



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

Durante el mes de MAYO de 2022, se aplicaron 480 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 MAYO 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	25	5
BUENA	355	74
REGULAR	35	7
MALA	65	14
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	480	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mayo 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%	$380/480*100=79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Mayo 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 (ABRIL 2022)	MES ACTUAL (MAYO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	79%	79%	Se observa Tendencia a la igualdad 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 presentaron en menor proporción quejas por falta de calidez y humanización de parte de algunos servidores públicos; y 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, Mayo 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	367	76
PROBABLEMENTE SI	48	10
DEFINITIVAMENTE NO	32	7
PROBABLEMENTE NO	33	7
NO INFORMA	0	0
TOTAL	480	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mayo 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 usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$415 \times 100 / 480 = 86\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 86%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 4%. Por lo tanto, no cumple.

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Mayo 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 (ABRIL 2022)	MES ACTUAL (MAYO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	86%	83%	Se observa Tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MAYO 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Mayo 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	7	7	72	64	79	82	4	4	13	14	0	0	17	96	100
Coosalud	3	4	61	77	64	81	4	5	11	14	0	0	15	79	100
Famisanar	0	0	22	88	22	88	2	8	1	4	0	0	3	25	100
Nueva Eps	9	5	141	72	150	76	17	9	30	15	0	0	47	197	100
Sanitas	6	7	59	71	65	78	8	10	10	12	0	0	18	83	100
TOTALES	25	5	355	74	380	79	35	7	65	14	0	0	100	480	100

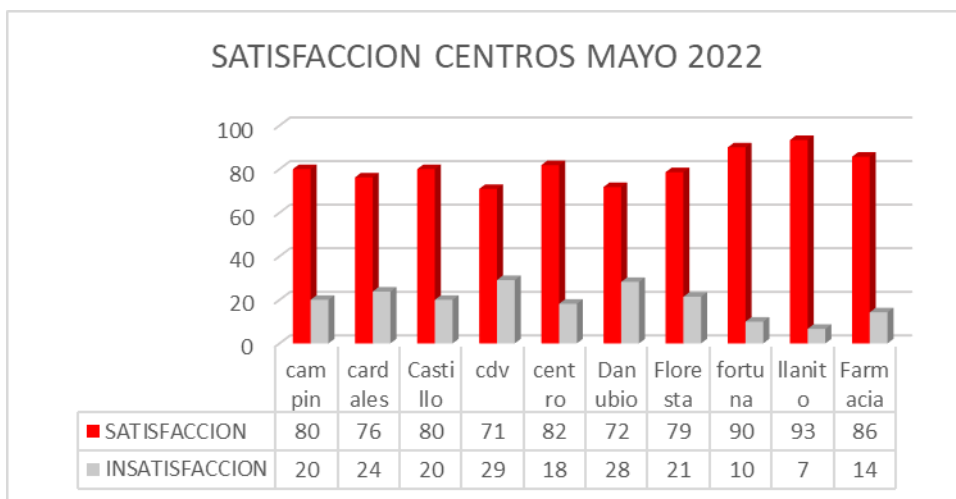


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 82%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps.

1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MAYO 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, MAYO 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	%				
Campin	2	4	34	76	36	80	4	9	5	11	0	0	9	20	45	100
Cardales	1	2	31	74	32	76	5	12	5	12	0	0	10	24	42	100
Castillo	14	19	46	61	60	80	6	8	9	12	0	0	15	20	75	100
Cdv	8	15	31	56	39	71	7	13	9	16	0	0	16	29	55	100
Centro	0	0	45	29	45	82	2	4	8	3	0	0	10	18	55	100
Danubio	0	0	61	48	61	72	2	2	22	26	0	0	24	28	85	100
Floresta	0	0	22	79	22	79	4	14	2	7	0	0	6	21	28	100
Fortuna	0	0	27	90	27	90	3	10	0	0	0	0	3	10	30	100
Llanito	0	0	28	93	28	93	2	7	0	3	0	0	2	7	30	100
Farmacia	0	0	30	86	30	86	0	0	5	14	0	0	5	14	35	100
TOTALES	25	5	355	74	380	79	35	7	65	14	0	0	100	21	480	100

