el III TRIMESTRE de 2021 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), se aplicaron 1280 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2021

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación III Trimestre de 2021

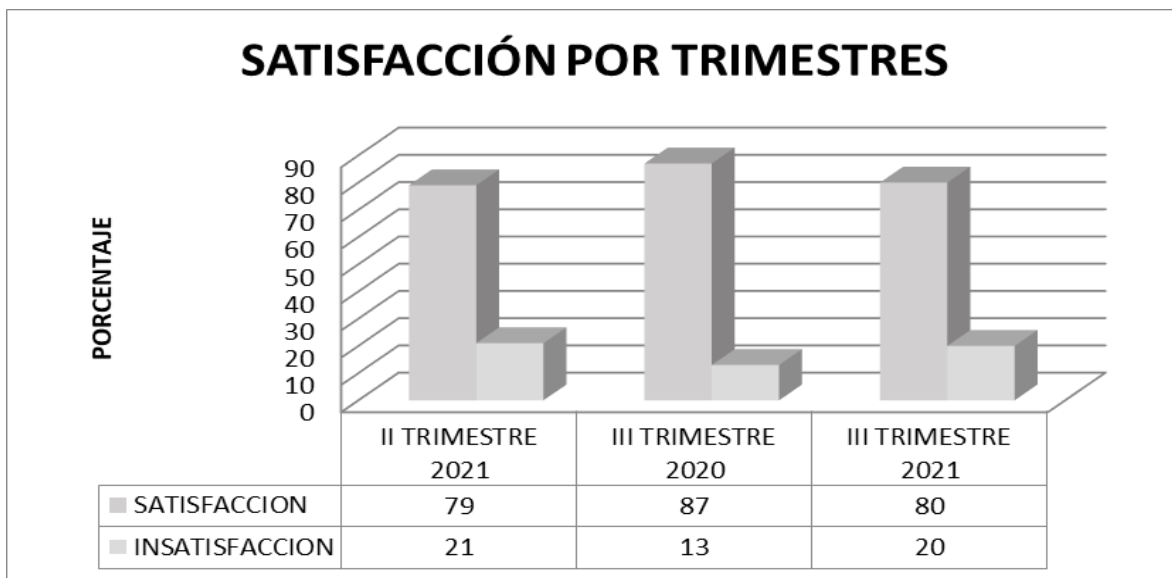
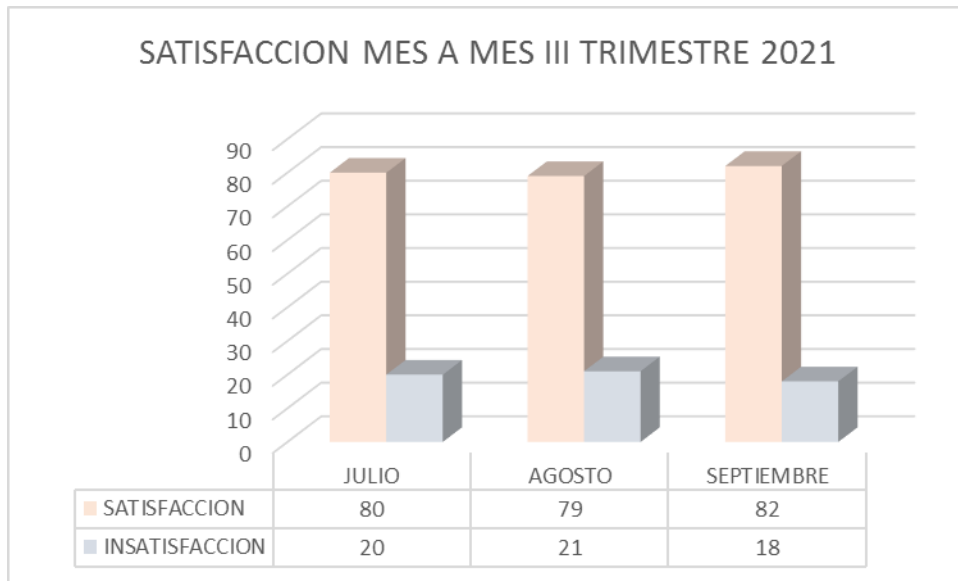
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
JULIO	41	284	32	48	0	0	405	78
AGOSTO	41	304	36	54	0	0	435	79
SEPTIEMBRE	49	311	37	43	0	0	440	82
TOTALES	131	899	105	145	0	0	1280	80

