

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

Durante el II SEMESTRE de 2021 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2680 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL II SEMESTRE DE 2021

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación II Semestre de 2021

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2680	100		
232	9	1914	71	225	8	309	12	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2146 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 534 20%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global II Semestre 2021

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2021	II SEMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2146/2680 \times 100 = 80\%$	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%	79% Se destaca aumento del 1% frente al Semestre anterior	85% se observa Disminución en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 3. Satisfacción global mes a mes II semestre 2021

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
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	232	9	1914	71	225	8	309	12	0	0	0	0	2680	100

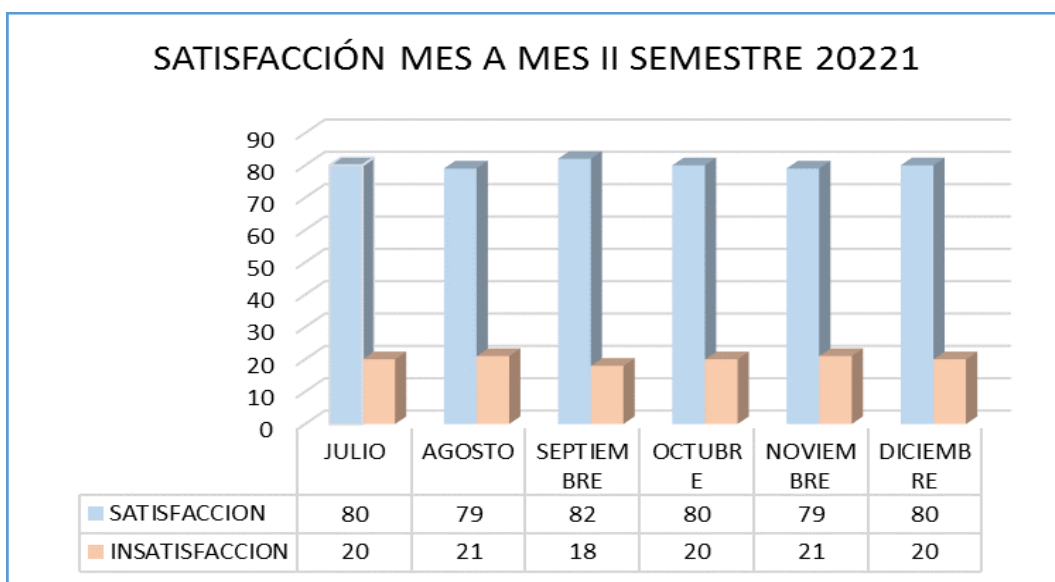


Tabla 4. Comparativo Satisfacción Semestre anterior y Mismo periodo del año anterior.

SEMESTRE ANTERIOR (ISEMESTRE 2021)	SEMESTRE ACTUAL (II SEMESTRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (II SEMESTRE 2020)
79%	80%	85%

