

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ANUAL 2022**

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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO 2022

Durante el año 2022 se aplicaron 5625 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 AÑO 2022

TABLA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2022

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	5625	100		
375	7	4121	73	500	9	629	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 4496 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 1129 20%											

**TABLA 2 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL
AÑO 2022**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				Año 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	4496/5625 X 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 tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior

TABLA 3. SATISFACCIÓN MES A MES AÑO 2022 POR VARIABLES DE EVALUACIÓN

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE			
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FR	%
ENERO	35	7	353	73	46	9	51	11	0	0	0	0	485	100
FEBRERO	35	7	332	71	51	11	52	11	0	0	0	0	470	100
MARZO	33	7	364	74	37	8	56	11	0	0	0	0	490	100
ABRIL	18	4	377	76	43	9	57	12	0	0	0	0	495	100
MAYO	25	5	355	74	35	7	65	14	0	0	0	0	480	100
JUNIO	33	7	368	75	40	8	49	10	0	0	0	0	490	100
JULIO	33	7	338	71	49	10	55	12	0	0	0	0	475	100
AGOSTO	25	5	367	74	46	9	57	12	0	0	0	0	495	100
SEPTIEMBRE	49	11	319	69	41	9	51	11	0	0	0	0	460	100
OCTUBRE	39	10	291	71	42	10	38	9	0	0	0	0	410	100
NOVIEMBRE	30	7	317	73	40	9	48	11	0	0	0	0	435	100
DICIEMBRE	20	5	340	77	30	7	50	11	0	0	0	0	440	100
TOTALES	375	7	4121	73	500	9	629	11	0	0	0	0	5625	100