Fuente: encuesta de satisfacción JULIO – AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2021

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global III Trimestre 2021

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado III Trimestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1030/1280 \times 100 = 80\%$	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%	79% Se destaca tendencia al aumento en un 1% con respecto al trimestre anterior	87% se observa disminución del 7% con respecto al mismo periodo año anterior

Normatividad Resolución 0256 de 2016





## 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, III TRIMESTRE 2021

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
JULIO	303	34	32	36	0	405
AGOSTO	322	38	34	41	0	435
SEPTIEMBRE	339	42	24	35	0	440
TOTALES	964	114	90	112	0	1280

Fuente: Encuestas de satisfacción Julio, Agosto y Septiembre 2021

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos III Trimestre 2021

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación III Trimestre 2021	Análisis del Resultado
Número de usuarios con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1078/1280 \times 100 = 84\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 84% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

Normatividad resolución 0256 de 2016

## 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO III TRIMESTRE 2021

TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO II TRIMESTRE 2021

GENERO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	88	10	622	72	63	7	91	11	0	0	864	100	El género femenino tiene una participación de 864 usuarios (68%) y el masculino de 416 (32%). Satisfacción femenino 82% y Satisfacción masculino 77%
MASCULINO	43	10	277	67	42	10	54	13	0	0	416	100	

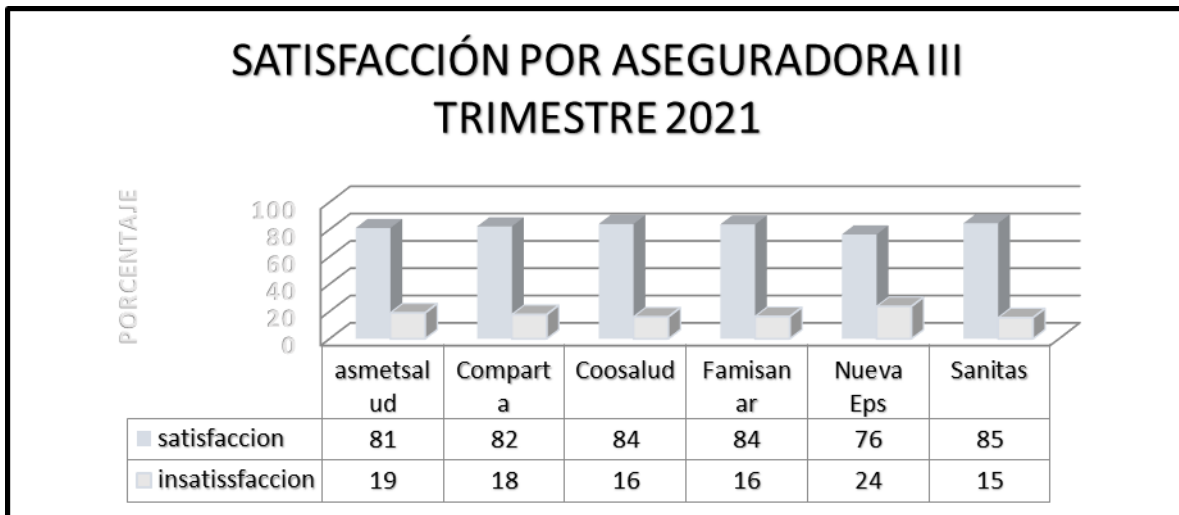


**1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2021**

Tabla 6. Satisfacción por Aseguradora III Trimestre 2021

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	34	15	150	66	184	81	19	8	24	11	0	0	43	19	227	100
Comparta*	18	15	84	68	102	82	11	9	11	9	0	0	22	18	124	100
Coosalud	25	11	159	73	184	84	24	11	11	5	0	0	35	16	219	100
Famisanar	7	8	70	67	77	84	7	8	8	9	0	0	15	16	92	100
Nueva Eps	34	7	334	69	368	76	36	7	78	16	0	0	114	24	482	100
Sanitas	13	10	102	75	115	85	8	6	13	10	0	0	21	15	136	100
<b>TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>10</b>	<b>899</b>	<b>70</b>	<b>1030</b>	<b>80</b>	<b>105</b>	<b>8</b>	<b>145</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>250</b>	<b>20</b>	<b>1280</b>	<b>100</b>