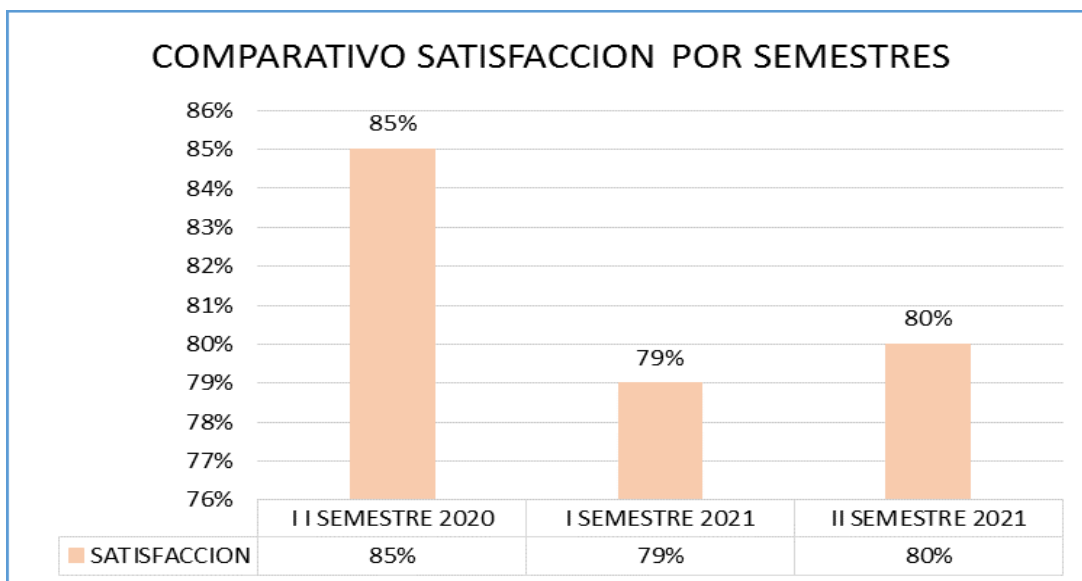


Tabla 5. Evaluación si recomendaría la ESEB a familiares o amigos II semestre 2021

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
170	6	210	10	303	8	1997	76	0	0

Tabla 6. Evaluación de variables percepción información usuarios sobre recomendación de la ESEB a familiares o amigos, II semestre 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	%
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	170	6	210	8	303	11	1997	75	0		2680	

Tabla 7. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos II Semestre 2021

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2021	II SEMESTRE 2020
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$2300/2680 \times 100 = 86\%$	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 86%, una variación en disminución del 4%	84% Se destaca aumento del 2% frente al Semestre anterior	88% se observa Disminución en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

Tabla 8. Evaluación de variables satisfacción por género II semestre 2021

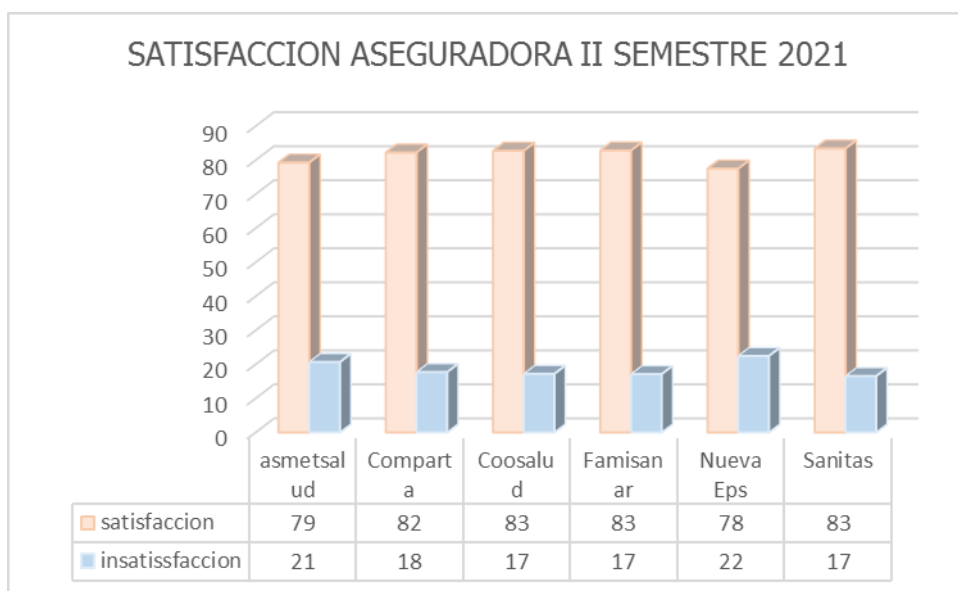
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					ANÁLISIS DE RESULTADOS	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR		%
FEMENINO	149	14	1286	69	127	6	179	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 1741 usuarios (65%) y el masculino de 939 (35%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 72%)
MASCULINO	83	11	628	61	98	6	130	22	0	0	
TOTAL	232		1914		225		309		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 y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 72% e insatisfacción del 28%.

