

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA" INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS I TRIMESTRE 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:

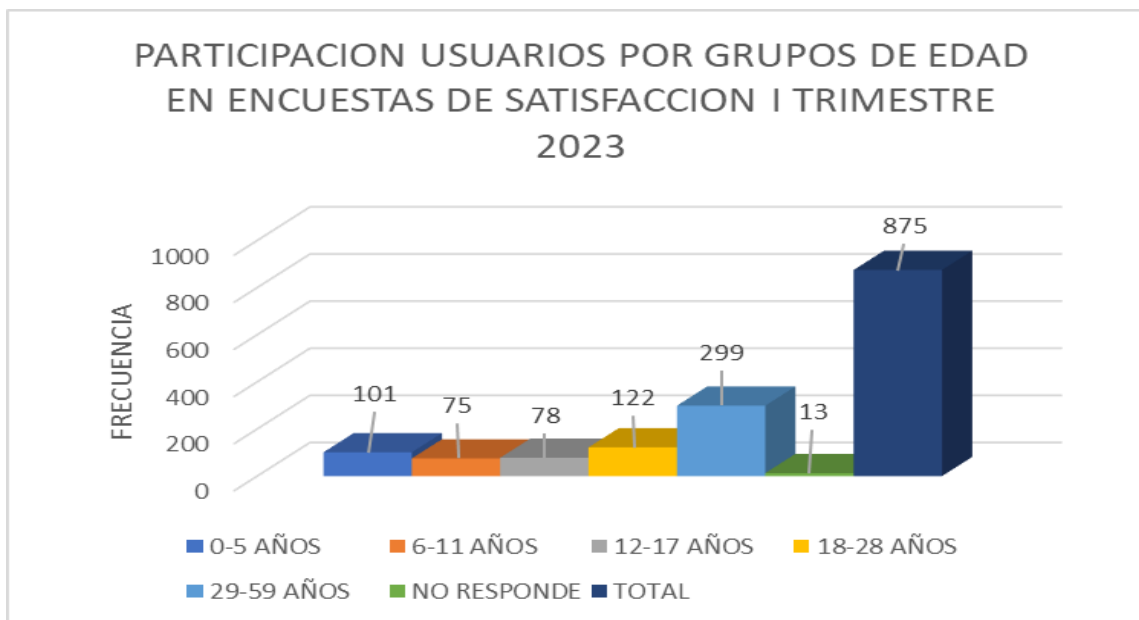
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a 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 I TRIMESTRE 2023

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2023

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2023

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	101	11,52
6-11 AÑOS	75	8,55
12-17 AÑOS	78	8,89
18-28 AÑOS	122	13,91
29-59 AÑOS	299	34,09
60 AÑOS Y MÁS	187	21,32
NO RESPONDE	13	1,48
TOTAL	875	99,76

