

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

Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2020, se aplicaron 340 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL SEPTIEMBRE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Septiembre 2020

| SATISFACCIÓN                  |    |       |    | INSATISFACCIÓN              |   |      |   |          |   |             |   | TOTAL |     |
|-------------------------------|----|-------|----|-----------------------------|---|------|---|----------|---|-------------|---|-------|-----|
| MUY BUENA                     |    | BUENA |    | REGULAR                     |   | MALA |   | MUY MALA |   | NO RESPONDE |   | FR    | %   |
| FR                            | %  | FR    | %  | FR                          | % | FR   | % | FR       | % | FR          | % | 340   | 100 |
| 45                            | 13 | 250   | 74 | 15                          | 4 | 30   | 9 | 0        | 0 | 0           | 0 |       |     |
| TOTAL SATISFACCIÓN<br>295 87% |    |       |    | TOTAL INSATISFACCIÓN 45 13% |   |      |   |          |   |             |   |       |     |

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

| Relación matemática del indicador satisfacción global                                    | Meta del indicador estimada por la ESEB | Aplicación mes de septiembre 2020 | Análisis del Resultado                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100 | 90%                                     | $295/340 \times 100 = 87\%$       | 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, |

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

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

| RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS |   |                  |   |                  |   |                    |    |            |   |
|------------------------------------------------|---|------------------|---|------------------|---|--------------------|----|------------|---|
| DEFINITIVAMENTE NO                             |   | PROBABLEMENTE NO |   | PROBABLEMENTE SI |   | DEFINITIVAMENTE SI |    | NO INFORMA |   |
| FR                                             | % | FR               | % | FR               | % | FR                 | %  | FR         | % |
| 21                                             | 6 | 14               | 4 | 25               | 7 | 280                | 82 | 0          | 0 |

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Septiembre 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 Septiembre 2020 | Análisis del Resultado                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100 | 90%                                     | $305/340 \times 100 = 90\%$       | Se observa que de los usuarios encuestados, el 90% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. cumple con la meta establecida por la ESEB |

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

| MES ANTERIOR (AGOSTO 2020) | MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2020) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2019 | ANÁLISIS DE RESULTADOS                                                                                                                                         |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87%                        | 87%                          | 82%                                        | Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 5% y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior |

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, SEPTIEMBRE 2020

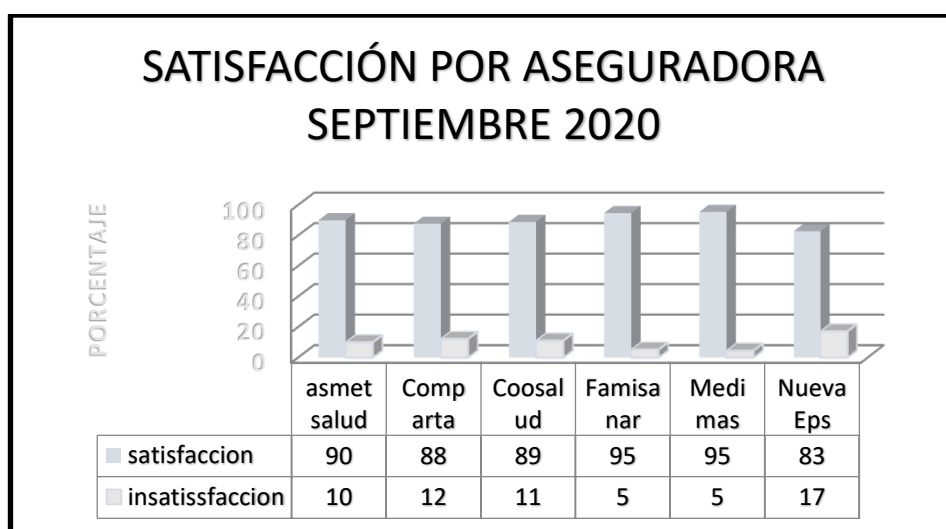
TABLA 6. Satisfacción por Género Septiembre 2020

| GENERO    | SATISFACCION |    |       |    | INSATISFACCIÓN |   |      |    |          |   | TOTAL FR | TOTAL % | ANÁLISIS DE RESULTADOS                                                                                                                              |
|-----------|--------------|----|-------|----|----------------|---|------|----|----------|---|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | MUY BUENA    |    | BUENA |    | REGULAR        |   | MALA |    | MUY MALA |   |          |         |                                                                                                                                                     |
|           | FR           | %  | FR    | %  | FR             | % | FR   | %  | FR       | % |          |         |                                                                                                                                                     |
| FEMENINO  | 34           | 13 | 188   | 73 | 13             | 5 | 22   | 9  | 0        | 0 | 257      | 100     | El género femenino tiene una participación de 257 usuarios (76%) y el masculino de 83 (24%). Satisfacción femenino 86% y satisfacción masculino 88% |
| MASCULINO | 11           | 13 | 62    | 75 | 2              | 2 | 8    | 10 | 0        | 0 | 83       | 100     |                                                                                                                                                     |

