

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
III 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. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, III TRIMESTRE DE 2020

Durante el III TRIMESTRE de 2020 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), se aplicaron 1070 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE DE 2020**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación III Trimestre de 2020**

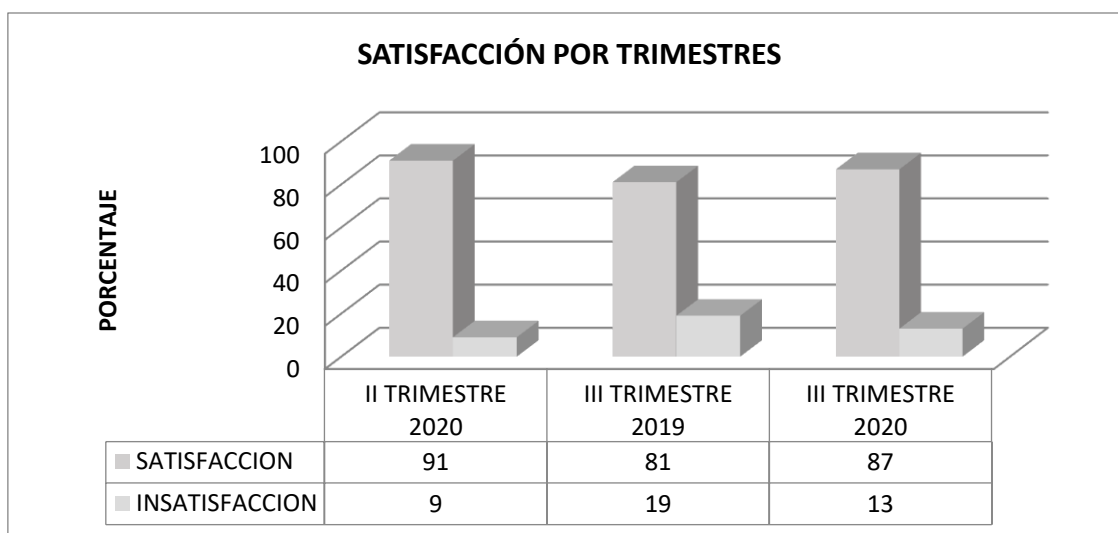
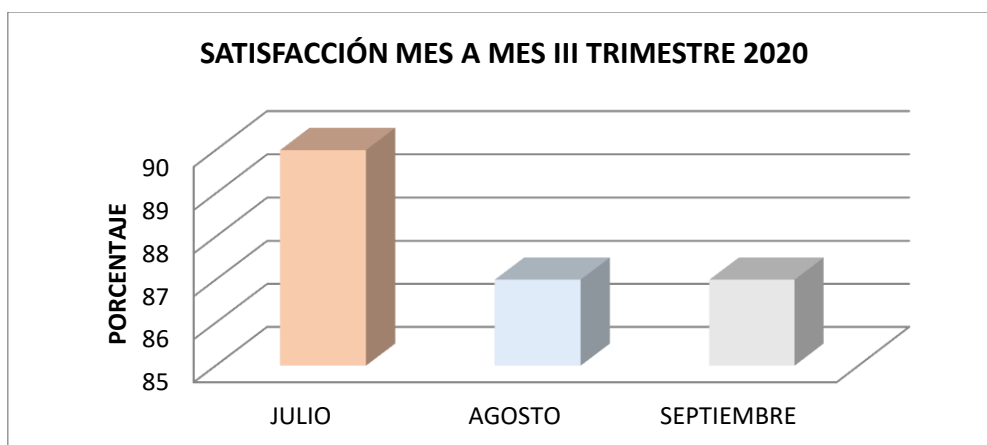
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1070	100
93	9	841	79	56	5	80	8	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCION 934 87%				TOTAL INSATISFACCION 136 13%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Trimestre 2020	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$934/1070 \times 100 = 87\%$	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	91% Se destaca Disminución frente al trimestre anterior en un 4%	81% se observa aumento en un 6% con respecto al mismo periodo año anterior

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JULIO	350	309	88%	41	12%
AGOSTO	380	330	87%	50	13%
SEPTIEMBRE	340	295	87%	45	13%
TOTAL	1070	934	PROMEDIO 87%	136	PROMEDIO 13%



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

TABLA 4. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, III 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	%
53	5	38	3	84	8	895	84	0	0

Tabla 5. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos III Trimestre 2020

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación III Trimestre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$979/1070 \times 100 = 91\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 91% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. cumple con la meta establecida por la ESEB

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, III TRIMESTRE 2020

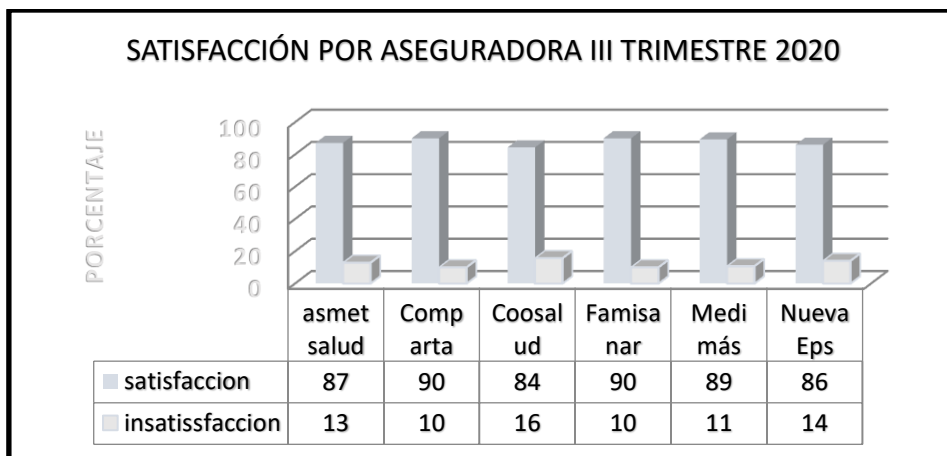
TABLA 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO III TRIMESTRE 2020

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 III TRIMESTRE 2020

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora III 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	10	6	146	82	156	87	11	6	12	7	0	0	23	13	179	100
Comparta	10	7	125	83	135	90	6	4	9	6	0	0	15	10	150	100
Coosalud	7	8	63	76	70	84	9	11	4	5	0	0	13	16	83	100
Famisanar	8	7	91	83	99	90	2	2	9	8	0	0	11	10	110	100
Medimás	14	17	61	73	75	89	4	5	5	6	0	0	9	11	84	100
Nueva Eps	44	9	355	77	399	86	24	5	41	9	0	0	65	14	464	100
TOTALES	93	9	841	79	934	87	56	5	80	7	0	0	136	13	1070	100

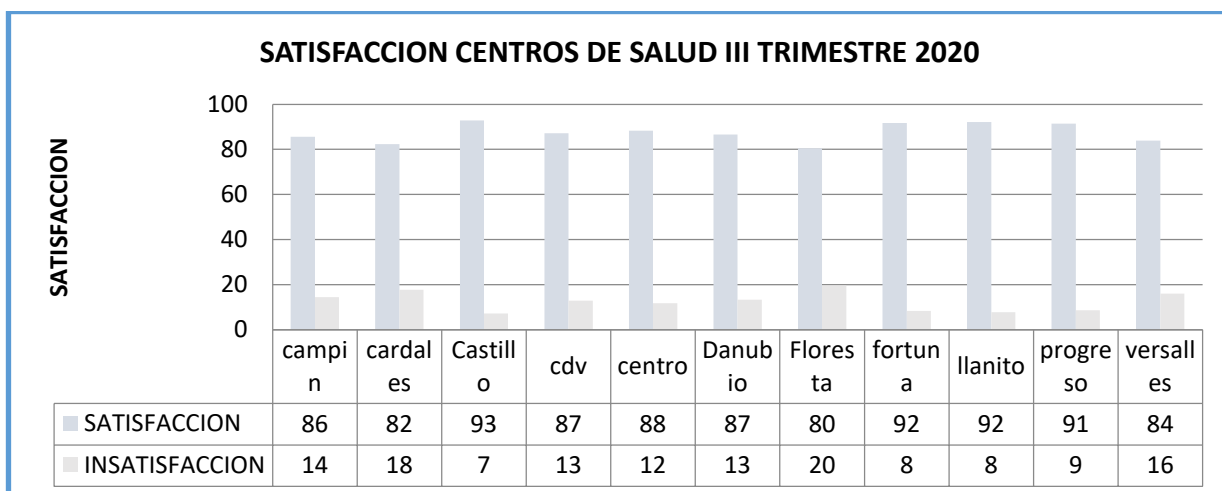


La satisfacción por aseguradora oscila entre 84 y 90%. La menor corresponde a Coosalud y la mayor a Famisanar Y Comparta.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2020

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud III 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	15	15	68	70	83	86	3	3	11	11	0	0	14	14	97	100
Cardales	4	4	75	78	79	82	11	11	6	6	0	0	17	18	96	100
Castillo	14	8	141	84	155	93	1	1	11	7	0	0	12	7	167	100
Cdv	21	21	67	66	88	87	6	6	7	7	0	0	13	13	101	100
Centro	4	5	71	84	75	88	5	6	5	6	0	0	10	12	85	100
Danubio	18	11	118	75	136	87	14	9	7	4	0	0	21	13	157	100
Floresta	5	5	69	75	74	80	8	9	10	11	0	0	18	20	92	100
Fortuna	3	6	41	85	44	92	2	4	2	4	0	0	4	8	48	100
Llanito	0	0	47	92	47	92	1	2	3	6	0	0	4	8	51	100
Progreso	2	3	62	89	64	91	0	0	6	9	0	0	6	9	70	100
Versalles	7	7	82	77	89	84	5	5	12	11	0	0	17	16	106	100
TOTALES	93	9	841	79	934	87	56	5	80	7	0	0	136	13	1070	100

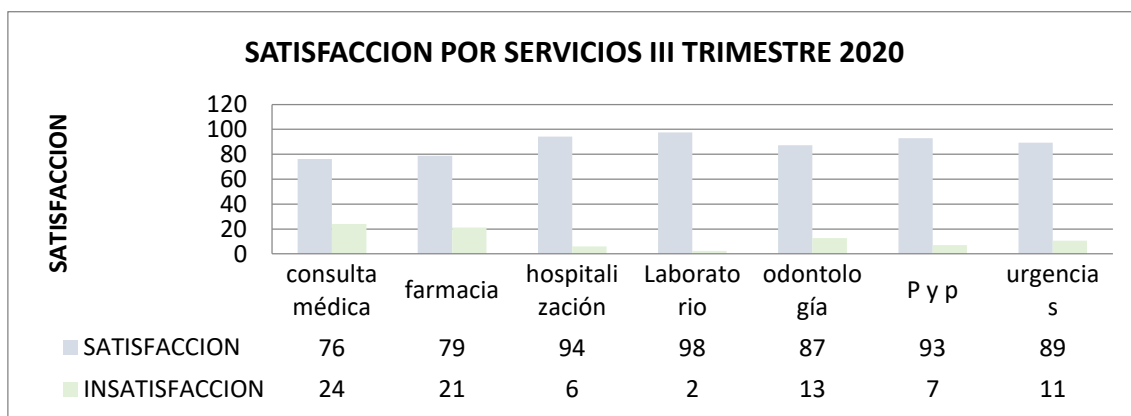


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 80 y 93%, siendo la mayor satisfacción para Castillo y la menor para Floresta.

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2020

TABLA 10. Satisfacción Por servicios III trimestre 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	17	8	155	69	172	76	21	9	33	15	0	0	54	24	226	100
Farmacia	1	1	88	78	89	79	10	9	14	12	0	0	24	21	113	100
Hospitalización	2	6	30	88	32	94	1	3	1	3	0	0	2	6	34	100
Laboratorio	18	22	63	76	81	98	2	2	0	0	0	0	2	2	83	100
Odontología	13	10	97	77	110	87	4	3	12	10	0	0	16	13	126	100
P y p	31	8	335	85	366	93	12	3	16	4	0	0	28	7	394	100
Urgencias	11	12	73	78	84	89	6	6	4	4	0	0	10	11	94	100
TOTALES	93	9	841	79	934	87	56	5	80	7	0	0	136	13	1070	100



La satisfacción oscila entre el 76% y 98%: el más bajo corresponde a Consulta médica y farmacia y el mayor Laboratorio.

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO III TRIMESTRE 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	87%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB,
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	91%	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 90%, COMPARTA 90% MENOR RESULTADO COOSALUD 84%	CUMPLE CON LA META FAMISANAR, COMPARTA,
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CASTILLO 93%, MENOR RESULTADO FLORESTA 80%	ADEMÁS DE CASTILLO, CUMPLEN CON LA META PROGRESO, LLANITO Y FORTUNA

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO 98%; MENOR CONSULTA EXTERNA 76%	CUMPLEN 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, CONSULTA EXTERNA

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	Se remite a jefe servicios ambulatorios, regente, facturación	Los inconvenientes en la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos se socializaron a Regente de farmacia y Subdirector administrativo. A través de SIAU se notificó a los usuarios la disponibilidad de medicamentos para el reclamo respectivo. Las situaciones por falta de oportunidad en la asignación de citas, fue remitida a facturación y se reasignaron nuevas citas. Desde el proceso de facturación se realizan las acciones de mejora pertinentes para garantizar una mayor oportunidad en el proceso.
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. Como acción de mejoramiento está la proyección de asignar números móviles para la asignación de citas, además del link
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 deberes y derechos a los servidores públicos, a fin de garantizar un servicio con calidad, oportunidad y calidez
INFORMACIÓN: Manifestaciones de información inadecuada para el acceso a los servicios	Se remitieron al jefe de proceso involucrado, o a la instancia respectiva cuando no es competencia de la ESEB.	Se gestionaron algunas situaciones para acceder a citas de crecimiento y desarrollo, información sobre el método de planificación familiar, el acceso a los servicios de consulta externa, horarios de atención, información de número de contacto de la instancia competente.
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.

