



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

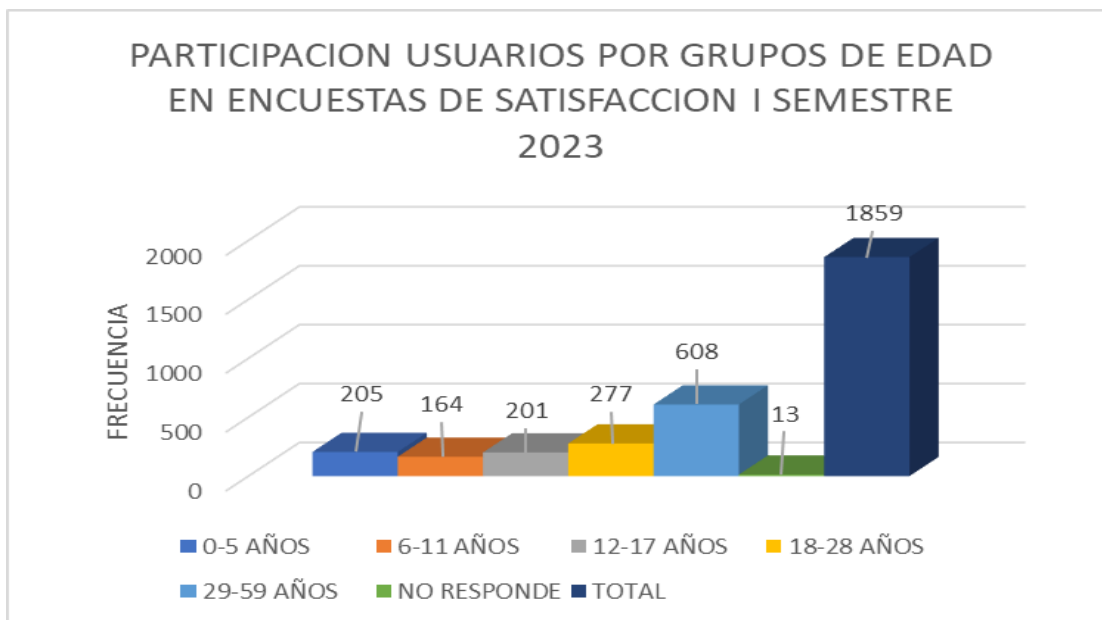
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I SEMESTRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	205	11,01
6-11 AÑOS	164	8,81
12-17 AÑOS	201	10,79
18-28 AÑOS	277	14,88
29-59 AÑOS	608	32,65
60 AÑOS Y MÁS	391	21,00
NO RESPONDE	13	0,70
TOTAL	1859	99,84

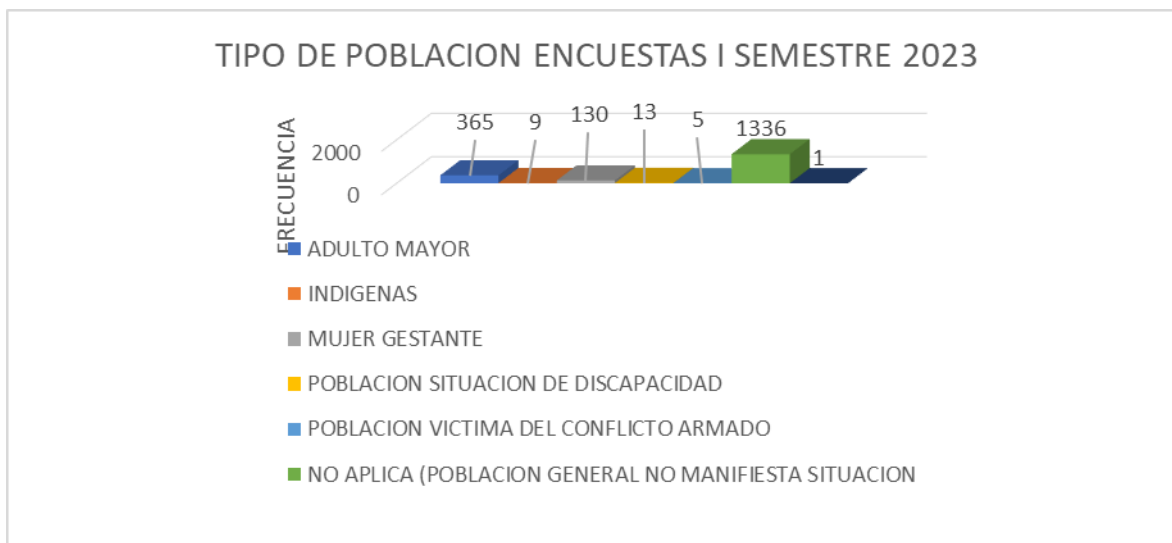


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 18 a 28 años. La menor participación correspondió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

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

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	365	19,60
INDIGENAS	9	0,48
MUJER GESTANTE	130	6,98
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	13	0,70
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	5	0,27
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	1336	71,75
OTRO	1	0,11
TOTAL	1859	99,89

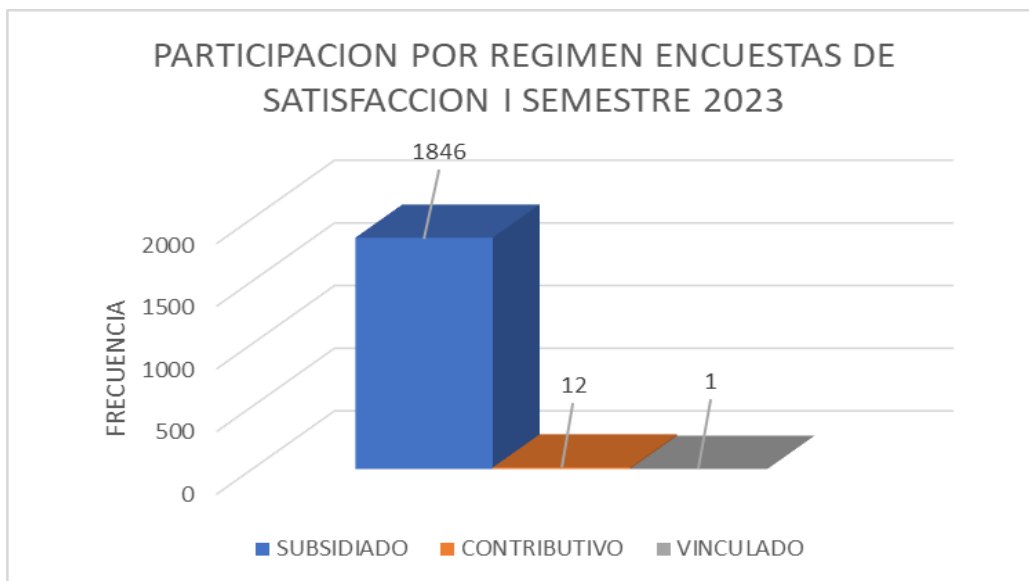


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor. También se observa participación de mujer gestante, y en menor porcentaje Otro tipo de población, personas en situación de discapacidad e indígenas.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1846	99,14
CONTRIBUTIVO	12	0,64
VINCULADO	1	0,05
TOTAL	1859	99,83