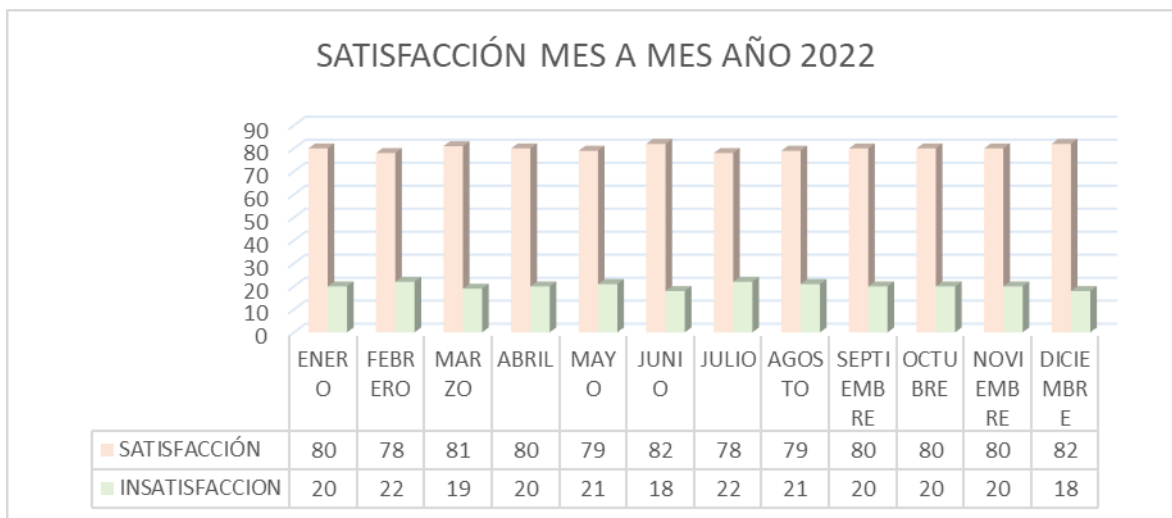


TABLA 4. COMPARATIVO SATISFACCIÓN AÑO ACTUAL Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

AÑO ANTERIOR (2021)	AÑO ACTUAL (2022)
80%	80%

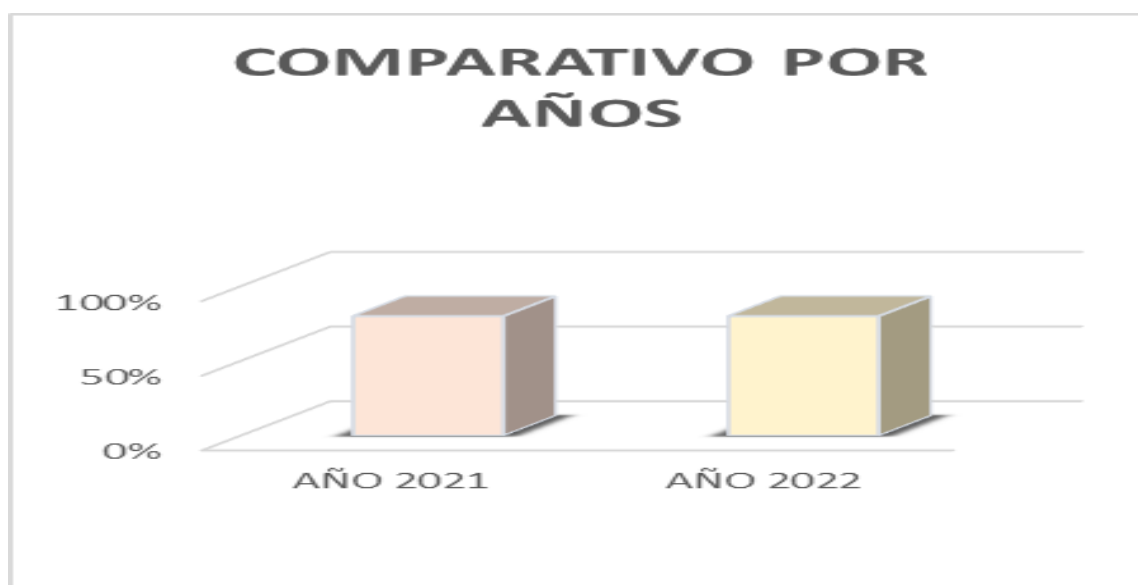


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2022

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	22	5	31	6	59	12	373	77	0	0	485	100
FEBRERO	20	4	34	7	67	14	349	74	0	0	470	100
MARZO	21	4	35	7	60	12	374	76	0	0	490	100
ABRIL	26	5	31	6	55	11	383	77	0	0	495	100
MAYO	32	7	33	7	48	10	367	76	0	0	480	100
JUNIO	18	4	31	6	50	10	391	80	0	0	490	100
JULIO	16	3	39	8	73	15	347	73	0	0	475	100
AGOSTO	18	4	39	8	60	12	378	76	0	0	495	100
SEPTIEMBRE	26	6	41	9	47	10	346	75	0	0	460	100
OCTUBRE	22	5	23	6	64	16	301	73	0	0	410	100
NOVIEMBRE	19	4	30	7	62	14	324	74	0	0	435	100
DICIEMBRE	20	5	34	8	63	14	323	73	0	0	440	100
TOTALES	260	5	401	7	708	13	4256	76	0		5625	

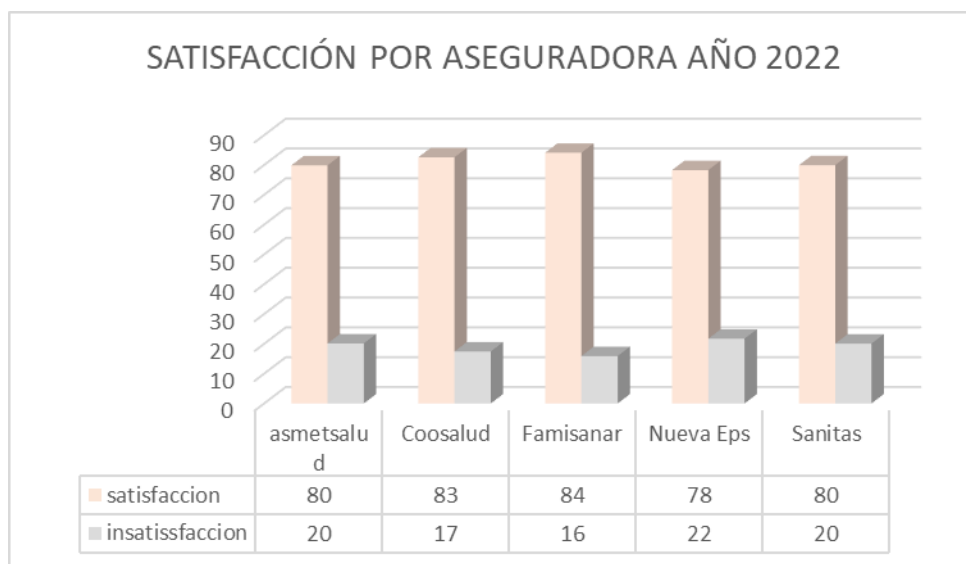
TABLA 6. RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS AÑO 2022

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta de satisfacción establecida por la ESEB	Aplicación año 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$4964/5625 \times 100 = 88\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 88% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2022

