

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
NOVIEMBRE 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 PARA 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 NOVIEMBRE 2020

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2020, se aplicaron 400 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

#### 1.1 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL NOVIEMBRE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Noviembre 2020

| SATISFACCIÓN                  |    |       |    | INSATISFACCIÓN              |   |      |   |          |   |             |   | TOTAL |     |
|-------------------------------|----|-------|----|-----------------------------|---|------|---|----------|---|-------------|---|-------|-----|
| MUY BUENA                     |    | BUENA |    | REGULAR                     |   | MALA |   | MUY MALA |   | NO RESPONDE |   | FR    | %   |
| FR                            | %  | FR    | %  | FR                          | % | FR   | % | FR       | % | FR          | % | 400   | 100 |
| 38                            | 10 | 293   | 73 | 32                          | 8 | 37   | 9 | 0        | 0 | 0           | 0 |       |     |
| TOTAL SATISFACCIÓN<br>331 83% |    |       |    | TOTAL INSATISFACCIÓN 69 17% |   |      |   |          |   |             |   |       |     |

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global  
Noviembre 2020

| Relación matemática del indicador satisfacción global                                    | Meta del indicador estimada por la ESEB | Aplicación mes de noviembre 2020 | Análisis del Resultado  |
|--|---|----------------------------------|---|
| Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100 | 90%                                     | $331/400 \times 100 = 83\%$      | 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, |

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

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, noviembre 2020

| RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS |    |                  |   |                  |   |                    |    |            |   |
|--|----|------------------|---|------------------|---|--------------------|----|------------|---|
| DEFINITIVAMENTE NO                             |    | PROBABLEMENTE NO |   | PROBABLEMENTE SI |   | DEFINITIVAMENTE SI |    | NO INFORMA |   |
| FR   | %  | FR               | % | FR               | % | FR                 | %  | FR         | % |
| 39   | 10 | 28               | 7 | 15               | 4 | 318                | 80 | 0          | 0 |

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Noviembre 2020

| Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos  | Meta del indicador estimada por la ESEB | Aplicación mes de noviembre 2020 | Análisis del Resultado   |
|--|---|----------------------------------|--|
| Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100 | 90%                                     | $333/400 \times 100 = 83\%$      | 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 |

TABLA 5. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

| MES ANTERIOR (OCTUBRE 2020) | MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2020) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2019 | ANÁLISIS DE RESULTADOS   |
|-----------------------------|-----------------------------|---|--|
| 89%                         | 83%                         | 80%                                       | Se observa que la tendencia es al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 3% y con tendencia a la disminución con respecto al mes inmediatamente anterior en un 4% |

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, NOVIEMBRE 2020

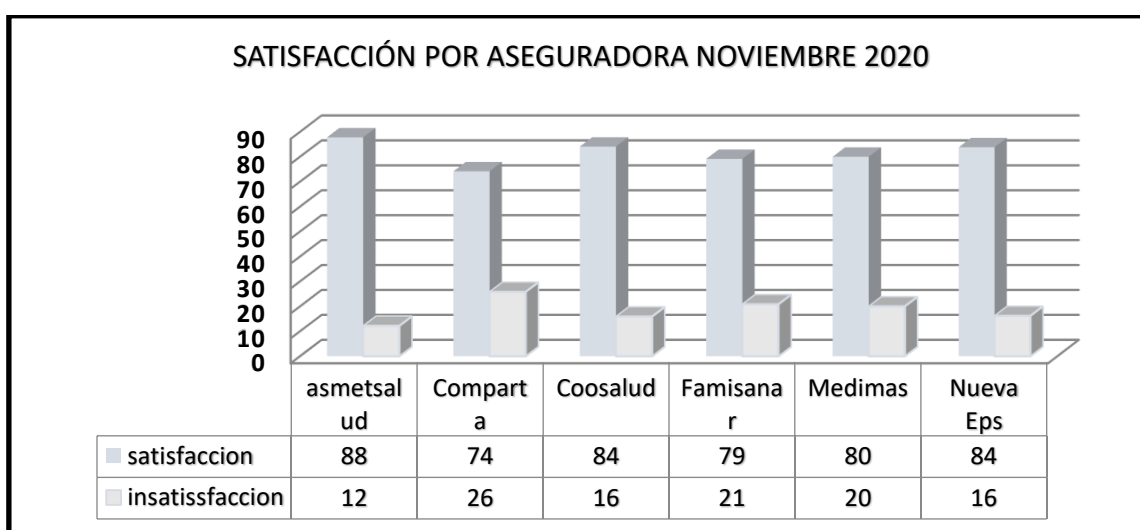
TABLA 6. Satisfacción por Género noviembre 2020

| GENERO    | SATISFACCION |    |       |    | INSATISFACCIÓN |    |      |    |          |   | TOTAL FR | TOTAL % | ANÁLISIS DE RESULTADOS   |
|-----------|--------------|----|-------|----|----------------|----|------|----|----------|---|----------|---------|--|
|           | MUY BUENA    |    | BUENA |    | REGULAR        |    | MALA |    | MUY MALA |   |          |         |  |
|           | FR           | %  | FR    | %  | FR             | %  | FR   | %  | FR       | % |          |         |  |
| FEMENINO  | 33           | 12 | 207   | 72 | 21             | 7  | 25   | 9  | 0        | 0 | 286      | 100     | El género femenino tiene una participación de 286 usuarios (72%) y el masculino de 114 (28%). Satisfacción femenino 84% y satisfacción masculino 79% |
| MASCULINO | 5            | 4  | 86    | 75 | 11             | 10 | 12   | 11 | 0        | 0 | 114      | 100     |  |

