



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
II SEMESTRE 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. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, II SEMESTRE DE 2022

Durante el II SEMESTRE de 2022 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2715 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE DE 2022

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación II Semestre de 2022

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2715	100		
196	7	1972	73	248	9	299	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2168 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 547 20%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global II Semestre 2022

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2022	II SEMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2168/2715 \times 100 = 80\%$	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 tendencia a la igualdad frente al Semestre anterior	80% se observa tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes II semestre 2022

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
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	196	7	1972	73	248	9	299	11	0	0	0	0	2715	100



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

SEMESTRE ANTERIOR (I SEMESTRE 2022)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II SEMESTRE 2021)
80%	80%	80%

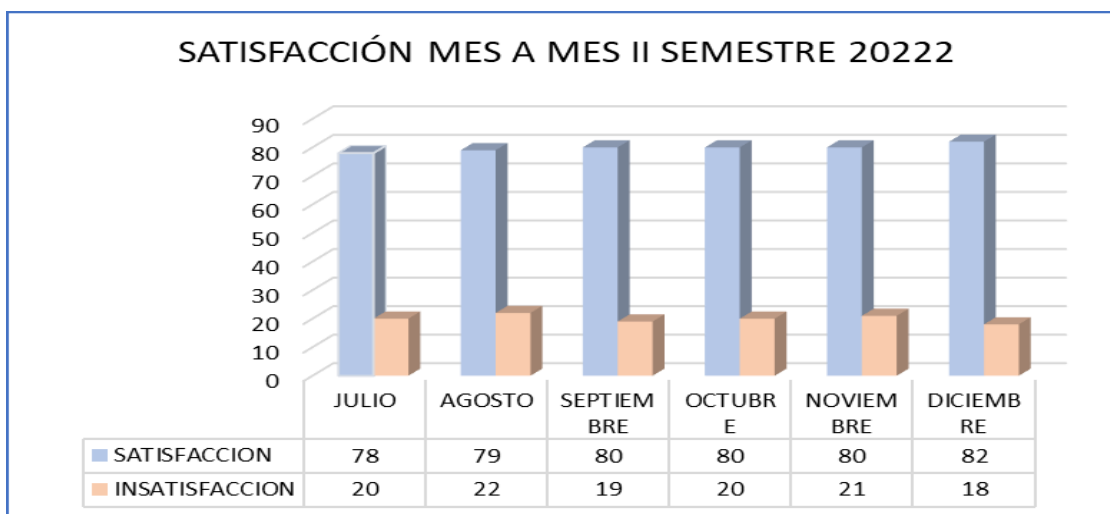
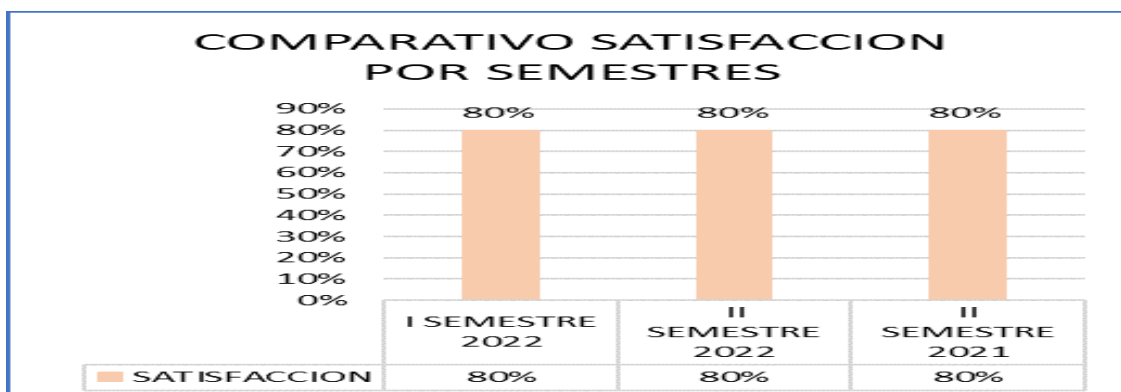


Tabla 5. Evaluación si recomendaría la ESEB a familiares o amigos II semestre 2022

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
121	4	206	8	369	14	2019	74	0	0



Tabla 6. Evaluación de variables percepción información usuarios sobre recomendación de la ESEB a familiares o amigos, II semestre 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	%
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	121	4	206	8	369	14	2019	74	0	0	2715	

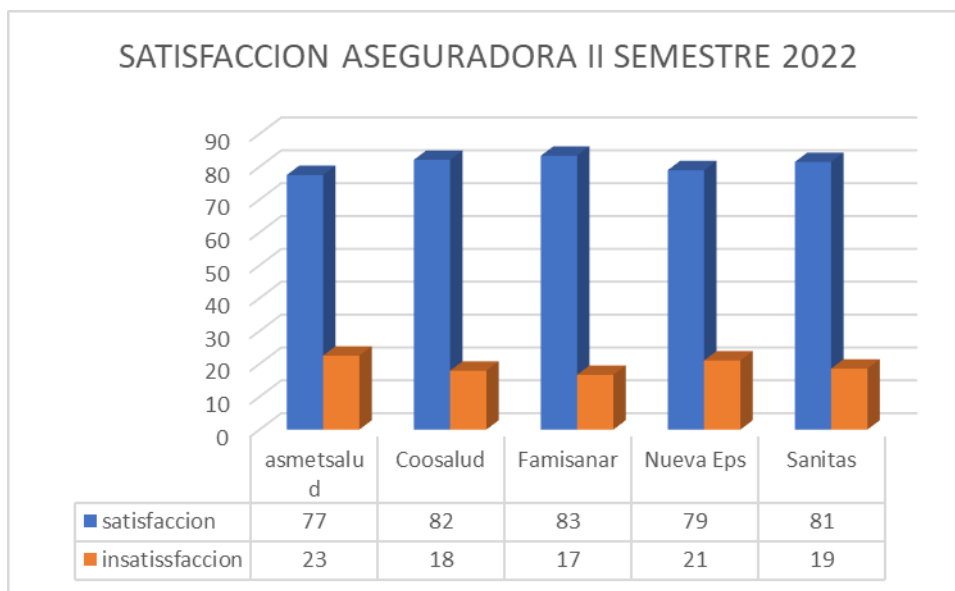
Tabla 7. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos II Semestre 2022

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2022	II SEMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	2388/2715 X 100= 88%	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 88%, una variación en disminución del 2%	89% Se destaca disminución del 1% frente al Semestre anterior	86% se observa aumento en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2022

Tabla 8. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora II Semestre 2022

ASEGURADORA	SATISFACCCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	40	8	349	70	389	77	44	9	69	14	0	0	113	23	502	100
Coosalud	33	7	361	75	394	82	38	8	48	10	0	0	86	18	480	100
Famisanar	17	10	123	73	140	83	11	7	17	10	0	0	28	17	168	100
Nueva Eps	72	6	870	73	942	79	118	0	133	11	0	0	251	21	1193	100
Sanitas	34	9	269	72	303	81	37	10	32	9	0	0	69	19	372	100
TOTALES	196	7	1972	73	2168	80	248	9	299	11	0	0	547	20	2715	100

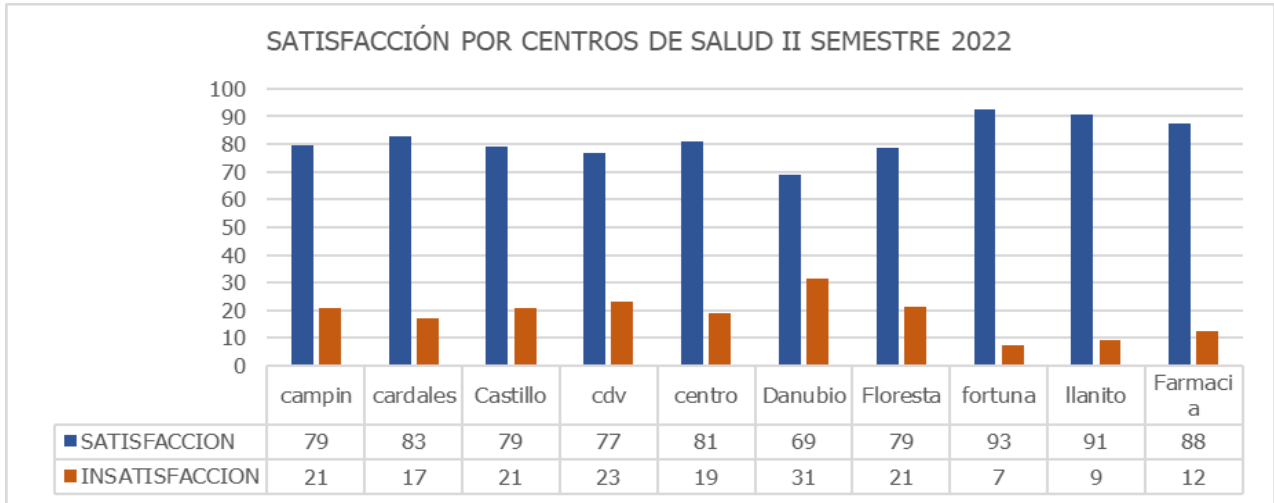


Durante el II Semestre de 2022, la satisfacción oscila entre el 83% y 77%. Se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Famisanar y el menor a Asmetsalud

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2022

Tabla 9 Evaluación variables por centro de salud, II semestre 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	18	7	174	72	192	79	20	8	30	12	0	0	50	21	242	100
Cardales	22	9	170	73	192	83	16	7	24	10	0	0	40	17	232	100
Castillo	48	12	257	67	305	79	42	11	38	10	0	0	80	21	385	100
Cdv	24	9	171	67	195	77	25	10	34	13	0	0	59	23	254	100
Centro	25	9	201	72	226	81	26	9	27	10	0	0	53	19	279	100
Danubio	47	10	292	59	339	69	52	11	102	21	0	0	154	31	493	100
Floresta	7	3	178	76	185	79	37	16	13	6	0	0	50	21	235	100
Fortuna	0	0	152	93	152	93	12	7	0	0	0	0	12	7	164	100
Llanito	1	1	127	90	128	91	11	8	2	1	0	0	13	9	141	100
Farmacia	4	1	250	86	254	88	7	2	29	10	0	0	36	12	290	100
TOTALES	196	7	1972	73	2168	80	248	9	299	11	0	0	547	20	2715	100

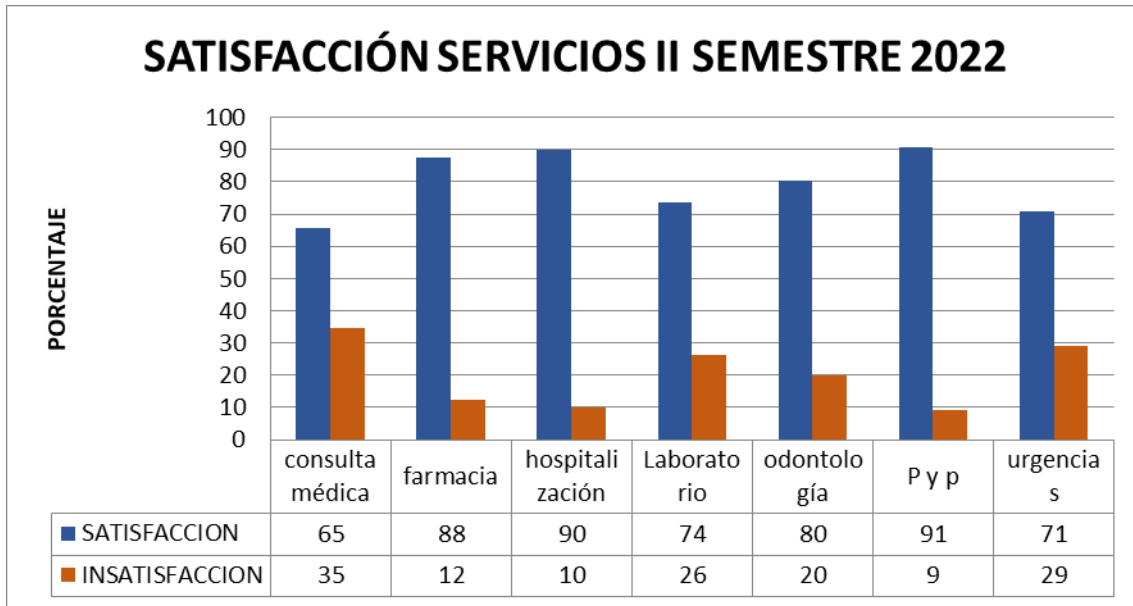


Durante el II Semestre de 2022, la satisfacción Oscila entre el 69% y 93%, el más bajo corresponde a Danubio y el más alto para Fortuna.

1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2022

TABLA 10. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios II semestre 2022

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	30	4	427	61	457	65	80	11	161	23	0	0	241	35	698	100
Farmacia	4	1	250	86	254	88	7	2	29	10	0	0	36	12	290	100
Hospitalización	21	16	94	73	115	90	12	9	1	1	0	0	13	10	128	100
Laboratorio	1	0	154	73	155	74	41	20	14	7	0	0	55	26	210	100
Odontología	34	10	234	70	268	80	41	12	25	7	0	0	66	20	334	100
P y p	95	11	683	80	778	91	53	6	25	3	0	0	78	9	856	100
Urgencias	11	6	130	65	141	71	14	7	44	22	0	0	58	29	199	100
TOTALES	196	7	1972	73	2168	80	248	9	299	11	0	0	547	20	2715	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, la satisfacción oscila entre el 65% y 91%; correspondiendo la más baja a Consulta médica y la más alta a p y p.

Tabla 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, II SEMESTRE 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	2476	91%	239	9%	0	1094	1307	75



CONCLUSIONES

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

TABLA 12. RESULTADOS Y ANALISIS DE INDICADORES II SEMESTRE 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I SEMESTRE 2022	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 RESULTADO FAMILISANAR: 83%, MENOR RESULTADO ASMET SALUD 77%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO - FORTUNA 93%, MENOR RESULTADO DANUBIO 69%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD FORTUNA Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 91% MENOR CONSULTA MEDICA 65%	SÓLO CUMPLE P Y P y HOSPITALIZACION
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA

TABLA 13. RECOMENDACIONES II SEMESTRE 2022

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Demora en la asignación de citas médicas y odontológicas (demora en la respuesta o no respuesta a las citas solicitadas telefónicamente, No disponibilidad de agendas)	Se remite a líder de facturación, servicios ambulatorios	La acción inmediata a reclamos interpuestos por falta de oportunidad en la asignación de citas fue resolver la situación gestionando con el área de facturación y se les dio la cita. De igual manera, se remitió plan de mejoramiento a las áreas involucradas para lo pertinente. Se destaca mejora en este aspecto en el semestre con la implementación de citas web y asignación de citas presenciales en los centros de salud para grupos vulnerables (adulto mayor, mujeres en estado de embarazo, personas en situación de discapacidad, población área rural). De igual manera se incrementó la capacidad instalada con más horas médico en algunos centros de salud
OPORTUNIDAD: Demora en el servicio de laboratorio (Usuarios solicitan que haya más	Se remite a líder del proceso de laboratorio, Subdirección científica	Se implementó el servicio de laboratorio en el centro de salud Campín y en la actualidad se adelantan gestiones administrativas que permitirán un mayor acceso al servicio y oportunidad en la atención con la disposición de cubículos y mayor número de



atenciones en el servicio)	y jefe de servicios ambulatorios	atenciones. Además con la implementación del actual sistema Panacea se pretende facilitar la entrega de resultados en forma virtual
OPORTUNIDAD: Demora en la atención del servicio de urgencias)	Se remite a Darsalud, subcientífica,	Las situaciones fueron reportadas a los líderes y operadores involucrados para realizar seguimiento respectivo y garantizar la accesibilidad y oportunidad en el servicio. Algunos casos individualizados se solucionaron de manera inmediata a satisfacción de los usuarios
INFORMACION (inadecuada orientación a los programas de promoción y mantenimiento de la salud, falta de coherencia de información entre la formulación médica y la dispensación en el área de farmacia	Se remite a regente de farmacia, Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios	Se socializaron los casos individualizados con la jefe del centro de salud para la programación de la atención de acuerdo al grupo etareo del usuario y el profesional correspondiente. Se remite a la líder del proceso de p y para el seguimiento respectivo
SEGURIDAD: Solicitud de adecuaciones locativas (arreglo de áreas, mejorar ventilación)	Se remite al líder se seguridad y salud en el trabajo	Líder del proceso asume el compromiso de verificar las solicitudes para hacer gestión de acuerdo a la disponibilidad de recursos y disponibilidad de recursos