



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

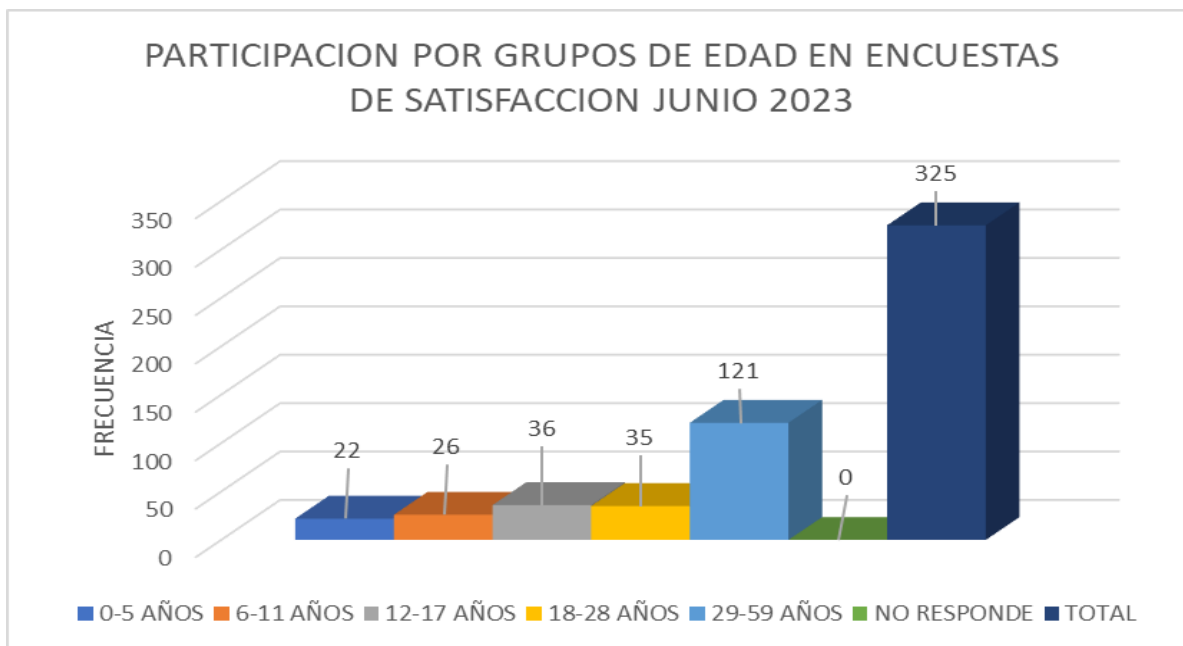
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS JUNIO 2023

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

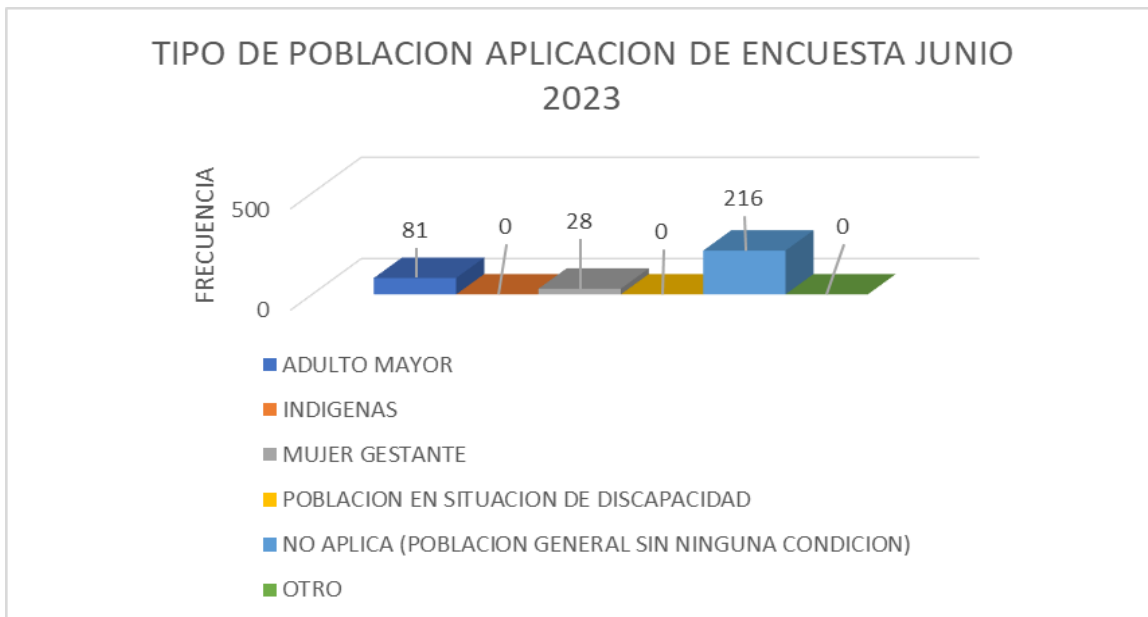
GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	22	6,77
6-11 AÑOS	26	8
12-17 AÑOS	36	11,08
18-28 AÑOS	35	10,77
29-59 AÑOS	121	37,23
60 AÑOS Y MÁS	85	26,15
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	325	100



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 de 60 años. La menor participación correspondió al grupo de 0 a 5 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2023
TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2023

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	81	24,92
INDIGENAS	0	0
MUJER GESTANTE	28	8,62
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	0	0
	216	66,46
OTRO	0	0
TOTAL	325	100



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.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2023

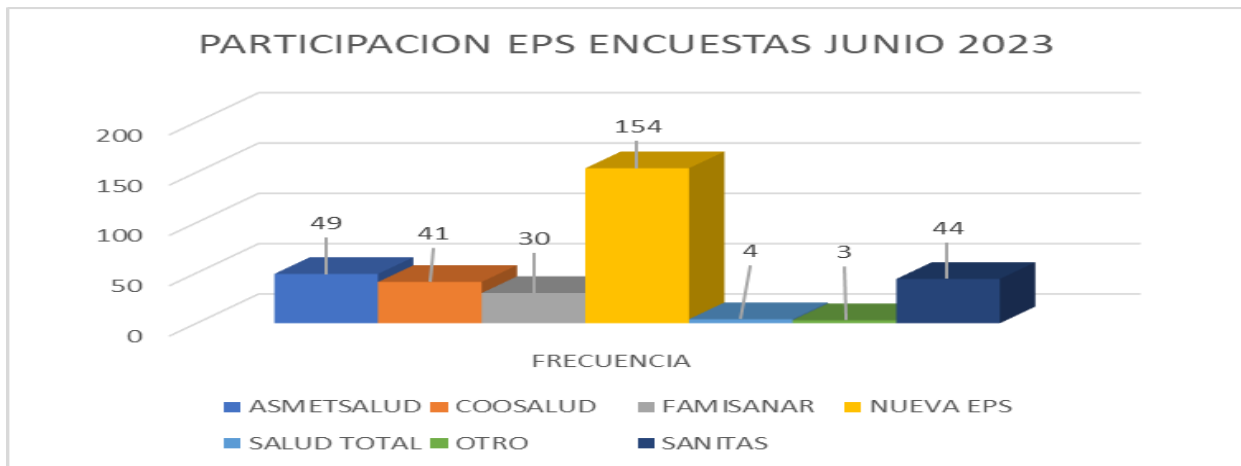
TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	322	99,08
CONTRIBUTIVO	3	0,92
TOTAL	325	100

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 JUNIO 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ASMETSALUD	49	15,08
COOSALUD	41	12,62
FAMISANAR	30	9,23
NUEVA EPS	154	47,38
SALUD TOTAL	4	1,23
OTRO	3	0,92
SANITAS	44	13,54
TOTAL	325	100

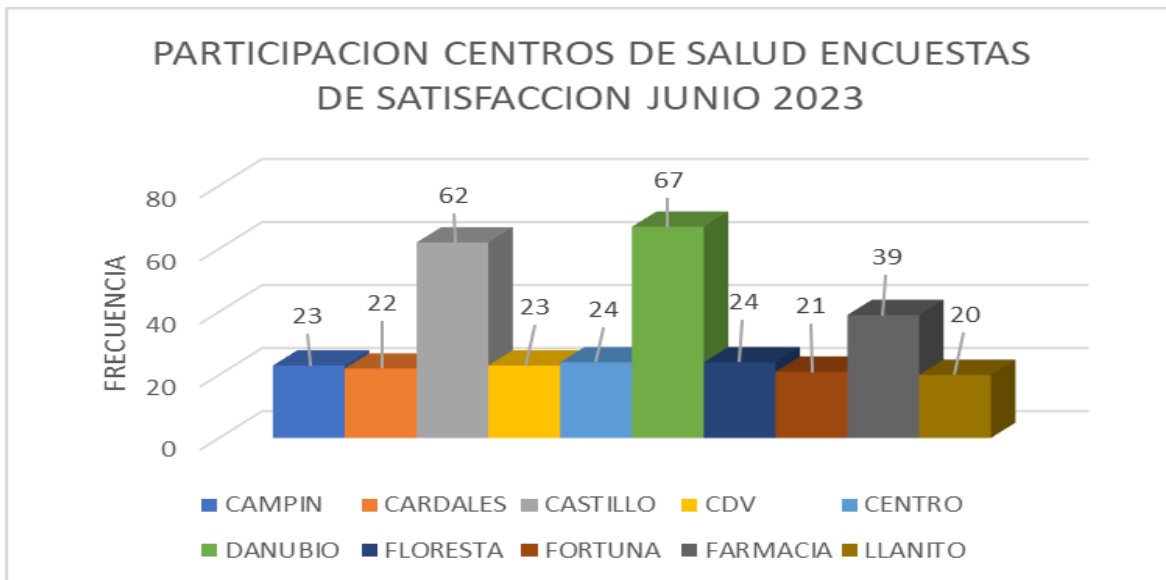


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Asmetsalud, Sanitas y Coosalud. La participación más baja corresponde a salud total y participación de otras Eps (atenciones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

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

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

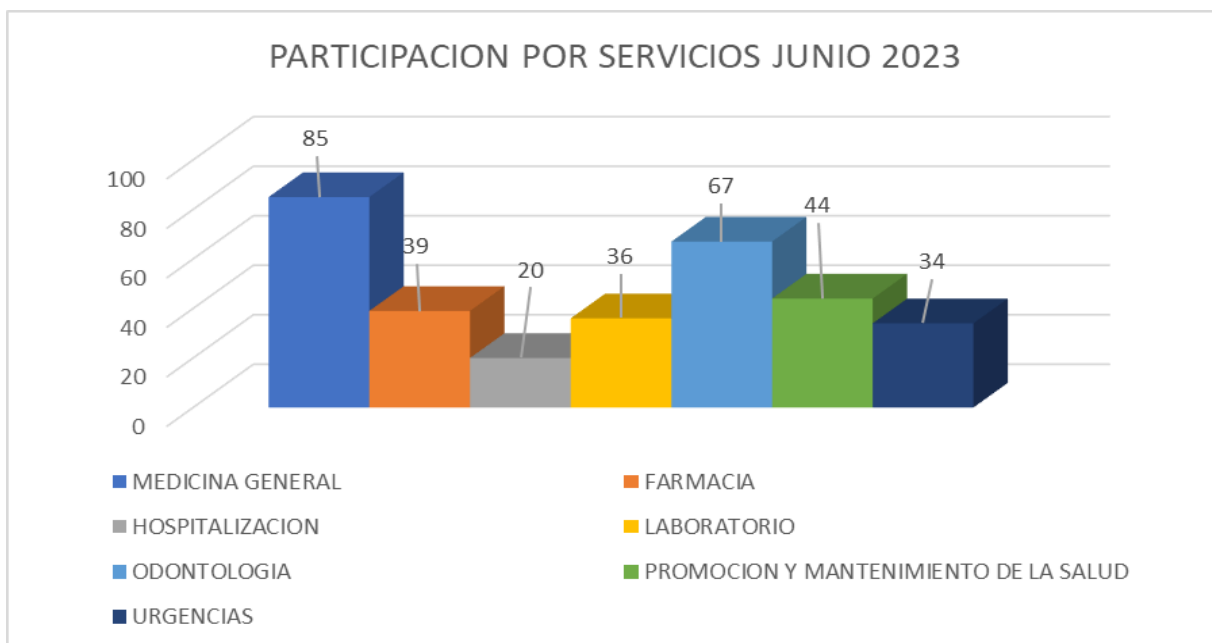
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	23	7,08
CARDALES	22	6,77
CASTILLO	62	19,08
CDV	23	7,08
CENTRO	24	7,38
DANUBIO	67	20,62
FLORESTA	24	7,38
FORTUNA	21	6,46
FARMACIA	39	12
LLANITO	20	6,15
TOTAL	325	100



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

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	85	26,15
FARMACIA	39	12
HOSPITALIZACION	20	6,15
LABORATORIO	36	11,08
ODONTOLOGIA	67	20,62
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	44	13,54
URGENCIAS	34	10,46
TOTAL	325	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 JUNIO 2023

Durante el mes de JUNIO de 2023, se aplicaron 325 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 JUNIO 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 JUNIO 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	42	12,92
BUENA	225	69,23
REGULAR	27	8,31
MALA	31	9,54
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	325	100,00

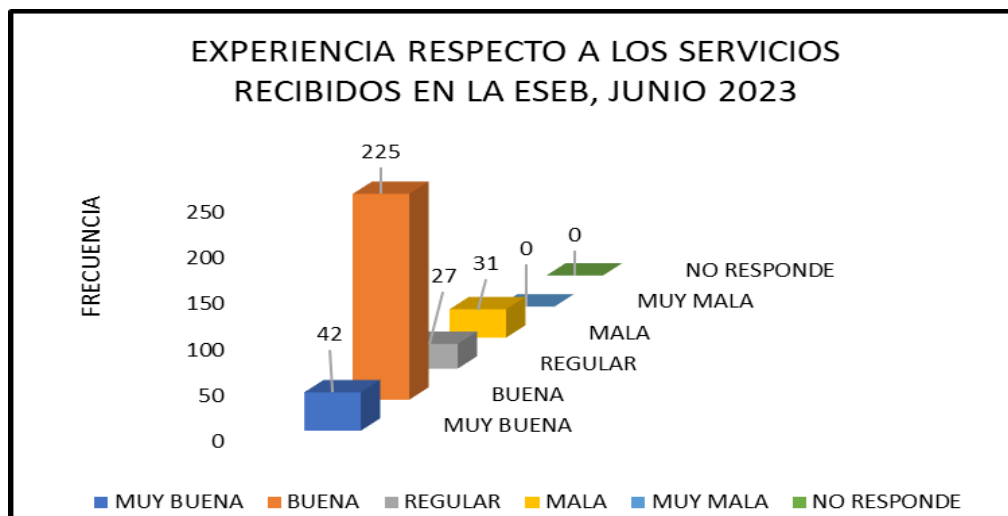


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JUNIO 2023

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%	$267/325*100=82.15\%$ ≈82%	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82.15% ≈82% . 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 Junio 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 (MAYO 2023)	MES ACTUAL (JUNIO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83.12% ≈83%	82.15% ≈82%	82%	Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% 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 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

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, JUNIO 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	257	79,08
PROBABLEMENTE SI	36	11,08
DEFINITIVAMENTE NO	7	2,15
PROBABLEMENTE NO	25	7,69
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	325	100,00

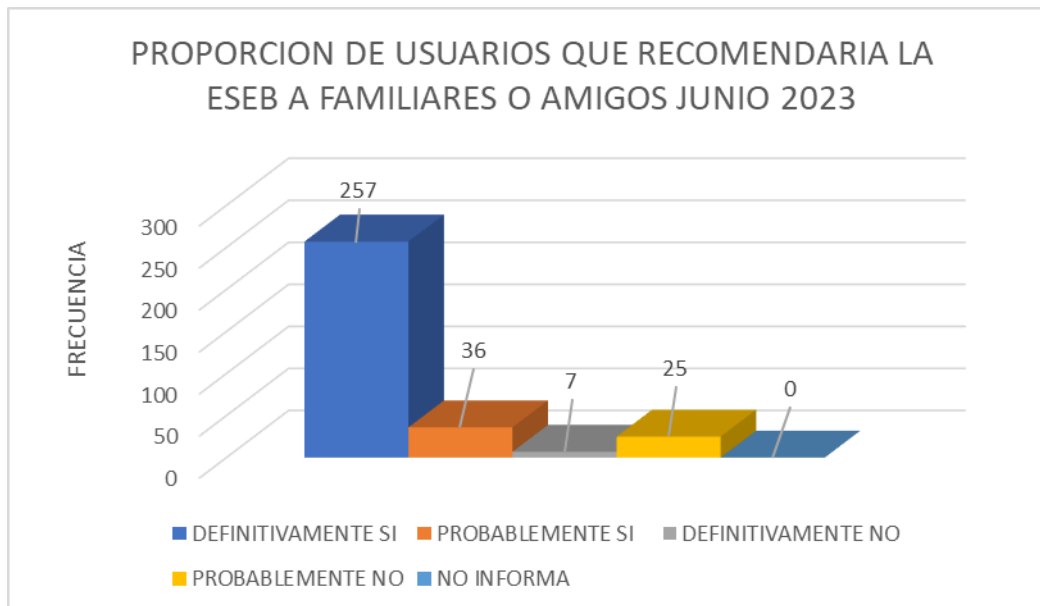


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JUNIO 2023

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 (%)	$293 \times 100 / 325 = 90.16\% \approx 90\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 90.16% $\approx 90\%$. 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 Junio 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 (MAYO 2023)	MES ACTUAL (JUNIO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
94.06% $\approx 94\%$	90.16% $\approx 90\%$	90%	Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JUNIO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	209	64,31
EXCELENTE	0	0
MALO	9	2,77
REGULAR	107	32,92
TOTAL	325	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 64,31% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 35,69% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es 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	306	94,15
NO	19	5,85
TOTAL	325	100

El 94,15% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5,85% 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 JUNIO 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	23	7,08
HABITOS SALUDABLES	278	85,54
NO RECIBIO INFORMACION	24	7,39
TOTAL	325	100,01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (85,54%) y alimentación sana (7,08%). Sin embargo, se destaca que un 7,39% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	285	87,69
NO	40	12,31
TOTAL	325	100

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS JUNIO 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	295	90,77	30	9,23%	282	13	0	0

Los usuarios manifiestan en un 90.77% (**≈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 JUNIO 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	309	95,08
NO	16	4,92
TOTAL	325	100

Los usuarios manifiestan en un 95,08% que el trato del personal de salud es amable y cálido, frente a un 4.92% que refiere que no. 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 JUNIO 2023

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	210	64,62
EXCELENTE	2	0,62
REGULAR	102	31,38
MALO	11	3,38
TOTAL	325	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 65,24% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 34,76% (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	320	98,46
EXCELENTE	0	0
REGULAR	5	1,54
MALO	0	0
TOTAL	325	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 98,46% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 1,54% 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 JUNIO 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	97	29,85	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.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	12	3,69	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	11	3,38	
SUBTOTAL	120	36,92	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	17	5,23	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	17	5,23	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	14	4,31	Usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos. Se destaca en el periodo situaciones profesionales área de urgencias Danubio. Profesional de crónicos centro de salud Cdv, profesional consulta externa centro de salud Campin
SUBTOTAL	14	4,31	
INFORMACION			
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 ,orientación adecuada procedimientos de ayudas diagnosticas que son competencia de la Eseb y las que competen a otra institución)
SUBTOTAL	2	0,62	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	73	22,46	usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos, especialmente de crónicos, insumos en el área de odontología, dotación de sábanas en el área de urgencias. De otra parte, 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	76	23,38	
SUBTOTAL	149	45,84	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	23	7,08	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	23	7,08	
TOTAL	325	100	

TABLA 22. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	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. Las situaciones que afectaron el servicio por falta de calidez fueron remitidas al líder del proceso involucrado para seguimiento, retroalimentación del proceso y toma de acciones correctivas.
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), cambio de aires acondicionados centro de salud Castillo. Arreglo de techo en área de urgencias de Danubio; se confirma instalación de aire en el área de consulta externa Castillo. Las situaciones de mejoramiento en la infraestructura fueron remitidas a jefe de planeación y subdirección administrativa para las acciones pertinentes.
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.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707