

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

Durante el I TRIMESTRE de 2020 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)), se aplicaron 1155 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 I TRIMESTRE DE 2020

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

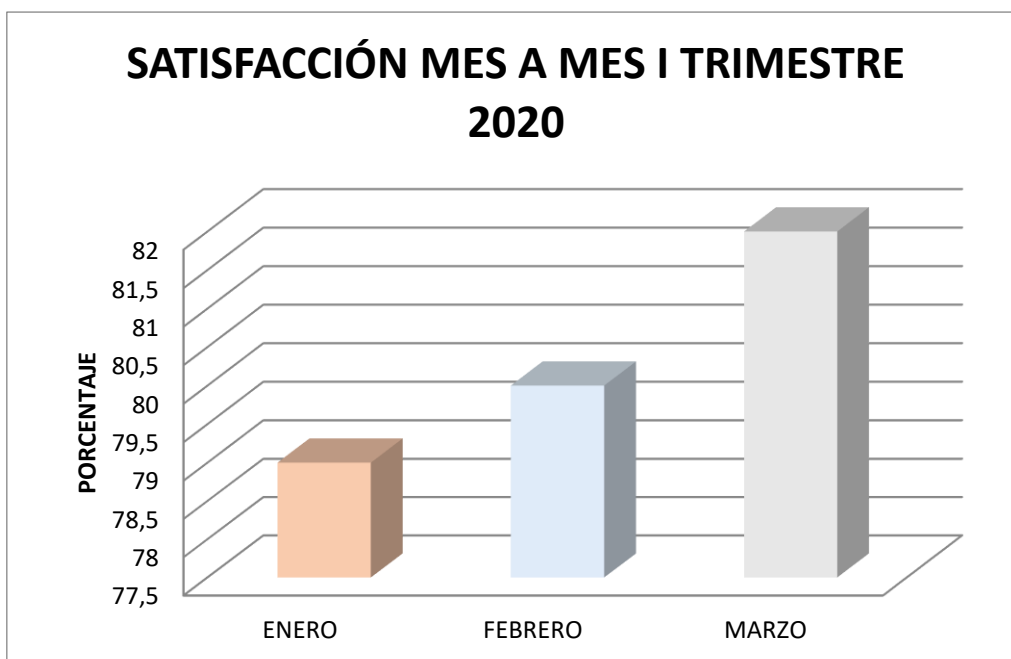
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1155	100		
130	11	797	69	103	9	125	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 927 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 228 20%											

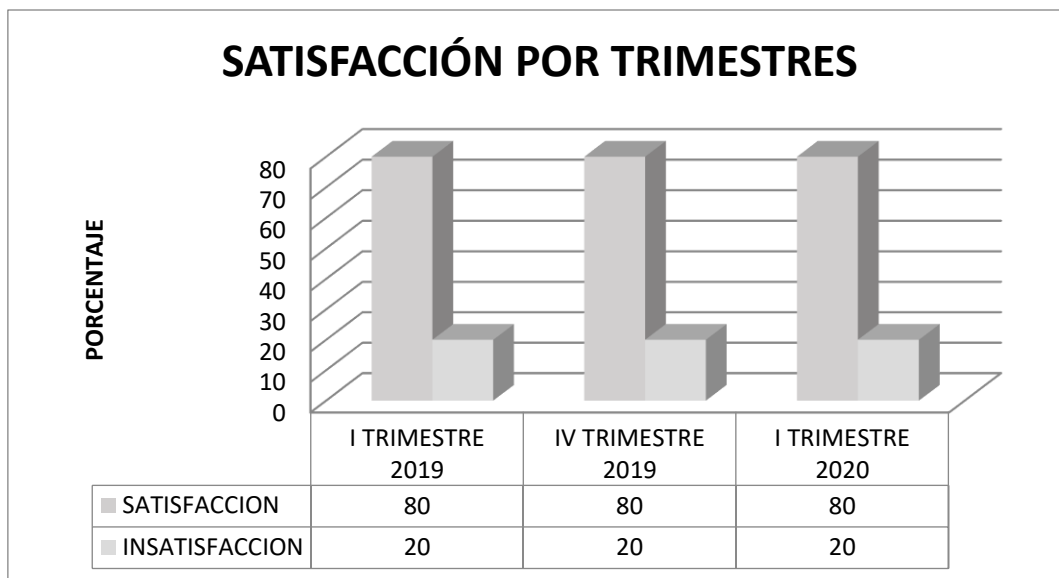
Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global I Trimestre 2020

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2020	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2019
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$927/1155 \times 100 = 80\%$	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 80%, una variación en disminución del 10%	80% Se destaca igualdad frente al trimestre anterior	80% se observa igualdad con respecto al mismo periodo año anterior

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENERO	450	356	79%	94	21%
FEBRERO	425	341	80%	84	20%
MARZO	280	230	82%	50	18%
TOTAL	1155	927	PROMEDIO 80%	228	PROMEDIO 20%





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, I 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	%
42	4	81	7	153	13	879	76	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación I Trimestre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1032/1155 \times 100 = 89\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 89% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, I TRIMESTRE 2020

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	99	11	610	71	68	8	85	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 862 usuarios (75%) y el masculino de 293 (25%). Satisfacción femenino 82% y satisfacción masculino 75%
MASCULINO	31	11	187	64	35	12	40	14	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN, I TRIMESTRE 2020

TABLA 7. EVALUACIÓN VARIABLES SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN I TRIMESTRE 2020

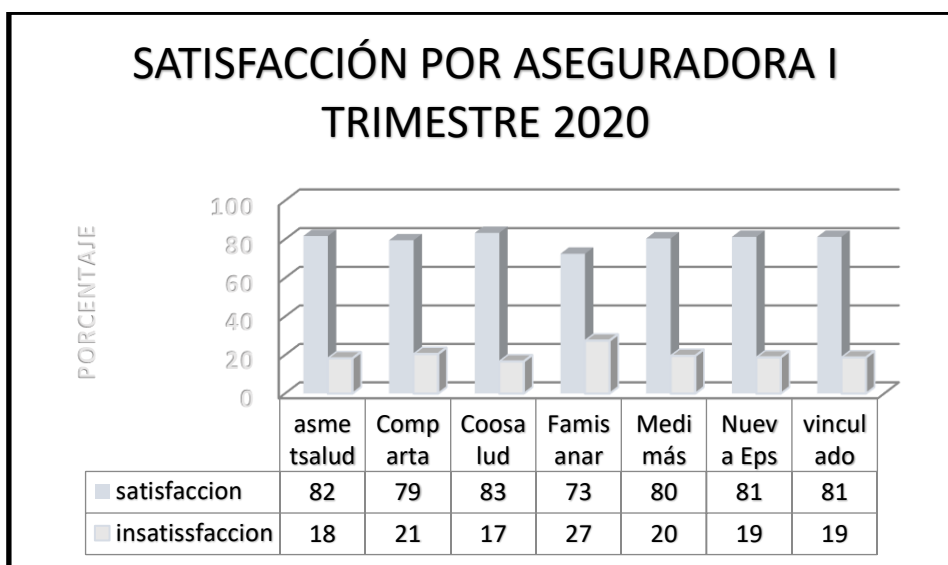
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	86	10	585	69	70	8	102	12	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 843 usuarios (96%), mientras que vinculado participa con 32 (4%). Satisfacción subsidiado 79%, satisfacción vinculado 80%
VINCULADO	3	9	23	72	3	9	3	9	0	0	

SE DESTACA QUE VINCULADO SOLO HASTA ELMES DE FEBRERO, DADO QUE POR DECRETO 064 2020 LA COMUNIDAD NO ASEGURADA DEBE AFILIARSE DE CONFORMIDAD CON ESTA NORMA.