\*Indicador sobre dos meses hasta cuando hubo contratación con la EPS



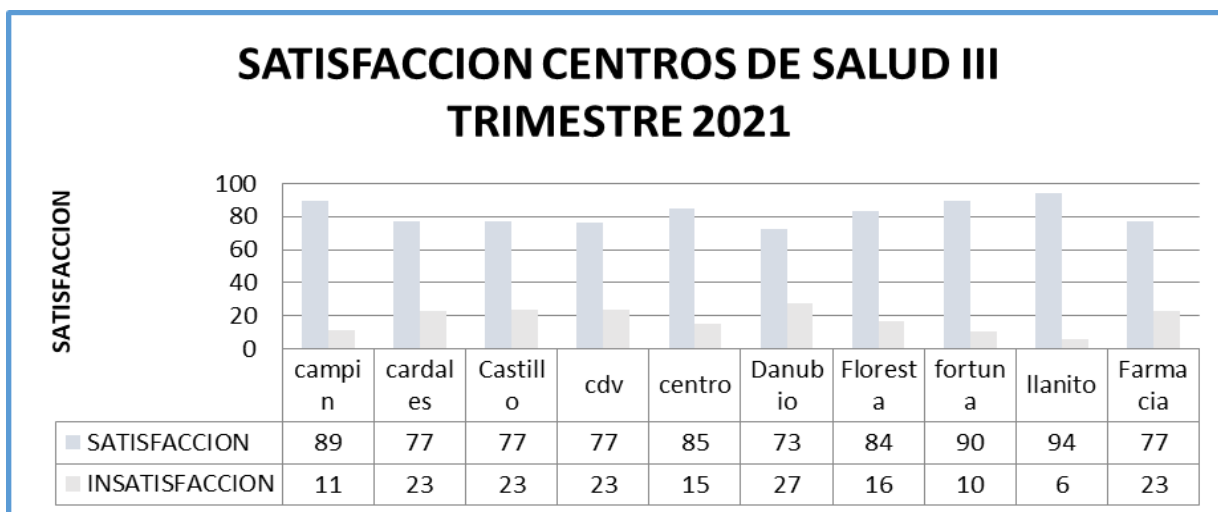
La satisfacción por aseguradora oscila entre 76% y 85%. La menor corresponde a Nueva Eps y la mayor a Sanitas.



**1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2021**

**TABLA 7. Satisfacción por Centros de salud III Trimestre 2021**

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	4	3	120	86	124	89	5	4	10	7	0	0	15	11	139	100
Cardales	22	19	67	58	89	77	7	6	19	17	0	0	26	23	115	100
Castillo	21	11	121	65	142	77	26	14	17	9	0	0	43	23	185	100
Cdv	17	15	68	61	85	77	10	9	16	14	0	0	26	23	111	100
Centro	8	9	69	76	77	85	2	2	12	13	0	0	14	15	91	100
Danubio	50	22	116	51	166	73	33	14	29	13	0	0	62	27	228	100
Floresta	3	3	84	81	87	84	11	11	6	6	0	0	17	16	104	100
Fortuna	0	0	62	90	62	90	5	7	2	3	0	0	7	10	69	100
Llanito	0	0	78	94	78	94	0	0	5	6	0	0	5	6	83	100
Farmacia	6	4	114	74	120	77	6	4	29	19	0	0	35	23	155	100
<b>TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>10</b>	<b>899</b>	<b>70</b>	<b>1030</b>	<b>80</b>	<b>105</b>	<b>8</b>	<b>145</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>250</b>	<b>20</b>	<b>1280</b>	<b>100</b>



