

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

Durante el II SEMESTRE de 2019 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2565 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 SEMESTRE DE 2019**Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación II Semestre de 2019**

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2565	100
386	15	1678	66	180	7	321	12	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 2064 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 501 19%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2064/2565 \times 100 = 81\%$	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%	80% Se destaca incremento del 1% frente al semestre anterior	80% se observa Tendencia al incremento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes II semestre 2019

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
JULIO	74	17	270	63	21	5	65	15	0	0	0	0,00	430	100
AGOSTO	51	12	285	68	27	6	57	14	0	0	0	0,00	420	100
SEPTIEMBRE	76	18	275	64	41	10	38	9	0	0	0	0,00	430	100
OCTUBRE	50	12	291	69	35	8	44	10	0	0	0	0,00	420	100
NOVIEMBRE	63	15	269	65	32	8	51	12	0	0	0	0,00	415	100
DICIEMBRE	72	16	288	64	24	5	66	15	0	0	0	0,00	450	100
TOTALES	386		1678		180		321		0		0		2565	

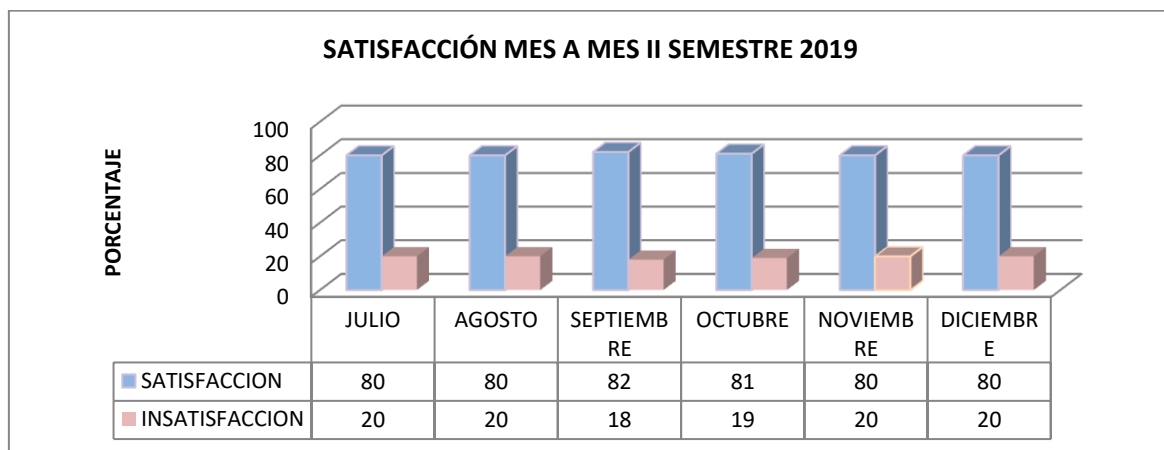


TABLA 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (I SEMESTRE 2019)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II SEMESTRE 2018)
80%	81%	80%

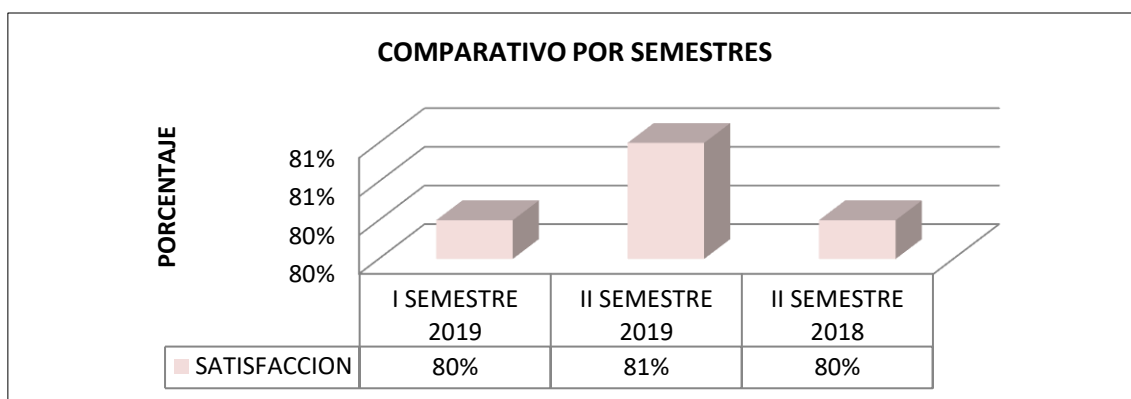


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, II SEMESTRE 2019

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	%
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
TOTALES	122		211		203		2029		0	0	2565	

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación II Semestre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$2232/2565 \times 100 = 87\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 87% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	270	15	1216	68	118	7	183	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 1787 usuarios (70%) y el masculino de 778 (30%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 74%)
MASCULINO	116	15	462	59	62	8	138	18	0	0	
TOTAL	386		1678		180		321		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, II SEMESTRE 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	375	15	1574	65	173	7	306	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 2428 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 137 (5%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 84%
VINCULADO	11	8	104	76	7	5	15	11	0	0	
TOTAL	386		1678		180		321		0		

Se observa que el régimen subsidiado obtiene satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 95% (2428 usuario@s) y por vinculados del 5% (137 usuario@s).

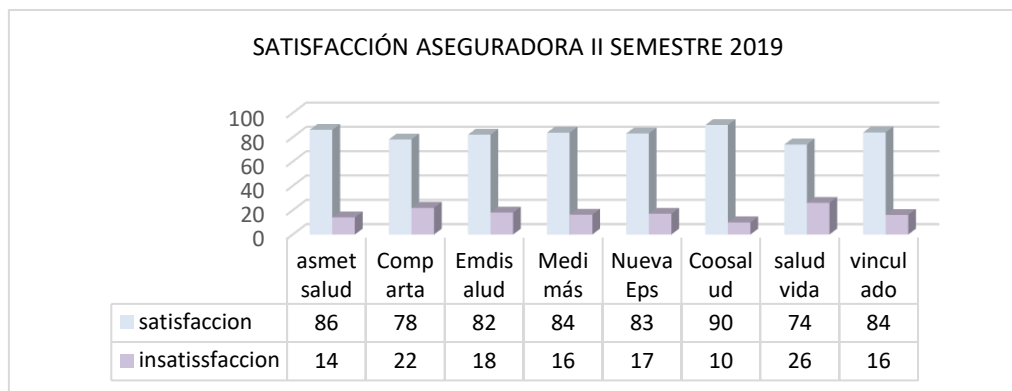
1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2019

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora II 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	65	18	242	68	307	86	28	8	22	6	0	0	50	14	357	100
Comparta	79	17	288	61	367	78	35	7	68	14	0	0	103	22	470	100
Emdisalud*	54	19	184	65	238	82	15	5	32	11	0	0	47	18	285	100
Coosalud*2	6	20	21	70	27	90	2	7	1	3	0	0	3	10	30	100
Medimás	18	11	116	73	134	84	11	7	15	9	0	0	26	16	160	100
Nueva Eps	86	16	357	67	443	83	34	6	64	11	0	0	98	17	541	100
Saludvida	67	11	366	63	433	74	48	8	104	18	0	0	152	26	585	100
Vinculado	11	8	104	76	115	84	7	5	15	11	0	0	22	16	137	100
TOTALES	386	15	1678	65	2064	80	180	7	321	13	0	0	501	20	2565	100

*porcentaje hasta el mes de octubre

*2 porcentaje sólo sobre dos meses (noviembre y diciembre)

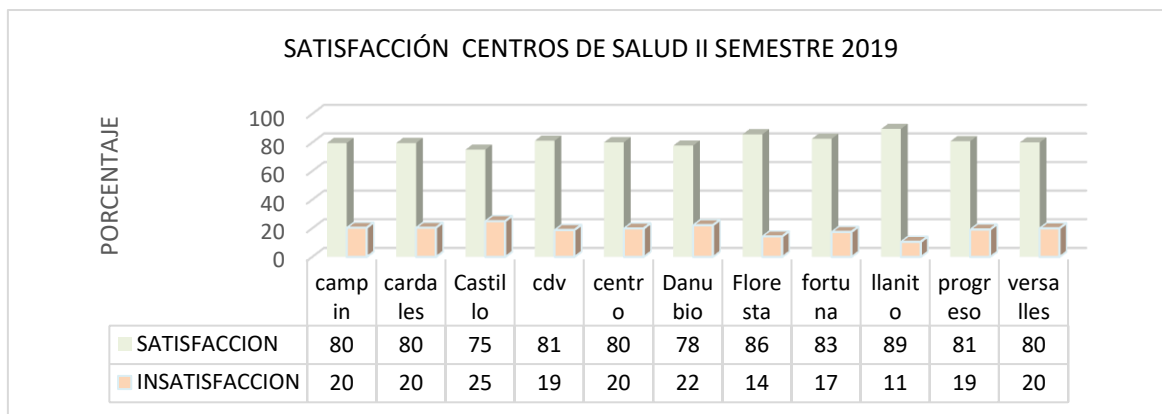


Durante el II Semestre de 2019, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Asmet salud con el 86%, Continua Medimás 84%, Vinculado 84%, Nueva Eps 83% emdisalud 82% (sólo sobre cuatro meses, hasta octubre, fecha hasta la cual estuvo en servicio la eps); Comparta 78% y Saludvida 74%. Coosalud tiene porcentaje del 90%, sólo sobre dos meses (noviembre y diciembre) del semestre.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2019

