



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

Durante el mes de DICIEMBRE de 2022, se aplicaron 440 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB DICIEMBRE 2022

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja diciembre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	20	5
BUENA	340	77
REGULAR	30	7
MALA	50	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	440	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Diciembre 2022

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$360/440*100=82\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 8%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción diciembre 2022-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	82%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento también en un 2% la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. Las causas de insatisfacción referidas son falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas. En este aspecto, sin embargo, se destaca un mejoramiento respecto al mes anterior. Otras causas referidas también fueron: falta de oportunidad en la atención de citas programadas, Falta de oportunidad en la atención de urgencias, actitud inadecuada de algunos funcionarios en el proceso de atención).

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

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Diciembre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	323	73
PROBABLEMENTE SI	63	14
DEFINITIVAMENTE NO	20	5
PROBABLEMENTE NO	34	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	440	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Diciembre 2022

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$386 \times 100 / 440 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, no cumple.

Fuente: Formato encuesta de satisfacción diciembre 2022-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	88%	87%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA DICIEMBRE 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Diciembre 2022

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	2	2	76	78	78	80	7	7	13	13	0	0	20	20	98	100
Coosalud	4	5	61	78	65	83	4	5	9	12	0	0	13	17	78	100
Famisanar	7	27	16	62	23	88	0	0	3	12	0	0	3	12	26	100
Nueva Eps	4	2	143	79	147	81	14	8	21	12	0	0	35	19	182	100
Sanitas	3	5	44	79	47	84	5	9	4	7	0	0	9	16	56	100
TOTALES	20	5	340	77	360	82	30	7	50	11	0	0	80	18	440	100

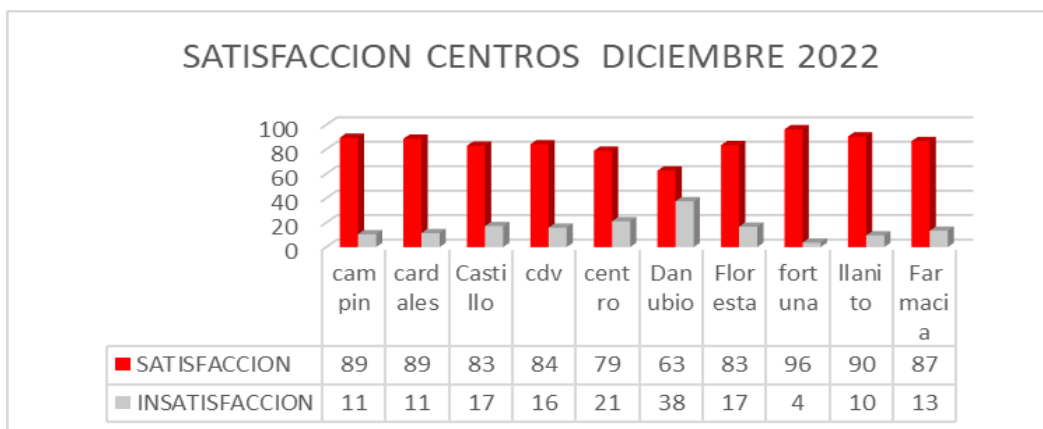


La satisfacción por EPS oscila entre el 80% y 88%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Asmetsalud.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, DICIEMBRE 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, DICIEMBRE 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	%				
Campin	3	8	31	82	34	89	2	5	2	5	0	0	4	11	38	100
Cardales	2	6	29	83	31	89	3	9	1	3	0	0	4	11	35	100
Castillo	6	9	52	74	58	83	3	4	9	13	0	0	12	17	70	100
Cdv	1	2	36	82	37	84	2	5	5	11	0	0	7	16	44	100
Centro	4	8	37	29	41	79	5	10	6	12	0	0	11	21	52	100
Danubio	3	4	42	48	45	63	6	8	21	29	0	0	27	38	72	100
Floresta	1	3	29	81	30	83	3	8	3	8	0	0	6	17	36	100
Fortuna	0	0	26	96	26	96	1	4	0	0	0	0	1	4	27	100
Llanito	0	0	19	90	19	90	2	10	0	0	0	0	2	10	21	100
Farmacia	0	0	39	87	39	87	3	7	3	7	0	0	6	13	45	100
TOTALES	20	5	340	77	360	82	30	7	50	11	0	0	80	18	440	100

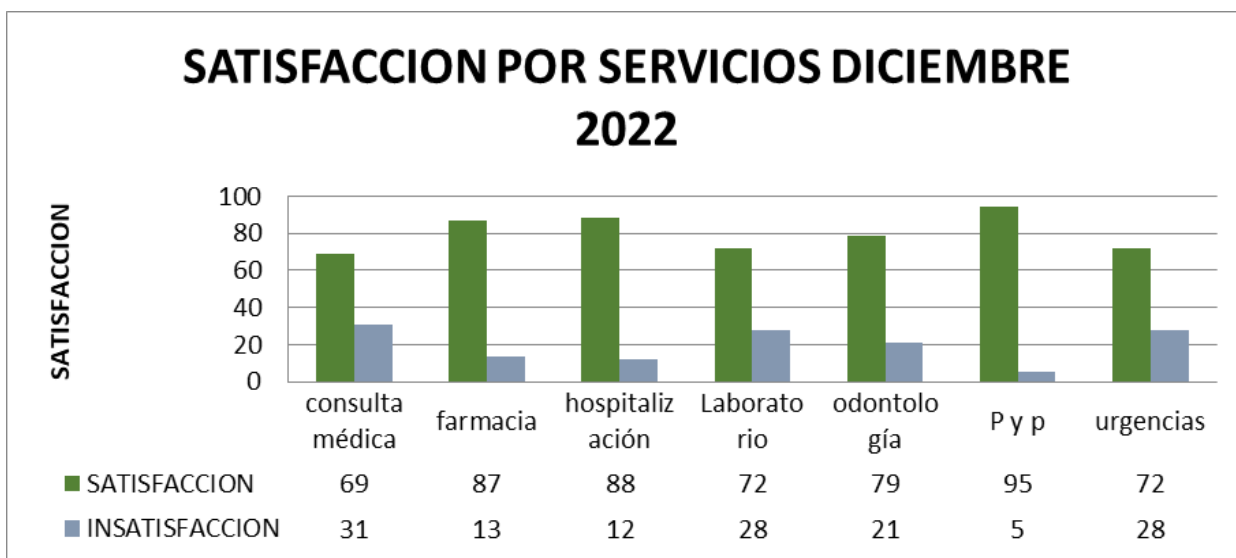


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 63% y 96%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Danubio. Las causas de insatisfacción en el centro de salud Danubio son referidas a falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en atenciones programadas, dificultades de acceso al servicio de laboratorio, falta de oportunidad en el servicio de urgencias percepción de trato poco amable de algunos servidores públicos, solicitudes de arreglos locativos .

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS DICIEMBRE 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Diciembre 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	6	6	68	64	74	69	3	3	30	28	0	0	33	31	107	100
Farmacia	0	0	39	87	39	87	3	7	3	7	0	0	6	13	45	100
Hospitalización	3	18	12	71	15	88	1	6	1	6	0	0	2	12	17	100
Laboratorio	0	0	23	72	23	72	8	25	1	3	0	0	9	28	32	100
Odontología	6	11	38	68	44	79	6	11	6	3	0	0	12	21	56	100
P y p	3	2	136	93	139	95	5	3	3	2	0	0	8	5	147	100
Urgencias	2	6	24	67	26	72	4	11	6	17	0	0	10	28	36	100
TOTALES	20	5	340	77	360	82	30	7	50	11	0	0	80	18	440	100

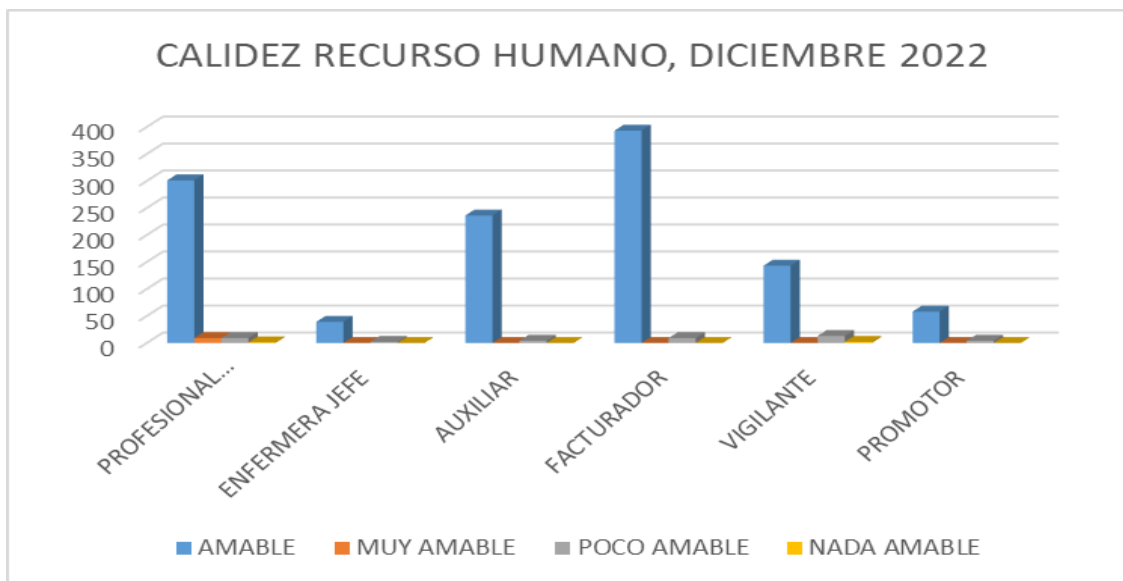


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 69% y 95%, siendo la más alta para el servicio de p y p y la menor para consulta médica (servicio afectado por dificultades de acceso al momento de solicitar las citas telefónicamente o por no disponibilidad de agendas, demora en la atención de citas programadas, no información al usuario sobre citas programadas y no cumplidas por inasistencia del profesional responsable).

1.6 CALIDEZ

Tabla 10. Calidez talento humano ESEB DICIEMBRE 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	301	9	9	1
ENFERMERA JEFE	39	0	2	0
AUXILIAR	236	0	4	0
FACTURADOR	393	0	9	0
VIGILANTE	143	0	13	2
PROMOTOR	58	0	4	0



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS DICIEMBRE 2022

TABLA 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, DICIEMBRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		SI		NO				
		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	405	92%	35	8%	170	225	10

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 12. Infraestructura mes de DICIEMBRE 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	385	19	0
CONSULTORIOS	0	394	10	0
OBSERVACION	0	33	15	0
HABITACIONES	0	14	3	0
BAÑO	0	11	19	0
FARMACIA	0	24	18	3

Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos: mejoramiento en ventilación salas de espera (Mantenimiento aires acondicionados), disposición de carpas para protección de las inclemencias del clima (área de farmacia Danubio y laboratorio), arreglos de baños, reparación de goteras.

CONCLUSIONES

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

TABLA 13. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Diciembre 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES DICIEMBRE 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 8%.
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMIASANAR 88%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 80%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA A 96% MENOR RESULTADO DANUBIO 63%	EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO SE REFIEREN INCONVENIENTES DE OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA MEDICA, LABORATORIO Y URGENCIAS, SOLICITUD DE ARREGLOS LOCATIVOS (MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y MEJOR CONFORT EN LAS INSTALACIONES)
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 95%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 69%;	EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AFECTADO LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS TELEFONICAS Y POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MEDICAS, DEMORA EN LA ATENCIÓN DE CITAS PROGRAMADAS, NO INFORMACIÓN AL USUARIO SOBRE NO CUMPLIMIENTO DE CITAS POR INASISTENCIA DEL PROFESIONAL
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS MOSTRARON INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE DESTACANDOSE EN PROFESIONAL TRATANTE Y FACTURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS (MEJOR VENTILACIÓN E ILUMINACION AREAS, ARREGLOS DE BAÑOS, REPARACION DE GOTERAS)	LAS SOLICITUDES FUERON REMITIDAS AL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA LO PERTINENTE Y AREA DE PLANEACIÓN PARA LA REVISION Y ACCIONES PERTINENTES
INFORMACION DEBERES Y DERECHOS	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO PLEGABLES Y CARTELERAS

TABLA 14. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES/ACCIONES
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Los usuarios persisten en la dificultad para acceder a la asignación de citas telefónicas por callcenter. Sin embargo, se destaca la implementación de asignación de citas por página web la cual ha sido socializada con los usuarios indicándoles los requerimientos para realizar el proceso. Las situaciones por no atención en las citas programadas fueron remitidas a líder del proceso involucrado con asignación de nueva cita y en algunos casos la atención con otro profesional.
FARMACIA	SEGURIDAD/INFORMACION	Los usuarios solicitan mejoramiento de confort en el área externa de farmacia con implementación de carpas que les resguarden de las inclemencias del clima, solicitud de que haya coherencia entre la formulación médica y la dispensación en farmacia. Estas situaciones fueron referidas a Regente, Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios para las acciones pertinentes
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Solicitudes de garantizar una mejor accesibilidad y oportunidad en el servicio de laboratorio (mayor número de atenciones, otras opciones para entrega de resultados). Situaciones reportadas a subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios
Odontología	OPORTUNIDAD	Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, Cumplimiento de atención consulta programadas, información al usuario respecto a no cumplimiento de la atención por parte del profesional y que la cita sea reprogramada en forma inmediata. Los casos por dificultad de asignación de citas odontológicas fueron reportadas al área de facturación y se asignaron las citas. Las situaciones por no cumplimiento de citas programadas fueron remitidas a coordinación de odontología y se reprogramó la cita
P y p	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Los usuarios solicitan atención oportuna a las citas programadas además de una mejor información sobre las actividades de promoción y mantenimiento de la salud que corresponden de acuerdo al grupo etéreo al que pertenece al usuario y a la normatividad. Se socializó con la coordinadora de p y p para lo pertinente
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Mayor oportunidad en la atención de urgencias I, mejor información sobre los diagnósticos, mejor revisión en la atención; remitidas a los jefes de procesos para lo pertinente.