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, NOVIEMBRE 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  | 14           | 17 | 58    | 71 | 72       | 88      | 1              | 1  | 9    | 11 | 0        | 0 | 10       | 12      | 82       | 100     |
| Comparta    | 5            | 8  | 41    | 66 | 46       | 74      | 8              | 13 | 8    | 13 | 0        | 0 | 16       | 26      | 62       | 100     |
| Coosalud    | 5            | 11 | 32    | 73 | 37       | 84      | 3              | 7  | 4    | 9  | 0        | 0 | 7        | 16      | 44       | 100     |
| Famisanar   | 0            | 0  | 19    | 79 | 19       | 79      | 3              | 13 | 2    | 8  | 0        | 0 | 5        | 21      | 24       | 100     |
| Medimás     | 2            | 13 | 10    | 67 | 12       | 80      | 1              | 7  | 2    | 13 | 0        | 0 | 3        | 20      | 15       | 100     |
| Nueva Eps   | 12           | 7  | 133   | 77 | 145      | 84      | 16             | 9  | 12   | 7  | 0        | 0 | 28       | 16      | 173      | 100     |
| TOTALES     | 38           | 10 | 293   | 73 | 331      | 83      | 32             | 8  | 37   | 9  | 0        | 0 | 69       | 17      | 400      | 100     |

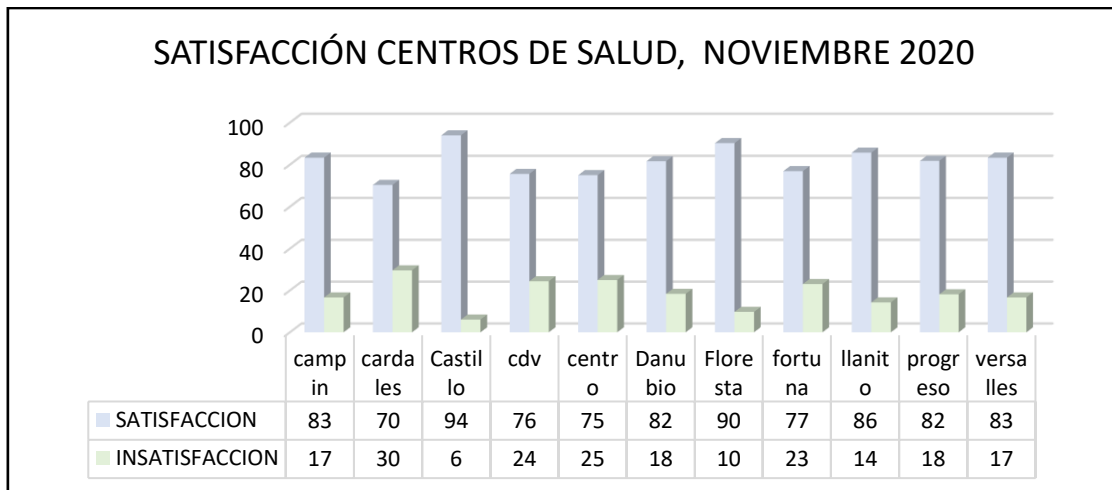


La satisfacción por EPS oscila entre el 74% y 88%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud. La menor a Comparta.

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, NOVIEMBRE 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Noviembre 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           | 0            | 0  | 30    | 83 | 30       | 83      | 1              | 3  | 5    | 14 | 0        | 0 | 6        | 17      | 36       | 100     |
| Cardales         | 2            | 7  | 17    | 63 | 19       | 70      | 3              | 11 | 5    | 19 | 0        | 0 | 8        | 30      | 27       | 100     |
| Castillo         | 18           | 27 | 44    | 67 | 62       | 94      | 2              | 3  | 2    | 3  | 0        | 0 | 4        | 6       | 66       | 100     |
| Cdv              | 0            | 0  | 31    | 76 | 31       | 76      | 6              | 15 | 4    | 10 | 0        | 0 | 10       | 24      | 41       | 100     |
| Centro           | 7            | 18 | 23    | 58 | 30       | 75      | 5              | 13 | 5    | 13 | 0        | 0 | 10       | 25      | 40       | 100     |
| Danubio          | 4            | 8  | 36    | 73 | 40       | 82      | 5              | 10 | 4    | 8  | 0        | 0 | 9        | 18      | 49       | 100     |
| Floresta         | 1            | 2  | 36    | 88 | 37       | 90      | 2              | 5  | 2    | 5  | 0        | 0 | 4        | 10      | 41       | 100     |
| Fortuna          | 0            | 0  | 20    | 77 | 20       | 77      | 2              | 8  | 4    | 15 | 0        | 0 | 6        | 23      | 26       | 100     |
| Llanito          | 2            | 7  | 22    | 79 | 24       | 86      | 2              | 7  | 2    | 7  | 0        | 0 | 4        | 14      | 28       | 100     |
| Progreso         | 2            | 9  | 16    | 73 | 18       | 82      | 2              | 9  | 2    | 9  | 0        | 0 | 4        | 18      | 22       | 100     |
| Versalles        | 2            | 8  | 18    | 75 | 20       | 83      | 2              | 8  | 2    | 8  | 0        | 0 | 4        | 17      | 24       | 100     |
| TOTALES          | 38           | 10 | 293   | 73 | 331      | 83      | 32             | 8  | 37   | 9  | 0        | 0 | 69       | 17      | 400      | 100     |