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, SEPTIEMBRE 2020

| ASEGURADORA | SATISFACCION |    |       |    |          |         | INSATISFACCION |   |      |    |          |   |          |         | TOTAL FR | TOTAL % |
|-------------|--------------|----|-------|----|----------|---------|----------------|---|------|----|----------|---|----------|---------|----------|---------|
|             | MUY BUENA    |    | BUENA |    | TOTAL FR | TOTAL % | REGULAR        |   | MALA |    | MUY MALA |   | TOTAL FR | TOTAL % |          |         |
|             | FR           | %  | FR    | %  |          |         | FR             | % | FR   | %  | FR       | % |          |         |          |         |
| Asmetsalud  | 4            | 7  | 50    | 83 | 54       | 90      | 2              | 3 | 4    | 7  | 0        | 0 | 6        | 10      | 60       | 100     |
| Comparta    | 8            | 16 | 35    | 71 | 43       | 88      | 4              | 8 | 2    | 4  | 0        | 0 | 6        | 12      | 49       | 100     |
| Coosalud    | 4            | 15 | 20    | 74 | 24       | 89      | 1              | 4 | 2    | 7  | 0        | 0 | 3        | 11      | 27       | 100     |
| Famisanar   | 3            | 16 | 15    | 79 | 18       | 95      | 0              | 0 | 1    | 5  | 0        | 0 | 1        | 5       | 19       | 100     |
| Medimás     | 5            | 23 | 16    | 73 | 21       | 95      | 0              | 0 | 1    | 5  | 0        | 0 | 1        | 5       | 22       | 100     |
| Nueva Eps   | 21           | 13 | 114   | 70 | 135      | 83      | 8              | 5 | 20   | 12 | 0        | 0 | 28       | 17      | 163      | 100     |
| TOTALES     | 45           | 13 | 250   | 74 | 295      | 87      | 15             | 4 | 30   | 9  | 0        | 0 | 45       | 13      | 340      | 100     |



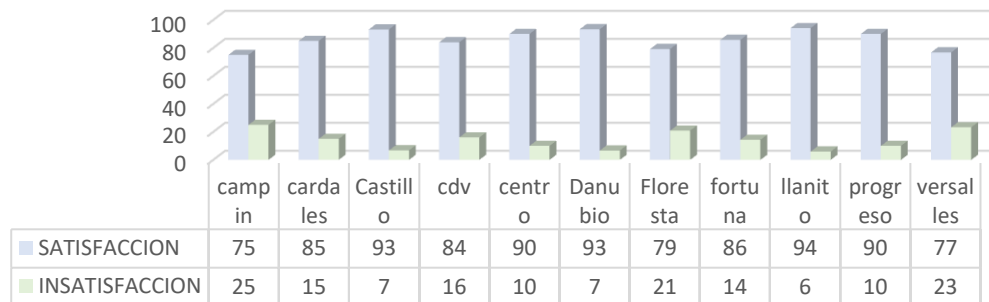
La satisfacción por EPS oscila entre el 83% y 95%, correspondiendo la mayor a Famisanar y Medimás. La menor a Nueva Eps.

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, SEPTIEMBRE 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Septiembre 2020

| CENTROS DE SALUD | SATISFACCION |    |       |    |          |         | INSATISFACCION |    |      |    |          |   |          |         | TOTAL FR | TOTAL % |
|------------------|--------------|----|-------|----|----------|---------|----------------|----|------|----|----------|---|----------|---------|----------|---------|
|                  | MUY BUENA    |    | BUENA |    | TOTAL FR | TOTAL % | REGULAR        |    | MALA |    | MUY MALA |   | TOTAL FR | TOTAL % |          |         |
|                  | FR           | %  | FR    | %  |          |         | FR             | %  | FR   | %  | FR       | % |          |         |          |         |
| Campín           | 3            | 11 | 18    | 64 | 21       | 75      | 2              | 7  | 5    | 18 | 0        | 0 | 7        | 25      | 28       | 100     |
| Cardales         | 4            | 20 | 13    | 65 | 17       | 85      | 2              | 10 | 1    | 5  | 0        | 0 | 3        | 15      | 20       | 100     |
| Castillo         | 4            | 7  | 51    | 86 | 55       | 93      | 1              | 2  | 3    | 5  | 0        | 0 | 4        | 7       | 59       | 100     |
| Cdv              | 8            | 32 | 13    | 52 | 21       | 84      | 2              | 8  | 2    | 8  | 0        | 0 | 4        | 16      | 25       | 100     |
| Centro           | 3            | 10 | 24    | 80 | 27       | 90      | 2              | 7  | 1    | 3  | 0        | 0 | 3        | 10      | 30       | 100     |
| Danubio          | 13           | 22 | 43    | 72 | 56       | 93      | 2              | 3  | 2    | 3  | 0        | 0 | 4        | 7       | 60       | 100     |
| Floresta         | 3            | 13 | 16    | 67 | 19       | 79      | 3              | 13 | 2    | 8  | 0        | 0 | 5        | 21      | 24       | 100     |
| Fortuna          | 2            | 14 | 10    | 71 | 12       | 86      | 1              | 7  | 1    | 7  | 0        | 0 | 2        | 14      | 14       | 100     |
| Llanito          | 0            | 0  | 16    | 94 | 16       | 94      | 0              | 0  | 1    | 6  | 0        | 0 | 1        | 6       | 17       | 100     |
| Progreso         | 2            | 10 | 16    | 80 | 18       | 90      | 0              | 0  | 2    | 10 | 0        | 0 | 2        | 10      | 20       | 100     |
| Versalles        | 3            | 7  | 30    | 70 | 33       | 77      | 0              | 0  | 10   | 23 | 0        | 0 | 10       | 23      | 43       | 100     |
| TOTALES          | 45           | 13 | 250   | 74 | 295      | 87      | 15             | 4  | 30   | 9  | 0        | 0 | 45       | 13      | 340      | 100     |

