



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
OCTUBRE 2021**

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:

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta sí recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2021

Durante el mes de OCTUBRE de 2021, se aplicaron 490 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB OCTUBRE DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja octubre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	48	10
BUENA	343	70
REGULAR	50	10
MALA	49	10
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
	490	100





Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Octubre 2021

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$391/490*100=80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 10%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción octubre 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	80%	89%	Se observa Tendencia a la disminución en un 9% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, octubre 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	361	74
PROBABLEMENTE SI	68	14
DEFINITIVAMENTE NO	22	4
PROBABLEMENTE NO	39	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	490	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos octubre 2021

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$429 * 100 / 440 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 2%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción octubre 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
86%	88%	92%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 4% y con tendencia al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, OCTUBRE 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género octubre de 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	26	9	225	76	24	8	23	8	0	0	298	100	El género femenino tiene una participación de 298 usuarios (61%) y el masculino de 192 (39%). Satisfacción femenino 85% y satisfacción masculino 72%
MASCULINO	22	11	118	61	26	14	26	14	0	0	192	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, octubre 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	13	13	61	62	74	76	9	9	15	15	0	0	24	98	100
Coosalud	11	12	64	69	75	81	10	11	8	9	0	0	18	93	100
Famisanar	2	7	24	80	26	87	3	10	1	3	0	0	4	30	100
Nueva Eps	15	8	138	72	153	79	18	9	22	11	0	0	40	193	100
Sanitas	7	9	56	74	63	83	10	13	3	4	0	0	13	76	100
TOTALES	48	10	343	70	391	80	50	10	49	10	0	0	99	490	100



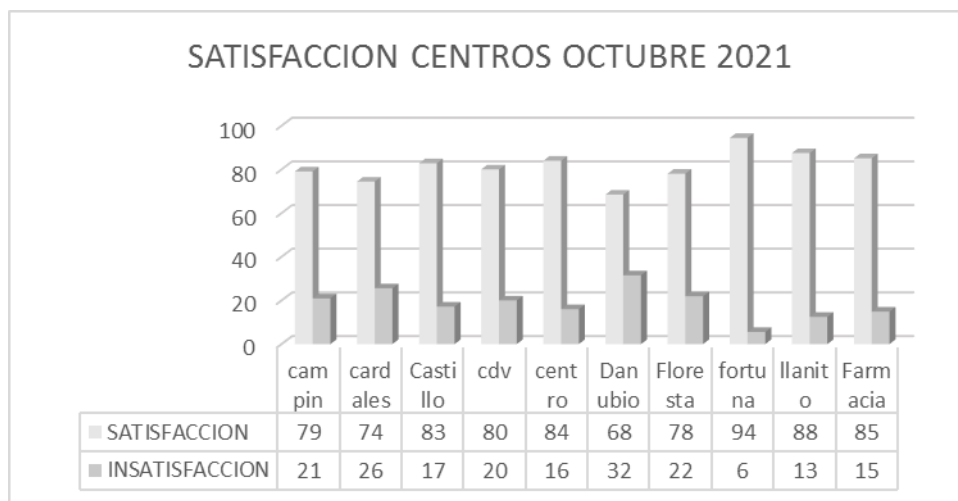
La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 87%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Asmetsalud.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, OCTUBRE 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, OCTUBRE 2021

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	5	12	29	67	34	79	3	7	6	14	0	0	9	21	43	100
Cardales	4	9	28	65	32	74	3	7	8	19	0	0	11	26	43	100
Castillo	11	17	42	66	53	83	5	8	6	9	0	0	11	17	64	100
Cdv	4	8	36	72	40	80	5	10	5	10	0	0	10	20	50	100
Centro	5	10	37	74	42	84	6	12	2	4	0	0	8	16	50	100
Danubio	15	16	48	48	63	68	15	16	14	15	0	0	29	32	92	100
Floresta	2	5	30	73	32	78	7	17	2	5	0	0	9	22	41	100
Fortuna	0	0	34	94	34	94	2	6	0	0	0	0	2	6	36	100
Llanito	1	4	20	83	21	88	3	13	0	3	0	0	3	13	24	100
Farmacia	1	2	39	83	40	85	1	2	6	13	0	0	7	15	47	100
TOTALES	48	10	343	70	391	80	50	10	49	10	0	0	99	20	490	100

