



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ABRIL 2023**

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 mantenimiento de la salud, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin en el aplicativo del Sistema Panacea Satisfacción del usuario. Cuando el usuario atendido es un menor de edad o presenta alguna situación por situación de discapacidad cognitiva u otro diagnóstico que le limite, 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:

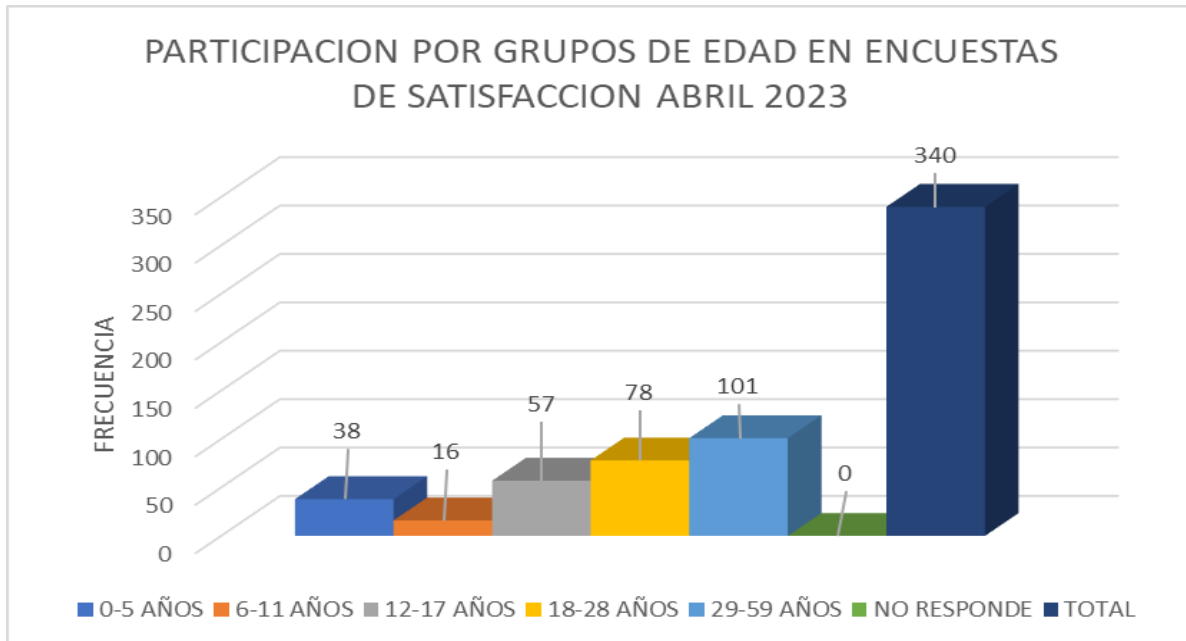
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS ABRIL 2023

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2023

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2023

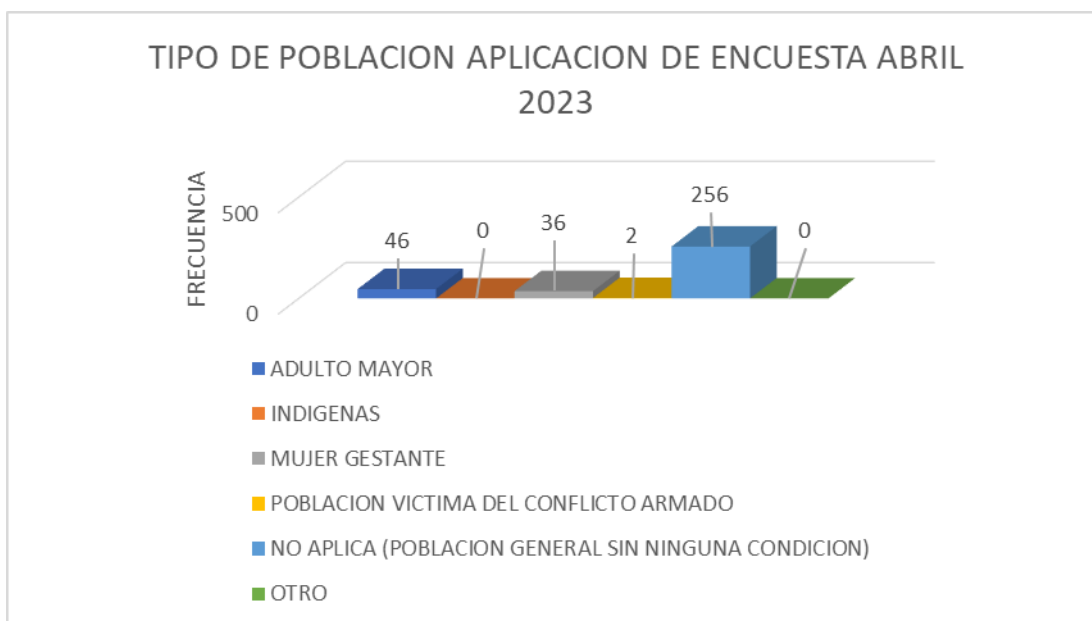
GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	38	11,18
6-11 AÑOS	16	4,71
12-17 AÑOS	57	16,76
18-28 AÑOS	78	22,94
29-59 AÑOS	101	29,71
60 AÑOS Y MÁS	50	14,71
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	340	100,01



Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 18 a 28 años y de 12 a 17 años. La menor participación correspondió al grupo de 6 a 11 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023
TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	46	13,53
INDIGENAS	0	0
MUJER GESTANTE	36	10,59
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	256	75,29
OTRO	0	0
TOTAL	340	100



Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población de adulto mayor y mujeres gestantes. En menor proporción se encuentra población víctima del conflicto armado.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023
TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	337	99,12
CONTRIBUTIVO	3	0,88
TOTAL	340	100

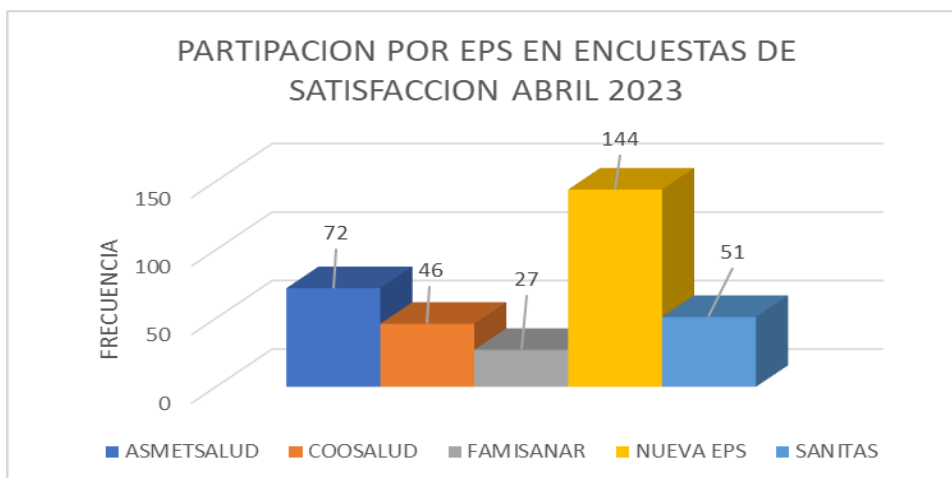


Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde al régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB. La participación de régimen contributivo es mínima.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	72	21,18
COOSALUD	46	13,53
FAMISANAR	27	7,94
NUEVA EPS	144	42,35
SANITAS	51	15
TOTAL	340	100

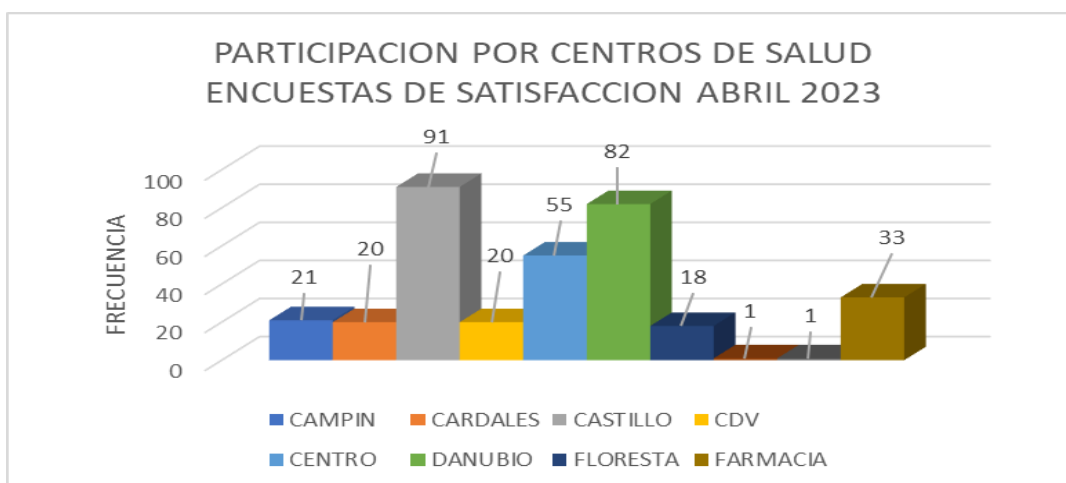


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmet salud, sanitas y Coosalud. La participación más baja corresponde a Famisanar.

