



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
FEBRERO 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:

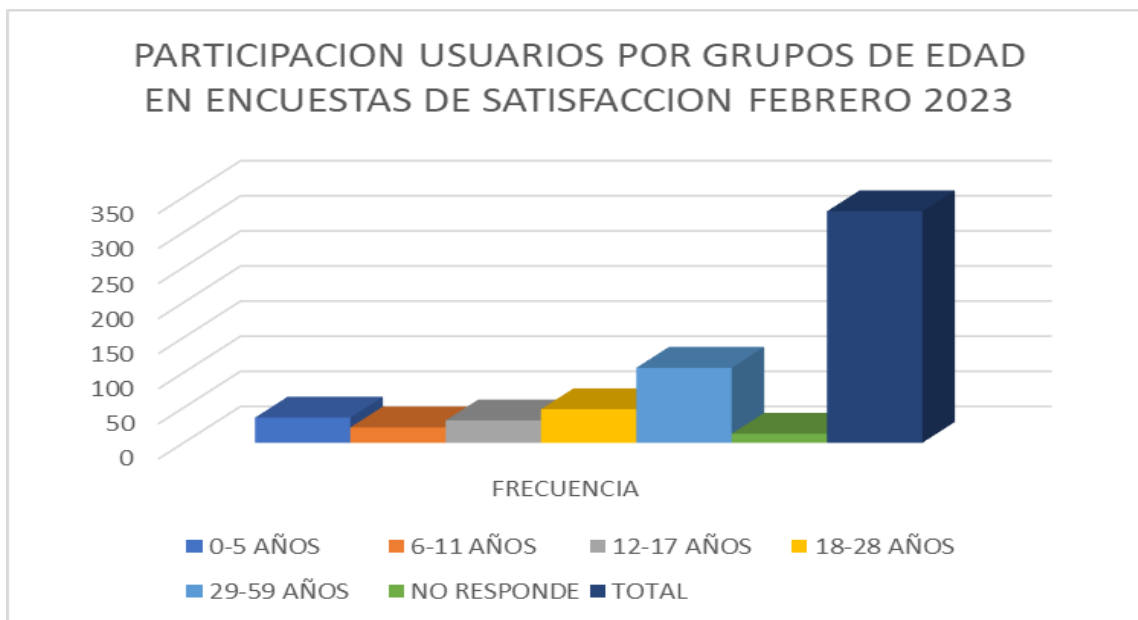
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2023

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

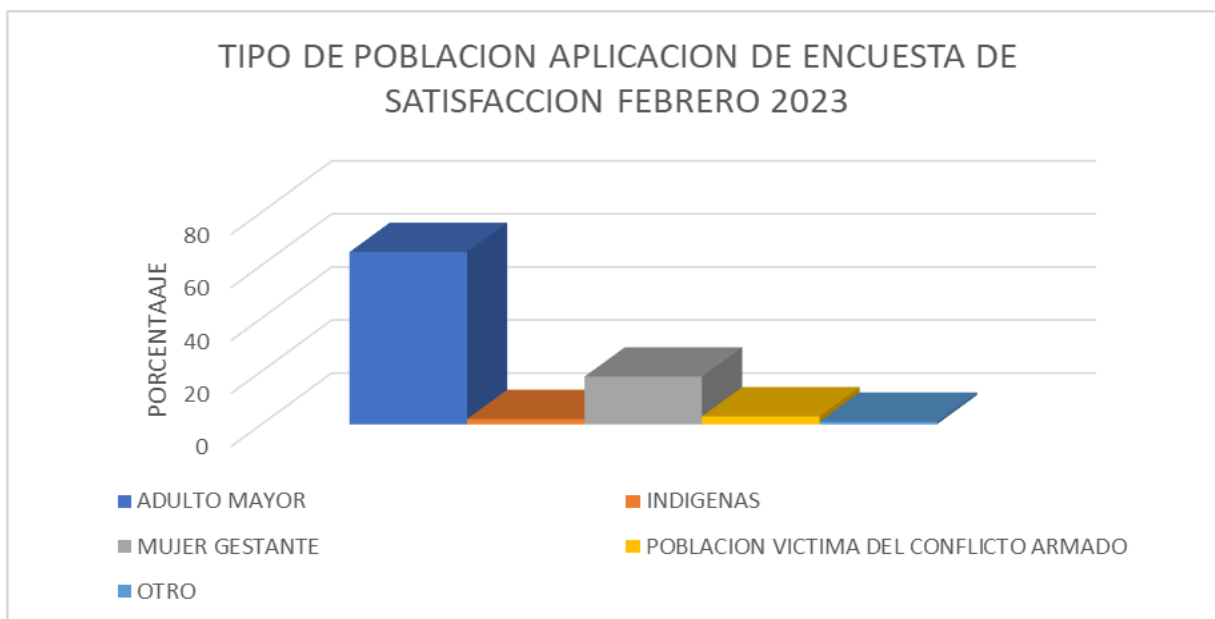
GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	36	10,91
6-11 AÑOS	22	6,67
12-17 AÑOS	32	9,7
18-28 AÑOS	48	14,55
29-59 AÑOS	107	32,42
60 AÑOS Y MÁS	72	21,82
NO RESPONDE	13	3,94
TOTAL	330	100,01