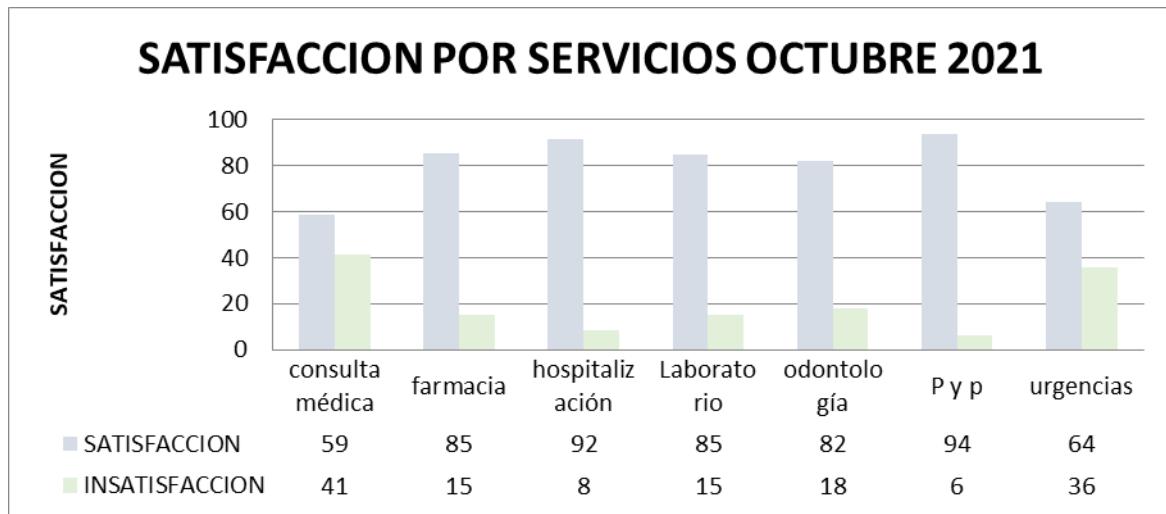


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 68% y 94%; siendo el mayor para Fortuna y el menor para Danubio.



1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2021
Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes Octubre 2021

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	7	5	70	53	77	59	24	18	30	23	0	0	54	41	131	100
Farmacia	1	2	39	83	40	85	1	2	6	13	0	0	7	15	47	100
Hospitalización	4	17	18	75	22	92	2	8	0	0	0	0	2	8	24	100
Laboratorio	0	0	34	85	34	85	6	15	0	0	0	0	6	15	40	100
Odontología	5	10	36	72	41	82	7	14	2	3	0	0	9	18	50	100
P y p	28	16	131	77	159	94	7	4	4	2	0	0	11	6	170	100
Urgencias	3	11	15	54	18	64	3	11	7	25	0	0	10	36	28	100
TOTALES	48	10	343	70	391	80	50	10	49	10	0	0	99	20	490	100