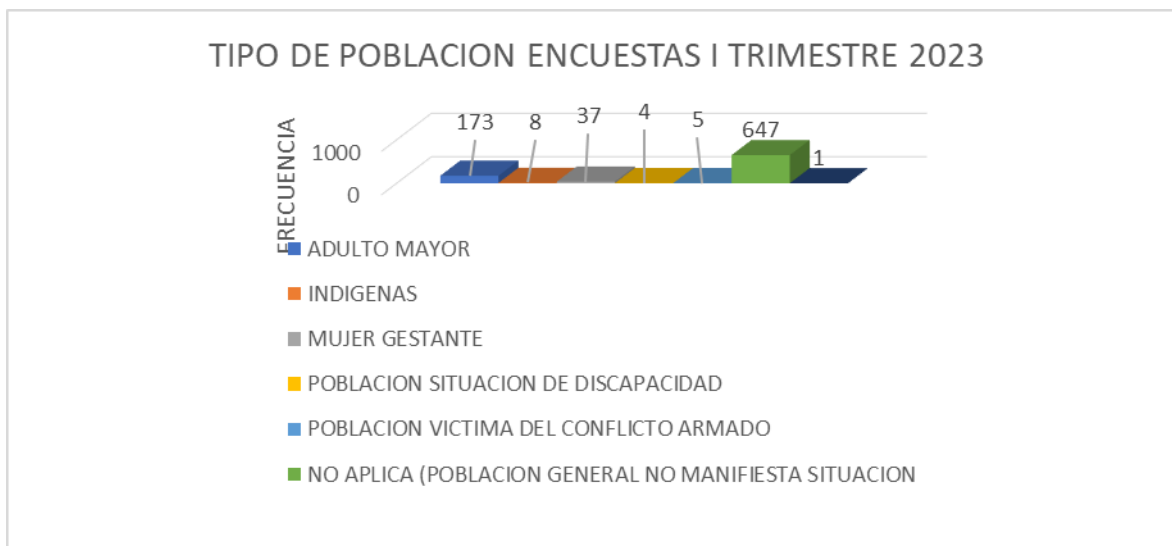


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 18 a 28 años. La menor participación correspondió al grupo de 6 a 11 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	173	19,73
INDIGENAS	8	0,91
MUJER GESTANTE	37	4,22
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	4	0,46
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	5	0,57
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	647	73,77
OTRO	1	0,11
TOTAL	875	99,77

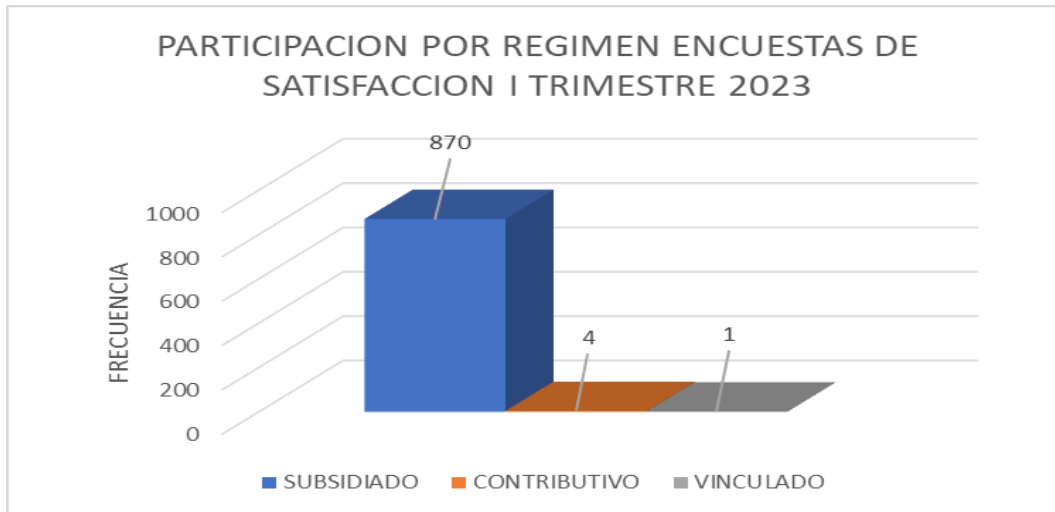


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor. También se observa participación de mujer gestante, y en menor porcentaje población indígena, víctima del conflicto armado y en situación de discapacidad.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	870	99,2
CONTRIBUTIVO	4	0,46
VINCULADO	1	0,11
TOTAL	875	99,77