1.2 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA II SEMESTRE 2021

Tabla 9. Evaluación de las Variables Satisfacción por Aseguradora II Semestre 2021

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	59	11	351	68	410	79	40	8	67	13	0	0	107	21	517	100
Comparta	18	15	84	68	102	82	11	9	11	9	0	0	22	18	124	100
COOSALUD	45	9	349	73	394	83	46	10	36	8	0	0	82	17	476	100
Famisanar	19	11	126	72	145	83	15	9	15	9	0	0	30	17	175	100
Nueva Eps	63	6	765	72	828	78	84	8	156	15	0	0	240	22	1068	100
Sanitas	28	9	239	75	267	83	29	9	24	8	0	0	53	17	320	100
TOTALES	232	9	1914	71	2146	80	225	8	309	12	0	0	534	20	2680	100

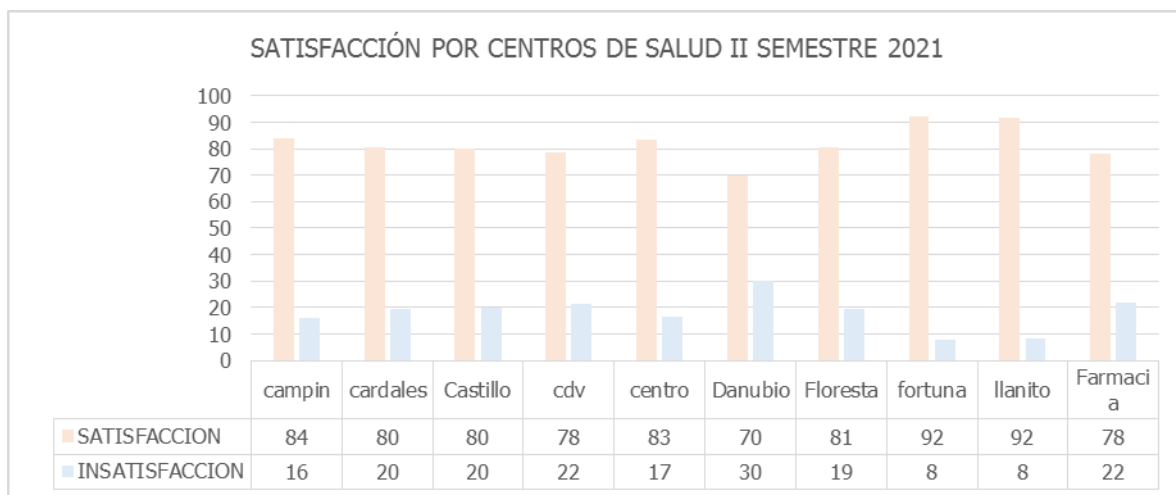


Durante el II Semestre de 2021, la satisfacción oscila entre el 78% y 83%. Se observa que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde a Coosalud, Famisanar y Sanitas y el menor a Nueva Eps 78%.

1.3 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2021

Tabla 10 Evaluación variables por centro de salud, II semestre 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	16	6	205	78	221	84	14	5	28	11	0	0	42	16	263	100
Cardales	31	13	154	67	185	80	15	7	30	13	0	0	45	20	230	100
Castillo	47	12	258	68	305	80	41	11	34	9	0	0	75	20	380	100
Cdv	28	11	179	68	207	78	26	10	31	12	0	0	57	22	264	100
Centro	23	10	179	74	202	83	18	7	22	9	0	0	40	17	242	100
Danubio	72	15	259	55	331	70	55	12	87	18	0	0	142	30	473	100
Floresta	7	3	169	78	176	81	30	14	12	6	0	0	42	19	218	100
Fortuna	0	0	149	92	149	92	11	7	2	1	0	0	13	8	162	100
Llanito	1	1	135	91	136	92	7	5	5	3	0	0	12	8	148	100
Farmacia	7	2	227	76	234	78	8	3	58	19	0	0	66	22	300	100
TOTALES	232	9	1914	71	2146	80	225	8	309	12	0	0	534	20	2680	100

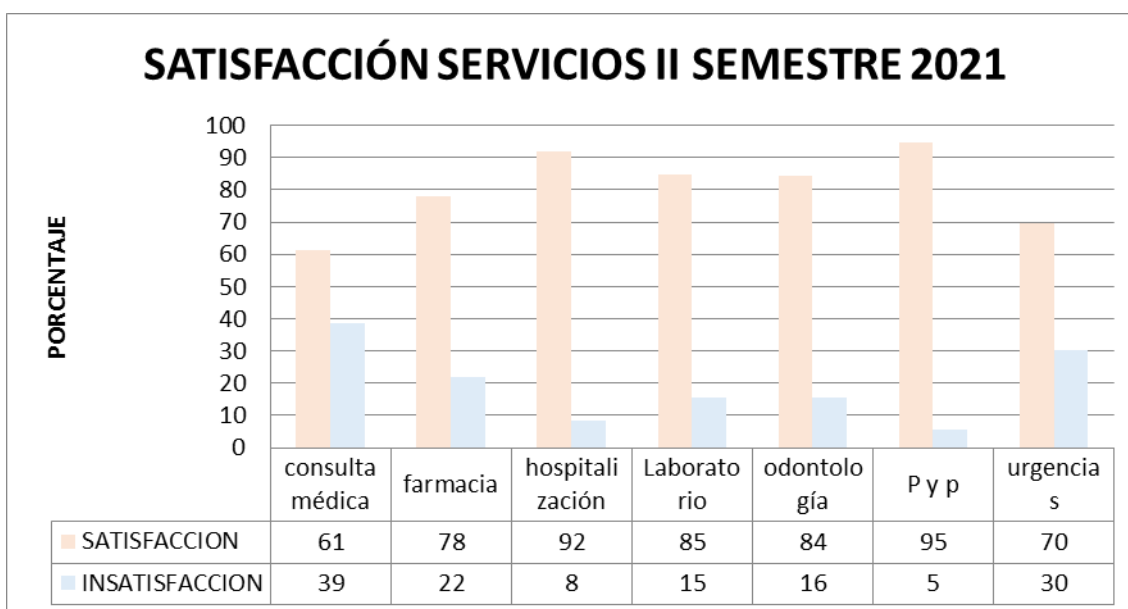


Durante el II Semestre de 2021, Oscila entre el 70% y 92%, el más bajo Danubio. Los más altos Fortuna y Llanito.

1. 4 SATISFACCION POR SERVICIOS II SEMESTRE DE 2021

TABLA 11. Evaluación por Variables Satisfacción Por servicios II semestre 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	38	5	399	56	437	61	106	15	168	24	0	0	274	39	711	100
Farmacia	7	2	227	76	234	78	8	3	58	19	0	0	66	22	300	100
Hospitalización	18	15	94	77	112	92	10	8	0	0	0	0	10	8	122	100
Laboratorio	0	0	187	85	187	85	34	15	0	0	0	0	34	15	221	100
Odontología	39	13	215	71	254	84	26	9	21	7	0	0	47	16	301	100
P y p	117	14	671	81	788	95	24	3	21	3	0	0	45	5	833	100
Urgencias	13	7	121	63	134	70	17	9	41	21	0	0	58	30	192	100
TOTALES	232	9	1914	71	2146	80	225	8	309	12	0	0	534	20	2680	100



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, la satisfacción oscila entre el 61% y 95%; correspondiendo la más baja a consulta médica y la más alta a p y p.

Tabla 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, II SEMESTRE 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	2456	92%	224	8%	7	999	1343	107

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO II SEMESTRE 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%	86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN DEL 4%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD-FAMISANAR-SANITAS : 83%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 78%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO - FORTUNA 92%, MENOR RESULTADO DANUBIO 70%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO Y FORTUNA . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 95%- LABORATORIO 92%; MENOR CONSULTA MEDICA 61%,	SÓLO CUMPLE P Y P y HOSPITALIZACION , LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS

	ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	90%	92%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Demora en la asignación de citas médicas (demora en la respuesta a las citas solicitadas telefónicamente y no asignación de la cita por no disponibilidad de agendas.	Se remite a líder de facturación, servicios ambulatorios, Subcientífica	La acción inmediata a reclamos interpuestos por falta de oportunidad en la asignación de citas fue resolver la situación gestionando con el área de facturación y se les dio la cita.
OPORTUNIDAD: Demora en la entrega de medicamentos (no disponibilidad del medicamento en farmacia, especialmente el del programa de crónicos; demora en el tiempo de atención entre el lapso del usuario al servicio de farmacia y la entrega efectiva del medicamento)	Se remite a Subcientífica, servicios ambulatorios	Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se notificó a los usuarios para la respectiva entrega. Las situaciones de demora en el tiempo en farmacia se remitieron a Subcientífica y servicios ambulatorios
SEGURIDAD: Solicitud de adecuaciones locativas (arreglo de áreas, mejorar ventilación)	Se remite al líder se seguridad y salud en el trabajo	Líder del proceso asume el compromiso de verificar las solicitudes para hacer gestión de acuerdo a la disponibilidad de recursos