

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

Durante el III TRIMESTRE de 2019 (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE), se aplicaron 1280 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 III TRIMESTRE DE 2019**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación III Trimestre de 2019**

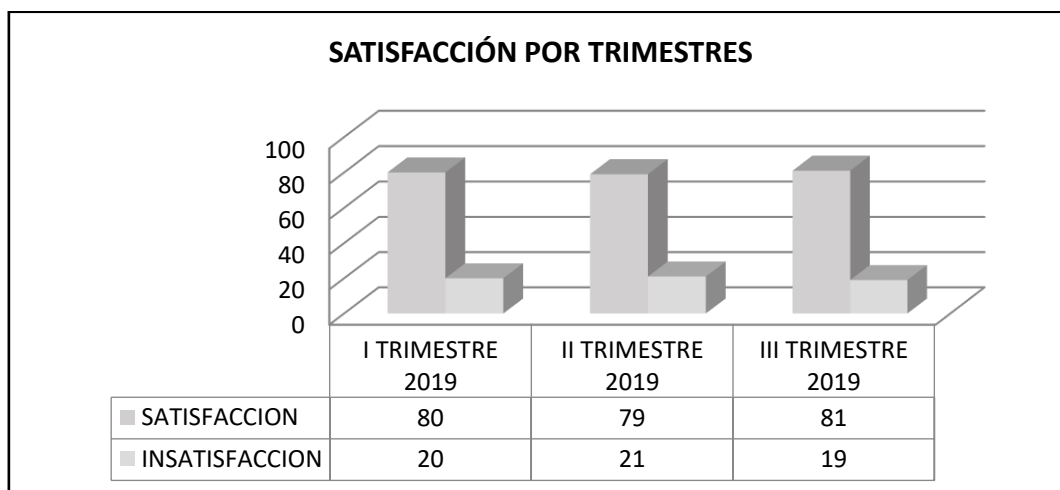
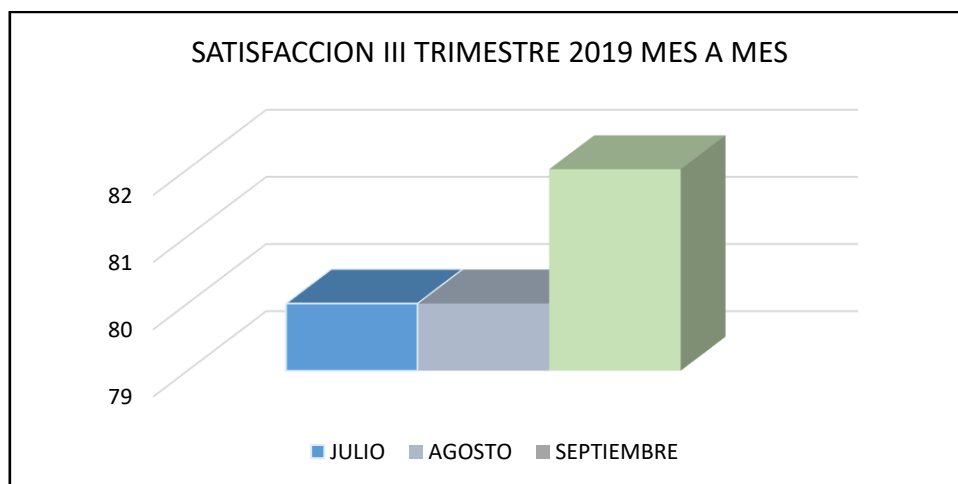
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1280	100
201	16	830	65	89	7	160	12	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1031 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 249 19%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2019	III TRIMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1031/1280 \times 100 = 81\%$	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 destaca Aumento del 2% frente al trimestre anterior	80% se observa Aumento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JULIO	430	344	80%	86	20%
AGOSTO	420	336	80%	84	20%
SEPTIEMBRE	430	351	82%	79	18%
TOTAL	1280	1031	PROMEDIO 81%	249	PROMEDIO 19%



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, III 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	%
54	4	119	9	92	7	1015	79	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación III Trimestre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1107/1280 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, III TRIMESTRE 2019

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	143	16	598	67	59	7	93	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 893 usuarios (70%) y el masculino de 387 (30%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 75%)
MASCULINO	58	15	232	60	30	8	67	17	0	0	

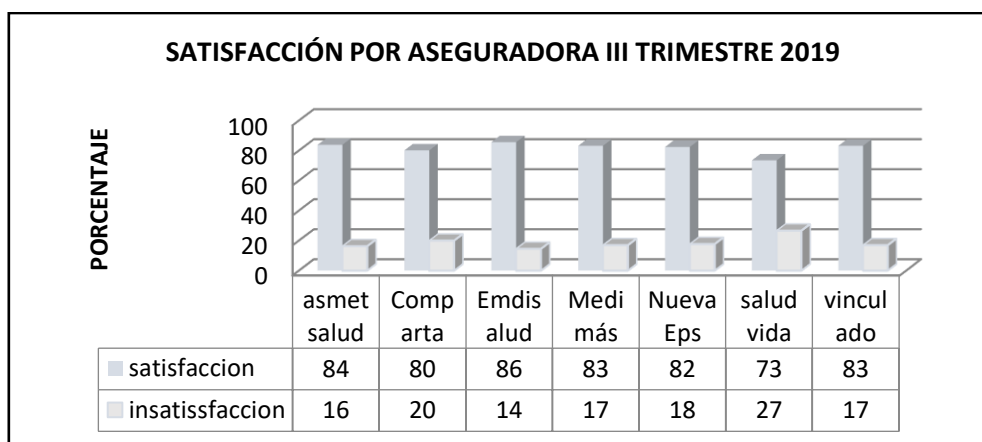
Tabla 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO, III TRIMESTRE 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	194	16	773	64	85	7	151	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 1203 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 77 (6%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 83%
VINCULADO	7	9	57	74	4	5	9	12	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA III TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora III Trimestre 2019

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	32	21,62	92	62,16	124	83,78	14	9,46	10	6,76	0	0	24	16,22	148	100
Comparta	46	18,70	151	61,38	197	80,08	12	4,88	37	15,04	0	0	49	19,92	246	100
Emdisalud	47	19,42	160	66,12	207	85,54	12	4,96	23	9,504	0	0	35	14,46	242	100
Medimás	8	10,39	56	72,73	64	83,12	8	10,39	5	6,494	0	0	13	16,88	77	100
Nueva Eps	25	14,71	115	67,65	140	82,35	12	7,06	18	10,59	0	0	30	17,65	170	100
Saludvida	36	11,25	199	62,19	235	73,44	27	8,44	58	18,13	0	0	85	26,56	320	100
Vinculado	7	9,09	57	74,03	64	83,12	4	5,19	9	11,69	0	0	13	16,88	77	100
TOTALES	201	15,70	830	64,84	1031	80,55	89	6,95	160	12,5	0	0	249	19,45	1280	100

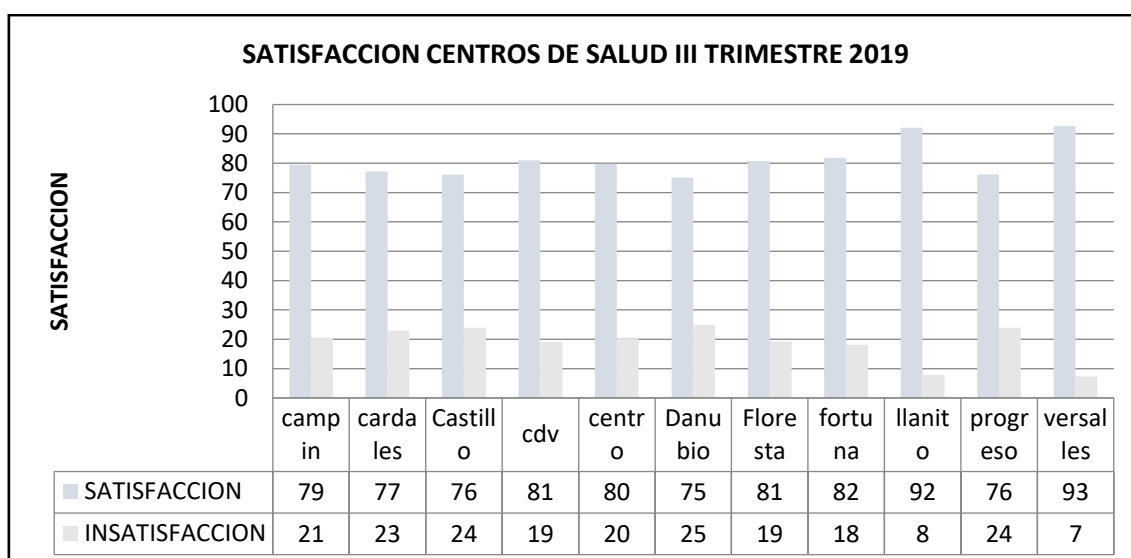


La satisfacción por aseguradora oscila entre 73 y 86%. La menor corresponde a salud vida y la mayor a Emdisalud

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD III TRIMESTRE 2019

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud III 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	20	18,69	65	60,75	85	79,44	11	10,28	11	10,28	0	0,00	22	20,56	107	100
Cardales	13	11,02	78	66,10	91	77,12	8	6,78	19	16,10	0	0,00	27	22,88	118	100
Castillo	32	19,63	92	56,44	124	76,07	11	6,75	28	17,18	0	0,00	39	23,93	163	100
Cdv	7	6,03	87	75,00	94	81,03	3	2,59	19	16,38	0	0,00	22	18,97	116	100
Centro	8	8,99	63	70,79	71	79,78	10	11,24	8	8,99	0	0,00	18	20,22	89	100
Danubio	27	14,59	112	60,54	139	75,14	17	9,19	29	15,68	0	0,00	46	24,86	185	100
Floresta	32	25,60	69	55,20	101	80,80	8	6,40	16	12,80	0	0,00	24	19,20	125	100
Fortuna	18	23,38	45	58,44	63	81,82	11	14,29	3	3,90	0	0,00	14	18,18	77	100
Llanito	16	21,05	54	71,05	70	92,11	3	3,95	3	3,95	0	0,00	6	7,89	76	100
Progreso	13	14,77	54	61,36	67	76,14	6	6,82	15	17,05	0	0,00	21	23,86	88	100
Versalles	15	11,03	111	81,62	126	92,65	1	0,74	9	6,62	0	0,00	10	7,35	136	100
TOTALES	201	15,70	830	64,84	1031	80,55	89	6,95	160	12,50	0	0,00	249	19,45	1280	100

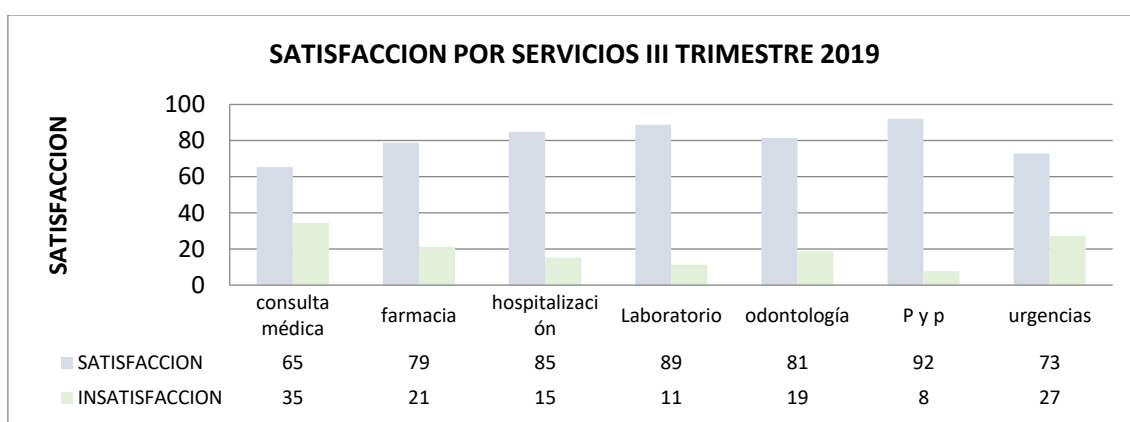


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 75 y 93%, siendo La menor Danubio y la mayor Versalles.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS III TRIMESTRE DE 2019

TABLA 10. Satisfacción Por servicios III trimestre 2019

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	43	13,52	165	51,89	208	65,41	40	12,58	70	22,01	0	0,00	110	34,59	318	100
Farmacia	16	12,60	84	66,14	100	78,74	10	7,87	17	13,39	0	0,00	27	21,26	127	100
Hospitalización	8	24,24	20	60,61	28	84,85	0	0,00	5	15,15	0	0,00	5	15,15	33	100
Laboratorio	7	11,29	48	77,42	55	88,71	2	3,23	5	8,06	0	0,00	7	11,29	62	100
Odontología	33	19,19	107	62,21	140	81,40	14	8,14	18	10,47	0	0,00	32	18,60	172	100
P y p	84	18,79	328	73,38	412	92,17	14	3,13	21	4,70	0	0,00	35	7,83	447	100
Urgencias	10	8,26	78	64,46	88	72,73	9	7,44	24	19,83	0	0,00	33	27,27	121	100
TOTALES	201	15,70	830	64,84	1031	80,55	89	6,95	160	12,50	0	0,00	249	19,45	1280	100



La satisfacción oscila entre el 65% y 92%: La más baja 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%	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	NA	86%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 83%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO EMDISALUD: 86%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 73%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO VERSALLES 93%, MENOR RESULTADO DANUBIO 75%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD VERSALLES Y LLANITO. LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 65%	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.