

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
I TRIMESTRE 2019**

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 2019

Durante el I TRIMESTRE de 2019 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)), se aplicaron 1260 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 2019**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Trimestre de 2019**

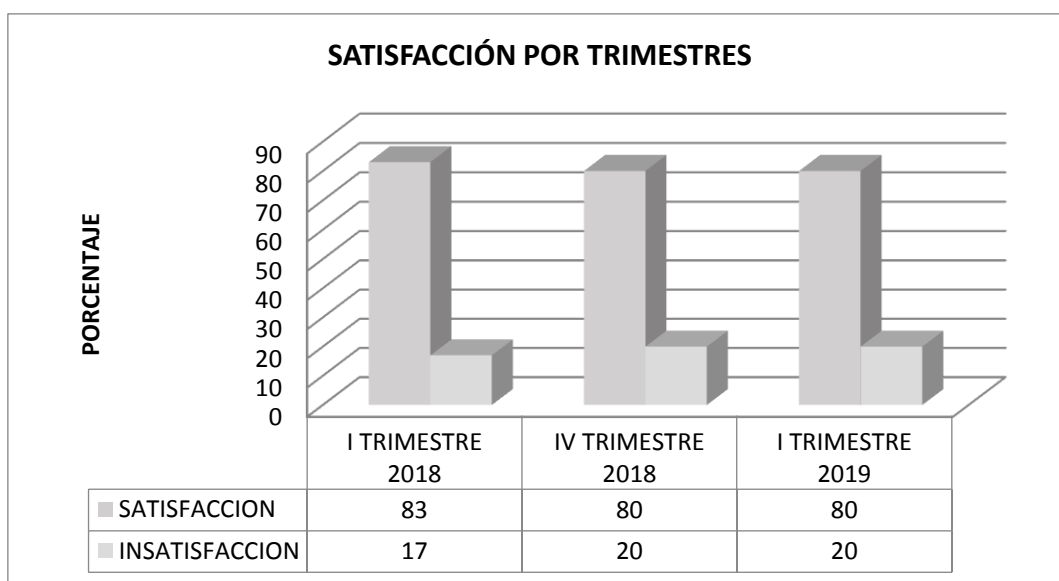
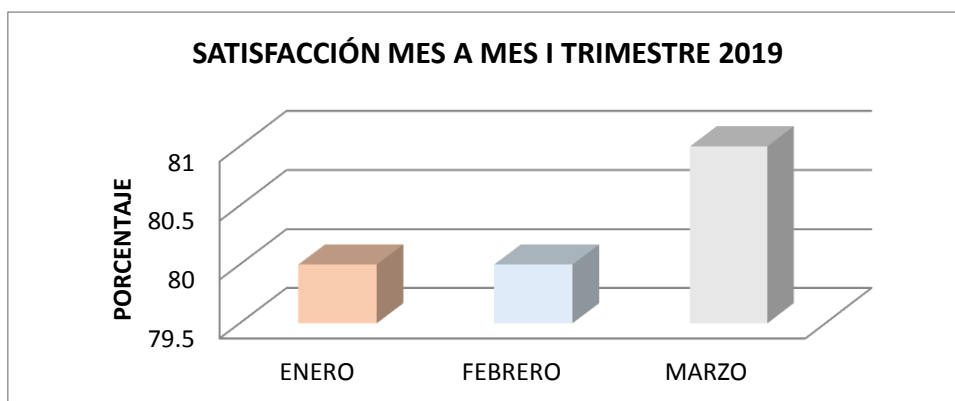
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1260	100		
129	10	886	70	75	6	170	13	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 1015 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 245 20%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global I Trimestre 2019

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1015/1260 \times 100 = 80\%$	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	83% se observa Disminución en un 3% con respecto al mismo periodo año anterior

TABLA 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL MES A MES I TRIMESTRE DE 2019

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENERO	400	321	80%	79	20%
FEBRERO	410	329	80%	81	20%
MARZO	450	365	81%	85	19%
TOTAL	1260	1015	PROMEDIO 80%	245	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 2019

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
72	6	112	9	76	6	1000	79	0	0

Tabla 5. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Trimestre 2019

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación I Trimestre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1076/1260 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, I TRIMESTRE 2019

TABLA 6. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO I TRIMESTRE 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	90	10	688	73	50	5	118	12	0	0	El género femenino tiene una participación de 946 usuarios (75%) y el masculino de 314 (25%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 75%
MASCULINO	39	12	198	63	25	8	52	17	0	0	

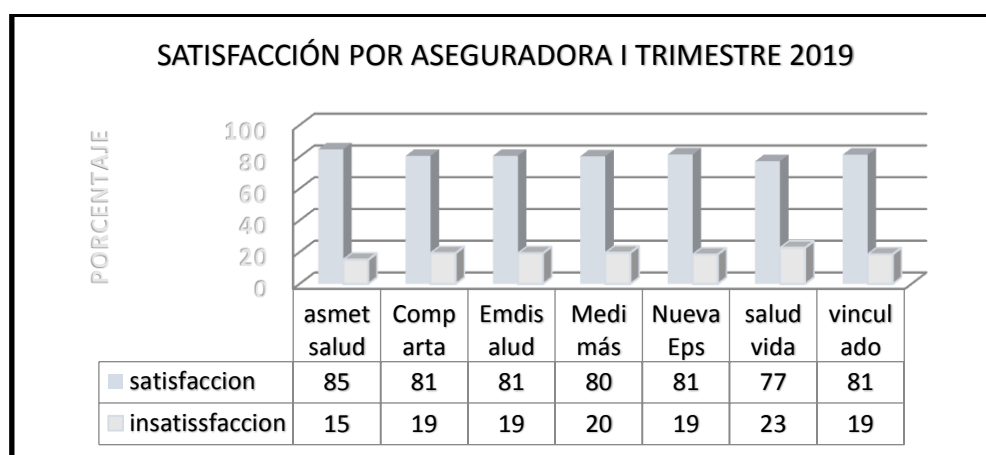
Tabla 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, I TRIMESTRE 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	118	10	849	71	75	6	159	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 1201 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 59 (5%). Satisfacción subsidiado 81%, satisfacción vinculado 81%
VINCULADO	11	19	37	63	0	0	11	19	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora I Trimestre 2019

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	17	11.26	111	73.51	128	84.77	8	5.30	15	9.93	0	0	23	15.23	151	100
Comparta	23	9.70	168	70.89	191	80.59	14	5.91	32	13.5	0	0	46	19.41	237	100
Emdisalud	29	10.00	205	70.69	234	80.69	20	6.90	36	12.41	0	0	56	19.31	290	100
Medimás	9	8.82	73	71.57	82	80.39	8	7.84	12	11.76	0	0	20	19.61	102	100
Nueva Eps	20	12.35	112	69.14	132	81.48	10	6.17	20	12.35	0	0	30	18.52	162	100
Saludvida	20	7.72	180	69.50	200	77.22	15	5.79	44	16.99	0	0	59	22.78	259	100
Vinculado	11	18.64	37	62.71	48	81.36	0	0.00	11	18.64	0	0	11	18.64	59	100
TOTALES	129	10.24	886	70.32	1015	80.56	75	5.95	170	13.49	0	0	245	19.44	1260	100

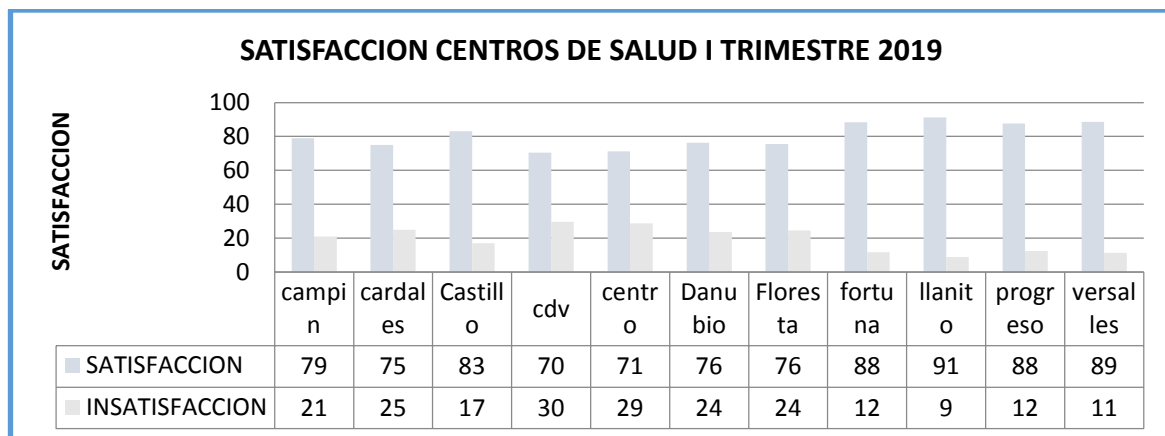


La satisfacción por aseguradora oscila entre 77 y 85%. La menor corresponde a salud vida y la mayor a Asmetsalud

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2019

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud I Trimestre 2019

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	14	14.00	65	65.00	79	79.00	12	12.00	9	9.00	0	0.00	21	21.00	100	100
Cardales	12	9.68	81	65.32	93	75.00	6	4.84	25	20.16	0	0.00	31	25.00	124	100
Castillo	25	12.44	142	70.65	167	83.08	8	3.98	26	12.94	0	0.00	34	16.92	201	100
Cdv	3	3.06	66	67.35	69	70.41	2	2.04	27	27.55	0	0.00	29	29.59	98	100
Centro	5	5.32	62	65.96	67	71.28	15	15.96	12	12.77	0	0.00	27	28.72	94	100
Danubio	11	7.43	102	68.92	113	76.35	6	4.05	29	19.59	0	0.00	35	23.65	148	100
Floresta	13	13.27	61	62.24	74	75.51	5	5.10	19	19.39	0	0.00	24	24.49	98	100
Fortuna	3	3.49	73	84.88	76	88.37	7	8.14	3	3.49	0	0.00	10	11.63	86	100
Llanito	11	12.09	72	79.12	83	91.21	5	5.49	3	3.30	0	0.00	8	8.79	91	100
Progreso	6	6.19	79	81.44	85	87.63	3	3.09	9	9.28	0	0.00	12	12.37	97	100
Versalles	26	21.14	83	67.48	109	88.62	6	4.88	8	6.50	0	0.00	14	11.38	123	100
TOTALES	129	10.24	886	70.32	1015	80.56	75	5.95	170	13.49	0	0.00	245	19.44	1260	100

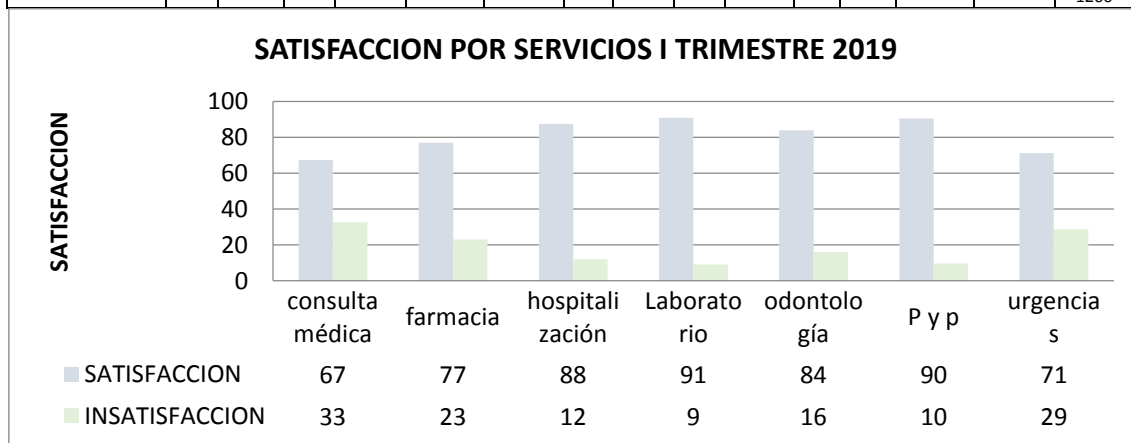


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 70 y 91%, siendo el menor cdv y el mayor Llanito.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS I TRIMESTRE DE 2019

TABLA 10. Satisfacción Por servicios I trimestre 2019

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	24	7.34	196	59.94	220	67.28	26	7.95	81	24.77	0	0.00	107	32.72	327	100
Farmacia	9	9.00	68	68.00	77	77.00	9	9.00	14	14.00	0	0.00	23	23.00	100	100
Hospitalización	5	12.50	30	75.00	35	87.50	1	2.50	4	10.00	0	0.00	5	12.50	40	100
Laboratorio	5	6.49	65	84.42	70	90.91	3	3.90	4	5.19	0	0.00	7	9.09	77	100
Odontología	18	10.00	133	73.89	151	83.89	12	6.67	17	9.44	0	0.00	29	16.11	180	100
P y p	43	10.29	335	80.14	378	90.43	18	4.31	22	5.26	0	0.00	40	9.57	418	100
Urgencias	25	21.19	59	50.00	84	71.19	6	5.08	28	23.73	0	0.00	34	28.81	118	100
TOTALES	129	10.24	886	70.32	1015	80.56	75	5.95	170	13.49	0	0.00	245	19.44	1260	100



La satisfacción oscila entre el 67% y 91%: el más bajo corresponde a consulta médica y el mayor a laboratorio.

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 9%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 81% VINCULADO: 81%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 85%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91%, MENOR RESULTADO CDV 70%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO 91%; MENOR CONSULTA MÉDICA 67%	SÓLO CUMPLEN LABORATORIO 92% 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 Subdirector científico, 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 se están asignando médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio. Se confirma la Asignación de médicos de apoyo en los centros de salud con mayor demanda

<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud</p>	<p>Las no conformidades que presentaron la no conformidad por los medios destinados por la ESEB, se gestionaron a través de SIAU (intermediación para asignación de citas médicas).</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato</p>	<p>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</p>
<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento</p>	<p>Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.</p>