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	21	6,18
CARDALES	20	5,88
CASTILLO	91	26,76
CDV	20	5,88
CENTRO	55	16,18
DANUBIO	82	24,12
FLORESTA	18	5,29
FARMACIA	33	9,71
TOTAL	340	100

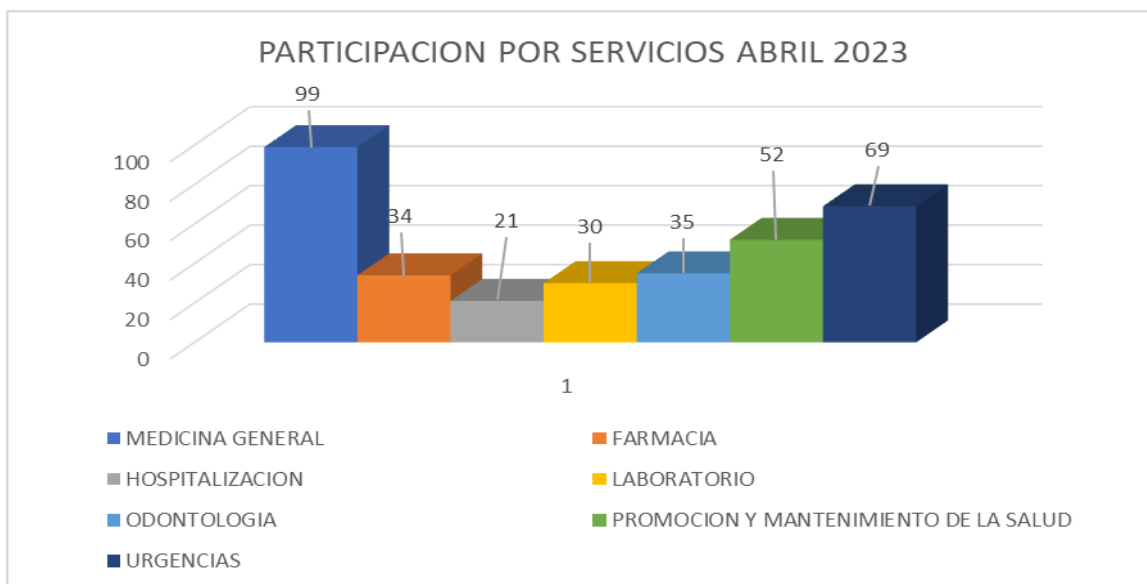


Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió al centro de salud Castillo, Danubio y Centro.

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	99	29,12
FARMACIA	34	10
HOSPITALIZACION	21	6,18
LABORATORIO	30	8,82
ODONTOLOGIA	35	10,29
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	52	15,29
URGENCIAS	69	20,29
TOTAL	340	99,99



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general, Urgencias y atenciones de mantenimiento y promoción de la salud.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2023

Durante el mes de ABRIL de 2023, se aplicaron 340 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB ABRIL 2023

La resolución 256 de 2016 normatiza disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Dentro de éstos se evalúa la "satisfacción" que los usuarios en salud manifiestan frente a los servicios prestados. Dicha norma especifica la evaluación de las siguientes variables

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2023

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	31	9,12
BUENA	260	76,47
REGULAR	28	8,24
MALA	21	6,18
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	340	100,01

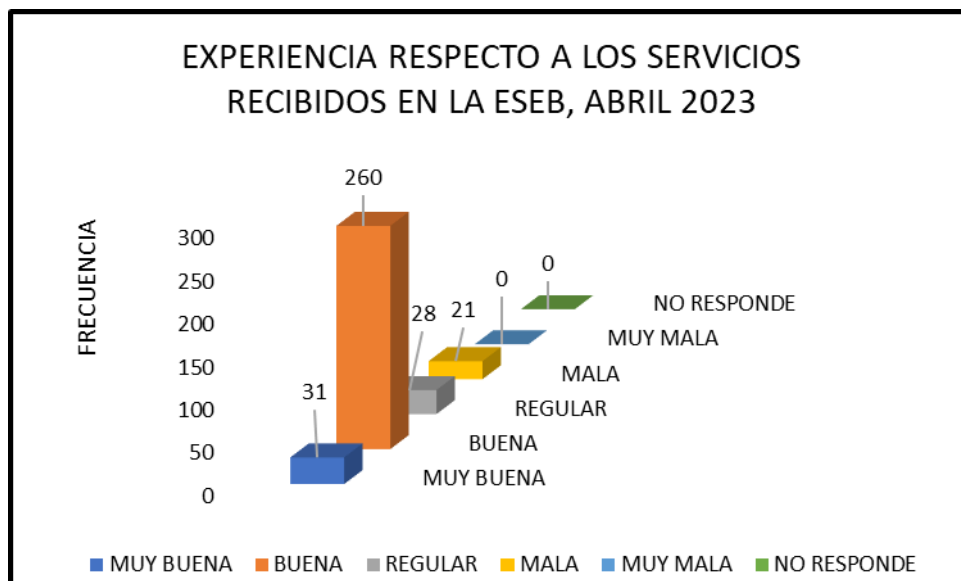


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 2023

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%	$291/340 * 100 = 85.59\%$ ≈86%	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 85.59% ≈86% . En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Abril 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 9. 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 2023)	MES ACTUAL (ABRIL 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82.03% ≈82%	85.59% ≈86%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 4% porcentaje con respecto al mes inmediatamente anterior. La mayor causa de insatisfacción es la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma citas web)

2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, ABRIL 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	283	83,24
PROBABLEMENTE SI	36	10,59
DEFINITIVAMENTE NO	6	1,76
PROBABLEMENTE NO	15	4,41
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	340	100,00

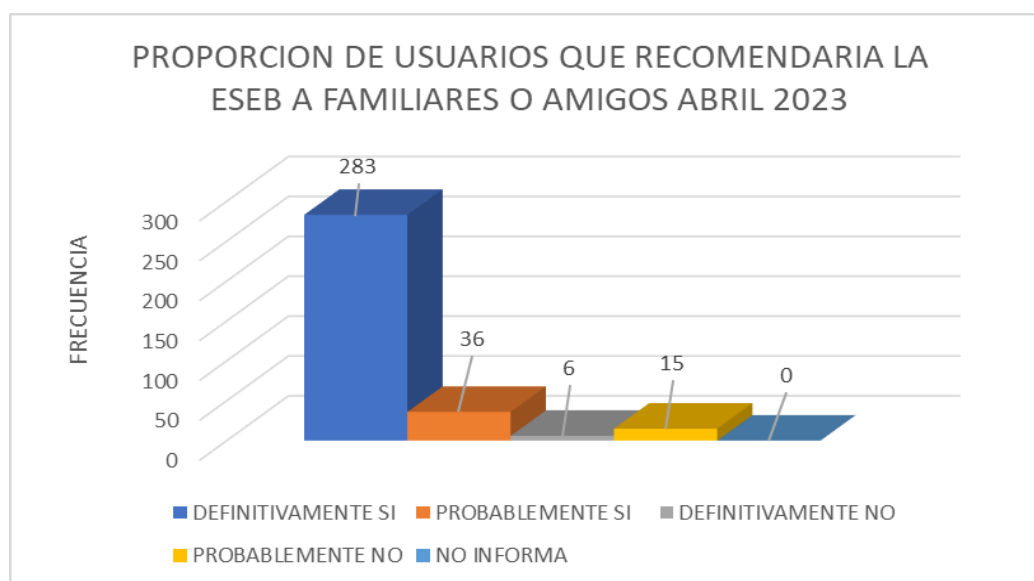


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ABRIL 2023

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 (%)	$319 \times 100 / 340 = 93.83\% \approx 94\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 93.83 $\approx 94\%$. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple, lo cual permite analizar que si bien los usuarios perciben algunos aspectos de inconformidad, siguen recomendando la Eseb

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Abril 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 12. Comparativo del Indicador recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (MARZO 2023)	MES ACTUAL (ABRIL 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90.72% ≈91%	93.83% ≈94%	88%	Se observa Tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ABRIL 2023

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ABRIL 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	217	63,82
EXCELENTE	1	0,29
MALO	3	0,88
REGULAR	119	35
TOTAL	340	99,99

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 64% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 36% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es la falta de oportunidad en asignación de citas médicas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas médicas, dificultades a plataforma citas web).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	321	94,41
NO	19	5,59
TOTAL	340	100

