

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA" INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS III 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 Objetivo está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente en los servicios ofrecidos por la ESEB, 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:

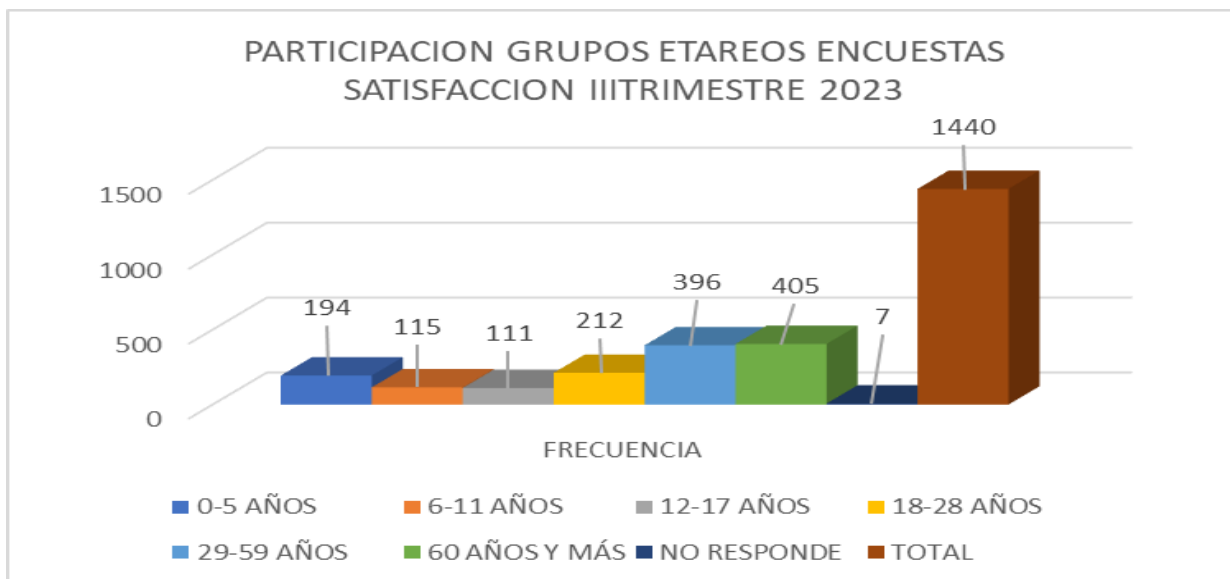
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS III TRIMESTRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	194	13,42
6-11 AÑOS	115	7,95
12-17 AÑOS	111	7,68
18-28 AÑOS	212	14,66
29-59 AÑOS	396	27,39
60 AÑOS Y MÁS	405	28,01
NO RESPONDE	7	0,48
TOTAL	1440	99,59



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 60 años y más, , continúa el rango 29 a 59 año, 18 a 28 años. También se destaca representatividad del grupo etáreo de 0 a 5 años. La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años.

## 1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2023

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

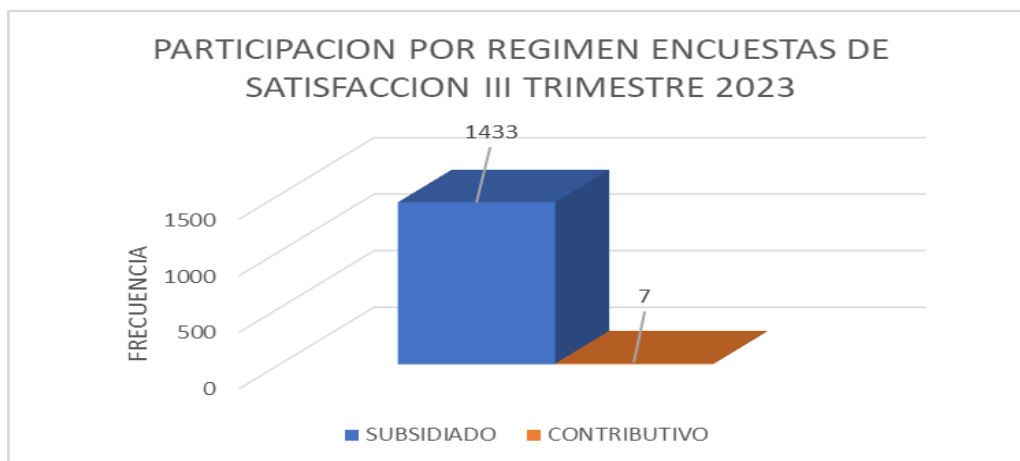
TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	277	19,16
INDIGENAS	12	0,83
MUJER GESTANTE	83	5,74
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	4	0,28
OTRO	1	0,07
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	78	5,39
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	985	68,12
TOTAL	1440	99,59

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 indígena.