TABLA 7. EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2022

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	90	9	739	71	829	80	71	7	138	13	0	0	209	20	1038	100
Coosalud	61	6	749	76	810	83	69	7	102	10	0	0	171	17	981	100
Famisanar	26	8	265	77	291	84	26	8	29	8	0	0	55	16	346	100
Nueva Eps	131	5	1754	73	1885	78	242	10	281	12	0	0	523	22	2408	100
Sanitas	67	8	614	72	681	80	92	11	79	9	0	0	171	20	852	100
TOTALES	375	7	4121	73	4496	80	500	9	629	11	0	0	1129	20	5625	100

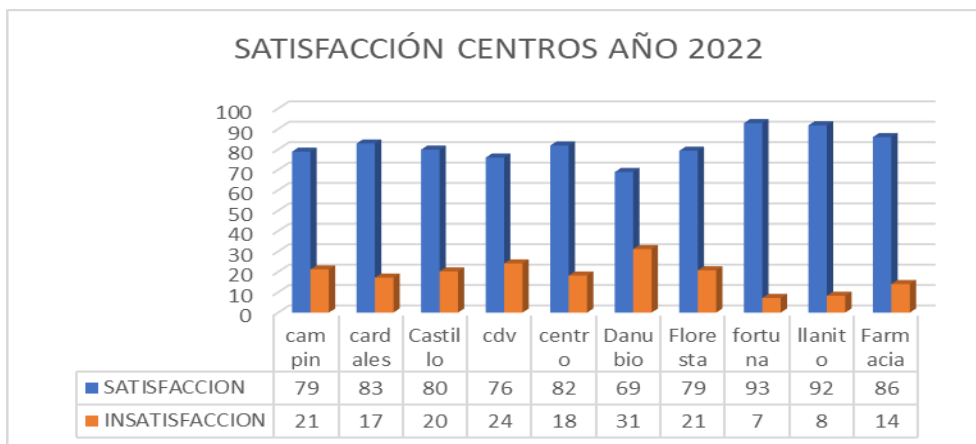


Durante el año 2022, se observa que la satisfacción oscila entre el 78% y 84%, correspondiendo el menor a nueva Eps y el mayor a Famisanar.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2022

TABLA 8. SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD AÑO 2022

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	36	7	363	72	399	79	50	10	57	11	0	0	107	21	506	100
Cardales	42	9	359	74	401	83	35	7	48	10	0	0	83	17	484	100
Castillo	107	14	519	66	626	80	85	11	73	9	0	0	158	20	784	100
Cdv	65	11	383	65	448	76	67	11	75	13	0	0	142	24	590	100
Centro	43	7	435	74	478	82	47	8	59	10	0	0	106	18	584	100
Danubio	59	6	618	63	677	69	80	8	226	23	0	0	306	31	983	100
Floresta	12	3	367	77	379	79	72	15	27	6	0	0	99	21	478	100
Fortuna	0	0	337	93	337	93	26	7	0	0	0	0	26	7	363	100
Llanito	2	1	276	91	278	92	21	7	4	1	0	0	25	8	303	100
Farmacia	9	2	464	84	473	86	17	3	60	11	0	0	77	14	550	100
TOTALES	375	7	4121	73	4496	80	500	9	629	11	0	0	1129	20	5625	100

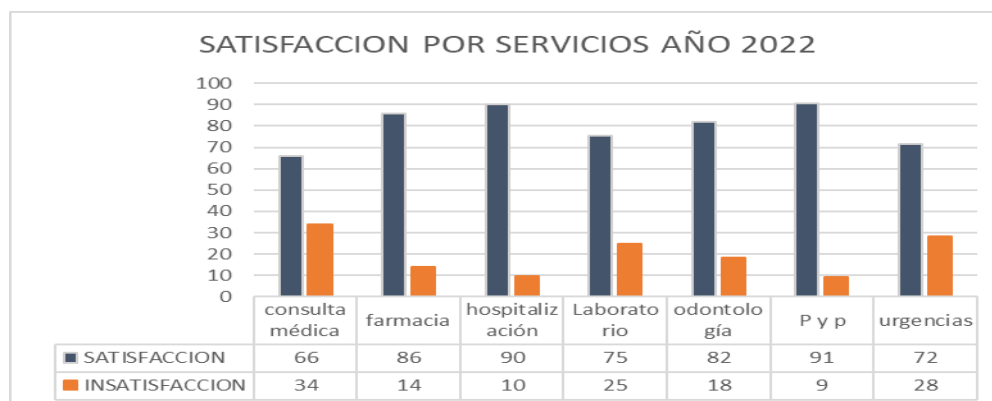


Durante el año 2022, la satisfacción oscila entre el 69% y 93%; siendo el menor para Danubio y el mayor para Fortuna.

1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2022

TABLA 9. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS AÑO 2022

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	63	4	950	62	1013	66	178	12	341	22	0	0	519	34	1532	100
Farmacia	9	2	464	84	473	70	17	3	60	11	0	0	77	30	550	100
Hospitalización	33	12	220	79	253	90	21	8	6	2	0	0	27	10	280	100
Laboratorio	3	1	322	75	325	75	82	19	24	6	0	0	106	25	431	100
Odontología	66	10	500	72	566	82	84	12	42	6	0	0	126	18	692	100
P y p	172	10	1412	81	1584	91	99	6	63	4	0	0	162	9	1746	100
Urgencias	29	7	253	64	282	72	19	5	93	24	0	0	112	28	394	100
TOTALES	375	7	4121	73	4496	80	500	9	629	11	0	0	1129	20	5625	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, oscila entre el 66% y 91% ; correspondiendo la menor a consulta médica y la mayor a p y p.

TABLA 10. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS AÑO 2022

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 SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	5148	92%	477	8%	0	2278	2738	132

CONCLUSIONES

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

TABLA 11. RESULTADOS DE INDICADORES Y ANÁLISIS AÑO 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO AÑO 2021	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%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB. VARIACIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR FAMILISANAR : 84% MENOR RESULTADO NUEVA EPS 78%	NO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 93%-MENOR RESULTADO – DANUBIO 69%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA LLANITO (91%) Y FORTUNA (93%).
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 91%; MENOR RESULTADO CONSULTA MEDICA 69%	CUMPLEN CON LA META P Y P (91%), HOSPITALIZACION (90%)
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	RESULTADO: 92%	CUMPLE CON LA META

TABLA 12. ANÁLISIS DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN AÑO 2022

SERVICIO	CAUSAS DE INCONFORMIDAD	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES
consulta Médica	Servicio afectado por la falta de oportunidad en la asignación de las citas debido a la demora en la atención telefónica y no disponibilidad de agendas, no cumplimiento a las citas programadas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Los reclamos interpuestos por estas causas fueron gestionados y se asignaron las citas. Las atenciones por incumplimiento del profesional fueron reprogramadas y algunos casos se atendieron de inmediato de acuerdo a disponibilidad de otro profesional. En la actualidad se disponen de otros mecanismos de asignación de citas, además de las telefónicas por el callcenter, de forma presencial y página web
Farmacia	Falta de oportunidad en la entrega del medicamento por no disponibilidad del mismo y desabastecimiento de algunos (situación presentada en los dos primeros trimestres del año). Los usuarios también refieren que no hay adecuada información entre la formulación que expide el médico y la dispensación que se efectúa en farmacia. Los usuarios solicitan carpas en la parte externa de farmacia para protección de las inclemencias del clima	OPORTUNIDAD/INFORMACION/SEGURIDAD	Las situaciones presentadas por no disponibilidad del medicamento se notificaron al área de farmacia y subdirección administrativa y una vez hubo el medicamento se informó a los usuarios y se les hizo entrega. Las situaciones de inadecuada información fueron remitidas a subcientífica, servicios ambulatorios y regente de farmacia para las acciones de mejoramiento y la solicitud de carpas se remitió al líder de seguridad y salud en el trabajo y gerencia
Laboratorio	Usuarios solicitan mayor número de atenciones para acceder al servicio, mejor organización del servicio como tal y que haya otras opciones para la entrega de resultados de laboratorio	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	Las situaciones fueron reportadas a líder de laboratorio, subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios para las acciones pertinentes. Casos puntuales fueron revisados por SIAU y se solucionaron directamente en el área de facturación y laboratorio
Odontología	Afectado por la falta de oportunidad en la asignación de citas (respuesta a solicitudes telefónicas),	OPORTUNIDAD	Situaciones reportadas a coordinación de facturación y odontología. Casos puntuales fueron solucionados de acuerdo a la oportunidad del servicio. De igual manera se direccionó a los usuarios a solicitud de citas por callcenter, presencialmente y por página web
P y p	Usuarios solicitan puntualidad en las atenciones y un adecuado direccionamiento a los programas que corresponden	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Situaciones remitidas a coordinación de p y p para retroalimentación del proceso y dar orientación adecuada al usuario
Urgencias	Demora entre el tiempo de llegada a la urgencia y la hora de atención, información insuficiente sobre el diagnóstico, áreas inadecuadas para la atención (falta de ventilación e iluminación); falta de trato digno y calidez	OPORTUNIDAD, INFORMACION, SEGURIDAD, TRATO DIGNO	Situaciones reportadas al área de subcientífica, operador de servicios Darsalud y servicios ambulatorios para las acciones de mejoramiento que garanticen accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención