



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

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 de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2021

Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2021, se aplicaron 440 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 SEPTIEMBRE DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja Septiembre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	49	11
BUENA	311	71
REGULAR	37	8
MALA	43	10
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
	440	100





Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Septiembre 2021

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%	$360/440*100=82\%$	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 septiembre 2021-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 AGOSTO 2021)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	82%	87%	Se observa Tendencia a la disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

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, Septiembre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	339	77
PROBABLEMENTE SI	42	10
DEFINITIVAMENTE NO	24	5
PROBABLEMENTE NO	35	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	440	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos septiembre 2021

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 (%)	$381 * 100 / 440 = 86\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 86%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 4%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Septiembre 2021-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 (AGOSTO 2021)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83%	86%	90%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 4% y con tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, SEPTIEMBRE 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Septiembre de 2021

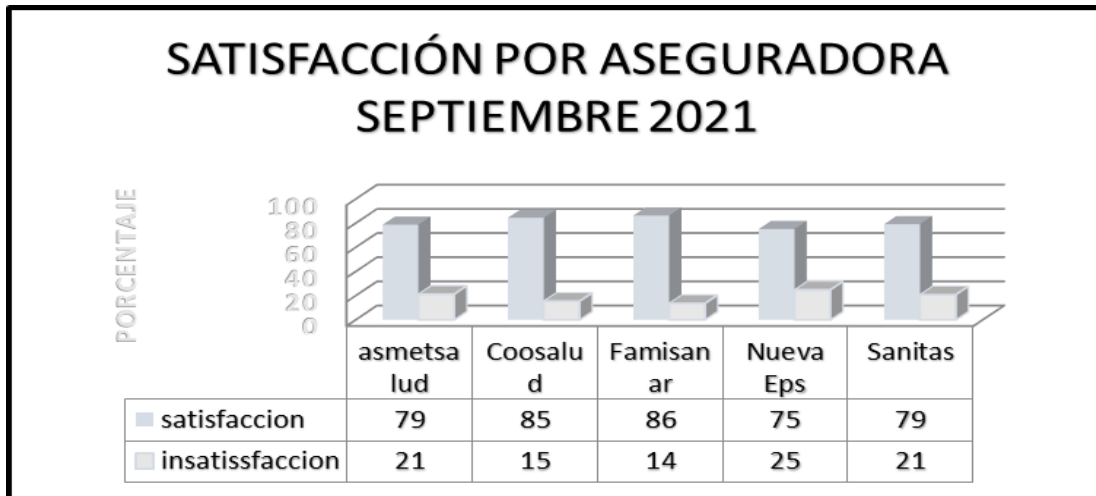
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	34	12	214	74	19	7	24	8	0	0	291	100	El género femenino tiene una participación de 291 usuarios (66%) y el masculino de 149 (34%). Satisfacción femenino 86% y satisfacción masculino 75%
MASCULINO	15	10	97	65	18	12	19	13	0	0	149	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, Septiembre 2021

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	11	14	52	65	63	79	8	10	9	11	0	0	17	80	100
Coosalud	9	11	62	74	71	85	9	11	4	5	0	0	13	84	100
Famisanar	2	9	17	77	19	86	2	9	1	5	0	0	3	22	100
Nueva Eps	19	10	127	69	146	79	13	7	25	14	0	0	38	184	100
Sanitas	8	11	53	76	61	87	5	7	4	6	0	0	9	70	100
TOTALES	49	11	311	71	360	82	37	8	43	10	0	0	80	440	100



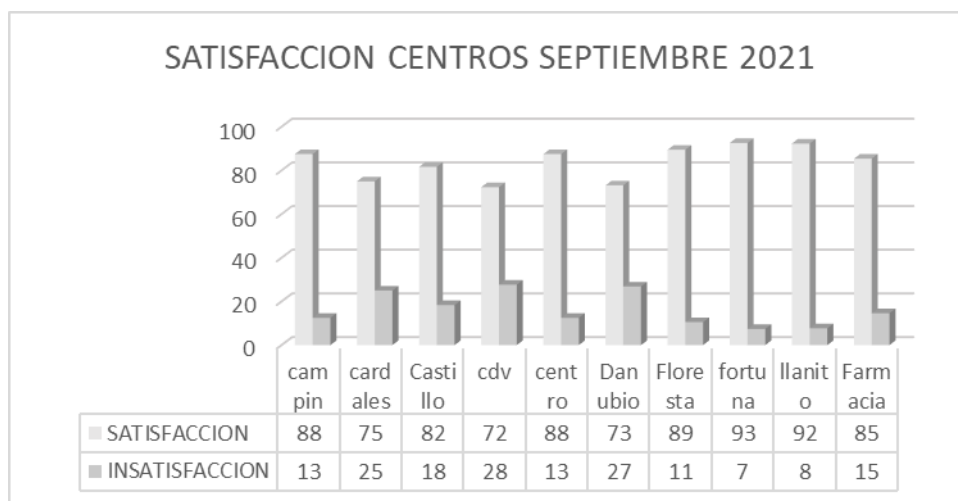
La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 86%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, SEPTIEMBRE 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, SEPTIEMBRE 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	2	5	33	83	35	88	1	3	4	10	0	0	5	13	40	100
Cardales	6	15	24	60	30	75	4	10	6	15	0	0	10	25	40	100
Castillo	13	22	36	60	49	82	9	15	2	3	0	0	11	18	60	100
Cdv	3	6	31	66	34	72	5	11	8	17	0	0	13	28	47	100
Centro	2	6	26	81	28	88	1	3	3	9	0	0	4	13	32	100
Danubio	20	24	40	49	60	73	12	15	10	12	0	0	22	27	82	100
Floresta	1	3	33	87	34	89	2	5	2	5	0	0	4	11	38	100
Fortuna	0	0	25	93	25	93	2	7	0	0	0	0	2	7	27	100
Llanito	0	0	24	92	24	92	0	0	2	3	0	0	2	8	26	100
Farmacia	2	4	39	81	41	85	1	2	6	13	0	0	7	15	48	100
TOTALES	49	11	311	71	360	82	37	8	43	10	0	0	80	18	440	100



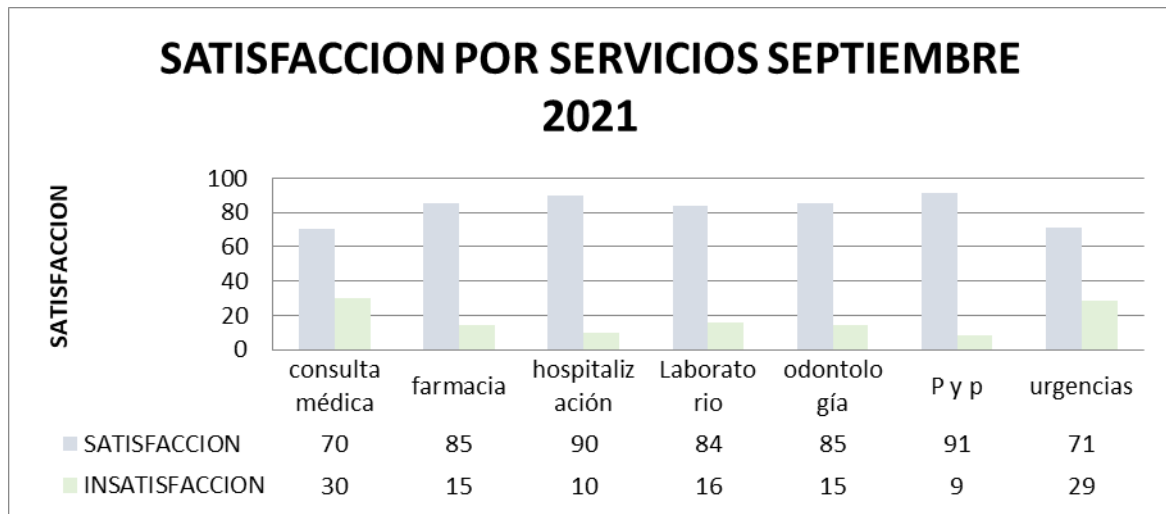
La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 72% y 93%; siendo el mayor para Fortuna y el menor para Cdv