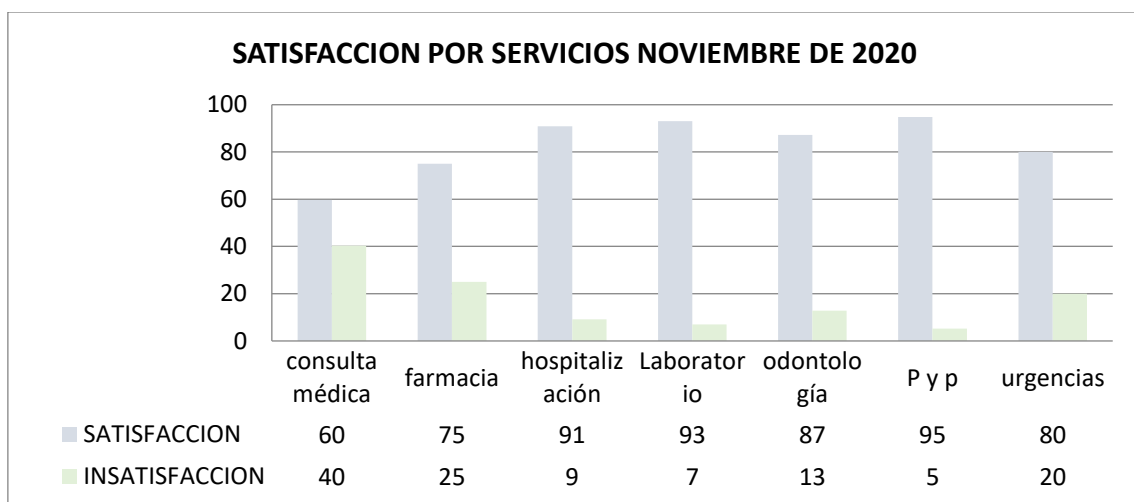


La satisfacción por centros de oscila entre el 70% y 94%; siendo la mayor para Castillo La menor para Cardales.

#### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2020

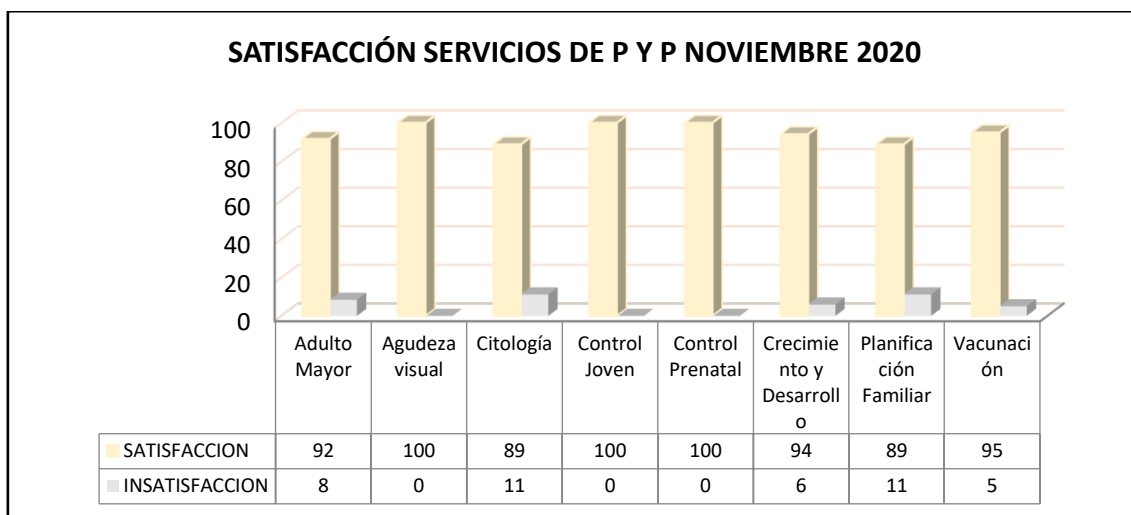
Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de noviembre 2020

| 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 | 9            | 12 | 37    | 48 | 46       | 60      | 13             | 17 | 18   | 23 | 0        | 0 | 31       | 40      | 77       | 100     |
| Farmacia        | 1            | 2  | 47    | 73 | 48       | 75      | 7              | 11 | 9    | 14 | 0        | 0 | 16       | 25      | 64       | 100     |
| Hospitalización | 3            | 27 | 7     | 64 | 10       | 91      | 1              | 9  | 0    | 0  | 0        | 0 | 1        | 9       | 11       | 100     |
| Laboratorio     | 1            | 2  | 39    | 91 | 40       | 93      | 2              | 5  | 1    | 2  | 0        | 0 | 3        | 7       | 43       | 100     |
| Odontología     | 6            | 13 | 35    | 74 | 41       | 87      | 4              | 9  | 2    | 4  | 0        | 0 | 6        | 13      | 47       | 100     |
| P y p           | 14           | 11 | 112   | 84 | 126      | 95      | 5              | 4  | 2    | 2  | 0        | 0 | 7        | 5       | 133      | 100     |
| Urgencias       | 4            | 16 | 16    | 64 | 20       | 80      | 0              | 0  | 5    | 20 | 0        | 0 | 5        | 20      | 25       | 100     |
| TOTALES         | 38           | 10 | 293   | 73 | 331      | 83      | 32             | 8  | 37   | 9  | 0        | 0 | 69       | 17      | 400      | 100     |