### SATISFACCIÓN CENTROS DE SALUD, SEPTIEMBRE 2020



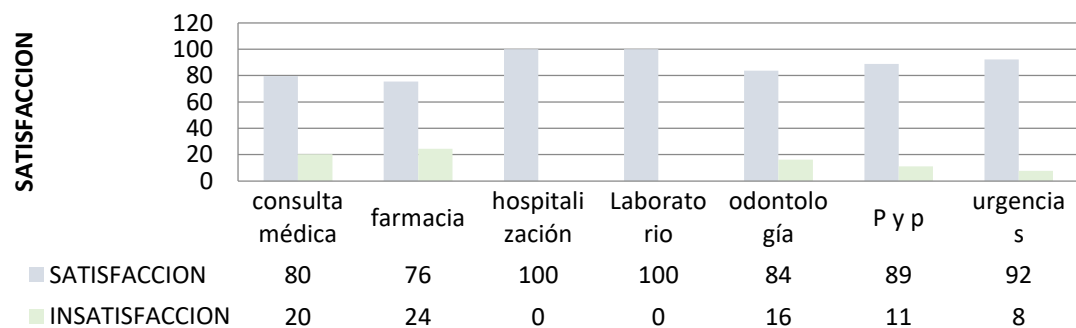
La satisfacción por centros de oscila entre el 75% y 94%; siendo la mayor para Llanito. El más bajo para Campín.

### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Septiembre 2020

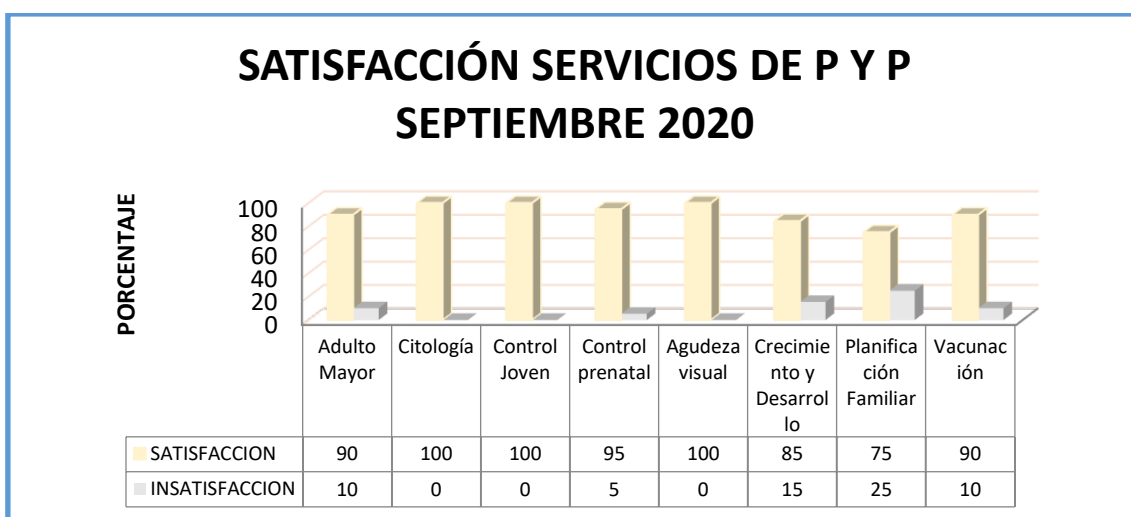
| SERVICIOS       | SATISFACCION |    |       |    |          |         | INSATISFACCION |   |      |    |          |   |          |         | TOTAL FR | TOTAL % |
|-----------------|--------------|----|-------|----|----------|---------|----------------|---|------|----|----------|---|----------|---------|----------|---------|
|                 | MUY BUENA    |    | BUENA |    | TOTAL FR | TOTAL % | REGULAR        |   | MALA |    | MUY MALA |   | TOTAL FR | TOTAL % |          |         |
|                 | FR           | %  | FR    | %  |          |         | FR             | % | FR   | %  | FR       | % |          |         |          |         |
| Consulta médica | 14           | 22 | 37    | 58 | 51       | 80      | 6              | 9 | 7    | 11 | 0        | 0 | 13       | 20      | 64       | 100     |
| Farmacia        | 1            | 2  | 33    | 73 | 34       | 76      | 2              | 4 | 9    | 20 | 0        | 0 | 11       | 24      | 45       | 100     |
| Hospitalización | 1            | 7  | 13    | 93 | 14       | 100     | 0              | 0 | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 14       | 100     |
| Laboratorio     | 7            | 19 | 29    | 81 | 36       | 100     | 0              | 0 | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 36       | 100     |
| Odontología     | 7            | 16 | 29    | 67 | 36       | 84      | 0              | 0 | 7    | 16 | 0        | 0 | 7        | 16      | 43       | 100     |
| P y p           | 10           | 10 | 78    | 79 | 88       | 89      | 5              | 5 | 6    | 6  | 0        | 0 | 11       | 11      | 99       | 100     |
| Urgencias       | 5            | 13 | 31    | 79 | 36       | 92      | 2              | 5 | 1    | 3  | 0        | 0 | 3        | 8       | 39       | 100     |
| TOTALES         | 45           | 13 | 250   | 74 | 295      | 87      | 15             | 4 | 30   | 9  | 0        | 0 | 45       | 13      | 340      | 100     |

### SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE DE 2020



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Septiembre 2020  
 Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Septiembre 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            | 5  | 17    | 85  | 18       | 90      | 1              | 5  | 1    | 5  | 0        | 0 | 2        | 10      | 20       | 100     |
| Agudeza visual           | 1            | 25 | 3     | 75  | 4        | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 4        | 100     |
| Citología                | 0            | 0  | 10    | 100 | 10       | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 10       | 100     |
| Control joven            | 0            | 0  | 3     | 100 | 3        | 100     | 0              | 0  | 0    | 0  | 0        | 0 | 0        | 0       | 3        | 100     |
| Control prenatal         | 2            | 11 | 16    | 84  | 18       | 95      | 1              | 5  | 0    | 0  | 0        | 0 | 1        | 5       | 19       | 100     |
| crecimiento y desarrollo | 0            | 0  | 11    | 85  | 11       | 85      | 0              | 0  | 2    | 15 | 0        | 0 | 2        | 15      | 13       | 100     |
| Planificación familiar   | 3            | 15 | 12    | 60  | 15       | 75      | 2              | 10 | 3    | 15 | 0        | 0 | 5        | 25      | 20       | 100     |
| Vacunación               | 3            | 30 | 6     | 60  | 9        | 90      | 1              | 10 | 0    | 0  | 0        | 0 | 1        | 10      | 10       | 100     |
| TOTALES                  | 10           | 10 | 78    | 79  | 88       | 89      | 5              | 5  | 6    | 6  | 0        | 0 | 11       | 11      | 99       | 100     |



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 75 y 100%; siendo Los mayores para laboratorio y hospitalización y el menor para farmacia. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 75 y 100%. La mayor corresponde a control joven, citología y agudeza visual; y la menor a planificación familiar.

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

| MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN               | MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN                                                                                                                                                                                         | CENTRO | SERVICIO                                          | ACCIÓN DE MEJORA                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buena atención en general               | Menos demora en las citas por el link. Garantizar la entrega del método de planificación familiar, ampliar las atenciones de odontología, mejor trato del personal de odontología, suministrar información adecuada | Campín | Consulta externa, facturación, p y p, odontología | Se remite a Facturación, coordinación odontología, jefe p y p, servicios ambulatorios, Darsalud    |
| Buena Atención e información al usuario | Tener en cuenta la disposición de sábanas y garantizar la ventilación en el área de hospitalización, mayor cuidado en el tratamiento                                                                                | Centro | Ambiente físico, odontología                      | Líder en ambiente físico y salud ocupaciones, jefe servicios ambulatorios, coordinador odontología |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                                      |                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | odontológico(menos aspereza),                                                                                                                                                                                                                                                         |           |                                                      |                                                                                                                          |
| Buena atención médica                                                            | Que se garantice la privacidad al usuario, reactivación del punto de farmacia ( a la entrega de este informe se confirma que ya se están entregando medicamentos), mejor información en el proceso de asignación de citas, y no haya barreras en el medio de asignarlas               | Cardales, | Consulta externa,                                    | Se remite a Jefe servicios ambulatorios,                                                                                 |
| Mayor oportunidad en las atenciones de urgencias, recurso humano amable          | Ampliar las atenciones de odontología, mejorar ventilación en el área de urgencias y hospitalización                                                                                                                                                                                  | Castillo  | Odontología, urgencias, hospitalización              | Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, líder en ambiente físico y salud ocupacional, coordinador odontología |
| Oportunidad en la entrega de exámenes de laboratorio                             | Mayor calidez en la atención en facturación, menos demora en las asignaciones de citas por el link, garantizar otros medios de asignación de citas (teléfono, o si se va presencial)                                                                                                  | Cdv       | Facturación, consulta externa                        | Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación                                                                     |
| Mejoramiento en el confort y calidad de la atención del personal                 | Menos demora en la asignación de citas por el link, ampliar las atenciones de odontología, mejor revisión médica                                                                                                                                                                      | Danubio   | Facturación, consulta externa, odontología           | Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador odontología                                               |
| Buena atención en general                                                        | Disposición telefónica para quienes no tienen acceso a internet para asignación de citas, disposición del método de planificación familiar, mayor orden de ingreso, mejor actitud en el área de vigilancia                                                                            | Floresta  | facturación, consulta externa, p y p, recurso humano | Se remite a jefe servicios ambulatorios, Facturación, jefe recurso humano, coordinadora p y p                            |
| Buena información programas p y p, buena atención en facturación                 | Que haya una mejor revisión en crecimiento y desarrollo, mejorar la asignación de citas por el link                                                                                                                                                                                   | Progreso  | Facturación, consulta externa, p y p                 | Se remite a Facturación, jefe servicios ambulatorios, coordinador p y p                                                  |
| Buena Atención doctora María Vega                                                | Mejor coordinación entre lo que estipula la fórmula y lo que realmente entregan (medicamento de nueva Eps), mejoramiento en el material odontológico, garantizar la entrega completa de medicamentos, especialmente crónicos, que los médicos no formulen medicamentos discontinuados | Versalles | Farmacia, odontología                                | Se remite a jefe servicios ambulatorios , Regente de farmacia, facturación, coordinador odontología                      |
| Buena atención del médico, satisfacción con las brigadas efectuadas a zona rural | mayor frecuencia médica, disponibilidad del medicamento de crónicos                                                                                                                                                                                                                   | Fortuna   | Administrativa, consulta externa, farmacia           | Se remite a subdirector administrativo, regente, jefe servicios ambulatorios                                             |
| Buena implementación de la atención telefónica para asignación de citas          | Disponibilidad del medicamento de crónicos, pronto arreglo del centro de salud                                                                                                                                                                                                        | Llanito   | Administrativa, farmacia                             | Se remite a Subdirección administrativa, regente, jefe servicios ambulatorios                                            |

