



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

Durante el II TRIMESTRE de 2021 (ABRIL, MAYO Y JUNIO), se aplicaron 1265 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 2021**

**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Trimestre de 2021**

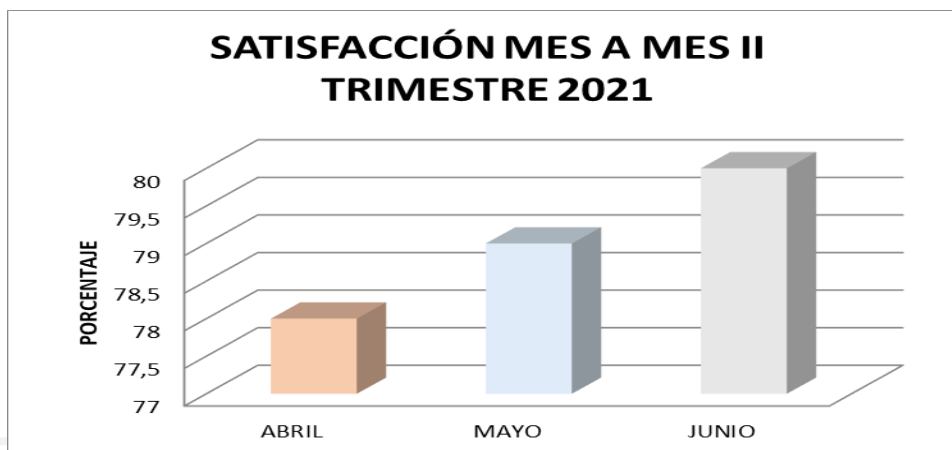
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
ABRIL	57	278	32	63	0	0	430	78
MAYO	53	272	32	53	0	0	410	79
JUNIO	55	286	30	54	0	0	425	80
TOTALES	165	836	94	170	0	0	1265	79

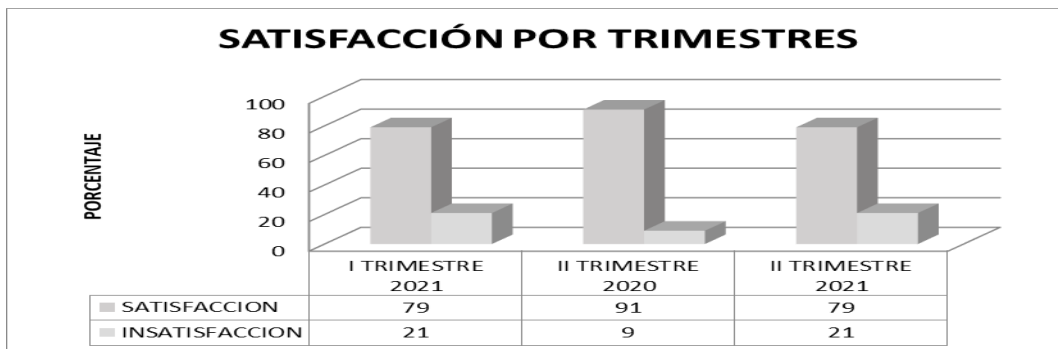
Fuente: encuesta de satisfacción marzo-abril-mayo 2021

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Trimestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1001/1265 \times 100 = 79\%$	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%	79% Se destaca tendencia a la igualdad con respecto al trimestre anterior	91% se observa disminución del 12% 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, II TRIMESTRE 2021**

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
ABRIL	331	35	30	34	0	430
MAYO	325	15	24	46	0	410
JUNIO	302	47	34	42	0	840
TOTALES	958	97	88	122	0	1265

Fuente: Encuestas de satisfacción Abril, mayo y junio 2021

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación II Trimestre 2021	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1055/1265 \times 100 = 83\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 83% 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 II TRIMESTRE 2021**

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

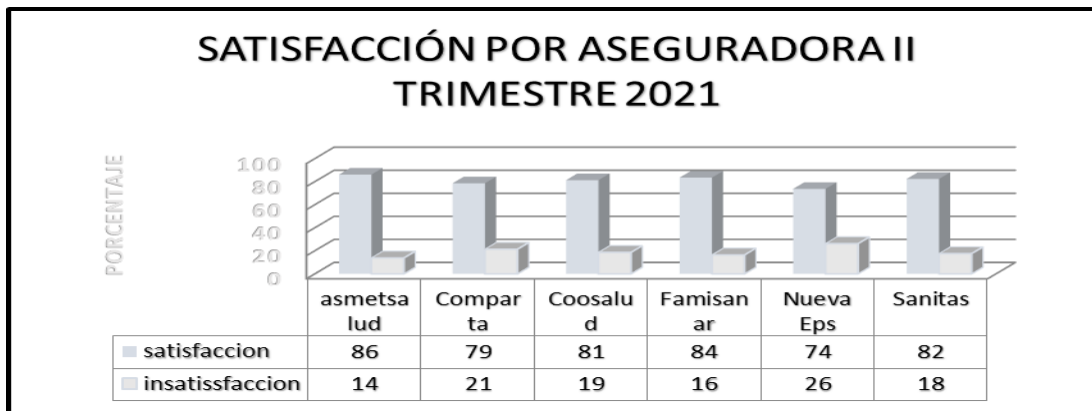
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	117	14	554	67	68	8	90	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 829 usuarios (66%) y el masculino de 436 (34%). Satisfacción femenino 81% y Satisfacción masculino 76%)
MASCULINO	48	11	282	65	26	6	80	18	0	0	



**1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II TRIMESTRE 2021**

**Tabla 6. Satisfacción por Aseguradora II Trimestre 2021**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	18	10	144	77	162	86	6	3	20	11	0	0	26	14	188	100
Comparta	43	16	170	63	213	79	24	9	34	13	0	0	58	21	271	100
Coosalud	20	15	89	66	109	81	13	10	12	9	0	0	25	19	134	100
Famisanar	19	13	108	71	127	84	11	7	14	9	0	0	25	16	152	100
Nueva Eps	54	12	275	62	329	74	36	8	81	18	0	0	117	26	446	100
Sanitas	11	15	50	68	61	82	4	5	9	12	0	0	13	18	74	100
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>13</b>	<b>836</b>	<b>66</b>	<b>1001</b>	<b>79</b>	<b>94</b>	<b>7</b>	<b>170</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>	<b>21</b>	<b>1265</b>	<b>100</b>

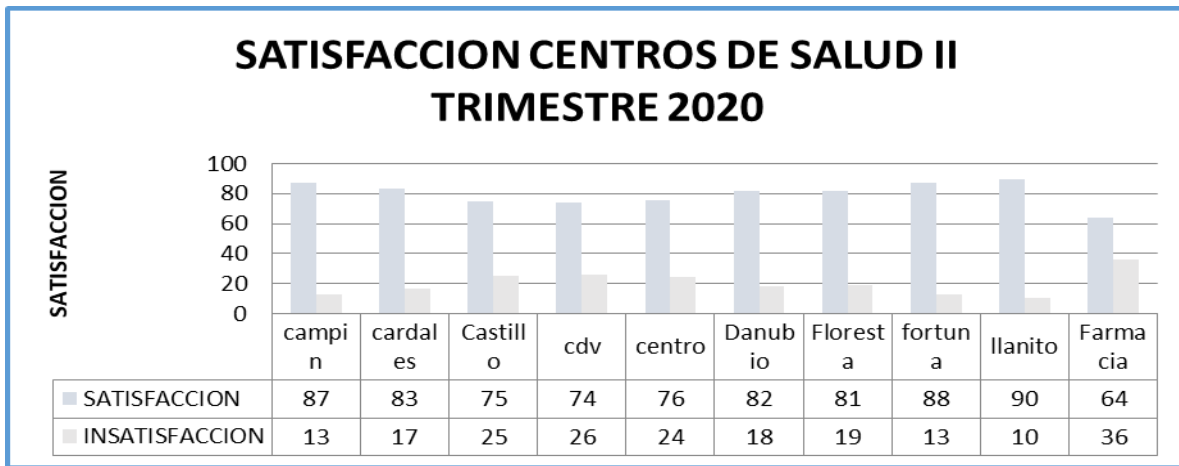


La satisfacción por aseguradora oscila entre 74 y 86%. La menor corresponde a Nueva Eps y la mayor a Asmetsalud.

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

**TABLA 7. Satisfacción por Centros de salud II 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	5	4	99	83	104	87	7	6	8	7	0	0	15	13	119	100
Cardales	22	21	67	63	89	83	2	2	16	15	0	0	18	17	107	100
Castillo	40	29	64	46	104	75	14	10	21	15	0	0	35	25	139	100
Cdv	14	8	108	65	122	74	15	9	28	17	0	0	43	26	165	100
Centro	7	8	58	67	65	76	12	14	9	10	0	0	21	24	86	100
Danubio	33	15	150	67	183	82	18	8	22	10	0	0	40	18	223	100
Floresta	24	17	90	64	114	81	10	7	16	11	0	0	26	19	140	100
Fortuna	9	13	54	75	63	88	4	6	5	7	0	0	9	13	72	100
Llanito	1	1	69	88	70	90	2	3	6	8	0	0	8	10	78	100
Farmacia	10	7	77	57	87	64	10	7	39	29	0	0	49	36	136	100
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>13</b>	<b>836</b>	<b>66</b>	<b>1001</b>	<b>79</b>	<b>94</b>	<b>7</b>	<b>170</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>264</b>	<b>21</b>	<b>1265</b>	<b>100</b>

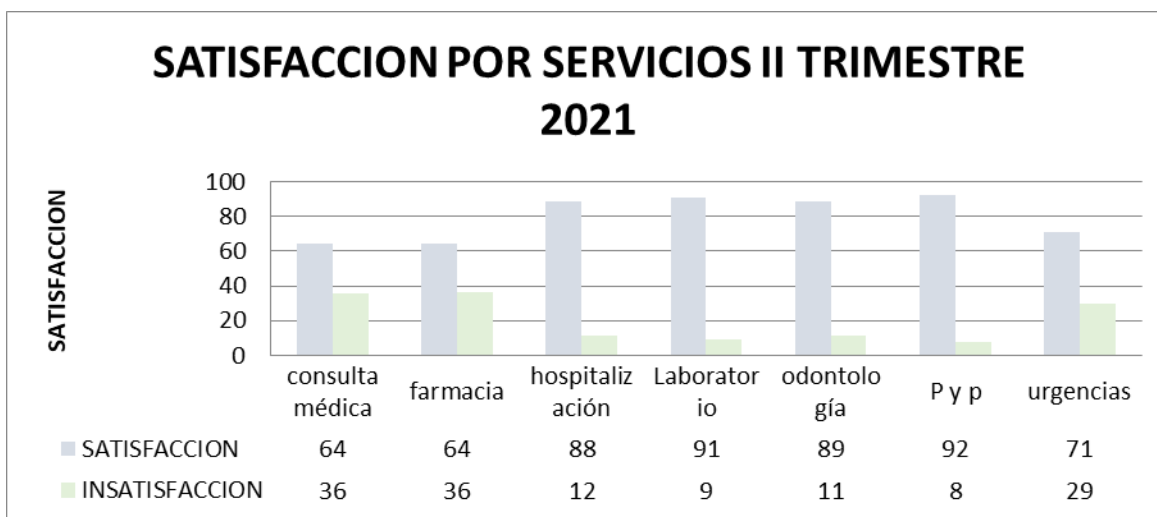


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 64 y 90%, siendo el menor para farmacia Y CDV y el mayor Llanito.

#### 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS II TRIMESTRE DE 2021

TABLA 8. Satisfacción Por servicios II 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	28	8	191	56	219	64	39	11	83	24	0	0	122	36	341	100
Farmacia	10	7	77	57	87	64	10	7	39	29	0	0	49	36	136	100
Hospitalización	12	23	34	65	46	88	5	10	1	2	0	0	6	12	52	100
Laboratorio	4	5	73	86	77	91	6	7	2	2	0	0	8	9	85	100
Odontología	30	19	113	70	143	89	9	6	9	6	0	0	18	11	161	100
P y p	63	16	294	76	357	92	15	4	16	4	0	0	31	8	388	100
Urgencias	18	18	54	53	72	71	10	10	20	20	0	0	30	29	102	100
TOTALES	165	13	836	66	1001	79	94	7	170	13	0	0	264	21	1265	100



La satisfacción oscila entre el 64% y 92%: el más bajo corresponde a farmacia y Consulta médica y el mayor a p y p.

#### 1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, II TRIMESTRE 2021

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, II 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	1148	91%	117	9%	43	796	265	44

### CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I TRIMESTRE 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%	83%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 7%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 76%. FEMENINO 81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB



SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : ASMETSALUD 86%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 74%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO FARMACIA 64%,CDV 74%	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 92%,LABOARATORIO 941; MENOR FARMACIA 64%,CONSULTA MÉDICA 64%	SÓLO CUMPLEN P Y P, LABORATORIO
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, 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 telefónicamente, por mensaje de whatsapp y por página web)	Las PQRD fueron remitidas al área de facturación, servicios ambulatorios y Subcientífica. Se gestionaron las solicitudes y como acción correctiva se asignaron las citas dándole respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos normativamente.	Disposición de equipos móviles en los centros de salud para asignación de citas, no solamente por llamadas sino también por mensajes de whatsapp. Retroalimentación de líder del proceso a los facturadores para mejorar oportunidad en la asignación de citas
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	Remisión de los pendientes a Gerencia ESEB, Subdirección administrativa y regente, para las acciones pertinentes



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

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	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.