



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

Durante el mes de ABRIL de 2022, se aplicaron 495 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 ABRIL 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	18	4
BUENA	377	76
REGULAR	43	9
MALA	57	12
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	495	100

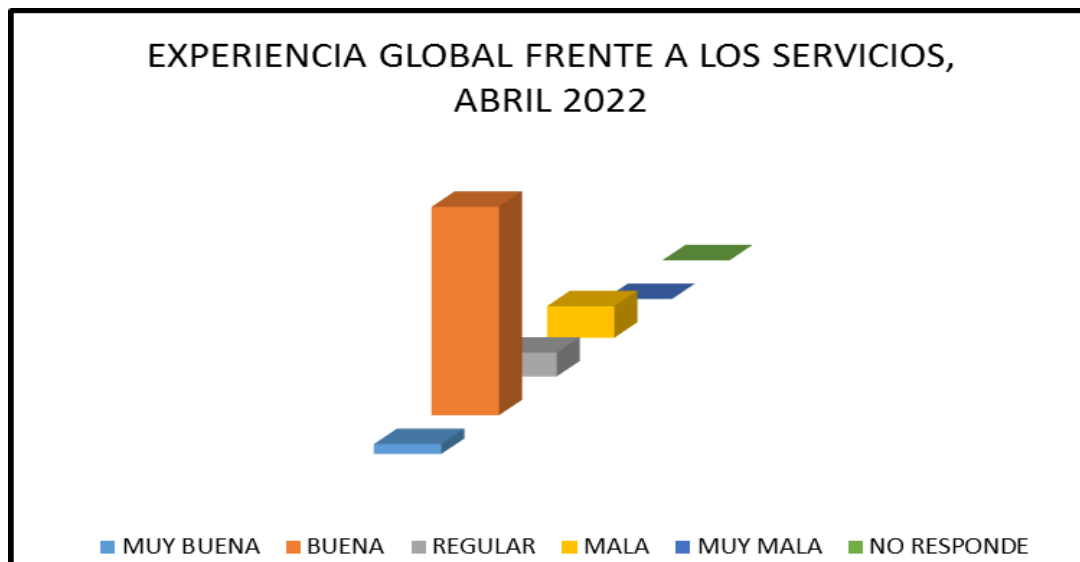


Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Abril 2022

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%	$395/495 * 100 = 80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 10%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Abril 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 (MARZO 2022)	MES ACTUAL (ABRIL 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	80%	78%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% 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). También se presentan insatisfacción por falta de oportunidad en la entrega del medicamento

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, Abril 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	383	77
PROBABLEMENTE SI	55	11
DEFINITIVAMENTE NO	26	5
PROBABLEMENTE NO	31	6
NO INFORMA	0	0
TOTAL	495	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Abril 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 (%)	$438 \times 100 / 495 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 2%. 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 Abril 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 (MARZO 2022)	MES ACTUAL (ABRIL 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	88%	86%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ABRIL 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Abril 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	5	5	70	64	75	82	6	7	11	12	0	0	17	92	100
Coosalud	2	2	78	76	80	78	9	9	14	14	0	0	23	103	100
Famisanar	0	0	22	85	22	85	2	8	2	8	0	0	4	26	100
Nueva Eps	6	3	143	75	149	78	18	9	23	12	0	0	41	190	100
Sanitas	5	6	64	76	69	82	8	10	7	8	0	0	15	84	100
TOTALES	18	4	377	76	395	80	43	9	57	12	0	0	100	495	100

