



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTAS PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
II SEMESTRE 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. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, II SEMESTRE DE 2020**

Durante el II SEMESTRE de 2020 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2200 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 II SEMESTRE DE 2020

**TABLA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN II SEMESTRE DE 2020**

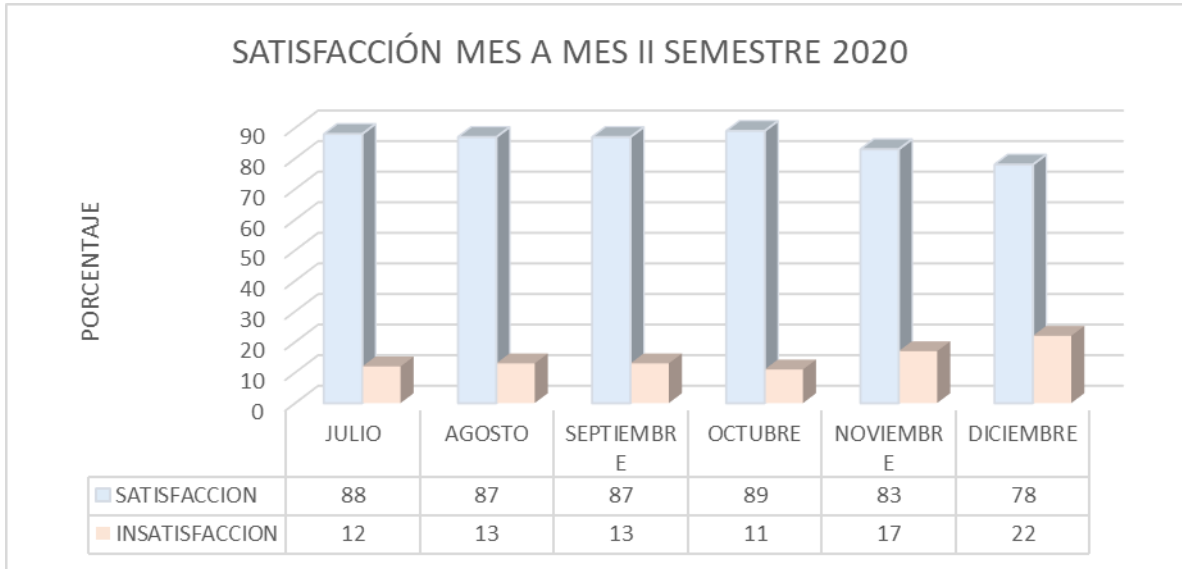
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2200	100		
231	10	1644	75	148	7	177	8	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 1875 85%				TOTAL INSATISFACCIÓN 325 15%											

**TABLA 2 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE 2020**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1875/2200 \times 100 = 85\%$	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%	85% Se destaca tendencia a la igualdad frente al semestre anterior	81% se observa tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

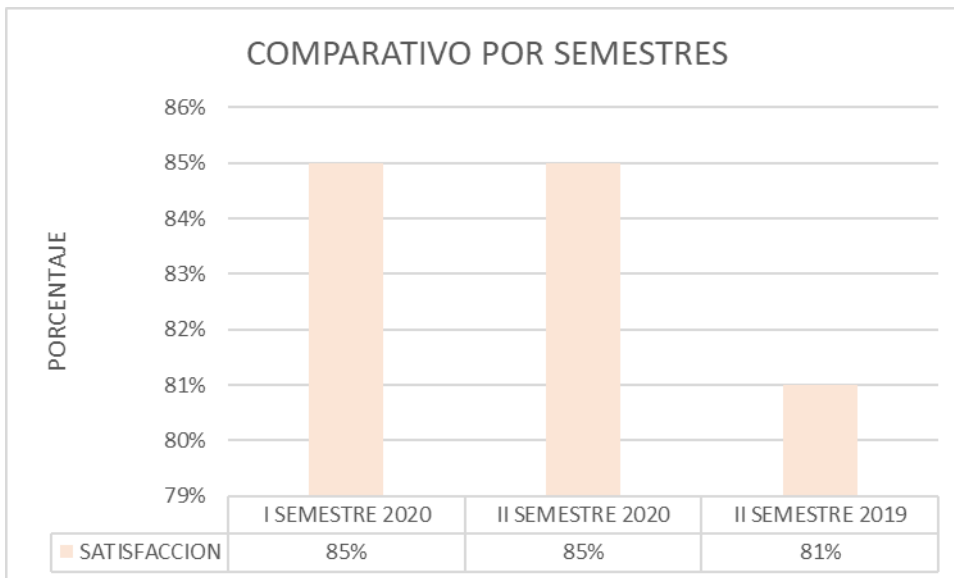
**TABLA 3. SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES II SEMESTRE 2020**