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p noviembre 2020  
 Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P noviembre 2020

| SERVICIOS P Y P          | SATISFACCION |    |       |     |          |         | INSATISFACCIÓN |    |      |    |          |   | TOTAL FR | TOTAL % |          |         |
|--------------------------|--------------|----|-------|-----|----------|---------|----------------|----|------|----|----------|---|----------|---------|----------|---------|
|                          | MUY BUENA    |    | BUENA |     | TOTAL FR | TOTAL % | REGULAR        |    | MALA |    | MUY MALA |   |          |         | TOTAL FR | TOTAL % |
|                          | FR           | %  | FR    | %   |          |         | FR             | %  | FR   | %  | FR       | % |          |         |          |         |
| Adulto mayor             | 1            | 4  | 21    | 88  | 22       | 92      | 1              | 4  | 1    | 4  | 0        | 0 | 2        | 8       | 24       | 100     |
| Agudeza visual           | 0            | 0  | 2     | 100 | 2        | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 2        | 100     |
| Citología                | 1            | 11 | 7     | 78  | 8        | 89      | 0              | 0  | 1    | 11 | 0        | 0 | 1        | 11      | 9        | 100     |
| Control joven            | 1            | 6  | 16    | 94  | 17       | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 17       | 100     |
| Control prenatal         | 5            | 28 | 13    | 72  | 18       | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 18       | 100     |
| crecimiento y desarrollo | 6            | 18 | 26    | 76  | 32       | 94      | 2              | 6  | 0    | 0  | 0        | 0 | 2        | 6       | 34       | 100     |
| Planificación familiar   | 0            | 0  | 8     | 89  | 8        | 89      | 1              | 11 | 0    | 0  | 0        | 0 | 1        | 11      | 9        | 100     |
| Vacunación               | 0            | 0  | 19    | 95  | 19       | 95      | 1              | 5  | 0    | 0  | 0        | 0 | 1        | 5       | 20       | 100     |
| TOTALES                  | 14           | 11 | 112   | 84  | 126      | 95      | 5              | 4  | 2    | 2  | 0        | 0 | 7        | 5       | 133      | 100     |



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 60 y 95%; siendo la mayor para p y p, y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 89 y 100%. Alcanzan el 100% los programas de agudeza visual, control del joven y de control prenatal. La satisfacción más baja corresponde a citología y planificación familiar-

Tabla 11. Motivo/causa satisfacción e insatisfacción, manifestadas por los usuarios, Noviembre 2020

| MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN   | MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN   | CENTRO | SERVICIO                                       | GESTION   |
|---|---|--------|--|---|
| Buena atención en el programa de control prenatal, buena atención en general del recurso humano   | Mejor accesibilidad en el procedimiento de asignación de citas, que por el link nos den respuesta y que si es por teléfono respondan oportunamente, entrega completa de medicamentos crónicos         | Campín | Consulta externa, , facturación, farmacia      | Se remite a servicios ambulatorios, Facturación, Administrativa, y regente farmacia                     |
| Buena Atención de la médica que atiende los programas de p y p, no cambiarla; satisfacción por la remodelación del centro de salud, hay mayor comodidad | Mejorar oportunidad en la asignación de citas, más compromiso de la médica que atiende en el servicio de urgencias. Mejor desinfección de las áreas y mayor aplicación de las medidas de bioseguridad | Centro | Facturación, consulta externa, ambiente físico | Se Remite Líder en ambiente físico y salud ocupacional, servicios ambulatorios, Darsalud, y facturación |

