



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

Durante el mes de MARZO de 2022, se aplicaron 490 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB MARZO 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	33	7
BUENA	364	74
REGULAR	37	8
MALA	56	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	490	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Marzo 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%	$397/490*100=81\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 81%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 9%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Marzo 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 (FEBRERO 2022)	MES ACTUAL (MARZO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
78%	81%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también al aumento en un 3% 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 y en menor proporción el servicio de odontología). Hubo mejoramiento en la oportunidad en la entrega de medicamentos por lo que el servicio de farmacia aumentó su porcentaje de satisfacción influyendo también en el incremento de satisfacción global

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, Marzo 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	374	76
PROBABLEMENTE SI	60	12
DEFINITIVAMENTE NO	21	4
PROBABLEMENTE NO	35	7
NO INFORMA	0	0
TOTAL	490	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Marzo 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 (%)	$434 \times 100 / 490 = 89\%$	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 todo caso, es la opinión del usuario para recomendar o no el centro de atención de acuerdo a su percepción

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Marzo 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 (FEBRERO 2022)	MES ACTUAL (MARZO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	89%	87%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% 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 MARZO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Marzo 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	11	64	64	74	80	2	2	16	17	0	0	18	92	100
Coosalud	6	7	70	77	76	84	5	5	10	11	0	0	15	91	100
Famisanar	1	3	25	83	26	87	2	7	2	7	0	0	4	30	100
Nueva Eps	9	5	142	75	151	79	19	10	20	11	0	0	39	190	100
Sanitas	7	8	63	72	70	80	9	10	8	9	0	0	17	87	100
TOTALES	33	7	364	74	397	81	37	8	56	11	0	0	93	490	100

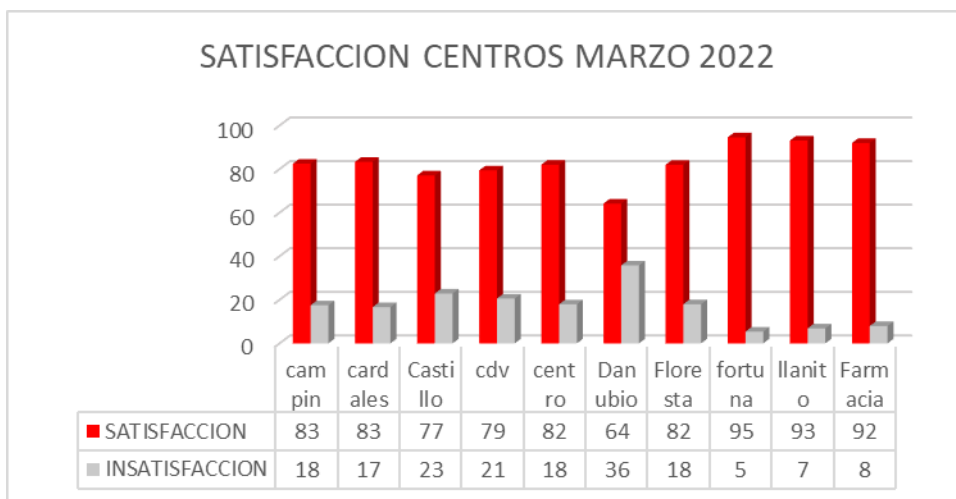


La satisfacción por EPS oscila entre el 79% y 87%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MARZO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, MARZO 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	4	10	29	73	33	83	3	8	4	10	0	0	7	18	40	100
Cardales	5	10	35	73	40	83	3	6	5	10	0	0	8	17	48	100
Castillo	3	6	34	71	37	77	4	8	7	15	0	0	11	23	48	100
Cdv	9	13	45	66	54	79	6	9	8	12	0	0	14	21	68	100
Centro	5	13	27	29	32	82	4	10	3	3	0	0	7	18	39	100
Danubio	2	2	50	48	52	64	7	9	22	27	0	0	29	36	81	100
Floresta	2	4	39	78	41	82	6	12	3	6	0	0	9	18	50	100
Fortuna	0	0	35	95	35	95	2	5	0	0	0	0	2	5	37	100
Llanito	1	3	26	90	27	93	2	7	0	3	0	0	2	7	29	100
Farmacia	2	4	44	88	46	92	0	0	4	8	0	0	4	8	50	100
TOTALES	33	7	364	74	397	81	37	8	56	11	0	0	93	19	490	100

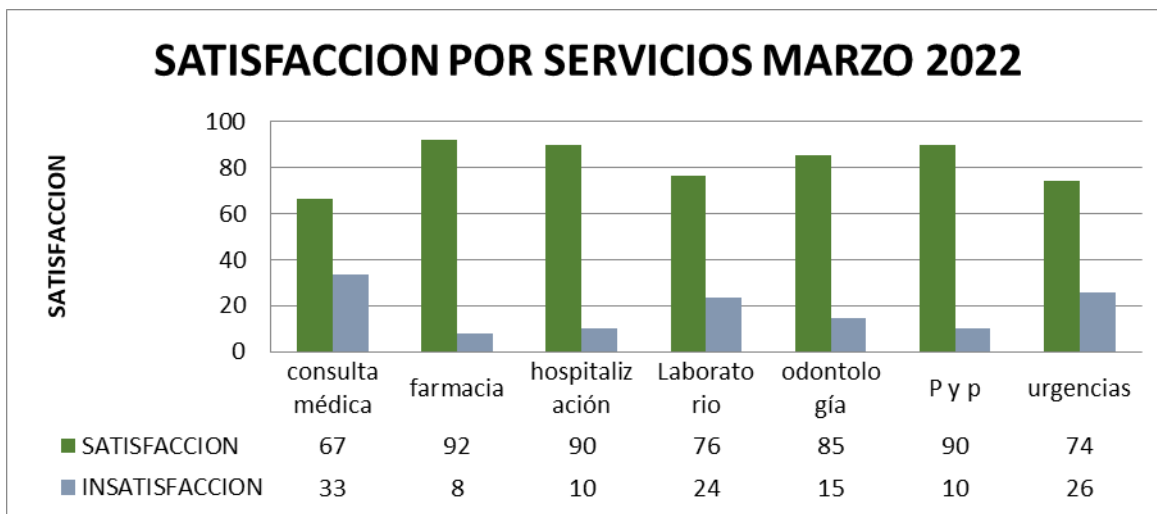


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 64% y 95%; siendo el mayor para Fortuna y la menor para Danubio. Las causas de insatisfacción se debieron a la falta de oportunidad en la asignación de citas (no respuesta a solicitudes telefónicas y no asignación por no disponibilidad de agendas, también se destaca la falta de oportunidad en el servicio de urgencias, mayor accesibilidad al servicio de laboratorios -tiempo entre la facturación y toma de muestra; amplitud del horario de entrega de resultados, mejor actitud de los servidores públicos).

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Marzo 2022

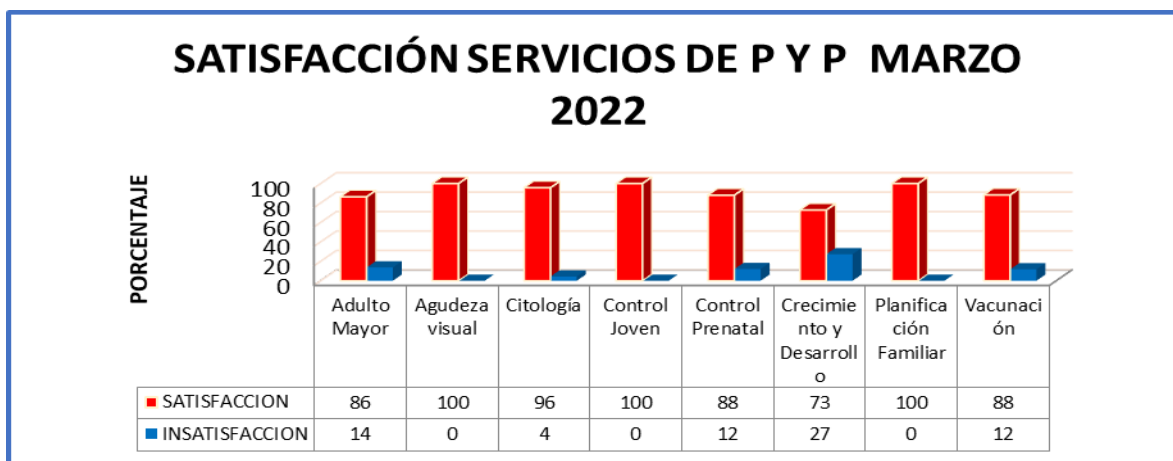
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	4	3	90	64	94	67	14	10	33	23	0	0	47	33	141	100
Farmacia	2	4	44	88	46	92	0	0	4	8	0	0	4	8	50	100
Hospitalización	2	7	24	83	26	90	3	10	0	0	0	0	3	10	29	100
Laboratorio	1	3	25	74	26	76	8	24	0	0	0	0	8	24	34	100
Odontología	11	18	41	67	52	85	5	8	4	3	0	0	9	15	61	100
P y p	12	8	121	82	133	90	7	5	8	5	0	0	15	10	148	100
Urgencias	1	4	19	70	20	74	0	0	7	26	0	0	7	26	27	100
TOTALES	33	7	364	74	397	81	37	8	56	11	0	0	93	19	490	100



1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Marzo 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Marzo 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	5	18	82	19	86	1	5	2	9	0	0	3	14	22	100
Agudeza visual	1	11	8	89	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Citología	3	13	19	83	22	96	0	0	1	4	0	0	1	4	23	100
Control joven	0	0	13	100	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100
Control prenatal	1	4	21	84	22	88	2	8	1	4	0	0	3	12	25	100
crecimiento y desarrollo	1	5	15	68	16	73	3	14	3	14	0	0	6	27	22	100
Planificación familiar	0	0	17	100	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
Vacunación	5	29	10	59	15	88	1	6	1	6	0	0	2	12	17	100
TOTALES	12	8	121	82	133	90	7	5	8	5	0	0	15	10	148	100

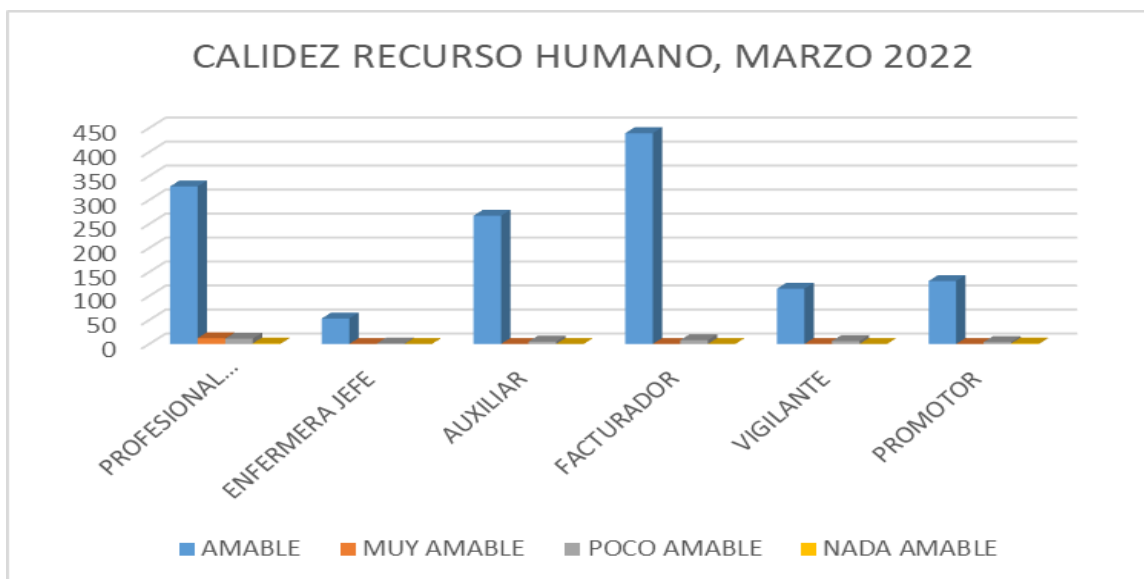


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 67% y 90%, siendo la más alta para Farmacia y la menor para consulta externa. El servicio de consulta externa se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de la cita (demora en el tiempo de respuesta al usuario para asignar la cita y la demora por no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en la atención de citas programadas). En el servicio de laboratorio los usuarios solicitan que haya mejor organización en el procedimiento desde que facturan hasta que les toman la muestra, que sea más amplio el horario de entrega de resultados (especialmente en el centro de salud Castillo) y que haya mayor flexibilidad en el servicio, en población de zona rural o por su estado de vulnerabilidad; en el servicio de urgencias los usuarios solicitan mayor oportunidad en la atención, una mejor valoración de la urgencia para no tener que acudir al servicio por las mismas causas y que la actitud del personal sea amable y empática. En el servicio de odontología los usuarios manifiestan dificultades para asignación de citas por no respuesta a las solicitudes telefónicas. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 73% y 100%. Las causas de insatisfacción se debieron al incumplimiento en las citas programadas, falta de oportunidad en la atención y falta de actitud de algunos servidores públicos.

1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Marzo 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	328	12	11	1
ENFERMERA JEFE	53	0	1	0
AUXILIAR	267	0	5	0
FACTURADOR	439	0	8	0
VIGILANTE	115	0	6	0
PROMOTOR	131	0	4	1



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS MARZO 2022

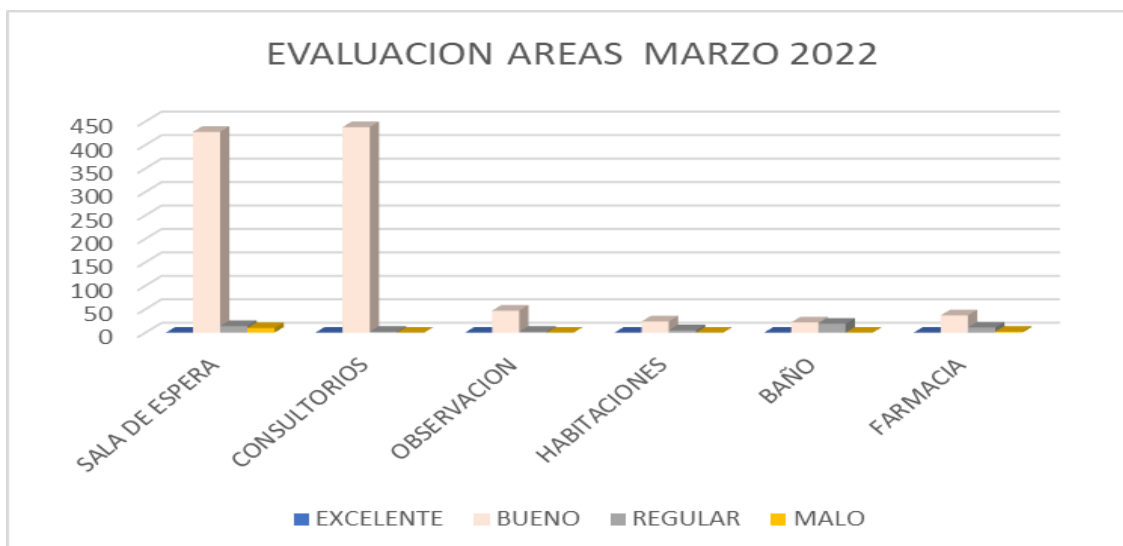
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MARZO 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		SI		NO				
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	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	199	245	6
		450	92%	40	8%			

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de Marzo 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	428	14	10
CONSULTORIOS	0	438	2	0
OBSERVACION	0	47	2	0
HABITACIONES	0	24	5	0
BAÑO	0	22	19	0
FARMACIA	0	37	11	2



Las solicitudes de arreglos locativas de las áreas fueron remitidos al líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones de mejoramiento pertinentes. Al cierre de este informe se recibe notificación de la contratación efectuada para el arreglo de los equipos de aire acondicionado

CONCLUSIONES

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

TABLA 14. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Marzo 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MARZO 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 9%. EN EL PERIODO SE REGISTRA MAYOR CAUSA DE 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 FAMILISANAR 87%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 79%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 95% MENOR RESULTADO DANUBIO 64%	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 FARMACIA 92%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 67%;	EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y ODONTOLOGÍA FUERON AFECTADOS POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS POR NO RESPUESTA A SOLICITUDES TELEFÓNICAS Y NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS. SE DESTACA MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO DE FARMACIA POR ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS
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 Y FACTURADOR. LAS SITUACIONES FUERON REPORTADAS AL OPERADOR DE SERVICIOS Y JEFES DE PROCESOS PARA LAS ACCIONES PERTINENTES
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, ARREGLOS LOCATIVOS BAÑOS, MEJOR ILUMINACION DE AREAS	LAS SOLICITUDES FUERON REMITIDAS AL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, QUIEN REFIERE LA GESTIÓN REALIZADA PARA PROCEDER A REALIZAR LOS ARREGLOS LOCATIVOS. SE CONFIRMA CONTRATACIÓN PARA EL INICIO DE ARREGLOS DE LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO,
INFORMACION DEBERES Y DERECHOS	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO POR PLEGABLES Y CARTELERAS