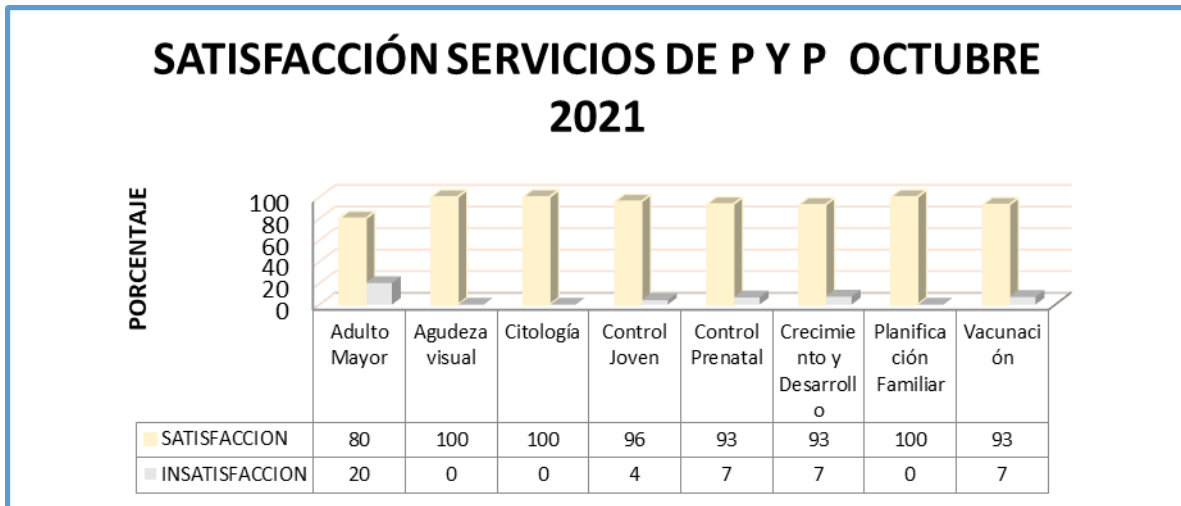




1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Octubre 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Octubre 2021

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	4	11	26	74	30	86	1	3	4	11	0	0	5	14	35	100
Agudeza visual	6	75	2	25	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100
Citología	5	26	14	74	19	100	0	0	0	0	0	0	0	0	19	100
Control joven	2	8	21	88	23	96	1	4	0	0	0	0	1	4	24	100
Control prenatal	2	7	26	87	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
crecimiento y desarrollo	2	7	23	85	25	93	2	7	0	0	0	0	2	7	27	100
Planificación familiar	2	15	11	85	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100
Vacunación	5	36	8	57	13	93	1	7	0	0	0	0	1	7	14	100
TOTALES	28	16	131	77	159	94	7	4	4	2	0	0	11	6	170	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 59 y 94%, siendo la más alta para P Y P y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 80% y 100%, siendo los mayores para Agudeza visual, Planificación familiar y citología. Los menores para control joven, control prenatal, crecimiento y desarrollo, vacunación y adulto mayor.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB octubre 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Responder oportunamente a las citas médicas, que haya disponibilidad de agendas médicas. Mejor actitud del profesional médico en el proceso de atención, atender oportunamente las citas programadas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/TRATO DIGNO
FARMACIA	Oportunidad en la entrega de medicamentos, claridad en la información al usuario; garantizar carpas en la parte externa de farmacia para protección de las inclemencias del clima	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN/ADECUACIONES LOCATIVAS/CONFORT
HOSPITALIZACIÓN	Disposición de Insumos. Arreglos locativos	SEGURIDAD-CONFORT
URGENCIA	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor claridad en el diagnóstico médico, mejor actitud del personal responsable de la atención	OPORTUNIDAD- INFORMACION, TRATO DIGNO
LABORATORIO	Mayor organización en el procedimiento de toma de muestras, Que se tengan en cuenta otros mecanismos para entregar resultados (medios virtuales),	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Incremento de horas odontológicas centro de salud Fortuna y Llanito, Respuesta oportuna a las solicitud de citas, Mejor actitud del profesional en el proceso de atención, mejor valoración de las urgencias odontológicas	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD, TRATO DIGNO

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología octubre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	2	0	0	102	0	0	19	48	10	181



Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia octubre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
FARMACIA	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	29	0	0	0	7			0	0	4	7	47

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio octubre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS												TOTAL
LABORATORIO	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
		0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	6	0