|  |  |           |  |   |
|--|--|-----------|--|---|
| Buena atención del médico y compromiso con los programas de promoción y prevención   | Mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas, no responden por el link ni por teléfono, nos remiten a Versalles por la entrega del medicamento y tampoco hay disponibilidad, muchos medicamentos crónicos   | Cardales, | Consulta externa, facturación, Administrativa farmacia                                     | Se remite a jefe servicios ambulatorios. facturación, administrativa, regente de farmacia                               |
| Buena atención de los médicos Héctor Pérez y Eligio Álvarez  | Mejor actitud del médico de urgencias, más empatía con el usuario, disposición de medicamentos crónicos y de vacunas   | Castillo  | Urgencias, Administrativa, Farmacia, p y p (vacunación)                                    | Se remite a Darsalud, Administrativa, Coordinación p y p  |
| Buena atención en programa de control prenatal, nos asignan la cita y otras atenciones; excelente atención doctora Aida Ospino | Garantizar la accesibilidad a la asignación de citas, si se vino presencial, asignar la cita. Además, mejorar la oportunidad en el procedimiento para asignación de citas telefónica y virtual, que la comunidad también colabore en el orden y acceso a los servicios, que se garantice la entrega oportuna de medicamentos y al adulto mayor se le lleve a domicilio | Cdv       | Facturación, consulta externa, farmacia  | Se remite a servicios ambulatorios, facturación, administrativa, regente de farmacia                                    |
| Buenas instalaciones para la atención y en general el personal ha mejorado en su actitud y trato                               | Menos demora en la asignación de citas por el link, garantizar la entrega de medicamentos, disponer de elementos de bioseguridad (el dispensador de alcohol a veces no tiene líquido)  | Danubio   | Ambiente físico, regencia farmacia, servicios ambulatorios, facturación, consulta externa, | Se remite a jefe servicios ambulatorios, regente de farmacia, facturación, líder en ambiente físico y salud ocupacional |
| Buena atención de los programas. En crecimiento y desarrollo buena revisión, entrega oportuna de laboratorios                  | Mejor disposición telefónica para asignación de citas (teléfono parece inhabilitado, y toca ir presencial), disponibilidad de todos los medicamentos. Muchos pendientes  | Floresta  | Facturación, consulta externa. Administrativa, farmacia                                    | Se remite a servicios ambulatorios, Facturación, administrativa y regente de farmacia                                   |
| Buena atención médica  | Mejor actitud de la promotora al dar la información. Mejorar los canales telefónicos y virtuales para asignación de citas  | Progreso  | Facturación, consulta externa, p y p   | Se remite a facturación, servicios ambulatorios, Coordinación de p y p  |
| Buena Atención médica  | Que se garantice la entrega completa de medicamentos y no nos queden pendientes, mejorar oportunidad en la asignación de citas, mejor accesibilidad para asignación de citas   | Versalles | Servicios ambulatorios, Farmacia, facturación  | Se remite a servicios ambulatorios, Regente de farmacia, facturación  |
|  | mayor frecuencia médica (más citas odontológicas y médicas), disponibilidad del medicamento de crónicos y embarazadas, citas más oportunas   | Fortuna   | Administrativa, consulta externa, farmacia   | Se remite a subdirector administrativo, regente, servicios ambulatorios   |
| Buena atención del personal  | Disponibilidad del medicamento de crónicos, pronto arreglo del centro de salud, aumentar días de atenciones en odontología   | Llanito   | Administrativa, farmacia   | Se remite a Subdirección administrativa, regente, jefe servicios ambulatorios   |

### 1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE 2020

Tabla 12. Accesibilidad oportunidad asignación cita en facturación

| EVALUACIÓN | INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS) |               |           |
|------------|--|---------------|-----------|
|            | MENOS 10   | ENTRE 10 Y 30 | MAS DE 30 |
| BUENO      | 0  | 280           | 0         |
| EXCELENTE  | 0  | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0  | 0             | 1         |
| MALO       | 0  | 0             | 0         |

Tabla 13. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación cita Noviembre 2020

| EVALUACIÓN | INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS) |               |           |
|------------|---|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 24   | ENTRE 24 Y 72 | MÁS DE 72 |
| BUENO      | 18  | 84            | 86        |
| EXCELENTE  | 0   | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0   | 0             | 36        |
| MALO       | 0   | 0             | 4         |

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita Noviembre 2020

| EVALUACION | ATENCION A LA HORA EXACTA | ENTRE 5 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|---------------------------|--------------|-----------|
| BUENO      | 54                        | 154          | 2         |
| EXCELENTE  | 0                         | 0            | 0         |
| REGULAR    | 0                         | 2            | 11        |
| MALO       | 0                         | 0            | 0         |

Tabla 15, Oportunidad atención servicios p y p Noviembre 2020

| EVALUACION | MENOS DE 15 | ENTRE 15 Y 30 | MÁS DE 30 |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| BUENO      | 75          | 154           | 0         |
| EXCELENTE  | 0           | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0           | 2             | 1         |
| MALO       | 0           | 0             | 0         |

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia noviembre 2020

| EVALUACION | MENOS DE 10 | ENTRE 10 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| BUENO      | 59          | 0             | 0         |
| EXCELENTE  | 0           | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0           | 2             | 3         |
| MALO       | 0           | 0             | 0         |

Tabla 17. Oportunidad entrega de Resultados Laboratorio noviembre 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS |               |           |
|------------|--|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 24  | ENTRE 24 Y 48 | MÁS DE 48 |
| BUENO      | 0  | 41            | 0         |
| EXCELENTE  | 0  | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0  | 0             | 2         |
| MALO       | 0  | 0             | 0         |

Tabla 18. Oportunidad triage Urgencias noviembre 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE |               |           |
|------------|--|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 10  | Entre 10 y 30 | MÁS DE 30 |
| BUENO      | 21   | 0             | 0         |
| EXCELENTE  | 0  | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0  | 2             | 1         |

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
| MALO | 0 | 0 | 1 |
|------|---|---|---|

Tabla 19. Satisfacción TRIAGE noviembre 2020

| EVALUACIÓN              | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|-------------------------|------------|-------------|
| SATISFECHO              | 21         | 84          |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 0          | 0           |
| NADA SATISFECHO         | 4          | 16          |