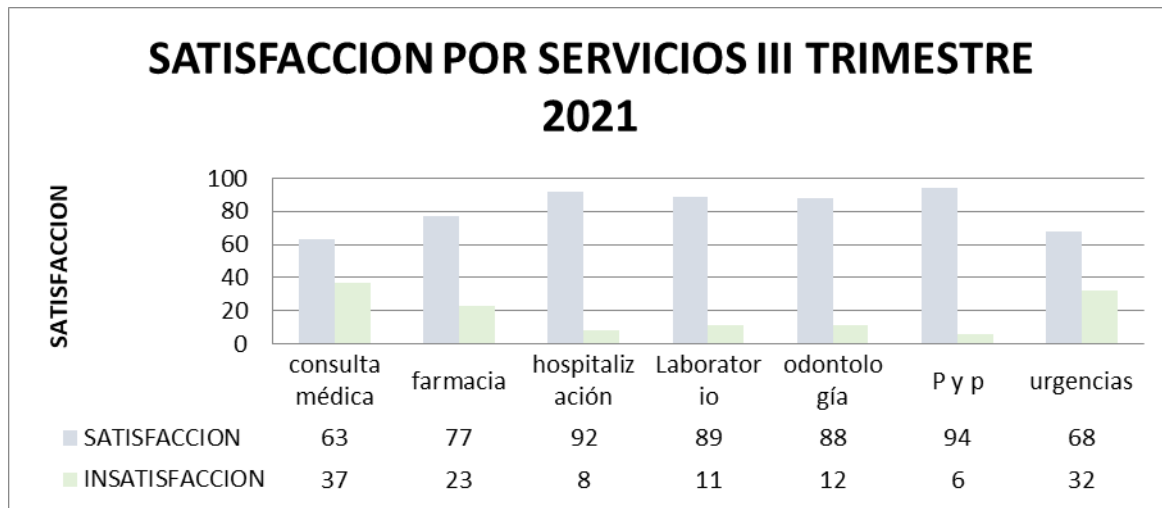
La satisfacción por centro de salud oscila entre el 73 y 94%, siendo el menor para Danubio y la mayor Llanito.



1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2021

TABLA 8. Satisfacción Por servicios III trimestre 2021

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	15	4	203	59	218	63	52	15	75	22	0	0	127	37	345	100
Farmacia	6	4	114	74	120	77	6	4	29	19	0	0	35	23	155	100
Hospitalización	9	15	47	77	56	92	5	8	0	0	0	0	5	8	61	100
Laboratorio	0	0	101	89	101	89	13	11	0	0	0	0	13	11	114	100
Odontología	22	16	99	72	121	88	6	4	10	7	0	0	16	12	137	100
P y p	71	19	275	75	346	94	11	3	11	3	0	0	22	6	368	100
Urgencias	8	8	60	60	68	68	12	12	20	20	0	0	32	32	100	100
TOTALES	131	10	899	70	1030	80	105	8	145	11	0	0	250	20	1280	100



La satisfacción oscila entre el 63% y 94%: el más bajo corresponde a Consulta médica y el mayor a p y p. Se destaca que el indicador de Consulta externa se ve afectado por la no respuesta oportuna a las solicitudes de citas telefónicas en el área de facturación y la no disponibilidad de agendas



**1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, III TRIMESTRE 2021  
TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, III TRIMESTRE 2021**

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	1165	91%	115	9%	7	473	619	66

**CONCLUSIONES**

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO III TRIMESTRE 2021	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%	84%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 6%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 77%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : SANITAS 85%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO DANUBIO 73%,	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO Y FORTUNA . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 94%,CONSULTA MÉDICA 63%	CUMPLEN P Y P Y HOSPITALIZACION
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS  CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS  URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	ENTRE 24 Y 48 HORAS ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO. CONSULTA MÉDICA EN ALGUNOS CENTROS A MÁS DE TRES DÍAS Y EN URGENCIAS PERCEPCION DEL USUARIO QUE LA ATENCIÓN ES DEMORADA	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA



IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.
--	-----	-----	-----------------------------

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (no respuesta a las solicitudes telefónicas), no disponibilidad de agendas médicas	Las PQRD fueron remitidas al área de facturación, servicios ambulatorios y Subcientífica. Se gestionaron las solicitudes y como acción correctiva se asignaron las citas dándoles respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos normativamente.	Como acción correctiva se incrementó el número de líneas telefónicas (tres móviles) y se incrementaron horarios de asignación de citas de 6:00 am a 2 Pm, de lunes a viernes. Se determinó la asignación de citas al adulto mayor, directamente en cada centro de salud, con la orden de asignarla inmediatamente si la disposición lo permite
OPORTUNIDAD: PQRD por medicamentos pendientes, especialmente en el programa de crónicos	Las PQRD fueron remitidas a gerencia de la ESEB, Subdirección administrativa y regente de farmacia. Se entregaron los medicamentos una vez hubo disponibilidad de los mismos, llamando desde SIAU personalmente a los usuarios que interpusieron las no conformidades	Se gestionó el suministro de medicamentos con el proveedor y se entregaron los pendientes a satisfacción del usuario. Se observa mejora en el último mes del trimestre.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención.
INFRAESTRUCTURA: Usuarios solicitan mejorar la parte externa de farmacia disponiendo de carpas que protejan del sol y la lluvia. Adecuaciones locativas en las instalaciones, garantía de mejor ventilación	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en seguridad y salud en el trabajo	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.