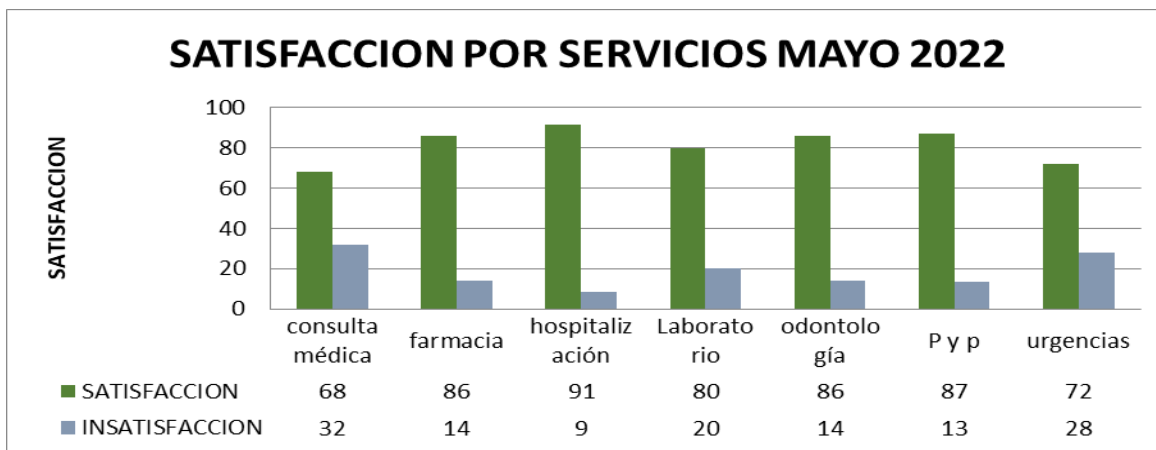


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 71% y 93%; siendo el mayor para Llanito y la menor para Cdv y Danubio. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios hacen observaciones para mejorar la actitud (trato digno) de algunos servidores públicos al dar la información especialmente a grupos vulnerables de la población (personas mayores de 60 años), también sugieren el garantizar una mejor accesibilidad para facturación de laboratorios (Danubio) y la mejora de infraestructura y ambiente físico (ventilación, limpieza de áreas)

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS MAYO 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes Mayo 2022

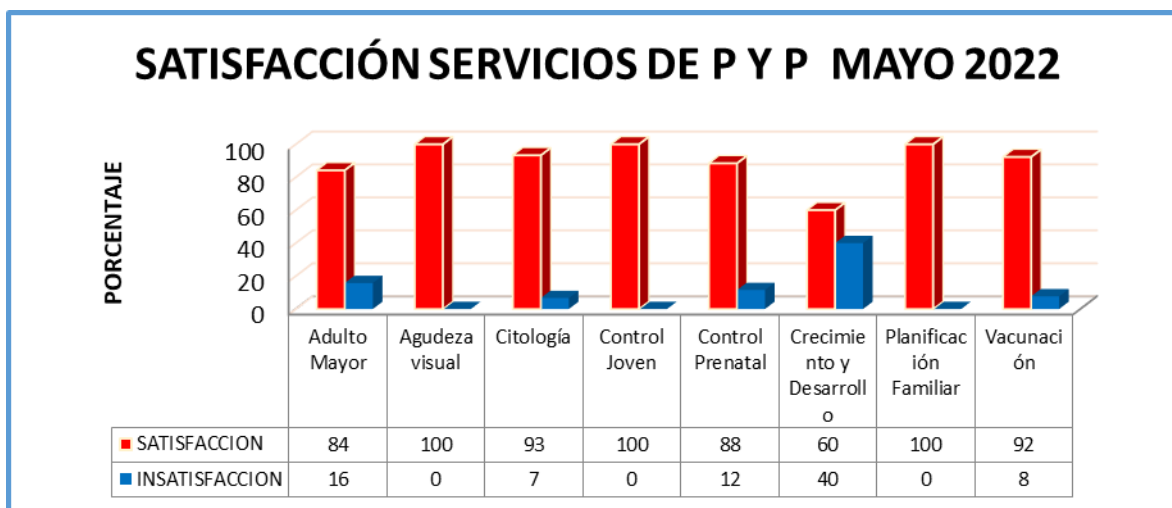
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	5	3	98	65	103	68	13	9	35	23	0	0	48	32	151	100
Farmacia	0	0	30	86	30	86	0	0	5	14	0	0	5	14	35	100
Hospitalización	0	0	21	91	21	91	0	0	2	9	0	0	2	9	23	100
Laboratorio	0	0	32	80	32	80	3	8	5	13	0	0	8	20	40	100
Odontología	4	7	44	79	48	86	7	13	1	3	0	0	8	14	56	100
P y p	10	7	108	79	118	87	12	9	6	4	0	0	18	13	136	100
Urgencias	6	15	22	56	28	72	0	0	11	28	0	0	11	28	39	100
TOTALES	25	5	355	74	380	79	35	7	65	14	0	0	100	21	480	100