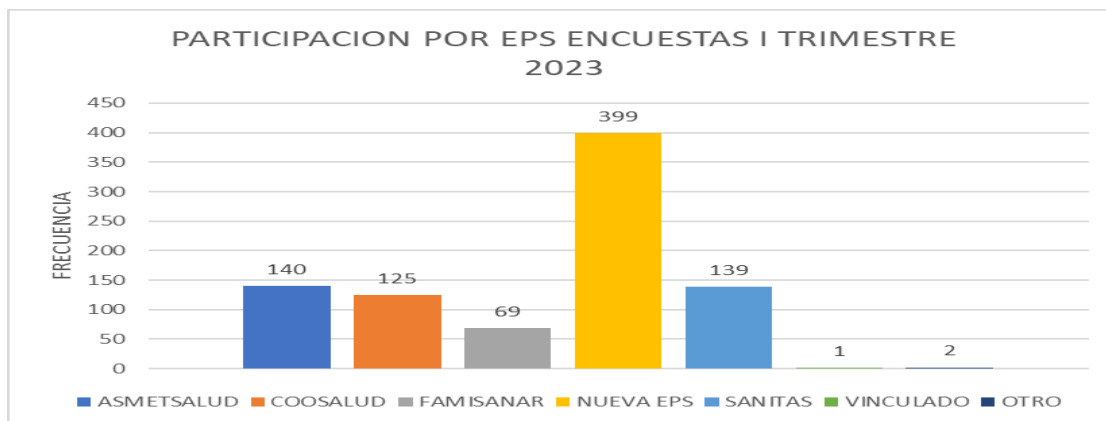


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo y vinculado

#### 1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	140	15,96
COOSALUD	125	14,25
FAMISANAR	69	7,87
NUEVA EPS	399	45,5
SANITAS	139	15,85
VINCULADO	1	0,11
OTRO	2	0,23
TOTAL	875	99,77

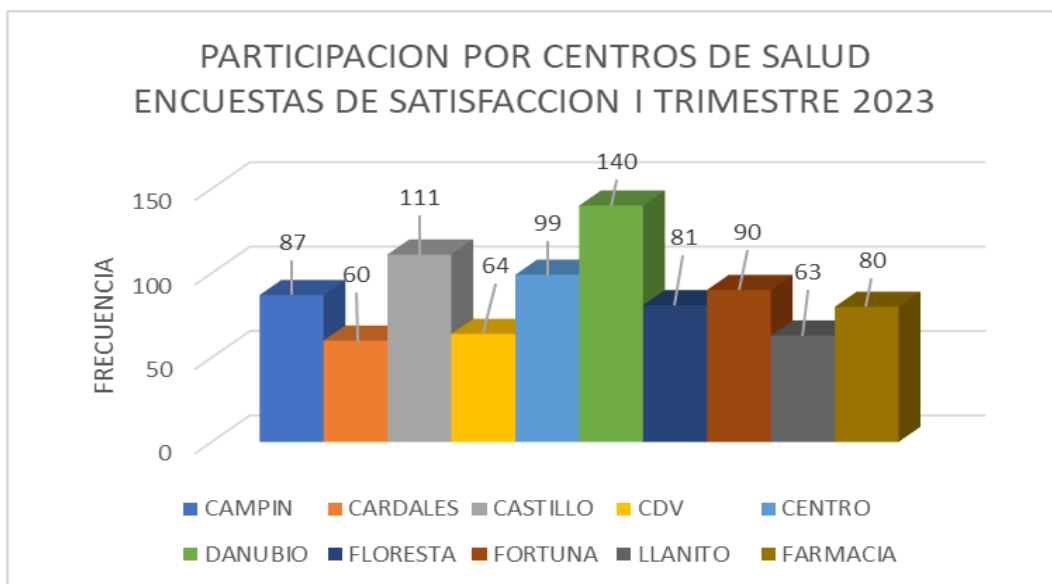


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmet salud, Sanitas y Coosalud. En menor proporción la eps Famisanar, vinculado y otro.

## 1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

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

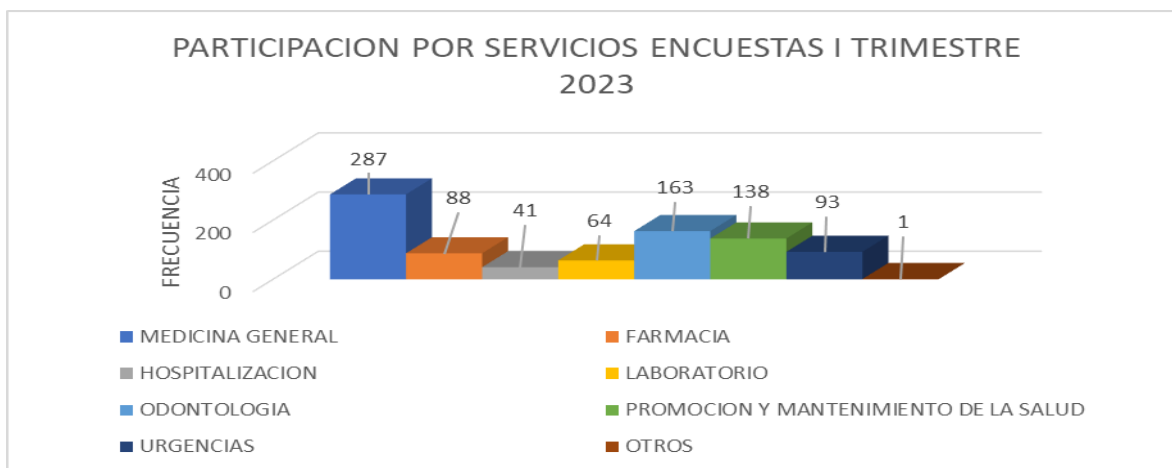
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	87	9,92
CARDALES	60	6,84
CASTILLO	111	12,66
CDV	64	7,3
CENTRO	99	11,29
DANUBIO	140	15,96
FLORESTA	81	9,24
FORTUNA	90	10,26
LLANITO	63	7,18
FARMACIA	80	9,12
TOTAL	875	99,77



Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio, Castillo y Centro

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023  
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	287	32,73
FARMACIA	88	10,03
HOSPITALIZACION	41	4,68
LABORATORIO	64	7,3
ODONTOLOGIA	163	18,59
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	138	15,74
URGENCIAS	93	10,6
OTROS	1	0,11
TOTAL	875	99,78



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

## 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2023

Durante el primer trimestre de 2023, se aplicaron 875 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

### 2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016

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 I TRIMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	134	15,28
BUENA	585	66,70
REGULAR	99	11,29
MALA	57	6,50
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	875	99,77

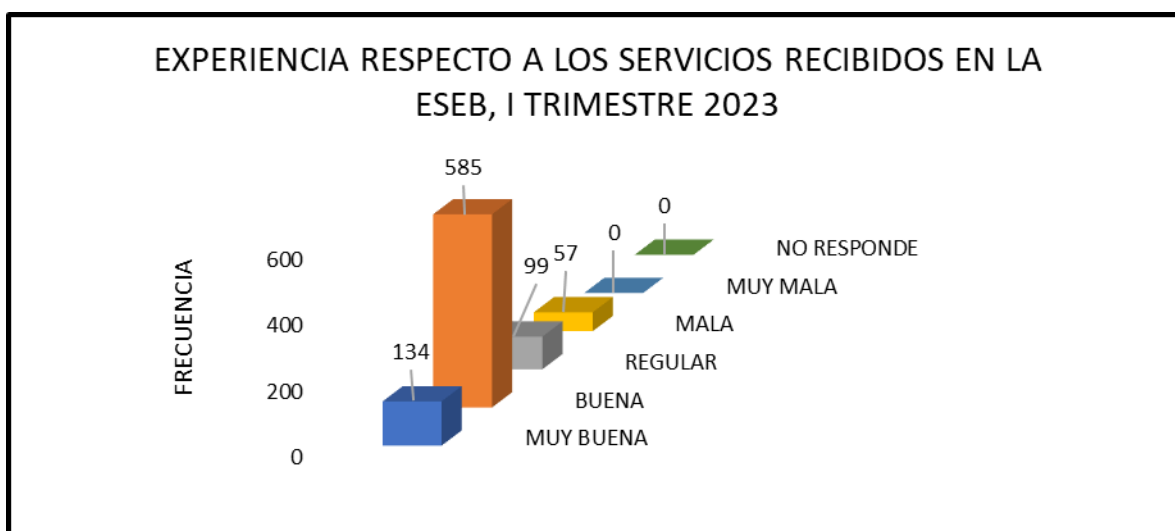


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	$719/875 \times 100 = 82\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	81% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	80% se observa tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

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, I TRIMESTRE 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	646	73,66
PROBABLEMENTE SI	158	18,02
DEFINITIVAMENTE NO	10	1,14
PROBABLEMENTE NO	61	6,96
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	875	99,78

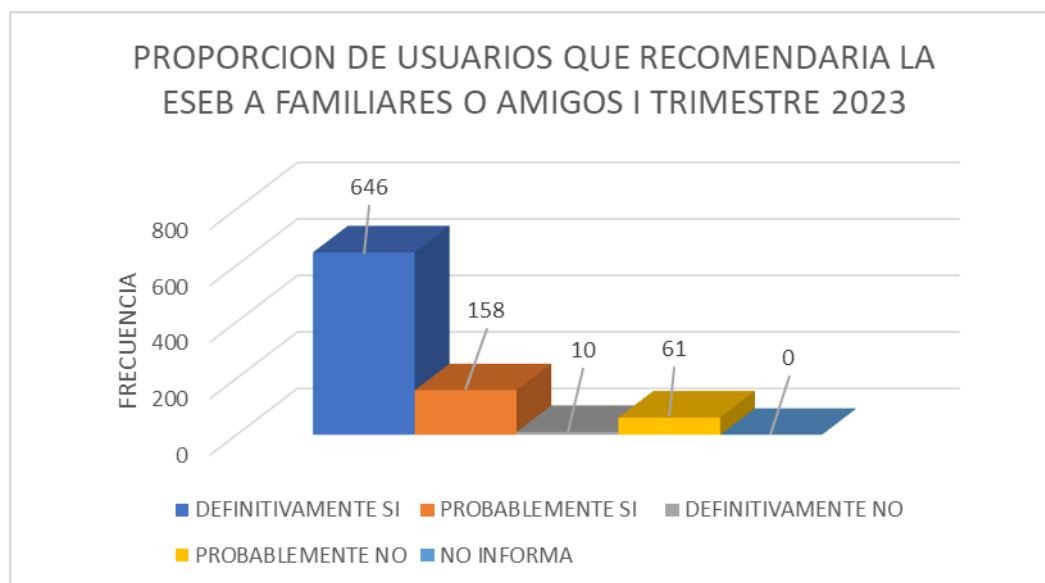


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS I TRIMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Defintivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	$804/875 \times 100 = 92\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	88% Se evidencia tendencia al aumento en un 4% frente al trimestre anterior	88% se observa tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo año anterior

**2.1 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I  
TRIMESTRE 2023**

**TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA I TRIMESTRE 2023**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	674	76,85
EXCELENTE	11	1,25
MALO	10	1,14
REGULAR	180	20,52
TOTAL	875	99,76

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 78.1% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 21.66% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es dificultades por falta de oportunidad en asignación de citas (no respuesta a solicitudes telefónicas, no disponibilidad de agendas, inconvenientes de acceso por citas web).

**TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	838	95,55
NO	37	4,22
TOTAL	875	99,77

El 95.55% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4.22% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones de que el usuario no aparece en la agenda, dificultades de demora para facturar y demoras del profesional tratante, y en otros casos que el profesional definitivamente no puede dar la atención por inconvenientes personales y no se garantiza la disponibilidad de otro para cubrir el servicio.

**2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2023**

**TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION**

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	161	18,36
EJERCICIO FISICO	5	0,57
HABITOS SALUDABLES	595	67,84
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,11
NO RECIBIO INFORMACION	116	13,22
TOTAL	878	100,1

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (67.86%) y alimentación sana (18.36%). Sin embargo, se destaca que un 13.22% manifiesta no recibir información al respecto.

**TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD I TRIMESTRE 2023**

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	738	84,15
NO	137	15,62
TOTAL	875	99,77

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I TRIMESTRE 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	799	91	76	9%	656	78	24	41

Los usuarios manifiestan en un **91%** conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras informativas como el mayor medio de información

### 2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION I TRIMESTRE 2023

TABLA 17. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	839	95,67
NO	36	4,1
TOTAL	875	99,77

Los usuarios manifiestan en un 95.67% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

### 2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2023

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	704	80,27
EXCELENTE	10	1,14
REGULAR	157	17,9
MALO	4	0,46
TOTAL	875	99,77

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 81.41% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 18.36% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	821	93,61
EXCELENTE	21	2,39
REGULAR	32	3,65
MALO	1	0,11
TOTAL	875	99,76

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 96% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 4% que las evalúa de regular y malo.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2023

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	214	24,44	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	20	2,28	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	20	2,28	
SUBTOTAL	254	29	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	25	2,85	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de laboratorio(mayor número de atenciones, flexibilidad y claridad en los horarios de entrega de resultados), mayor acceso a los servicios de urgencias
SUBTOTAL	25	2,85	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	32	3,65	Usuarios solicitan un mejor trato de los servidores públicos, mayor empatía con la situación referida por el usuario, trato digno y con respeto especialmente a la población mayor. Se destacan situaciones específicas del profesional tratante en el servicio consulta externa (Floresta), y el profesional tratante en el área de urgencias (Danubio), profesional área de urgencias Castillo
SUBTOTAL	32	3,65	
<b>INFORMACION</b>			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	20	2,28	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 diagnosticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	20	2,28	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/ CONFORT /DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	81	9,24	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejorar ventilación en area externa e interna del centro de salud Castillo, área de urgencias, 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	98	11,17	
SUBTOTAL	179	20,41	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	385	43,9	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	385	43,9	
TOTAL	895	102.09	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, especialmente en mejorar el procedimiento de asignación de citas. También se mencionan el de Mejorar infraestructura física y garantizar la disponibilidad de elementos e insumos y el aspecto de calidez (mejor actitud de servidores públicos en el proceso de atención).

**TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD**

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones de citas, fueron remitidas a Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios. Se pudo establecer que como medida de mejoramiento se contrataron más horas médicas. Además en la actualidad se cuenta, además del callcenter, con página web para solicitud de citas y se han dispuesto horarios preferenciales para asignación de citas presenciales para grupos vulnerables en todos los centros de salud
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por demora en la entrega de medicamentos fueron notificadas a subdirección científica y regente de farmacia. Una vez hubo la notificación de la disponibilidad del medicamento se informó a los usuarios para la respectiva entrega. Las solicitudes de mejoramiento del área (disposición de carpas) fueron socializadas con subdirección científica y líder de seguridad y salud en el trabajo
Laboratorio	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD	Las situaciones por accesibilidad y oportunidad en el servicio de laboratorio fueron socializadas con la líder del área. Casos puntuales fueron gestionados y se les dio la solución en forma oportuna. Las solicitudes de mayor cobertura (asignar más turnos de atenciones) se remitieron a subdirección científica y jefe servicios ambulatorios
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron las citas en forma oportuna. Las situaciones de mayor disponibilidad de profesionales se remitieron a Subcientífica, jefe de servicios ambulatorios y coordinador odontología
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de atenciones por ciclos de vida fueron socializadas con la funcionaria encargada y se asignaron las citas. De igual manera se socializa con la jefe del centro de salud para retroalimentación al personal de apoyo sobre las atenciones que corresponden a los usuarios de acuerdo a la edad correspondiente
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento