



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ANUAL 2020**

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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO
2020**

Durante el año 2020 se aplicaron 4215 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 AÑO 2020

TABLA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	4215	100
433	10	3150	75	277	7	355	8	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 3583 85%				TOTAL INSATISFACCIÓN 632 15%									

TABLA 2 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2020

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado año 2020	Análisis del Resultado	AÑO 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$3583/4215 \times 100 = 85\%$	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 85%, una variación en disminución del 5%	80% se observa Tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior



TABLA 3. SATISFACCIÓN MES A MES AÑO 2020

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	42	9	314	70	34	8	60	13	0	0	0	0	450	100
FEBRERO	47	11	294	69	39	9	45	11	0	0	0	0	425	100
MARZO	41	15	189	68	30	11	20	7	0	0	0	0	280	100
ABRIL	12	5	204	85	8	3	16	7	0	0	0	0	240	100
MAYO	40	13	240	80	6	2	14	5	0	0	0	0	300	100
JUNIO	20	6	265	83	12	4	23	7	0	0	0	0	320	100
JULIO	18	5	291	83	18	5	23	7	0	0	0	0	350	100
AGOSTO	30	8	300	79	23	6	27	7	0	0	0	0	380	100
SEPTIEMBRE	45	13	250	74	15	4	30	9	0	0	0	0	340	100
OCTUBRE	50	14	270	75	22	6	18	5	0	0	0	0	360	100
NOVIEMBRE	38	10	293	73	32	8	37	9	0	0	0	0	400	100
DICIEMBRE	50	14	240	65	38	10	42	11	0	0	0	0	370	100
TOTALES	433		3150		277		355		0		0		4215	

