



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

Durante el I TRIMESTRE de 2021 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)), se aplicaron 1325 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 SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE DE 2021

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

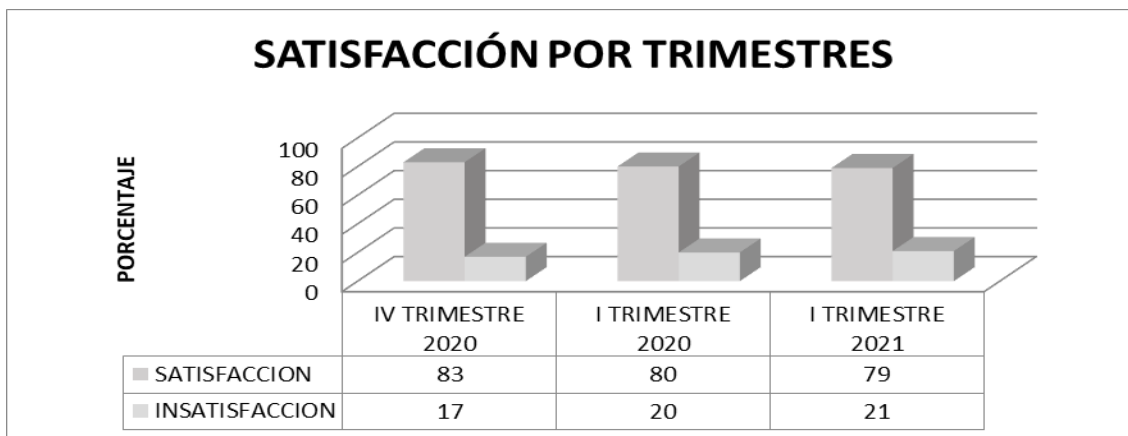
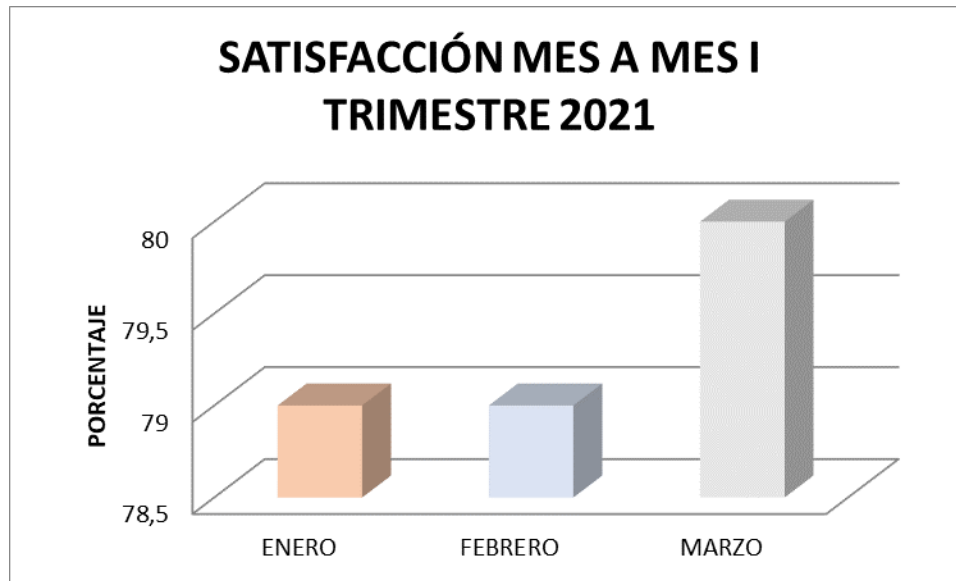
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
ENERO	55	273	19	68	0	0	415	79
FEBRERO	49	305	15	81	0	0	450	79
MARZO	67	303	31	59	0	0	460	80
TOTALES	171	881	65	208	0	0	1325	PROMEDIO 79

Fuente: encuesta de satisfacción enero-febrero-marzo 2021

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1052/1325 \times 100 = 79\%$	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%	83% Se destaca disminución del 4% frente al trimestre anterior	80% se observa disminución del 1% 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, I TRIMESTRE 2021

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
ENERO	311	35	21	48	0	415
FEBRERO	332	37	23	58	0	450
MARZO	369	31	22	38	0	460
TOTALES	1012	103	66	144	0	1325

Fuente: Encuestas de satisfacción enero, febrero y marzo 2021



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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación I Trimestre 2021	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1115/1325 \times 100 = 84\%$	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 I TRIMESTRE 2021

