



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

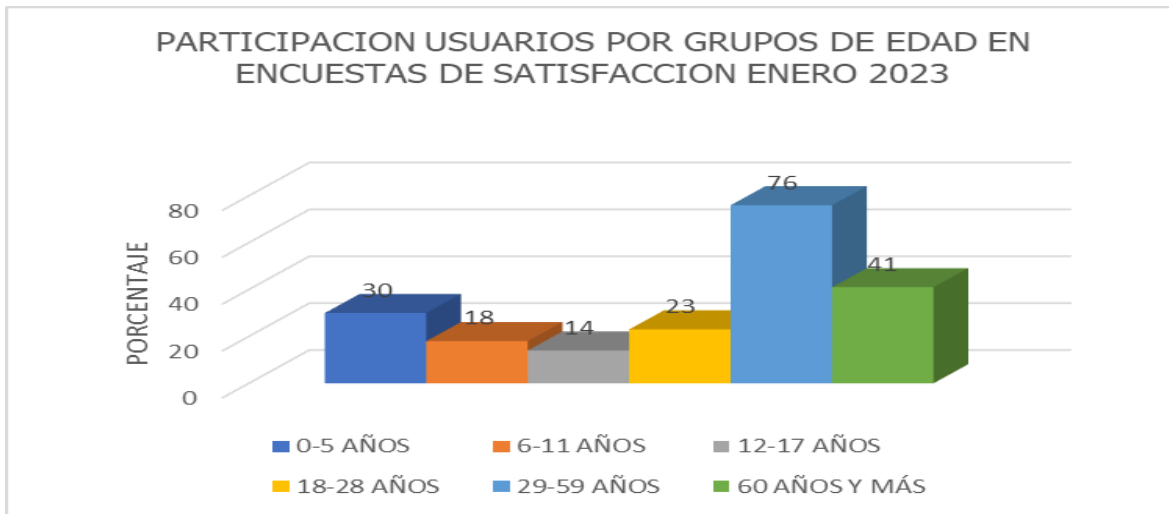
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS ENERO 2023

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

GRUPOS DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	30	14.85
6-11 AÑOS	18	8.91
12-17 AÑOS	14	6.93
18-28 AÑOS	23	11.39
29-59 AÑOS	76	37.62
60 AÑOS Y MÁS	41	20.30
TOTAL	202	100

