



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
FEBRERO 2022**

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 calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2022

Durante el mes de FEBRERO de 2022, se aplicaron 470 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB FEBRERO 2022

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE Barrancabermeja Febrero 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	35	7
BUENA	332	71
RÉGULAR	51	11
MALA	52	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	470	100

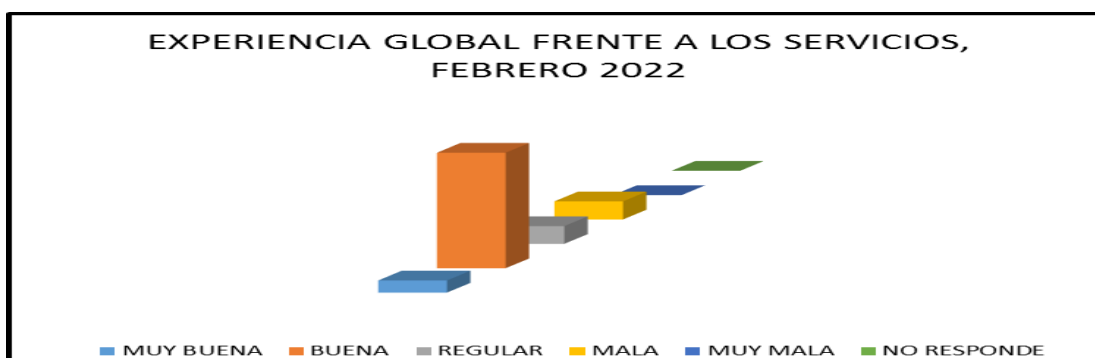


Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Febrero 2022

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%	$367/470 * 100 = 78\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 78%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 12%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Febrero 2022-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 (ENERO 2022)	MES ACTUAL (FEBRERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	78%	79%	Se observa Tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior. Como mayor causa de insatisfacción se presenta la falta de oportunidad en la asignación de citas (usuarios refieren no tener respuesta a las solicitudes de asignación de citas telefónicas y no disponibilidad de agendas) que afecta en particular al servicio de consulta externa

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, Febrero 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	349	74
PROBABLEMENTE SI	67	14
DEFINITIVAMENTE NO	20	4
PROBABLEMENTE NO	34	7
NO INFORMA	0	0
TOTAL	470	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Febrero 2022

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 (%)	$416 \times 100 / 470 = 89\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 89%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 1%. Por lo tanto, no cumple. En este resultado influye la insatisfacción de los usuarios por la causa ya referida especialmente en los centros de salud Danubio y Cdv

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Febrero 2022-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 (ENERO 2022)	MES ACTUAL (FEBRERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	89%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 7% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Febrero 2022

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	10	12	57	66	67	78	7	8	12	14	0	0	19	86	100
Coosalud	7	10	56	77	63	86	6	8	4	5	0	0	10	73	100
Famisanar	2	8	19	76	21	84	2	8	2	8	0	0	4	25	100
Nueva Eps	11	5	148	70	159	75	25	12	28	13	0	0	53	212	100
Sanitas	5	7	52	70	57	77	11	15	6	8	0	0	17	74	100
TOTALES	35	7	332	71	367	78	51	11	52	11	0	0	103	470	100

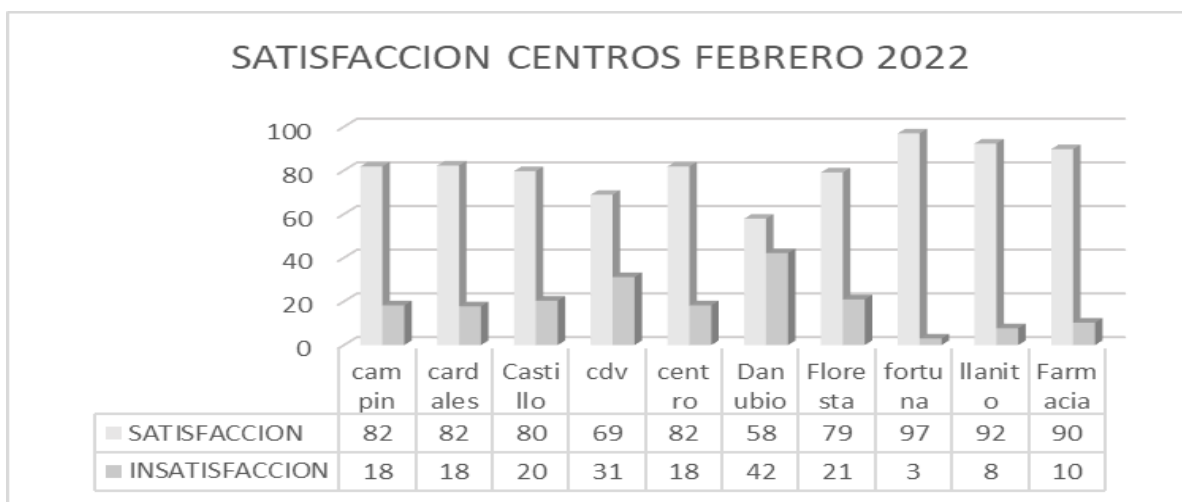


La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 86%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Nueva Eps.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, FEBRERO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, FEBRERO 2022

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	11	31	70	36	82	4	9	4	9	0	0	8	18	44	100
Cardales	4	9	33	73	37	82	4	9	4	9	0	0	8	18	45	100
Castillo	10	17	37	63	47	80	6	10	6	10	0	0	12	20	59	100
Cdv	6	10	36	59	42	69	12	20	7	11	0	0	19	31	61	100
Centro	7	16	29	29	36	82	5	11	3	7	0	0	8	18	44	100
Danubio	2	3	42	48	44	58	10	13	22	29	0	0	32	42	76	100
Floresta	1	2	33	77	34	79	7	16	2	5	0	0	9	21	43	100
Fortuna	0	0	32	97	32	97	1	3	0	0	0	0	1	3	33	100
Llanito	0	0	24	92	24	92	2	8	0	3	0	0	2	8	26	100
Farmacia	0	0	35	90	35	90	0	0	4	10	0	0	4	10	39	100
TOTALES	35	7	332	71	367	78	51	11	52	11	0	0	103	22	470	100

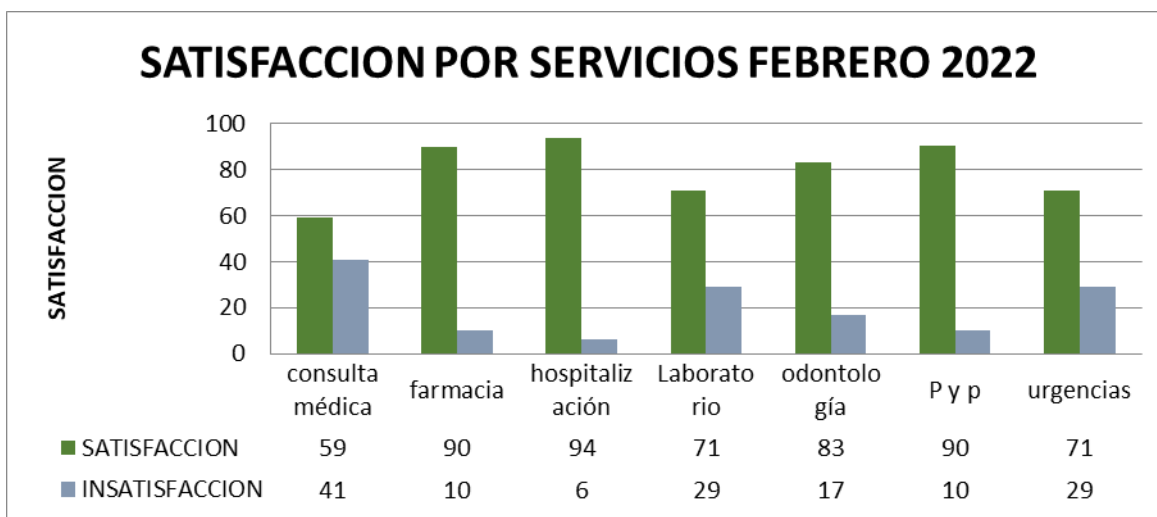


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 58% y 97%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Danubio y Cdv. Las causas de insatisfacción se debieron a la falta de oportunidad en la asignación de citas (no respuesta a solicitudes telefónicas y no asignación por no disponibilidad de agendas).

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Febrero 2022

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	8	6	75	54	83	59	29	21	28	20	0	0	57	41	140	100
Farmacia	0	0	35	90	35	90	0	0	4	10	0	0	4	10	39	100
Hospitalización	4	13	26	81	30	94	2	6	0	0	0	0	2	6	32	100
Laboratorio	0	0	22	71	22	71	8	26	1	3	0	0	9	29	31	100
Odontología	4	8	40	75	44	83	5	9	4	3	0	0	9	17	53	100
P y p	12	8	124	82	136	90	7	5	8	5	0	0	15	10	151	100
Urgencias	7	29	10	42	17	71	0	0	7	29	0	0	7	29	24	100
TOTALES	35	7	332	71	367	78	51	11	52	11	0	0	103	22	470	100

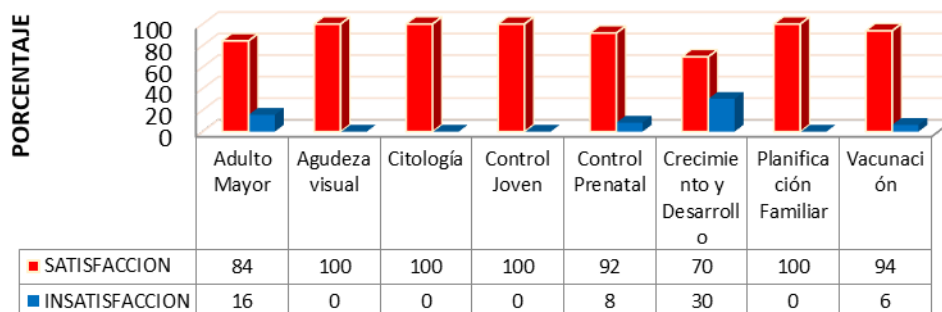


1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Febrero 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Febrero 2022

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	1	3	26	81	27	84	1	3	4	13	0	0	5	16	32	100
Agudeza visual	1	25	3	75	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	3	14	18	86	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
Control joven	0	0	13	100	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100
Control prenatal	1	4	21	88	22	92	2	8	0	0	0	0	2	8	24	100
crecimiento y desarrollo	1	4	15	65	16	70	3	13	4	17	0	0	7	30	23	100
Planificación familiar	0	0	18	100	18	100	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100
Vacunación	5	31	10	63	15	94	1	6	0	0	0	0	1	6	16	100
TOTALES	12	8	124	82	136	90	7	5	8	5	0	0	15	10	151	100

SATISFACCIÓN SERVICIOS DE P Y P FEBRERO 2022

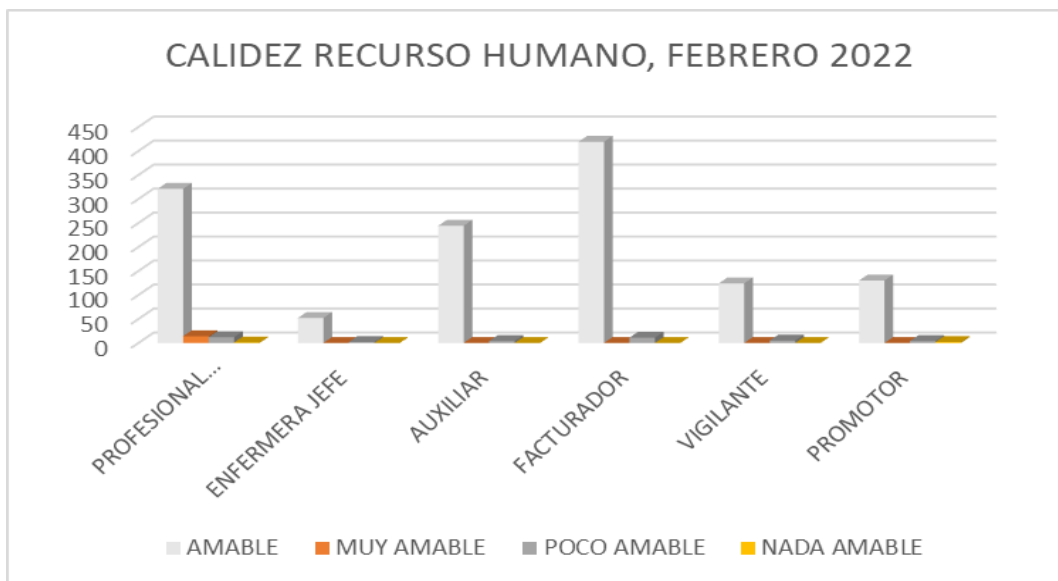


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 59 y 94%, siendo la más alta para Hospitalización y la menor para consulta externa. El servicio de consulta externa se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de la cita (demora en el tiempo de respuesta al usuario para asignar la cita y la demora por no disponibilidad de agendas médicas). En el servicio de laboratorio los usuarios sugieren mayor número de atenciones que permita mayor accesibilidad, y que se determine un sistema de turnos que garantice un orden para acceder al servicio, también solicitan mayor frecuencia de atenciones en los centros de salud Floresta y Cardales; en el servicio de urgencias los usuarios manifiestan una mejor oportunidad en la atención y que haya prioridad para los grupos vulnerables. En el servicio de odontología los usuarios manifiestan dificultades para asignación de citas por no respuesta a las solicitudes telefónicas y sugieren que haya un mantenimiento preventivo a los equipos para que se garantice la atención y no tengan que ser reprogramados. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 70% y 100%. Las causas de insatisfacción se debieron al incumplimiento en las citas programadas de crecimiento y actitud poco amable del promotor

1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Febrero 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	321	14	12	1
ENFERMERA JEFE	52	0	2	0
AUXILIAR	244	0	4	0
FACTURADOR	419	0	11	0
VIGILANTE	124	0	5	0
PROMOTOR	130	0	4	2



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS FEBRERO 2022

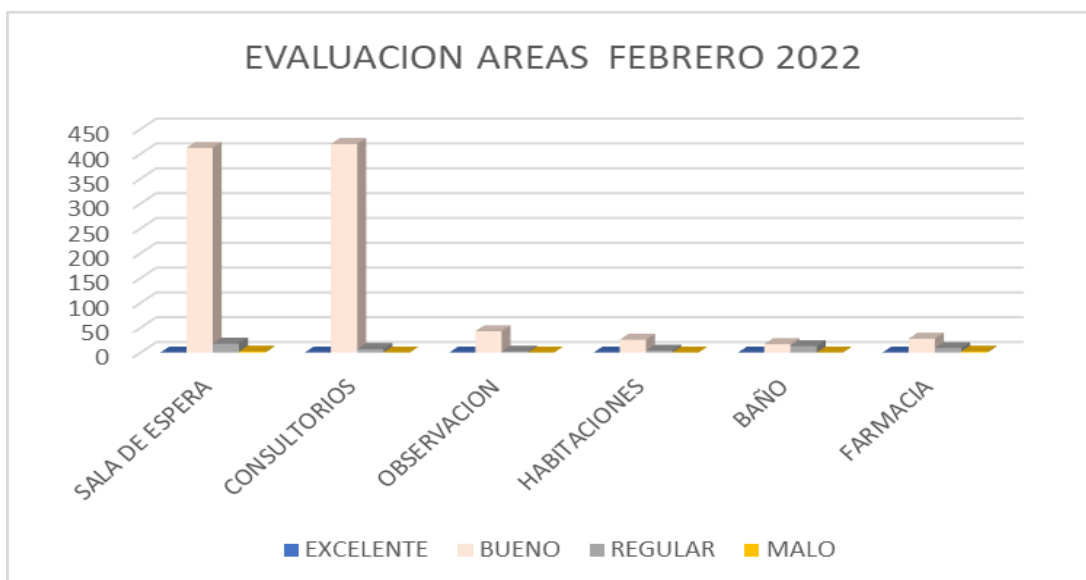
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, FEBRERO 2022

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	438	93%	32	7%	0	176	250	12

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de Febrero 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	412	18	2
CONSULTORIOS	0	420	7	0
OBSERVACION	0	43	2	0
HABITACIONES	0	26	4	0
BAÑO	0	17	13	0
FARMACIA	0	28	9	2



Las solicitudes de arreglos locativas de las áreas fueron remitidos al líder de seguridad y salud en el trabajo. El funcionario informa el arreglo en sala de espera y archivo en el centro de salud Cardales y el proyecto de mejoramiento ventilación en la sala de espera centro de salud Campín

CONCLUSIONES

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

TABLA 14. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Febrero 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES FEBRERO 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	78%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 12%. EN EL PERIODO SE REGISTRA INSATISFACCIÓN POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS (NO RESPUESTA A SOLICITUDES TELEFONICAS Y NO ASIGNACIÓN POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS).
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 1%. USUARIOS MANIFIESTAN INSATISFACCIÓN POR LAS CAUSAS DE OPORTUNIDAD YA REFERIDAS
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD 86%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 97% MENOR RESULTADO DANUBIO 58%	EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO FUE EL PUNTO DE ATENCIÓN DONDE HUBO MAYORES MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS TELEFONICAS Y POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MEDICAS
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO HOSPITALIZACION 94%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 59%;	EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y ODONTOLOGIA FUERON AFECTADOS POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS POR NO RESPUESTA A SOLICITUDES TELEFÓNICAS Y NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS MOSTRARON INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE DEL PROFESIONAL TRATANTE, FACTURADOR, VIGILANTE Y PROMOTOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS (ARREGLO AIRE CENTRO DE SALUD CAMPIN, MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA VENTILACIÓN Y SOLICITUDES DE MEJORA EN EL ÁREA EXTERNA DE FARMACIA	LAS SOLICITUDES FUERON REMITIDAS AL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. SE SOLUCIONO EL ARREGLO AIRE CONSULTA EXTERNA Y ARCHIVO CENTRO DE SALUD CARDALES. EN ESPERA EL ARREGLO VENTILACIÓN SALA DE EXTERNA CAMPIN Y LAS SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO AREA DE FARMACIA (DISPOSICIÓN DE CARPAS PARA PROTECCIÓN INCLEMENCIAS DEL CLIMA),
INFORMACION DEBERES Y DERECHOS	90%	DEBERES Y DERECHOS 93%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO POR PLEGABLES Y CARTELERAS