

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ANUAL 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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN,
AÑO 2019**

Durante el año 2019 se aplicaron 5110 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2019

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación Año 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
721	14	3379	66	327	6	683	14	0	0	0	0	5110	100
TOTAL SATISFACCIÓN 4100 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 1010 20%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2019	Análisis del Resultado	AÑO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$4100/5110 \times 100 = 80\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el período, no cumple con la meta, siendo del 80%, una variación en disminución del 10%	81% se observa Tendencia a La disminución en un 1% con respecto al mismo período año anterior

Tabla 3. Satisfacción mes a mes Año 2019

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE			
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FR	%
ENERO	32	8	289	72	24	6	55	14	0	0	0	0	400	100
FEBRERO	43	10	286	70	25	6	56	14	0	0	0	0	410	100
MARZO	54	12	311	69	26	6	59	13	0	0	0	0	450	100
ABRIL	79	18	269	62	29	7	58	13	0	0	0	0	435	100
MAYO	55	13	273	66	19	5	68	16	0	0	0	0	415	100
JUNIO	72	17	273	63	24	6	66	15	0	0	0	0	435	100
JULIO	74	17	270	63	21	5	65	15	0	0	0	0	430	100
AGOSTO	51	12	285	68	27	6	57	14	0	0	0	0	420	100
SEPTIEMBRE	76	18	275	64	41	10	38	9	0	0	0	0	430	100
OCTUBRE	50	12	291	69	35	8	44	10	0	0	0	0	420	100
NOVIEMBRE	63	15	269	65	32	8	51	12	0	0	0	0	415	100
DICIEMBRE	72	16	288	64	24	5	66	15	0	0	0	0	450	100
TOTALES	721		3379		327		683		0		0		5110	

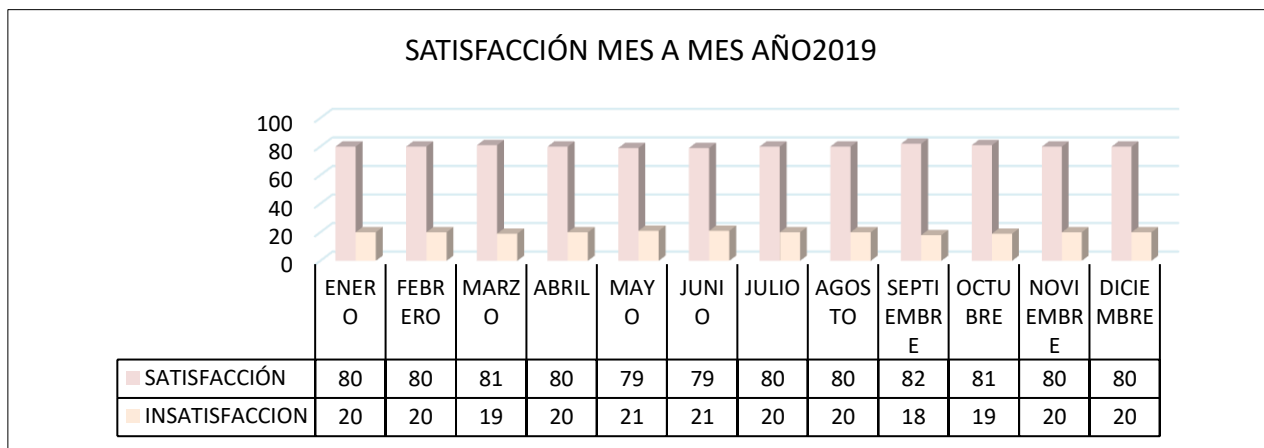


TABLA 4. Comparativo Satisfacción Año actual y Mismo periodo del año anterior.

