

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ENERO 2020**

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 ENERO 2020

Durante el mes de Enero de 2020, se aplicaron 450 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL ENERO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Enero de 2020

| SATISFACCIÓN | | | | INSATISFACCIÓN | | | | | | | | TOTAL | | | |
|-------------------------------|---|-------|----|-----------------------------|---|------|----|----------|---|-------------|---|-------|-----|--|--|
| MUY BUENA | | BUENA | | REGULAR | | MALA | | MUY MALA | | NO RESPONDE | | FR | % | | |
| FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | 450 | 100 | | |
| 42 | 8 | 314 | 72 | 34 | 6 | 60 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
| TOTAL SATISFACCIÓN 356 79% | | | | TOTAL INSATISFACCIÓN 94 21% | | | | | | | | | | | |

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global

| Relación matemática del indicador satisfacción global | Meta del indicador estimada por la ESEB | Aplicación mes de enero 2020 | Análisis del Resultado |
|--|---|------------------------------|---|
| Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100 | 90% | $356/450 \times 100 = 79\%$ | 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% |

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Enero 2020

| RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS | | | | | | | | | |
|--|---|------------------|---|------------------|----|--------------------|----|------------|---|
| DEFINITIVAMENTE NO | | PROBABLEMENTE NO | | PROBABLEMENTE SI | | DEFINITIVAMENTE SI | | NO INFORMA | |
| FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % |
| 19 | 4 | 40 | 9 | 66 | 15 | 325 | 72 | 0 | 0 |

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

| Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos | Aplicación mes de enero 2019 | Análisis del Resultado |
|--|------------------------------|---|
| Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100 | $391/450 \times 100 = 87\%$ | Se observa que de los usuarios encuestados, el 87% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos |

TABLA 5. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

| MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2019) | MES ACTUAL (ENERO 2020) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2019 | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--|
| 80% | 79% | 79% | Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior |

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, ENERO 2020

TABLA 6. Satisfacción por Género Enero de 2020

| GENERO | SATISFACCION | | | | INSATISFACCIÓN | | | | | | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|-----------|--------------|----|-------|----|----------------|---|------|----|----------|---|--|
| | MUY BUENA | | BUENA | | REGULAR | | MALA | | MUY MALA | | |
| | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | |
| MASCULINO | 10 | 10 | 61 | 64 | 7 | 7 | 18 | 19 | 0 | 0 | Se observa que de los usuarios encuestados, género masculino tiene una participación de 96 usuarios, y satisfacción del 74%; mientras que el femenino tiene una participación de 304 usuarios con satisfacción del 82% |
| FEMENINO | 22 | 7 | 228 | 75 | 17 | 6 | 37 | 12 | 0 | 0 | |

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO ENERO DE 2020

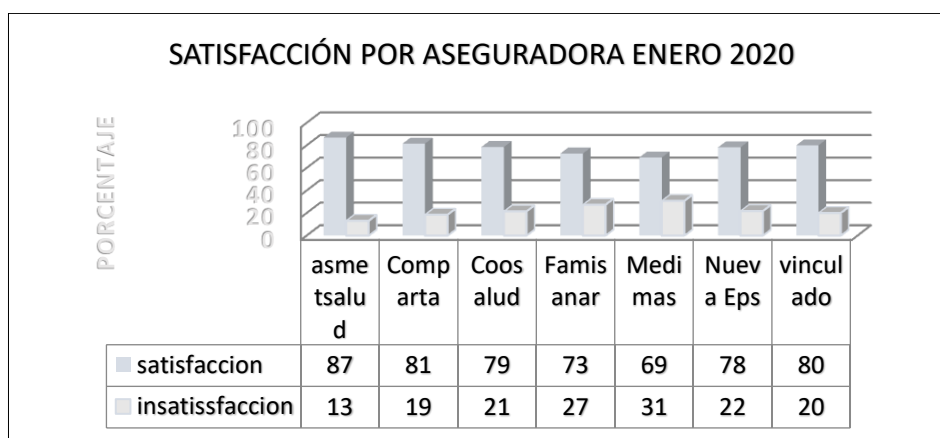
Tabla 7. Satisfacción por tipo de aseguramiento Enero de 2020

| TIPO DE ASEGURAMIENTO | SATISFACCIÓN | | | | INSATISFACCIÓN | | | | | | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|-----------------------|--------------|----|-------|----|----------------|----|------|----|----------|---|--|
| | MUY BUENA | | BUENA | | REGULAR | | MALA | | MUY MALA | | |
| | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | |
| SUBSIDIADO | 41 | 10 | 299 | 70 | 32 | 7 | 58 | 13 | 0 | 0 | El régimen subsidiado tiene una participación de 430 usuarios (96%), mientras que vinculado participa con 20 (4%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 80% |
| VINCULADO | 1 | 5 | 15 | 75 | 2 | 10 | 2 | 10 | 0 | 0 | |