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
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	13	240	65	38	10	42	11	0	0	0	0	370	100
TOTALES	231	11	1644	75	148	7	177	8	0	0	0	0	2200	100



**TABLA 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.**

SEMESTRE ANTERIOR (I SEMESTRE 2020)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II SEMESTRE 2019)
85%	85%	81%





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

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	%
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
TOTALES	147	7	121	6	159	7	1773	81	0		2200	

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimado por la ESEB	Aplicación II Semestre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1932/2200 \times 100 = 88\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 88% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta estimada

**TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO II SEMESTRE 2020**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	180	11	1180	75	96	6	118	7	0	0	1574	100	El género femenino tiene una participación de 1574 usuarios (72%) y el masculino de 626 (28%). Satisfacción femenino 86% y Satisfacción masculino 82%
MASCULINO	51	8	464	74	52	8	59	9	0	0	626	100	
TOTAL	231	10	1644	75	148	7	177	8	0	0	2200	100	

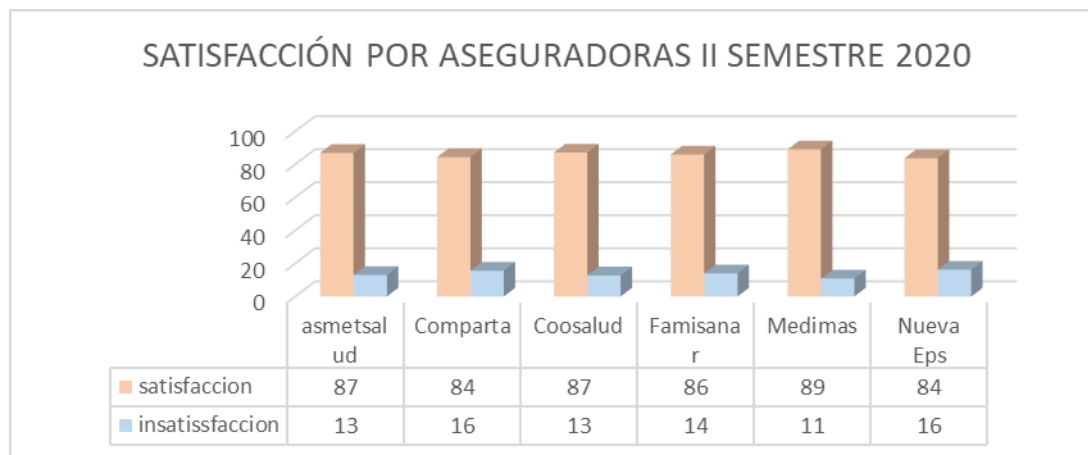


## 1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2020

**TABLA 8. EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 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	49	12	297	75	346	87	19	5	33	8	0	0	52	13	398	100
Comparta	33	10	248	74	281	84	25	8	27	8	0	0	52	16	333	100
COOSALUD	24	12	153	75	177	87	16	8	10	5	0	0	26	13	203	100
Famisanar	19	9	159	77	178	86	14	7	15	7	0	0	29	14	207	100
Medimas*	15	13	91	76	106	89	6	5	7	6	0	0	13	11	119	100
Nueva Eps	91	10	696	74	787	84	68	7	85	9	0	0	153	16	940	100
<b>TOTALES</b>	<b>231</b>	<b>11</b>	<b>1644</b>	<b>75</b>	<b>1875</b>	<b>85</b>	<b>148</b>	<b>7</b>	<b>177</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>325</b>	<b>15</b>	<b>2200</b>	<b>100</b>

