

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ANUAL 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:

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
2021**

Durante el año 2021 se aplicaron 5270 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 AÑO 2021

TABLA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2021

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	5270	100
568	11	3631	69	384	7	687	13	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 4199 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 1071 20%									

TABLA 2 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2021

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				Año 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$4199/5270 \times 100 = 80\%$	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%	85% Se destaca tendencia a la disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior

TABLA 3. SATISFACCIÓN MES A MES AÑO 2021 POR VARIABLES DE EVALUACIÓN

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	55	13	273	66	19	5	68	16	0	0	0	0	415	100
FEBRERO	49	11	305	68	15	3	81	18	0	0	0	0	450	100
MARZO	67	15	303	66	31	7	59	13	0	0	0	0	460	100
ABRIL	57	13	278	65	32	7	63	15	0	0	0	0	430	100
MAYO	53	13	272	66	32	8	53	13	0	0	0	0	410	100
JUNIO	55	13	286	67	30	7	54	13	0	0	0	0	425	100
JULIO	41	10	284	70	32	8	48	12	0	0	0	0	405	100
AGOSTO	41	9	304	70	36	8	54	12	0	0	0	0	435	100
SEPTIEMBRE	49	11	311	71	37	8	43	10	0	0	0	0	440	100
OCTUBRE	48	10	343	70	50	10	49	10	0	0	0	0	490	100
NOVIEMBRE	33	7	322	72	41	9	54	12	0	0	0	0	450	100
DICIEMBRE	20	4	350	76	29	6	61	13	0	0	0	0	460	100
TOTALES	568	11	3631	69	384	7	687	13	0	0	0	0	5270	100

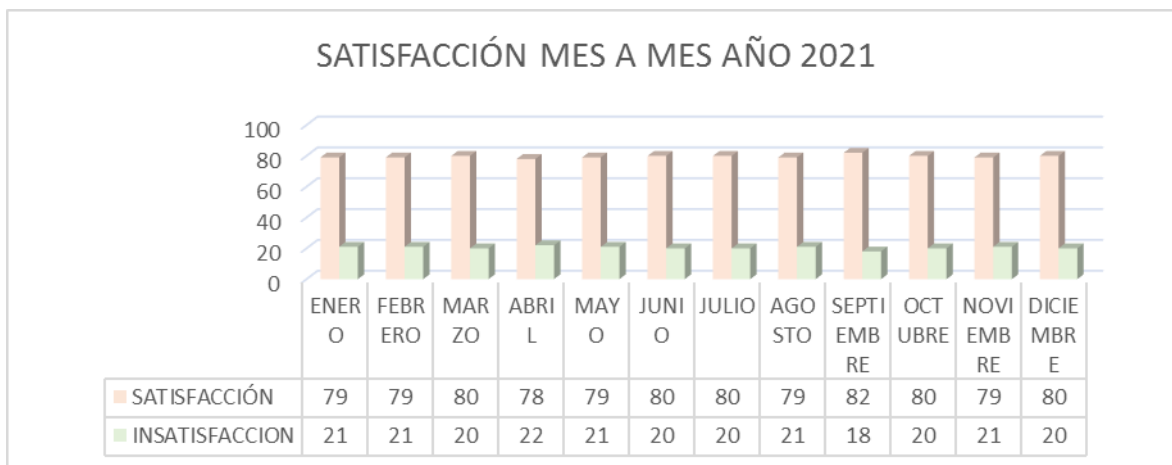


TABLA 4. COMPARATIVO SATISFACCIÓN AÑO ACTUAL Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

AÑO ANTERIOR (2020)	AÑO ACTUAL (2021)
85%	80%

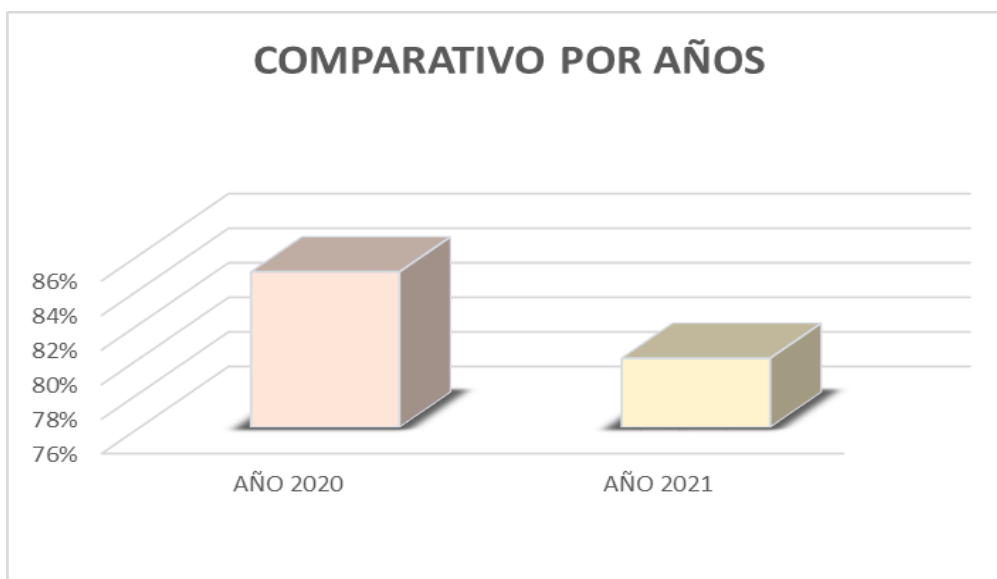


TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2021

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	48	12	35	8	311	75	0	0	415	100
FEBRERO	23	5	58	13	37	8	332	74	0	0	450	100
MARZO	22	5	38	8	31	7	369	80	0	0	460	100
ABRIL	30	7	34	8	35	8	331	77	0	0	430	100
MAYO	24	6	46	11	15	4	325	79	0	0	410	100
JUNIO	34	8	42	10	47	11	302	71	0	0	425	100
JULIO	32	8	36	9	34	8	303	75	0	0	405	100
AGOSTO	34	8	41	9	38	9	322	74	0	0	435	100
SEPTIEMBRE	24	5	35	8	42	10	339	77	0	0	440	100
OCTUBRE	22	4	39	8	68	14	361	74	0	0	490	100
NOVIEMBRE	36	8	20	4	55	12	339	75	0	0	450	100
DICIEMBRE	22	5	39	8	66	14	333	72	0	0	460	100
TOTALES	324	6	476	9	503	10	3967	75	0	0	5270	100

TABLA 6. RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS AÑO 2021

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta de satisfacción establecida por la ESEB	Aplicación año 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$4470/5270 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

TABLA 7. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO AÑO 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	386	14	2457	69	234	6	360	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 3437 usuarios (65%) y el masculino de 1833 (35%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 74%)
MASCULINO	182	14	1174	60	150	7	327	19	0	0	
TOTAL	568		3631		384		687		0		

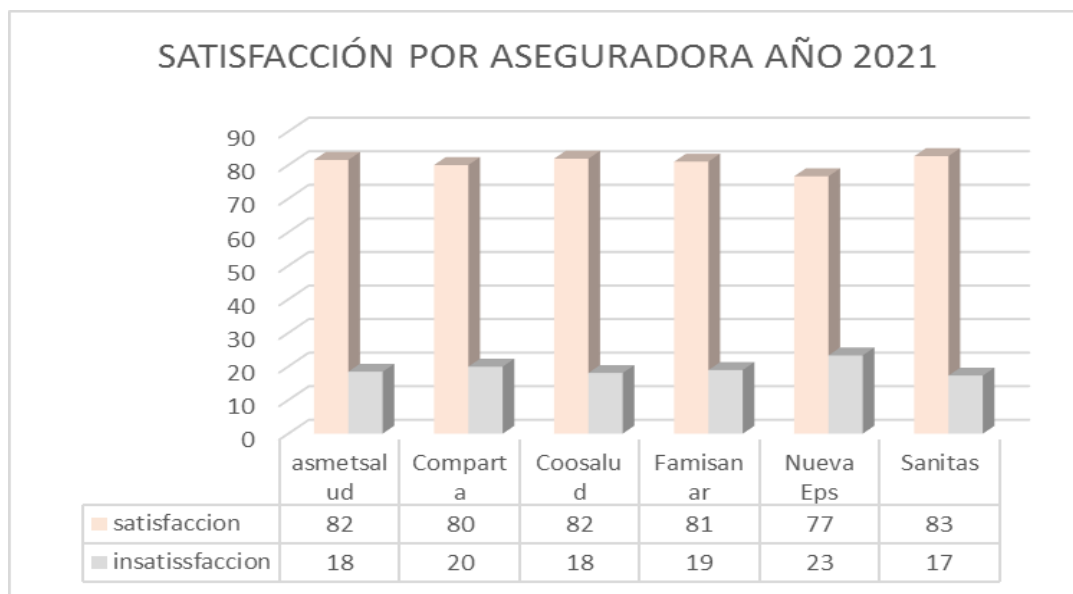
Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 74% e insatisfacción del 26%.

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2021

TABLA 8. EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AÑO 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	105	11	646	70	751	82	64	7	106	12	0	0	170	18	921	100
*Comparta	125	17	464	63	589	80	54	7	93	13	0	0	147	20	736	100
COOSALUD	75	10	523	72	598	82	60	8	72	10	0	0	132	18	730	100
Famisanar	59	11	360	70	419	81	35	7	63	12	0	0	98	19	517	100
Nueva Eps	157	8	1303	68	1460	77	138	7	306	16	0	0	444	23	1904	100
Sanitas	47	10	335	73	382	83	33	7	47	10	0	0	80	17	462	100
TOTALES	568	11	3631	69	4199	80	384	7	687	13	0	0	1071	20	5270	100

*Comparta satisfacción sobre 8 meses por liquidación



Durante el año 2021, se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Sanitas con el 83%, Coosalud 82%, Asmetsalud 82%, Famisanar 81%, Comparta 82% y Nueva Eps 77%.

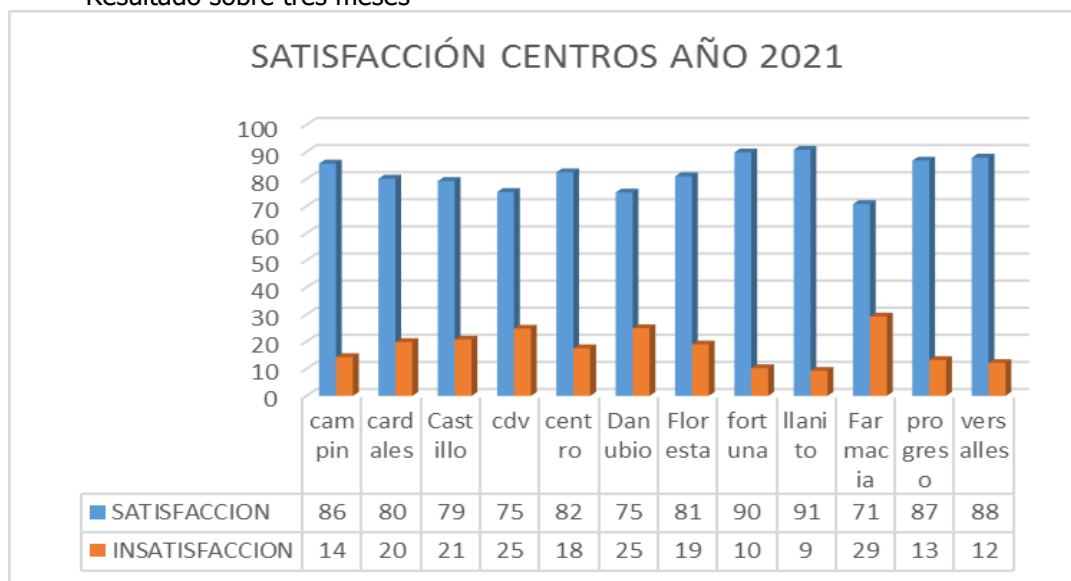
1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD ANUAL 2021

TABLA 9. SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD AÑO 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	37	8	383	78	420	86	23	5	47	10	0	0	70	14	490	100
Cardales	77	18	274	63	351	80	26	6	61	14	0	0	87	20	438	100
Castillo	109	16	437	63	546	79	65	9	78	11	0	0	143	21	689	100
Cdv	53	9	384	66	437	75	48	8	96	17	0	0	144	25	581	100
Centro	41	10	312	73	353	82	35	8	40	9	0	0	75	18	428	100
Danubio	123	14	547	61	670	75	84	9	139	16	0	0	223	25	893	100
Floresta	52	11	349	71	401	81	43	9	51	10	0	0	94	19	495	100
Fortuna	20	7	244	83	264	90	21	7	9	3	0	0	30	10	294	100
Llanito	6	2	250	89	256	91	11	4	15	5	0	0	26	9	282	100
Farmacia	33	6	364	65	397	71	26	5	138	25	0	0	164	29	561	100
*Progreso	11	21	35	66	46	87	2	4	5	9	0	0	7	13	53	100
**Versalles	6	9	52	79	58	88	0	0	8	12	0	0	8	12	66	100
TOTALES	568	11	3631	69	4199	80	384	7	687	13	0	0	1071	20	5270	100

*Resultado sobre dos meses

**Resultado sobre tres meses



Durante el año 2021, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito con el 91%, Continúa Fortuna 90%, Campín 86%, Centro 82%, Floresta 81%, Cardales 80%,

Castillo 79%, Danubio 75% Cdv 75% y farmacia 71%. Aunque se incluyen los resultados de Versalles 88%, Progreso 87%, no son representativos, dado que estos centros se evaluaron sobre tres y dos meses respectivamente, hasta cuando prestaron servicios.

1.4 SATISFACCION POR SERVICIOS AÑO 2021

TABLA 10. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS AÑO 2021

SERVICIOS	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	94	7	787	56	881	62	166	12	363	26	0	0	529	38	1410	100
Farmacia	33	6	367	64	400	70	27	5	146	25	0	0	173	30	573	100
Hospitalización	36	16	174	75	210	91	17	7	5	2	0	0	22	9	232	100
Laboratorio	12	3	314	84	326	88	41	11	5	1	0	0	46	12	372	100
Odontología	93	15	429	71	522	86	45	7	39	6	0	0	84	14	606	100
P y p	262	16	1321	78	1583	94	52	3	50	3	0	0	102	6	1685	100
Urgencias	38	10	239	61	277	71	36	9	79	20	0	0	115	29	392	100
TOTALES	568	11	3631	69	4199	80	384	7	687	13	0	0	1071	20	5270	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, El mayor porcentaje durante el año la obtiene p y p con el 94%, continúa hospitalización 91%, laboratorio 88%, odontología 86%, urgencias 71%, Farmacia 70%, consulta médica 62% .

TABLA 11. SATISFACCIÓN POR SERVICIOS MES A MES AÑO 2021

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
consulta Médica	61	60	69	68	66	56	58	60	70	59	59	61	62
Farmacia	59	54	59	55	67	70	79	71	85	85	72	79	70
Hospitalización	93	95	84	82	93	90	90	95	90	92	90	94	91
Laboratorio	95	95	91	92	92	89	90	92	84	85	80	75	88
Odontología	93	89	81	85	89	93	91	88	85	82	79	82	86
P y p	94	96	93	90	90	97	97	94	91	94	96	96	94
Urgencias	67	73	77	72	70	70	65	68	71	64	70	81	71
PROMEDIO	80	80	79	78	81	81	81	81	82	80	78	81	80

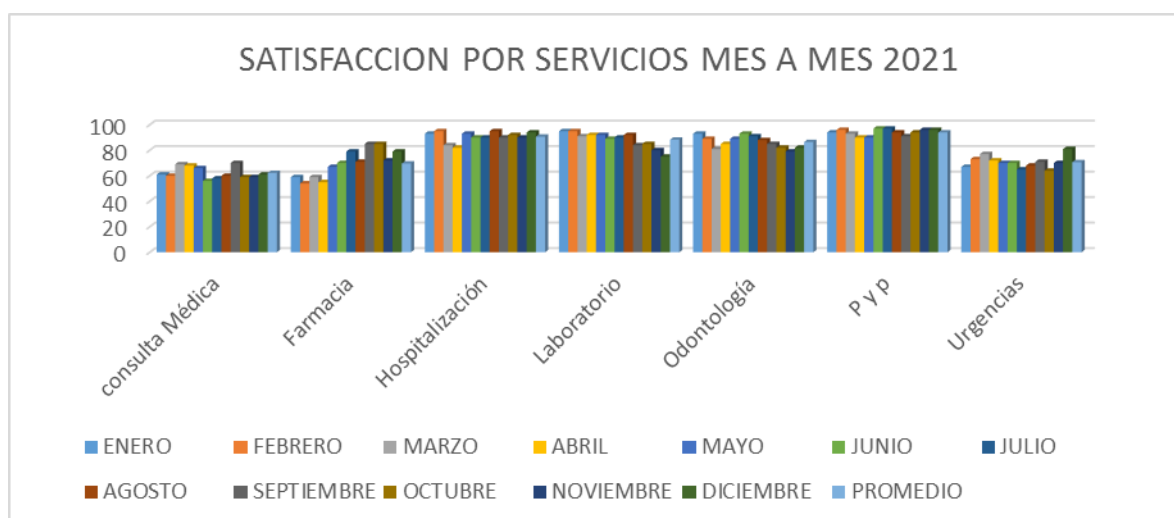


TABLA 12. ANÁLISIS DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN AÑO 2021

SERVICIO	CAUSAS DE INCONFORMIDAD	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES
consulta Médica	Servicio afectado por la falta de oportunidad en la asignación de las citas debido a la demora en la atención telefónica y no disponibilidad de agendas, manifestaciones de falta de trato digno de algunos profesionales al brindar la atención	OPORTUNIDAD/TRATO DIGNO	Respuesta oportuna a la solicitud de citas telefónicas, implementar el uso de nuevas tecnologías para asignación de citas disponibilidad de agendas médicas, incremento de horas médicas. Garantizar a los usuarios trato digno y humanizado en el proceso de atención (incluye al profesional tratante y personal de facturación)
Farmacia	No disponibilidad de medicamentos, quedando pendientes (especialmente el de crónicos); demora en el tiempo en farmacia para la entrega efectiva del medicamento; falta de trato digno y calidez del personal responsable de la atención	OPORTUNIDAD/TRATO DIGNO	Garantizar la disponibilidad de medicamentos, disponer de mayor recurso humano en el área de farmacia para disminución de los tiempos de atención; Garantizar a los usuarios trato digno y humanizado en el proceso de atención
Hospitalización	Solicitud de mejoras locativas, disposición de elementos (sábanas)	SEGURIDAD	Realizar los arreglos locativos, disponer de mantenimiento preventivo, dotación de elementos e insumos
Laboratorio	Demora entre el tiempo para facturar y la toma de muestra de laboratorio; disminución de la frecuencia de atenciones	OPORTUNIDAD	Garantizar mayor oportunidad en el tiempo para toma de muestra, garantizar un mayor número de atenciones

Odontología	Afectado por la falta de oportunidad en la asignación de citas (respuesta a solicitudes telefónicas), no realización de los procedimientos en todos los puntos de atención	OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD, SEGURIDAD	Respuesta oportuna a la solicitud de citas telefónicas, implementar el uso de nuevas tecnologías para asignación de citas, garantizar los procedimientos en todos los centros de salud
P y p	Demora en el tiempo de atención (Falta de coherencia entre la hora agendada e información brindada al usuario y la hora efectiva de la cita); falta de trato digno y calidez en el proceso de atención	OPORTUNIDAD/TRATO DIGNO	Garantizar la oportunidad en la atención de las citas programadas, que sean acordes con la agenda y la hora de cita que se brinda al usuario. Garantizar a los usuarios trato digno y humanizado en el proceso de atención
Urgencias	Demora entre el tiempo de llegada a la urgencia y la hora de atención, información insuficiente sobre el diagnóstico, áreas inadecuadas para la atención (falta de ventilación e iluminación); falta de trato digno y calidez	OPORTUNIDAD, INFORMACION, SEGURIDAD, TRATO DIGNO	Garantizar oportunidad en la atención, garantizar una información segura y clara para el usuario, mejoramiento locativos; Garantizar a los usuarios trato digno y humanizado en el proceso de atención (incluye no sólo al profesional, sino también al personal de apoyo de facturación y vigilancia)

TABLA 13. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS AÑO 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	4803	91%	467	9%	98	2793	1722	190

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO AÑO 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%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB. VARIACIÓN DEL 5%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO SANITAS: 83% MENOR RESULTADO NUEVA EPS 77%	NO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91%-MENOR RESULTADO - FARMACIA 71%- DANUBIO-CDV 75%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA LLANITO (91%) Y FORTUNA (90%).

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 94%; MENOR RESULTADO CONSULTA MEDICA 62%	CUMPLEN CON LA META P Y P (94%), HOSPITALIZACION (90%)
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE FARMACIA	LABORATORIO CUMPLE CON EL TIEMPO EN LA ENTREGA DE RESULTADOS. EN SERVICIO DE URGENCIAS, SI BIEN HA MEJORADO LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS EN EL TIEMPO DE ESPERA, AÚN SE PERCIBE INSATISFACCIÓN. CONSULTA EXTERNA PRESENTA PROBLEMAS DE OPORTUNIDAD CON ASIGNACIÓN DE CITAS A MÁS DE 72 HORAS Y TAMBIÉN DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ASIGNACIÓN DE CITAS TELFÓNICAS. EN EL SERVICIO DE FARMACIA LOS USUARIOS MANIFIESTAN FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS SE ALTERÓ EL INDICADOR AL MOMENTO DE ENTREGAR EL MEDICAMENTO EN FARMACIA (MÁS DE 15 MINUTOS)	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CONSULTA EXTERNA,URGENCIAS

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTION/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ ACCIONES/PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la asignación de cita médica (no respuesta oportuna a la solicitud telefónica de la cita, no asignación de cita por no disponibilidad de agenda)	Se remite a Subdirección Científica, Jefe servicios ambulatorios, Líder de Facturación	Los reclamos reportados por no asignación de citas, se gestionaron a través de SIAU y se le dio respuesta satisfactoria a los usuarios. Como estrategia de mejoramiento, Partir del tercer trimestre se asignaron tres líneas exclusivas para asignación de citas telefónicas y se incrementó el horario de asignación de citas. Implementar asignación de citas con las nuevas tecnologías. Disponer de suficientes horas médico y capacidad instalada para garantizar la disponibilidad de agenda medica constante
OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento y en el tiempo de espera en farmacia	se remite a Subdirección Científica, Jefe servicios ambulatorios, regente de farmacia	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se notificó a los usuarios una vez hubo la disponibilidad del mismo. Garantizar el abastecimiento y oportunidad de entrega de medicamentos. Contratación ágil y oportuna con el proveedor de los mismos, cumplimiento de entregas en los tiempos pactados
OPORTUNIDAD: demora en el tiempo de atención (hora programada y hora de atención)	Se remite a jefes de procesos involucrados, operadores de servicios e interventores	Garantizar el cumplimiento total de la agenda medica en el horario y día asignado, respetando el derecho a la atención y buena información al usuario
TRATO DIGNO/CALIDEZ	Se remite a jefes de procesos involucrados, operadores de servicios e interventores	Observancia por el respeto de los Derechos y Deberes de los usuarios en la actitud de los colaboradores y prestación del servicio con trato digno y humanizado. Retroalimentar el deber ser de la adecuada atención
SEGURIDAD/CONFORT(Solicitudes de adecuaciones locativas , mejoramiento de iluminación y ventilación de áreas, disposición de elementos e insumos,	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Realización de las adecuaciones locativas sugeridas de acuerdo a las prioridades y disponibilidad de recursos.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707