

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

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, I SEMESTRE DE 2020

Durante el I SEMESTRE de 2020 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2015 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Semestre de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2015	100		
202	10	1506	75	129	6	178	9	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 1708 85%				TOTAL INSATISFACCIÓN 307 15%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2020	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1708/2015 \times 100 = 85\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, no cumple con la meta, siendo del 85%, una variación en disminución del 5%	81% Se destaca Aumento del 4% frente al Semestre anterior	80% se observa aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes I semestre 2020

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	42	9	314	70	34	8	60	13	0	0	0	0	450	100
FEBRERO	47	11	294	69	39	9	45	11	0	0	0	0	425	100
MARZO	41	15	189	68	30	11	20	7	0	0	0	0	280	100
ABRIL	12	5	204	85	8	3	16	7	0	0	0	0	240	100
MAYO	40	13	240	80	6	2	14	5	0	0	0	0	300	100
JUNIO	20	6	265	83	12	4	23	7	0	0	0	0	320	100
TOTALES	202	10	1506	75	129	6	178	9	0	0	0	0	2015	100

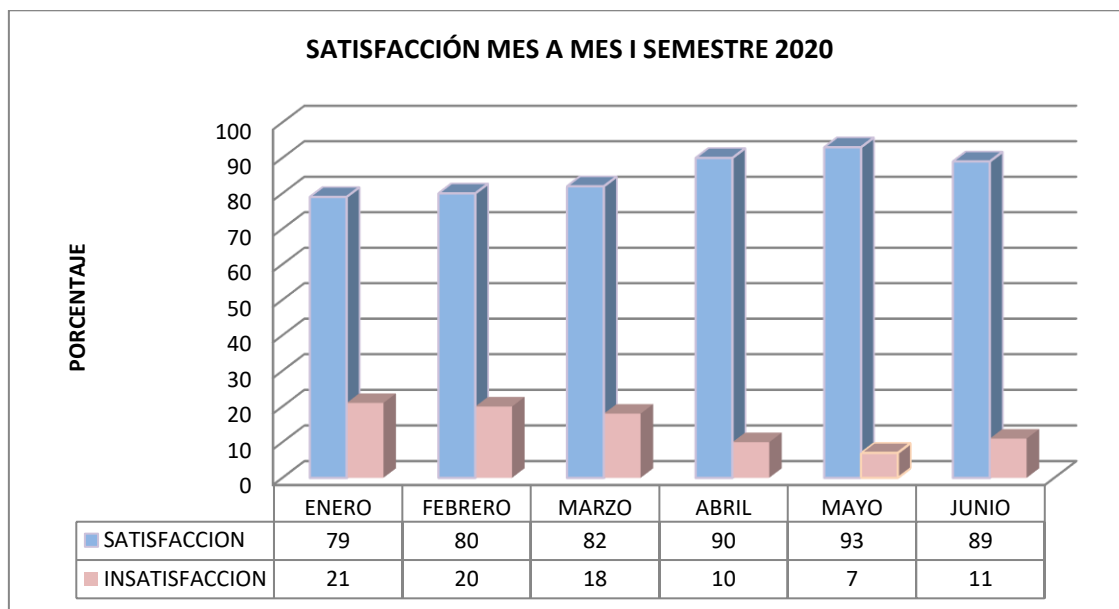


Tabla 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2019)	SEMESTRE ACTUAL (I SEMESTRE 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2019)
81%	85%	80%

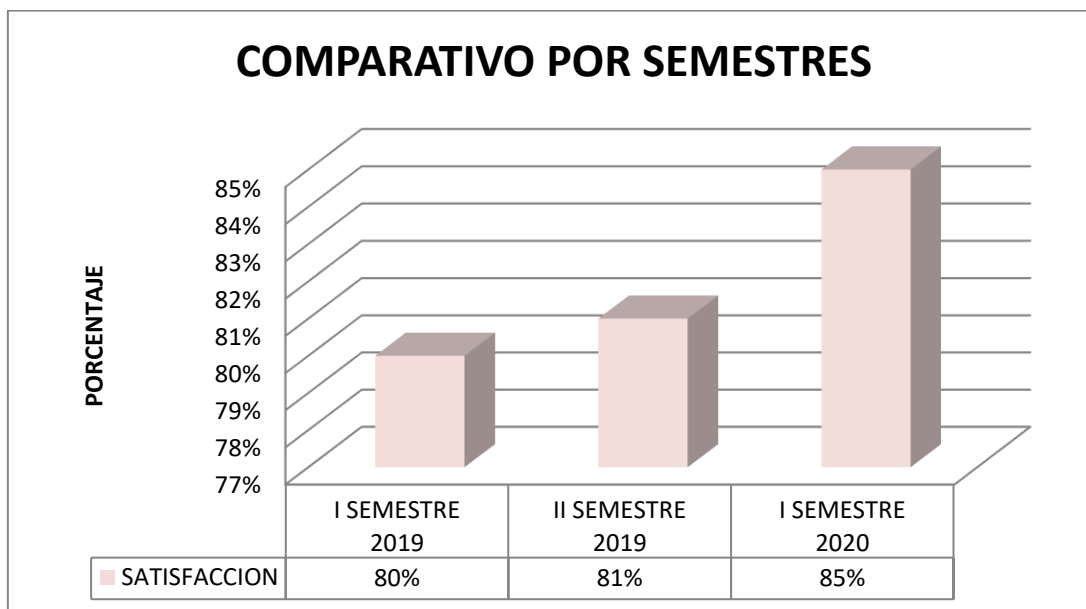


Tabla 5. Evaluación si recomendaría la ESEB a familiares o amigos I semestre 2020

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
81	4	100	5	183	9	1651	82	0	0

Tabla 6. Evaluación de variables percepción información usuarios sobre recomendación de la ESEB a familiares o amigos, I semestre 2020

MESES	RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTALES	
	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
ENERO	19	4	40	9	66	15	325	72	0	0	450	100
FEBRERO	16	4	29	7	48	11	332	78	0	0	425	100
MARZO	7	3	12	4	39	14	222	79	0	0	280	100
ABRIL	5	2	11	5	11	5	213	89	0	0	240	100
MAYO	11	4	3	1	7	2	279	93	0	0	300	100
JUNIO	23	7	5	2	12	4	280	88	0	0	320	100
TOTALES	81	4	100	5	183	9	1651	82	0		2015	

Tabla 7. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Semestre 2020

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación I semestre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1834/2015 \times 100 = 91\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 91% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

Tabla 8. Evaluación de variables satisfacción por género I semestre 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	150	13	1105	70	85	5	118	12	0	0	El género femenino tiene una participación de 1458 usuarios (72%) y el masculino de 557 (28%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 73%
MASCULINO	100	13	353	60	44	7	60	20	0	0	
TOTAL	250		1458		129		178		0		

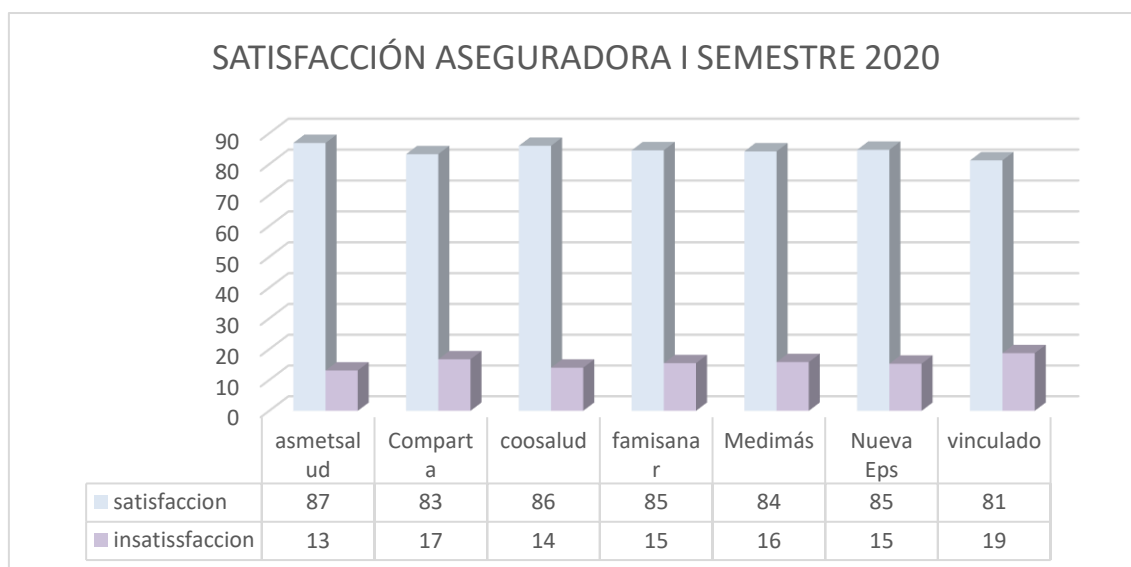
Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 73% e insatisfacción del 27%.

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2020

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 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	27	8	271	79	298	87	28	8	17	5	0	0	45	13	343	100
Comparta	46	12	282	72	328	83	22	6	44	11	0	0	66	17	394	100
Coosalud	11	6	136	80	147	86	9	5	15	9	0	0	24	14	171	100
Famisanar	27	13	153	72	180	85	16	8	17	8	0	0	33	15	213	100
Medimás	15	9	123	75	138	84	11	7	15	9	0	0	26	16	164	100
Nueva Eps	73	10	518	74	591	85	40	6	67	10	0	0	107	15	698	100
Vinculado*	3	9	23	72	26	81	3	9	3	9	0	0	6	19	32	100
TOTALES	202	10	1506	75	1708	85	129	6	178	9	0	0	307	15	2015	100

*Vinculado sólo durante los dos primeros meses del semestre



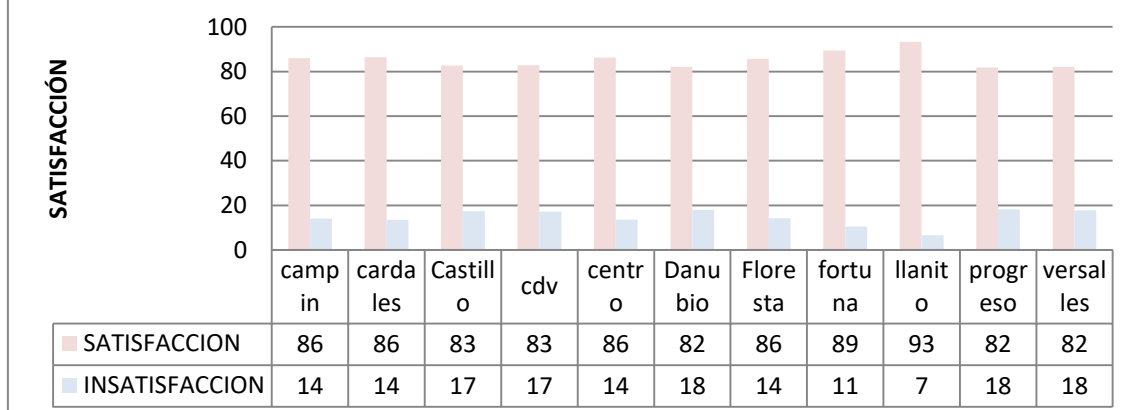
Durante el I Semestre de 2020, la satisfacción oscila entre el 83 y 87% se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud y el menor a compart 83%. (vinculado sólo hace parte de la información, pero no del semestre, porque sólo se consideró hasta el mes de febrero)

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2020

Tabla 10 Evaluación variables por centro de salud, I semestre 2020

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	23	10	173	76	196	86	11	5	21	9	0	0	32	14	228	100
Cardales	11	7	129	80	140	86	5	3	17	10	0	0	22	14	162	100
Castillo	23	8	210	74	233	83	15	5	34	12	0	0	49	17	282	100
Cdv	29	15	130	68	159	83	14	7	19	10	0	0	33	17	192	100
Centro	17	10	128	76	145	86	13	8	10	6	0	0	23	14	168	100
Danubio	25	8	222	74	247	82	20	7	34	11	0	0	54	18	301	100
Floresta	14	8	142	78	156	86	8	4	18	10	0	0	26	14	182	100
Fortuna	16	14	86	75	102	89	10	9	2	2	0	0	12	11	114	100
Llanito	14	12	98	82	112	93	3	3	5	4	0	0	8	7	120	100
Progreso	12	10	91	72	103	82	13	10	10	8	0	0	23	18	126	100
Versalles	18	13	97	69	115	82	17	12	8	6	0	0	25	18	140	100
TOTALES	202	10	1506	75	1708	85	129	6	178	9	0	0	307	15	2015	100

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2020



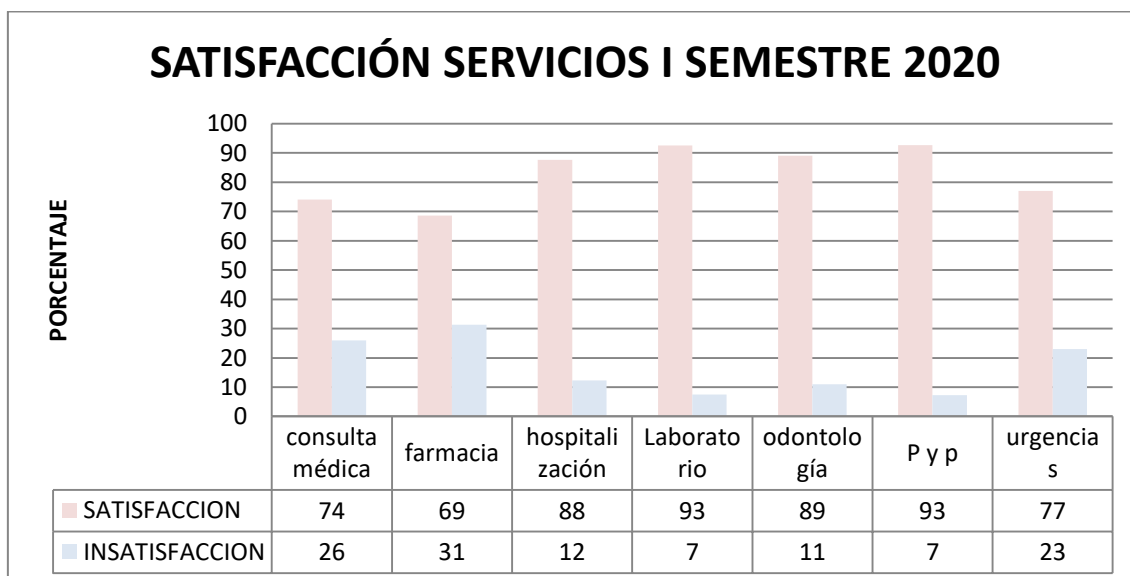
Durante el I Semestre de 2020, Oscila entre el 82% y 93%, los más bajos son Danubio, progreso y versalles; el más alto llanito con el 93%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2020

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 2020

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	36	9	261	65	297	74	47	12	57	14	0	0	104	26	401	100
Farmacia	15	8	112	61	127	69	19	10	39	21	0	0	58	31	185	100
Hospitalización	3	5	54	83	57	88	4	6	4	6	0	0	8	12	65	100
Laboratorio	6	6	93	87	99	93	4	4	4	4	0	0	8	7	107	100
Odontología	38	17	157	72	195	89	14	6	10	5	0	0	24	11	219	100
P y p	91	11	698	82	789	93	35	4	27	3	0	0	62	7	851	100
Urgencias	13	7	131	70	144	77	6	3	37	20	0	0	43	23	187	100
TOTALES	202	10	1506	75	1708	85	129	6	178	9	0	0	307	15	2015	100

SATISFACCIÓN SERVICIOS I SEMESTRE 2020



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, la satisfacción oscila entre el 69% y 93%; correspondiendo la más baja a farmacia y la más alta a p y y y laboratorio.

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I SEMESTRE 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 5%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	91%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 73%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 87%, MENOR RESULTADO COMPARTA 83%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93%, MENOR RESULTADO DANUBIO, PROGRESO Y VERSALLES 82%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P- LABORATORIO 93%; MENOR FARMACIA 69%	SÓLO CUMPLE P Y P y LABORATORIO 93%, LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
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 CUMPLEN CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Percepción demora en atención de urgencias, demora en las llamadas para asignación de citas	Se remite a Servicios ambulatorios, coordinadora p y p, Facturación	-Remisión de insatisfacción de urgencias a Servicios ambulatorios, Darsalud -Se remitieron a Facturación las no conformidades por demora en asignación de citas -Se retroalimentó en usuarios el tiempo normativo para asignación de citas y el cumplimiento de las mismas una vez se le ha asignado.
ACCESIBILIDAD: Usuarios recomiendan mejoramiento en la accesibilidad para asignación de citas, refieren inconvenientes con el link de la página web.	Se reporta a Sistemas, Facturación, p y p y servicios ambulatorios	Se confirma con el área de facturación la disponibilidad de contacto telefónico para asignación de citas

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 aspectos de humanización y trato digno
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.