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 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 FEBRERO 2023
TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2023

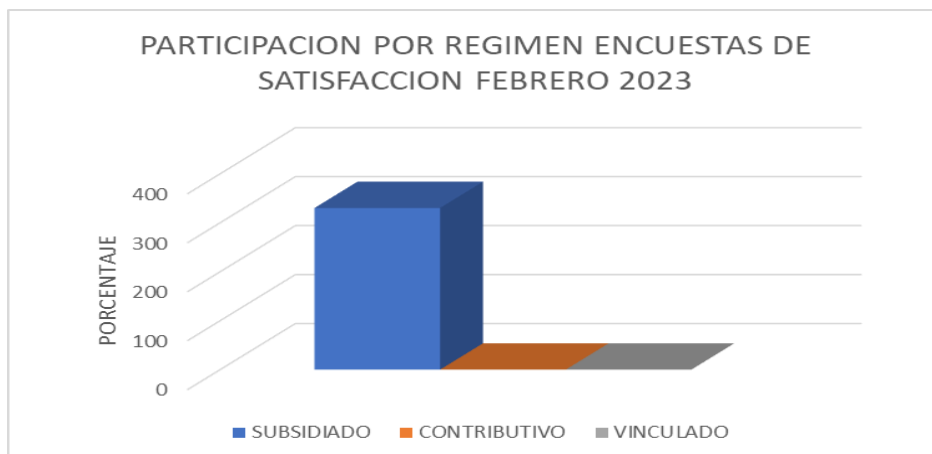
TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	65	19,7
INDIGENAS	2	0,61
MUJER GESTANTE	18	5,45
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	3	0,91
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	241	73,03
OTRO	1	0,3
TOTAL	330	100



Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general, se destaca representatividad de la población de adulto mayor y mujeres gestantes. En menor proporción se observa participación víctima del conflicto armado y grupos indígenas.

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	330	100
CONTRIBUTIVO	0	0
VINCULADO	0	0
TOTAL	330	100