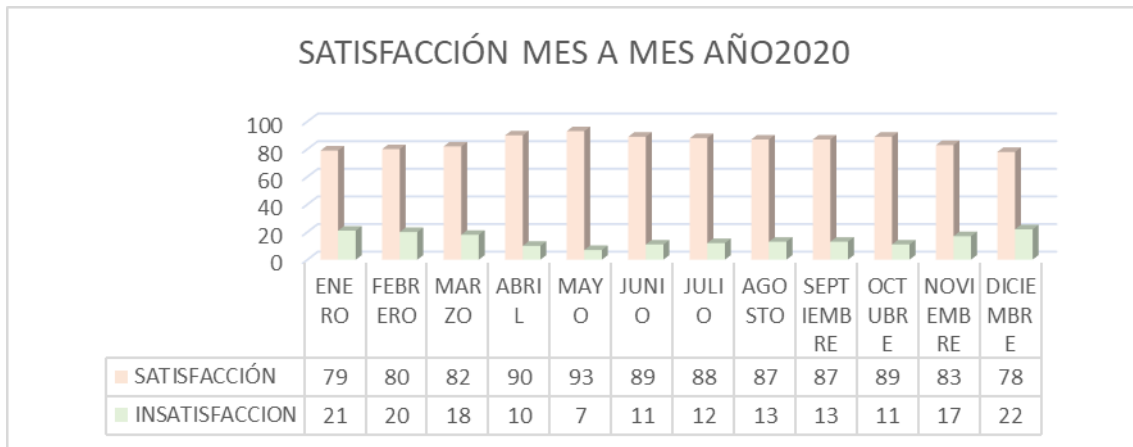


TABLA 4. COMPARATIVO SATISFACCIÓN AÑO ACTUAL Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

AÑO ANTERIOR (2019)	AÑO ACTUAL (2020)
80%	85%

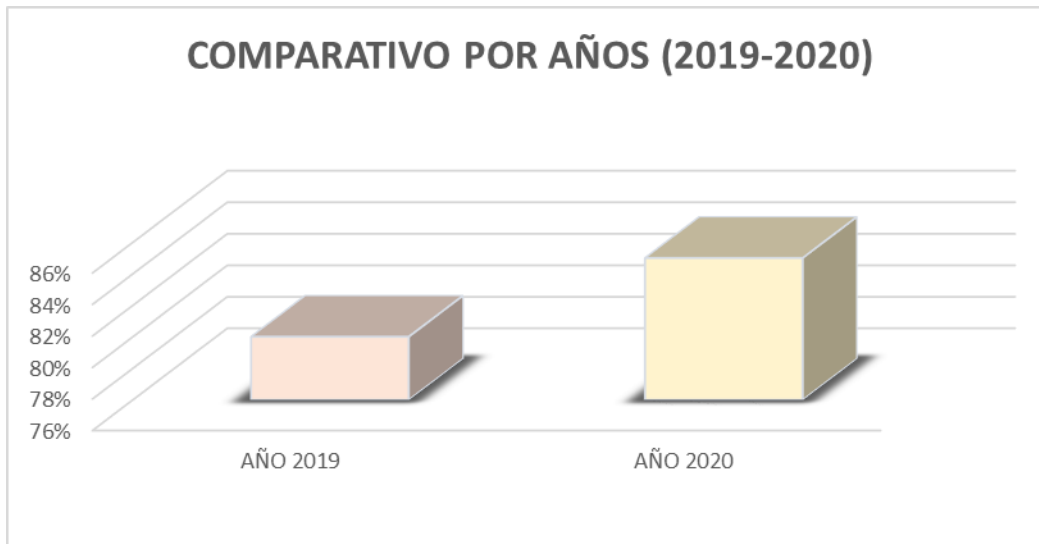


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2020

AÑO	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	19	4	40	9	66	15	325	72	0	0	450	100
FEBRERO	16	4	29	7	48	11	332	78	0	0	425	100
MARZO	7	3	12	4	39	14	222	79	0	0	280	100
ABRIL	5	2	11	5	11	5	213	89	0	0	240	100
MAYO	11	4	3	1	7	2	279	93	0	0	300	100
JUNIO	23	7	5	2	12	4	280	88	0	0	320	100
JULIO	14	4	11	3	25	7	300	86	0	0	350	100
AGOSTO	18	5	13	3	34	9	315	83	0	0	380	100
SEPTIEMBRE	21	6	14	4	25	7	280	82	0	0	340	100
OCTUBRE	20	6	10	3	30	8	300	83	0	0	360	100
NOVIEMBRE	39	10	28	7	15	4	318	80	0	0	400	100
DICIEMBRE	35	9	45	12	30	8	260	70	0	0	370	100
TOTAL	228		221		342		3424		0		4215	

TABLA 6. RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS AÑO 2020

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta de satisfacción establecida por la ESEB	Aplicación año 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$3766/4215 \times 100 = 89\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 89% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB



TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO AÑO 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	330	11	2285	75	181	6	236	8	0	0	El género femenino tiene una participación de 3032 usuarios (72%) y el masculino de 1183 (28%). Satisfacción femenino 86% y satisfacción masculino 82%)
MASCULINO	151	13	817	69	96	8	119	10	0	0	
TOTAL	481		3102		277		355		0		

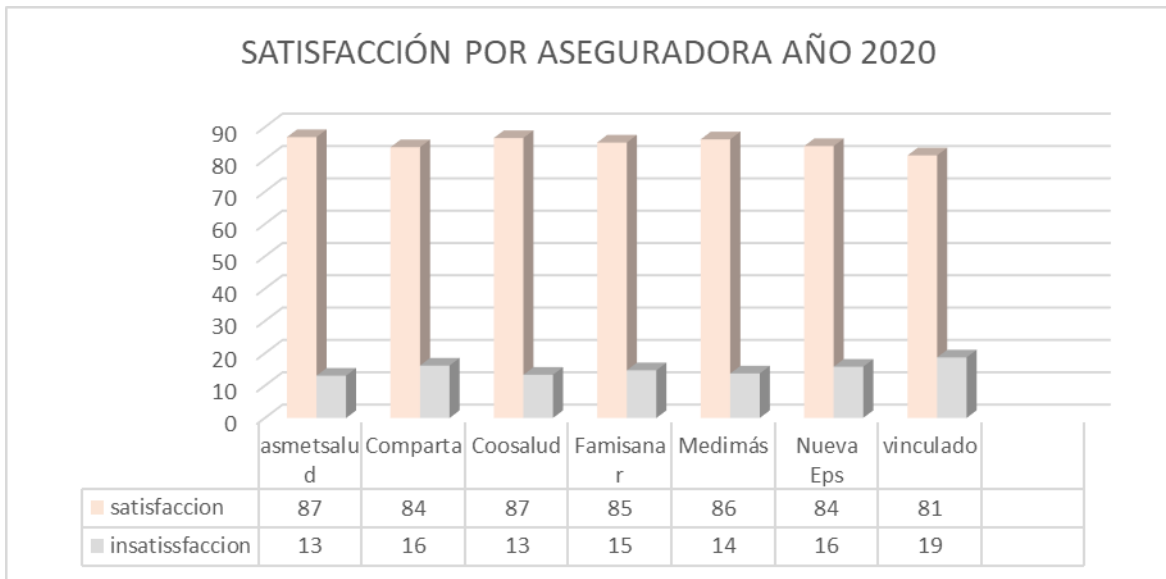
Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 86% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 14% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 82% e insatisfacción del 18%.