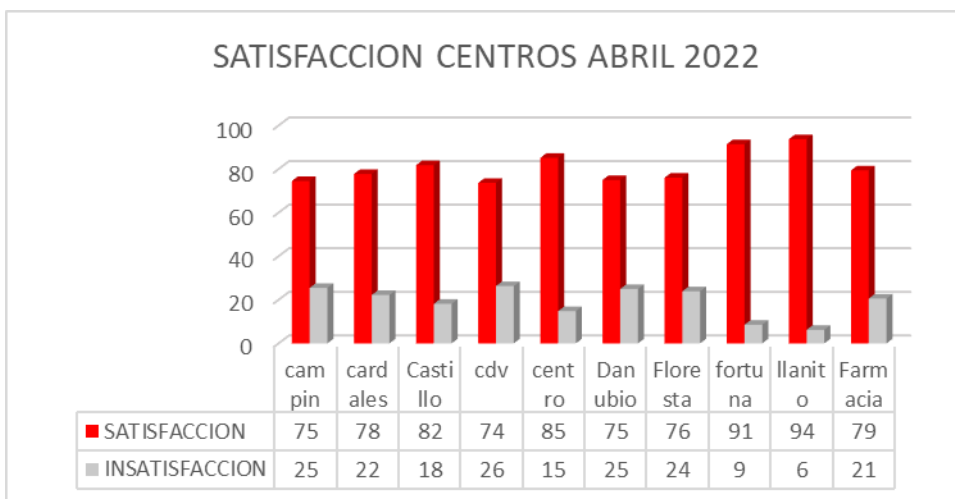


La satisfacción por EPS oscila entre el 78% y 82%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps y Coosalud.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ABRIL 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, ABRIL 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	2	4	39	71	41	75	8	15	6	11	0	0	14	25	55	100
Cardales	1	3	27	75	28	78	4	11	4	11	0	0	8	22	36	100
Castillo	8	12	46	70	54	82	8	12	4	6	0	0	12	18	66	100
Cdv	6	11	36	63	42	74	8	14	7	12	0	0	15	26	57	100
Centro	0	0	46	29	46	85	2	4	6	3	0	0	8	15	54	100
Danubio	0	0	60	48	60	75	3	4	17	21	0	0	20	25	80	100
Floresta	1	2	34	74	35	76	7	15	4	9	0	0	11	24	46	100
Fortuna	0	0	32	91	32	91	3	9	0	0	0	0	3	9	35	100
Llanito	0	0	30	94	30	94	0	0	2	3	0	0	2	6	32	100
Farmacia	0	0	27	79	27	79	0	0	7	21	0	0	7	21	34	100
TOTALES	18	4	377	76	395	80	43	9	57	12	0	0	100	20	495	100

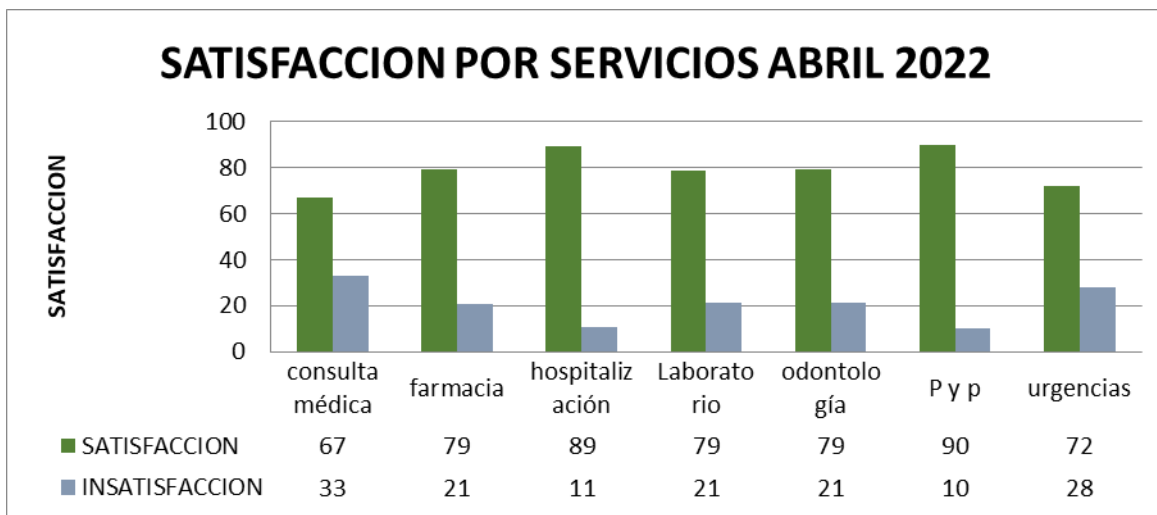


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 74% y 94%; siendo el mayor para Llanito y la menor para Cdv. Las causas de insatisfacción Comunes a todos los centros (exceptuando Llanito y Fortuna) son la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También se destacan expresamente en Danubio y Cdv dificultades de acceso al servicio de laboratorio, falta de organización para acceder al servicio, la no implementación de un sistema de turnos y la no garantía de la atención a población en condición de vulnerabilidad (adultos mayores, niños, población rural), además la inadecuada información de los servidores públicos responsables de la atención y falta de calidez en el trato a los usuarios. En farmacia se presentaron inconvenientes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Las situaciones fueron reportadas a los líderes de procesos para las acciones pertinentes