AÑO ANTERIOR (2018)	AÑO ACTUAL (2019)
81%	80%

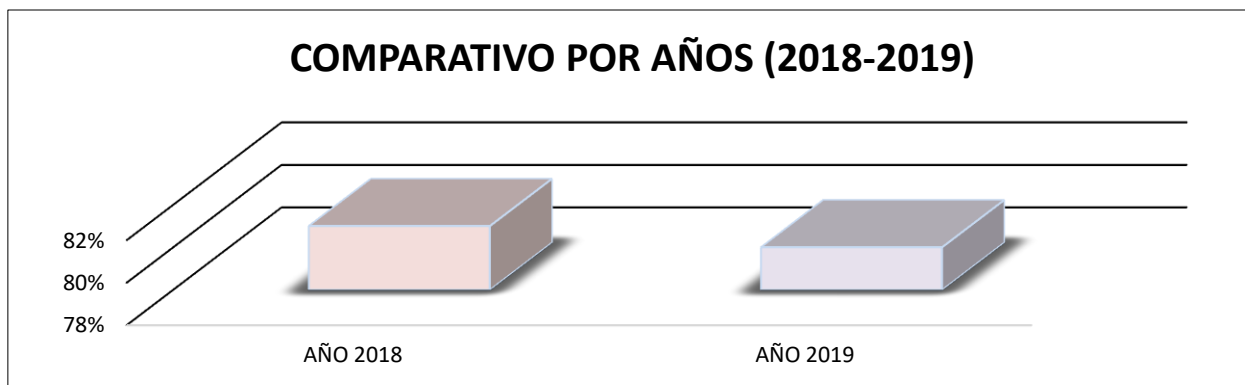


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2019

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	38	10	26	7	315	79	0	0	400	100
FEBRERO	26	6	37	9	22	5	325	79	0	0	410	100
MARZO	25	6	37	8	28	6	360	80	0	0	450	100
ABRIL	26	6	33	8	31	7	345	79	0	0	435	100
MAYO	16	4	48	12	35	9	311	76	0	0	410	100
JUNIO	21	5	48	11	26	6	345	78	0	0	440	100
JULIO	25	6	47	11	19	4	339	79	0	0	430	100
AGOSTO	21	5	41	10	31	7	327	78	0	0	420	100
SEPTIEMBRE	8	2	31	7	42	10	349	81	0	0	430	100
OCTUBRE	16	4	28	7	38	9	338	80	0	0	420	100
NOVIEMBRE	18	4	33	8	35	8	329	79	0	0	415	100
DICIEMBRE	34	8	31	7	38	8	347	77	0	0	450	100
TOTAL	257		452		371		4030		0		5110	

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación año 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$4401/5110 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO AÑO 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					ANÁLISIS DE RESULTADOS	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	501	14	2457	69	212	6	391	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 3561 usuarios (70%) y el masculino de 1549 (30%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 74%)
MASCULINO	220	14	922	60	115	7	292	19	0	0	
TOTAL	721		3379		327		683		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 74% e insatisfacción del 26%.

Tabla 8. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO AÑO 2019

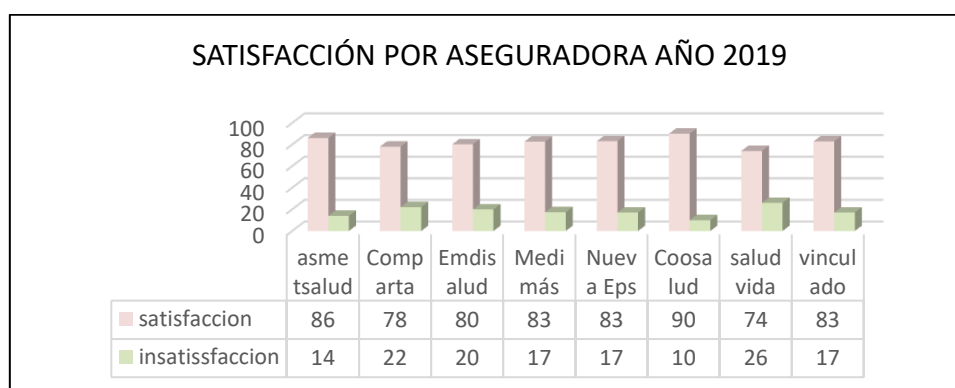
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	689	14	3178	66	316	7	646	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 4829 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 281 (5%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 83%
VINCULADO	32	11	201	72	11	4	37	13	0	0	
TOTAL	721		3379		327		683		0		

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 95% (4829 usuario@s) y por vinculados del 5% (281 usuario@s).

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2019

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora Año 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	125	18	467	68	592	86	42	6	49	7	0	0	91	14	683	100
Comparta	138	14	624	64	762	78	65	7	143	15	0	0	208	22	970	100
Emdisalud	119	15	534	66	653	80	49	6	113	14	0	0	162	20	815	100
Medimás	50	13	260	69	310	83	25	7	40	11	0	0	65	17	375	100
Nueva Eps	136	16	575	67	711	83	50	6	101	12	0	0	151	17	862	100
Saludvida	115	11	697	64	812	74	83	8	199	18	0	0	282	26	1094	100
Coosalud	6	20	21	70	27	90	2	7	1	3	0	0	3	10	30	100
Vinculado	32	11	201	72	233	83	11	4	37	13	0	0	48	17	281	100
TOTALES	721	14	3379	66	4100	80	327	6	683	13	0	0	1010	20	5110	100

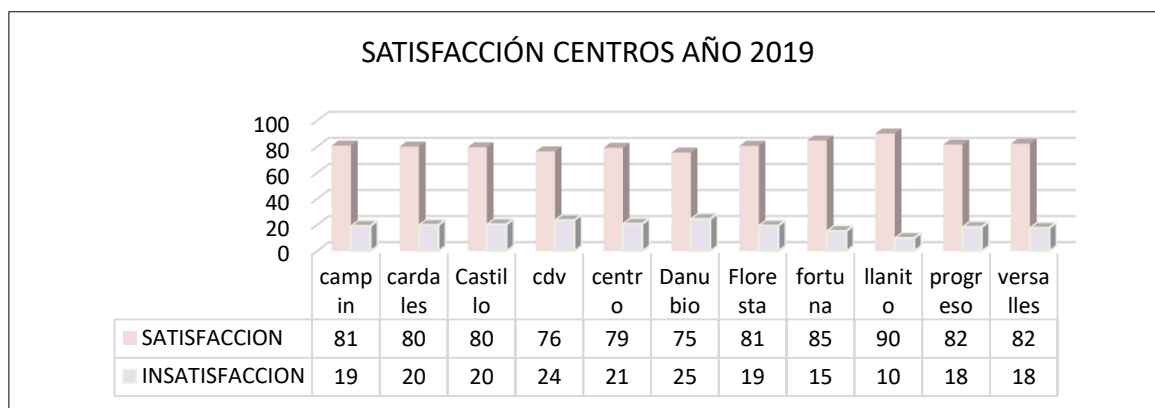


Durante el año 2019, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmetsalud con el 86%, continúa Vinculado 83%, Nueva Eps 83%; Medimas 83%, comparta 78% y saludvida 74%. Observación: aunque la Eps Coosalud obtiene el 90%, no representa el porcentaje anual, dado que sólo se evalúa sobre dos meses (noviembre y diciembre). De igual manera, Emdisalud representa un 80% (evaluado sólo hasta el mes de octubre, fecha en la que operó como aseguradora)

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2019

Tabla 10. Satisfacción Por centros de salud Año 2019

CENTRO	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	70	17	270	64	340	81	32	8	49	12	0	0	81	19	421	100
Cardales	74	16	288	64	362	80	22	5	68	15	0	0	90	20	452	100
Castillo	106	15	472	65	578	80	36	5	113	16	0	0	149	20	727	100
Cdv	52	11	315	65	367	76	22	5	92	19	0	0	114	24	481	100
Centro	54	15	238	64	292	79	40	11	37	10	0	0	77	21	369	100
Danubio	77	11	462	65	539	75	52	7	124	17	0	0	176	25	715	100
Floresta	85	18	297	63	382	81	24	5	68	14	0	0	92	19	474	100
Fortuna	45	15	210	70	255	85	33	11	13	4	0	0	46	15	301	100
Llanito	48	15	242	75	290	90	18	6	14	4	0	0	32	10	322	100
Progreso	50	14	247	68	297	82	23	6	44	12	0	0	67	18	364	100
Versalles	60	12	338	70	398	82	25	5	61	13	0	0	86	18	484	100
TOTALES	721	14	3379	66	4100	80	327	6	683	13	0	0	1010	20	5110	100



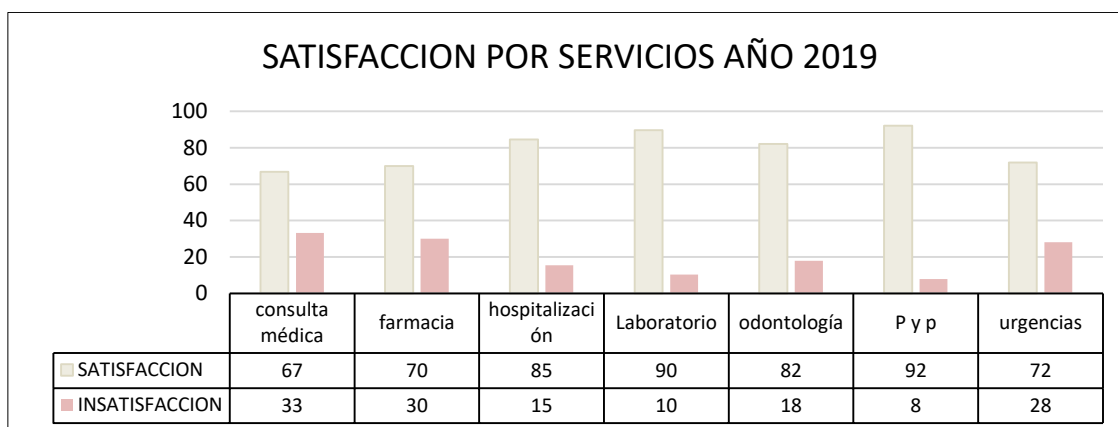
Durante el año 2019, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito con el 90%, Continúa Fortuna 85%, Versalles 82%, Progreso 82%, Campín 81%, Floresta 81%, Cardales 80%, Castillo 80%, Centro 79%, Cdv 76% y Danubio 75%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2019

Tabla 11. Satisfacción por servicios Año 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	128	10	699	56	827	67	111	9	301	24	0	0	412	33	1239	100
Farmacia	52	11	269	57	321	70	43	9	111	23	0	0	154	30	475	100
Hospitalización	25	18	95	67	120	85	9	6	13	9	0	0	22	15	142	100
Laboratorio	35	12	233	78	268	90	11	4	20	7	0	0	31	10	299	100
Odontología	111	17	437	65	548	82	57	9	63	9	0	0	120	18	668	100
P y p	315	17	1375	75	1690	92	63	3	81	4	0	0	144	8	1834	100
Urgencias	55	12	271	60	326	72	33	7	94	21	0	0	127	28	453	100

TOTALES	721	14	3379	66	4100	80	327	6	683	13	0	0	1010	20	5110	100
---------	-----	----	------	----	------	----	-----	---	-----	----	---	---	------	----	------	-----



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el año la obtiene p y p con el 92%, continúa laboratorio con 90%, Hospitalización 85%, odontología 82%, urgencias 72%, farmacia 70%, consulta médica 67%.

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	86%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. 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 ASMET/SALUD: 86%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 74%	NO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO – DANUBIO 75%	SÓLO LLANITO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA. NINGUN CENTRO DE SALUD CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 67%	SÓLO CUMPLE P Y P 92%, Y LABORATORIO 90%. 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	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS

	FARMACIA	<p>EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS</p> <p>SE ALTERÓ EL INDICADOR MENOS DE 15 MINUTOS, A UN TIEMPO MAYOR (SITUACIÓN QUE OBEDECE A LA FLUENCIA DE PACIENTES CUANDO LLEGA EL MEDICAMENTO PENDIENTE)</p>	
--	----------	---	--

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias. Se destaca en el Año la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente, operador de servicios Darsalud</p>	<p>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, Subcientífica y DARSALUD se están asignando médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio y profesionales disponibles. Las situaciones por falta de oportunidad en entrega de medicamentos también fue remitida a subdirección administrativa y financiera, subdirección científica de la ESEB, A través del SIAU Se tomaron los reclamos por esta causa, por los diferentes medios de comunicación (verbal, escrito, por buzón, telefónicamente) y se notificó a los usuarios una vez hubo la provisión del medicamento.</p>
<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, 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). A partir del mes de noviembre se asumió el compromiso de asignación de citas todos los días, de lunes a viernes, y se colocó en cartelera informativas de los centros, los horarios de asignación de citas tanto para población general como para población vulnerable.</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>