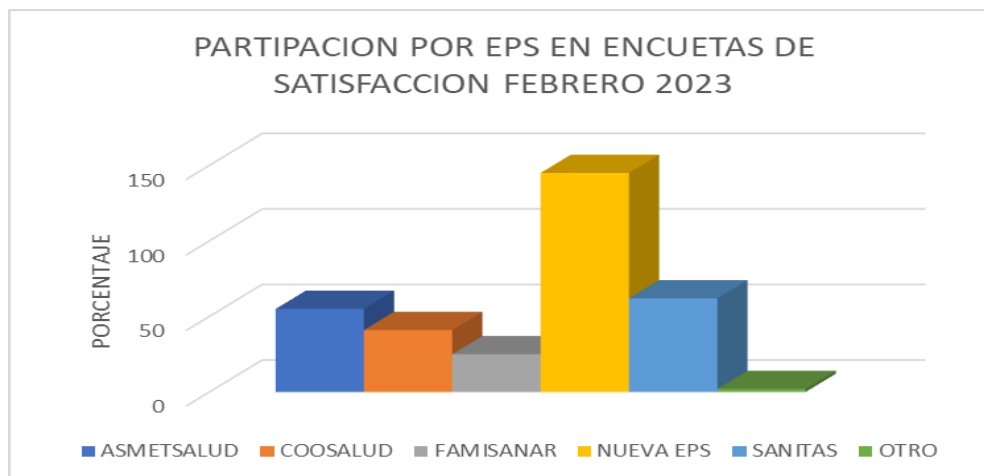


Análisis: Se observa que la participación total corresponde al régimen subsidiado.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	55	16,67
COOSALUD	41	12,42
FAMISANAR	25	7,58
NUEVA EPS	145	43,94
SANITAS	62	18,79
OTRO	2	0,61
TOTAL	330	100,01

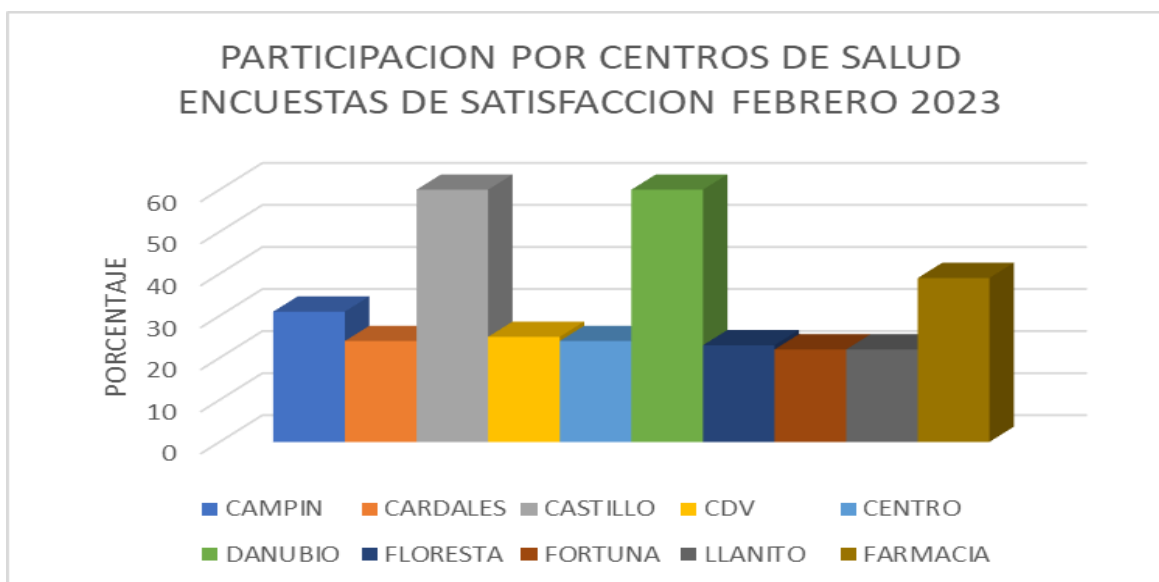


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas, Asmetsalud y Coosalud. La participación más baja correspondía a Famisanar.

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

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

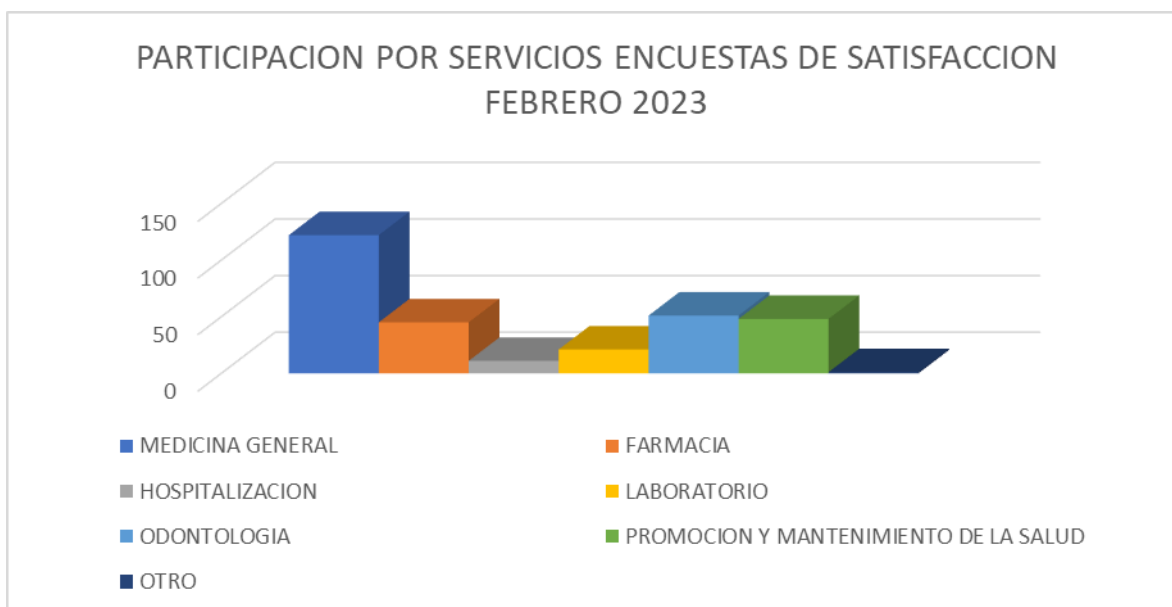
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	31	9,39
CARDALES	24	7,27
CASTILLO	60	18,18
CDV	25	7,58
CENTRO	24	7,27
DANUBIO	60	18,18
FLORESTA	23	6,97
FORTUNA	22	6,67
LLANITO	22	6,67
FARMACIA	39	11,82
TOTAL	330	100



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

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2023
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	122	36,97
FARMACIA	45	13,64
HOSPITALIZACION	11	3,33
LABORATORIO	21	6,36
ODONTOLOGIA	51	15,45
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	48	14,55
URGENCIAS	31	9,39
OTRO	1	0,3
TOTAL	330	99,99



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 FEBRERO 2023

Durante el mes de FEBRERO de 2023, se aplicaron 330 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 FEBRERO 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 FEBRERO 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	61	18,48
BUENA	218	66,06
REGULAR	38	11,52
MALA	13	3,94
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	330	100,00



TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 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%	$279/330 * 100 = 84.54\%$ ≈85%	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 84.54% ≈85% . 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 Febrero 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 (ENERO 2023)	MES ACTUAL (FEBRERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
77.73% ≈78%	84.54% ≈85%	78%	Se observa Tendencia al aumento en un 7% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también al amento en el mismo porcentaje con respecto al mes inmediatamente anterior. La mayor causa de insatisfacción es la falta de oportunidad en la asignación de citas, si bien en el periodo hubo una leve disminución en los reclamos por esta situación. Se observa que algunos usuarios ya acceder a la plataforma virtual para obtener las citas médicas y odontológicas. De igual manera, la implementación presencial para asignación de citas a grupos vulnerables en los horarios actuales ha generado otra opción para mejorar la accesibilidad y oportunidad en este proceso

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, FEBRERO 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	233	70,61
PROBABLEMENTE SI	71	21,52
DEFINITIVAMENTE NO	3	0,91
PROBABLEMENTE NO	23	6,97
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	330	100,01