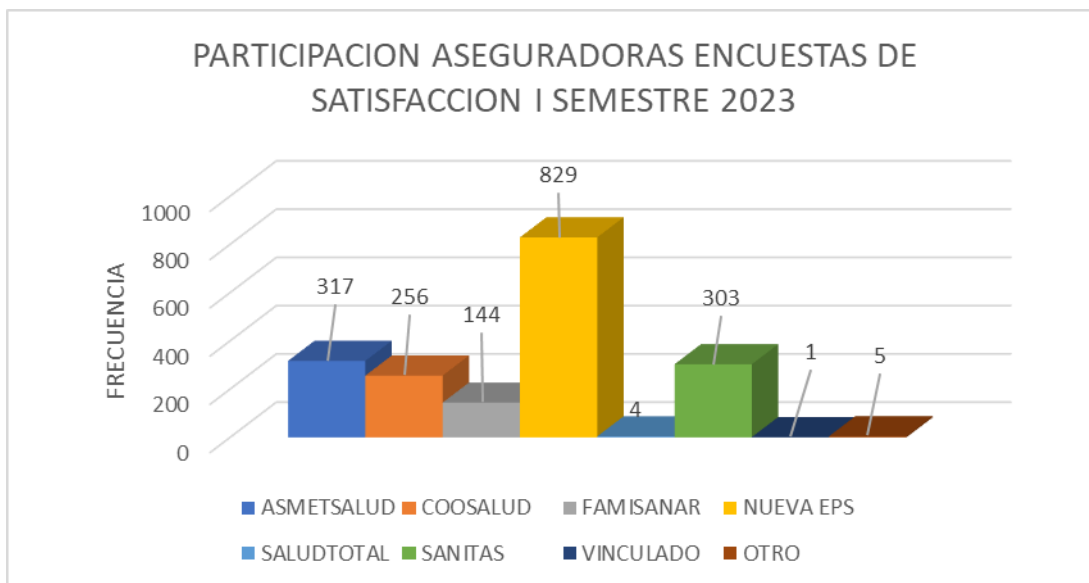


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo, y mínima participación de vinculado (personas que aun no han efectuado el trámite respectivo de aseguramiento)

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	317	17,02
COOSALUD	256	13,75
FAMISANAR	144	7,73
NUEVA EPS	829	44,52
SALUDTOTAL	4	0,21
SANITAS	303	16,27
VINCULADO	1	0,05
OTRO	5	0,27
TOTAL	1859	99,82

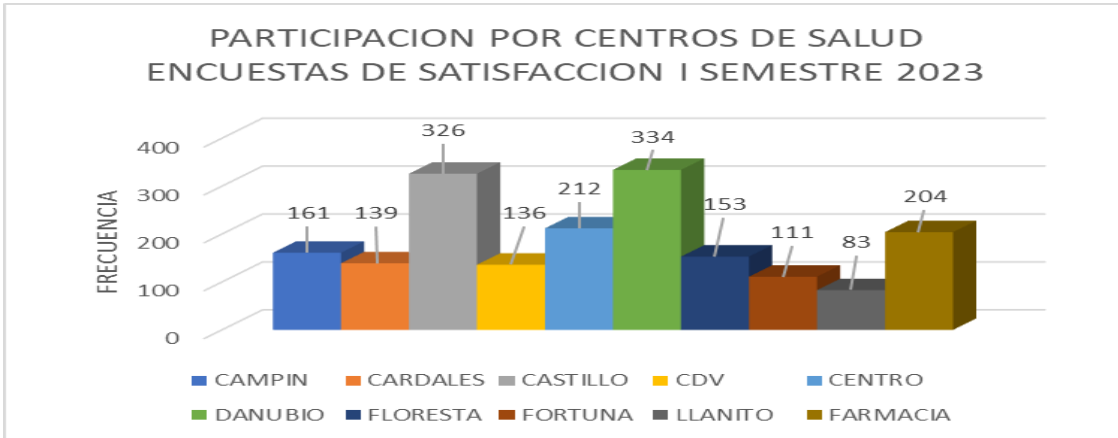


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmetsalud, Sanitas y Coosalud. En menor proporción la eps Famisanar, saludtotal y otros (atenciones particulares de urgencias o por portabilidad).

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	161	8,65
CARDALES	139	7,47
CASTILLO	326	17,51
CDV	136	7,30
CENTRO	212	11,39
DANUBIO	334	17,94
FLORESTA	153	8,22
FORTUNA	111	5,96
LLANITO	83	4,46
FARMACIA	204	10,96
TOTAL	1859	99,86

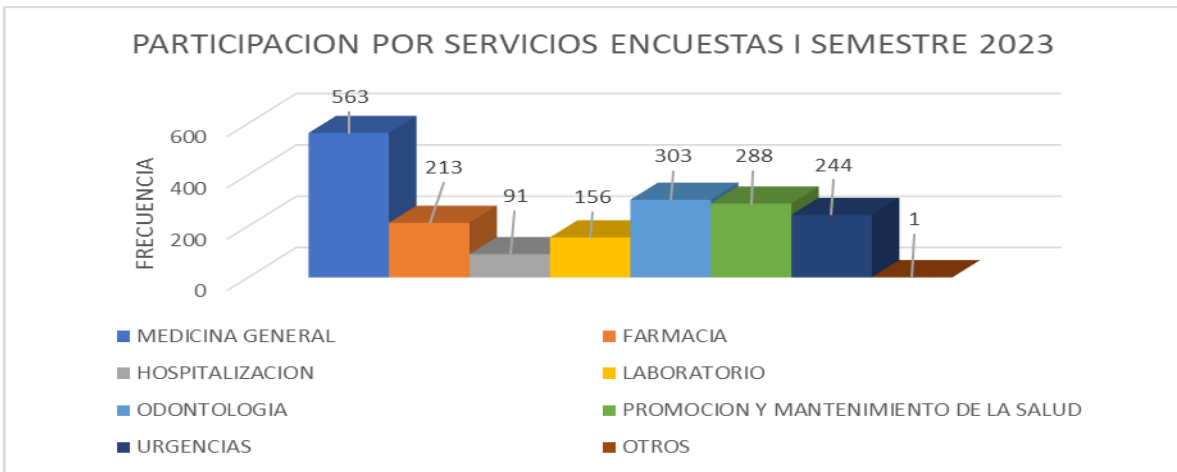


Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Castillo, Danubio, Centro y farmacia

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	563	30,24
FARMACIA	213	11,44
HOSPITALIZACION	91	4,89
LABORATORIO	156	8,38
ODONTOLOGIA	303	16,27
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	288	15,47
URGENCIAS	244	13,10
OTROS	1	0,05
TOTAL	1859	99,84



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

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2023

Durante el I semestre de 2023, se aplicaron 1859 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 SEMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	247	13,27
BUENA	1296	69,60
REGULAR	189	10,15
MALA	127	6,82
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1859	99,84

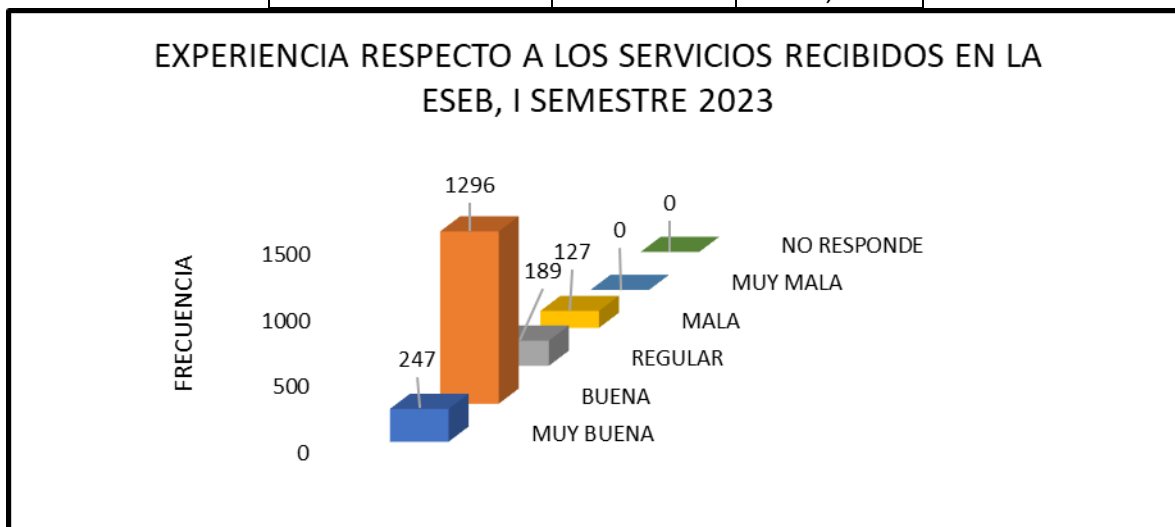


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I SEMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2022	I SEMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1543/1859 X 100= 83%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	80% Se evidencia tendencia al aumento en un 3% frente al semestre anterior	80% se observa tendencia al aumento en un 3% 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 SEMESTRE 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1441	77,39
PROBABLEMENTE SI	276	14,82
DEFINITIVAMENTE NO	28	1,50
PROBABLEMENTE NO	114	6,12
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1859	99,83

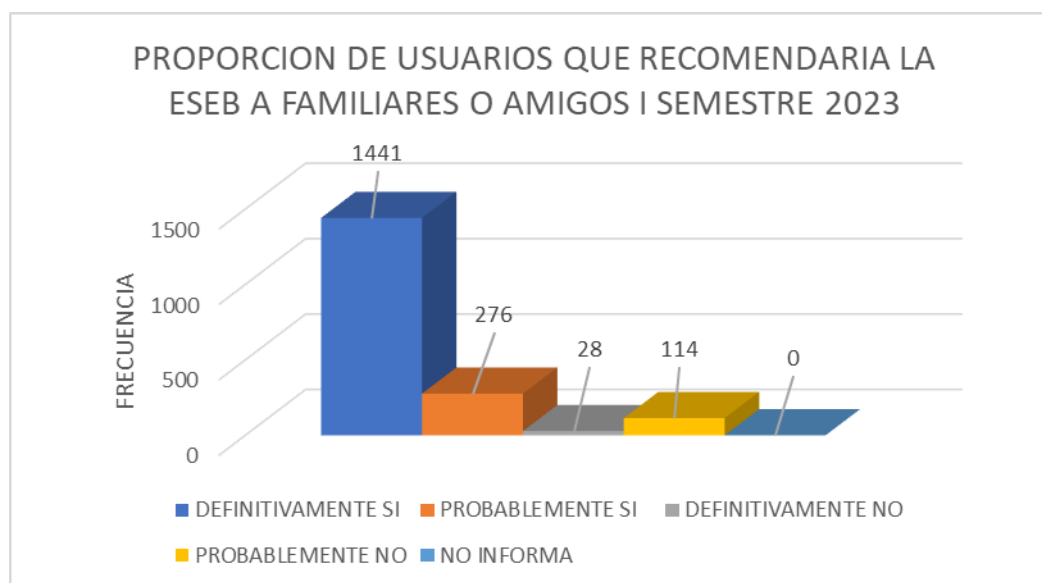


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS I SEMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2022	I SEMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1717/1859 X 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	89% 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 II SEMESTRE 2023

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA II SEMESTRE 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1294	69,50
EXCELENTE	12	0,64
MALO	26	1,40
REGULAR	527	28,30
TOTAL	1859	99,84

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 70,14% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 29,70% (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 I SEMESTRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1769	95,01
NO	90	4,83
TOTAL	1859	99,84

El 95.01% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4,83% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones en que el usuario no aparece en la agenda, dificultades de demora para facturar (dificultades de acceso al sistema institucional y plataformas Eps) 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 SEMESTRE 2023

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	269	14,45
EJERCICIO FISICO	5	0,27
HABITOS SALUDABLES	1434	77,01
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,05
NO RECIBIO INFORMACION	153	8,22
TOTAL	1862	100

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos

saludables (77,01%) y alimentación sana (14.45%). Sin embargo, se destaca que un 8.22% manifiesta no recibir información al respecto. (Algunos usuarios eligen más de una opción por lo que en este caso se presenta una frecuencia total mayor)

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1660	89,15
NO	199	10,69
TOTAL	1859	99,84

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 89.15%, un 10.69% refiere que no tiene información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I SEMESTRE 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	1707	92	152	8%	1516	118	32	41

Los usuarios manifiestan en un **92%** 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 SEMESTRE 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	1796	96,46
NO	63	3,38
TOTAL	1859	99,84

Los usuarios manifiestan en un 96.46% 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 SEMESTRE 2023

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS I SEMESTRE

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1487	79,86
EXCELENTE	13	0,7
REGULAR	342	18,37
MALO	17	0,91
TOTAL	1859	99,84

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 80.56% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 19.28% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2023

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1762	94,63
EXCELENTE	25	1,34
REGULAR	71	3,81
MALO	1	0,05
TOTAL	1859	99,83

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 95,97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3,86% que las evalúa de regular y malo.

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

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	583	31,31	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 puntualidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	76	4,08	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	62	3,33	
SUBTOTAL	721	38,72	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	63	3,38	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	63	3,38	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	53	2,85	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 (Campin), el profesional tratante en el área de urgencias (Danubio), profesional atención de Crónicos, centro de salud Cdv
SUBTOTAL	53	2,85	

INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	26	1,4	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	26	1,4	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	283	15,2	usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos (área farmacia); 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	291	15,63	
SUBTOTAL	574	30,83	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	442	23,74	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	442	23,74	
TOTAL	1879	100	

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 (disponibilidad medicamentos) y el garantizar oportunidad en el servicio de urgencias.

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. Situaciones puntuales fueron gestionadas por SIAU con el servicio de facturación y se asignaron las citas a los afectados
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. Se destaca en el trimestre la implementación de envío de resultados por correo electrónico a los usuarios que disponen de este medio
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



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/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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707