



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

Durante el IV TRIMESTRE de 2020 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), se aplicaron 1130 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 IV TRIMESTRE DE 2020

TABLA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN IV TRIMESTRE DE 2020

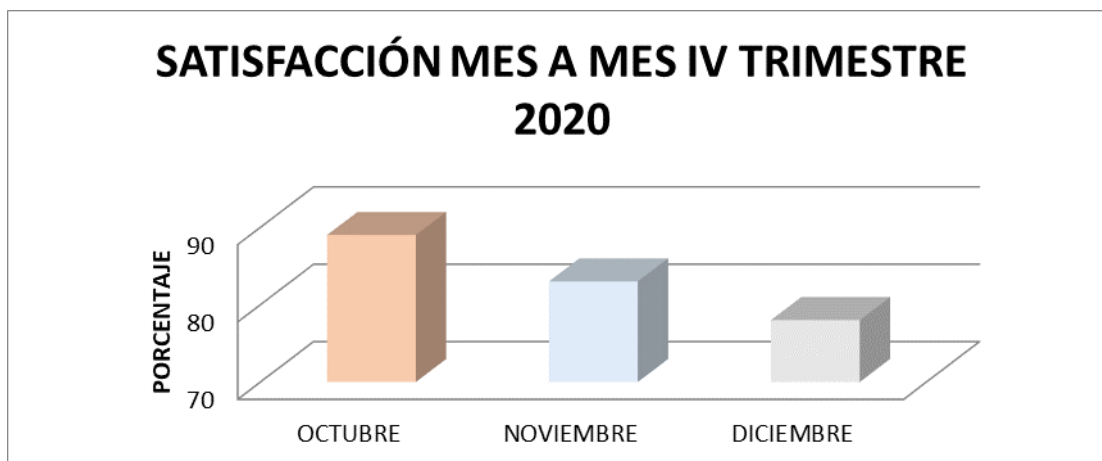
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1130	100		
138	12	803	71	92	8	97	9	0	0	0	0				
941		83%		189				17%							

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2020	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2020	IV TRIMESTRE 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$941/1130 \times 100 = 83\%$	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 establecida	87% Se destaca Disminución frente al trimestre anterior en un 4%	80% se observa aumento en un 3% con respecto al mismo periodo año anterior

TABLA 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES IV TRIMESTRE DE 2020

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OCTUBRE	360	320	89%	40	11%
NOVIEMBRE	400	331	83%	69	17%
DICIEMBRE	370	290	78%	80	22%
TOTAL	1130	941	83%	189	17%



1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS IV TRIMESTRE 2020

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, IV TRIMESTRE 2020

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
94	8	83	7	75	7	878	78	0	0

TABLA 5. RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS IV TRIMESTRE 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 IV Trimestre 2020	Análisis del Resultado
$\frac{\text{Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si}}{\text{número de usuarios encuestados}} \times 100$	90%	$\frac{953}{1130} \times 100 = 84\%$	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



1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, IV TRIMESTRE 2020

TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO IV TRIMESTRE 2020

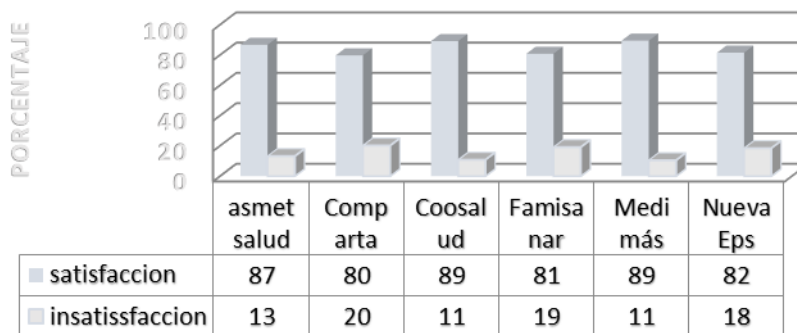
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	75	10	596	78	37	5	54	7	0	0	El género femenino tiene una participación de 762 usuarios (71%) y el masculino de 308 (29%). Satisfacción femenino 88% y satisfacción masculino 86%
MASCULINO	18	6	245	80	19	6	26	8	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2020

TABLA 8. SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 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	39	18	151	69	190	87	8	4	21	10	0	0	29	13	219	100
Comparta	23	13	123	67	146	80	19	10	18	10	0	0	37	20	183	100
Coosalud	17	14	90	75	107	89	7	6	6	5	0	0	13	11	120	100
Famisanar	8	9	68	72	76	81	12	13	6	6	0	0	18	19	94	100
Medimás	4	11	30	79	34	89	2	5	2	5	0	0	4	11	38	100
Nueva Eps	47	10	341	72	388	82	44	9	44	9	0	0	88	18	476	100
TOTALES	138	12	803	71	941	83	92	8	97	9	0	0	189	17	1130	100

SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2020



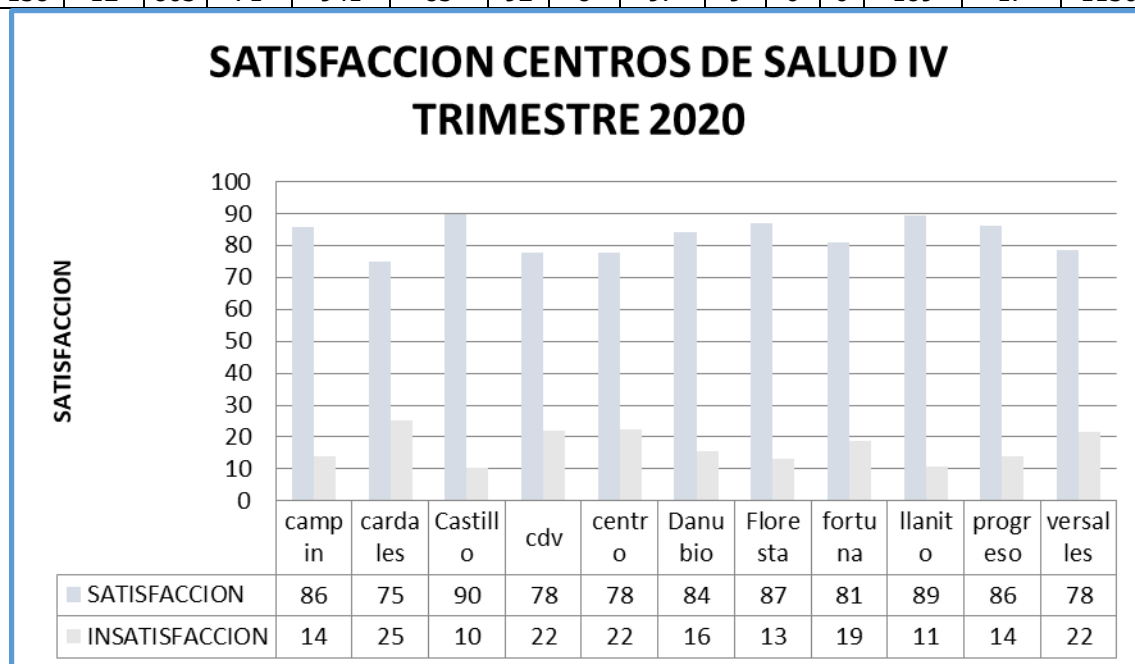


La satisfacción por aseguradora oscila entre 80% y 89%. La menor corresponde a Comparta y la mayor a Famisanar Y Medimás (Medimás satisfacción sobre 11 meses).

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2020

TABLA 9- SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 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	3	2	107	84	110	86	4	3	14	11	0	0	18	14	128	100
Cardales	12	13	56	62	68	75	9	10	14	15	0	0	23	25	91	100
Castillo	40	26	100	64	140	90	8	5	8	5	0	0	16	10	156	100
Cdv	9	8	79	70	88	78	16	14	9	8	0	0	25	22	113	100
Centro	13	13	64	65	77	78	11	11	11	11	0	0	22	22	99	100
Danubio	35	19	120	65	155	84	18	10	11	6	0	0	29	16	184	100
Floresta	8	9	72	78	80	87	8	9	4	4	0	0	12	13	92	100
Fortuna	2	3	45	78	47	81	5	9	6	10	0	0	11	19	58	100
Llanito	6	9	52	80	58	89	2	3	5	8	0	0	7	11	65	100
Progreso	6	9	50	77	56	86	3	5	6	9	0	0	9	14	65	100
Versalles	4	5	58	73	62	78	8	10	9	11	0	0	17	22	79	100
TOTALES	138	12	803	71	941	83	92	8	97	9	0	0	189	17	1130	100



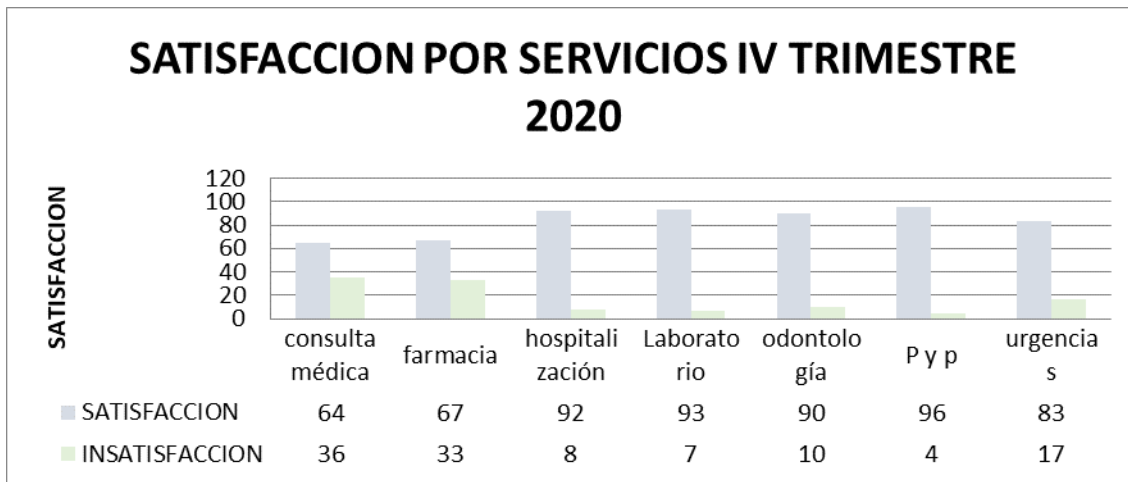
La satisfacción por centro de salud oscila entre el 75 y 90%, siendo la mayor satisfacción para Castillo y la menor para Cardales.



1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2020

TABLA 10. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS IV TRIMESTRE 2020

SERVICIOS	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	25	11	123	53	148	64	45	20	37	16	0	0	82	36	230	100
Farmacia	5	3	101	64	106	67	20	13	32	20	0	0	52	33	158	100
Hospitalización	11	29	24	63	35	92	3	8	0	0	0	0	3	8	38	100
Laboratorio	3	2	114	90	117	93	6	5	3	2	0	0	9	7	126	100
Odontología	27	20	95	70	122	90	6	4	7	5	0	0	13	10	135	100
P y p	43	12	302	84	345	96	9	2	7	2	0	0	16	4	361	100
Urgencias	24	29	44	54	68	83	3	4	11	13	0	0	14	17	82	100
TOTALES	138	12	803	71	941	83	92	8	97	9	0	0	189	17	1130	100



La satisfacción oscila entre el 64% y 96%: el más bajo corresponde a consulta médica y el mayor a p y p.



CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO IV TRIMESTRE 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB,
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	84%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 86%. FEMENINO 88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : FAMISANAR 89%, MEDIMAS 89% MENOR RESULTADO COMPARTA 80%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CASTILLO 90%, MENOR RESULTADO CARDALES 75%	SÓLO CASTILLO CUMPLE CON LA META. NINGUN OTRO CENTRO CUMPLE CON LA META EN EL TRIMESTRE
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 96%; MENOR CONSULTA EXTERNA 64%	CUMPLEN LA META P Y P ODONTOLOGÍA ,LABORATORIO Y HOSPITALIZACIÓN
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 CUMPLE URGENCIAS, SI BIEN HAY UNA MEJORA EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN CUANTO A TIEMPOS DE ESPERA. CONSULTA EXTERNA EN ALGUNOS CENTROS LA OPORTUNIDAD MUY DISTANTE Y EN EL



			PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS, LOS USUARIOS REFIEREN INCONVENIENTES DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD PARA LA RESPUESTA TELEFÓNICA
--	--	--	--

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, el incumplimiento en las citas asignadas por el link. También la falta de oportunidad para citas médicas (citas a más de tres días)	Se remite a jefe servicios ambulatorios, regente, facturación. Operador de servicios Darsalud	Los inconvenientes en la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos se socializaron a Gerente, regente de farmacia y Servicios ambulatorios. A través de SIAU se notificó a los usuarios la disponibilidad de medicamentos para la entrega de los pendientes. Las situaciones por falta de oportunidad en la asignación de citas, fue remitida a la líder de facturación y servicios ambulatorios para las acciones de mejora pertinentes.
ACCESIBILIDAD: usuarios refieren la falta de accesibilidad para solicitar citas a través de los números telefónicos, y algunas por el link, y a la no asignación cuando las solicitan directamente en el centro de salud	Servicios ambulatorios, facturación	Desde el proceso SIAU se han remitido las manifestaciones de los usuarios por no accesibilidad al proceso de facturación, y en algunos casos se ha gestionado directamente con la facturadora en el centro de salud. Los casos específicos fueron socializados con la líder de facturación para las acciones de mejora correspondientes.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud y líderes de procesos	Los líderes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Fortalecimiento a través del SIAU de los deberes y derechos a los servidores públicos, y usuarios.



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 y convenios con los proveedores respectivos.
-----------------	--	---