## 1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE 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      | 10                                                     | 134           | 0         |
| EXCELENTE  | 0                                                      | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0                                                      | 0             | 6         |
| MALO       | 0                                                      | 0             | 2         |

Observación: sólo aplica para los servicios prestados presencialmente en los centros de salud

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

| EVALUACIÓN | INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS) |               |           |
|------------|-------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 24                                                 | ENTRE 24 Y 72 | MÁS DE 72 |
| BUENO      | 33                                                          | 64            | 71        |
| EXCELENTE  | 0                                                           | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0                                                           | 0             | 16        |
| MALO       | 0                                                           | 0             | 3         |

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita Septiembre 2020

| EVALUACIÓN | ATENCIÓN A LA HORA EXACTA | ENTRE 5 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|---------------------------|--------------|-----------|
| BUENO      | 61                        | 106          | 0         |
| EXCELENTE  | 0                         | 0            | 0         |
| REGULAR    | 0                         | 2            | 9         |
| MALO       | 0                         | 0            | 3         |

Tabla 15. Oportunidad atención servicios p y p Septiembre 2020

| EVALUACION | MENOS DE 15 | ENTRE 15 Y 30 | MÁS DE 30 |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| BUENO      | 34          | 35            | 0         |
| EXCELELNTE | 0           | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0           | 8             | 0         |
| MALO       | 0           | 0             | 3         |

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia septiembre 2020

| EVALUACION | MENOS DE 10 | ENTRE 10 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| BUENO      | 15          | 0             | 0         |
| EXCELENTE  | 0           | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0           | 1             | 5         |
| MALO       | 0           | 0             | 3         |

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Septiembre 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS |               |           |
|------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 24                                                | ENTRE 24 Y 48 | MÁS DE 48 |
| BUENO      | 0                                                          | 34            | 2         |
| EXCELENTE  | 0                                                          | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0                                                          | 0             | 0         |
| MALO       | 0                                                          | 0             | 0         |

Tabla 18. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Septiembre 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE |               |           |
|------------|--------------------------------------------------------|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 10                                            | Entre 10 y 30 | MÁS DE 30 |
| BUENO      | 36                                                     | 0             | 0         |
| EXCELENTE  | 0                                                      | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0                                                      | 1             | 0         |
| MALO       | 0                                                      | 0             | 2         |

Tabla 19. Satisfacción Triage septiembre 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE |               |           |
|------------|--------------------------------------------------------|---------------|-----------|
|            | MENOS DE 10                                            | Entre 10 y 30 | MÁS DE 30 |
| BUENO      | 36                                                     | 0             | 0         |
| EXCELENTE  | 0                                                      | 0             | 0         |
| REGULAR    | 0                                                      | 1             | 0         |
| MALO       | 0                                                      | 0             | 2         |

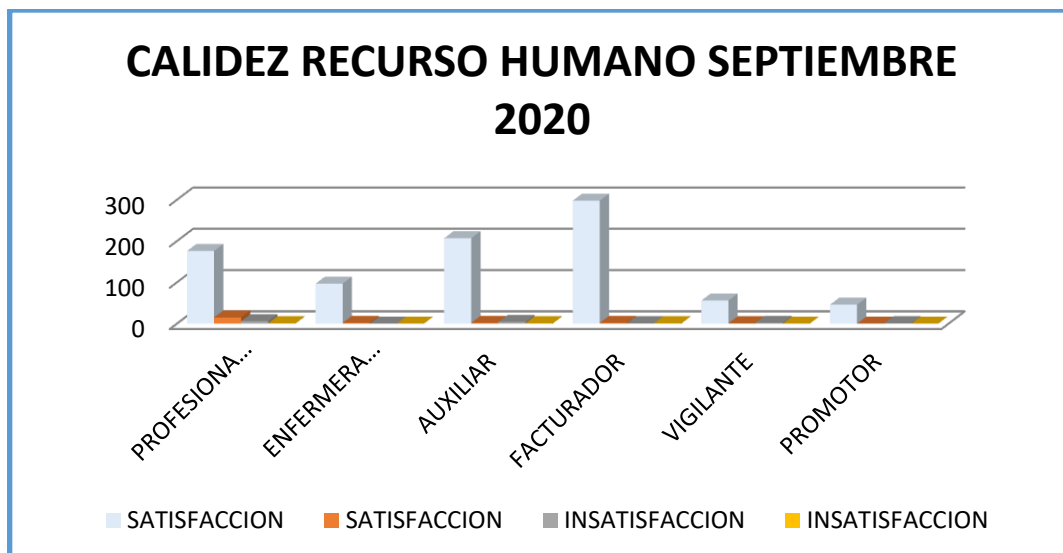
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Septiembre 2020

| RONDA HOSPITALARIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------------|------------|-------------|
| UNA VEZ AL DIA     | 1          | 7           |
| MÁS DE UNA VEZ     | 13         | 93          |
| NINGUNA VEZ        | 0          | 0           |

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2020

| RECURSO HUMANO       | SATISFACCION |            | INSATISFACCION |             |
|----------------------|--------------|------------|----------------|-------------|
|                      | AMABLE       | MUY AMABLE | POCO AMABLE    | NADA AMABLE |
| PROFESIONAL TRATANTE | 176          | 15         | 6              | 1           |
| ENFERMERA JEFE       | 97           | 2          | 0              | 0           |
| AUXILIAR             | 207          | 2          | 4              | 1           |
| FACTURADOR           | 298          | 2          | 1              | 1           |
| VIGILANTE            | 56           | 1          | 2              | 0           |
| PROMOTOR             | 46           | 0          | 1              | 0           |



#### 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Septiembre 2020

| INFORMACION          |                                     |                  |                                          |                                |
|----------------------|-------------------------------------|------------------|------------------------------------------|--------------------------------|
| TALENTO HUMANO       | SATISFACCIÓN                        |                  | INSATISFACCION                           |                                |
|                      | MUY OPORTUNA,<br>CLARA Y SUFICIENTE | OPORTUNA Y CLARA | POCO<br>OPORTUNA,<br>CONFUSA Y<br>ESCASA | NO ME<br>DIERON<br>INFORMACION |
| PROFESIONAL TRATANTE | 1                                   | 188              | 13                                       | 0                              |
| ENFERMERA JEFE       | 2                                   | 84               | 4                                        | 0                              |
| AUXILIAR             | 0                                   | 209              | 12                                       | 0                              |
| FACTURADOR           | 1                                   | 286              | 7                                        | 0                              |
| PROMOTOR             | 0                                   | 51               | 3                                        | 0                              |
| VIGILANTE            | 0                                   | 54               | 1                                        | 0                              |

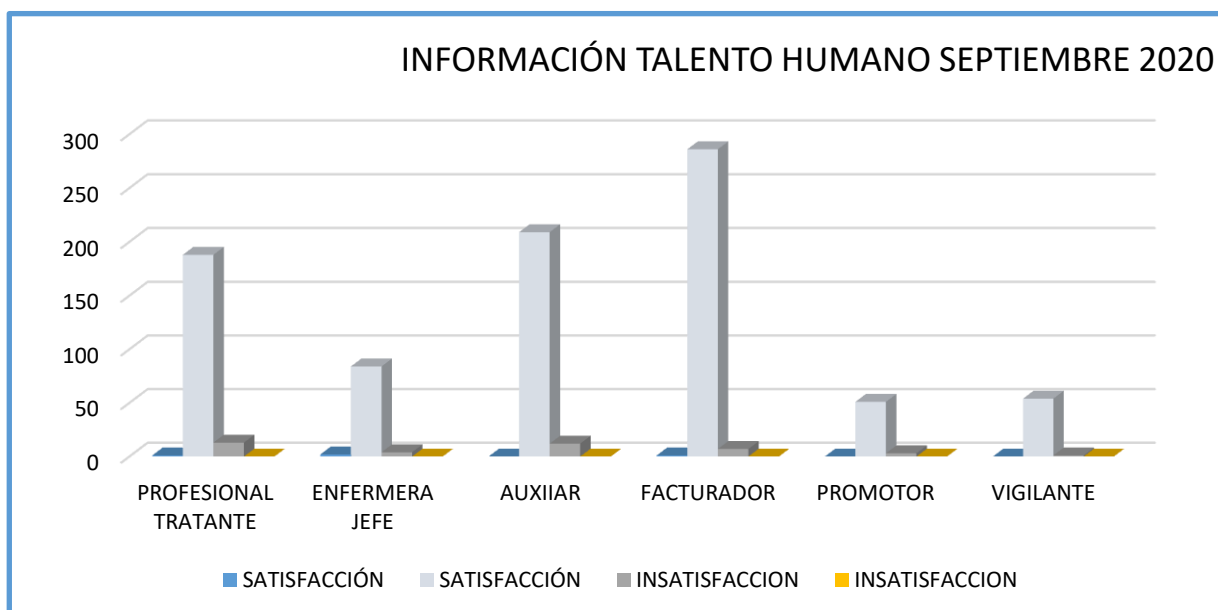
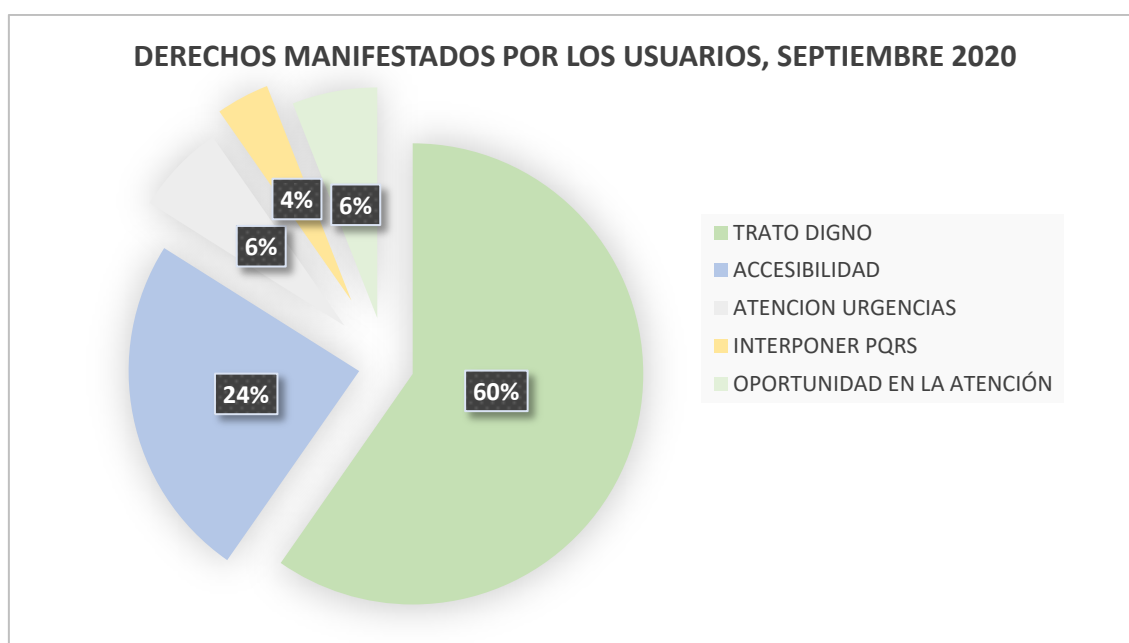


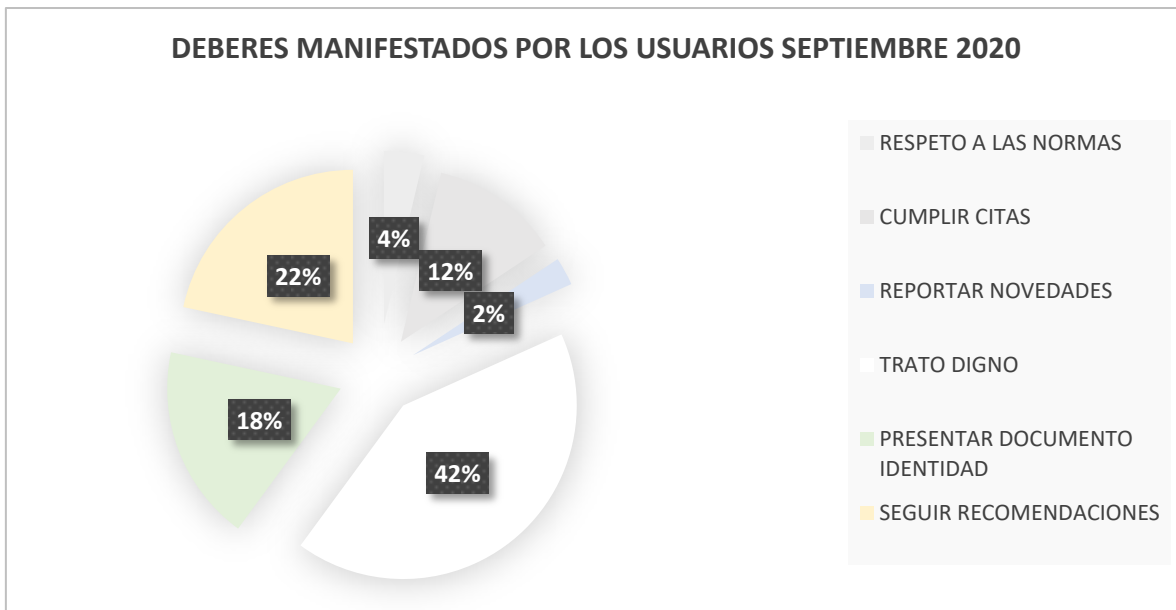
TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P SEPTIEMBRE 2020

| INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P |           | FUNCIONARIO QUE INFORMA |           |        |            |          |                      |
|-----------------------------|-----------|-------------------------|-----------|--------|------------|----------|----------------------|
|                             |           | AUX ENF                 | ENFERMERA | MEDICO | ODONTÓLOGO | PROMOTOR | AUXILIAR ODONTOLOGIA |
| SI                          | 334 (98%) | 71                      | 107       | 92     | 23         | 35       | 6                    |
| NO                          | 6 (2%)    |                         |           |        |            |          |                      |

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 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 | 268         | 79% | 72         | 21% | 35                   | 224       | 0        | 9          |

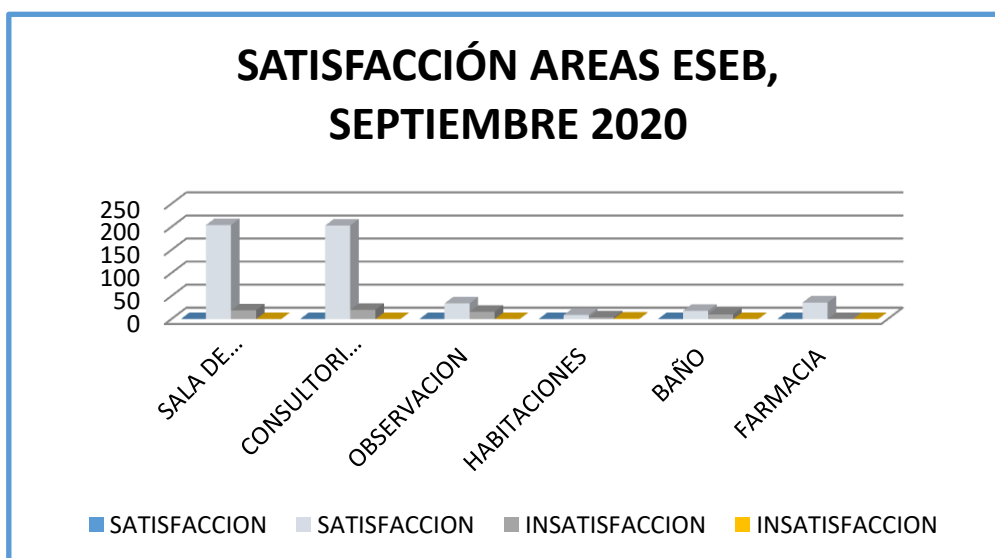




### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Septiembre 2020

| AREAS          | SATISFACCION |       | INSATISFACCION |      |
|----------------|--------------|-------|----------------|------|
|                | EXCELENTE    | BUENO | REGULAR        | MALO |
| SALA DE ESPERA | 0            | 204   | 19             | 0    |
| CONSULTORIOS   | 0            | 203   | 20             | 0    |
| OBSERVACION    | 0            | 34    | 16             | 0    |
| HABITACIONES   | 0            | 9     | 4              | 1    |
| BAÑO           | 0            | 18    | 10             | 0    |
| FARMACIA       | 0            | 36    | 0              | 0    |



### CONCLUSIONES

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

conclusiones:

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES SEPTIEMBRE 2020

| ASPECTO/INDICADOR                                                         | META INDICADOR ESEB                 | RESULTADO MES SEPTIEMBRE 2020                                                                               | ANÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL                                         | 90%                                 | 87%                                                                                                         | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS | 90%                                 | 90%                                                                                                         | CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SATISFACCIÓN POR GÉNERO                                                   | 90%                                 | MASCULINO 88%.<br>FEMENINO 86%                                                                              | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA                                              | 90%                                 | MAYOR RESULTADO FAMISANAR 95%, MEDIMAS 95%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 83%                                   | CUMPLE CON LA META ASIGNADA FAMISANAR, MEDIMAS Y ASMETSALUD (90%)                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD                                         | 90%                                 | MAYOR RESULTADO LLANITO 94%, MENOR RESULTADO CAMPIN 75%                                                     | CUMPLEN CON LA META ADEMÁS DANUBIO 93%, CASTILLO 93%, PROGRESO 90%, CENTRO 90%                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SATISFACCIÓN POR SERVICIOS                                                | 90%                                 | MAYOR RESULTADO LABORATORIO 100%, HOSPITALIZACIÓN 100%, MENOR RESULTADO FARMACIA 76%                        | ADEMÁS CUMPLE CON LA META URGENCIAS 92%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD                                                 | LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS    | MAYOR RESULTADO ENTRE 24 Y 48 HORAS                                                                         | EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS LOS USUARIOS REFIEREN MEJORANDO EN EL TIEMPO DE ESPERA. SOLICITAN MENOS DEMORA EN LAS REMISIONES. EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, USUARIOS REFIEREN DISPOSICIÓN, ADEMÁS DEL LINK DE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS COMO OTRA ALTERNATIVA DE SOLICITAR CITAS. Y QUE UNA VEZ LA SOLICITEN PRESENCIAL SE LES ASIGNE DIRECTAMENTE |
|                                                                           | CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS | ATENCIÓN DE TELECONSULTAS, DURANTE EL MES SE ATIENDEN EN SU MAYORÍA POR TELECONSULTAS,                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                           | URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE     | MEJORAMIENTO EN LA CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE, POR LA DISMINUCIÓN DE PERSONAL EN SALAS DE ESPERA DE URGENCIAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| CALIDEZ                                                                   | NA                                  | SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS                                                  | SE IDENTIFICAN INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE DEL TALENTO HUMANO                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| INFRAESTRUCTURA                                                           | NA                                  | SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS                                                 | SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE VENTILACIÓN, INCOMODIDADES POR ARREGLOS (CENTRO DE SALUD CENTRO), SOLICITUD MEJORAMIENTO EN BAÑOS                                                                                                                                                                                                                          |
| INFORMACIÓN                                                               | NA                                  | PROGRAMAS DE P Y P 98%                                                                                      | PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: ENFERMERA                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                           | 90%                                 | DEBERES Y DERECHOS 79%                                                                                      | EN EL PERIODO NO CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO Y ACCESIBILIDAD; DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO Y CUMPLIMIENTO DE CITAS                                                                                                                                                                                                    |

#### RECOMENDACIONES

| CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO | GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS | ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO |
|------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
|------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>OPORTUNIDAD: Demora en La asignación de citas por el link, y en algunas atenciones programadas</p>                                 | <p>Se remite a jefe servicios ambulatorios</p>                                                                                                                               | <p>Las situaciones de dificultades por demora en asignación de citas, fueron intervenidas a través de SIAU y se hizo intermediación para asignarlas, articulando acciones con el área de facturación</p>                     |
| <p>ACCESIBILIDAD: Dificultad para acceder al link de la página para asignar citas médicas y con teléfonos de los centros de salud</p> | <p>Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación e ingeniera de sistemas</p>                                                                                          | <p>Desde el proceso SIAU se orientó a los usuarios sobre el manejo del link de la página para solicitar citas. Administrativamente Se proyecta el facilitar teléfonos móviles para una mejor comunicación en el proceso.</p> |
| <p>INFORMACIÓN: Información más adecuada y oportuna</p>                                                                               | <p>Se remite a jefe de servicios ambulatorio y jefes de procesos, Darsalud</p>                                                                                               | <p>Compromiso de Jefes de procesos en retroalimentar en el personal información adecuada y oportuna,.</p>                                                                                                                    |
| <p>CALIDEZ: MEJOR: Fortalecimiento del buen trato</p>                                                                                 | <p>Se remite a jefes de procesos y operador de servicios Darsalud</p>                                                                                                        | <p>Compromiso de jefes de procesos a analizar casos específicos de actitud, para retroalimentación del proceso</p>                                                                                                           |
| <p>INFRAESTRUCTURA</p>                                                                                                                | <p>Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento</p> | <p>Se destaca el funcionamiento del centro de salud Nuevo Danubio para satisfacción de los usuarios. También se destaca los arreglos que se destacan en el centro de salud centro para mejoramiento.</p>                     |