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2020

TABLA 8. EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2020

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	76	10	568	77	644	87	47	6	50	7	0	0	97	13	741	100
Comparta	79	11	530	73	609	84	47	6	71	10	0	0	118	16	727	100
Coosalud	35	9	289	77	324	87	25	7	25	7	0	0	50	13	374	100
Famisanar	46	11	312	74	358	85	30	7	32	8	0	0	62	15	420	100
Medimás	30	11	214	76	244	86	17	6	22	8	0	0	39	14	283	100
Nueva Eps	164	10	1214	74	1378	84	108	7	152	9	0	0	260	16	1638	100
*Vinculado	3	9	23	72	26	81	3	9	3	9	0	0	6	19	32	100
TOTALES	433	10	3150	75	3583	85	277	7	355	8	0	0	632	15	4215	100

*Vinculado sólo sobre los dos primeros meses del año, fecha de terminación del convenio.

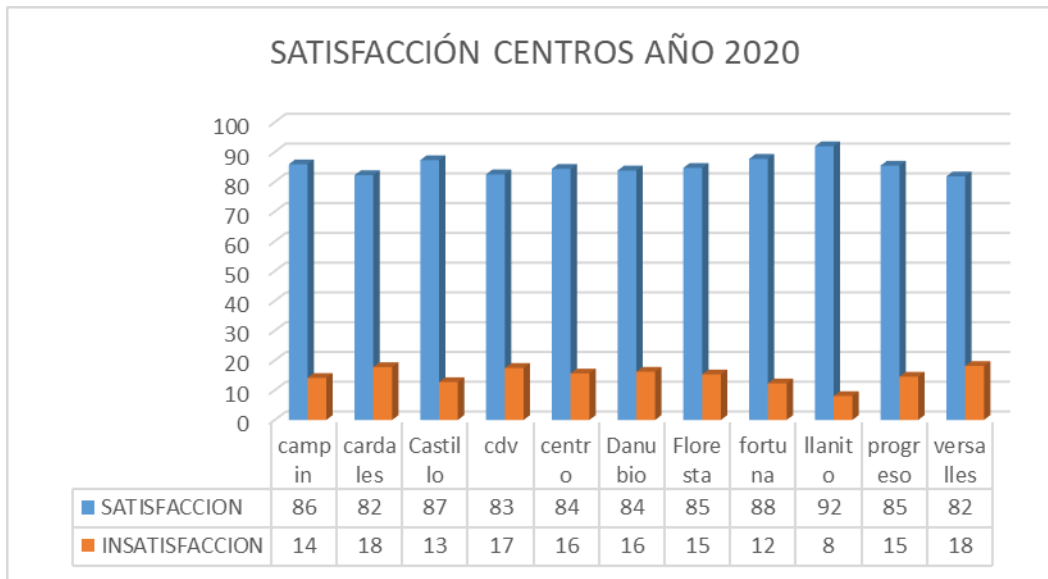


Durante el año 2020, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 87%, Coosalud 87%, continúa Medimás 86%, Famisanar 85%, Nueva Eps 84%, Comparta 84%. Observación: aunque se registra la información de vinculado con el 81%, no representa el porcentaje anual, dado que sólo se evalúa sobre dos meses (enero y febrero 2020).

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2020

TABLA 9. SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD AÑO 2020

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	41	9	348	77	389	86	18	4	46	10	0	0	64	14	453	100
Cardales	27	8	260	74	287	82	25	7	37	11	0	0	62	18	349	100
Castillo	77	13	451	75	528	87	24	4	53	9	0	0	77	13	605	100
Cdv	59	15	276	68	335	83	36	9	35	9	0	0	71	17	406	100
Centro	34	10	263	75	297	84	29	8	26	7	0	0	55	16	352	100
Danubio	78	12	460	72	538	84	52	8	52	8	0	0	104	16	642	100
Floresta	27	7	283	77	310	85	24	7	32	9	0	0	56	15	366	100
Fortuna	21	10	172	78	193	88	17	8	10	5	0	0	27	12	220	100
Llanito	20	8	197	83	217	92	6	3	13	6	0	0	19	8	236	100
Progreso	20	8	203	78	223	85	16	6	22	8	0	0	38	15	261	100
Versalles	29	9	237	73	266	82	30	9	29	9	0	0	59	18	325	100
TOTALES	433	10	3150	75	3583	85	277	7	355	8	0	0	632	15	4215	100

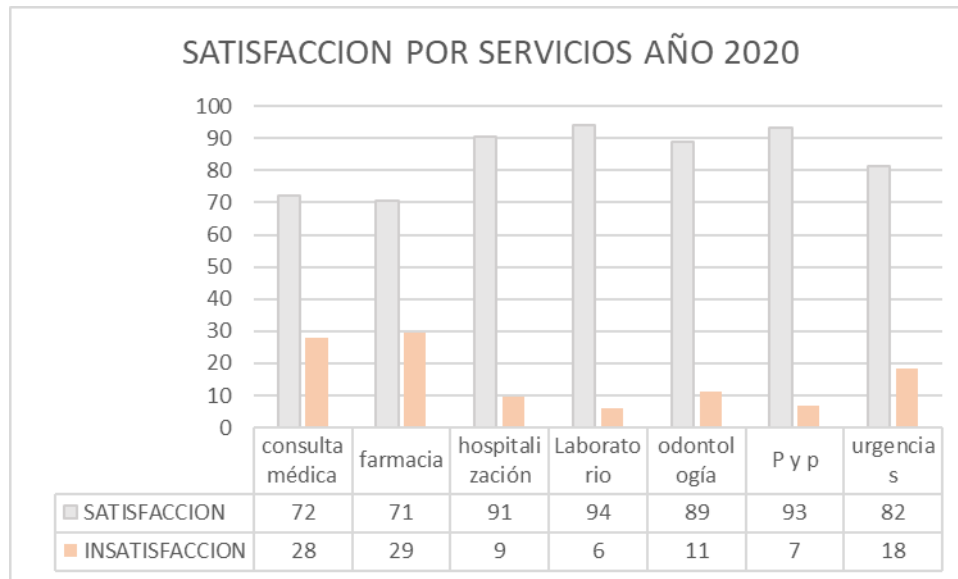


Durante el año 2020, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito con el 92%, Continúa Fortuna 88%, Castillo 87%, Campin 86%, Floresta 85%, Progreso 85%, Centro 84%, Danubio 84% Cdv 83% y Cardales 82%, Versalles 82%..

1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2020

TABLA 10. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS AÑO 2020

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	78	9	539	63	617	72	113	13	127	15	0	0	240	28	857	100
Farmacia	21	5	301	66	322	71	49	11	85	19	0	0	134	29	456	100
Hospitalización	16	12	108	79	124	91	8	6	5	4	0	0	13	9	137	100
Laboratorio	27	9	270	85	297	94	12	4	7	2	0	0	19	6	316	100
Odontología	78	16	349	73	427	89	24	5	29	6	0	0	53	11	480	100
P y p	165	10	1335	83	1500	93	56	3	50	3	0	0	106	7	1606	100
Urgencias	48	13	248	68	296	82	15	4	52	14	0	0	67	18	363	100
TOTALES	433	10	3150	75	3583	85	277	7	355	8	0	0	632	15	4215	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el año la obtiene laboratorio con el 94%, continúa p y p con 93%, Hospitalización 91%, odontología 89%, urgencias 82%, consulta médica 72% y farmacia 71%.

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO AÑO 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 5%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB. VARIACIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 82%. FEMENINO 86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 87%, COOSALUD 87%; MENOR RESULTADO NUEVA EPS 84%, COMPARTA 84%	NO CUMPLE CON LA META



		<p>FARMACIA LOS USUARIOS MANIFIESTAN FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS</p> <p>SE ALTERÓ EL INDICADOR AL MOMENTO DE ENTREGAR EL MEDICAMENTO EN FARMACIA (MÁS DE 15 MINUTOS, POSIBLEMENTE POR LA DEMANDA DE USUARIOS QUE RECLAMAN EL MEDICAMENTO PENDIENTE</p>	
--	--	---	--

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el acceso y atención de consulta externa. Se destaca en el servicio de farmacia, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente los que se formulan en el programa de crónicos</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente, operador de servicios Darsalud</p>	<p>Las situaciones referidas a la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa, fueron remitidas a la jefe de servicios ambulatorios y líder del proceso de facturación. En articulación con Darsalud, se hace seguimiento para identificar los centros que por mayor demanda de usuarios, requieren intervención para mejorar la oportunidad. A través del proceso SIAU se han recepcionado los reclamos por demora en asignación de citas y gestionado con facturación para asignarlas. También se han asignado teléfonos móviles en lo</p>



		centros de salud, para garantizar mejor accesibilidad a la asignación de citas, y se dispone también del link en página web
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, y Darsalud	Las no conformidades que presentaron la no conformidad por los medios destinados por la ESEB, se gestionaron a través de SIAU (intermediación para asignación de citas médicas). A partir del mes de noviembre se asumió el compromiso de asignación de citas todos los días, de lunes a viernes, y se colocó en carteleras informativas de los centros, los horarios de asignación de citas tanto para población general como para población vulnerable.
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. Fortalecimiento a través del SIAU de los aspectos de humanización y trato digno
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.