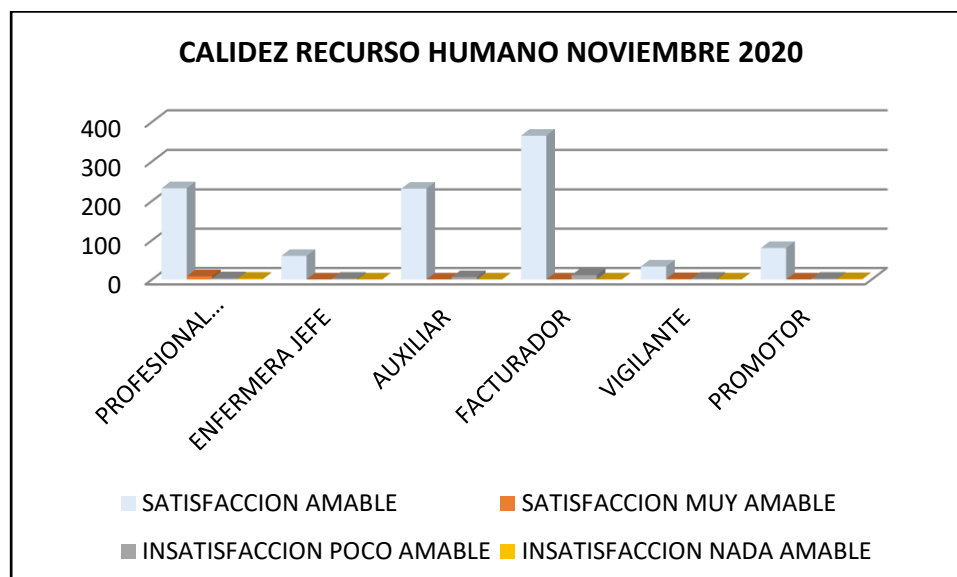
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria noviembre 2020

| RONDA HOSPITALARIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------------|------------|-------------|
| UNA VEZ AL DIA     | 9          | 82          |
| MÁS DE UNA VEZ     | 2          | 18          |
| NINGUNA VEZ        | 0          | 0           |

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB noviembre 2020

| RECURSO HUMANO       | SATISFACCION |            | INSATISFACCION |             |
|----------------------|--------------|------------|----------------|-------------|
|                      | AMABLE       | MUY AMABLE | POCO AMABLE    | NADA AMABLE |
| PROFESIONAL TRATANTE | 232          | 8          | 3              | 2           |
| ENFERMERA JEFE       | 60           | 0          | 2              | 0           |
| AUXILIAR             | 231          | 0          | 6              | 0           |
| FACTURADOR           | 365          | 0          | 11             | 0           |
| VIGILANTE            | 33           | 1          | 2              | 0           |
| PROMOTOR             | 80           | 0          | 2              | 1           |



### 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Noviembre 2020

| INFORMACION          |                                  |                  |                                 |                          |
|----------------------|----------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------|
| TALENTO HUMANO       | SATISFACCIÓN                     |                  | INSATISFACCION                  |                          |
|                      | MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE | OPORTUNA Y CLARA | POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA | NO ME DIERON INFORMACION |
| PROFESIONAL TRATANTE | 1                                | 236              | 8                               | 0                        |
| ENFERMERA JEFE       | 0                                | 61               | 3                               | 0                        |
| AUXILIAR             | 0                                | 218              | 14                              | 0                        |
| FACTURADOR           | 0                                | 354              | 20                              | 0                        |
| PROMOTOR             | 0                                | 82               | 2                               | 0                        |
| VIGILANTE            | 0                                | 38               | 1                               | 0                        |

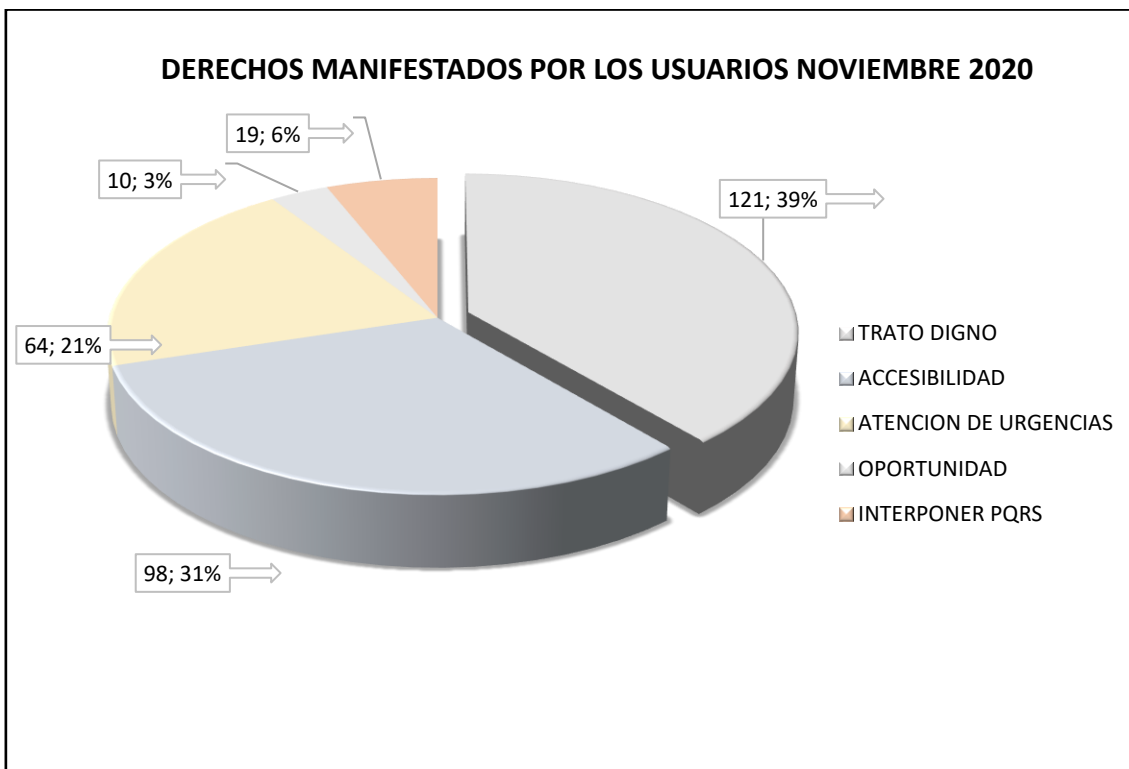
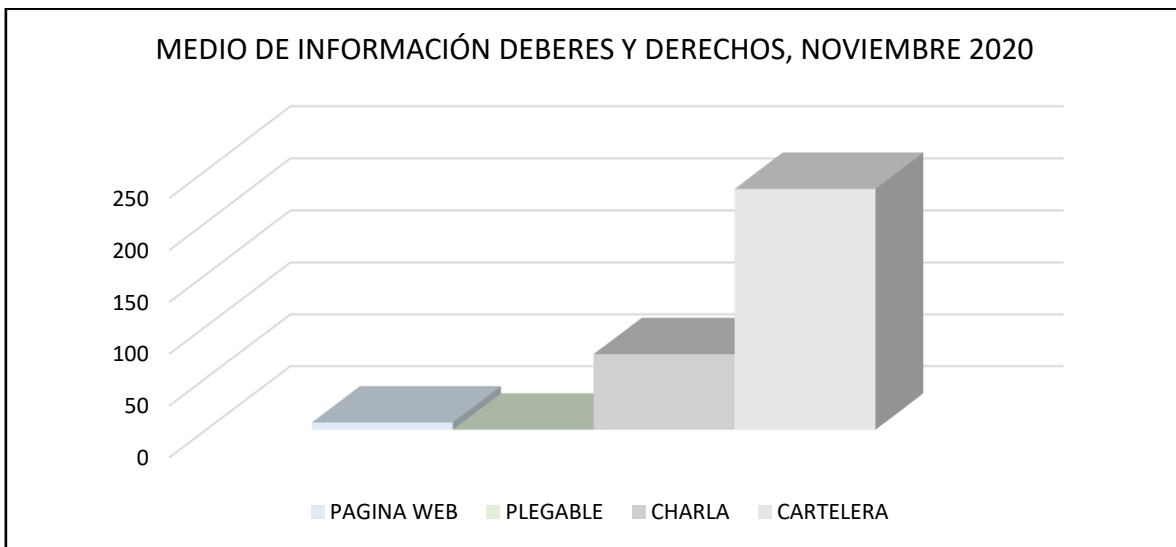