1.5.1 Satisfacción por servicios p y p Mayo 2022

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Mayo 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	15	79	16	84	1	5	2	11	0	0	3	16	19	100
Agudeza visual	0	0	6	100	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
Citología	2	13	12	80	14	93	0	0	1	7	0	0	1	7	15	100
Control joven	0	0	21	100	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0	21	100
Control prenatal	0	0	23	88	23	88	3	12	0	0	0	0	3	12	26	100
crecimiento y desarrollo	0	0	15	60	15	60	8	32	2	8	0	0	10	40	25	100
Planificación familiar	1	9	10	91	11	100	0	0	0	0	0	0	0	0	11	100
Vacunación	6	46	6	46	12	92	0	0	1	8	0	0	1	8	13	100
TOTALES	10	7	108	79	118	87	12	9	6	4	0	0	18	13	136	100

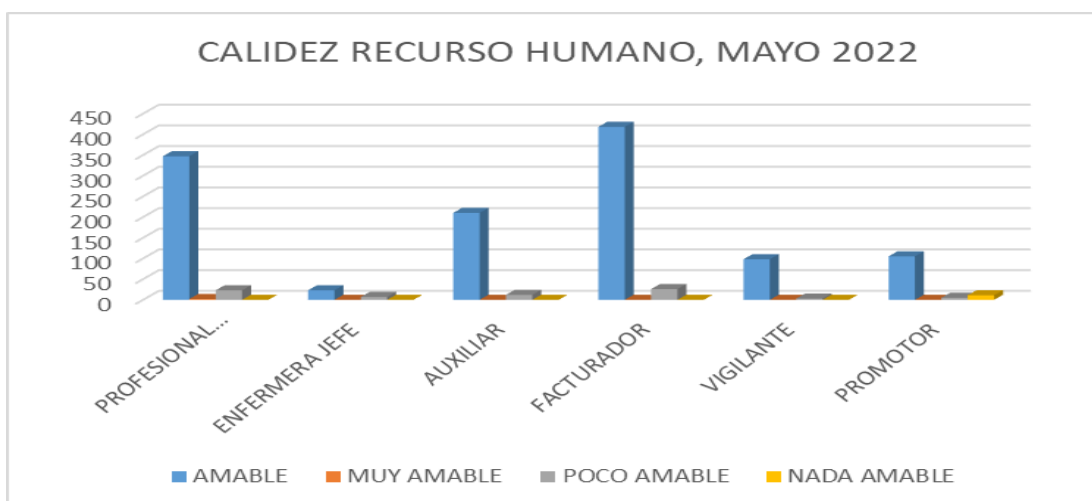


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 68% y 91%, siendo la más alta para Hospitalización y la menor para consulta externa. El servicio de consulta externa se ve afectado por la falta de oportunidad en la asignación de la cita (demora en el tiempo de respuesta al usuario para asignar la cita y la demora por no disponibilidad de agendas médicas, 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 60% y 100%. Las causas de insatisfacción se debieron al incumplimiento en las citas programadas en el programa de crecimiento y desarrollo, refieren los usuarios que éstas están muy distantes, y no se garantiza la atención cuando el profesional no asiste por inconvenientes y también destacan la falta de actitud del funcionario que asigna las atenciones.

1.6 CALIDEZ

Tabla 11. Calidez talento humano ESEB Mayo 2022

TALENTO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	347	2	23	0
ENFERMERA JEFE	23	0	7	0
AUXILIAR	210	0	12	0
FACTURADOR	418	0	26	0
VIGILANTE	98	0	3	0
PROMOTOR	105	0	5	11