\*Medimás promedio sobre 11 meses



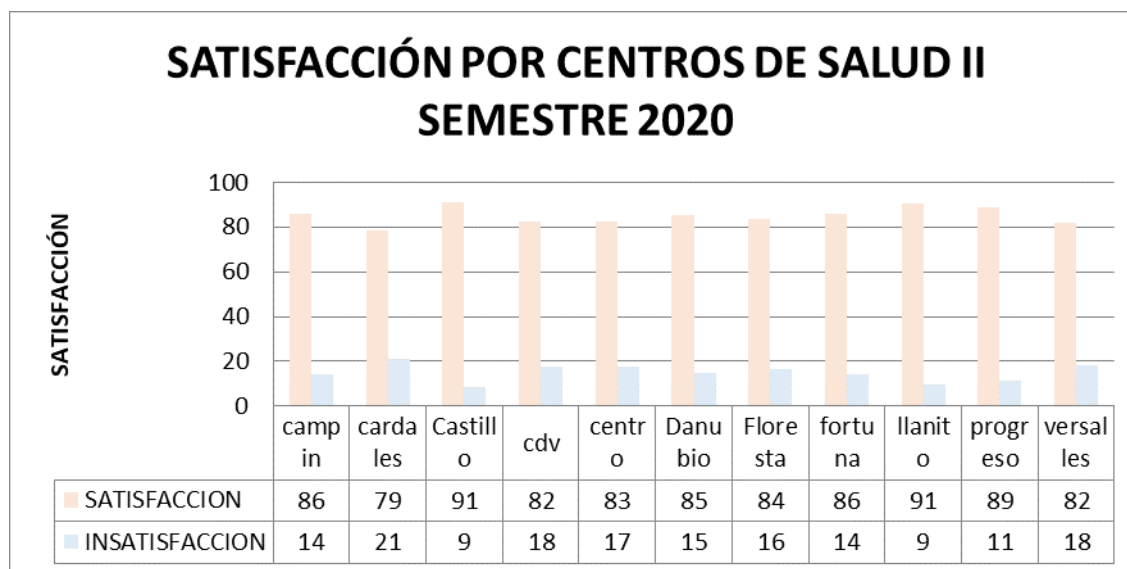
Durante el II semestre de 2020 se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Medimás con el 89% (se destaca que promedio de satisfacción de esta eps se hace sobre 11 meses, tiempo hasta el cual estuvo habilitada para funcionar), Continua Asmetsalud 87%, Coosalud 87%, Famisanar 86%, Comparta 84% y Nueva Eps 84%.



**1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2020**

**TABLA 9 . EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN POR CENTROS II SEMESTRE 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	18	8	175	78	193	86	7	3	25	11	0	0	32	14	225	100
Cardales	16	9	131	70	147	79	20	11	20	11	0	0	40	21	187	100
Castillo	54	17	241	75	295	91	9	3	19	6	0	0	28	9	323	100
Cdv	30	14	146	68	176	82	22	10	16	7	0	0	38	18	214	100
Centro	17	9	135	73	152	83	16	9	16	9	0	0	32	17	184	100
Danubio	53	16	238	70	291	85	32	9	18	5	0	0	50	15	341	100
Floresta	13	7	141	77	154	84	16	9	14	8	0	0	30	16	184	100
Fortuna	5	5	86	81	91	86	7	7	8	8	0	0	15	14	106	100
Llanito	6	5	99	85	105	91	3	3	8	7	0	0	11	9	116	100
Progreso	8	6	112	83	120	89	3	2	12	9	0	0	15	11	135	100
Versalles	11	6	140	76	151	82	13	7	21	11	0	0	34	18	185	100
TOTALES	231	11	1644	75	1875	85	148	7	177	8	0	0	325	15	2200	100

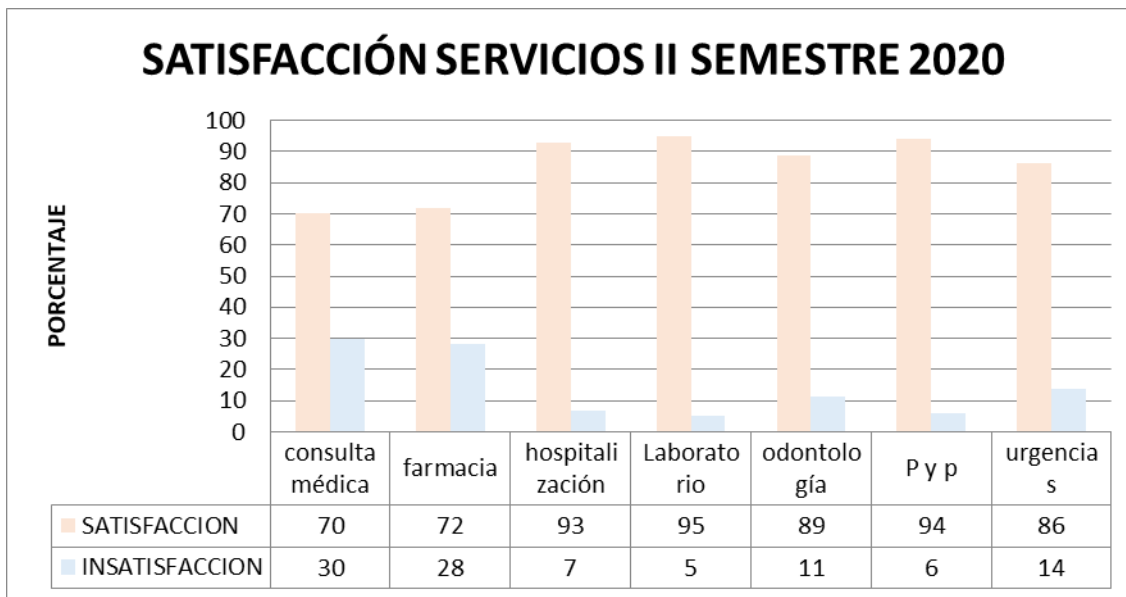


Durante el II Semestre de 2020, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito 91%, Castillo 91%; continua Progreso 89%; Fortuna 86%, Campín 86%, Danubio 85%, Floresta 84%, Centro 83%, cdv 82%, Versalles 82% y Cardales 79%.



1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2020  
TABLA 11. EVALUACIÓN POR VARIABLES SATISFACCIÓN POR SERVICIOS II SEMESTRE 2020

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	42	9	278	61	320	70	66	14	70	15	0	0	136	30	456	100
Farmacia	6	2	189	70	195	72	30	11	46	17	0	0	76	28	271	100
Hospitalización	13	18	54	75	67	93	4	6	1	1	0	0	5	7	72	100
Laboratorio	21	10	177	85	198	95	8	4	3	1	0	0	11	5	209	100
Odontología	40	15	192	74	232	89	10	4	19	7	0	0	29	11	261	100
P y p	74	10	637	84	711	94	21	3	23	3	0	0	44	6	755	100
Urgencias	35	20	117	66	152	86	9	5	15	9	0	0	24	14	176	100
TOTALES	231	11	1644	75	1875	85	148	7	177	8	0	0	325	15	2200	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el Semestre lo obtiene laboratorio 95%, continúa p y p 94%, hospitalización 93%, odontología 89%, Urgencias 86%, farmacia 72% y consulta médica 70%.



## CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I I SEMESTRE 2019	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%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 82%. FEMENINO 86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO MEDIMAS: 89%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91% CASTILLO 91% , MENOR RESULTADO – CARDALES 79%	SÓLO CUMPLEN CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, CASTILLO Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO Y LABORATORIO 95%; MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 70%	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB, LABORATORIO, PY P Y HOSPITALIZACIÓN
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS  CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS  URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE  FARMACIA	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS  ALGUNAS MANIFESTACIONES EXPRESAN UN TIEMPO SUPERIOR A 15 MINUTOS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CONSULTA EXTERNA,URGENCIAS  EL INCREMENTO EN EL TIEMPO DE ESPERA EN FILA PARA RECLAMAR MEDICAMENTOS, SE DEBE A LAS SOLICITUDES DE MEDICAMENTOS PENDIENTES, SI BIEN DESDE EL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SE HA DISPUESTO LA SEÑALIZACIÓN Y SE INFORMA A LOS USUARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL DISTANCIAMIENTO FISICO, DADAS LAS CIRCUNSTANCIAS POR LA PANDEMIA DEL COVID 19



RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa. Se destaca en el semestre la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	Se remite a Gerente, Subdirectora científica, servicios ambulatorios y regente, operador de servicios Darsalud	Las no conformidades por falta de oportunidad en el servicio de consulta externa, se socializaron con la jefe de servicios ambulatorios y el operador de servicios DARSALUD, quienes hacen seguimiento al comportamiento de las atenciones para las mejoras que correspondan. Los reclamos por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, en especial el de crónicos, se remitieron a gerencia y regente de farmacia. Una vez hubo disponibilidad de los faltantes, desde el proceso SIAU se llamaron a los usuarios y usuarias para reclamar los pendientes
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren dificultades para solicitud de citas por el link y telefónicamente. Manifiestan que no se permita accesibilidad a la asignación de citas en forma presencial, si ya se asiste al centro de salud.	Se reportó a la líder de facturación y jefe de servicios ambulatorios	A través del SIAU se intermedió con el proceso de facturación para asignar citas a usuarios y usuarias que presentaron el reclamo. Se han asignado teléfonos móviles para dar las citas, estipulando horarios de atención, además la disposición de la página web, a través de un link para que los usuarios ingresen y diligencien el formulario respectivo.
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 ambiente físico y técnico en mantenimiento	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.