



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

Durante el I TRIMESTRE de 2022 (ENERO, FEBRERO Y MARZO)), se aplicaron 1445 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 I TRIMESTRE DE 2022

Tabla 1. Satisfacción Global por Variables de Evaluación I Trimestre de 2022

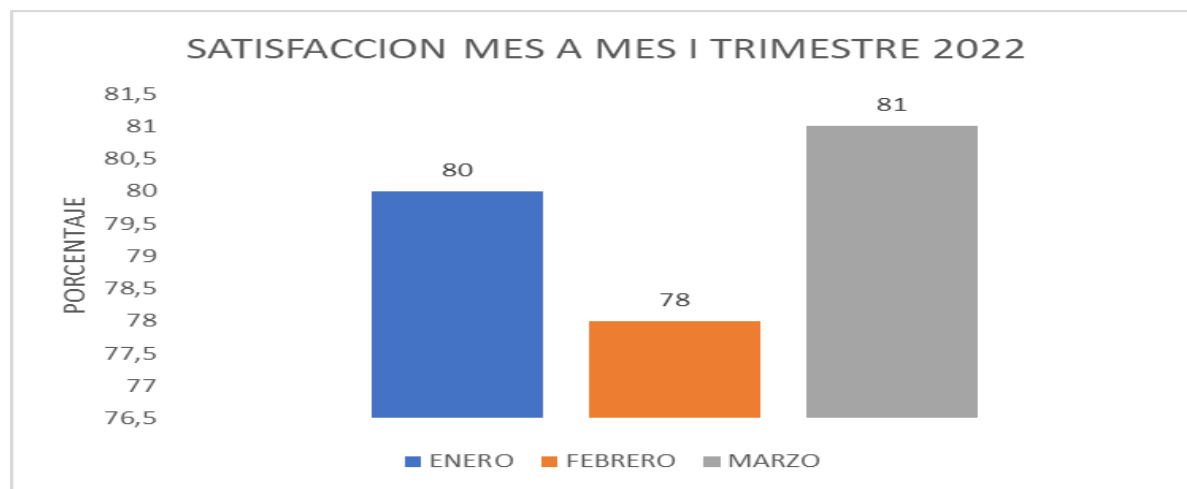
MESES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	TOTAL	PORCENTAJE
ENERO	35	353	46	51	0	0	485	80
FEBRERO	35	332	51	52	0	0	470	78
MARZO	33	364	37	56	0	0	490	81
TOTALES	103	1049	134	159	0	0	1445	80

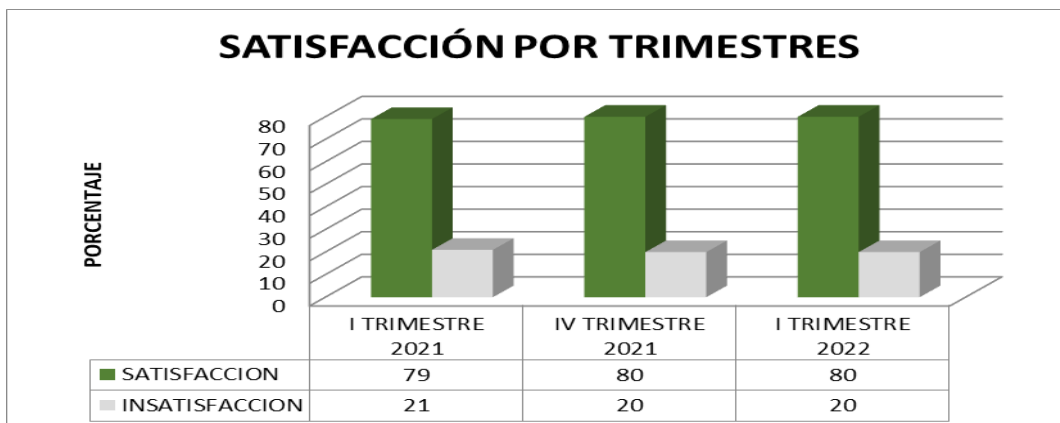
Fuente: encuesta de satisfacción enero-febrero-marzo 2022

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global I Trimestre 2022

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2022	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2021
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$1152/1445 \times 100 = 80\%$	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 evidencia tendencia a la igualdad frente al trimestre anterior	79% se observa tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

Normatividad Resolución 0256 de 2016





Se destaca como la mayor causa de insatisfacción en el trimestre la falta de oportunidad en la asignación de citas, la percepción de los usuarios es que no hay una respuesta oportuna a la solicitud de las mismas; además de la no disponibilidad de agendas. Como otras causas se refieren la falta de oportunidad en la atención de urgencias, la falta de oportunidad en las atenciones programadas, y trato poco amable de algunos servidores públicos. También se destacan solicitudes de mejoramiento en el servicio de laboratorio (amplitud de horarios de entrega de resultados y mayor accesibilidad al servicio). Las manifestaciones de los usuarios se remitieron a los jefes de procesos y operadores de servicios para las acciones pertinentes y se proyectó desde SIAU el plan de mejoramiento respectivo

## 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, I TRIMESTRE 2022

MESES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	TOTAL
ENERO	373	59	22	31	0	485
FEBRERO	349	67	20	34	0	470
MARZO	374	60	21	35	0	490
TOTALES	1096	186	63	100	0	1445

Fuente: Encuestas de satisfacción enero, febrero y marzo 2022

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos I Trimestre 2022

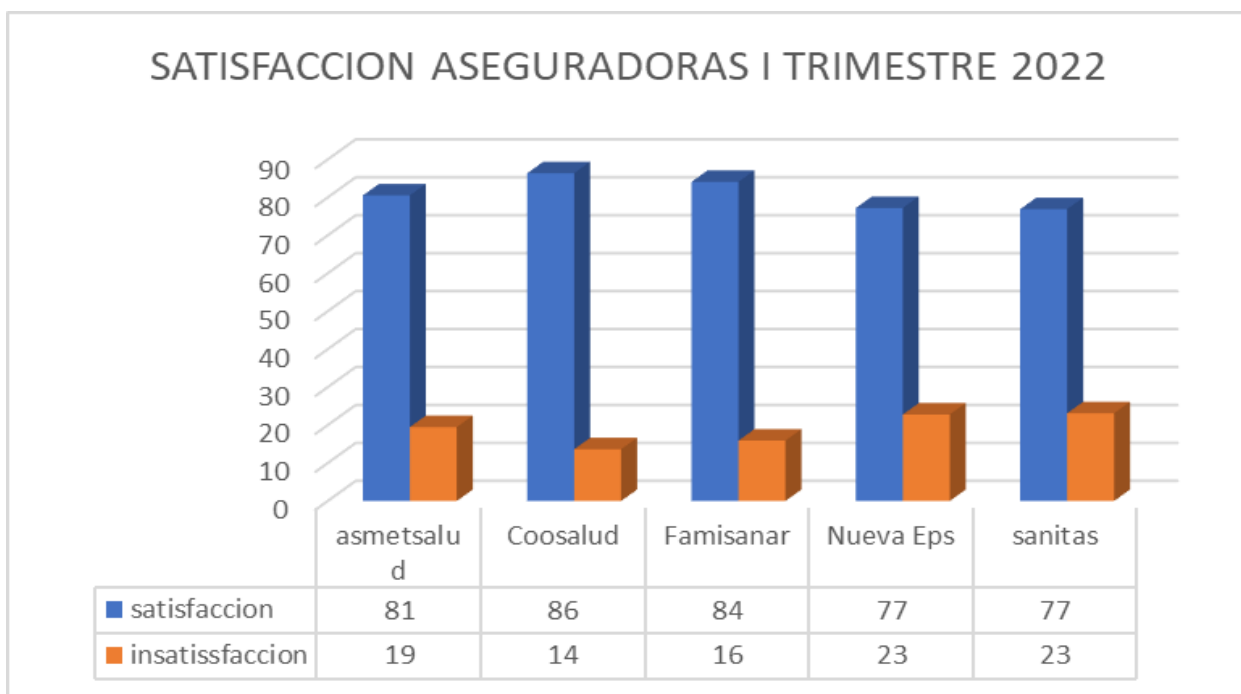
Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación I Trimestre 2022	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$1282/1445 \times 100 = 89\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 89% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB

Normatividad resolución 0256 de 2016

### 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA I TRIMESTRE 2022

Tabla 5. Satisfacción por Aseguradora I Trimestre 2022

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	31	12	184	69	215	81	13	5	39	15	0	0	52	19	267	100
Coosalud	18	7	191	79	209	86	15	6	18	7	0	0	33	14	242	100
Famisanar	6	7	68	77	74	84	7	8	7	8	0	0	14	16	88	100
Nueva Eps	28	5	443	73	471	77	66	0	73	12	0	0	139	23	610	100
Sanitas	20	8	163	68	183	77	33	14	22	9	0	0	55	23	238	100
TOTALES	103	7	1049	73	1152	80	134	9	159	11	0	0	293	20	1445	100

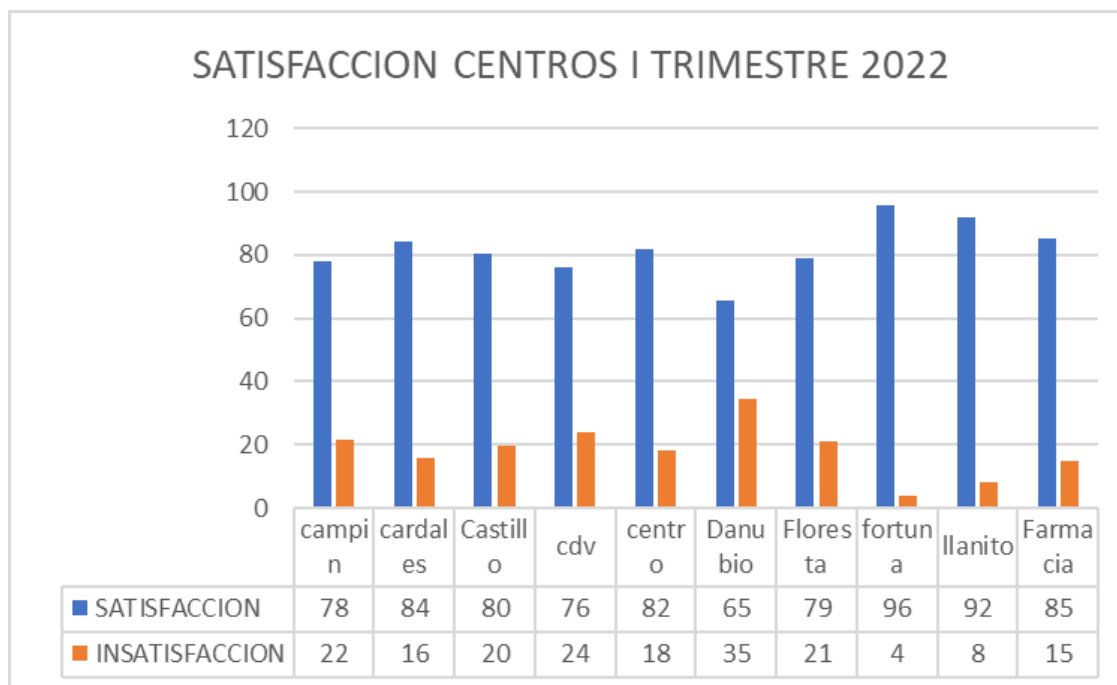


La satisfacción por aseguradora oscila entre 77 y 86%. La menor corresponde a Nueva Eps y Sanitas y la mayor a Coosalud.

## 1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2022

TABLA 6. Satisfacción por Centros de salud I Trimestre 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	12	10	85	69	97	78	13	10	14	11	0	0	27	22	124	100
Cardales	12	9	105	76	117	84	10	7	12	9	0	0	22	16	139	100
Castillo	25	14	123	67	148	80	19	10	17	9	0	0	36	20	184	100
Cdv	21	11	119	65	140	76	24	13	20	11	0	0	44	24	184	100
Centro	18	13	93	68	111	82	15	11	10	7	0	0	25	18	136	100
Danubio	8	3	145	62	153	65	21	9	60	26	0	0	81	35	234	100
Floresta	4	3	98	76	102	79	20	16	7	5	0	0	27	21	129	100
Fortuna	0	0	95	96	95	96	4	4	0	0	0	0	4	4	99	100
Llanito	1	1	68	91	69	92	6	8	0	0	0	0	6	8	75	100
Farmacia	2	1	118	84	120	85	2	1	19	13	0	0	21	15	141	100
<b>TOTALES</b>	<b>103</b>	<b>7</b>	<b>1049</b>	<b>73</b>	<b>1152</b>	<b>80</b>	<b>134</b>	<b>9</b>	<b>159</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>293</b>	<b>20</b>	<b>1445</b>	<b>100</b>

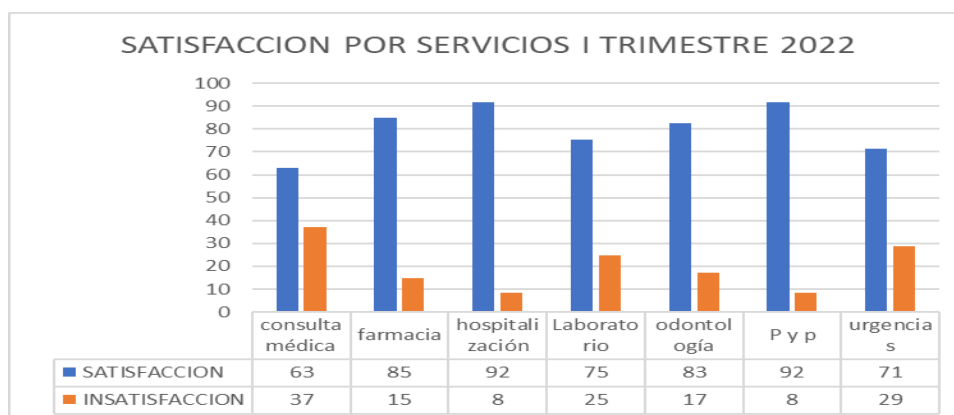


La satisfacción por centro de salud oscila entre el 65 y 96%, siendo el menor para Danubio y el mayor Fortuna.

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS I TRIMESTRE DE 2022

TABLA 7. Satisfacción Por servicios I trimestre 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	23	6	229	57	252	63	63	16	85	21	0	0	148	37	400	100
Farmacia	2	1	118	84	120	85	2	1	19	13	0	0	21	15	141	100
Hospitalización	8	9	70	82	78	92	7	8	0	0	0	0	7	8	85	100
Laboratorio	1	1	75	74	76	75	24	24	1	1	0	0	25	25	101	100
Odontología	21	12	122	71	143	83	17	10	13	8	0	0	30	17	173	100
P y p	38	8	385	84	423	92	19	4	19	4	0	0	38	8	461	100
Urgencias	10	12	50	60	60	71	2	2	22	26	0	0	24	29	84	100
TOTALES	103	7	1049	73	1152	80	134	9	159	11	0	0	293	20	1445	100



La satisfacción oscila entre el 63% y 92%: el más bajo corresponde a Consulta médica y el mayor a p y p y hospitalización. El servicio de consulta médica se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de las citas.

1.8 INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I TRIMESTRE 2022

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, I TRIMESTRE 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN		
		SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%			
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	1333	92%	112	8%	564	744	25

## CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I TRIMESTRE 2022	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%	89%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO : COOSALUD 86%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS-SANITAS 77%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 96%, MENOR RESULTADO DANUBIO 65%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD FORTUNA Y LLANITO . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P, HOSPITALIZACIÓN 92% MENOR CONSULTA MÉDICA 63%	SÓLO CUMPLEN PY P Y HOSPITALIZACION
IMPACTO CAPACITACIONES DEBERES Y DERECHOS	90%	92%	SE CUMPLE CON EL INDICADOR.