



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2022  
Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2022, se aplicaron 460 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 SEPTIEMBRE 2022

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	49	11
BUENA	319	69
REGULAR	41	9
MALA	51	11
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	460	100



Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Septiembre 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%	$368/460*100=80\%$	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 Septiembre 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 (AGOSTO 2022)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	80%	82%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 2% y tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. Las causas de insatisfacción referidas son falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas),

## 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, septiembre 2022

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	346	75
PROBABLEMENTE SI	47	10
DEFINITIVAMENTE NO	26	6
PROBABLEMENTE NO	41	9
NO INFORMA	0	0
TOTAL	460	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos septiembre 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 (%)	$393 \times 100 / 460 = 85\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 85%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, no cumple .

Fuente: Formato encuesta de satisfacción septiembre 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 (AGOSTO 2022)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2021	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	85%	86%	Se observa Tendencia a la disminución en un 1% 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 SEPTIEMBRE 2022

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, Septiembre 2022

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	11	13	55	66	66	80	8	10	9	11	0	0	17	20	83	100
Coosalud	9	10	64	74	73	84	9	10	5	6	0	0	14	16	87	100
Famisanar	2	9	18	78	20	87	2	9	1	4	0	0	3	13	23	100
Nueva Eps	19	10	130	67	149	76	15	8	31	16	0	0	46	24	195	100
Sanitas	8	11	52	72	60	83	7	10	5	7	0	0	12	17	72	100
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>319</b>	<b>69</b>	<b>368</b>	<b>80</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>20</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

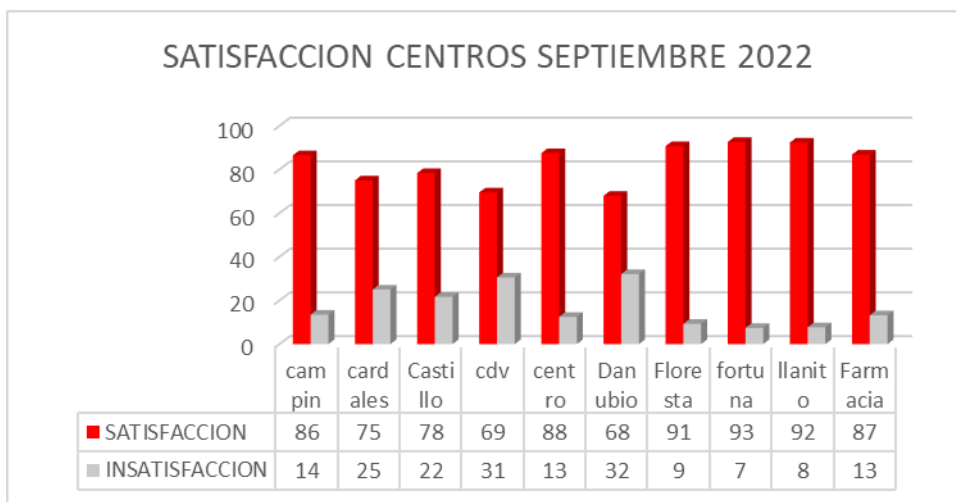


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 87%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps.

### 1.4 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, SEPTIEMBRE 2022

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, SEPTIEMBRE 2022

CENTROS DE SALUD	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	2	5	30	81	32	86	1	3	4	11	0	0	5	14	37	100
Cardales	6	15	24	60	30	75	4	10	6	15	0	0	10	25	40	100
Castillo	13	22	34	57	47	78	9	15	4	7	0	0	13	22	60	100
Cdv	3	8	22	61	25	69	3	8	8	22	0	0	11	31	36	100
Centro	2	6	26	29	28	88	1	3	3	9	0	0	4	13	32	100
Danubio	20	19	52	48	72	68	18	17	16	15	0	0	34	32	106	100
Floresta	1	2	38	88	39	91	2	5	2	5	0	0	4	9	43	100
Fortuna	0	0	25	93	25	93	2	7	0	0	0	0	2	7	27	100
Llanito	0	0	24	92	24	92	0	0	2	8	0	0	2	8	26	100
Farmacia	2	4	44	83	46	87	1	2	6	11	0	0	7	13	53	100
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>319</b>	<b>69</b>	<b>368</b>	<b>80</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>20</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

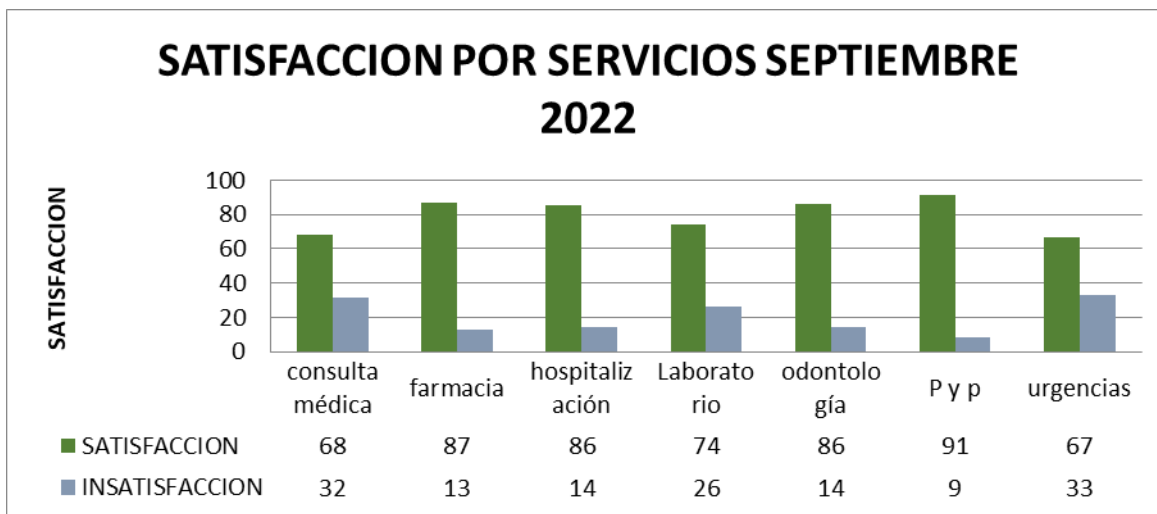


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 68% y 93%; siendo el mayor para llanito y Fortuna y la menor para Danubio y Cdv. Las causas de insatisfacción son referidas a falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas médicas, falta de oportunidad en atenciones programadas .

### 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2022

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes septiembre 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	4	86	65	91	68	15	11	27	20	0	0	42	32	133	100
Farmacia	2	4	44	83	46	87	1	2	6	11	0	0	7	13	53	100
Hospitalización	4	19	14	67	18	86	3	14	0	0	0	0	3	14	21	100
Laboratorio	0	0	34	74	34	74	8	17	4	9	0	0	12	26	46	100
Odontología	8	16	35	70	43	86	3	6	4	3	0	0	7	14	50	100
P y p	26	20	90	71	116	91	6	5	5	4	0	0	11	9	127	100
Urgencias	4	13	16	53	20	67	5	17	5	17	0	0	10	33	30	100
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>319</b>	<b>69</b>	<b>368</b>	<b>80</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>20</b>	<b>460</b>	<b>100</b>

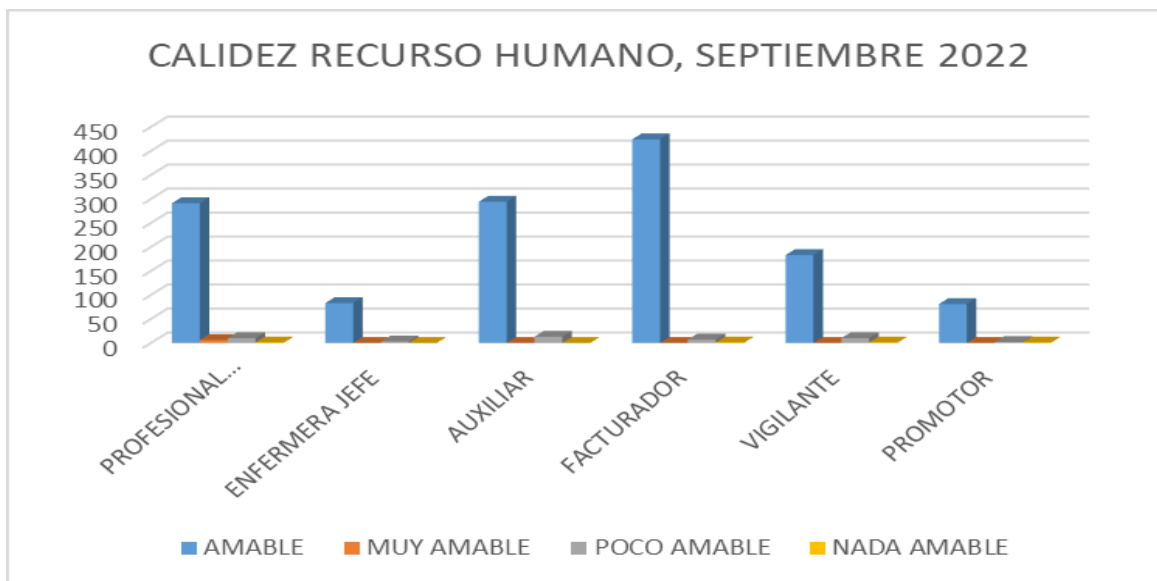


En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 68% y 91%, siendo la más alta para P Y P y la menor para consulta externa. Las causas de insatisfacción son referidas a la falta de oportunidad en la asignación de citas por no respuesta oportuna a las solicitudes telefónicas y por no disponibilidad de Agendas. También los usuarios Sugieren oportunidad en la atención de las citas programadas (consulta externa, odontología, programas promoción y prevención), más atenciones en el servicio de laboratorio, además de una mejor información y actitud adecuada en el proceso de atención. Entre otras observaciones refieren el arreglo locativo de áreas

#### 1.6 CALIDEZ

Tabla 10. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2022

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	291	6	10	1
ENFERMERA JEFE	83	0	3	0
AUXILIAR	294	0	13	0
FACTURADOR	424	0	7	1
VIGILANTE	183	0	10	1
PROMOTOR	81	0	2	1



**1.7 INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS SEPTIEMBRE 2022**

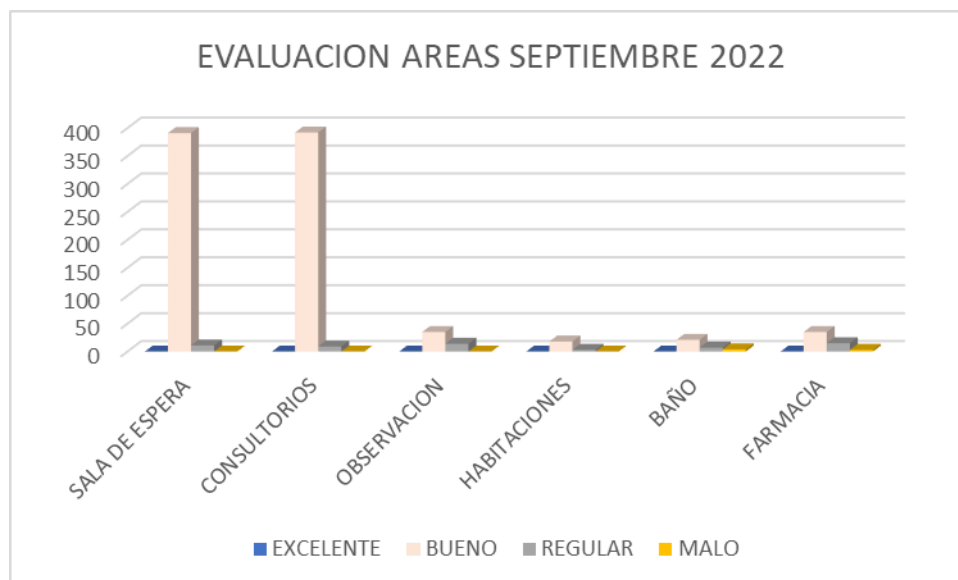
**TABLA 11. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 2022**

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	421	92%	39	8%	185	214	22

**1.8 INFRAESTRUCTURA**

**Tabla 12. Infraestructura mes de SEPTIEMBRE 2022**

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	391	11	0
CONSULTORIOS	0	392	9	0
OBSERVACION	0	35	14	0
HABITACIONES	0	18	3	0
BAÑO	0	21	7	4
FARMACIA	0	35	15	3



Los usuarios solicitan la intervención en arreglos locativos: mejoramiento en ventilación salas de espera (Danubio urgencias, Castillo, Campín), disposición de carpas para protección de las inclemencias del clima (farmacia Danubio), arreglos de goteras de áreas por filtración de lluvias en salas de espera.

## CONCLUSIONES

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

**TABLA 13. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Septiembre 2022**

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES SEPTIEMBRE 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%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMISANAR 87%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 93% Y LLANITO 92% MENOR RESULTADO DANUBIO 68% Y CDV 69%	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 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 AUXILIAR, VIGILANTE, PROFESIONAL TRATANTE Y FACTURADOR

INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS (ARREGLO AIRE CENTRO DE SALUD CAMPIN, CASTILLO, 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 Y AREA DE PLANEACIÓN PARA LA REVISION Y ACCIONES PERTINENTES
INFORMACION DEBERES Y DERECHOS	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. USUARIOS REFIEREN CONOCER DEBERES Y DERECHOS, MAYOR MEDIO PLEGABLES Y CARTELERAS

**TABLA 14. 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, disponibilidad de agendas médicas, Atención a la hora programada de la cita. Las situaciones fueron reportadas a servicios ambulatorios y área de sistemas.
Farmacia	SEGURIDAD	Disponer de carpas para garantizar la protección de las inclemencias del clima. Solicitudes de mejoramiento se remiten a Subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo.
Laboratorio	OPORTUNIDAD	Usuarios solicitan mayor número de atenciones en el centro de salud Danubio, mejor organización del servicio teniendo en cuenta la población vulnerable y con derechos a atención preferencial, extender horarios en la entrega de resultados de laboratorios, disponer de otras estrategias para la entrega de resultados, mejor actitud de los funcionarios implicados en la atención del servicio (facturador y auxiliar ). Situaciones se socializan con la jefe de servicios ambulatorios y líder del servicio de laboratorio para las acciones pertinentes
Odontología	OPORTUNIDAD/INFORMACION/CALIDEZ	Solicitud de responder oportunamente a las solicitudes de citas, Cumplimiento de atención consulta programadas. Situaciones reportadas al operador de servicios Darsalud y coordinación de odontología para seguimiento y acciones pertinentes
P y p	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Los usuarios solicitan atención oportuna a las citas programadas, claridad del profesional que debe atender en los programas de acuerdo a la normatividad vigente. Situaciones remitidas a la líder del proceso de p y p para seguimiento y mejoramiento
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Mayor oportunidad en la atención de urgencias teniendo en cuenta la población preferencial, mejor información sobre los diagnósticos, mejor revisión en la atención. Situaciones socializadas a la jefe de servicios ambulatorios, Subdirector científico y operador de servicios Darsalud para lo pertinente