



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

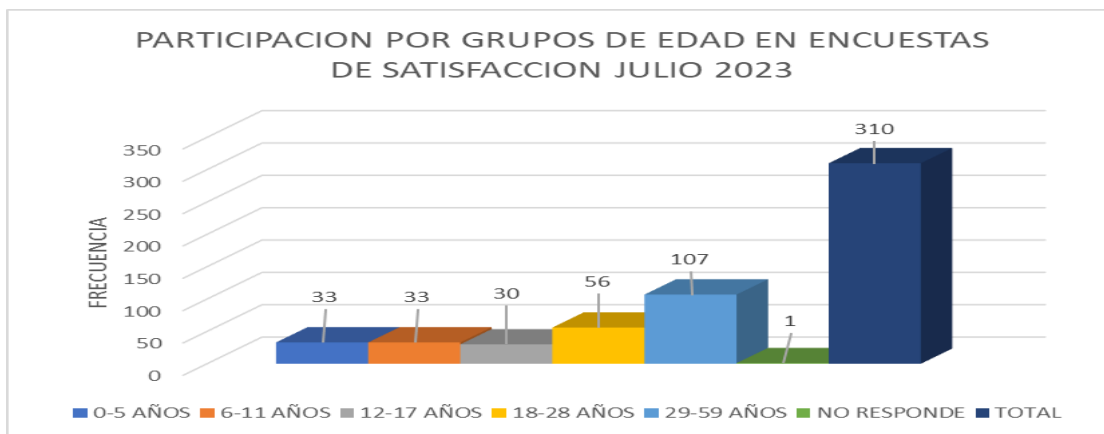
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS JULIO 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	33	10,65
6-11 AÑOS	33	10,65
12-17 AÑOS	30	9,68
18-28 AÑOS	56	18,06
29-59 AÑOS	107	34,52
60 AÑOS Y MÁS	50	16,13
NO RESPONDE	1	0,32
TOTAL	310	100,01

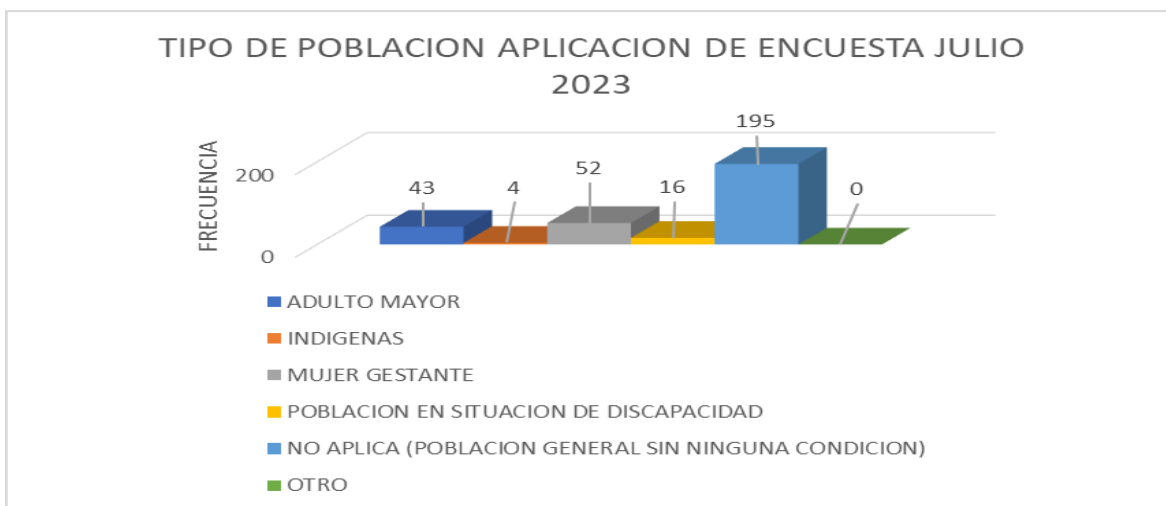


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 29 a 59 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo de 18 años y 28 años y más de 60 años. La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años.

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	43	13,87
INDIGENAS	4	1,29
MUJER GESTANTE	52	16,77
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	16	5,16
NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	195	62,9
OTRO	0	0
TOTAL	310	99,99



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 Mujer gestante y adulto mayor. En menos proporción la población en situación de discapacidad e integrantes de grupo indígena.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	309	99,68
CONTRIBUTIVO	1	0,32
TOTAL	310	100

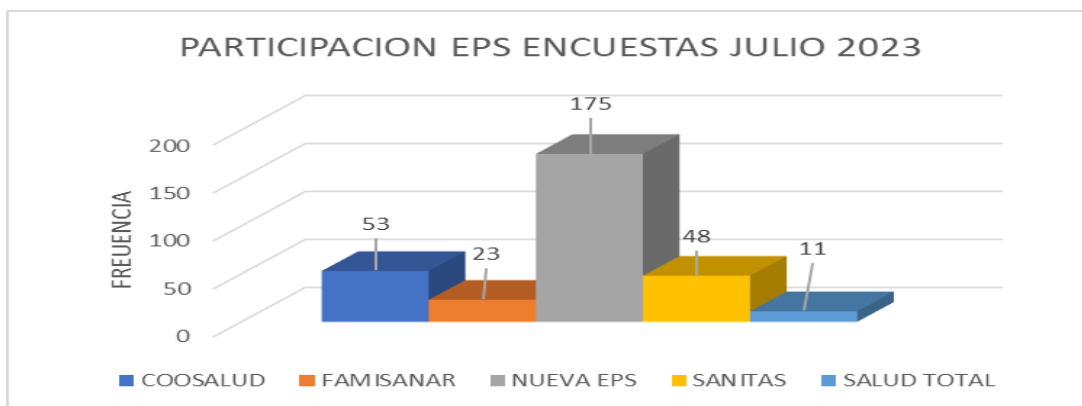


Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde al régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB. La participación de régimen contributivo es mínima.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	53	17,1
FAMISANAR	23	7,42
NUEVA EPS	175	56,45
SANITAS	48	15,48
SALUD TOTAL	11	3,55
TOTAL	310	100

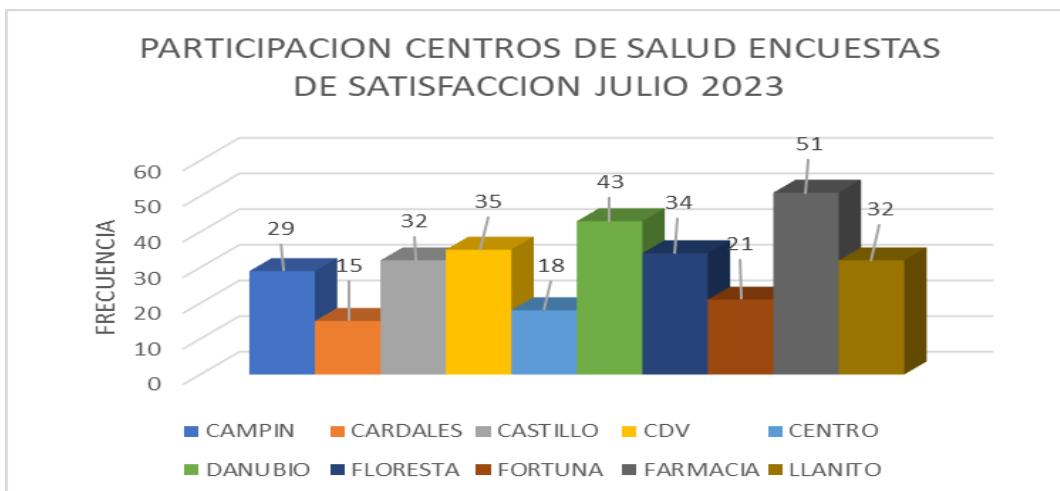


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud y Sanitas. La participación más baja corresponde a Famisanar y salud.

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

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

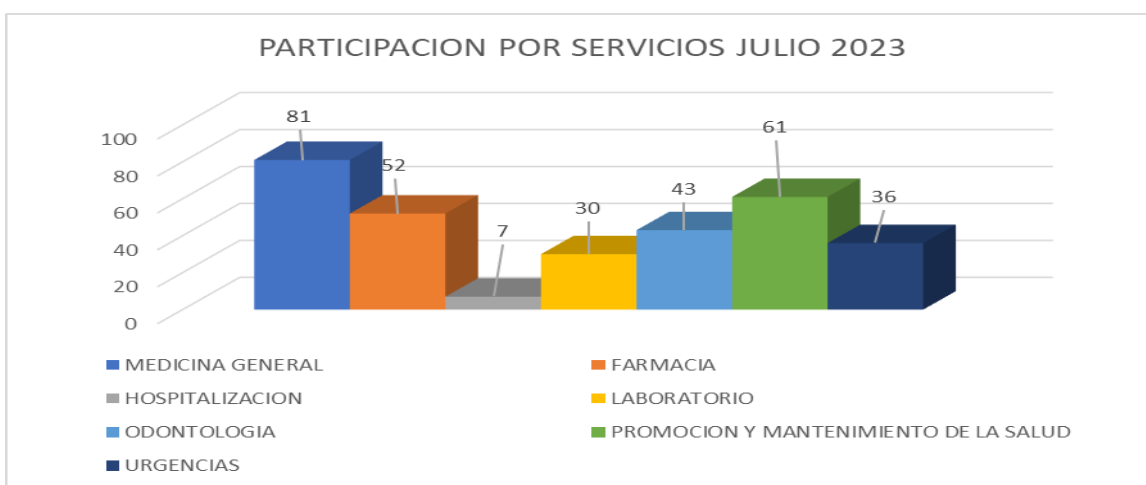
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	29	9,35
CARDALES	15	4,84
CASTILLO	32	10,32
CDV	35	11,29
CENTRO	18	5,81
DANUBIO	43	13,87
FLORESTA	34	10,97
FORTUNA	21	6,77
FARMACIA	51	16,45
LLANITO	32	10,32
TOTAL	310	99,99



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

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	81	26,13
FARMACIA	52	16,77
HOSPITALIZACION	7	2,26
LABORATORIO	30	9,68
ODONTOLOGIA	43	13,87
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	61	19,68
URGENCIAS	36	11,61
TOTAL	310	100



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

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2023

Durante el mes de JULIO de 2023, se aplicaron 310 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 JULIO 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 JULIO 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	7	2,26
BUENA	251	80,97
REGULAR	29	9,35
MALA	23	7,42
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	310	100,00

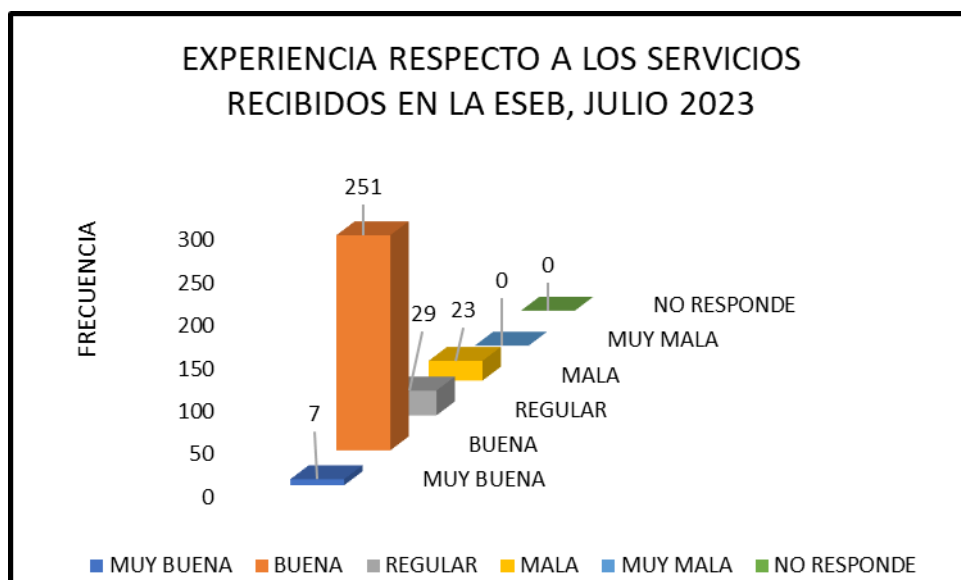


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JULIO 2023

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%	$258/310*100=83.23\%$ ≈83%	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 83.23% ≈83% . 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 Julio 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 (JUNIO 2023)	MES ACTUAL (JULIO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82.15% ≈82%	83.12% ≈83%	78%	Se observa Tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento 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 menor proporción situaciones de inconformidad por no satisfacción con la atención recibida y solicitudes de mejoramiento de confort (mejor ventilación (centro de salud Danubio)

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, JULIO 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	250	80,65
PROBABLEMENTE SI	36	11,61
DEFINITIVAMENTE NO	7	2,26
PROBABLEMENTE NO	17	5,48
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	310	100,00

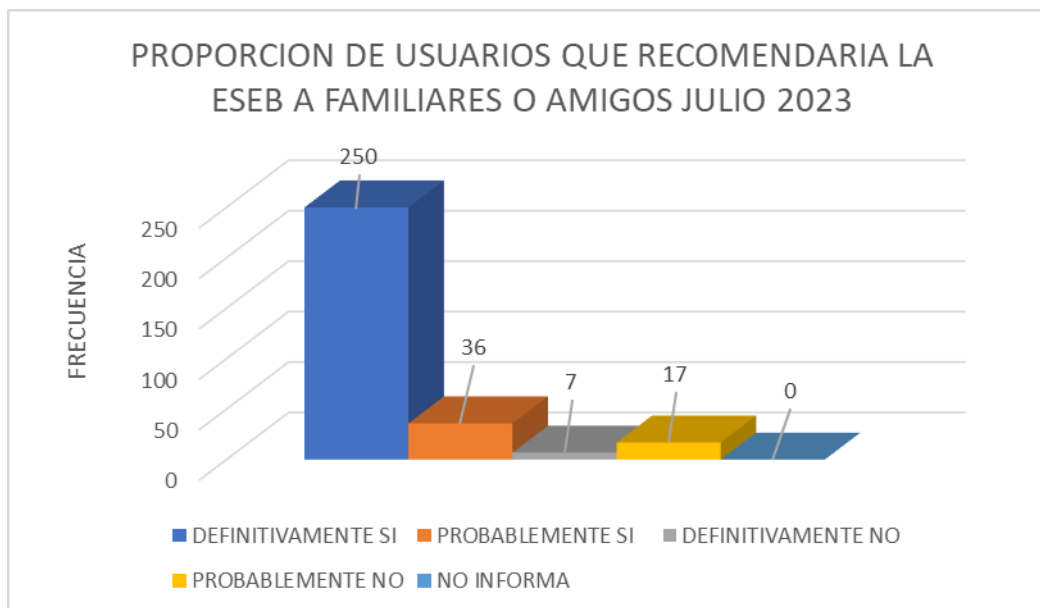


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JULIO 2023

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 (%)	$286 * 100 / 310 = 92.26\% \approx 92\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 92.26% $\approx 92\%$. 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 Julio 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 (JUNIO 2023)	MES ACTUAL (JULIO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90.16% $\approx 90\%$	92.26% $\approx 92\%$	88%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JULIO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	201	64,84
EXCELENTE	0	0
MALO	2	0,65
REGULAR	107	34,52
TOTAL	310	100,01

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 64,84% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 35,17% (calificación de malo y regular). Usuarios argumentan que no hay oportunidad para responder a las solicitudes de citas telefónicas (llamada se cuelga o se finaliza) y por página web el tiempo de respuesta es demorado porque no hay disponibilidad de citas en el centro de salud solicitado

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	290	93,55
NO	20	6,45
TOTAL	310	100

El 93,55% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6,45% 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 JULIO 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	41	13,23
HABITOS SALUDABLES	258	83,23
NO RECIBIO INFORMACION	11	3,88
TOTAL	310	100,34

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (83,23%) y alimentación sana (13,23%). Sin embargo, se destaca que un 3,88% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	293	94,52
NO	17	5,48
TOTAL	310	100

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 94,52%; sin embargo un 5,48% refiere que no le brindan información al respecto

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS JULIO 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	280	90,32	30	9,68%	214	61	5	0

Los usuarios manifiestan en un 90.32% (**≈90%**) 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 JULIO 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	301	97,1
NO	9	2,9
TOTAL	310	100

Los usuarios manifiestan en un 97,10% que el trato del personal de salud es amable y cálido, frente a un 2,90% 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 JULIO 2023

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	213	68,71
EXCELENTE	0	0
REGULAR	93	30
MALO	4	1,29
TOTAL	310	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 68,71% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 31,29% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, solicitud de mejoramiento ventilación en el área de externa centro de salud Danubio, arreglos de goteras, mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	291	93,87
EXCELENTE	0	0
REGULAR	19	6,13
MALO	0	0
TOTAL	310	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención s instalaciones locativas en un 93,87%(calificación de buena) frente a una insatisfacción del 6,13%

(calificación de regular). Usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos, insumos de odontología, provisión de sábanas,

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS JULIO 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	84	27,1	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. También manifestaciones de usuarios quienes refieren que no los atienden a la hora asignada (demoras en facturación por caída del sistema o ingreso a plataformas que influyen en la atención programada)
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	18	5,81	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	17	5,48	
SUBTOTAL	119	38,39	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	29	9,35	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	29	9,35	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	8	2,58	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
SUBTOTAL	8	2,58	
INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	5	1,61	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	5	1,61	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	73	23,55	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
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	52	16,77	

		40,32	área externa de farmacia, cambio de aires acondicionados centro de salud castillo
SUBTOTAL		125	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR		24	7,74
			Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL		24	7,74
TOTAL		310	100

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..
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
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.
INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD/CONFORT	Se confirma al cierre de este informe arreglo del techo en el área de urgencias Danubio. Se mantienen las situaciones por falta de ventilación en el área de externa centro de salud Danubio y solicitud de carpas en el área externa de farmacia