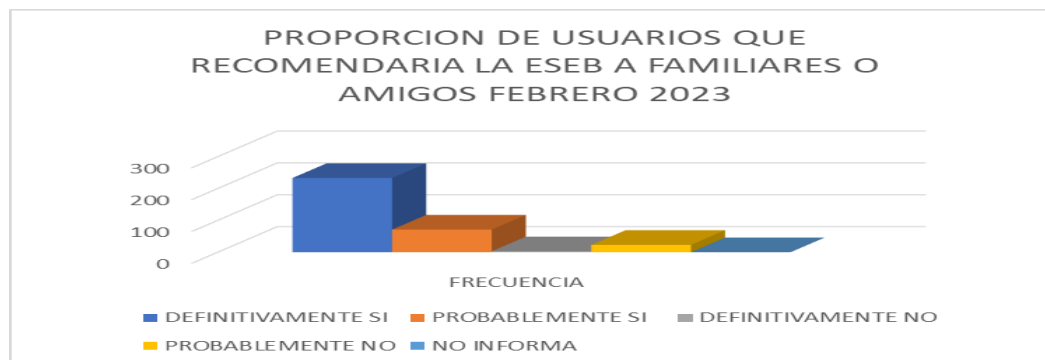


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS FEBRERO 2023

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 (%)	$304 \times 100 / 330 = 92.13\% \approx 92\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 92.13% ≈92% 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: Fuente: Formato encuesta de satisfacción Febrero 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 (ENERO 2023)	MES ACTUAL (FEBRERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92.57% ≈93%	92.13% ≈92%	89%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA FEBRERO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	265	80,30
EXCELENTE	9	2,73
MALO	4	1,21
REGULAR	52	15,76
TOTAL	330	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 83.03% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 16.97% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es dificultades de acceso tanto de manera telefónica (no respuesta a llamadas telefónicas). Aunque algunos usuarios también refieren dificultades en el manejo de las solicitudes virtualmente; se observa que están accediendo a esta opción para solicitud de citas, de igual manera las solicitudes de manera presencial, lo que contribuye a un mejoramiento del indicador.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	312	94,55
NO	18	5,45
TOTAL	330	100

El 94,55% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5.45% 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; 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 FEBRERO 2023
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	77	23,33
EJERCICIO FISICO	3	0,91
HABITOS SALUDABLES	191	57,88
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,3
NO RECIBIO INFORMACION	60	18,18
TOTAL	332	100,6

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (57.88%) y alimentación sana (23.33%). Sin embargo, se destaca que un 18.18% manifiesta no recibir información al respecto. Se destaca mayor frecuencia porque algunos usuarios escogen más de una opción.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	268	81,21
NO	62	18,79
TOTAL	330	100

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS FEBRERO 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	302	91.52	28	8.48%	248	26	12	16

Los usuarios manifiestan en un 91.52% (**≈92%**) 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 FEBRERO 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	311	94,24
NO	19	5,76
TOTAL	330	100

Los usuarios manifiestan en un 94.24% 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 FEBRERO 2023

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	257	77,88
EXCELENTE	6	1,82
REGULAR	66	20
MALO	1	0,3
TOTAL	330	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 79,7% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 20,3% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, área externa de urgencias, mejoramiento de ventilación (arreglo de aires acondicionados Danubio externa y urgencias, Castillo Urgencias), arreglos de baños, mejor iluminación de áreas (Danubio sala de externa).

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	310	93,94
EXCELENTE	12	3,64
REGULAR	8	2,42
TOTAL	330	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 97,58% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 2,42 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
ATENCIÓN A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	8	2,42
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	60	18,18
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	5	1,52
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	13	3,94
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE CITAS	110	33,33
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FÍSICA/CONFORT	61	18,48
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	18	5,45
MEJORAR LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	11	3,33
NO APLICA (USUARIOS QUE NO APORTARON SUGERENCIAS)	64	19,39
TOTAL	350	106,04

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan el de mejorar el procedimiento de asignación de citas, También se mencionan el de mejorar la infraestructura física y confort, la disponibilidad de elementos. Se destaca que algunos usuarios mencionan varios aspectos por lo que hay un mayor número en la frecuencia total.

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 gestionaron las asignaciones de citas por reclamos interpuestos, así como también las intermediaciones. Si bien ya algunos usuarios utilizan las opciones de plataforma virtual y presencial (si le aplica); Las situaciones de inconformidad por estas causas fueron remitidas a líder de facturación para seguimiento y mejoramiento del proceso
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Aunque en el periodo se mantuvo la disponibilidad de medicamentos, se destacan casos individualizados de no disposición de medicamento por desabastecimiento por lo que se hizo el trámite para que el médico tratante reformulara un medicamento que pudiera reemplazarlo. Se mantienen las solicitudes de mejoramiento en la parte externa de farmacia (disposición de carpas) 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. Algunas sugerencias se refieren a flexibilizar o ampliar horarios de entrega de resultados en el área rural (centro de salud Centro). Disponer de carpas en área exterior de urgencias donde se facturan los laboratorios
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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD	Las situaciones por no atención a la hora oportuna fueron gestionadas con reprogramación de la atención
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. En casos puntualizados se hizo recordatorio al funcionario con el respectivo llamado de atención



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707