



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
I SEMESTRE 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, I SEMESTRE DE 2021

Durante el I SEMESTRE de 2021 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2590 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 2021

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Semestre de 2021

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2590	100		
336	13	1717	66	159	6	378	15	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2053 79%				TOTAL INSATISFACCIÓN 537 21%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global I Semestre 2021

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2020	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2053/2590 \times 100 = 79\%$	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 79%, una variación en disminución del 11%	85% Se destaca Disminución del 6% frente al Semestre anterior	85% se observa Disminución en un 6% con respecto al mismo periodo año anterior



Tabla 3. Satisfacción global mes a mes I semestre 2021

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE			
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FR	%
ENERO	55	13	273	66	19	5	68	16	0	0	0	0	415	100
FEBRERO	49	11	305	68	15	3	81	18	0	0	0	0	450	100
MARZO	67	15	303	66	31	7	59	13	0	0	0	0	460	100
ABRIL	57	13	278	65	32	7	63	15	0	0	0	0	430	100
MAYO	53	13	272	66	32	8	53	13	0	0	0	0	410	100
JUNIO	55	13	286	67	30	7	54	13	0	0	0	0	425	100
TOTALES	336	13	1717	66	159	6	378	15	0	0	0	0	2590	100

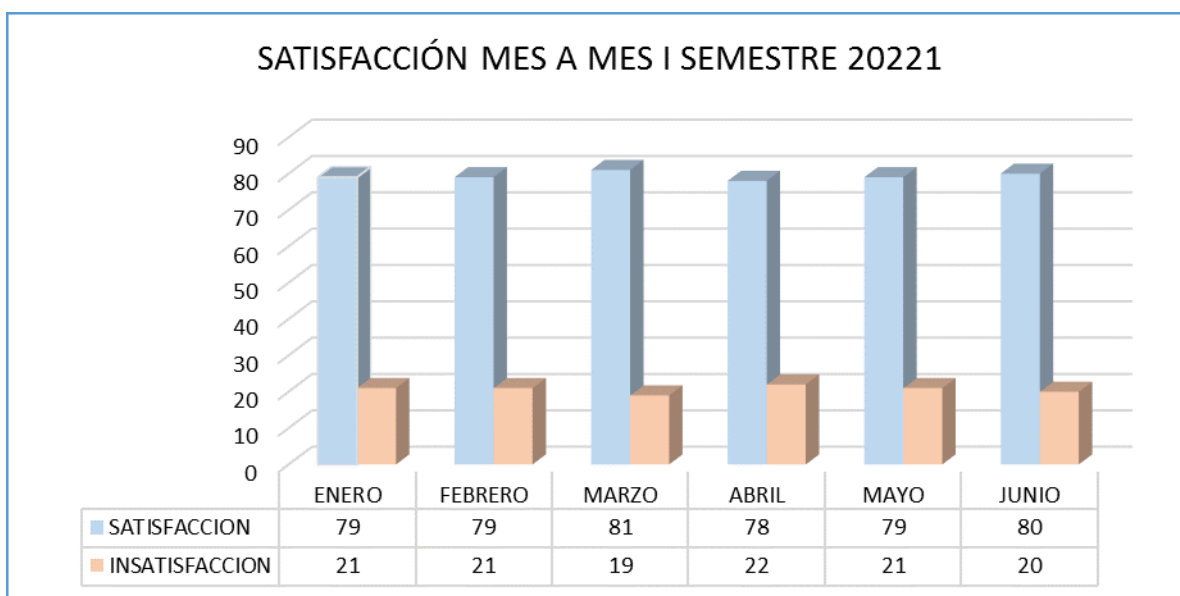




Tabla 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2020)	SEMESTRE ACTUAL (I SEMESTRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2020)
85%	79%	85%