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Abril 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	0	0	86	67	86	67	11	9	31	24	0	0	42	33	128	100
Farmacia	0	0	27	79	27	79	0	0	7	21	0	0	7	21	34	100
Hospitalización	0	0	17	89	17	89	2	11	0	0	0	0	2	11	19	100
Laboratorio	0	0	33	79	33	79	9	21	0	0	0	0	9	21	42	100
Odontología	5	9	40	70	45	79	11	19	1	3	0	0	12	21	57	100
P y p	13	7	148	83	161	90	10	6	8	4	0	0	18	10	179	100
Urgencias	0	0	26	72	26	72	0	0	10	28	0	0	10	28	36	100
TOTALES	18	4	377	76	395	80	43	9	57	12	0	0	100	20	495	100

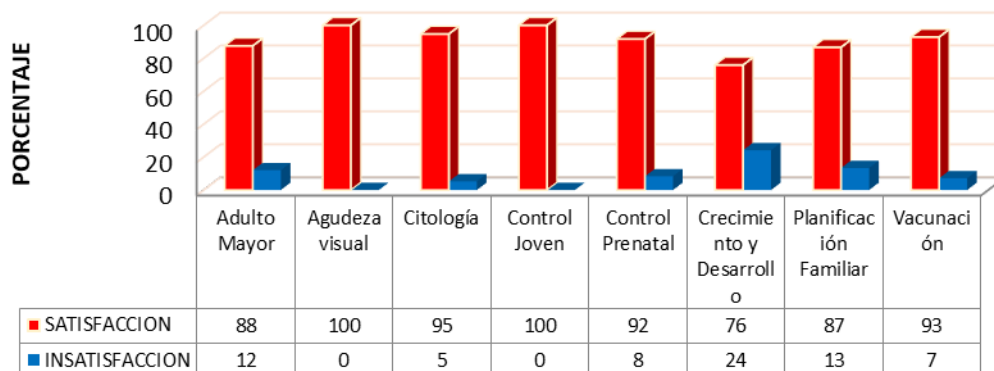


1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Abril 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Abril 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	4	20	83	21	88	1	4	2	8	0	0	3	13	24	100
Agudeza visual	3	33	6	67	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Citología	2	11	16	84	18	95	0	0	1	5	0	0	1	5	19	100
Control joven	0	0	21	100	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
Control prenatal	0	0	44	92	44	92	3	6	1	2	0	0	4	8	48	100
crecimiento y desarrollo	0	0	22	76	22	76	4	14	3	10	0	0	7	24	29	100
Planificación familiar	0	0	13	87	13	87	2	13	0	0	0	0	2	13	15	100
Vacunación	7	50	6	43	13	93	0	0	1	7	0	0	1	7	14	100
TOTALES	13	7	148	83	161	90	10	6	8	4	0	0	18	10	179	100

SATISFACCIÓN SERVICIOS DE P Y P ABRIL 2022

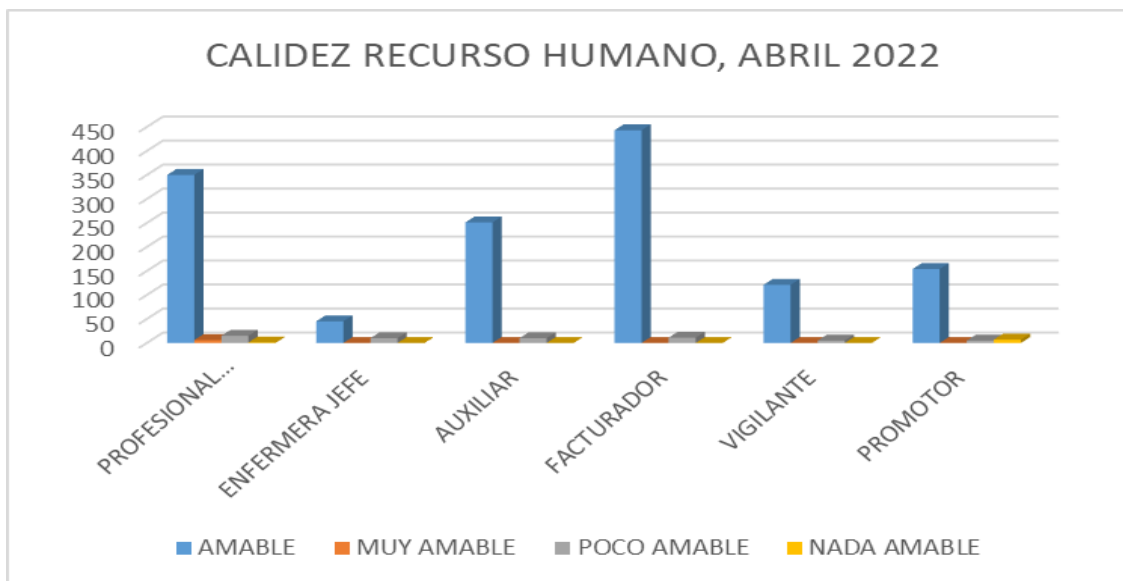


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 67% y 90%, siendo la más alta para p y p y la menor para consulta externa. El servicio de consulta externa se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de la cita (demora en el tiempo de respuesta al usuario para asignar la cita y la demora por no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en la atención de citas programadas), en menor proporción la falta de oportunidad en la atención de las citas programadas o no garantía de la atención cuando el profesional no puede atender. En el servicio de laboratorio los usuarios solicitan Mayor accesibilidad al servicio, que se garantice un mayor número de atenciones y se le dé prioridad a grupos vulnerables (adulto mayor, niños, población rural); en el servicio de urgencias los usuarios solicitan mayor oportunidad en la atención, que se priorice el servicio a grupos vulnerables. En el servicio de odontología los usuarios manifiestan dificultades para asignación de citas por no respuesta a las solicitudes telefónicas, que se garantice el mantenimiento preventivo a los equipos para que haya continuidad del servicio y éste no se interrumpa, mejor información y actitud del personal. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 76% 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 calidez en el procedimiento de programación de citas u otras solicitudes que inquiera el usuario.

1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Abril 2022

TALENTO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	350	6	15	1
ENFERMERA JEFE	45	0	10	0
AUXILIAR	251	0	10	0
FACTURADOR	443	0	11	0
VIGILANTE	121	0	5	0
PROMOTOR	154	0	5	7



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS ABRIL 2022

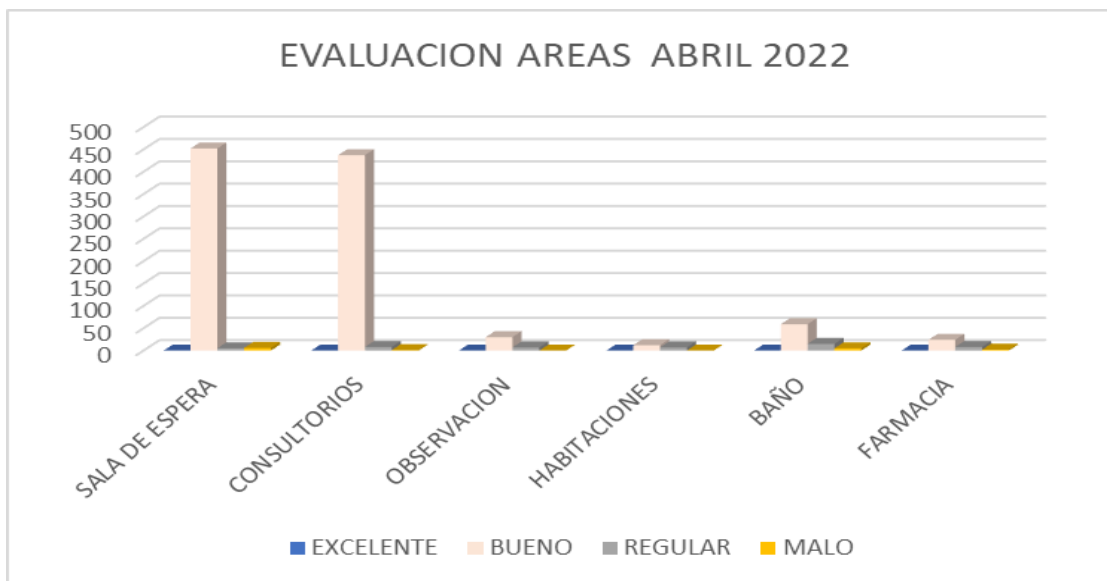
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ABRIL 2022

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		SI		NO				
		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	460	93%	35	7%	200	250	10

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de Abril 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	452	5	6
CONSULTORIOS	0	437	8	1
OBSERVACION	0	30	7	0
HABITACIONES	0	12	7	0
BAÑO	0	59	15	5
FARMACIA	0	24	8	2



Las solicitudes de arreglos locativos de las áreas fueron remitidos al líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones de mejoramiento pertinentes, quien refiere que los adelantos se realizarán de acuerdo al presupuesto y prioridad de necesidades..

CONCLUSIONES

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

TABLA 14. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Abril 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ABRIL 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	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%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%.
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR 85%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS Y COOSALUD 78%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 94% MENOR RESULTADO CDV 74% DANUBIO 75%	MAYOR CAUSA DE INSATISFACCIÓN ES LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS TELEFONICAS Y POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MEDICAS

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 90%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 67%;	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 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 PARA LO PERTINENTE
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