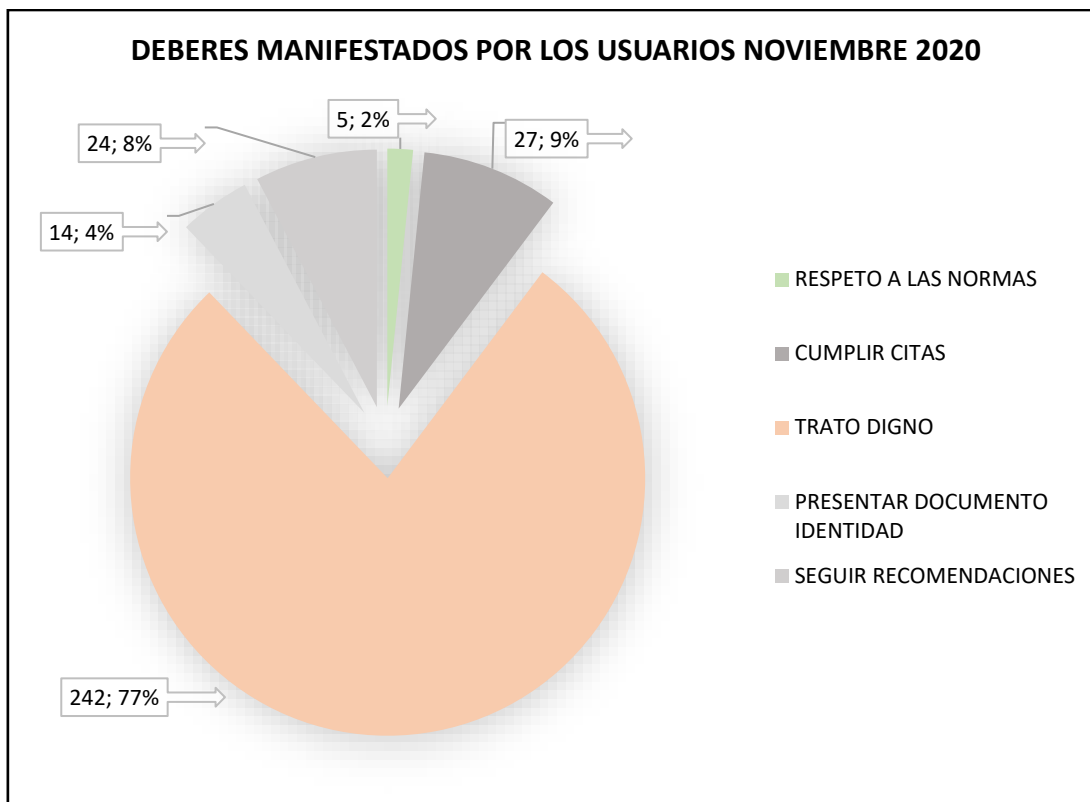
TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P NOVIEMBRE 2020

| INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P |           | FUNCIONARIO QUE INFORMA |           |        |            |          |                      |
|-----------------------------|-----------|-------------------------|-----------|--------|------------|----------|----------------------|
|                             |           | AUX ENF                 | ENFERMERA | MEDICO | ODONTÓLOGO | PROMOTOR | AUXILIAR ODONTOLOGIA |
| SI                          | 389 (97%) | 120                     | 56        | 136    | 32         | 33       | 12                   |
| NO                          | 11 (3%)   |                         |           |        |            |          |                      |

**TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2020**

| 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 ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100 | 312         | 78% | 88         | 22% | 73                   | 232       | 0        | 7          |





### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Noviembre 2020

| AREAS          | SATISFACCION |       | INSATISFACCION |      |
|----------------|--------------|-------|----------------|------|
|                | EXCELENTE    | BUENO | REGULAR        | MALO |
| SALA DE ESPERA | 0            | 321   | 12             | 1    |
| CONSULTORIOS   | 0            | 319   | 15             | 0    |
| OBSERVACION    | 0            | 28    | 3              | 0    |
| HABITACIONES   | 0            | 12    | 0              | 0    |
| BAÑO           | 1            | 9     | 2              | 0    |
| FARMACIA       | 0            | 61    | 3              | 0    |

### CONCLUSIONES

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

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES NOVIEMBRE 2020

| ASPECTO/INDICADOR   | META INDICADOR ESEB                 | RESULTADO MES DE NOVIEMBRE 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%                                 | 83%  | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.   |
| SATISFACCIÓN POR GÉNERO   | 90%                                 | MASCULINO 79%.<br>FEMENINO 84%   | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB  |
| SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA  | 90%                                 | MAYOR RESULTADO ASMETSALUD 88%,<br>MENOR RESULTADO COMPARTA 74%  | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB  |
| SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD   | 90%                                 | MAYOR RESULTADO CASTILLO 94%, MENOR RESULTADO CARDALES 70%   | CUMPLEN CON LA META CASTILLO Y FLORESTA   |
| SATISFACCIÓN POR SERVICIOS  | 90%                                 | MAYOR RESULTADO P Y P 95% MENOR RESULTADO CONSULTA EXTERNA 60%   | CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN Y LABORATORIO  |
| ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD   | LABORATORIO;<br>ENTRE 24 Y 48 HORAS | MAYOR RESULTADO ENTRE 24 Y 48 HORAS  | SE DESTACA EN EL PERIODO EL CENTRO DE SALUD CDV CON LOS MAYORES INCONVENIENTES DE ACCESO Y OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS. (USUARIOS REFIEREN QUE NO PUEDEN COMUNICARSE Y SOLICITAN INTERVENCIÓN A TRAVÉS DE SIAU PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS). LOS USUARIOS PERCIBEN MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE VALORACIÓN DEL TRIAGE Y MANIFIESTAN MENOS DEMORA EN SALA DE ESPERA. |
|   | CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS | INSATISFACCIÓN POR DEMORAS EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS TANTO POR EL LINK COMO TELEFÓNICAMENTE |   |
|   | URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE     | MENOR TIEMPO EN LA VALORACIÓN DEL TRIAGE   |   |
| CALIDEZ   | NA                                  | SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS   | SE IDENTIFICAN INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE EN ALGUNOS SERVIDORES PÚBLICOS  |
| INFRAESTRUCTURA   | NA                                  | SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS  | SOLICITUD DE MEJORAS EN VENTILACIÓN EN CENTROS DE SALUD CASTILLO, FLORESTA. DESTACAN SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DE DANUBIO Y CON EL MEJORAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA CENTRO DE SALUD CENTRO   |
| INFORMACIÓN   | NA                                  | PROGRAMAS DE P Y P 98%   | PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MÉDICO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA   |
|   | 90%                                 | DEBERES Y DERECHOS 78%   | EN EL PERIODO NO CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; MAYOR DEBER CONOCIDO: TRATO DIGNO   |

## RECOMENDACIONES

| CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO   | GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS  | ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO  |
|--|---|---|
| OPORTUNIDAD: Demora en La asignación de citas por el link, y en algunas atenciones programadas                                 | Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación  | Las situaciones reportadas por falta de oportunidad en asignación de citas fueron intervenidas y solucionadas con la asignación de cita en el centro de salud correspondiente   |
| ACCESIBILIDAD: Dificultad para acceder al link de la página para asignar citas médicas y con teléfonos de los centros de salud | Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación y sistemas   | Las dificultades por falta de accesibilidad a asignación de citas por la página web y telefónicamente se socializaron con facturación para las acciones que permitan garantizar una mejor disponibilidad al usuario.                                |
| INFORMACIÓN: Información más adecuada y oportuna   | Se remite a jefe de servicios ambulatorio y jefes de procesos, Darsalud   | Compromiso de jefes de procesos en retroalimentar en el personal información adecuada y oportuna.   |
| CALIDEZ: MEJOR: Fortalecimiento del buen trato   | Se remite a jefes de procesos y operador de servicios Darsalud  | Compromiso de jefes de procesos a analizar casos específicos de actitud, para retroalimentación del proceso   |
| INFRAESTRUCTURA  | Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento | Se confirma el mejoramiento en la infraestructura del centro de salud centro, los inconvenientes por dificultades por ventilación y otros aspectos locativos en otros centros de salud, se remiten al líder en ambiente físico, para lo pertinente. |