

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

Durante el II TRIMESTRE de 2019 (ABRIL, MAYO Y JUNIO), se aplicaron 1285 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 II TRIMESTRE DE 2019**

**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación II Trimestre de 2019**

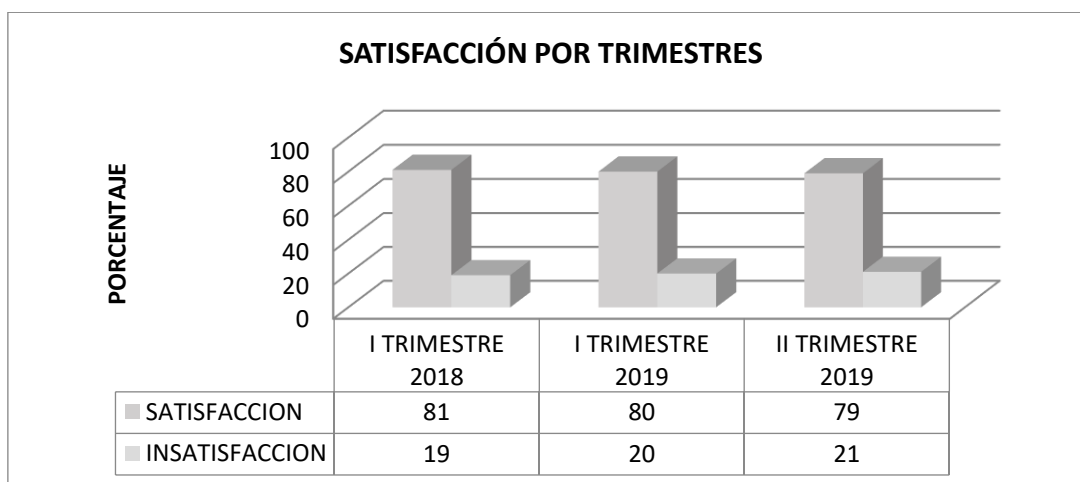
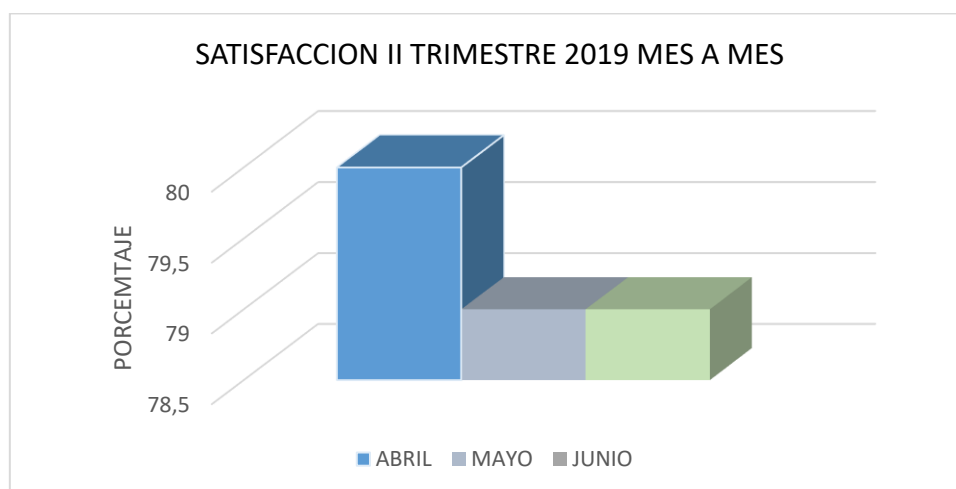
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1285	100		
206	16	815	63	72	6	192	15	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 1021 79%				TOTAL INSATISFACCIÓN 264 21%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1021/1285 \times 100 = 79\%$	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 79%, una variación en disminución del 11%	80% Se destaca Disminución del 1% frente al trimestre anterior	81% se observa Disminución en un 2% 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
ABRIL	435	348	80%	87	20%
MAYO	415	328	79%	87	21%
JUNIO	435	345	79%	90	21%
TOTAL	1285	1021	PROMEDIO 79%	264	PROMEDIO 21%



## 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, II 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	%
63	5	129	10	92	7	1001	78	0	0

Tabla 5. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos II Trimestre 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	$1093/1285 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

## 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, II TRIMESTRE 2019

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	141	17	553	67	44	5	90	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 828 usuarios (64%) y el masculino de 457 (36%). Satisfacción femenino 84% y satisfacción masculino 71%
MASCULINO	65	14	262	57	28	6	102	22	0	0	

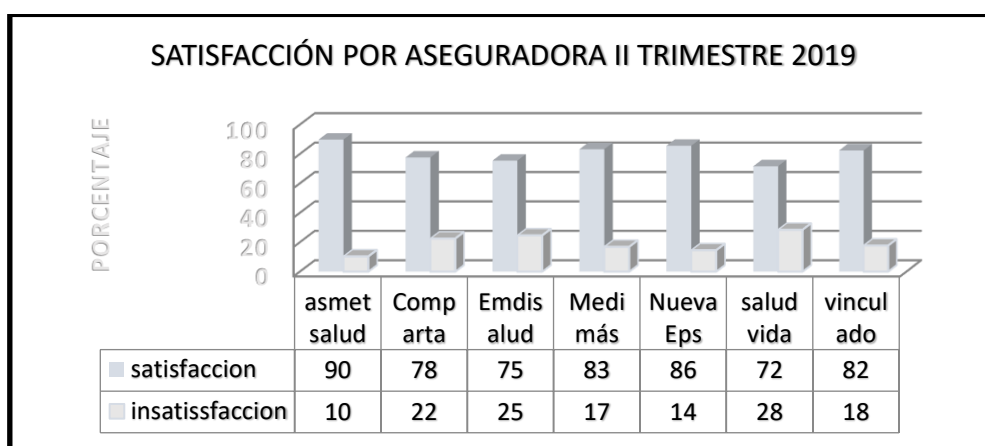
Tabla 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, II TRIMESTRE 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	196	16	755	63	68	6	181	15	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 1200 usuarios (93%), mientras que vinculado participa con 85 (7%). Satisfacción subsidiado 79%, satisfacción vinculado 82%
VINCULADO	12	14	58	68	3	4	12	14	0	0	

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora II 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	43	24,57	114	65,14	157	89,71	6	3,43	12	6,86	0	0	18	10,29	175	100
Comparta	36	13,69	168	63,88	204	77,57	16	6,08	43	16,35	0	0	59	22,43	263	100
Emdisalud	36	15,00	145	60,42	181	75,42	14	5,83	45	18,75	0	0	59	24,58	240	100
Medimás	23	20,35	71	62,83	94	83,19	6	5,31	13	11,5	0	0	19	16,81	113	100
Nueva Eps	30	18,87	106	66,67	136	85,53	6	3,77	17	10,69	0	0	23	14,47	159	100
Saludvida	28	11,20	151	60,40	179	71,60	20	8,00	51	20,4	0	0	71	28,40	250	100
Vinculado	10	11,76	60	70,59	70	82,35	4	4,71	11	12,94	0	0	15	17,65	85	100
TOTALES	206	16,03	815	63,42	1021	79,46	72	5,60	192	14,94	0	0	264	20,54	1285	100

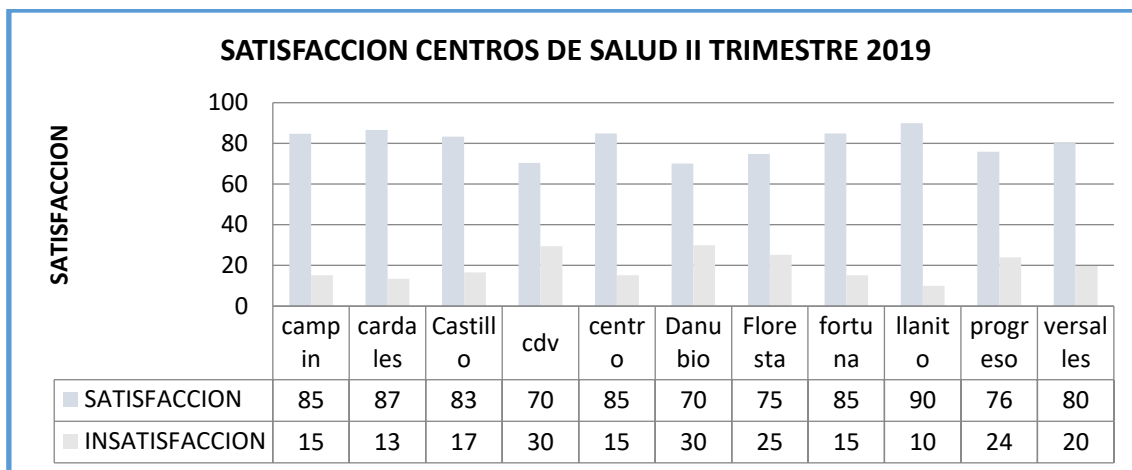


La satisfacción por aseguradora oscila entre 72 y 90%. La menor corresponde a salud vida y la mayor a Asmetsalud

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II TRIMESTRE 2019

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud II 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	16	15,24	73	69,52	89	84,76	4	3,81	12	11,43	0	0,00	16	15,24	105	100
Cardales	33	29,46	64	57,14	97	86,61	4	3,57	11	9,82	0	0,00	15	13,39	112	100
Castillo	21	10,61	144	72,73	165	83,33	7	3,54	26	13,13	0	0,00	33	16,67	198	100
Cdv	23	18,85	63	51,64	86	70,49	5	4,10	31	25,41	0	0,00	36	29,51	122	100
Centro	28	28,28	56	56,57	84	84,85	8	8,08	7	7,07	0	0,00	15	15,15	99	100
Danubio	16	8,12	122	61,93	138	70,05	13	6,60	46	23,35	0	0,00	59	29,95	197	100
Floresta	14	10,69	84	64,12	98	74,81	6	4,58	27	20,61	0	0,00	33	25,19	131	100
Fortuna	12	18,18	44	66,67	56	84,85	6	9,09	4	6,06	0	0,00	10	15,15	66	100
Llanito	7	10,00	56	80,00	63	90,00	3	4,29	4	5,71	0	0,00	7	10,00	70	100
Progreso	20	25,32	40	50,63	60	75,95	7	8,86	12	15,19	0	0,00	19	24,05	79	100
Versalles	16	15,09	69	65,09	85	80,19	9	8,49	12	11,32	0	0,00	21	19,81	106	100
TOTALES	206	16,03	815	63,42	1021	79,46	72	5,60	192	14,94	0	0,00	264	20,54	1285	100

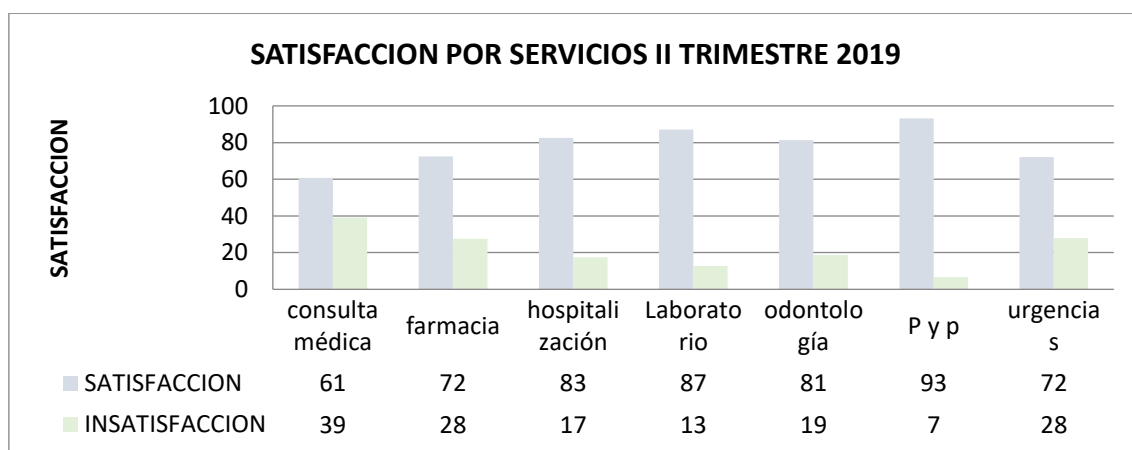


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 70 y 90%, siendo el menor cdv- Danubio y el mayor Llanito.

#### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS II TRIMESTRE DE 2019

TABLA 10. Satisfacción Por servicios II 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	30	9,40	164	51,41	194	60,82	25	7,84	100	31,35	0	0,00	125	39,18	319	100
Farmacia	16	15,24	60	57,14	76	72,38	13	12,38	16	15,24	0	0,00	29	27,62	105	100
Hospitalización	5	10,87	33	71,74	38	82,61	5	10,87	3	6,52	0	0,00	8	17,39	46	100
Laboratorio	9	11,54	59	75,64	68	87,18	2	2,56	8	10,26	0	0,00	10	12,82	78	100
Odontología	34	24,46	79	56,83	113	81,29	10	7,19	16	11,51	0	0,00	26	18,71	139	100
P y p	99	20,80	345	72,48	444	93,28	10	2,10	22	4,62	0	0,00	32	6,72	476	100
Urgencias	13	10,66	75	61,48	88	72,13	9	7,38	25	20,49	0	0,00	34	27,87	122	100
TOTALES	206	16,03	815	63,42	1021	79,46	74	5,76	190	14,79	0	0,00	264	20,54	1285	100



La satisfacción oscila entre el 61% y 93%: el más bajo corresponde a consulta médica y el mayor a P Y P.

### CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO II TRIMESTRE 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 71%. FEMENINO 84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 79% VINCULADO: 82%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 90%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 72%	SOLO ASMETSALUD CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO DANUBIO -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 93%; MENOR CONSULTA MÉDICA 61%	SÓLO CUMPLE P Y P 93%, 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.