

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
IV TRIMESTRE 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. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IV TRIMESTRE DE 2021

Durante el IV TRIMESTRE de 2021 (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE), se aplicaron 1400 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 IV TRIMESTRE DE 2021

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación IV Trimestre de 2021

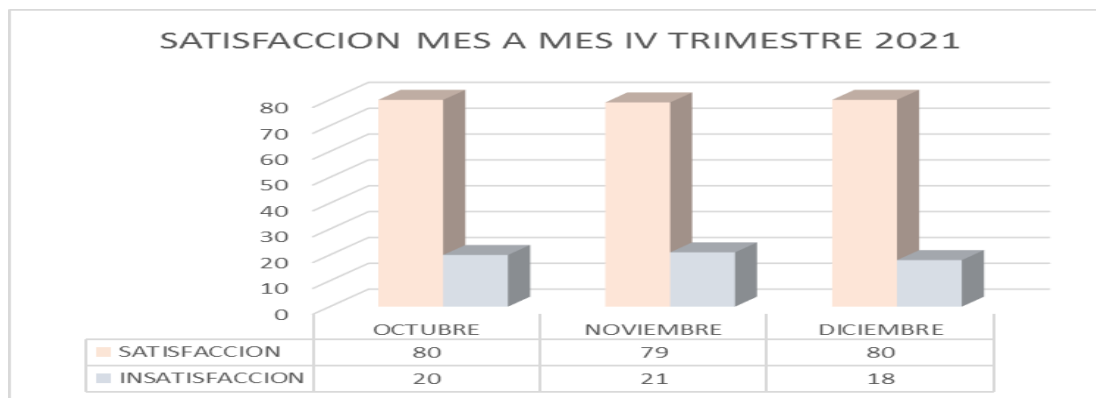
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
OCTUBRE	48	343	50	49	0	0	490	80
NOVIEMBRE	33	322	41	54	0	0	450	79
DICIEMBRE	20	350	29	61	0	0	460	80
TOTALES	101	1015	120	164	0	0	1400	80

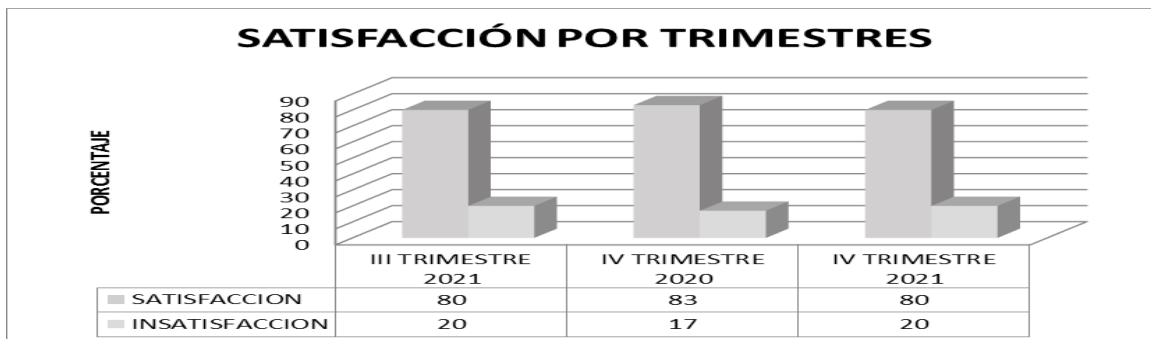
Fuente: encuesta de satisfacción OCTUBRE – NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global IV Trimestre 2021

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1116/1400 \times 100 = 80\%$	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%	80% Se destaca tendencia a la igualdad con respecto al trimestre anterior	83% se observa disminución del 3% con respecto al mismo periodo año anterior

Normatividad Resolución 0256 de 2016





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

TABLA 3. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, IV TRIMESTRE 2021

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
OCTUBRE	361	68	22	39	0	490	88
NOVIEMBRE	339	55	36	20	0	450	88
DICIEMBRE	333	66	22	39	0	460	87
TOTALES	1033	189	80	98	0	1400	88

Fuente: Encuestas de satisfacción octubre, Noviembre y diciembre 2021

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos IV Trimestre 2021

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación IV Trimestre 2021	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1222/1400 \times 100 = 87\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 87% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

Normatividad resolución 0256 de 2016

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO IV TRIMESTRE 2021

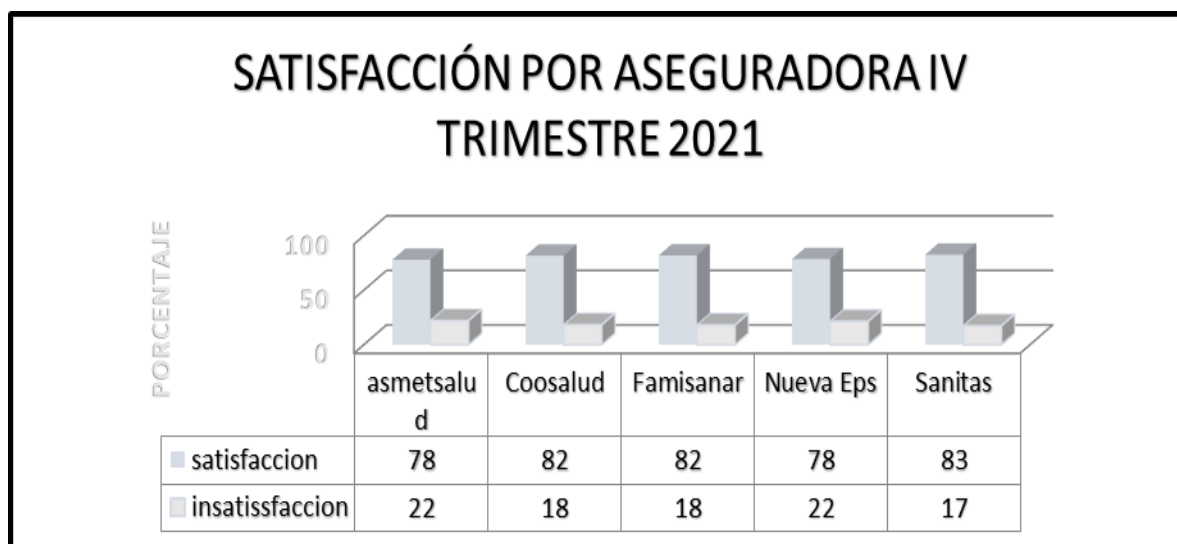
TABLA 5. EVALUACIÓN DE VARIABLES SATISFACCIÓN POR GÉNERO IV TRIMESTRE 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR				%
FEMENINO	61	7	664	76	64	7	88	10	0	0	877	100	El género femenino tiene una participación de 877 usuarios (63%) y el masculino de 523 (37%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 75%
MASCULINO	40	8	351	67	56	11	76	15	0	0	523	100	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA IV TRIMESTRE 2021

Tabla 6. Satisfacción por Aseguradora IV Trimestre 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	25	9	201	69	226	78	21	7	43	15	0	0	64	22	290	100
Coosalud	20	8	190	74	210	82	22	9	25	10	0	0	47	18	257	100
Famisanar	12	14	56	67	68	82	8	10	7	8	0	0	15	18	83	100
Nueva Eps	29	5	431	67	460	78	48	8	78	13	0	0	126	22	586	100
Sanitas	15	8	137	74	152	83	21	11	11	6	0	0	32	17	184	100
Total	101	7	1015	73	1116	80	120	9	164	12	0	0	284	20	1400	100

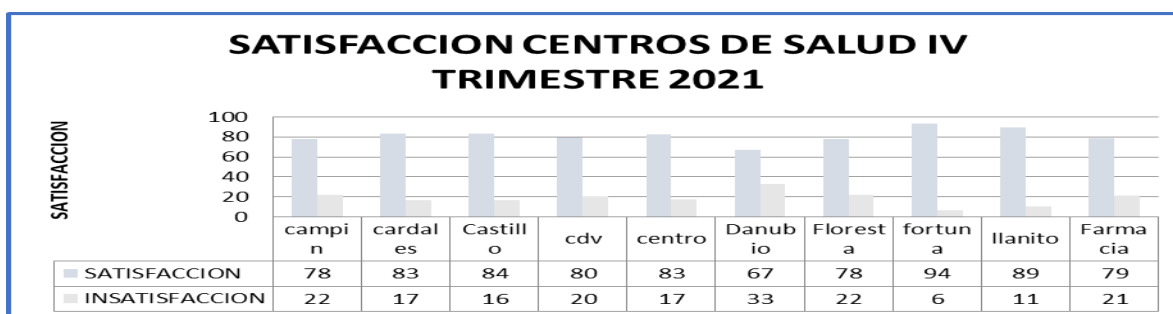


La satisfacción por aseguradora oscila entre 78% y 83%. La menor corresponde a Nueva Eps y Asmetsalud y la mayor a Sanitas.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD IV TRIMESTRE 2021

TABLA 7. Satisfacción por Centros de salud IV Trimestre 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	12	10	85	69	97	78	9	7	18	15	0	0	27	22	124	100
Cardales	9	8	87	76	96	83	8	7	11	10	0	0	19	17	115	100
Castillo	26	13	137	70	163	84	15	8	17	9	0	0	32	16	195	100
Cdv	11	7	111	73	122	80	16	10	15	10	0	0	31	20	153	100
Centro	15	10	110	73	125	83	16	11	10	7	0	0	26	17	151	100
Danubio	22	9	143	58	165	67	22	9	58	24	0	0	80	33	245	100
Floresta	4	4	85	75	89	78	19	17	6	5	0	0	25	22	114	100
Fortuna	0	0	87	94	87	94	6	6	0	0	0	0	6	6	93	100
Llanito	1	2	57	88	58	89	7	11	0	0	0	0	7	11	65	100
Farmacia	1	1	113	78	114	79	2	1	29	20	0	0	31	21	145	100
TOTALES	101	7	1015	73	1116	80	120	9	164	12	0	0	284	20	1400	100

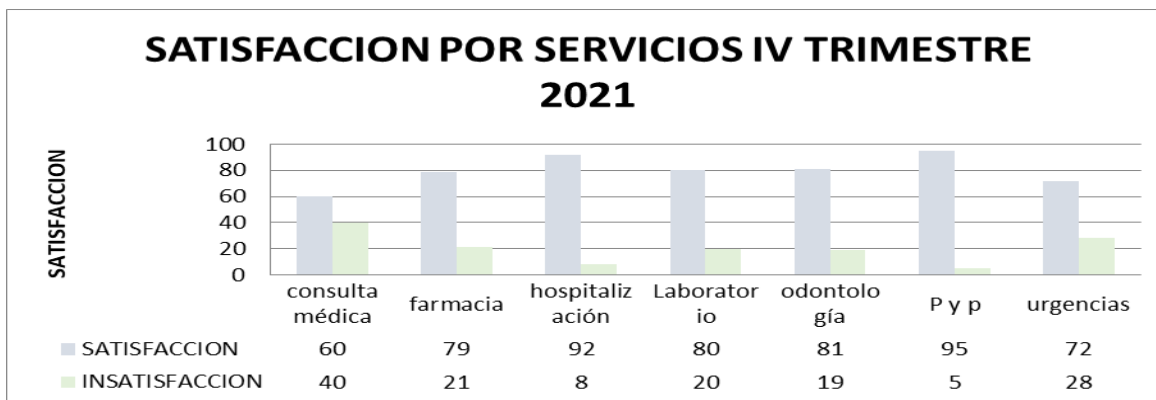


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 67 y 94%, siendo el menor para Danubio y la mayor Fortuna.

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS IV TRIMESTRE DE 2021

TABLA 8. Satisfacción Por servicios IV trimestre 2021

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	23	6	196	54	219	60	54	15	93	25	0	0	147	40	366	100
Farmacia	1	1	113	78	114	79	2	1	29	20	0	0	31	21	145	100
Hospitalización	9	15	47	77	56	92	5	8	0	0	0	0	5	8	61	100
Laboratorio	0	0	86	80	86	80	21	20	0	0	0	0	21	20	107	100
Odontología	17	10	116	71	133	81	20	12	11	7	0	0	31	19	164	100
P y p	46	10	396	85	442	95	13	3	10	2	0	0	23	5	465	100
Urgencias	5	5	61	66	66	72	5	5	21	23	0	0	26	28	92	100
TOTALES	101	7	1015	73	1116	80	120	9	164	12	0	0	284	20	1400	100



La satisfacción oscila entre el 60% y 95%: el más bajo corresponde a Consulta médica y el mayor a p y p. Se destaca que el indicador de Consulta externa se ve afectado por la no respuesta oportuna a las solicitudes de citas telefónicas en el área de facturación y la no disponibilidad de agendas

1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, IV TRIMESTRE 2021

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, IV TRIMESTRE 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	1291	92%	109	8%	0	526	724	41

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO IV TRIMESTRE 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%	87%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 3%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : SANITAS 83%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 78%, ASMETSALUD 78%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 94%, MENOR RESULTADO DANUBIO 67%,	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD FORTUNA. LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 95%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 60%	CUMPLEN P Y P Y HOSPITALIZACION
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	ENTRE 24 Y 48 HORAS ENTREGA DE RESULTADOS LABORATORIO. CONSULTA MÉDICA EN ALGUNOS CENTROS A MÁS DE TRES DÍAS Y EN URGENCIAS PERCEPCION DEL USUARIO QUE LA ATENCIÓN ES DEMORADA	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	92%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (no respuesta a las solicitudes telefónicas), no disponibilidad de agendas médicas	Las PQRD fueron remitidas al área de facturación, servicios ambulatorios y Subcientífica. Se gestionaron las solicitudes y como acción correctiva se asignaron las citas dándoles respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos normativamente.	Incremento en horarios de asignación de citas, en la actualidad se cuenta con tres líneas exclusivas para dar las citas telefónicamente. Se estipuló asignación de citas a personas mayores de 60 años, en forma presencial, desde cada centro de salud
OPORTUNIDAD: PQRD por medicamentos pendientes, especialmente en el programa de crónicos. Se destaca además a percepción de los usuarios demora en el tiempo en farmacia entre la solicitud y la entrega efectiva del medicamento	Las PQRD fueron remitidas a gerencia de la ESEB, Subdirección administrativa y regente de farmacia. Se entregaron los medicamentos una vez hubo disponibilidad de los mismos, llamando desde SIAU personalmente a los usuarios que interpusieron las no conformidades	Se gestionó el suministro de medicamentos con el proveedor y se entregaron los pendientes a satisfacción del usuario. .
SEGURIDAD CONFORT: Usuarios solicitan mejorar la parte externa de farmacia disponiendo de carpas que protejan del sol y la lluvia. Adecuaciones locativas en las instalaciones, garantía de mejor ventilación	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en seguridad y salud en el trabajo	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.