TABLA 10- Evaluación de las Variables Satisfacción por Centros de salud II Semestre 2019

ENTROS 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	40	19	132	61	172	80	16	7	28	13	0	0	44	20	216	100
Cardales	29	13	143	66	172	80	12	6	32	15	0	0	44	20	216	100
Castillo	60	18	186	57	246	75	21	6	61	19	0	0	82	25	328	100
Cdv	26	10	186	71	212	81	15	6	34	13	0	0	49	19	261	100
Centro	21	12	120	68	141	80	17	10	18	10	0	0	35	20	176	100
Danubio	50	14	238	64	288	78	33	9	49	13	0	0	82	22	370	100
Floresta	58	24	152	62	210	86	13	5	22	9	0	0	35	14	245	100
Fortuna	30	20	93	62	123	83	20	13	6	4	0	0	26	17	149	100
Llanito	30	19	114	71	144	89	10	6	7	4	0	0	17	11	161	100
Progreso	24	13	128	68	152	81	13	7	23	12	0	0	36	19	188	100
Versalles	18	7	186	73	204	80	10	4	41	16	0	0	51	20	255	100
TOTALES	386	15	1678	65	2064	80	180	7	321	13	0	0	501	20	2565	100

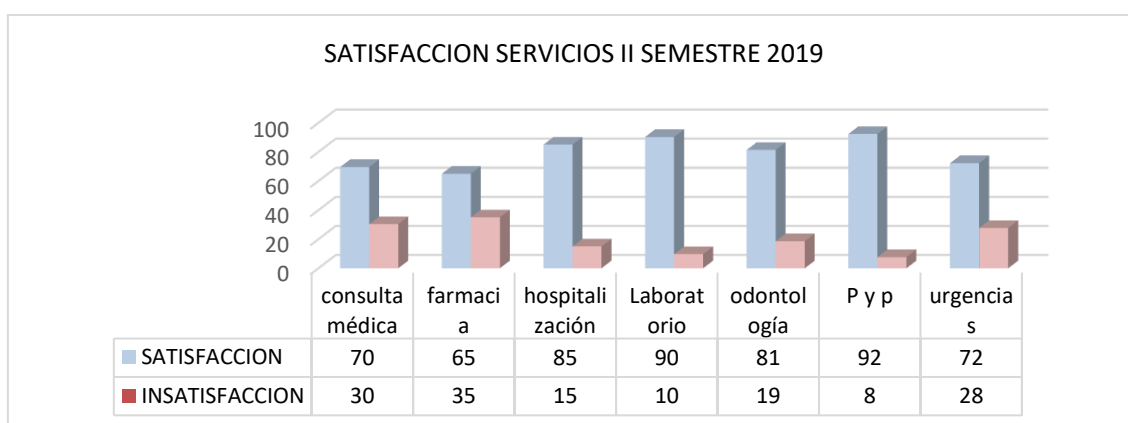


Durante el II Semestre de 2019, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito 89%, continua Floresta 86%; Fortuna 83%, cdv 81%, Progreso 81%, Versalles 80%, Campín 80%, Cardales 80%, centro 80%, Danubio 78% y Castillo 75%.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2019

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios II 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	74	12	339	57	413	70	60	10	120	20	0	0	180	30	593	100
Farmacia	27	10	141	55	168	65	21	8	81	30	0	0	102	35	270	100
Hospitalización	15	27	32	58	47	85	3	5	6	10	0	0	9	16	56	100
Laboratorio	21	15	109	76	130	90	6	4	8	6	0	0	14	10	144	100
Odontología	59	17	225	64	284	81	35	10	30	9	0	0	65	19	349	100
P y p	173	18	695	74	868	92	37	4	35	4	0	0	72	8	940	100
Urgencias	17	8	137	64	154	72	18	8	41	19	0	0	59	28	213	100
TOTALES	386	15	1678	65	2064	80	180	7	321	13	0	0	501	20	2565	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 90%, Hospitalización 84%, odontología 81%, urgencias 72%, consulta médica 70% y farmacia 65%.

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	87%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 84%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 86%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 74%	NO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 89%, MENOR RESULTADO -CASTILLO 75%	NINGUN CENTRO DE SALUD CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 92%; MENOR FARMACIA 65%	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 FARMACIA	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS 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)	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
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias. Se destaca en el semestre 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. En el semestre hubo un leve mejoramiento en la asignación de citas en algunos centros, pero se evidencia todavía falta de oportunidad en asignación de citas médicas en especial centros de salud Danubio y Cdv, situación que se reiteró a los procesos involucrados para la gestión respectiva. 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>