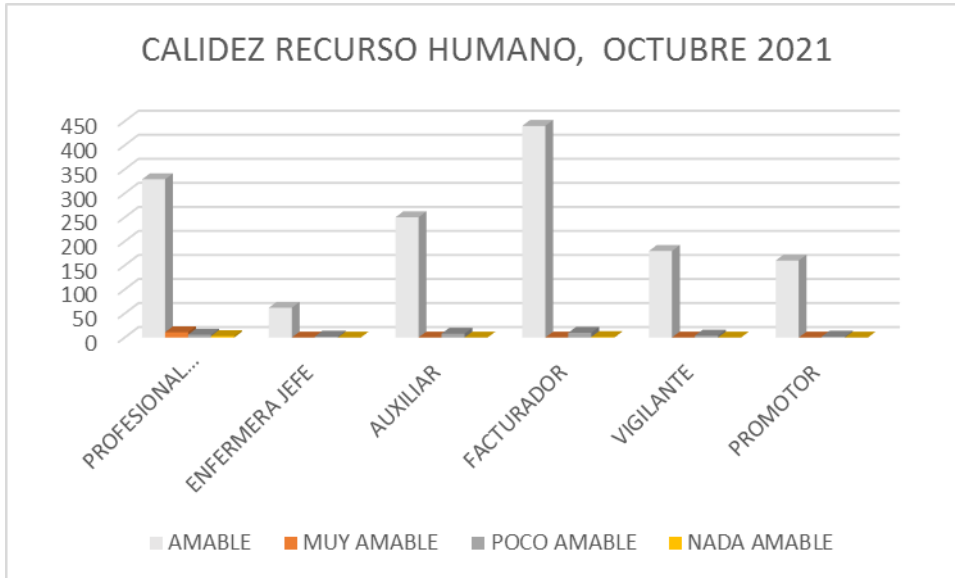
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias octubre 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
URGENCIAS	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	5	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
		0	19	0	0	0	0	2	1	0	0	5	1

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Octubre 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	329	11	6	3
ENFERMERA JEFE	62	0	2	0
AUXILIAR	250	0	8	0
FACTURADOR	440	0	10	1
VIGILANTE	180	0	4	0
PROMOTOR	160	0	2	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Octubre 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	9	325	13	0
ENFERMERA JEFE	0	64	2	0
AUXILIAR	0	238	14	0
FACTURADOR	0	409	38	0
PROMOTOR	0	158	3	0
VIGILANTE	0	175	11	0

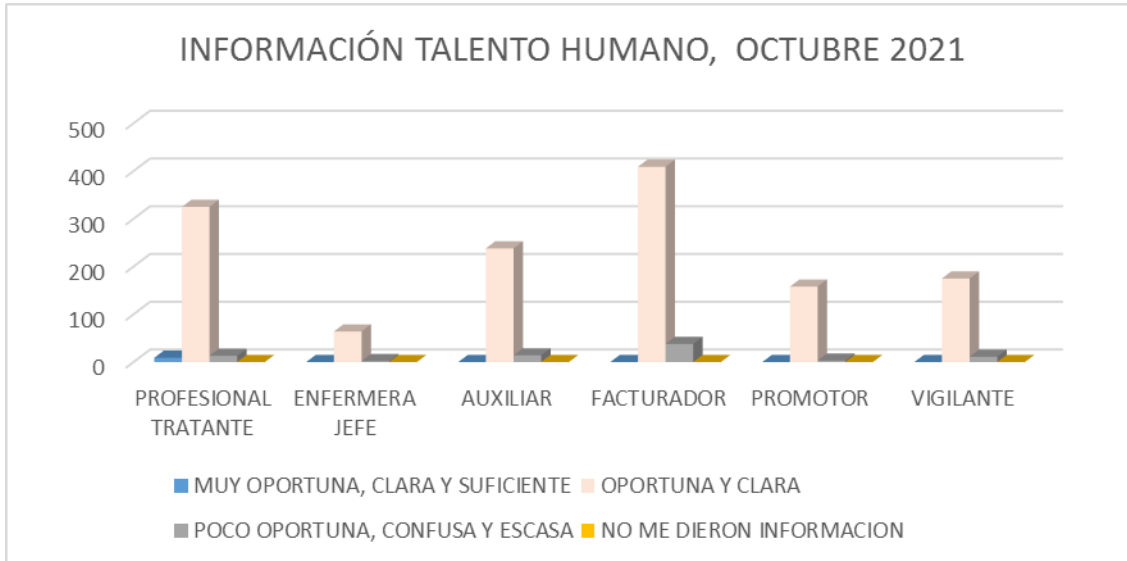


TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P OCTUBRE 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	470 (96%)	86	58	131	28	154	13
NO	20 (4%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, OCTUBRE 2021

