



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

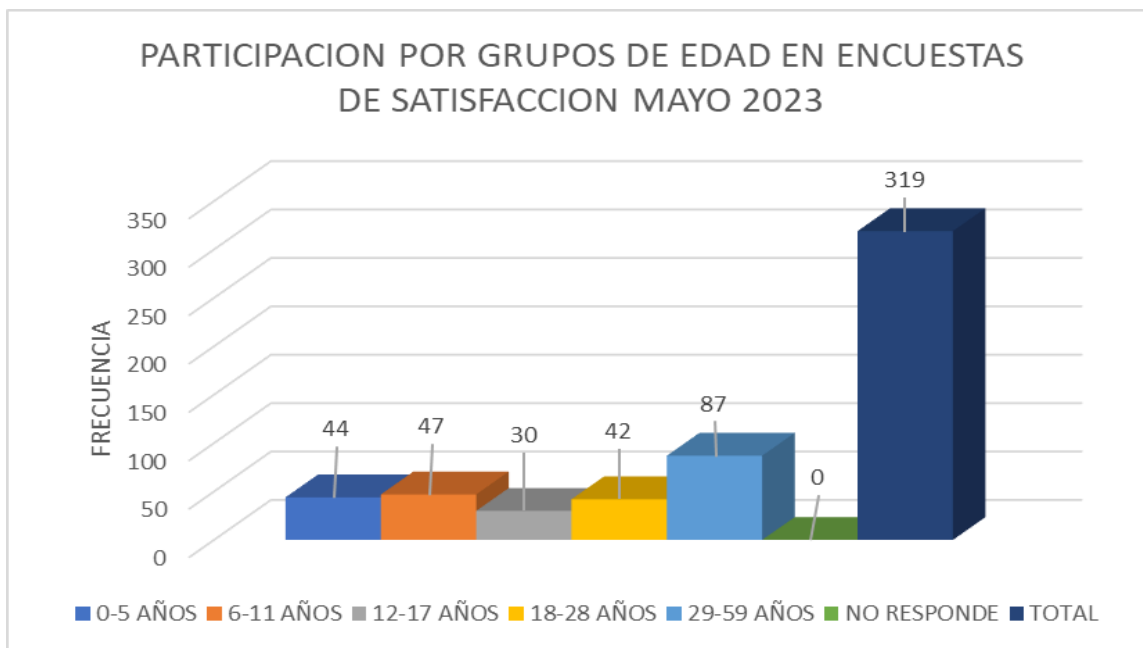
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS MAYO 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	44	13,75
6-11 AÑOS	47	14,69
12-17 AÑOS	30	9,38
18-28 AÑOS	42	13,12
29-59 AÑOS	87	27,19
60 AÑOS Y MÁS	69	21,56
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	319	99,69

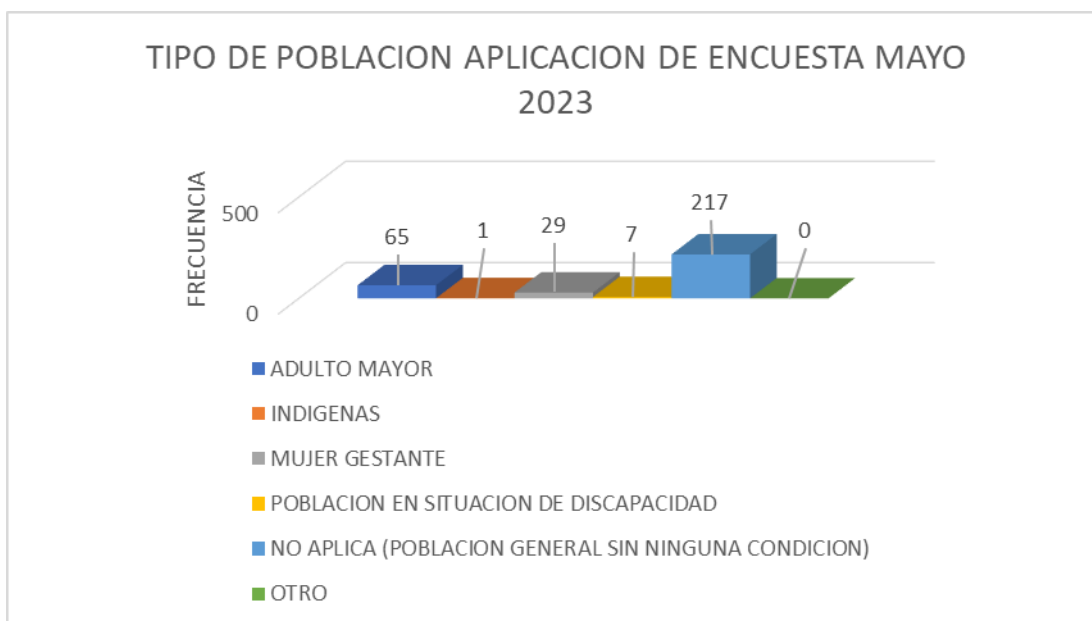


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo de 60 años y más y de 6 a 11 años. La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	65	20,31
INDIGENAS	1	0,31
MUJER GESTANTE	29	9,06
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	7	2,19
NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	217	67,81
OTRO	0	0
TOTAL	319	99,68



Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población de adulto mayor y mujeres gestantes. En menor proporción se encuentra población perteneciente a grupos étnicos

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

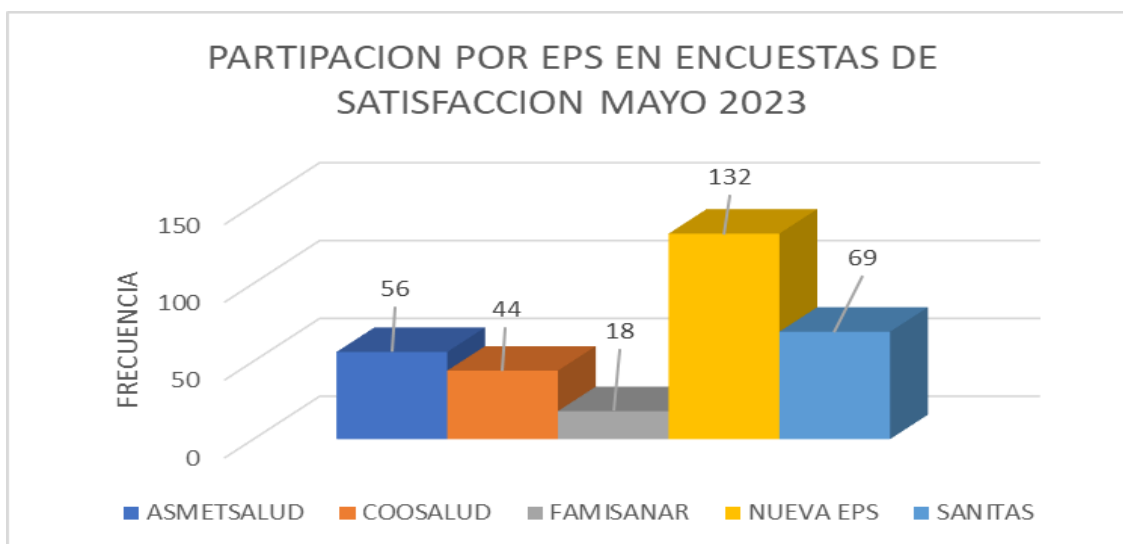
TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	317	99,06
CONTRIBUTIVO	2	0,62
TOTAL	319	99,68

Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde al régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB. La participación de régimen contributivo es mínima.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	56	17,5
COOSALUD	44	13,75
FAMISANAR	18	5,62
NUEVA EPS	132	41,25
SANITAS	69	21,56
TOTAL	319	99,68

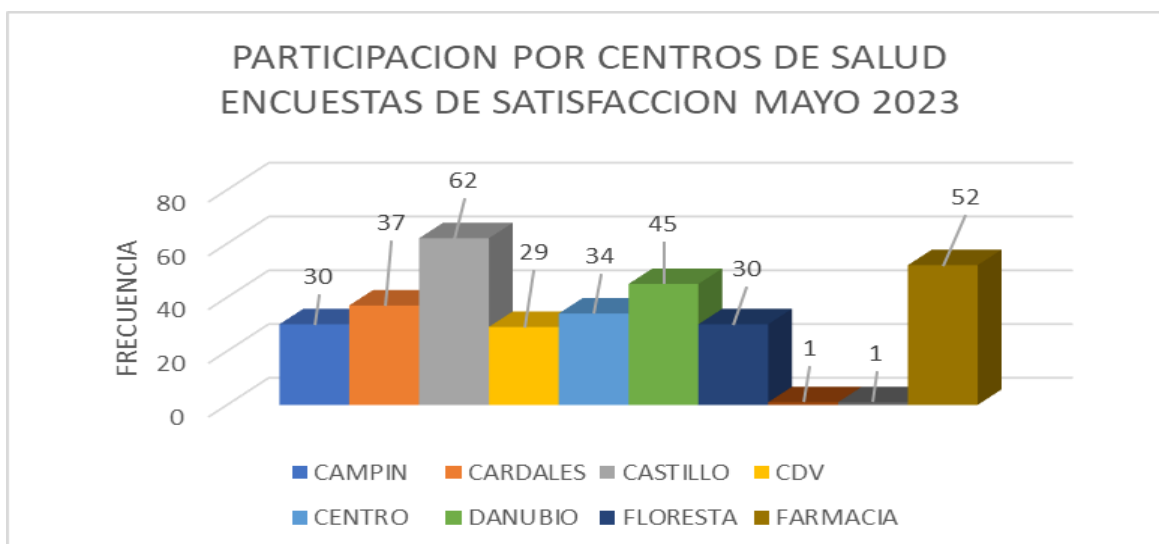


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas, Asmetsalud, y Coosalud. La participación más baja corresponde a Famisanar.

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	30	9,38
CARDALES	37	11,56
CASTILLO	62	19,38
CDV	29	9,06
CENTRO	34	10,62
DANUBIO	45	14,06
FLORESTA	30	9,38
FARMACIA	52	16,25
TOTAL	319	99,69

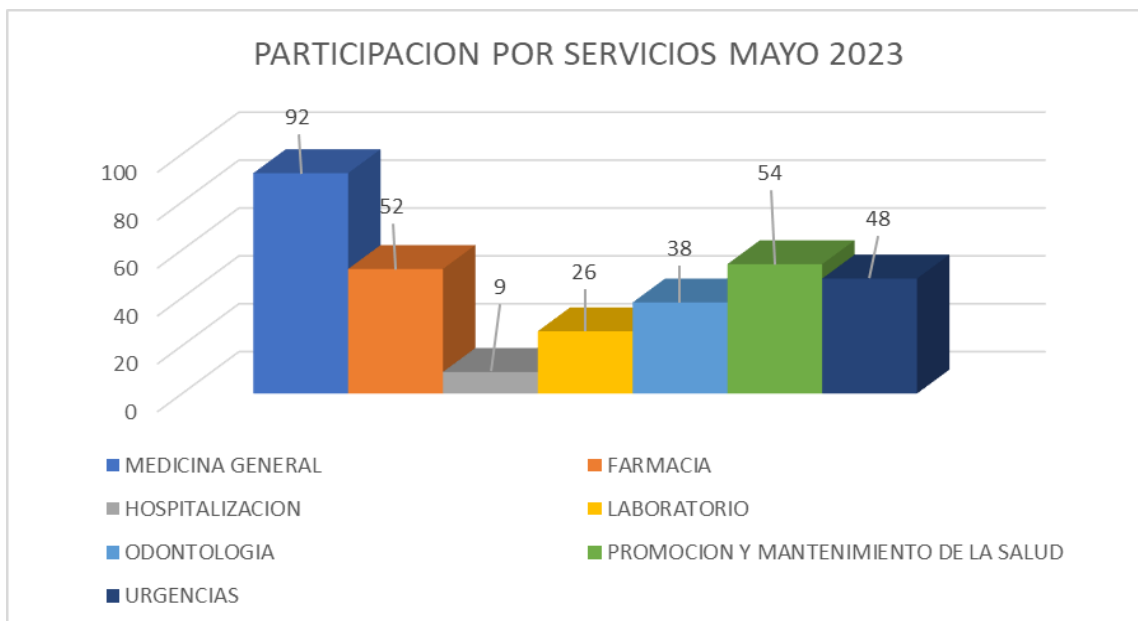


Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió al centro de salud farmacia, Castillo y Danubio.

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	92	28,75
FARMACIA	52	16,25
HOSPITALIZACION	9	2,81
LABORATORIO	26	8,12
ODONTOLOGIA	38	11,88
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	54	16,88
URGENCIAS	48	15
TOTAL	319	99,69



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

## 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2023

Durante el mes de MAYO de 2023, se aplicaron 319 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

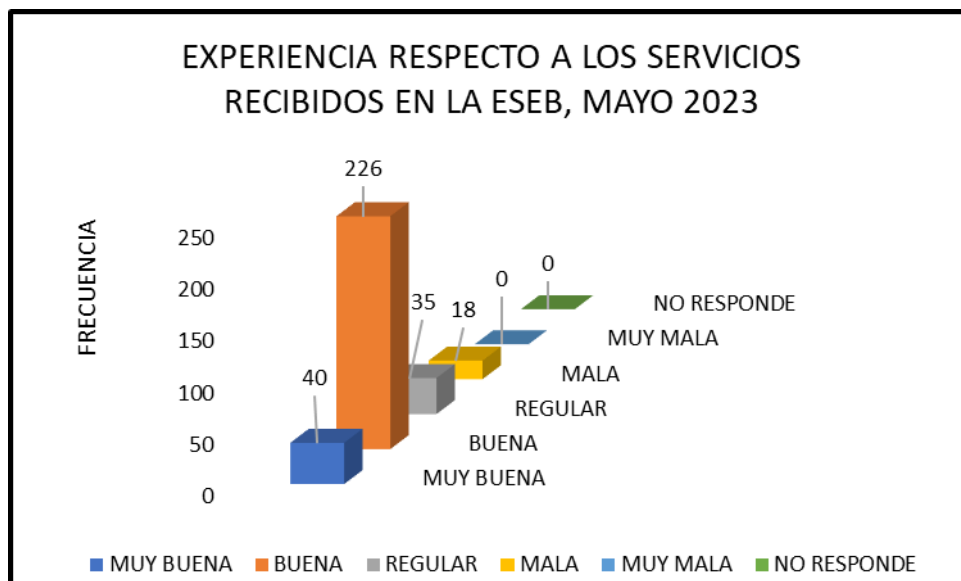
### 2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB MAYO 2023

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 MAYO 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	40	12,50
BUENA	226	70,62
REGULAR	35	10,94
MALA	18	5,62
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	319	99,68



**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MAYO 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%	$266/319 * 100 = 83.12\%$ <b>≈83%</b>	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 83.12% <b>≈83%</b> . 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 Mayo 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 (ABRIL 2023)	MES ACTUAL (MAYO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
85.59% <b>≈86%</b>	83.12% <b>≈83%</b>	79%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior. La mayor causa de insatisfacción sigue siendo la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma

			<p>citas web) . También se destaca en el periodo la falta de oportunidad en la entrega del medicamento por no disponibilidad de este. En esta área se solicita además mejorar las condiciones locativas (mejor confort y seguridad-disposición de carpas área externa de farmacia- para salvaguardar a usuarios de las inclemencias del clima</p>
--	--	--	---

**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, MAYO 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	255	79,69
PROBABLEMENTE SI	46	14,37
DEFINITIVAMENTE NO	5	1,56
PROBABLEMENTE NO	13	4,06
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	319	99,68

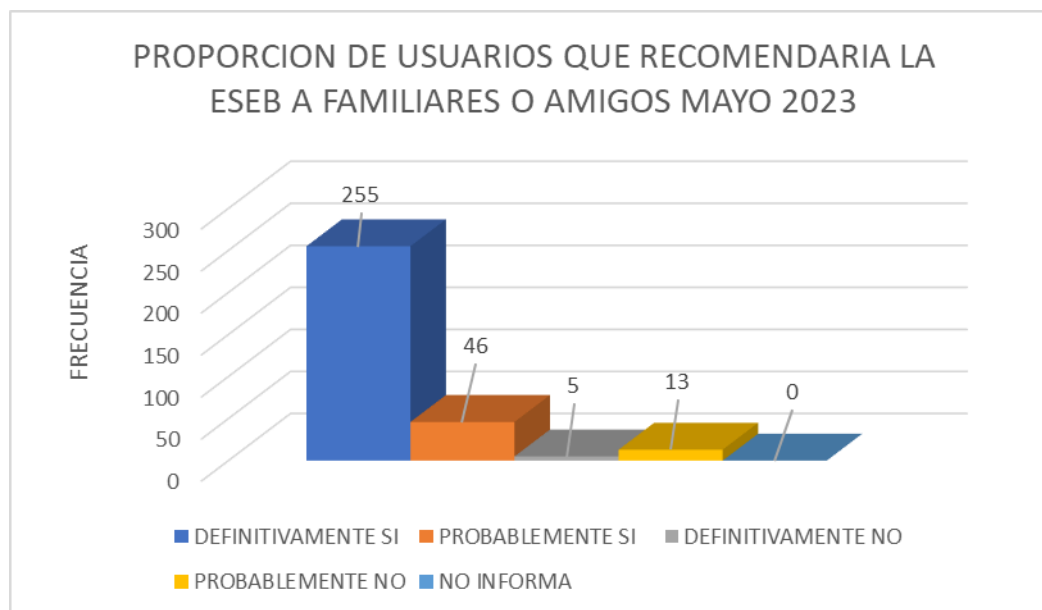


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MAYO 2023

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 (%)	$301 \times 100 / 319 = 94.06\% \approx 94\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 94.06% <b>≈94%</b> . 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: Formato encuesta de satisfacción Mayo 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 (ABRIL 2023)	MES ACTUAL (MAYO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
93.83% <b>≈94%</b>	94.06% <b>≈94%</b>	86%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MAYO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	194	60,62
EXCELENTE	0	0
MALO	4	1,25
REGULAR	121	37,81
TOTAL	319	99,68

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 60.62% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 39,06% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida e la falta de oportunidad en asignación de citas médicas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas médicas, dificultades a plataforma citas web).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	304	95
NO	15	4,69
TOTAL	319	99,69

El 95% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4,69% 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 (Información de las

citas por call center.

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

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	46	14,37
HABITOS SALUDABLES	266	83,12
NO RECIBIO INFORMACION	7	2,19
TOTAL	319	99,68

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (83,12%) y alimentación sana (14,37%). Sin embargo, se destaca que un 2,19% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD MAYO 2023

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	303	94,69
NO	16	5
TOTAL	319	99,69

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MAYO 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	294	91,88	25	7,81%	277	14	3	0

Los usuarios manifiestan en un 91,88% (**≈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 MAYO 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	97,19
NO	8	2,5
TOTAL	319	99,69

Los usuarios manifiestan en un 97,19% 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 MAYO 2023  
TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	246	76,88
EXCELENTE	1	0,31
REGULAR	70	21,88
MALO	2	0,62
TOTAL	319	99,69

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 77,19% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 22,5% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, Arreglo del techo en el área de urgencias, sala de espera centro de salud Danubio, arreglos de goteras, solicitud de cambio de aires en la parte de urgencias y observación, centro de salud Castillo, arreglos de baños.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	305	95,31
EXCELENTE	0	0
REGULAR	14	4,38
MALO	0	0
TOTAL	319	99,69

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 95,31 (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 4,38% 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 MAYO 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	124	38,75	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 (no coherencia en las agendas y la hora brindada al usuario)
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	16	5	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	11	3,44	
SUBTOTAL	151	47,19	

<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	13	4,06	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	13	4,06	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	4	1,25	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos. Se destaca en el periodo situaciones área de urgencias Danubio. Solicitud de que el recurso humano sea amable
SUBTOTAL	4	1,25	
<b>INFORMACION</b>			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	2	0,62	Usuarios solicitan una mejor información de los servidores públicos respecto al acceso a los servicios (remisiones orientadas a la institución competente, orientación adecuada procedimientos de ayudas diagnosticas que son competencia de la Eseb y las que competen a otra institución)
SUBTOTAL	2	0,62	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	74	23,12	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención ( 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, cambio de aires acondicionados centro de salud castillo
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	58	18,12	
SUBTOTAL	132	41,24	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	17	5,31	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	17	5,31	
TOTAL	319	99,67	

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 remitieron los reclamos al área de facturación para gestionar y asignar las citas. Además se socializaron las situaciones con el líder del área de facturación y subdirección científica para toma de acciones pertinentes. Las situaciones de no cumplimiento de citas programadas se remitieron a líder de proceso involucrado para las acciones de mejora.

FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD/INFORMACION	Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se socializaron con la regente de farmacia y se notificó a usuarios una vez hubo el medicamento. Se mantienen las solicitudes de mejoramiento en la parte externa de farmacia (disposición de carpas), las cuales fueron remitidas a Gerencia, Subcientífica y planeación. En el periodo se confirma mejoramiento en la parte interna de farmacia donde se colocaron más sillas aumentando número de usuarios para ingreso al servicio
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 para lo pertinente. Al cierre de este informe se confirma mejoramiento para información de resultados a los usuarios a través del correo electrónico
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
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD	Las situaciones por no atención a la hora oportuna fueron gestionadas con reprogramación de la atención y se remitieron a p y p
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.