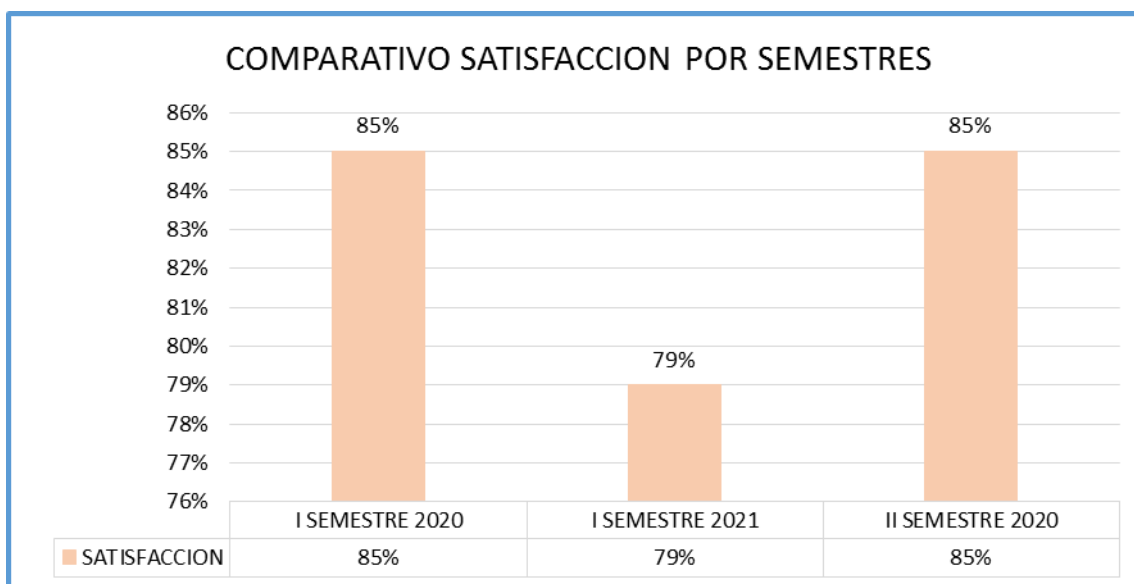


Tabla 5. Evaluación si recomendaría la ESEB a familiares o amigos I semestre 2021

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 2021

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	21	5	48	12	35	8	311	75	0	0	415	100
FEBRERO	23	5	58	13	37	8	332	74	0	0	450	100
MARZO	22	5	38	8	31	7	369	80	0	0	460	100
ABRIL	30	7	34	8	35	8	331	77	0	0	430	100
MAYO	24	6	46	11	15	4	325	79	0	0	410	100
JUNIO	34	8	42	10	47	11	302	71	0	0	425	100
TOTALES	154	6	266	10	200	8	1970	76	0	0	2590	100

Tabla 7. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Semestre 2021

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 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2170/2590 \times 100 = 84\%$	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 84%, una variación en disminución del 6%	88% Se destaca Disminución del 4% frente al Semestre anterior	91% se observa Disminución en un 7% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 8. Evaluación de variables satisfacción por género I semestre 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	237	14	1171	69	107	6	181	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 1696 usuarios (65%) y el masculino de 894 (35%). Satisfacción femenino 83% y Satisfacción masculino 72%)
MASCULINO	99	11	546	61	52	6	197	22	0	0	
TOTAL	336		1717		159		378		0		

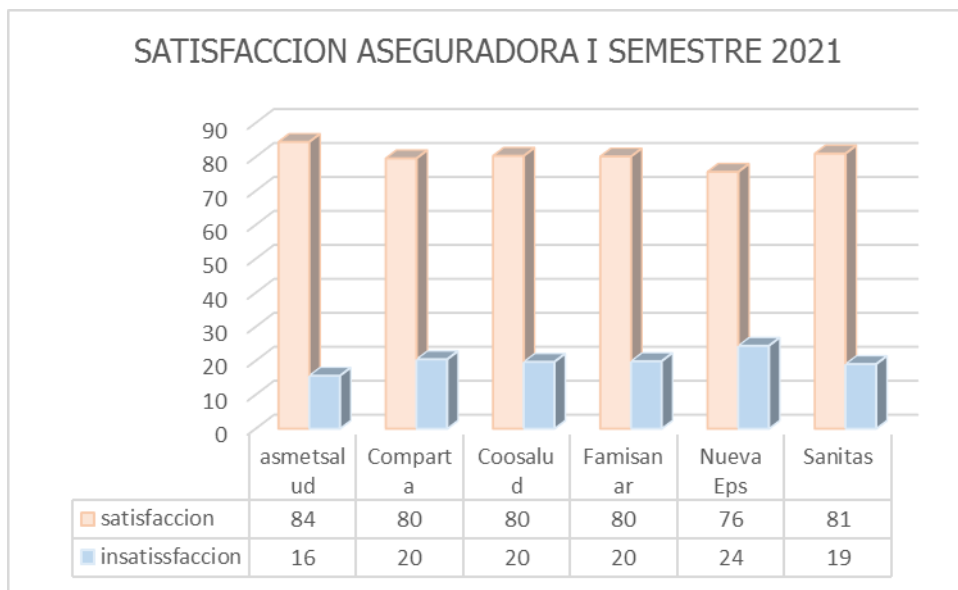
Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 72% e insatisfacción del 28%.



1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2021

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 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	46	11	295	73	341	84	24	6	39	10	0	0	63	16	404	100
Comparta	107	17	380	62	487	80	43	7	82	13	0	0	125	20	612	100
Coosalud	30	12	174	69	204	80	14	6	36	14	0	0	50	20	254	100
Famisanar	40	12	234	68	274	80	20	6	48	14	0	0	68	20	342	100
Nueva EPS	94	11	538	64	632	76	54	6	150	18	0	0	204	24	836	100
Sanitas	19	13	96	68	115	81	4	3	23	16	0	0	27	19	142	100
TOTALES	336	13	1717	66	2053	79	159	6	378	15	0	0	537	21	2590	100



Durante el I Semestre de 2021, la satisfacción oscila entre el 76% y 84%. Se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud y el menor a Nueva Eps 76%.

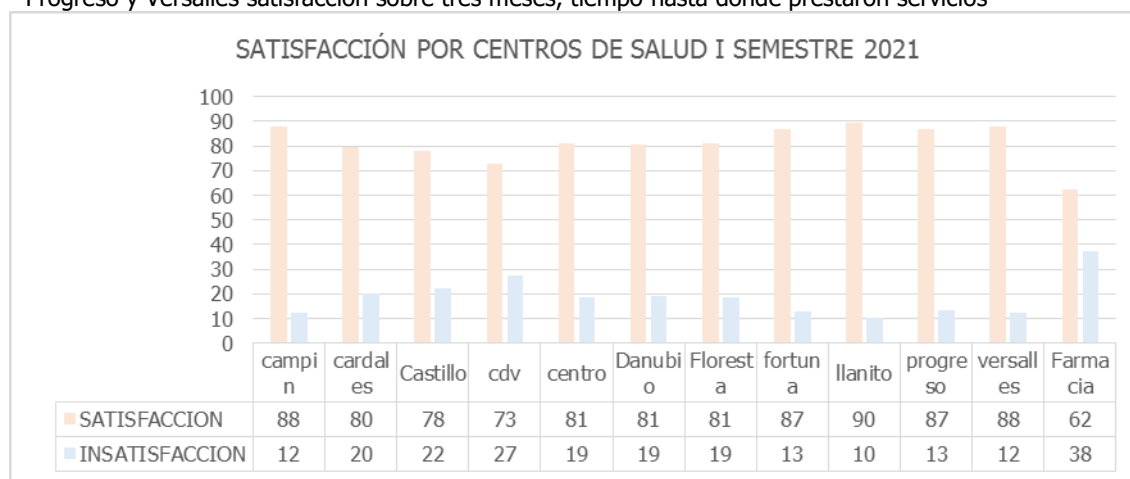


1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2021

Tabla 10 Evaluación variables por centro de salud, I semestre 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	21	9	178	78	199	88	9	4	19	8	0	0	28	12	227	100
Cardales	46	22	120	58	166	80	11	5	31	15	0	0	42	20	208	100
Castillo	62	20	179	58	241	78	24	8	44	14	0	0	68	22	309	100
Cdv	25	8	205	65	230	73	22	7	65	21	0	0	87	27	317	100
Centro	18	10	133	72	151	81	17	9	18	10	0	0	35	19	186	100
Danubio	51	12	288	69	339	81	29	7	52	12	0	0	81	19	420	100
Floresta	45	16	180	65	225	81	13	5	39	14	0	0	52	19	277	100
Fortuna	20	15	95	72	115	87	10	8	7	5	0	0	17	13	132	100
Llanito	5	4	115	86	120	90	4	3	10	7	0	0	14	10	134	100
Farmacia	26	10	137	52	163	62	18	7	80	31	0	0	98	38	261	100
*Progreso	11	21	35	66	46	87	2	4	5	9	0	0	7	13	53	100
*Versalles	6	9	52	79	58	88	0	0	8	12	0	0	8	12	66	100
TOTALES	336	13	1717	66	2053	79	159	6	378	15	0	0	537	21	2590	100

*Progreso y Versalles satisfacción sobre tres meses, tiempo hasta donde prestaron servicios



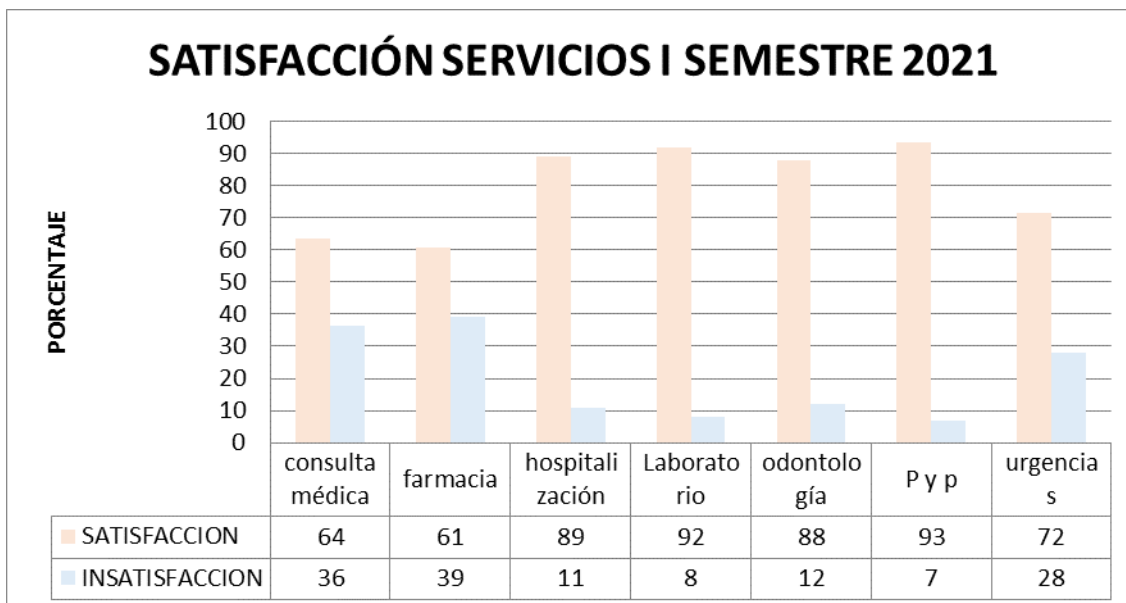
Durante el I Semestre de 2021, Oscila entre el 62% y 90%, los más bajos son farmacia y cdv; el más alto llanito.



1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2021

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 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	56	8	388	56	444	64	60	9	195	28	0	0	255	36	699	100
Farmacia	26	10	140	51	166	61	19	7	88	32	0	0	107	39	273	100
Hospitalización	18	16	80	73	98	89	7	6	5	5	0	0	12	11	110	100
Laboratorio	12	8	127	84	139	92	7	5	5	3	0	0	12	8	151	100
Odontología	54	18	214	70	268	88	19	6	18	6	0	0	37	12	305	100
P y p	145	17	650	76	795	93	28	3	29	3	0	0	57	7	852	100
Urgencias	25	13	118	59	143	72	19	10	38	19	0	0	57	29	200	100
TOTALES	336	13	1717	66	2053	79	159	6	378	15	0	0	537	21	2590	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, la satisfacción oscila entre el 61% y 93%; correspondiendo la más baja a farmacia y consulta médica y la más alta a p y y y laboratorio.



Tabla 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I SEMESTRE 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	2347	91%	243	9%	91	1794	379	83

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I SEMESTRE 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN DEL 6%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 84%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO FARMACIA 62%, CDV 73%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 93%-LABORATORIO 92%; MENOR FARMACIA 61%, CONSULTA MEDICA 64%	SÓLO CUMPLE P Y P y LABORATORIO , LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN



	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	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, mensaje de whatsapp, página web.	Se remite a líder de facturación, servicios ambulatorios, Subcientífica	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
OPORTUNIDAD: Demora en la atención del servicio de urgencias (falta de oportunidad en la atención por estar en cambio de turno)	Se remite a Darsalud, subcientífica, servicios ambulatorios	Representante de DARSALUD asume el compromiso de retroalimentar en el personal de urgencias el garantizar la accesibilidad y oportunidad en la atención
SEGURIDAD: Solicitud de adecuaciones locativas (arreglo de áreas, mejorar ventilación)	Se remite al líder de 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