1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS MAYO 2022

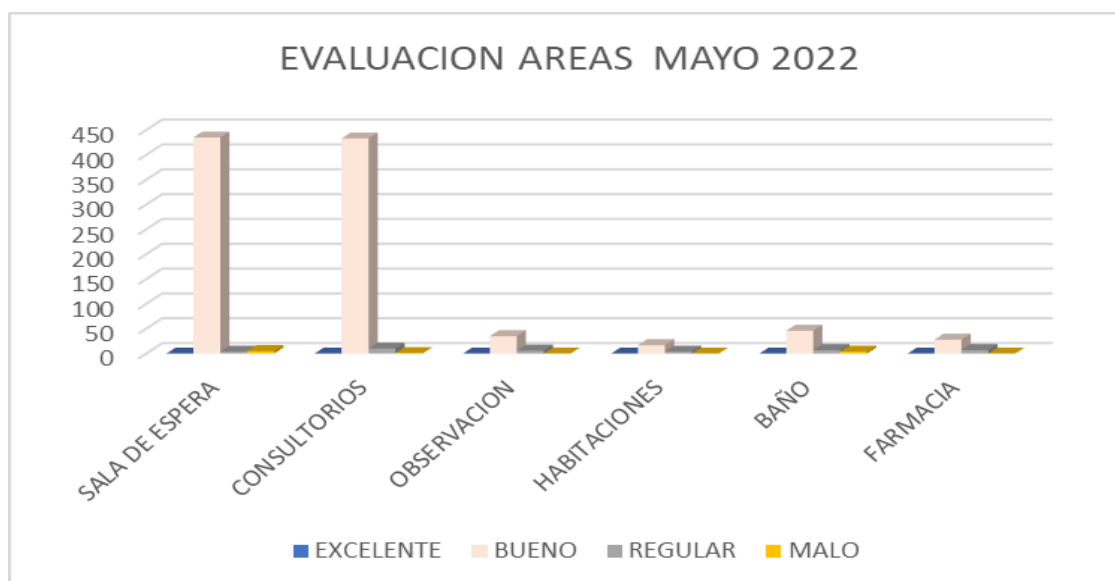
TABLA 12. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MAYO 2022

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	%	191	237	8
		436	91%	44	9%			

1.8 INFRAESTRUCTURA

Tabla 13. Infraestructura mes de MAYO 2022

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	435	4	5
CONSULTORIOS	0	433	10	1
OBSERVACION	0	35	6	0
HABITACIONES	0	17	4	0
BAÑO	0	46	7	4
FARMACIA	0	28	7	0



Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos para mejorar ventilación (arreglos aires acondicionados), mejoras en baños y otras áreas de acceso, disponer de carpas en área de farmacia para protección y seguridad de los usuarios.

CONCLUSIONES

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

TABLA 14. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Mayo 2022

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ABRIL 2022	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%. 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%	86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 2%.
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR 88%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93% MENOR RESULTADO CDV 71% DANUBIO 72%	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 HOSPITALIZACION 91%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 68%;	EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA AFECTADO 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, PROMOTOR. 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 91%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO POR PLEGABLES Y CARTELERAS

TABLA 15. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS/RECOMENDACIONES/ACCIONES
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Respuesta oportuna a la solicitud de citas telefónicas, implementar el uso de nuevas tecnologías para asignación de citas disponibilidad de agendas médicas, incremento de horas médicas. En la última semana del mes de mayo inició el Sistema Unificado para dar respuesta oportuna a las solicitudes de asignación de citas a través del call center. Se dispusieron nuevas líneas telefónicas
Farmacia	OPORTUNIDAD	Garantizar la disponibilidad de medicamentos. Disponer de carpas para garantizar la protección de las inclemencias del clima. Al cierre de este informe la regente de farmacia refiere disponibilidad de medicamentos. Las solicitudes de confort y mejora del área socializadas con líder ambiente físico y gerencia
Hospitalización	SEGURIDAD	Realizar los arreglos locativos, disponer de mantenimiento preventivo, dotación de elementos e insumos. Remitidas al líder de ambiente físico y seguridad para lo pertinente
Laboratorio	OPORTUNIDAD	Garantizar mayor oportunidad en el tiempo para toma de muestra, garantizar un mayor número de atenciones. Se confirma el incremento de número de asignaciones para el servicio (70) en el centro de salud Danubio. Otros aspectos de mejora del área para garantizar mayor accesibilidad y oportunidad fueron remitidas al área de servicios ambulatorios para lo pertinente
Odontología	OPORTUNIDAD	Respuesta oportuna a la solicitud de citas telefónicas, implementar el uso de nuevas tecnologías para asignación de citas. Las solicitudes y reclamos fueron remitidos a facturación y se asignó cita a los usuarios de acuerdo a la disponibilidad. De igual manera se confirma la implementación del sistema unificado con nuevas líneas telefónicas a través del call center para garantizar mayor oportunidad de respuesta
P y p	OPORTUNIDAD/TRATO DIGNO	Garantizar la oportunidad en la atención de las citas programadas, que sean acordes con la agenda y la hora de cita que se brinda al usuario, garantizar el buen trato del servidor público a los usuarios. Las no conformidades fueron remitidas a la jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Garantizar oportunidad en la atención. Remitida a jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente