

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

Durante el I SEMESTRE de 2019 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2545 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 I SEMESTRE DE 2019**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Semestre de 2019**

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2545	100		
335	13	1701	67	147	6	362	14	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2036 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 509 20%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2036/2545 \times 100 = 80\%$	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 Semestre anterior	82% se observa Disminución en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes I semestre 2019

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	32	8	289	72,25	24	6,00	55	13,75	0	0,00	0	0,00	400	100
FEBRERO	43	10,49	286	69,76	25	6,10	56	13,66	0	0,00	0	0,00	410	100
MARZO	54	12,00	311	69,11	26	5,78	59	13,11	0	0,00	0	0,00	450	100
ABRIL	79	18,16	269	61,84	29	6,67	58	13,33	0	0,00	0	0,00	435	100
MAYO	55	13,25	273	65,78	19	4,58	68	16,39	0	0,00	0	0,00	415	100
JUNIO	72	16,55	273	62,76	24	5,52	66	15,17	0	0,00	0	0,00	435	100
TOTALES	335		1701		147		362		0		0		2545	

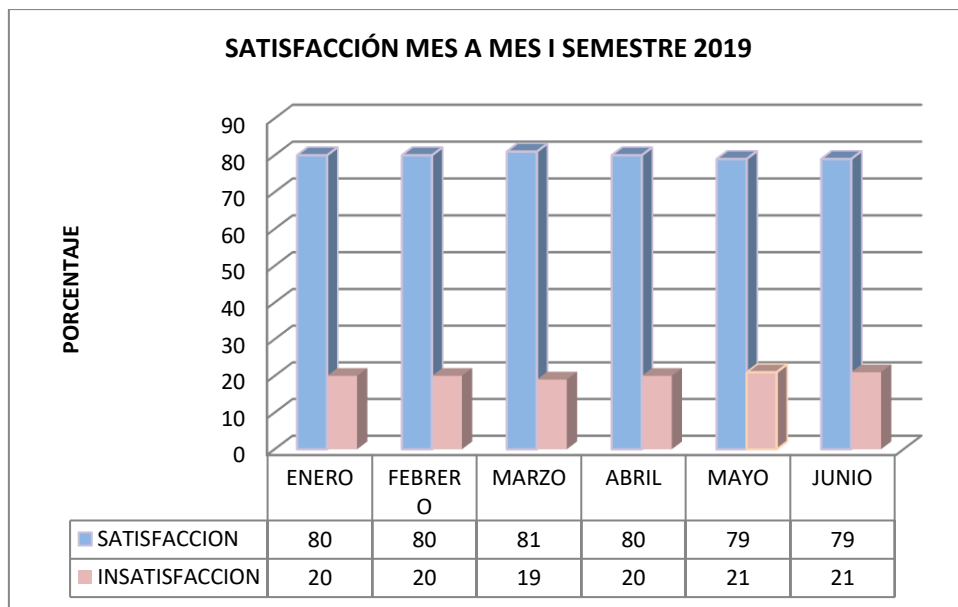


TABLA 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEMESTRE 2018)	SEMESTRE ACTUAL (I SEMESTRE 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2018)
80%	80%	82%

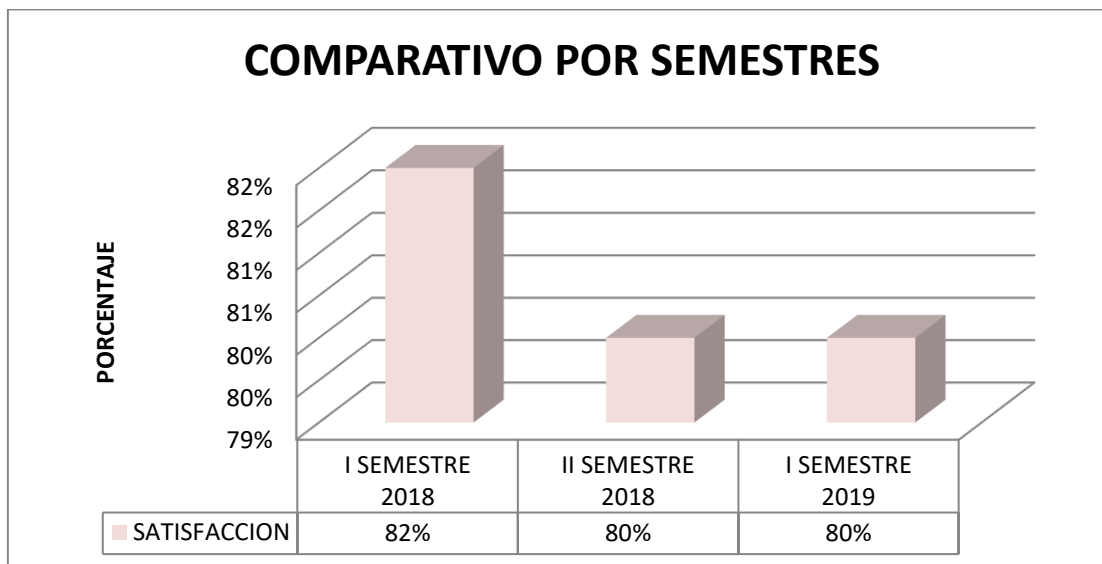


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, I SEMESTRE 2019

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	21	5,25	38	9,5	26	6,5	315	78,75	0	0,00	400	100
FEBRERO	26	6,34	37	9,02	22	5,37	325	79,27	0	0,00	410	100
MARZO	25	5,56	37	8,22	28	6,22	360	80,00	0	0,00	450	100
ABRIL	26	5,98	33	7,59	31	7,13	345	79,31	0	0,00	435	100
MAYO	21	5,06	48	11,57	35	8,43	311	74,94	0	0,00	415	100
JUNIO	16	3,68	48	11,03	26	5,98	345	79,31	0	0,00	435	100
TOTALES	135		241		168		2001		0		2545	

Tabla 6. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Semestre 2019

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación II Trimestre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$2169/2545 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO I SEMESTRE 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	231	13	1241	70	94	5	208	12	0	0	El género femenino tiene una participación de 1774 usuarios (70%) y el masculino de 771 (30%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 73%)
MASCULINO	104	13	460	60	53	7	154	20	0	0	
TOTAL	335		1701		147		362		0		

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 73% e insatisfacción del 27%.

Tabla 8. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, I SEMESTRE 2019

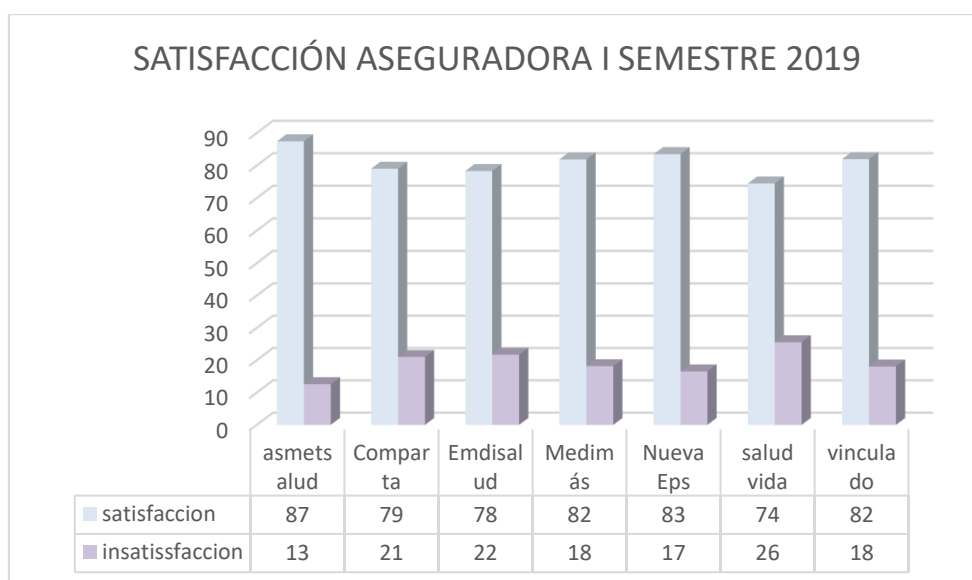
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	314	13	1604	67	143	6	340	14	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 2401 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 144 (6%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 82%
VINCULADO	23	16	95	66	3	2	23	16	0	0	
TOTAL	337		1699		146		363		0		

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 82%. La participación por régimen subsidiado es del 94% (2401 usuario@s) y por vinculados del 6% (144 usuario@s).

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I SEMESTRE 2019

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora I Semestre 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	60	18,40	225	69,02	285	87,42	14	4,29	27	8,28	0	0	41	12,58	326	100
Comparta	59	11,80	336	67,20	395	79,00	30	6,00	75	15,00	0	0	105	21,00	500	100
Emdisalud	65	12,26	350	66,04	415	78,30	34	6,42	81	15,28	0	0	115	21,70	530	100
Medimás	32	14,88	144	66,98	176	81,86	14	6,51	25	11,63	0	0	39	18,14	215	100
Nueva Eps	50	15,58	218	67,91	268	83,49	16	4,98	37	11,53	0	0	53	16,51	321	100
Saludvida	48	9,43	331	65,03	379	74,46	35	6,88	95	18,66	0	0	130	25,54	509	100
Vinculado	21	14,58	97	67,36	118	81,94	4	2,78	22	15,28	0	0	26	18,06	144	100
TOTALES	335	13,16	1701	66,84	2036	80,00	147	5,78	362	14,22	0	0	509	20,00	2545	100

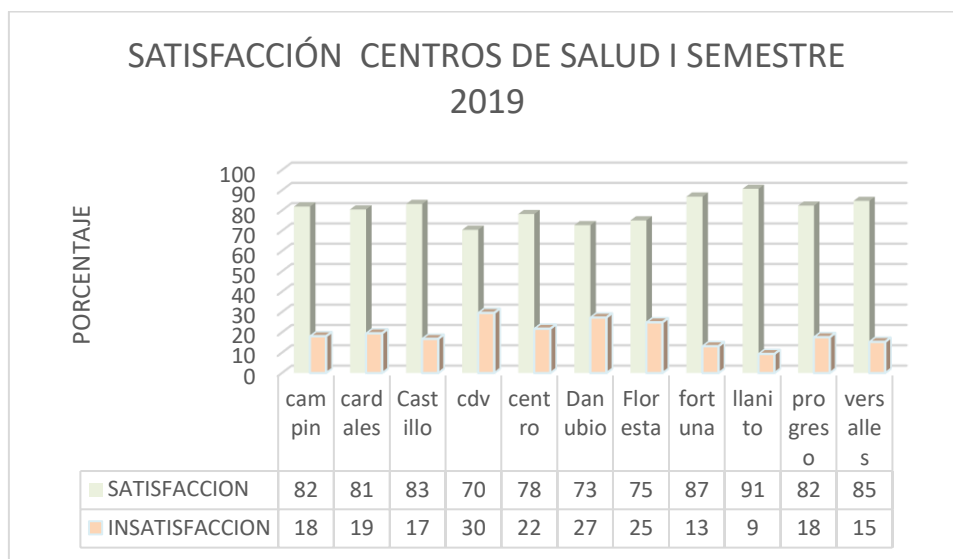


Durante el I Semestre de 2019, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 87%, Continua Nueva Eps 83%, Medimás 82%; vinculados 82%; Comparta 79%; Emdisalud 78% y Saludvida 74%.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2019

TABLA 10- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud I Semestre 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	30	14,63	138	67,32	168	81,95	16	7,80	21	10,24	0	0,00	37	18,05	205	100
Cardales	45	19,07	145	61,44	190	80,51	10	4,24	36	15,25	0	0,00	46	19,49	236	100
Castillo	46	11,53	286	71,68	332	83,21	15	3,76	52	13,03	0	0,00	67	16,79	399	100
Cdv	26	11,82	129	58,64	155	70,45	7	3,18	58	26,36	0	0,00	65	29,55	220	100
Centro	33	17,10	118	61,14	151	78,24	23	11,92	19	9,84	0	0,00	42	21,76	193	100
Danubio	27	7,83	224	64,93	251	72,75	19	5,51	75	21,74	0	0,00	94	27,25	345	100
Floresta	27	11,79	145	63,32	172	75,11	11	4,80	46	20,09	0	0,00	57	24,89	229	100
Fortuna	15	9,87	117	76,97	132	86,84	13	8,55	7	4,61	0	0,00	20	13,16	152	100
Llanito	18	11,18	128	79,50	146	90,68	8	4,97	7	4,35	0	0,00	15	9,32	161	100
Progreso	26	14,77	119	67,61	145	82,39	10	5,68	21	11,93	0	0,00	31	17,61	176	100
Versalles	42	18,34	152	66,38	194	84,72	15	6,55	20	8,73	0	0,00	35	15,28	229	100
TOTALES	335	13,16	1701	66,84	2036	80,00	147	5,78	362	14,22	0	0,00	509	20,00	2545	100

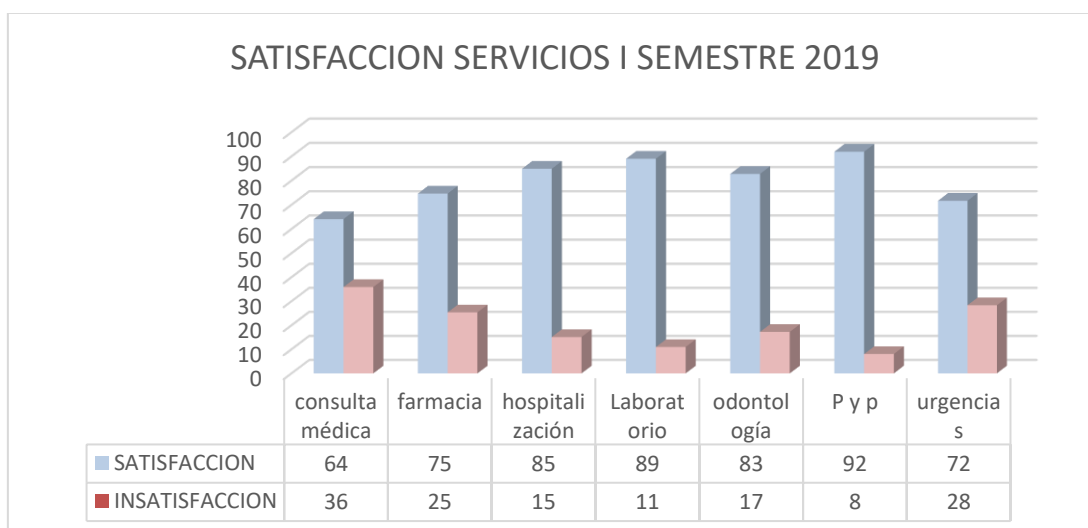


Durante el I Semestre de 2019, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito 91%, continua , Fortuna 87%; Versalles 85%, Castillo 83%, Campín 82%, Progreso 82%, Cardales 81%, Centro 78%, Floresta 75%, Danubio 73% y Cdv 70%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2019

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios I semestre 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	54	8,36	360	55,73	414	64,09	51	7,89	181	28,02	0	0,00	232	35,91	646	100
Farmacia	25	12,20	128	62,44	153	74,63	22	10,73	30	14,63	0	0,00	52	25,37	205	100
Hospitalización	10	11,63	63	73,26	73	84,88	6	6,98	7	8,14	0	0,00	13	15,12	86	100
Laboratorio	14	9,03	124	80,00	138	89,03	5	3,23	12	7,74	0	0,00	17	10,97	155	100
Odontología	52	16,30	212	66,46	264	82,76	22	6,90	33	10,34	0	0,00	55	17,24	319	100
P y p	142	15,88	680	76,06	822	91,95	26	2,91	46	5,15	0	0,00	72	8,05	894	100
Urgencias	38	15,83	134	55,83	172	71,67	15	6,25	53	22,08	0	0,00	68	28,33	240	100
TOTALES	335	13,16	1701	66,84	2036	80,00	147	5,78	362	14,22	0	0,00	509	20,00	2545	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el Semestre la obtienen P y p 92%; continúa laboratorio 89%, Hospitalización 85%, odontología 83%, Farmacia 75%, urgencias 72% y consulta médica 64%.

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I I SEMESTRE 2019	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	NA	85%	

SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 73%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 82%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 87%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 74%	NO 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 P Y P 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 64%	SÓLO CUMPLE P Y P 92%, 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 CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS

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.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, y Darsalud	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).
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	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
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