El 94% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6% que refiere lo contrario. En los motivos que manifiestan los usuarios por falta de oportunidad en la atención de citas programadas, se mencionan: Demoras en el sistema para verificación de derechos (inconvenientes con la red), no hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario (Información de las citas por call center); en menor proporción la no asistencia del profesional tratante y no posibilidad inmediata de reemplazarlo por otro.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	39	11,47
HABITOS SALUDABLES	295	86,76
NO RECIBIO INFORMACION	6	1,76
TOTAL	340	99,99

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (87%) y alimentación sana (11%). Sin embargo, se destaca que un 2% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	334	98,24
NO	6	1,76
TOTAL	340	100

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS ABRIL 2023

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%						
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS COMO USUARIO DE SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	319	93,82	21	6,18%	301	13	5	2

Los usuarios manifiestan en un 93.82% (**≈94%**) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras informativas como el mayor medio de información

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION ABRIL 2023

TABLA 18. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	337	99,12
NO	3	0,88
TOTAL	340	100

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Las situaciones por falta de calidez y trato digno fueron remitidas a jefes de procesos, interventor de contrato u operador de servicios de acuerdo al tipo de vinculación del servidor público para las acciones pertinentes.

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2023

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	327	96,18
EXCELENTE	0	0
REGULAR	13	3,82
MALO	0	0
TOTAL	340	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 96% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 4% (Calificación de regular). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, Arreglo del techo en el área de urgencias, sala de espera centro de salud Danubio. Se confirman los arreglos y adecuado funcionamiento del aire de Castillo área de urgencias y parte interna (área de observación).

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	316	92,94
EXCELENTE	4	1,18
REGULAR	20	5,88
MALO	0	0
TOTAL	340	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 94% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 6% que las evalúa de regular.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	148	43,52	Usuarios manifiesta por los diferentes canales de atención insatisfacción por el aspecto de oportunidad referido principalmente a la demora en el procedimiento de asignación de citas por callcenter (no conexión con el operador), no disponibilidad de agendas, dificultades por página web. De otra parte, en el área de urgencias usuarios perciben que no los atienden oportunamente. Así mismo, realizan observaciones sobre la falta de oportunidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	28	8,24	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	20	5,88	
SUBTOTAL	196	57,64	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	8	2,35	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	8	2,35	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	3	0,88	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos (especialmente en el servicio de urgencias)
SUBTOTAL	3	0,88	

INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	2	0,59	Usuarios solicitan una mejor información de los servidores públicos respecto al acceso a los servicios (claridad en los horarios de atención, direccionamiento adecuado hacia otras solicitudes de atención (imágenes diagnósticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	2	0,59	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	55	16,18	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejoras locativas en el área de urgencias del centro de salud Danubio (arreglo de goteras, arreglo del techo), disponer de carpas en el área externa de urgencias Danubio y área externa de farmacia
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	59	17,35	
SUBTOTAL	114	33,53	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	17	5	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	17	5	
TOTAL	340	99,99	

TABLA 22. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Desde el área del SIAU se remitieron los reclamos al área de facturación para gestionar y asignar las citas. Además se socializaron las situaciones con el líder del área de facturación y subdirección científica para toma de acciones pertinentes. Las situaciones de no cumplimiento de citas programadas se remitieron a líder de proceso involucrado para las acciones de mejora.
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD/INFORMACION	Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se socializaron con la regente de farmacia y se notificó a usuarios una vez hubo el medicamento. n clara a los usuarios. Se mantienen las solicitudes de mejoramiento en la parte externa de farmacia (disposición de carpas), solicitud de ampliar la parte interna para mayor cobertura; las cuales fueron remitidas a Gerencia, Subcientífica y líder de seguridad y salud en el trabajo
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por accesibilidad y oportunidad en el servicio de laboratorio fueron socializadas con Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios y líder del área para lo pertinente
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas que afectaron el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron en forma oportuna. Situaciones de inconformidad por esta causa se remiten a líder de facturación para seguimiento y acciones de mejoramiento
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD	Las situaciones por no atención a la hora oportuna fueron gestionadas con reprogramación de la atención y se remitieron a p y p



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

Urgencias	OPORTUNIDAD/CALIDEZ,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento. Las situaciones por percepción de trato inadecuado del profesional tratante fueron remitidas a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y operadores de servicios para retroalimentación del proceso.
-----------	----------------------	---