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2020

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, ENERO 2020

| 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 | 2 | 3 | 51 | 84 | 53 | 87 | 4 | 7 | 4 | 7 | 0 | 0 | 8 | 13 | 61 | 100 |
| Comparta | 13 | 12 | 75 | 69 | 88 | 81 | 7 | 6 | 13 | 12 | 0 | 0 | 20 | 19 | 108 | 100 |
| Coosalud | 2 | 7 | 20 | 71 | 22 | 79 | 2 | 7 | 4 | 14 | 0 | 0 | 6 | 21 | 28 | 100 |
| Famisanar | 3 | 9 | 21 | 64 | 24 | 73 | 3 | 9 | 6 | 18 | 0 | 0 | 9 | 27 | 33 | 100 |
| Medimás | 3 | 8 | 24 | 62 | 27 | 69 | 4 | 10 | 8 | 21 | 0 | 0 | 12 | 31 | 39 | 100 |
| Nueva Eps | 18 | 11 | 108 | 67 | 126 | 78 | 12 | 7 | 23 | 14 | 0 | 0 | 35 | 22 | 161 | 100 |
| Vinculado | 1 | 5 | 15 | 75 | 16 | 80 | 2 | 10 | 2 | 10 | 0 | 0 | 4 | 20 | 20 | 100 |
| TOTALES | 42 | 9 | 314 | 70 | 356 | 79 | 34 | 8 | 60 | 13 | 0 | 0 | 94 | 21 | 450 | 100 |

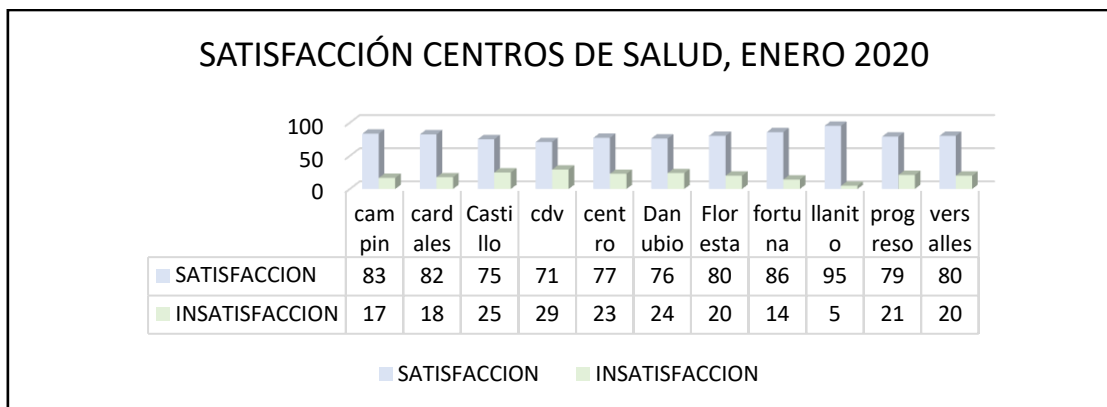


La satisfacción por EPS oscila entre el 69% y 87%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Medimás.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ENERO 2020

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Enero 2020

| 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 | 3 | 7 | 32 | 76 | 35 | 83 | 0 | 0 | 7 | 17 | 0 | 0 | 7 | 17 | 42 | 100 |
| Cardales | 6 | 18 | 22 | 65 | 28 | 82 | 1 | 3 | 5 | 15 | 0 | 0 | 6 | 18 | 34 | 100 |
| Castillo | 7 | 12 | 38 | 63 | 45 | 75 | 3 | 5 | 12 | 20 | 0 | 0 | 15 | 25 | 60 | 100 |
| Cdv | 1 | 2 | 28 | 68 | 29 | 71 | 6 | 15 | 6 | 15 | 0 | 0 | 12 | 29 | 41 | 100 |
| Centro | 7 | 20 | 20 | 57 | 27 | 77 | 2 | 6 | 6 | 17 | 0 | 0 | 8 | 23 | 35 | 100 |
| Danubio | 5 | 7 | 49 | 69 | 54 | 76 | 8 | 11 | 9 | 13 | 0 | 0 | 17 | 24 | 71 | 100 |
| Floresta | 3 | 8 | 29 | 73 | 32 | 80 | 3 | 8 | 5 | 13 | 0 | 0 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| Fortuna | 2 | 7 | 22 | 79 | 24 | 86 | 2 | 7 | 2 | 7 | 0 | 0 | 4 | 14 | 28 | 100 |
| Llanito | 2 | 10 | 18 | 86 | 20 | 95 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 5 | 21 | 100 |
| Progreso | 4 | 11 | 26 | 68 | 30 | 79 | 5 | 13 | 3 | 8 | 0 | 0 | 8 | 21 | 38 | 100 |
| Versalles | 2 | 5 | 30 | 75 | 32 | 80 | 4 | 10 | 4 | 10 | 0 | 0 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| TOTALES | 42 | 9 | 314 | 70 | 356 | 79 | 34 | 8 | 60 | 13 | 0 | 0 | 94 | 21 | 450 | 100 |



La satisfacción por centros de oscila entre el 71% y 95%; siendo el mayor para llanito y el más bajo para CDV