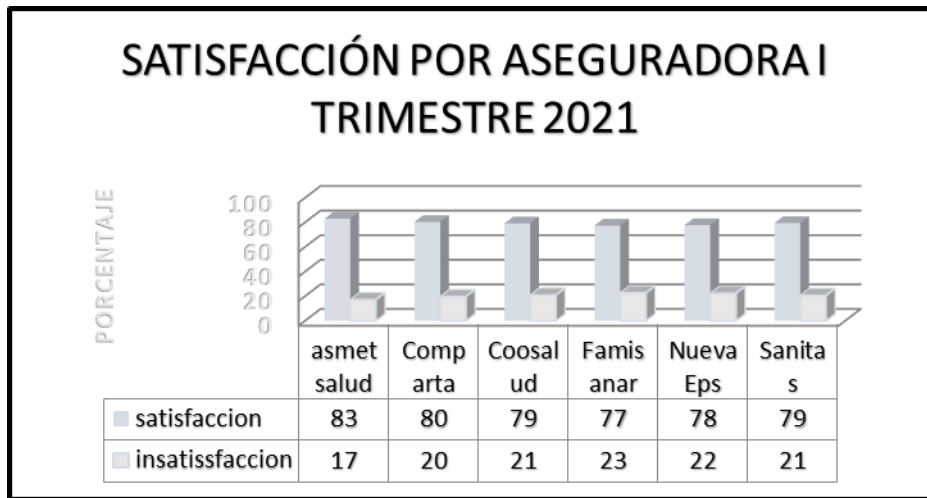
TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO I TRIMESTRE 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	120	14	617	71	39	4,5	91	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 867 usuarios (65%) y el masculino de 458 (35%). Satisfacción femenino 85% y satisfacción masculino 69%
MASCULINO	51	11	264	58	26	6	117	25	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I TRIMESTRE 2021

Tabla 6. Satisfacción por Aseguradora I 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	28	13	151	70	179	83	18	8	19	9	0	0	37	17	216	100
Comparta	64	19	210	62	274	80	19	6	48	14	0	0	67	20	341	100
Coosalud	10	8	85	71	95	79	1	1	24	20	0	0	25	21	120	100
famisanar	21	11	126	66	147	77	9	5	34	18	0	0	43	23	190	100
Nueva Eps	40	10	263	67	303	78	18	5	69	18	0	0	87	22	390	100
Sanitas	8	12	46	68	54	79	0	0	14	21	0	0	14	21	68	100
TOTALES	171	13	881	66	1052	79	65	5	208	16	0	0	273	21	1325	100

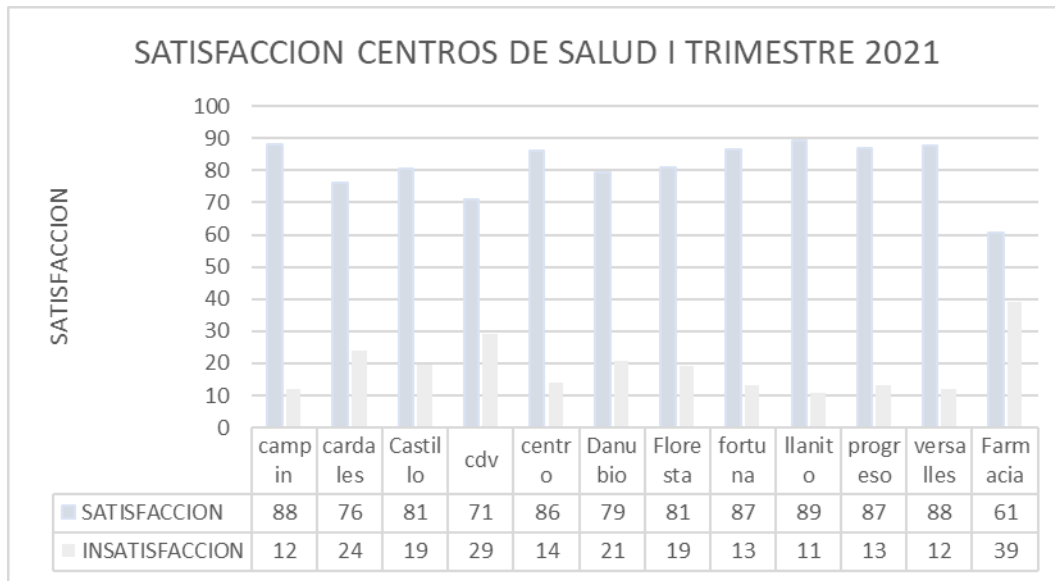


La satisfacción por aseguradora oscila entre 77 y 83%. La menor corresponde a Famisanar y la mayor a Asmetsalud.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2021

TABLA 7. Satisfacción por Centros de salud I 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	16	15	79	73	95	88	2	2	11	10	0	0	13	12	108	100
Cardales	24	24	53	52	77	76	9	9	15	15	0	0	24	24	101	100
Castillo	22	13	115	68	137	81	10	6	23	14	0	0	33	19	170	100
Cdv	11	7	97	64	108	71	7	5	37	24	0	0	44	29	152	100
Centro	11	11	75	75	86	86	5	5	9	9	0	0	14	14	100	100
Danubio	18	9	138	70	156	79	11	6	30	15	0	0	41	21	197	100
Floresta	21	15	90	66	111	81	3	2	23	17	0	0	26	19	137	100
Fortuna	11	18	41	68	52	87	6	10	2	3	0	0	8	13	60	100
Llanito	4	7	46	82	50	89	2	4	4	7	0	0	6	11	56	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
Farmacia	16	13	60	48	76	61	8	6	41	33	0	0	49	39	125	100
TOTALES	171	13	881	66	1052	79	65	5	208	16	0	0	273	21	1325	100

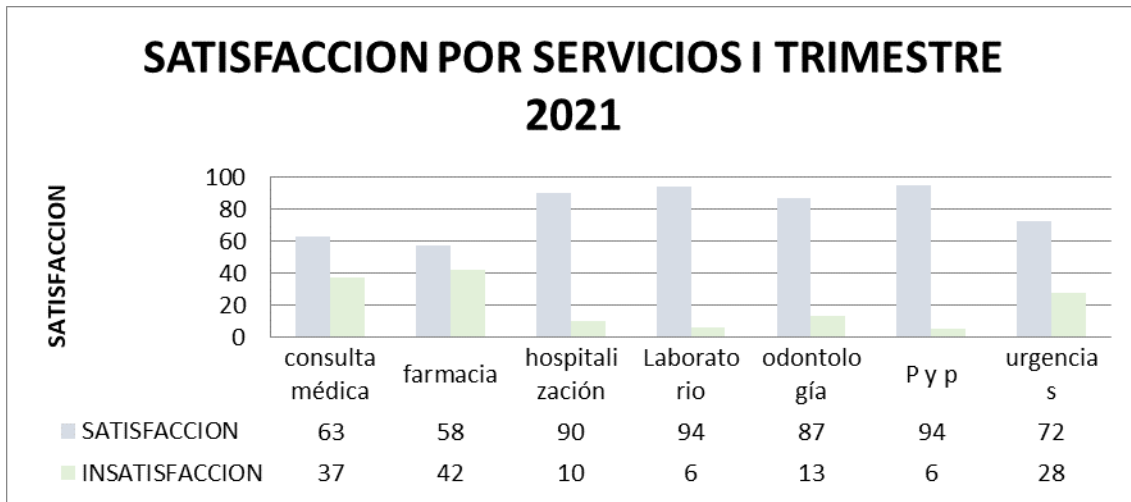


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 61 y 89%, siendo el menor para farmacia y el mayor Llanito.

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS I TRIMESTRE DE 2021

TABLA 8. Satisfacción Por servicios I 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	197	55	225	63	21	6	112	31	0	0	133	37	358	100
Farmacia	16	12	63	46	79	58	9	7	49	36	0	0	58	42	137	100
Hospitalización	6	10	46	79	52	90	2	3	4	7	0	0	6	10	58	100
Laboratorio	8	12	54	82	62	94	1	2	3	5	0	0	4	6	66	100
Odontología	24	17	101	70	125	87	10	7	9	6	0	0	19	13	144	100
P y p	82	18	356	77	438	94	13	3	13	3	0	0	26	6	464	100
Urgencias	7	7	64	65	71	72	9	9	18	18	0	0	27	28	98	100
TOTALES	171	13	881	66	1052	79	65	5	208	16	0	0	273	21	1325	100



La satisfacción oscila entre el 58% y 94%: el más bajo corresponde a farmacia y el mayor a p y p y laboratorio.

1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I TRIMESTRE 2021

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I 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	1199	90%	126	9%	48	998	114	39

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%	84%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 6%



SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 85%. FEMENINO 69%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : ASMETSALUD 83%, MENOR RESULTADO FAMISANAR 77%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 89%, MENOR RESULTADO FARMACIA 61%,CDV 71%	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 94%,LABORATORIO 94%; MENOR FARMACIA 58%,CONSULTA MÉDICA 63%	SÓLO CUMPLEN LABORATORIO,PY P Y HOSPITALIZACION
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 TOTALMENTE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	90%	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, demoras en recibir respuestas por pagina 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.	Asignación de la totalidad de dispositivos celulares en todos los centros de salud para asignación de citas. Respuesta por whatsapp. Mejoramiento de la estructura del formulario en página Web. Retroalimentación de líder del proceso a los facturadores para mejorar oportunidad en la asignación de citas



<p>OPORTUNIDAD: PQRD por medicamentos pendientes, especialmente en el programa de crónicos</p>	<p>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</p>	<p>Remisión de los pendientes a Gerencia ESEB, Subdirección administrativa y regente, para las acciones pertinentes</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención.</p>
<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento</p>	<p>Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.</p>