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	450	92%	40	8%	0	188	247	15

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2021

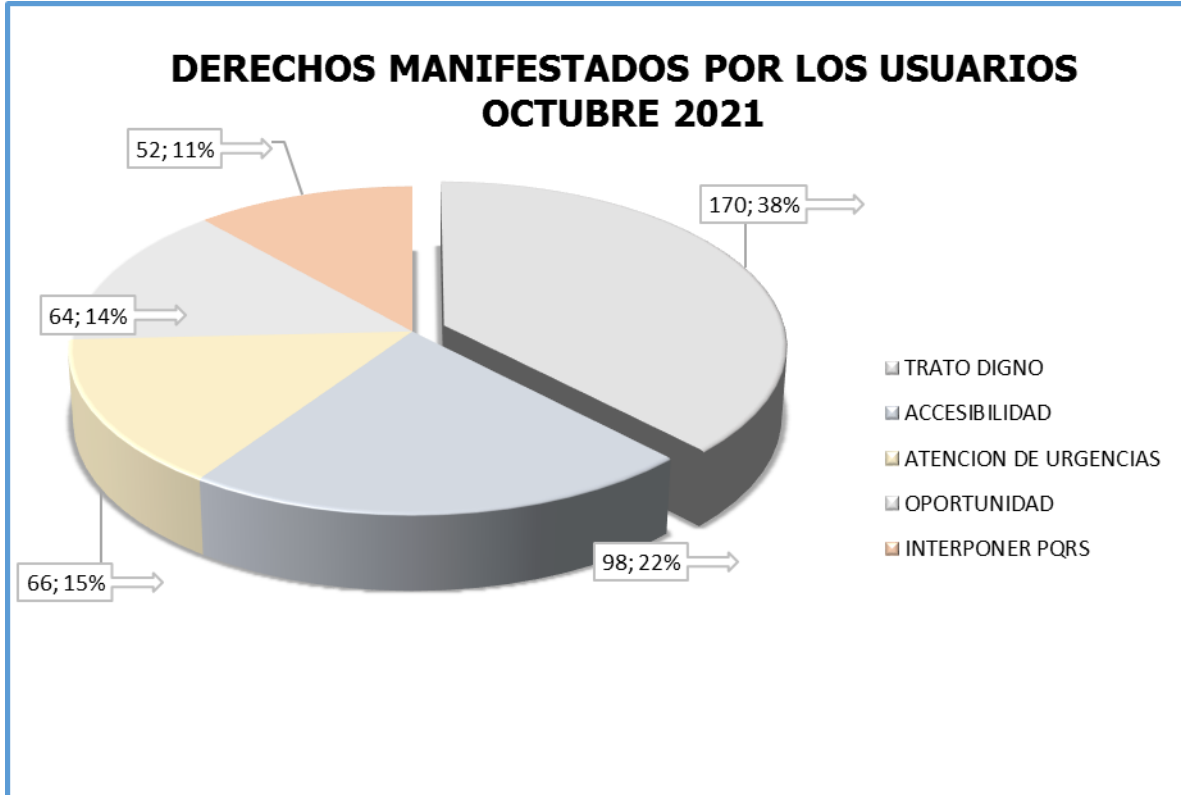
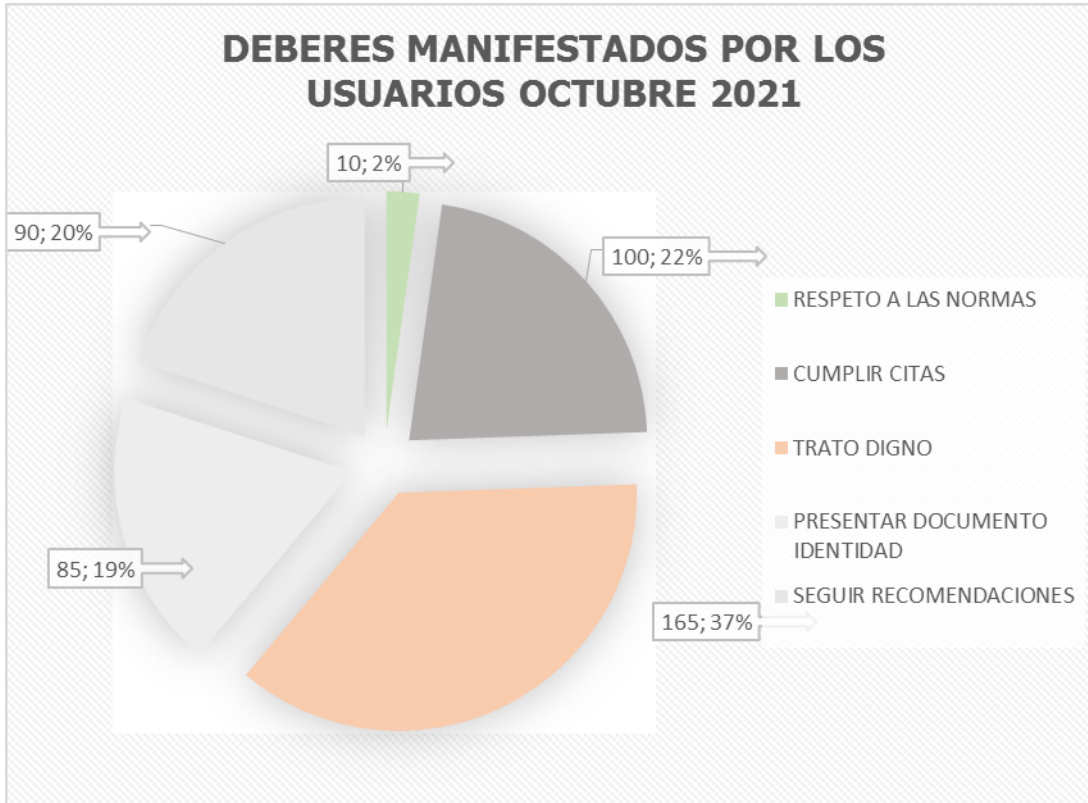


TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Octubre 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	424	15	0
CONSULTORIOS	0	428	10	0
OBSERVACION	0	34	13	0
HABITACIONES	0	21	3	0
BAÑO	0	17	9	4
FARMACIA	0	28	16	3



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB octubre 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES OCTUBRE 2021	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	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR 87%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 94% MENOR RESULTADO DANUBIO 68%	CUMPLE CON LA META FORTUNA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 94%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 59%;	CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN
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 URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(DEMORA A LA RESPUESTA PARA ASIGNACION DE CITAS)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL MEDICO, AUXILIAR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO AREA DE FARMACIA (DISPOSICIÓN DE CARPAS PARA PROTECCIÓN INCLEMENCIAS DEL CLIMA), ARREGLO DE AIRES ACONDICIONADOS, MEJOR ILUMINACIÓN, ARREGLO TECHOS



			AREA DE URGENCIAS DANUBIO
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 96%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR Y MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; ACCESIBILIDAD DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO, CUMPLIR CITAS

RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB Octubre 2021

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas, No disposición de agendas médicas	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron insatisfacción	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes telefónicas por citas médicas. Disponer de las agendas médicas para asignación de citas	Subdirección científica, Servicios ambulatorios, Facturación
CALIDEZ: Trato inadecuado del persona responsable de la atención hacia el usuario	Se socializó con jefe de proceso e interventor del contrato para lo pertinente	Retroalimentar el trato digno en el deber ser de la atención	Jefes de proceso e interventores u operadores del servicio
INFRAESTRUCTURA: solicitud de mejora en el área de farmacia (carpas para protección de las inclemencias del clima), arreglos locativos en las instalaciones	Se remitieron las solicitudes al área de seguridad y salud en el trabajo y se socializó con subdirección científica	Mejorar el espacio físico de espera en el exterior para mayor confort de los usuarios durante el tiempo de realizar las filas, gestionar los arreglos locativos de acuerdo a la disponibilidad de recursos	Subdirección Administrativa, líder de Salud y Seguridad en el trabajo



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707