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Enero 2020

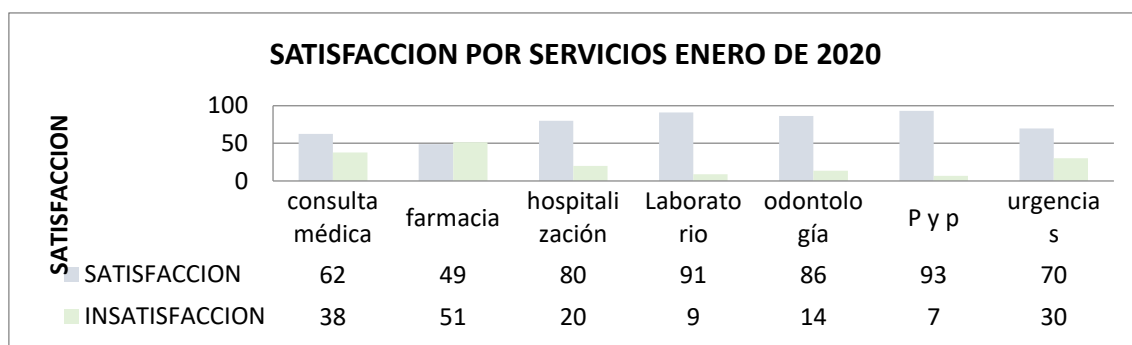
| CENTROS DE SALUD | CAUSAS SATISFACCIÓN | CAUSAS INSATISFACCIÓN | GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA |
|------------------|--|--|--|
| Campín | Buena atención en general | Mejor oportunidad en la asignación de citas, garantizar la atención preferencial al adulto mayor, asignar otros horarios de citas | Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Como acción de mejoramiento se estableció a partir del 3 de febrero de 2020, cambio de horario en la asignación de citas: De lunes a viernes citas grupos vulnerables 8:00 am, citas odontológicas 1:00 a 2:00 pm; población general de 2:00 a 4:00 pm |
| Cardales | Buena atención en general | Falta de oportunidad entrega de medicamentos, mayor calidez facturadora | Se remite a Subcientífico, Jefe servicios ambulatorios y Regente. La regente confirma que se hizo la contratación-. Destaca que hay algunos medicamentos agotados pero por parte del laboratorio. La no conformidad por trato digno se remitió a la coordinadora e interventora de facturación, para las acciones correctivas pertinentes. |
| Castillo | Buena atención doctor Héctor Pérez y doctor Eligio | Mejor actitud médica de urgencias, que la atención médica se dé en condiciones de privacidad, no compartir con otro profesional; solicitud de dotación de sábanas y mejorar ventilación habitaciones | Se remite a Darsalud, Subcientífico, jefe servicios ambulatorios, líder en ambiente físico. |
| Cdv | Buena atención En general | Más cuidado en el procedimiento de odontología, mejor actitud facturadora. Citas a menos días y no tener que madrugar, especialmente prioridad al adulto mayor, que el horario de laboratorios sea más flexible | Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, coordinadora de facturación. Como acción de mejoramiento se asignaron otros horarios de citas los cuales están publicados en cartelera de los centros y se ha socializado con los usuarios. De igual manera, se estableció que los exámenes de laboratorio tienen horario extendido en el tiempo de atención del centro de salud- |
| Centro | Buena atención e información sobre los programas de promoción y prevención, excelente atención doctor Forney | Mejor actitud de la facturadora, mejorar ventilación, tener un horario preferencial al adulto mayor, entrega completa del medicamento de crónicos | Se remite a Darsalud, Subcientífico, Jefe servicios ambulatorios, coordinadora de facturación y regente de farmacia, para las acciones pertinentes. A la fecha se confirma con la regente la dispensación del medicamento en el centro de salud |
| Danubio | Buena atención del recurso humano | Limitación en asignación de citas, solicitud incremento de horas médicas, mejor actitud facturadora, menos barrera en la atención de urgencias, que no sea el vigilante quien defina la atención, mejor actitud odontóloga, dotación de sábanas y colocar tv | Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinadora facturación, coordinadora odontología; para las acciones pertinentes. |

| | | | |
|-----------|--|--|---|
| Floresta | Buen servicio en general, excelente atención odontólogo Quintana | Limitación en la asignación de citas, asignar más médicos, mejor actitud del médico | Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Como acción de mejoramiento se asignaron otros horarios de citas los cuales están publicados en cartelera de los centros y se ha socializado con los usuarios. La no conformidad por actitud del médico se remite al jefe del proceso, para lo pertinente. |
| Fortuna | Buena atención médica | Limitación asignación de horas médicas y odontológicas | Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, para las acciones pertinentes. |
| Llanito | Buena atención médica | Garantizar entrega de medicamento a la embarazada (calcio 600mg) | Se remite a Subcientífico y regente de farmacia, para las acciones de mejora pertinentes. |
| Progreso | Buena atención doctora Ledys | Mayor asignación de citas al adulto mayor, mejor actitud facturado y odontólogo, y promotora | Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, jefe p y p y coordinadora de odontología. |
| Versalles | Buena atención en general | falta de puntualidad de la médica, puntualidad de la nutricionista, asignar fichero u otro sistema para el orden en la entrega de medicamentos de farmacia | Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios y regente, para las acciones pertinentes. |

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2020

Tabla 11. Satisfacción por servicios Mes de Enero 2020

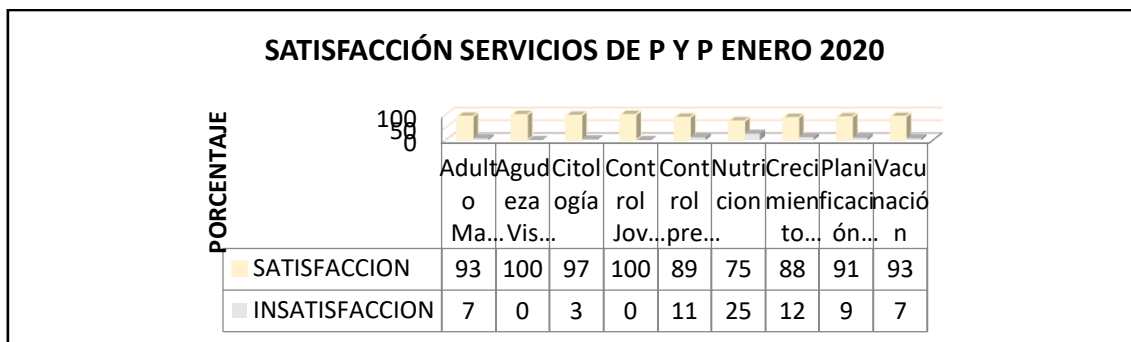
| SERVICIOS | SATISFACCION | | | | | | INSATISFACCION | | | | | | TOTAL FR | TOTAL % | | |
|-----------------|--------------|----|-------|----|-------|-------|----------------|----|------|----|----------|---|----------|---------|-------|-------|
| | MUY BUENA | | BUENA | | TOTAL | TOTAL | REGULAR | | MALA | | MUY MALA | | | | TOTAL | TOTAL |
| | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | | | FR | % |
| Consulta médica | 7 | 7 | 56 | 55 | 63 | 62 | 12 | 12 | 26 | 26 | 0 | 0 | 38 | 38 | 101 | 100 |
| Farmacia | 1 | 3 | 18 | 46 | 19 | 49 | 1 | 3 | 19 | 49 | 0 | 0 | 20 | 51 | 39 | 100 |
| Hospitalización | 3 | 30 | 5 | 50 | 8 | 80 | 1 | 10 | 1 | 10 | 0 | 0 | 2 | 20 | 10 | 100 |
| Laboratorio | 2 | 9 | 18 | 82 | 20 | 91 | 1 | 5 | 1 | 5 | 0 | 0 | 2 | 9 | 22 | 100 |
| Odontología | 8 | 11 | 55 | 75 | 63 | 86 | 7 | 10 | 3 | 4 | 0 | 0 | 10 | 14 | 73 | 100 |
| P y p | 18 | 10 | 142 | 83 | 160 | 93 | 9 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 12 | 7 | 172 | 100 |
| Urgencias | 3 | 9 | 20 | 61 | 23 | 70 | 3 | 9 | 7 | 21 | 0 | 0 | 10 | 30 | 33 | 100 |
| TOTALES | 42 | 9 | 314 | 70 | 356 | 79 | 34 | 8 | 60 | 13 | 0 | 0 | 94 | 21 | 450 | 100 |



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Enero 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Enero 2020

| SERVICIOS P Y P | SATISFACCION | | | | | | INSATISFACCION | | | | | | TOTAL FR | TOTAL % | | |
|--------------------------|--------------|----|-------|----|-------|-------|----------------|----|------|---|----------|---|----------|---------|-------|-------|
| | MUY BUENA | | BUENA | | TOTAL | TOTAL | REGULAR | | MALA | | MUY MALA | | | | TOTAL | TOTAL |
| | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | FR | % | | | FR | % |
| Adulto mayor | 2 | 7 | 25 | 86 | 27 | 93 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 29 | 100 |
| Agudeza visual | 1 | 10 | 9 | 90 | 10 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 100 |
| Citología | 4 | 12 | 28 | 85 | 32 | 97 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 33 | 100 |
| Control joven | 1 | 6 | 16 | 94 | 17 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 100 |
| Control prenatal | 1 | 5 | 16 | 84 | 17 | 89 | 1 | 5 | 1 | 5 | 0 | 0 | 2 | 11 | 19 | 100 |
| crecimiento y desarrollo | 4 | 24 | 11 | 65 | 15 | 88 | 1 | 6 | 1 | 6 | 0 | 0 | 2 | 12 | 17 | 100 |
| Planificación familiar | 2 | 18 | 8 | 73 | 10 | 91 | 0 | 0 | 1 | 9 | 0 | 0 | 1 | 9 | 11 | 100 |
| Nutrición | 0 | 0 | 6 | 75 | 6 | 75 | 2 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 25 | 8 | 100 |
| Vacunación | 3 | 11 | 23 | 82 | 26 | 93 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 28 | 100 |
| TOTALES | 18 | 10 | 142 | 83 | 160 | 93 | 9 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 12 | 7 | 172 | 100 |



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 49 y 93%, siendo la más alta para l p y p, y la más baja farmacia. En el programa de p y p oscila entre el 75% y 100%, siendo los mayores para agudeza visual y control joven, y la menor para nutrición.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ENERO 2020

Tabla 11. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Enero 2020

| EVALUACIÓN | INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS) | | |
|------------|--|---------------|-----------|
| | MENOS 10 | ENTRE 10 Y 30 | MAS DE 30 |
| BUENO | 319 | 45 | 0 |
| EXCELENTE | 0 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 1 | 3 |
| MALO | 0 | 0 | 0 |

Tabla 12. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Enero 2020

| EVALUACIÓN | INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS) | | |
|------------|---|---------------|-----------|
| | MENOS DE 24 | ENTRE 24 Y 72 | MÁS DE 72 |
| BUENO | 14 | 142 | 108 |
| EXCELENTE | 0 | 1 | 0 |
| REGULAR | 0 | 0 | 12 |
| MALO | 0 | 0 | 5 |

Tabla 13. Oportunidad Hora de atención Enero 2020

| EVALUACION | ATENCION A LA HORA EXACTA | ENTRE 5 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|---------------------------|--------------|-----------|
| BUENO | 211 | 33 | 0 |
| EXCELENTE | 1 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 16 | 3 |
| MALO | 0 | 0 | 19 |

Tabla 14. Oportunidad servicios no programados Enero 2020

| | | | |
|-----------|----|---|---|
| BUENO | 79 | 3 | 0 |
| EXCELENTE | 0 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 0 | 0 |
| MALO | 0 | 0 | 3 |

Tabla 15. Oportunidad servicios de Farmacia Enero 2020

| EVALUACION | MENOS DE 10 | ENTRE 10 Y 15 | MÁS DE 15 |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| BUENO | 26 | 0 | 0 |
| EXCELENTE | 0 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 2 | 3 |
| MALO | 0 | 0 | 8 |

Tabla 16. Oportunidad servicio de laboratorio Enero 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS | | |
|------------|--|---------------|-----------|
| | MENOS DE 24 | ENTRE 24 Y 48 | MÁS DE 48 |
| BUENO | 0 | 22 | 0 |
| EXCELENTE | 0 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 0 | 0 |
| MALO | 0 | 0 | 0 |

Tabla 17. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Enero 2020

| EVALUACION | OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE | | |
|------------|--|---------------|-----------|
| | MENOS DE 10 | Entre 10 y 30 | MÁS DE 30 |
| BUENO | 31 | 1 | 0 |
| EXCELENTE | 0 | 0 | 0 |
| REGULAR | 0 | 4 | 0 |
| MALO | 0 | 0 | 7 |

Tabla 18. Satisfacción Triage Enero 2020

| EVALUACIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|-------------------------|------------|-------------|
| SATISFECHO | 31 | 72 |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 5 | 12 |
| NADA SATISFECHO | 7 | 16 |

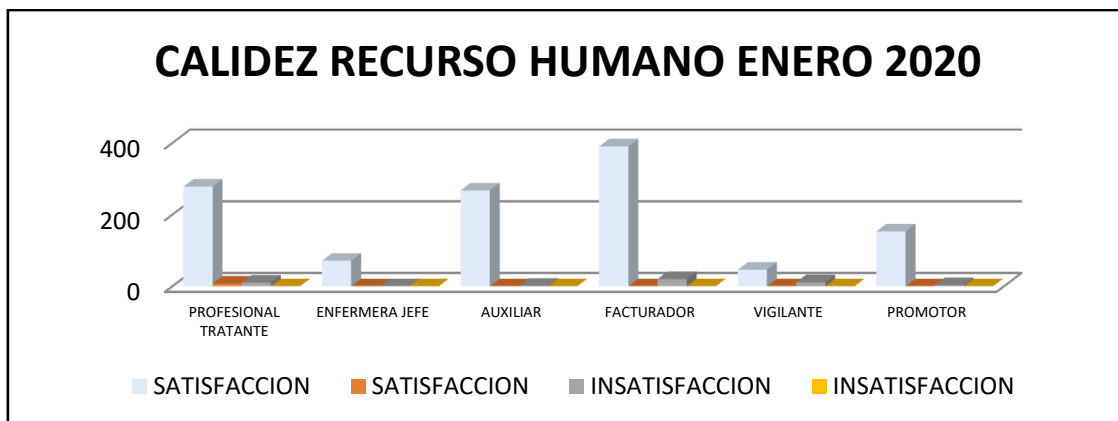
Tabla 19. Frecuencia ronda hospitalaria Enero 2020

| RONDA HOSPITALARIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|--------------------|------------|-------------|
| UNA VEZ AL DIA | 3 | 30 |
| MÁS DE UNA VEZ | 7 | 70 |
| NINGUNA VEZ | 0 | 0 |

1.9 CALIDEZ

Tabla 20. Calidez talento humano ESEB Enero 2020

| RECURSO HUMANO | SATISFACCION | | INSATISFACCION | |
|----------------------|--------------|------------|----------------|-------------|
| | AMABLE | MUY AMABLE | POCO AMABLE | NADA AMABLE |
| PROFESIONAL TRATANTE | 278 | 7 | 10 | 0 |
| ENFERMERA JEFE | 71 | 0 | 0 | 0 |
| AUXILIAR | 267 | 0 | 1 | 0 |
| FACTURADOR | 390 | 0 | 20 | 0 |
| VIGILANTE | 46 | 0 | 11 | 0 |
| PROMOTOR | 153 | 0 | 3 | 0 |



1.10 INFORMACION

Tabla 21. Información talento humano ESEB Enero 2020

| INFORMACION | | | | |
|----------------------|----------------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------------|
| TALENTO HUMANO | SATISFACCIÓN | | INSATISFACCION | |
| | MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE | OPORTUNA Y CLARA | POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA | NO ME DIERON INFORMACION |
| PROFESIONAL TRATANTE | 2 | 282 | 11 | 0 |
| ENFERMERA JEFE | 0 | 71 | 0 | 0 |
| AUXILIAR | 0 | 257 | 14 | 0 |
| FACTURADOR | 0 | 390 | 24 | 0 |
| PROMOTOR | 0 | 154 | 2 | 0 |
| VIGILANTE | 2 | 43 | 6 | 0 |

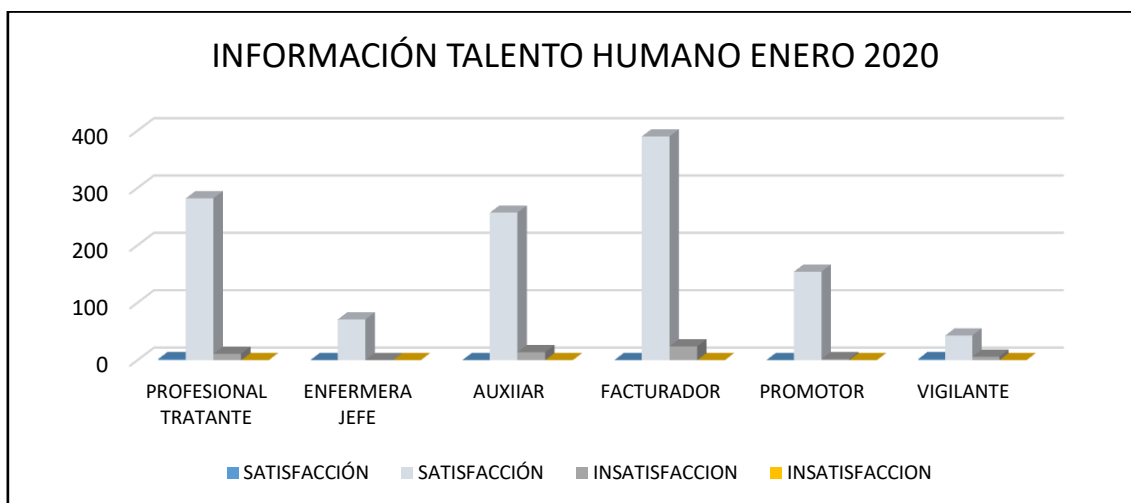


TABLA 22. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ENERO 2020

| INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P | FUNCIONARIO QUE INFORMA | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------|--------|------------|----------|----------------------|----|
| | AUX ENF | ENFERMERA | MEDICO | ODONTÓLOGO | PROMOTOR | AUXILIAR ODONTOLOGIA | |
| SI | 442 (98%) | 84 | 25 | 146 | 55 | 120 | 12 |
| NO | 8 (2%) | | | | | | |

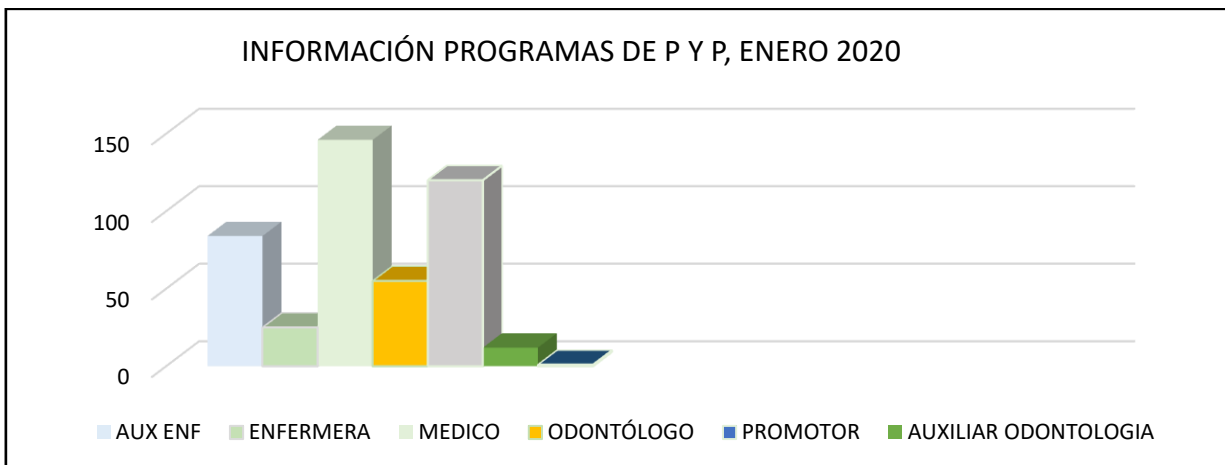


TABLA 23. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ENERO 2020

| NOMBRE INDICADOR | RELACION MATEMÁTICA | INFORMACION | | | | MEDIO DE INFORMACIÓN | | | |
|---|--|-------------|-----|------------|----|----------------------|-----------|----------|----------------|
| | | SI | | NO | | CHARLAS | CARTELERA | PLEGABLE | MANUAL USUARIO |
| | | FRECUENCIA | % | FRECUENCIA | % | | | | |
| IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS | NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100 | 436 | 97% | 14 | 3% | 324 | 112 | 0 | 0 |

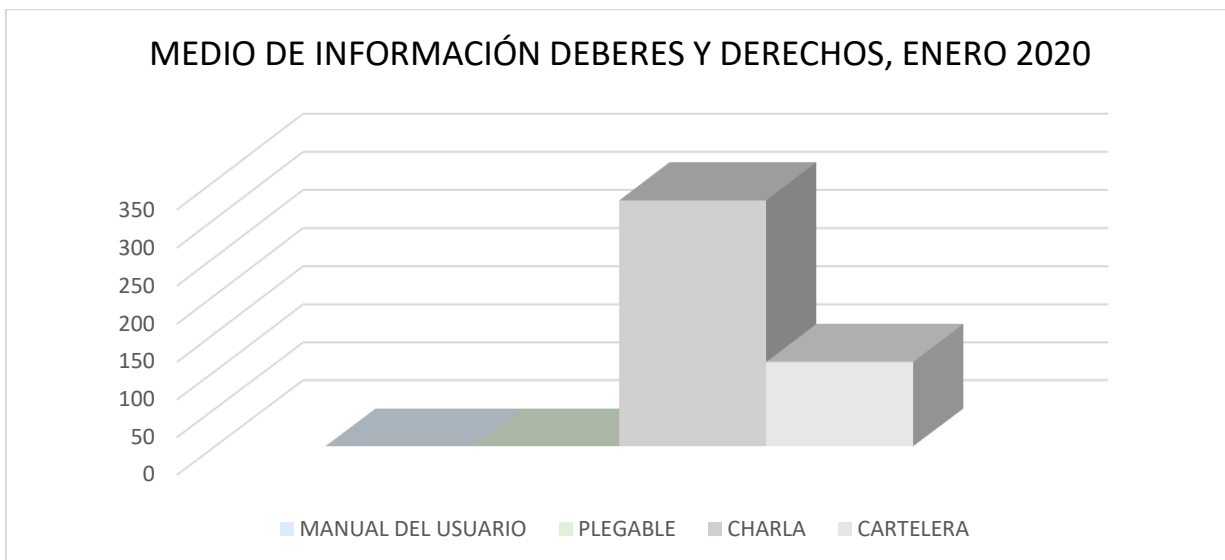
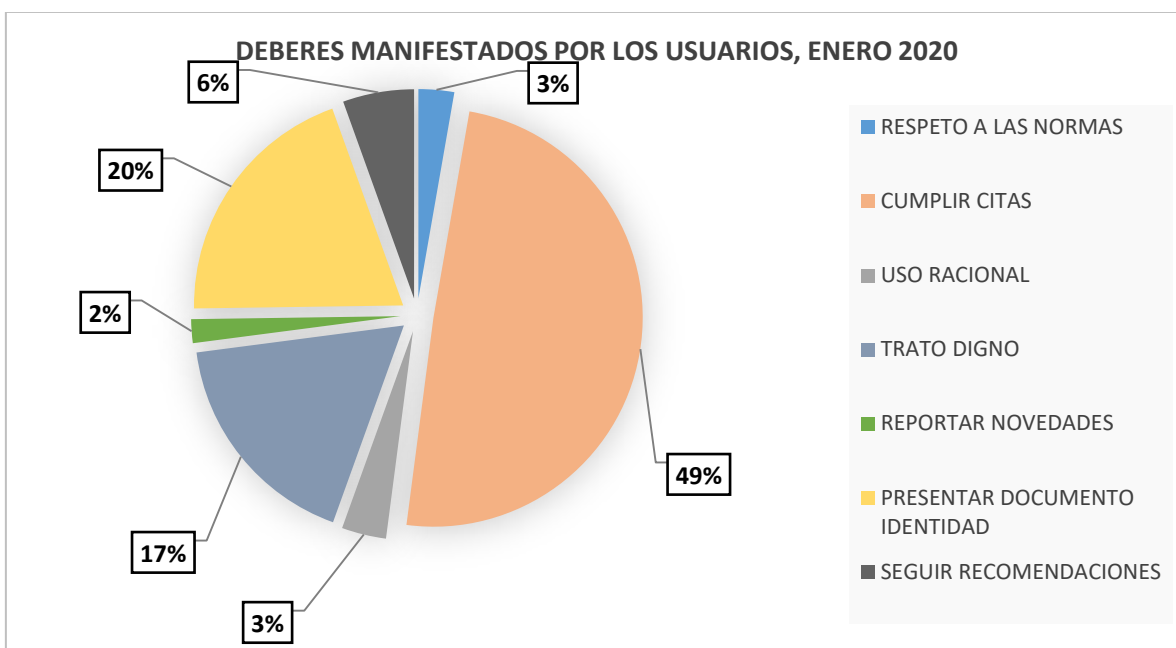