1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPIEMBRE 2021

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes Septiembre 2021

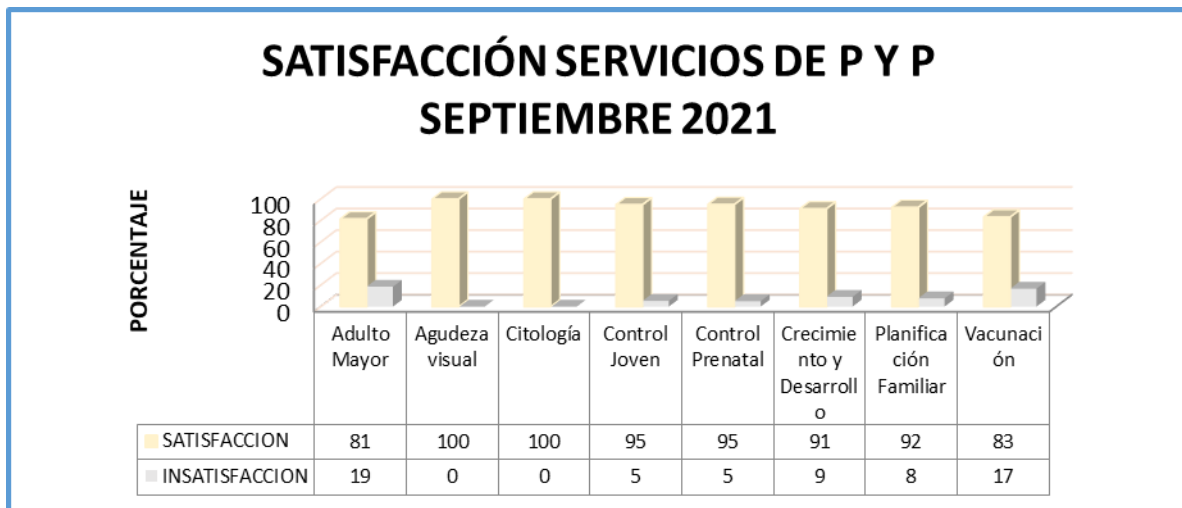
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	5	4	87	66	92	70	15	11	24	18	0	0	39	30	131	100
Farmacia	2	4	39	81	41	85	1	2	6	13	0	0	7	15	48	100
Hospitalización	4	20	14	70	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Laboratorio	0	0	32	84	32	84	6	16	0	0	0	0	6	16	38	100
Odontología	8	17	33	69	41	85	3	6	4	3	0	0	7	15	48	100
P y p	26	20	90	71	116	91	6	5	5	4	0	0	11	9	127	100
Urgencias	4	14	16	57	20	71	4	14	4	14	0	0	8	29	28	100
TOTALES	49	11	311	71	360	82	37	8	43	10	0	0	80	18	440	100





1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Septiembre 2021
Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Septiembre 2021

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	2	7	20	74	22	81	1	4	4	15	0	0	5	19	27	100
Agudeza visual	6	67	3	33	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Citología	5	31	11	69	16	100	0	0	0	0	0	0	0	0	16	100
Control joven	2	11	16	84	18	95	1	5	0	0	0	0	1	5	19	100
Control prenatal	5	25	14	70	19	95	1	5	0	0	0	0	1	5	20	100
crecimiento y desarrollo	1	9	9	82	10	91	1	9	0	0	0	0	1	9	11	100
Planificación familiar	4	31	8	62	12	92	0	0	1	8	0	0	1	8	13	100
Vacunación	1	8	9	75	10	83	2	17	0	0	0	0	2	17	12	100
TOTALES	26	20	90	71	116	91	6	5	5	4	0	0	11	9	127	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 70 y 91%, siendo la más alta para P Y P y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 81% y 100%, siendo los mayores para Agudeza visual y citología. Los menores para adulto mayor y vacunación.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB septiembre 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Responder oportunamente a las citas médicas, que haya disponibilidad de agendas médicas. Mejor actitud del profesional médico en el proceso de atención	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/TRATO DIGNO
FARMACIA	Mejor actitud del auxiliar de farmacia y claridad en la información al usuario; solicitud de arreglos locativos en la parte externa de farmacia (Danubio) para garantizar protección y seguridad	INFORMACIÓN/ADECUACIONES LOCATIVAS/CONFORT
HOSPITALIZACIÓN	Disposición de Insumos. Arreglos locativos	SEGURIDAD-CONFORT
URGENCIA	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor claridad en el diagnóstico médico, mejor actitud del personal responsable de la atención	OPORTUNIDAD- INFORMACION, TRATO DIGNO
LABORATORIO	Que se tengan en cuenta otros mecanismos para entregar resultados (medios virtuales), puntualidad en la atención, mayor número de asignaciones, prioridad a usuarios de zona rural	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Incremento de horas odontológicas centro de salud Fortuna y Llanito, Respuesta oportuna a las solicitud de citas, Mejor actitud del profesional en el proceso de atención	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD, TRATO DIGNO

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Septiembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	2	0	0	95	0	0	26	47	9	179

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Septiembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
FARMACIA	0	30	0	0	0	8			0	0	5	5	48



Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio septiembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS												TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
LABORATORIO	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	3	0	38

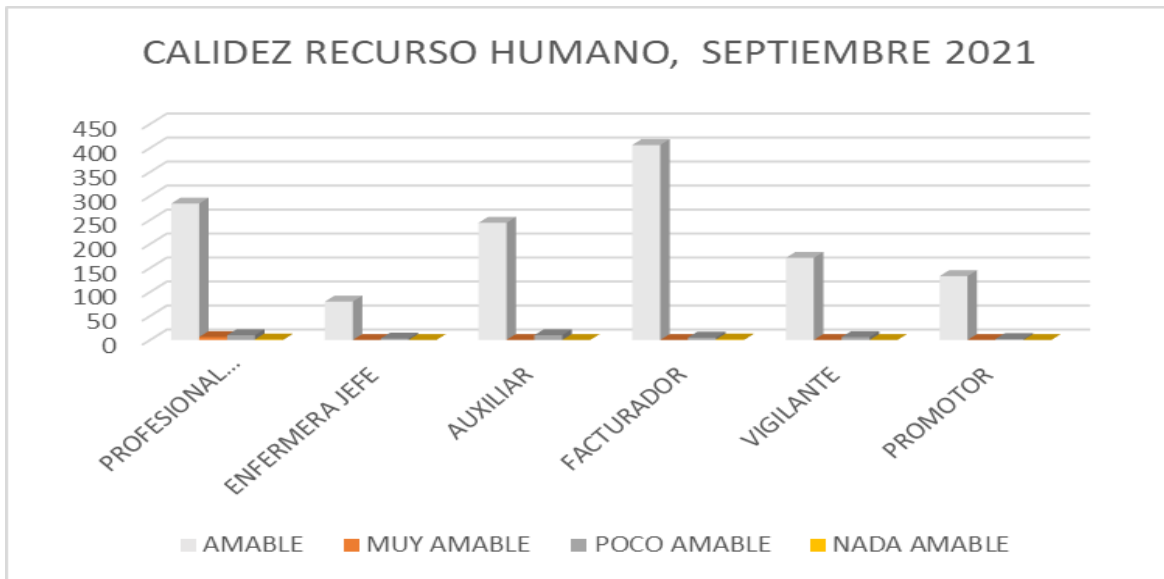
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Septiembre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
URGENCIAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	20	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5	28

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	284	6	10	1
ENFERMERA JEFE	80	0	3	0
AUXILIAR	244	0	10	0
FACTURADOR	406	0	5	1
VIGILANTE	171	0	6	0
PROMOTOR	133	0	2	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Septiembre 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	4	286	12	0
ENFERMERA JEFE	0	78	4	0
AUXILIAR	0	234	15	0
FACTURADOR	0	379	31	0
PROMOTOR	0	125	2	0
VIGILANTE	0	168	6	0

TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P SEPTIEMBRE 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	
SI	433 (98%)	96	65	86	28	142	16
NO	7 (2%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 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	401	91%	39	9%	0	183	197	21

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2021

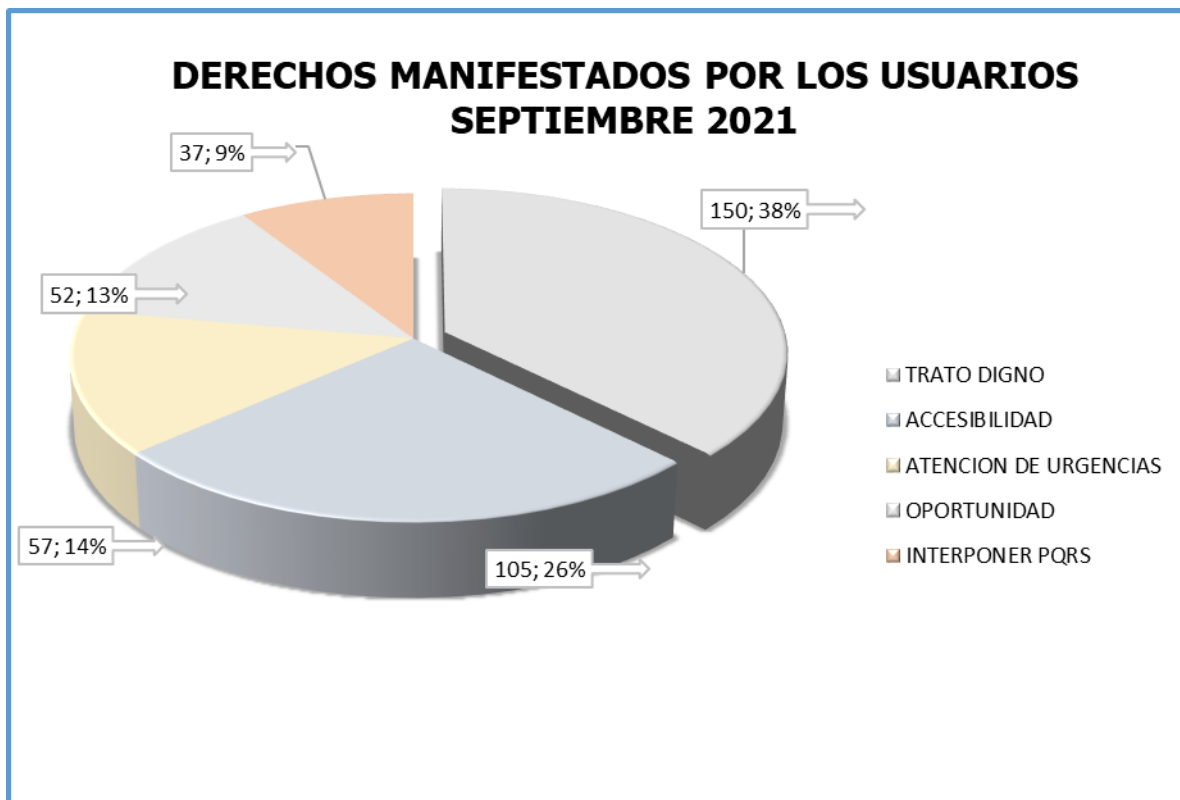
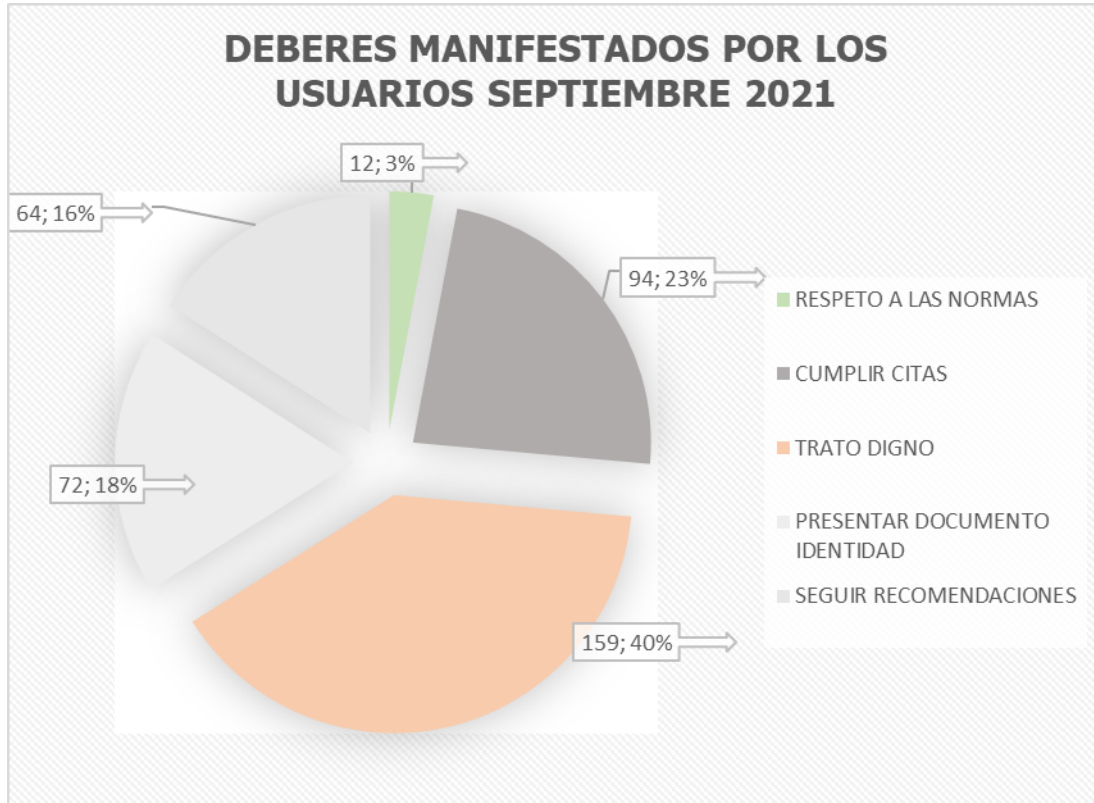


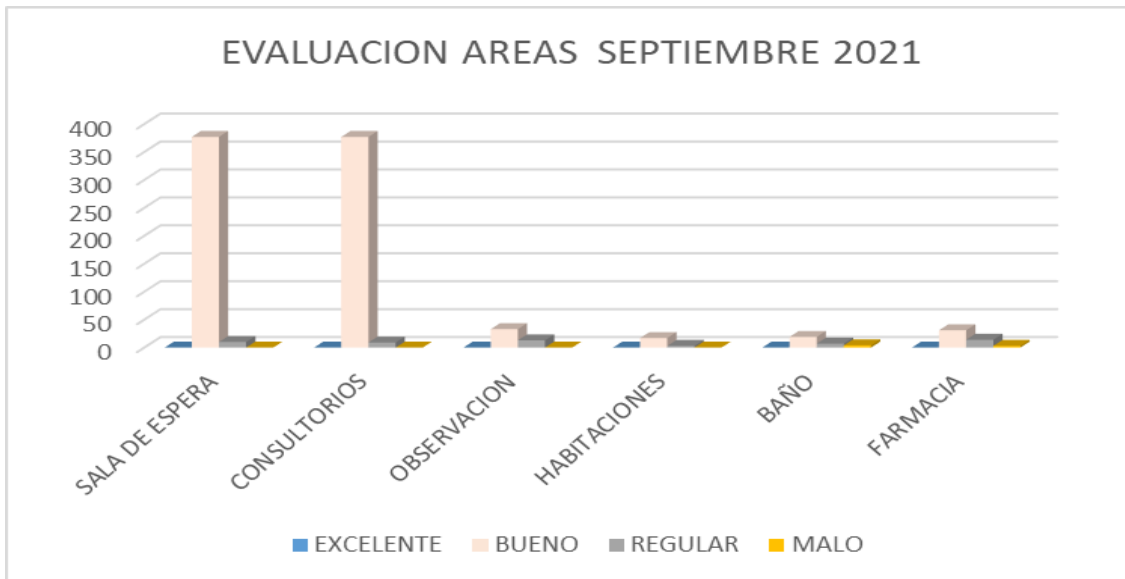
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Septiembre 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	377	10	0
CONSULTORIOS	0	377	9	0
OBSERVACION	0	33	13	0
HABITACIONES	0	17	3	0
BAÑO	0	19	7	4
FARMACIA	0	31	14	3



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Septiembre 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES AGOSTO 2021	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%	86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 4%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILIAR 86%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 93% Y LLANITO 92% MENOR RESULTADO CDV 72% Y DANUBIO 73%	CUMPLE CON LA META LLANITO Y FORTUNA



SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 91%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 70%;	CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(DEMORA A LA RESPUESTA PARA ASIGNACION DE CITAS)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL MEDICO, AUXILIAR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO AREA DE FARMACIA (DISPOSICIÓN DE CARPAS PARA PROTECCIÓN INCLEMENCIAS DEL CLIMA), ARREGLO DE AIRES ACONDICIONADOS, MEJOR ILUMINACIÓN, ARREGLO TECHOS AREA DE URGENCIAS DANUBIO
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR Y MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; ACCESIBILIDAD DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO, CUMPLIR CITAS



RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB Septiembre 1

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas , No disposición de agendas médicas	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron insatisfacción	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes telefónicas por citas médicas. Disponer de las agendas médicas para asignación de citas	Subdirección científica, Servicios ambulatorios, Facturación
CALIDEZ: Trato inadecuado del persona responsable de la atención hacia el usuario	Se socializó con jefe de proceso e interventor del contrato para lo pertinente	Retroalimentar el trato digno en el deber ser de la atención	Jefes de proceso e interventores u operadores del servicio
INFRAESTRUCTURA: solicitud de mejora en el área de farmacia (carpas para protección de las inclemencias del clima), arreglos locativos en las instalaciones	Se remitieron las solicitudes al área de seguridad y salud en el trabajo y se socializó con subdirección científica	Mejorar el espacio físico de espera en el exterior para mayor confort de los usuarios durante el tiempo de realizar las filas, gestionar los arreglos locativos de acuerdo a la disponibilidad de recursos	Subdirección Administrativa, líder de Salud y Seguridad en el trabajo