

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
IV TRIMESTRE 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:**

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta sí recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).

**1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IV TRIMESTRE DE 2022**

Durante el IV TRIMESTRE de 2022 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), se aplicaron 1285 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 IV TRIMESTRE DE 2022**

**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación IV Trimestre de 2022**

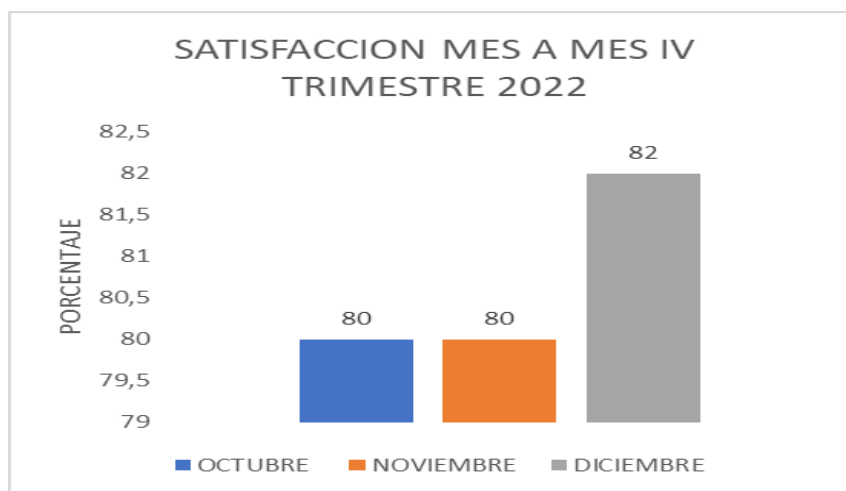
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
OCTUBRE	39	291	42	38	0	0	410	80
NOVIEMBRE	30	317	40	48	0	0	435	80
DICIEMBRE	20	340	30	50	0	0	440	82
<b>TOTALES</b>	<b>89</b>	<b>948</b>	<b>112</b>	<b>136</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1285</b>	<b>81</b>

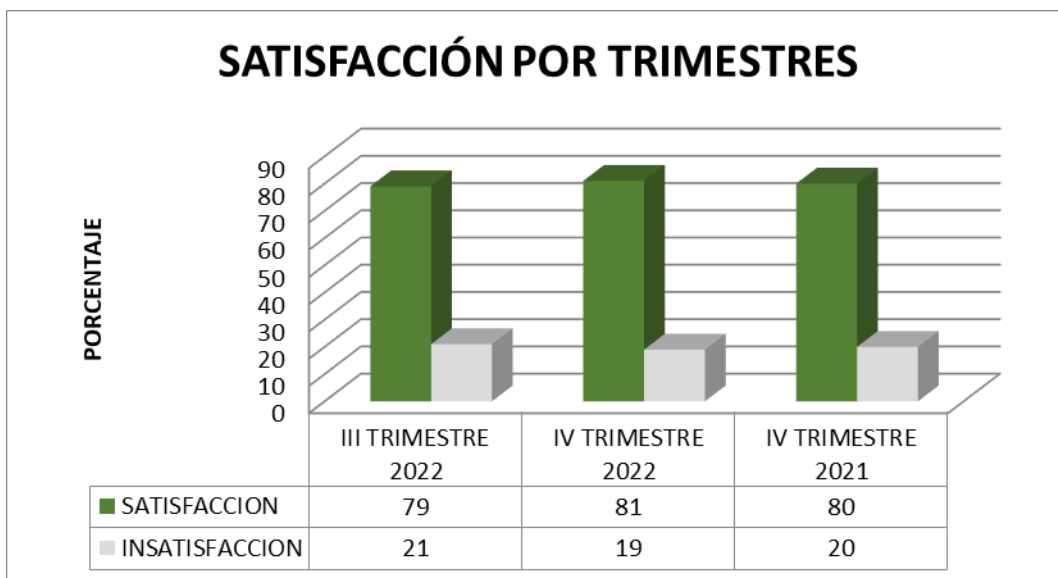
Fuente: encuesta de satisfacción Octubre-Noviembre-Diciembre 2022

**Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global IV Trimestre 2022**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2022	IV TRIMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1037/1285 \times 100 = 81\%$	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 81%, una variación en disminución del 9%	79% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	80% se observa tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

Normatividad Resolución 0256 de 2016





Se destaca como la mayor causa de insatisfacción en el trimestre la falta de oportunidad en la asignación de citas, la percepción de los usuarios es que no hay una respuesta oportuna a la solicitud de las mismas; además de la no disponibilidad de agendas. Sin embargo, se destaca que a partir del mes de noviembre se implementaron otras opciones de solicitud de citas (presencial a grupos vulnerables y por página web). Como otras causas se refieren la falta de oportunidad en la atención de urgencias, la falta de oportunidad en las atenciones programadas, y trato poco amable de algunos servidores públicos. También se destacan solicitudes de mejoramiento en el servicio de laboratorio (amplitud de horarios de entrega de resultados y mayor accesibilidad al servicio). Las manifestaciones de los usuarios se remitieron a los jefes de procesos y operadores de servicios para las acciones pertinentes y se proyectó desde SIAU el plan de mejoramiento respectivo

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

TABLA 3. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, IV TRIMESTRE 2022

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
OCTUBRE	301	64	22	23	0	410
NOVIEMBRE	324	62	19	30	0	435
DICIEMBRE	323	63	20	34	0	440
TOTALES	948	189	61	87	0	1285

Fuente: Encuestas de satisfacción Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos IV Trimestre 2022

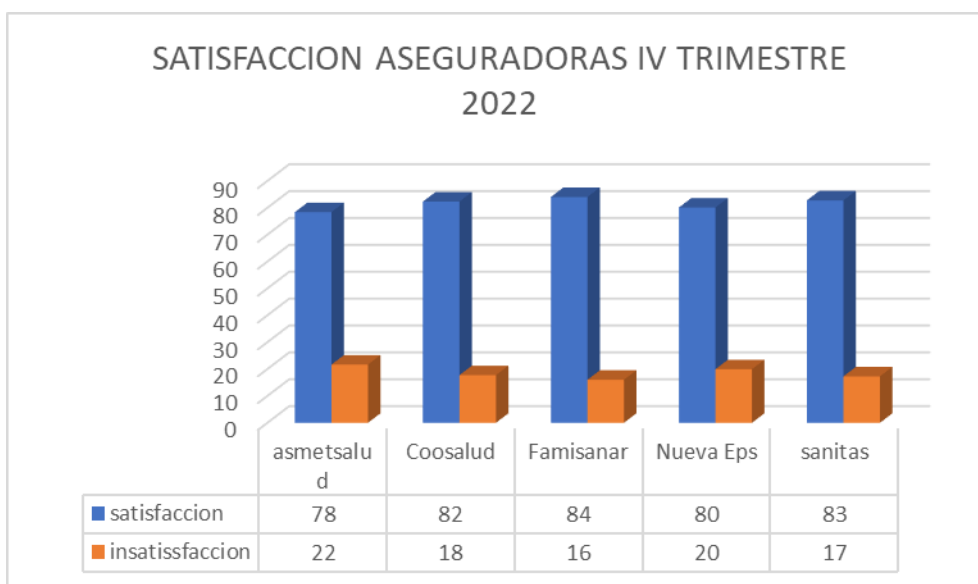
Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación IV Trimestre 2022	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1137/1285 \times 100 = 88\%$	Se 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

Normatividad resolución 0256 de 2016

### 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2022

Tabla 5. Satisfacción por Aseguradora IV Trimestre 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	20	7	190	71	210	78	20	7	38	14	0	0	58	22	268	100
Coosalud	17	7	178	75	195	82	20	8	22	9	0	0	42	18	237	100
Famisanar	12	16	51	68	63	84	6	8	6	8	0	0	12	16	75	100
Nueva Eps	27	5	403	75	430	80	49	0	58	11	0	0	107	20	537	100
Sanitas	13	8	126	75	139	83	17	10	12	7	0	0	29	17	168	100
TOTALES	89	7	948	74	1037	81	112	9	136	11	0	0	248	19	1285	100

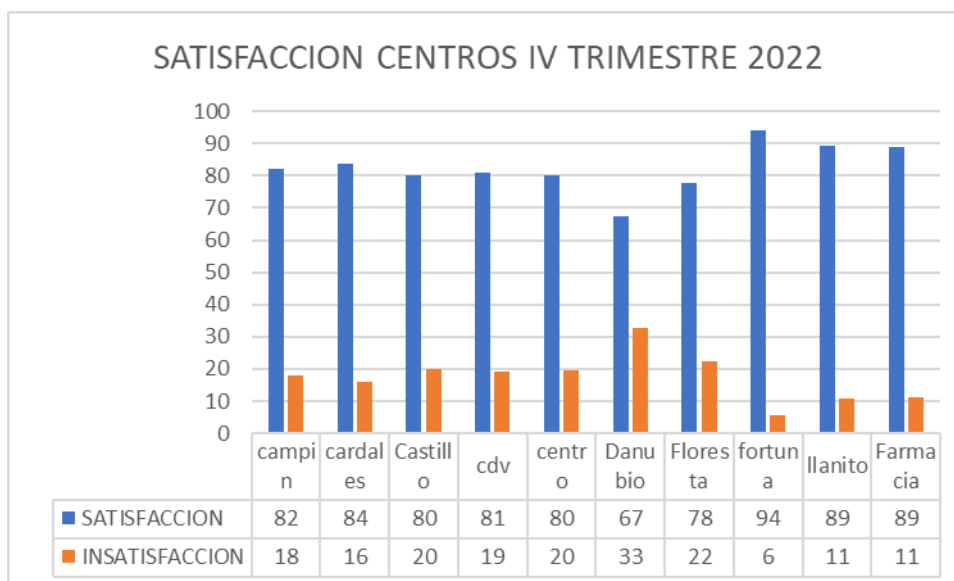


La satisfacción por aseguradora oscila entre 78% y 84%. La menor corresponde a Asmetsalud y la mayor a Famisanar.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2022

TABLA 6. Satisfacción por Centros de salud IV Trimestre 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	12	10	85	72	97	82	8	7	13	11	0	0	21	18	118	100
Cardales	9	8	85	76	94	84	9	8	9	8	0	0	18	16	112	100
Castillo	17	11	112	70	129	80	14	9	18	11	0	0	32	20	161	100
Cdv	11	8	95	73	106	81	10	8	15	11	0	0	25	19	131	100
Centro	15	10	103	70	118	80	17	12	12	8	0	0	29	20	147	100
Danubio	19	9	128	59	147	67	19	9	52	24	0	0	71	33	218	100
Floresta	4	4	83	74	87	78	19	17	6	5	0	0	25	22	112	100
Fortuna	0	0	82	94	82	94	5	6	0	0	0	0	5	6	87	100
Llanito	1	2	57	88	58	89	7	11	0	0	0	0	7	11	65	100
Farmacia	1	1	118	88	119	89	4	3	11	8	0	0	15	11	134	100
TOTALES	89	7	948	74	1037	81	112	9	136	11	0	0	248	19	1285	100

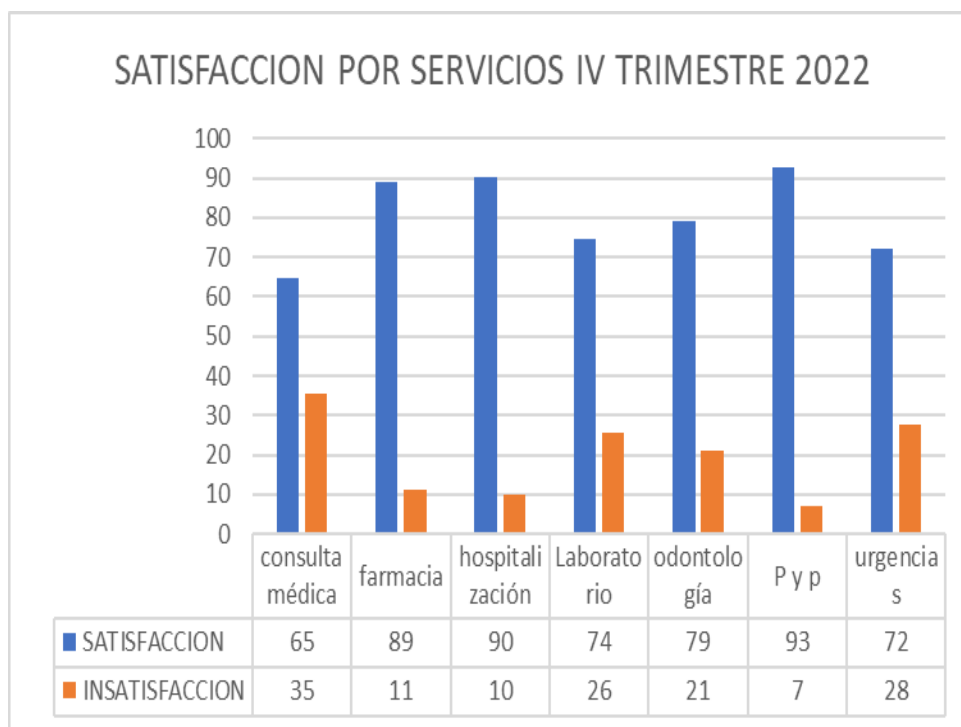


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 67 y 94%, siendo el menor para Danubio y el mayor Fortuna.

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2022

TABLA 7. Satisfacción Por servicios IV trimestre 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	21	7	185	58	206	65	38	12	75	24	0	0	113	35	319	100
Farmacia	1	1	118	88	119	89	4	3	11	8	0	0	15	11	134	100
Hospitalización	9	15	46	75	55	90	5	8	1	2	0	0	6	10	61	100
Laboratorio	0	0	70	74	70	74	20	21	4	4	0	0	24	26	94	100
Odontología	17	11	108	68	125	79	20	13	13	8	0	0	33	21	158	100
P y p	34	8	358	85	392	93	19	5	11	3	0	0	30	7	422	100
Urgencias	7	7	63	65	70	72	6	6	21	22	0	0	27	28	97	100
TOTALES	89	7	948	74	1037	81	112	9	136	11	0	0	248	19	1285	100



La satisfacción oscila entre el 65% y 93%: el más bajo corresponde a Consulta médica y el mayor a P Y P. El servicio de consulta médica se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de las citas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas. Además se refieren otras causas como el incumplimiento de las citas programadas (no información al usuario cuando el profesional falta por inconvenientes y no reprogramación de la cita).

## 1.6 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, IV TRIMESTRE 2022

TABLA 8. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, IV TRIMESTRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN		
		SI		NO		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	1172	91%	113	9%	489	654	29

## CONCLUSIONES

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

TABLA 9. RESULTADO Y ANALISIS DE INDICADORES IV TRIMESTRE 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO IV TRIMESTRE 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 9%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : FAMISANAR 84%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 78%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 94%, MENOR RESULTADO DANUBIO 67%	SÓLO CUMPLE CON LA META EL CENTRO DE SALUD FORTUNA . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 93% MENOR CONSULTA MÉDICA 65%	SÓLO CUMPLEN HOSPITALIZACION
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.

RECOMENDACIONES

TABLA 10. RECOMENDACIONES IV TRIMESTRE 2022

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES/ACCIONES
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Durante el IV trimestre de 2022 persiste aún la inconformidad por falta de oportunidad en asignación de citas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas. Al respecto se hizo gestión desde el proceso SIAU y se asignaron las citas a los usuarios que presentaron el reclamo. En el periodo se destaca como acción de mejora la implementación de otros mecanismos para solicitud de citas médicas: presencial para población vulnerable (adulto mayor, personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, población rural) de 9: 00 AM a 10:30 AM y por página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a> ingreso a citas web. Los reclamos por falta de oportunidad en las atenciones programadas fueron socializadas con los jefes de procesos involucrados y casos individualizados fueron atendidos oportunamente.
FARMACIA	SEGURIDAD/INFORMACION	Los usuarios siguen solicitando protección a través de carpas en la parte externa de farmacia. La situación fue remitida a subdirección científica, y jefe de servicios ambulatorios quienes se comprometen a revisar el caso con la gerencia para las acciones pertinentes de acuerdo y viabilidad y disponibilidad de recursos. De otra parte los usuarios refieren que haya una mejor coordinación entre la fórmula que expide el médico y el medicamento que en efecto se dispensa en farmacia. Situación se remite a subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Los usuarios insisten en un mayor número de atenciones para laboratorio, disponibilidad de cubículos para una mejor organización del servicio y otras opciones para entregas de resultados. Las situaciones fueron remitidas a la líder del proceso de laboratorio, subdirector científico y servicios ambulatorios para las acciones pertinentes.
Odontología	OPORTUNIDAD	El servicio de odontología se afectó por falta de oportunidad en asignación de citas por dificultad líneas telefónicas. Casos individualizados fueron solucionados de forma inmediata y se remitieron las no conformidades al proceso de facturación y servicios ambulatorios. Otra situación fue la falta de oportunidad en las atenciones programadas, las cuales se solucionaron con reprogramación de citas y se remitieron a coordinación de odontología para lo pertinente
P y p	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Se evidenciaron situaciones particulares por desinformación respecto al profesional que debía atender el programa, y otras por falta de oportunidad en las atenciones programadas. Solucionadas de forma inmediata con la jefe responsable del programa y remitidas para seguimiento a coordinación de p y p
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Los usuarios refieren falta de oportunidad en la atención de urgencias, mejor información del profesional sobre el seguimiento a su diagnóstico. Las situaciones fueron atendidas de forma oportuna y remitidas a subdirector científica, servicios ambulatorios y operador Darsalud para seguimiento y acciones correctivas