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I TRIMESTRE 2020

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora I Trimestre 2020

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	10	6,10	124	75,61	134	81,71	19	11,59	11	6,71	0	0	30	18,29	164	100
Comparta	34	12,45	183	67,03	217	79,49	21	7,69	35	12,82	0	0	56	20,51	273	100
Coosalud	8	12,12	47	71,21	55	83,33	6	9,09	5	7,576	0	0	11	16,67	66	100
Famisanar	10	10,99	56	61,54	66	72,53	14	15,38	11	12,09	0	0	25	27,47	91	100
Nueva Eps	7	7,61	67	72,83	74	80,43	8	8,70	10	10,87	0	0	18	19,57	92	100
Nueva Eps	58	13,27	297	67,96	355	81,24	32	7,32	50	11,44	0	0	82	18,76	437	100
Vinculado	3	9,38	23	71,88	26	81,25	3	9,38	3	9,375	0	0	6	18,75	32	100
TOTALES	130	11,26	797	69,00	927	80,26	103	8,92	125	10,82	0	0	228	19,74	1155	100

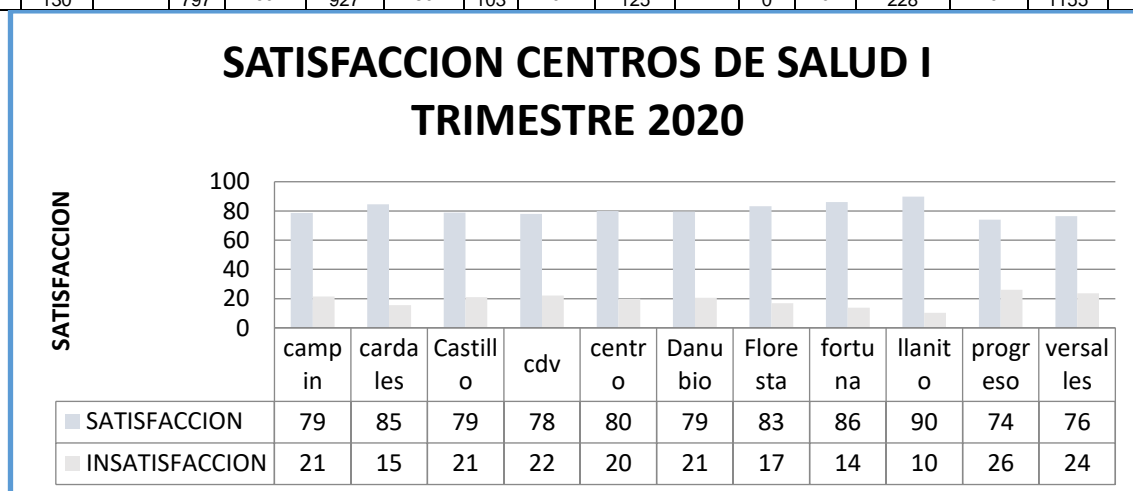


La satisfacción por aseguradora oscila entre 73 y 83%. La menor corresponde a Famisanar y la mayor a coosalud

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2020

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud I 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	7	6	81	72	88	79	8	7	16	14	0	0	24	21	112	100
Cardales	10	10	72	74	82	85	3	3	12	12	0	0	15	15	97	100
Castillo	17	10	114	69	131	79	13	8	22	13	0	0	35	21	166	100
Cdv	16	14	76	64	92	78	11	9	15	13	0	0	26	22	118	100
Centro	15	16	61	64	76	80	12	13	7	7	0	0	19	20	95	100
Danubio	18	10	125	69	143	79	15	8	22	12	0	0	37	21	180	100
Floresta	9	9	75	74	84	83	6	6	11	11	0	0	17	17	101	100
Fortuna	11	17	45	69	56	86	7	11	2	3	0	0	9	14	65	100
Llanito	5	8	48	81	53	90	2	3	4	7	0	0	6	10	59	100
Progreso	12	16	45	58	57	74	13	17	7	9	0	0	20	26	77	100
Versalles	10	12	55	65	65	76	13	15	7	8	0	0	20	24	85	100
TOTALES	130	11	797	69	927	80	103	9	125	11	0	0	228	20	1155	100

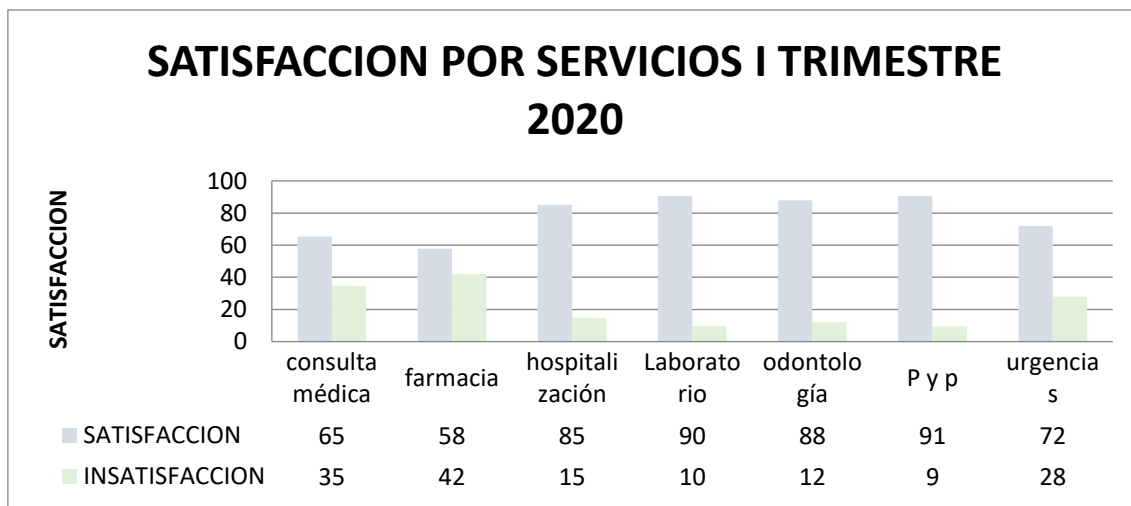


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 74 y 90%, siendo el menor Progreso y el mayor Llanito.

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS I TRIMESTRE DE 2020

TABLA 10. Satisfacción Por servicios I trimestre 2020

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	21	8	147	57	168	65	45	18	44	17	0	0	89	35	257	100
Farmacia	7	7	48	51	55	58	9	9	31	33	0	0	40	42	95	100
Hospitalización	3	11	20	74	23	85	3	11	1	4	0	0	4	15	27	100
Laboratorio	5	8	52	83	57	90	2	3	4	6	0	0	6	10	63	100
Odontología	23	14	121	74	144	88	12	7	8	5	0	0	20	12	164	100
P y p	64	14	349	77	413	91	26	6	17	4	0	0	43	9	456	100
Urgencias	7	8	60	65	67	72	6	6	20	22	0	0	26	28	93	100
TOTALES	130	11	797	69	927	80	103	9	125	11	0	0	228	20	1155	100



La satisfacción oscila entre el 58% y 91%: el más bajo corresponde a farmacia y el mayor a p y p.

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MARZO 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 79% VINCULADO: 80%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : COOSALUD 83%, MENOR RESULTADO FAMISANAR 73%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO PROGRESO 74%	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 91%; MENOR FARMACIA 58%	SÓLO CUMPLEN LABORATORIO 90% Y P Y P 91%, 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 TOTALMENTE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias	Se remite a Subdirección científica, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en servicio de urgencias, se remitieron las observaciones a los jefes de procesos y Darsalud, para las acciones pertinentes. En el servicio de consulta externa, conjuntamente con servicios ambulatorios de la ESEB y DARSALUD, Asignaron apoyo médico en los centros de salud con mayor demanda. Se destaca el mejoramiento en el cambio de horario de asignación de citas, lo cual ha sido de satisfacción de usuarios. Se asume el compromiso de monitoreo al servicio de consulta externa, una vez haya normal funcionamiento de este servicio, suspendido en el momento por causa de la pandemia del coronavirus. Se sigue monitoreando el servicio de urgencias. Continúa seguimiento a la oportunidad en la entrega de medicamentos.
ACCESIBILIDAD	Subdirección científica autoriza mayor accesibilidad en la entrega de resultados de laboratorio (entrega a libre demanda)	Resultados de laboratorio empezaron a entregarse en los centros de salud que reciben muestras, en los horarios de atención del centro de salud, y no en un horario específico. A través de SIAU se asignaron citas a usuarios que por dificultad no pudieron acceder al servicio
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.