

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

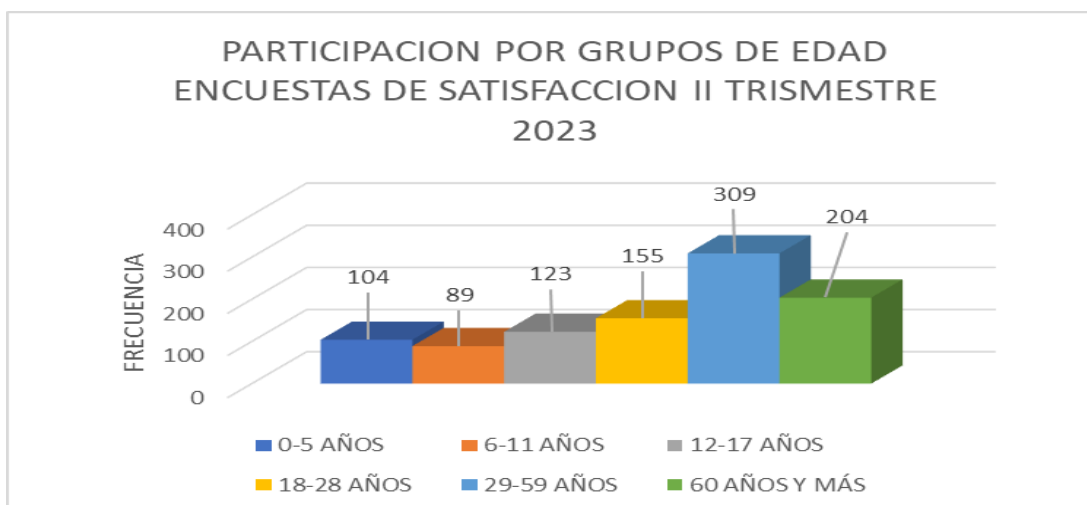
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II TRIMESTRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	104	10,56
6-11 AÑOS	89	9,04
12-17 AÑOS	123	12,49
18-28 AÑOS	155	15,74
29-59 AÑOS	309	31,37
60 AÑOS Y MÁS	204	20,71
TOTAL	984	99,91

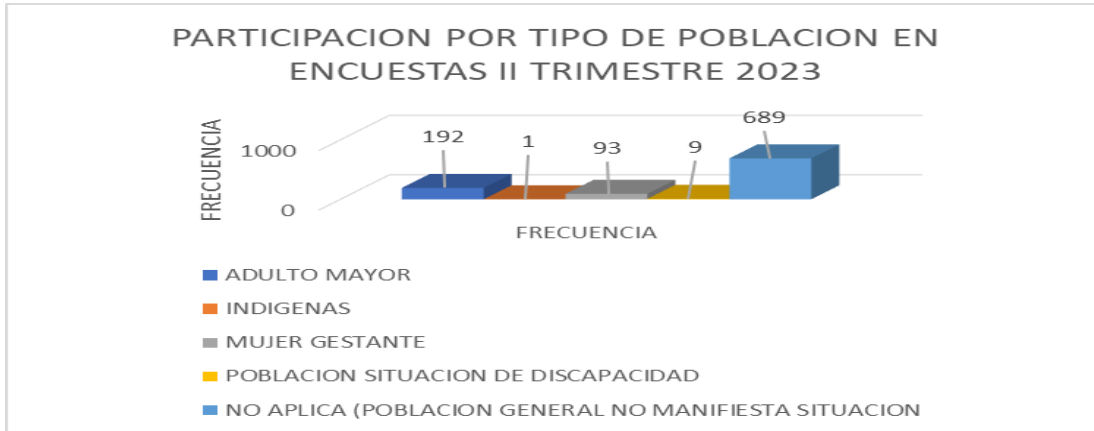


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 18 a 28 años. La menor participación correspondió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

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

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	192	19,49
INDIGENAS	1	0,1
MUJER GESTANTE	93	9,44
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	9	0,91
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	689	73,77
TOTAL	984	103,71

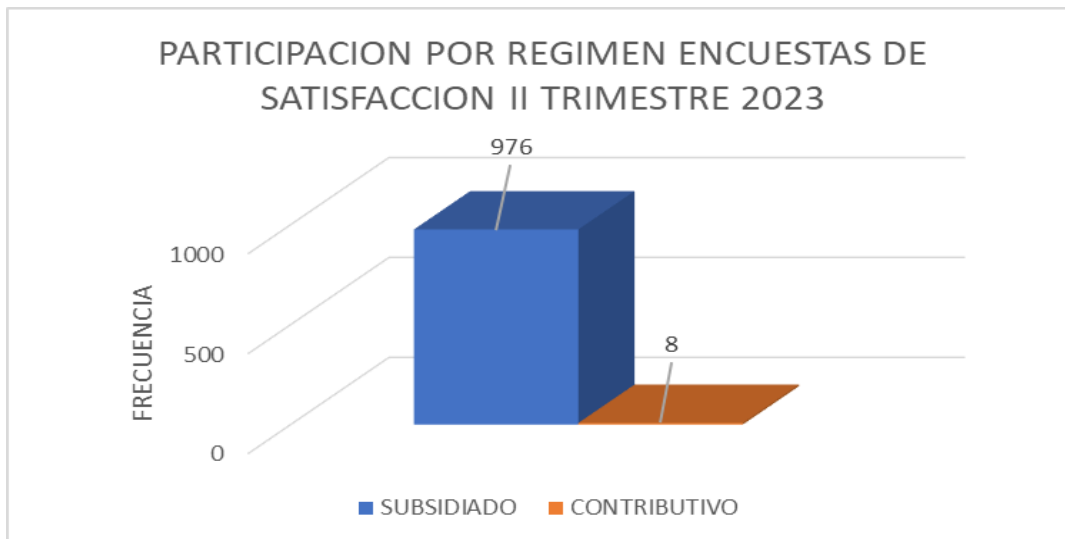


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor. También se observa participación de mujer gestante, y en menor porcentaje población en situación de discapacidad e indígena.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2023

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	976	99,09
CONTRIBUTIVO	8	0,81
TOTAL	984	99,9

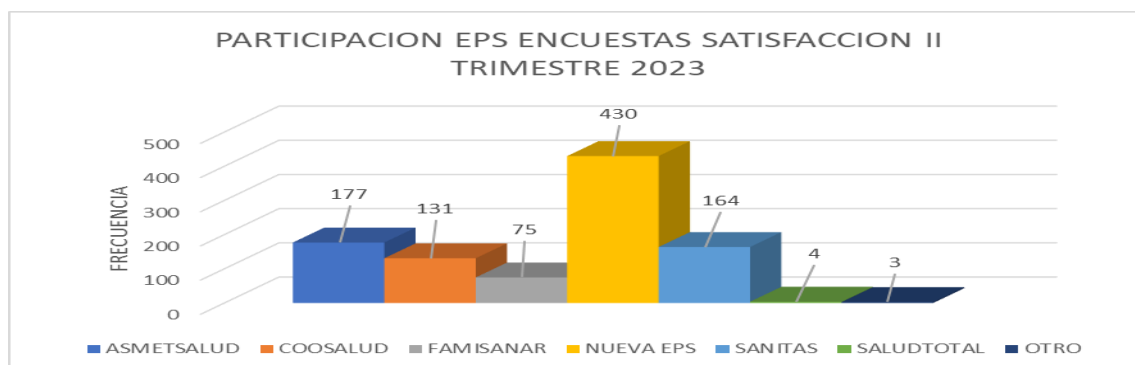


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	177	17,97
COOSALUD	131	13,3
FAMISANAR	75	7,61
NUEVA EPS	430	43,65
SANITAS	164	16,65
SALUDTOTAL	4	0,41
OTRO	3	0,3
TOTAL	984	99,89

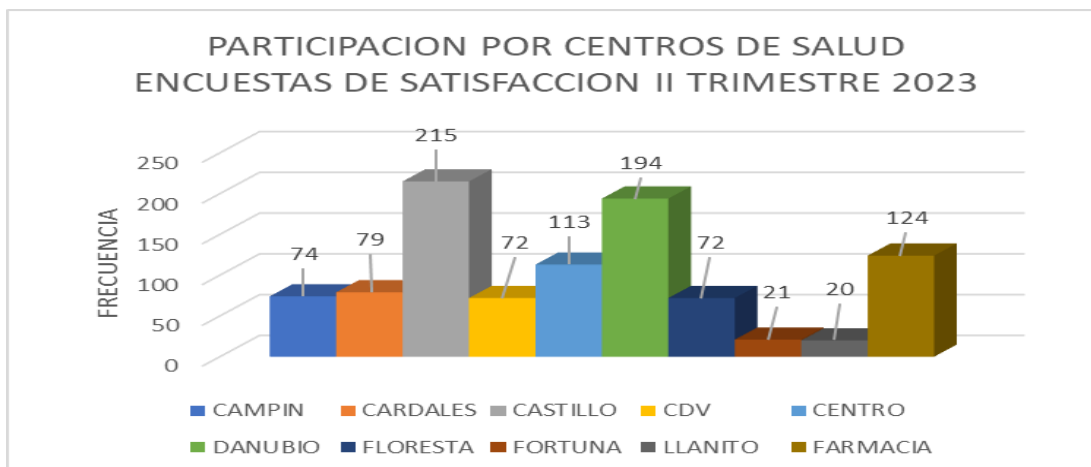


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmetsalud, Sanitas y Coosalud. En menor proporción la eps Famisanar, saludtotal y otros (atenciones particulare urgencias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

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2023

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

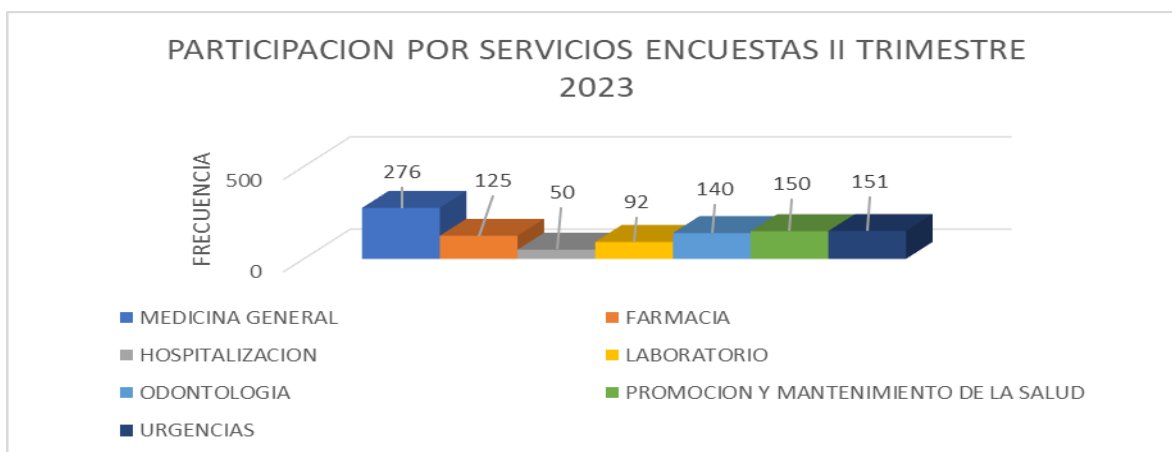
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	74	7,51
CARDALES	79	8,02
CASTILLO	215	21,83
CDV	72	7,31
CENTRO	113	11,47
DANUBIO	194	19,7
FLORESTA	72	7,31
FORTUNA	21	2,13
LLANITO	20	2,03
FARMACIA	124	12,59
TOTAL	984	99,9



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

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	276	28,02
FARMACIA	125	12,69
HOSPITALIZACION	50	5,08
LABORATORIO	92	9,34
ODONTOLOGIA	140	14,21
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	150	15,23
URGENCIAS	151	15,23
TOTAL	984	71,78



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

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2023

Durante el II trimestre de 2023, se aplicaron 984 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 II TRIMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	113	11,47
BUENA	711	72,18
REGULAR	90	9,14
MALA	70	7,11
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	984	99,90

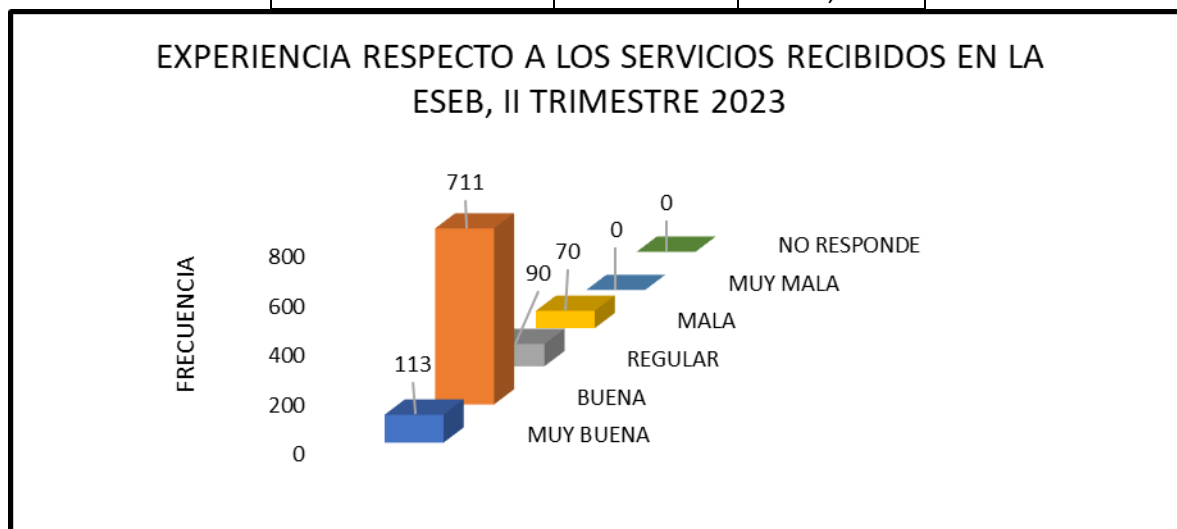


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA II TRIMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	$824/875 \times 100 = 84\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	82% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	80% se observa tendencia al aumento en un 4% 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, II TRIMESTRE 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	795	80,71
PROBABLEMENTE SI	118	11,98
DEFINITIVAMENTE NO	18	1,83
PROBABLEMENTE NO	53	5,38
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	984	99,90

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Defintivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	$913/984 \times 100 = 93\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	92% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	88% se observa tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	620	62,94
EXCELENTE	1	0,1
MALO	16	1,62
REGULAR	347	35,23
TOTAL	984	99,89

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 63,04% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 36,85% (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 II TRIMESTRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	931	94,52
NO	53	5,38
TOTAL	984	99,9

El 94.52% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5.38% 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 II TRIMESTRE 2023

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	108	10,96
HABITOS SALUDABLE	839	85,18
NO RECIBIO INFORMACION	37	3,76
TOTAL	984	99,9

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (85,18%) y alimentación sana (10.96%). Sin embargo, se destaca que un 3.76% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	922	93,6
NO	62	6,29
TOTAL	984	99,89

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 93.60%, un 6,29% refiere que no tiene información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS II 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	908	92	76	8%	860	40	8	0

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 II 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	957	97,16
NO	27	2,74
TOTAL	984	99,9

Los usuarios manifiestan en un 97.16% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS II TRIMESTRE

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	783	79,49
EXCELENTE	3	0,30
REGULAR	185	18,78
MALO	13	1,32
TOTAL	984	99,89

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 79.79% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 20.10% que las evalúa de regular y malo.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	941	95,53
EXCELENTE	4	0,41
REGULAR	39	3,96
MALO	0	0,00
TOTAL	984	99,9

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 95,94% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3,96% 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 TRIMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO B2:E10E18B2:E16B2B2:F20	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	369	37,46	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	56	5,69	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	42	4,26	
SUBTOTAL	467	47,41	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	38	3,86	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	38	3,86	

CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	21	2,13	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	21	2,13	
INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	6	0,61	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	6	0,61	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	202	20,51	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	193	19,59	
SUBTOTAL	395	40,1	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	57	5,79	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	57	5,79	
TOTAL	984	99,90	

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
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