

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

Durante el IV TRIMESTRE de 2019 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), 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 IV TRIMESTRE DE 2019**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación IV Trimestre de 2019**

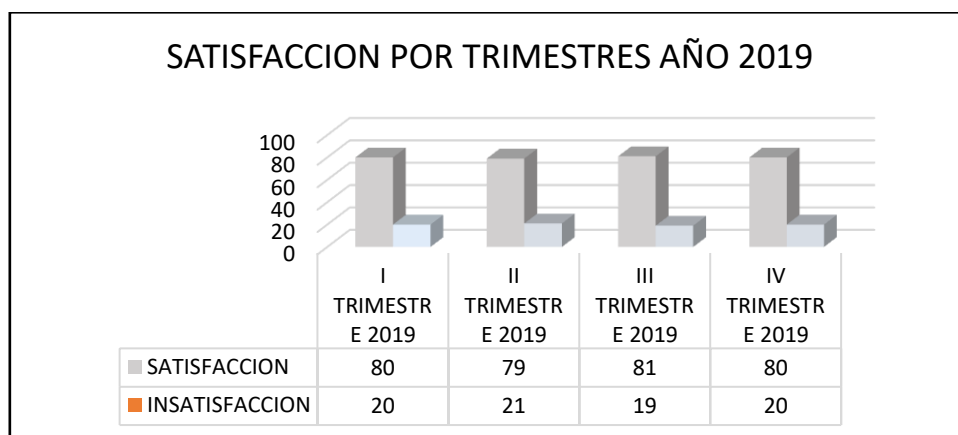
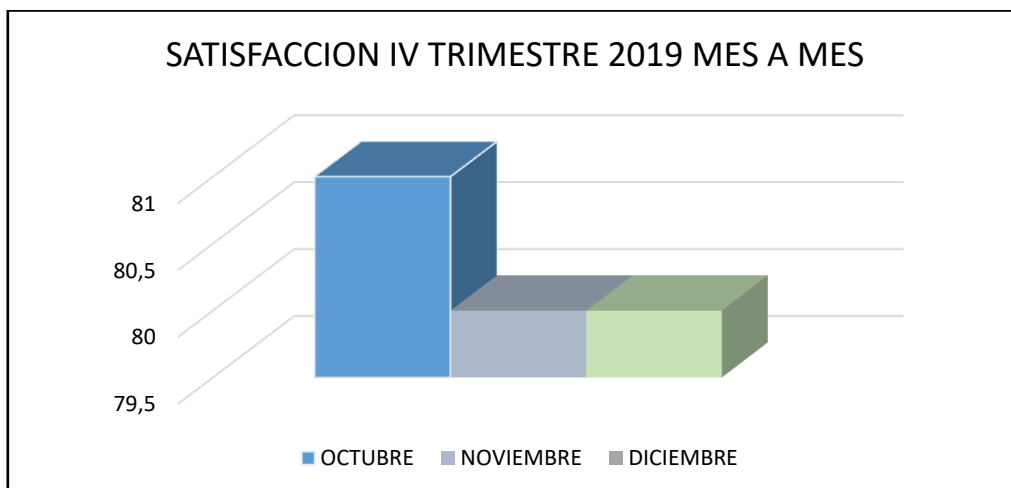
SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	1285	100
185	14	848	66	91	7	161	13	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 1033 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 252 20%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1033/1285 \times 100 = 80\%$	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%	81% Se destaca Disminución del 1% frente al trimestre anterior	80% se observa igualdad con respecto al mismo periodo año anterior

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

MES	# ENCUESTAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OCTUBRE	420	341	81%	79	19%
NOVIEMBRE	415	332	80%	83	20%
DICIEMBRE	450	360	80%	90	20%
TOTAL	1285	1033	PROMEDIO 80%	252	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, IV 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	%
68	5	92	7	111	9	1014	79	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación IV Trimestre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1125/1285 \times 100 = 88\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 88% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, IV TRIMESTRE 2019

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	127	14	618	69	59	7	90	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 894 usuarios (70%) y el masculino de 391 (30%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 74%)
MASCULINO	58	15	230	59	58	15	45	11	0	0	

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

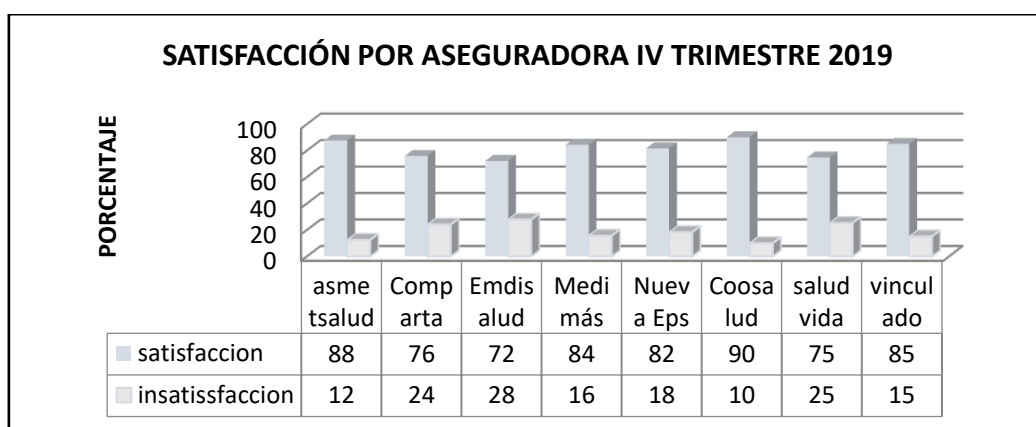
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	181	15	801	65	88	7	155	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 1225 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 60 (5%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 85%
VINCULADO	4	7	47	78	3	5	6	10	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2019
 Tabla 8. Satisfacción por Aseguradora IV Trimestre 2019

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	33	15,79	150	71,77	183	87,56	14	6,70	12	5,74	0	0	26	12,44	209	100
Comparta	33	14,73	137	61,16	170	75,89	23	10,27	31	13,84	0	0	54	24,11	224	100
Coosalud#	6	20,00	21	70,00	27	90,00	2	6,67	1	3,33	0	0	3	10,00	30	100
Emdisalud*	7	16,28	24	55,81	31	72,09	3	6,98	9	20,93	0	0	12	27,91	43	100
Medimás	10	12,05	60	72,29	70	84,34	3	3,61	10	12,05	0	0	13	15,66	83	100
Nueva Eps	61	16,44	242	65,23	303	81,67	22	5,93	46	12,4	0	0	68	18,33	371	100
Saludvida	31	11,70	167	63,02	198	74,72	21	7,92	46	17,36	0	0	67	25,28	265	100
Vinculado	4	6,67	47	78,33	51	85,00	3	5,00	6	10	0	0	9	15,00	60	100
TOTALES	185	14,40	848	65,99	1033	80,39	91	7,08	161	12,53	0	0	252	19,61	1285	100

#porcentaje sobre dos meses

*porcentaje sobre un mes

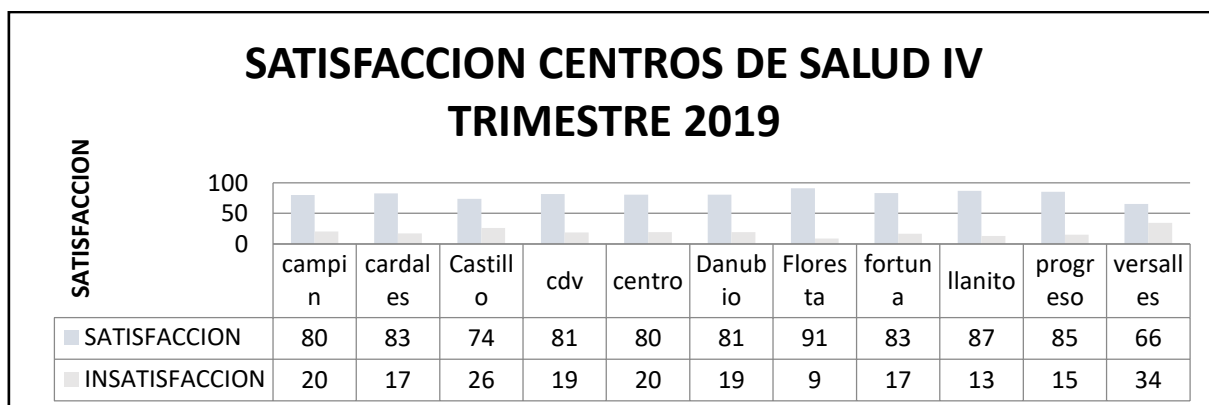


La satisfacción por aseguradora oscila entre 72 y 90%. La menor corresponde a Emdisalud y la mayor a Coosalud (Se hace observación que Emdisalud está evaluado sobre un mes, dado que hasta el mes de octubre operó como Eps y coosalud está evaluada sobre los dos meses últimos del trimestre). De las EPS que cubren todo el trimestre la mayor es Asmetsalud con 88% y salud vida 75%.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2019

TABLA 9- Satisfacción por Centros de salud IV Trimestre 2019

CENTROS DE SALUD	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	20	18,35	67	61,47	87	79,82	5	4,59	17	15,60	0	0,00	22	20,18	109	100
Cardales	16	16,33	65	66,33	81	82,65	4	4,08	13	13,27	0	0,00	17	17,35	98	100
Castillo	28	16,97	94	56,97	122	73,94	10	6,06	33	20,00	0	0,00	43	26,06	165	100
Cdv	19	13,10	99	68,28	118	81,38	12	8,28	15	10,34	0	0,00	27	18,62	145	100
Centro	13	14,94	57	65,52	70	80,46	7	8,05	10	11,49	0	0,00	17	19,54	87	100
Danubio	23	12,43	126	68,11	149	80,54	16	8,65	20	10,81	0	0,00	36	19,46	185	100
Floresta	26	21,67	83	69,17	109	90,83	5	4,17	6	5,00	0	0,00	11	9,17	120	100
Fortuna	12	16,67	48	66,67	60	83,33	9	12,50	3	4,17	0	0,00	12	16,67	72	100
Llanito	14	16,47	60	70,59	74	87,06	7	8,24	4	4,71	0	0,00	11	12,94	85	100
Progreso	11	11,00	74	74,00	85	85,00	7	7,00	8	8,00	0	0,00	15	15,00	100	100
Versalles	3	2,52	75	63,03	78	65,55	9	7,56	32	26,89	0	0,00	41	34,45	119	100
TOTALES	185	14,40	848	65,99	1033	80,39	91	7,08	161	12,53	0	0,00	252	19,61	1285	100

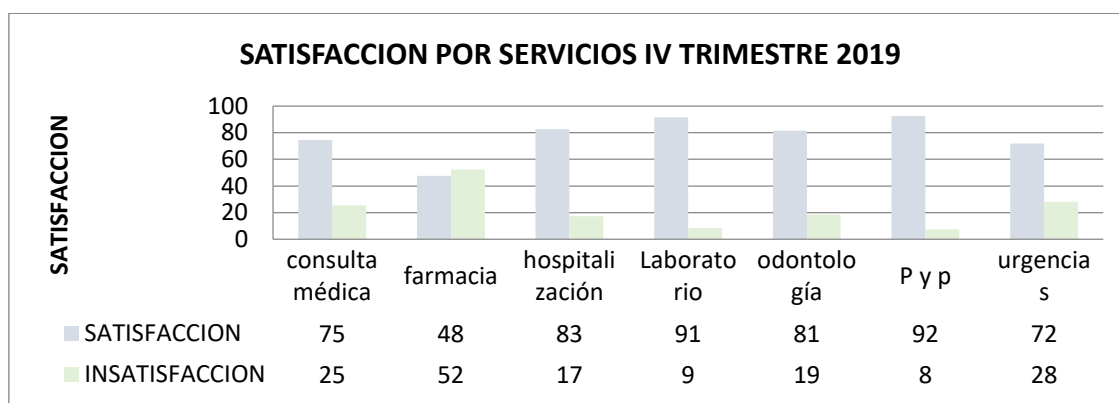


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 66 y 91%, siendo La menor Versalles y la mayor Floresta.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2019

TABLA 10. Satisfacción Por servicios IV 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	31	11,27	174	63,27	205	74,55	20	7,27	50	18,18	0	0,00	70	25,45	275	100
Farmacia	11	7,69	57	39,86	68	47,55	11	7,69	64	44,76	0	0,00	75	52,45	143	100
Hospitalización	7	30,43	12	52,17	19	82,61	3	13,04	1	4,35	0	0,00	4	17,39	23	100
Laboratorio	14	17,07	61	74,39	75	91,46	4	4,88	3	3,66	0	0,00	7	8,54	82	100
Odontología	26	14,69	118	66,67	144	81,36	21	11,86	12	6,78	0	0,00	33	18,64	177	100
P y p	89	18,05	367	74,44	456	92,49	23	4,67	14	2,84	0	0,00	37	7,51	493	100
Urgencias	7	7,61	59	64,13	66	71,74	9	9,78	17	18,48	0	0,00	26	28,26	92	100
TOTALES	185	14,40	848	65,99	1033	80,39	91	7,08	161	12,53	0	0,00	252	19,61	1285	100



La satisfacción oscila entre el 48% y 92%: La más baja corresponde a Farmacia 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 IV TRIMESTRE 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	88%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 85% VINCULADO: 80%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 88%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 75%	SÓLO COOSALUD CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA (90%)
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FLORESTA 91%, MENOR RESULTADO VERSALLES 66%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD FLORESTA . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 92%; MENOR FARMACIA 48%	SÓLO CUMPLE P Y P 92%, LABORATORIO 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 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 destaca en el periodo la falta de oportunidad en el área de farmacia, medicamentos pendientes	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. En lo que se refiere al servicio de farmacia, las observaciones se socializaron con el subdirector administrativo y subdirector científico para la gestión pertinente.
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.