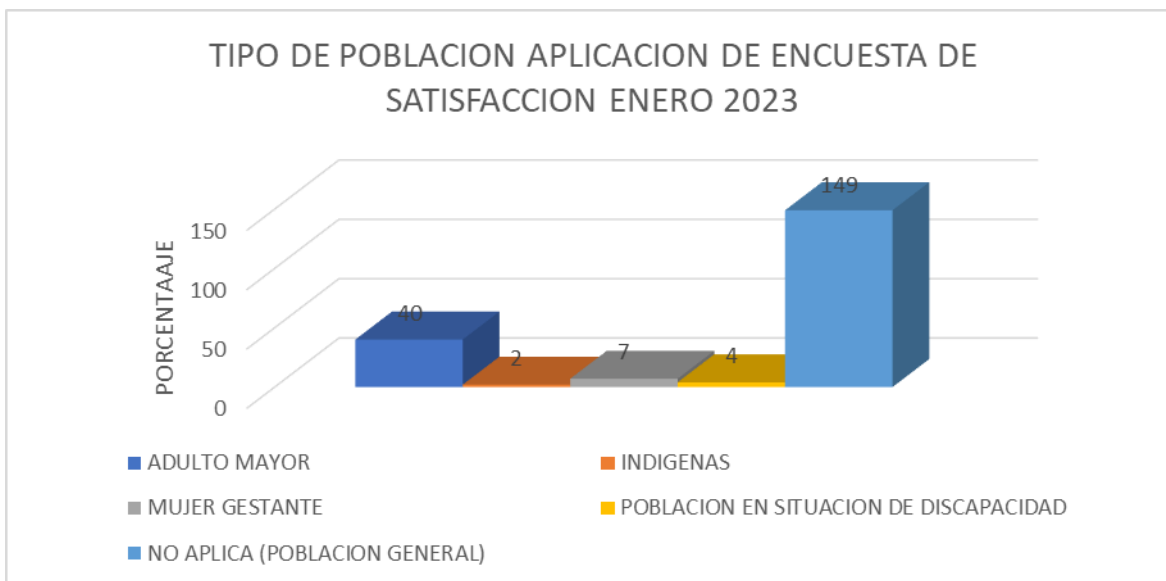


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 0 a 5 años. La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	40	19.80
INDIGENAS	2	0.99
MUJER GESTANTE	7	3.47
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	4	1.98
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	149	73.76
TOTAL	202	100

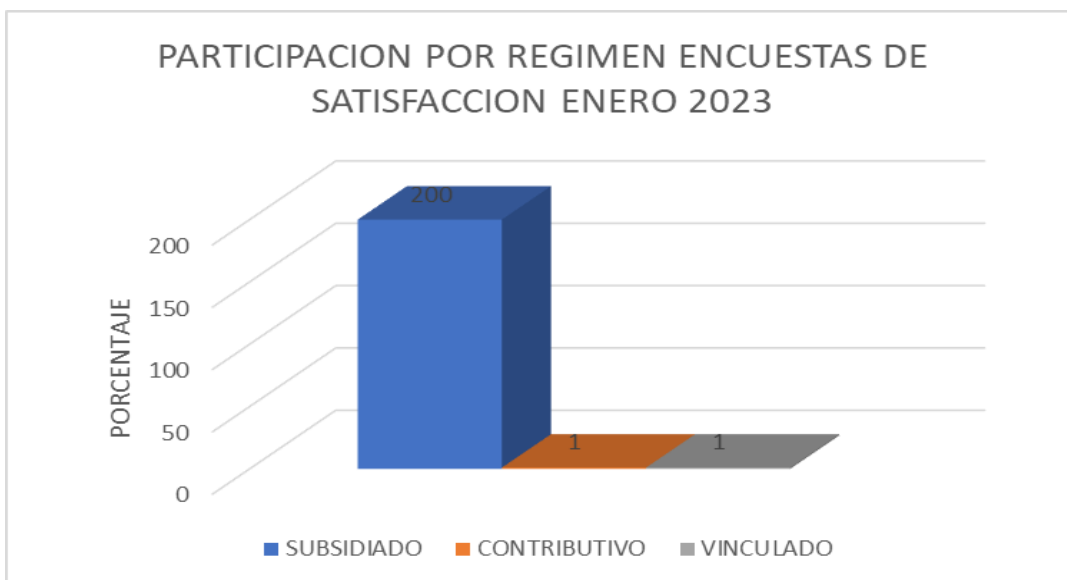


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general, se destaca representatividad de la población de adulto mayor. En menor proporción se observa participación de mujer gestante, población en situación de discapacidad e indígenas.

### 1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	200	99.01
CONTRIBUTIVO	1	0.5
VINCULADO	1	0.5
TOTAL	202	100

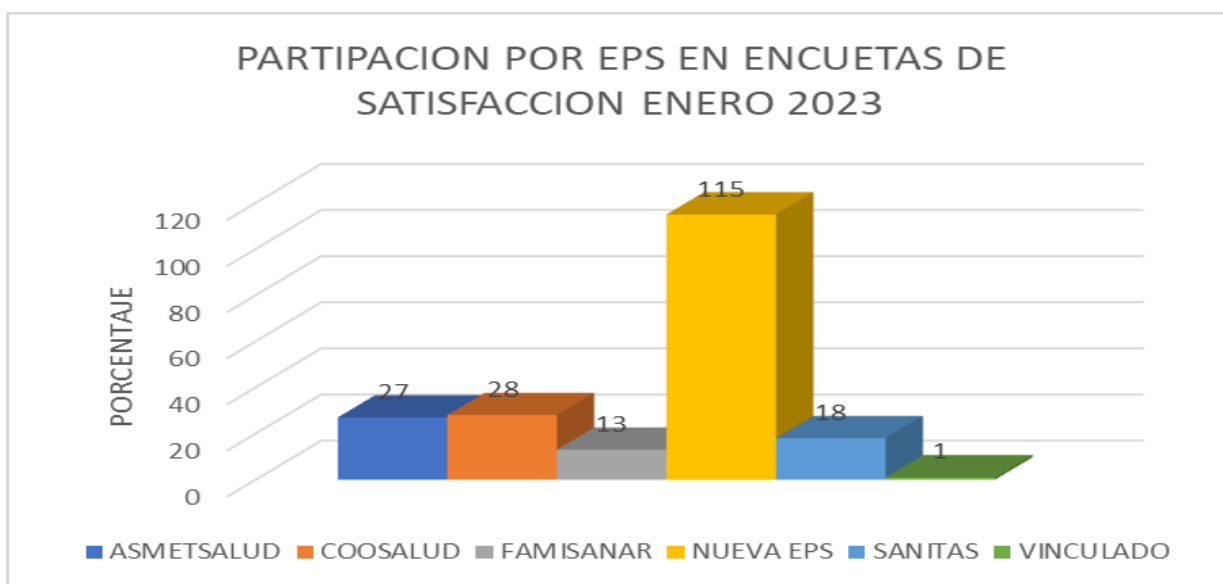


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb.

#### 1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	27	13.37
COOSALUD	28	13.86
FAMISANAR	13	6.44
NUEVA EPS	115	56.93
SANITAS	18	8.91
VINCULADO	1	0.5
TOTAL	202	100

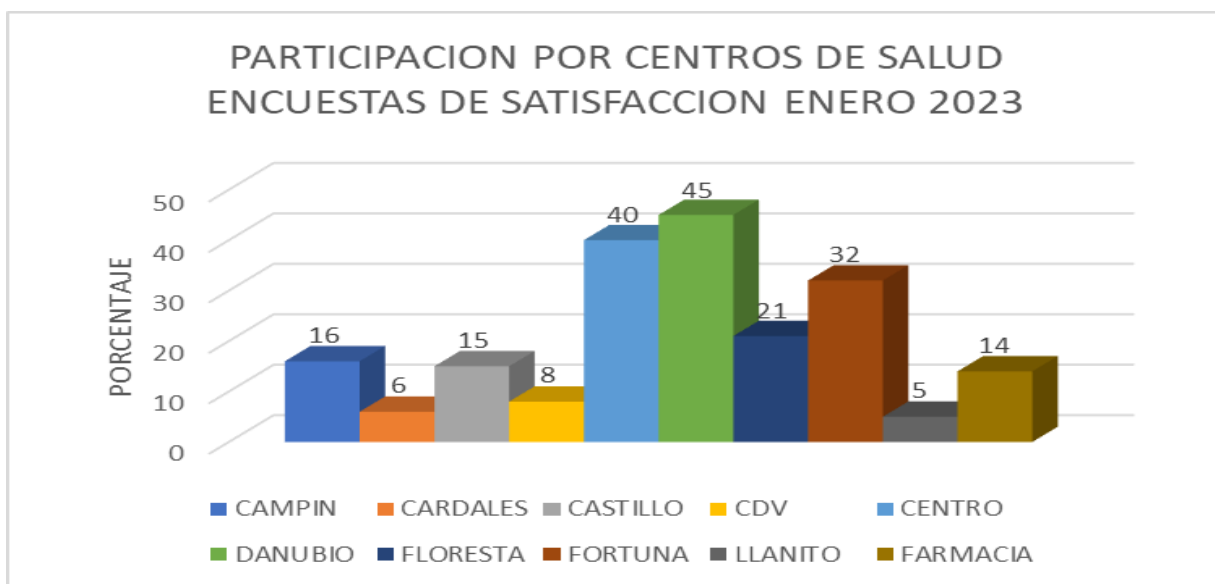


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmetsalud y Coosalud, también de la Eps Sanitas y la más baja representación de vinculado perteneciente a atenciones autorizadas por la Secretaría distrital de salud que están en proceso de aseguramiento.

## 1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2023

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

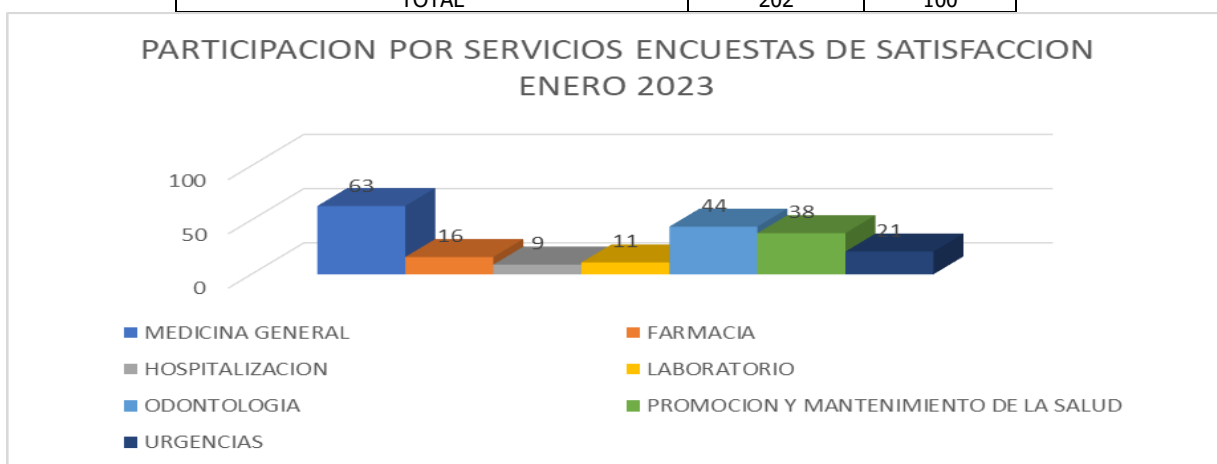
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	16	7.92
CARDALES	6	2.97
CASTILLO	15	7.43
CDV	8	3.96
CENTRO	40	19.80
DANUBIO	45	22.28
FLORESTA	21	10.40
FORTUNA	32	15.84
LLANITO	5	2.84
FARMACIA	14	6.93
TOTAL	202	100



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

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	63	31.19
FARMACIA	16	7.92
HOSPITALIZACION	9	4.46
LABORATORIO	11	5.45
ODONTOLOGIA	44	21.78
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	38	18.81
URGENCIAS	21	10.40
TOTAL	202	100



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 ENERO 2023

Durante el mes de ENERO de 2023, se aplicaron 202 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja. Se destaca que a partir del mes de enero de 2023 se inició la aplicación de un nuevo instrumento a través del aplicativo Panacea.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	31	15.35
BUENA	126	62.38
REGULAR	30	14.85
MALA	15	7.43
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	202	100



TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 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%	$157/202*100=77.73\%$ <b><math>\approx 78\%</math></b>	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 77.73% <b><math>\approx 78\%</math></b> . En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80%, hay una variación del 2%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Enero 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 (DICIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (ENERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	77.73% ≈78%	80%	Se observa Tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior. La mayor causa de insatisfacción es la falta de oportunidad en la asignación de citas, situación que aún persiste a pesar de que la institución implementó la estrategia virtual y horarios preferenciales personalizados para asignación de citas presenciales. Se hace seguimiento para continuar con acciones de mejoramiento.

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, ENERO 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	143	70.79
PROBABLEMENTE SI	44	21.78
DEFINITIVAMENTE NO	2	0.99
PROBABLEMENTE NO	13	6.44
NO INFORMA	0	0.00
TOTAL	202	100

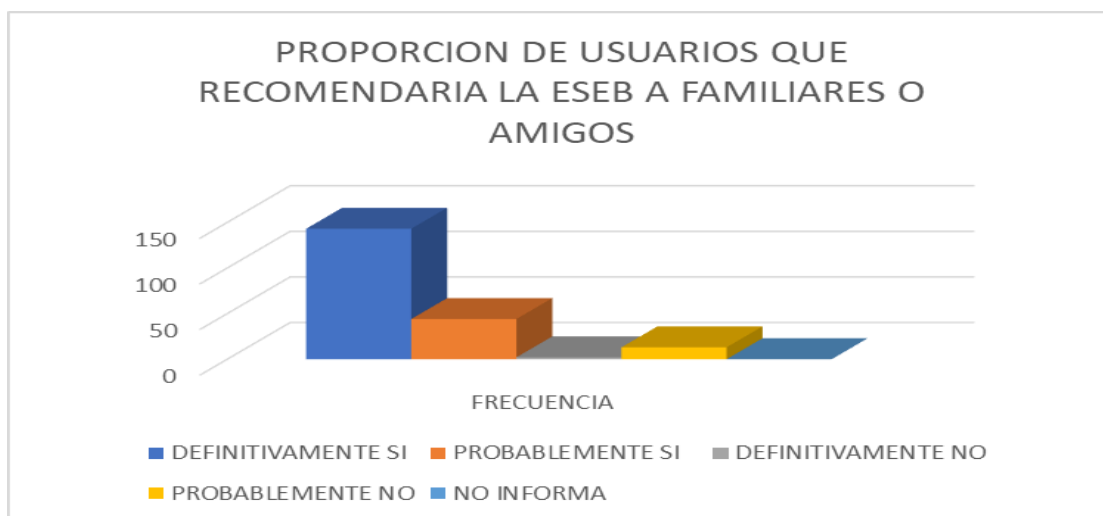


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ENERO 2023

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 (%)	$187 \times 100 / 202 = 92.57\% \approx 93\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 92.57% $\approx 93\%$ . 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 Enero 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 (DICIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (ENERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	93%	89%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también al aumento en la misma proporción con respecto al mes inmediatamente anterior

## 2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ENERO 2023

**TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ENERO 2023**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	161	79.70
EXCELENTE	1	0.50
MALO	2	0.99
REGULAR	38	18.81
TOTAL	202	100

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 80.2% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente frente a una insatisfacción del 19.8% (calificación de malo y regular. La mayor causa referida es dificultades de acceso tanto de manera telefónica (no respuesta a llamadas telefónicas). También refieren dificultades en el manejo de las solicitadas virtualmente.

**TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	195	96.53
NO	7	3.47
TOTAL	202	100

El 96.53% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 3.47% 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.

### 2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ENERO 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	51	25.25
EJERCICIO FISICO	1	0.5
HABITOS SALUDABLES	118	58.42
NO RECIBIO INFORMACION	32	15.85
TOTAL	202	100

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (58.42%) y alimentación sana (25.25%). Sin embargo, se destaca que un 15.85% 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	173	86.14
NO	28	13.86
TOTAL	202	100

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS

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	183	90.59	19	9.41%	143	7	9	24

Los usuarios manifiestan en un 90.59% (**≈91%**) 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 ENERO 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	199	98.51
NO	3	1.49
TOTAL	202	100

Los usuarios manifiestan en un 98.51% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	183	90.59
EXCELENTE	1.98	1.98
REGULAR	15	7.43
TOTAL	202	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 92.57% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 7.43% que las evalúa de regular.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	183	93.56
EXCELENTE	4	2.97
REGULAR	15	3.47
TOTAL	202	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 96.53% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3.47% 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
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	3	1.49
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	11	5.45
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	5	2.48
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	4	1.98
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	33	16.34
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	1	0.5
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	1	0.5
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	3	1.49
NO APLICA (USUARIOS QUE NO APORTARON SUGERENCIAS)	141	69.8
TOTAL	202	

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 garantizar la disponibilidad de elementos e insumos y garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias.

TABLA 22. 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
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
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