TABLA 24. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2020



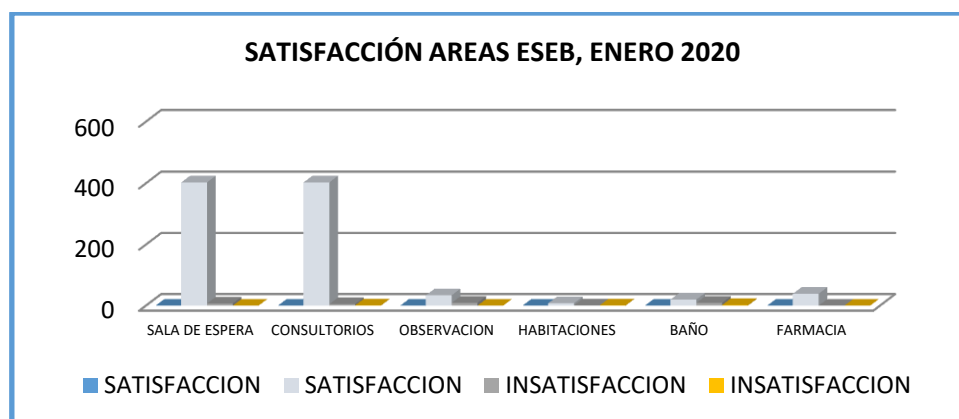
TABLA 25. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2020



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 26. Infraestructura mes de Enero 2020

| AREAS | SATISFACCION | | INSATISFACCION | |
|----------------|--------------|-------|----------------|------|
| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO |
| SALA DE ESPERA | 0 | 403 | 7 | 0 |
| CONSULTORIOS | 0 | 403 | 5 | 1 |
| OBSERVACION | 0 | 34 | 9 | 0 |
| HABITACIONES | 0 | 8 | 1 | 1 |
| BAÑO | 0 | 20 | 9 | 2 |
| FARMACIA | 0 | 39 | 0 | 0 |



CONCLUSIONES

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

| ASPECTO/INDICADOR | META INDICADOR ESEB | RESULTADO MES ENERO 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 | 87% | |
| SATISFACCIÓN POR GÉNERO | 90% | MASCULINO 74%. FEMENINO 82% | NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB |
| SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN | 90% | SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 80% | RÉGIMEN SUBSIDIADO NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB |
| SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA | 90% | MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 87%, MENOR RESULTADO MEDIMAS 69% | NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META |
| SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD | 90% | MAYOR RESULTADO LLANITO 95%, MENOR RESULTADO CDV 71% | SÓLO CENTRO DE SALUD LLANITO CUMPLE CON LA META, LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR |
| SATISFACCIÓN POR SERVICIOS | 90% | MAYORES RESULTADOS P Y P, 93%; FARMACIA 49% | SÓLO CUMPLEN CON LA META P Y P 93% Y 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 TOTALMENTE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA |
| CALIDEZ | NA | SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS | SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ; PROFESIONAL TRATANTE Y FATURADOR |
| INFRAESTRUCTURA | NA | SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS | AREAS CON MAYORES DIFICULTADES: SALAS DE |

| | | | |
|-------------|-----|------------------------|--|
| | | ADECUACIONES LOCATIVAS | ESPERA, BAÑOS, CONSULTORIOS |
| INFORMACIÓN | NA | PROGRAMAS DE P Y P 98% | PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO Y PROMOTOR |
| | 90% | DEBERES Y DERECHOS 97% | CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS |

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; y entrega del medicamento | 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. También como acción de mejoramiento se cambiaron horarios de asignación de citas para mayor accesibilidad. También se destaca la entrega de medicamentos pendientes. Se notificó a lo usuarios para el reclamo del mismo |
| ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren en sus expectativas tener horarios alternativos de asignación de citas. Tener horarios adicionales para reclamar los resultados de laboratorio | Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud | Como acción de mejoramiento, al cierre del presente se confirma el cambio de horario de asignación de citas para mayor accesibilidad: También se confirma que la entrega de exámenes de laboratorio se realizará durante todo el tiempo de atención del centro de salud. |
| 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, |
| INFRAESTRUCTURA | Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento | Se confirman intervenciones de arreglos de aires acondicionados, arreglos de baño. |