## 1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2023

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1433	99,1
CONTRIBUTIVO	7	0,48
TOTAL	1440	99,58

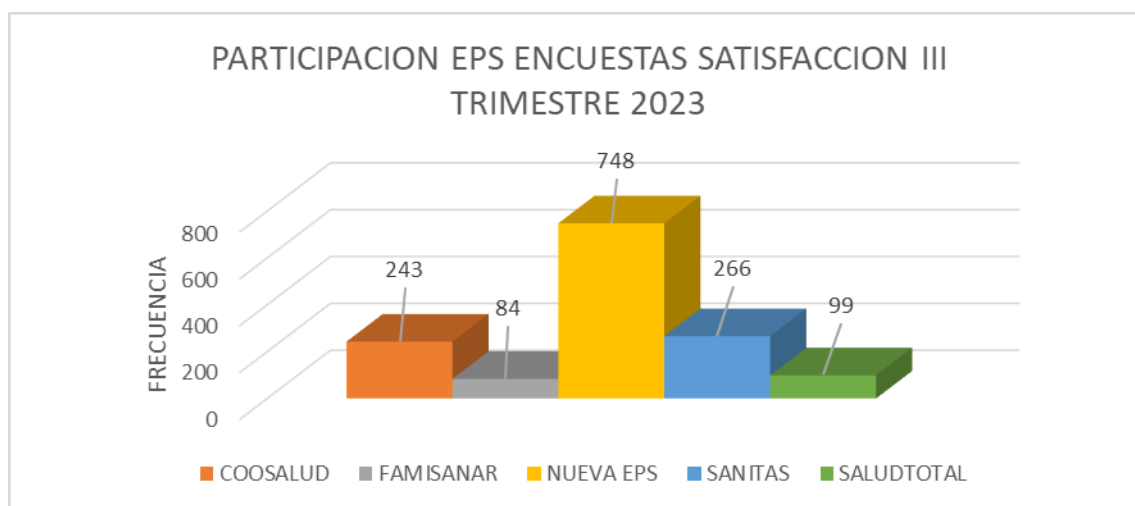


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	243	16,8
FAMISANAR	84	5,81
NUEVA EPS	748	51,73
SANITAS	266	18,4
SALUDTOTAL	99	6,85
TOTAL	1440	99,59

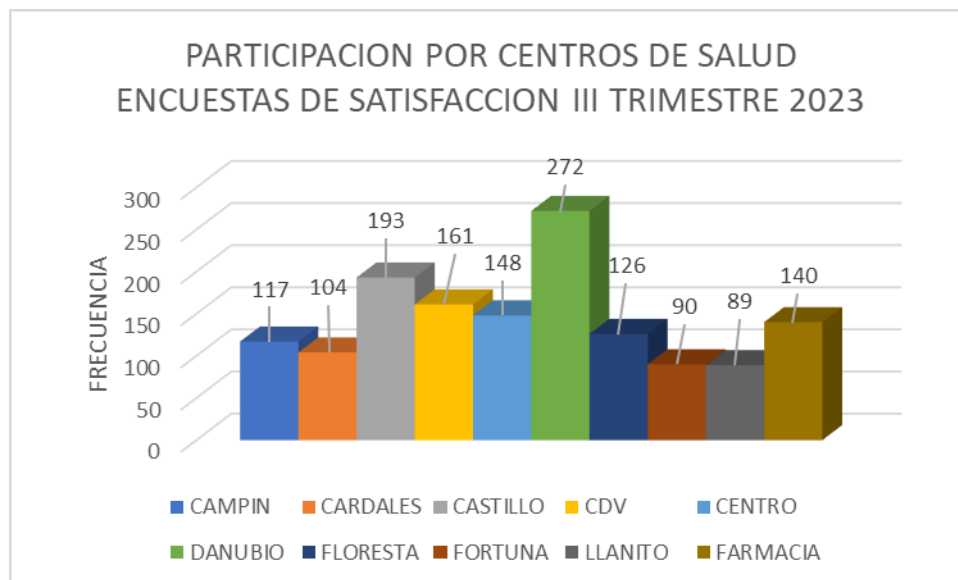


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas y Coosalud. En menor proporción la eps Saludtotal y Famisanar.

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

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

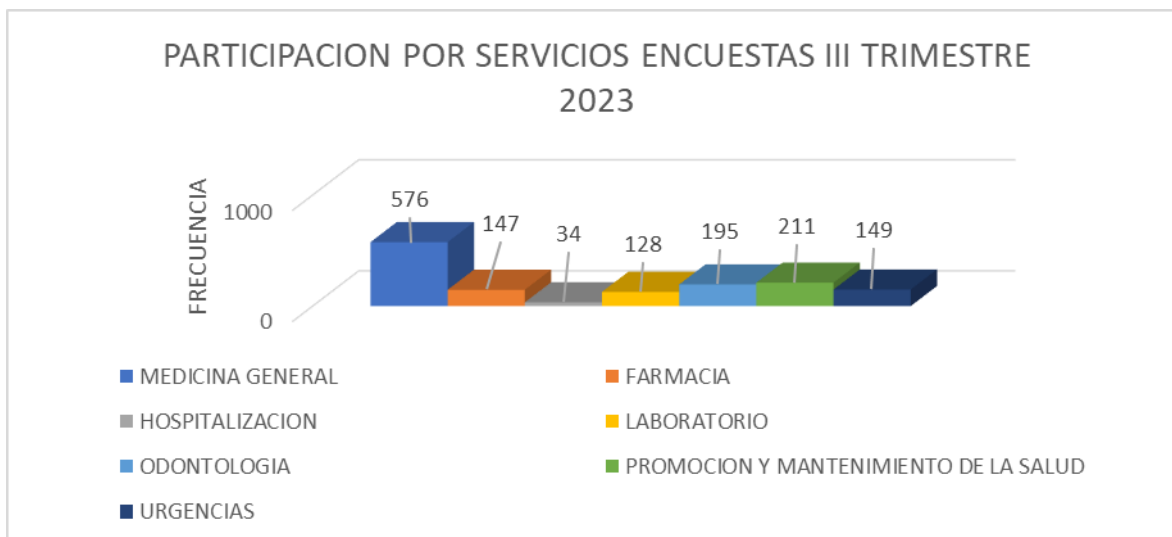
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	117	8,09
CARDALES	104	7,19
CASTILLO	193	13,35
CDV	161	11,13
CENTRO	148	10,24
DANUBIO	272	18,81
FLORESTA	126	8,71
FORTUNA	90	6,22
LLANITO	89	6,15
FARMACIA	140	9,68
TOTAL	1440	99,57



Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio, Castillo, Cdv, Centro y farmacia. La menor participación correspondió a los centros de salud Fortuna y Llanito.

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	576	39,83
FARMACIA	147	10,3
HOSPITALIZACION	34	2,35
LABORATORIO	128	8,85
ODONTOLOGIA	195	13,49
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	211	14,59
URGENCIAS	149	10,3
TOTAL	1440	99,71



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

## 2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2023

Durante el III trimestre de 2023, se aplicaron 1440 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

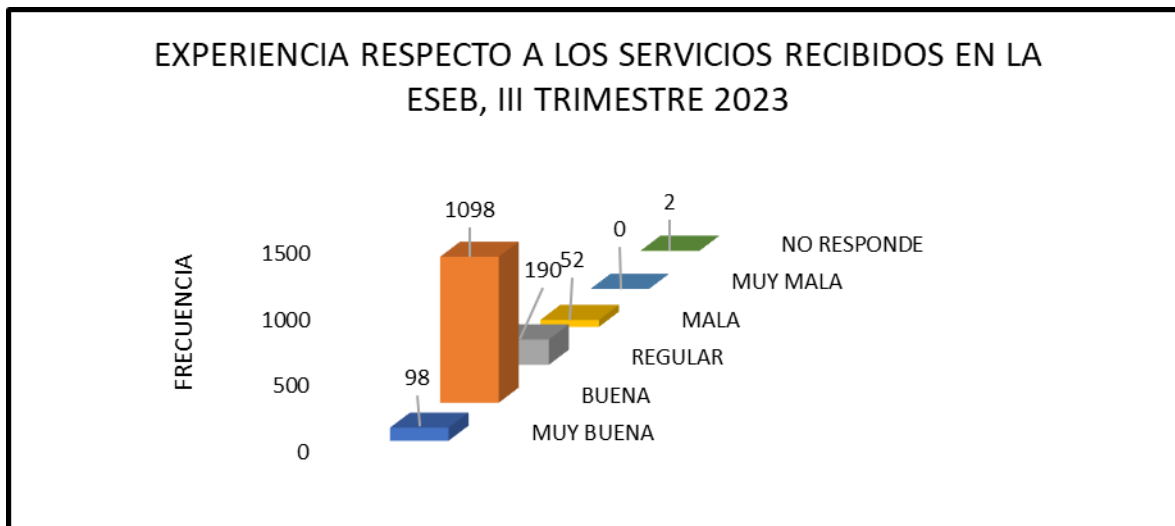
### 2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016

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 III TRIMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	98	6,78
BUENA	1098	75,93
REGULAR	190	13,14
MALA	52	3,60
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	2	0,14
TOTAL	1440	99,59



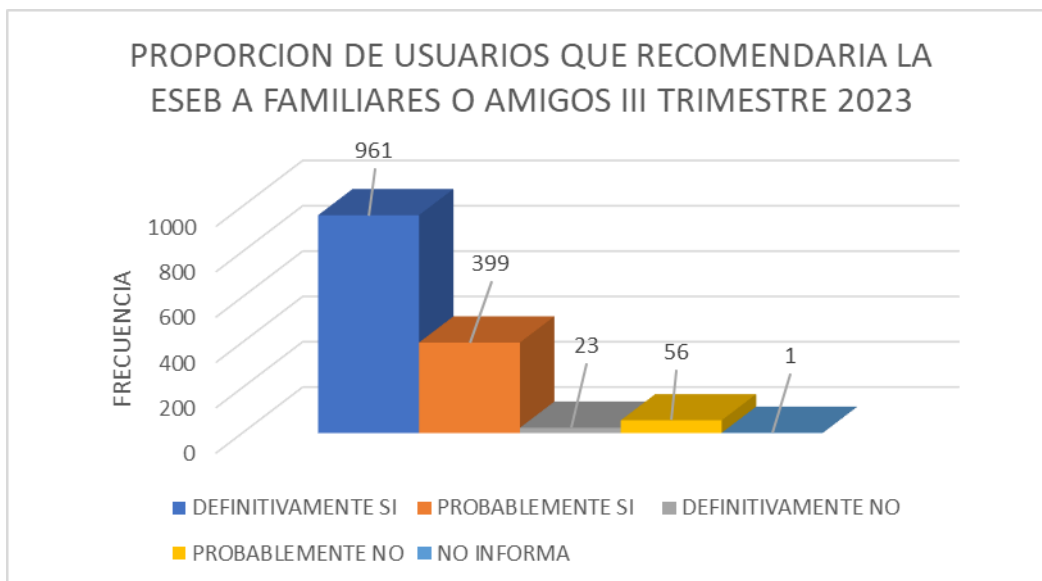
**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA III TRIMESTRE 2023**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado III Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2023	III TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1196/1440 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	84% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	79% 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, III TRIMESTRE 2023**

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	961	66,46
PROBABLEMENTE SI	399	27,59
DEFINITIVAMENTE NO	23	1,59
PROBABLEMENTE NO	56	3,87
NO INFORMA	1	0,07
TOTAL	1440	99,58



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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2023	III TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	$1360/1440 \times 100 = 94\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	93% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	87% se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo año anterior

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

**TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA III TRIMESTRE 2023**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1010	69,85
EXCELENTE	2	0,14
MALO	7	0,48
REGULAR	421	29,11
TOTAL	1440	99,58

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 70% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 30% (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 III TRIMESTRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1340	92,67
NO	100	6,92
TOTAL	1440	99,59

El 93% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 7% 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 III TRIMESTRE 2023

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	177	12,24
HABITOS SALUDABLE	831	57,47
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	12	0,83
EJERCICIO FISICO	3	0,21
NO RECIBIO INFORMACION	422	29,18
TOTAL	1445*	99,93

\*Algunos usuarios manifiestan varios aspectos

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (57%) y alimentación sana (12%). En menor proporción reciben información sobre ejercicio físico, en menos del 1%. Sin embargo, se destaca que un 29.18% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	989	68,40
NO	451	31,19
TOTAL	1440	99,59

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 68%, un Porcentaje representativo 31% refiere que no tiene información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS III 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	1331	92	109	8%	1108	202	17	4

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 III 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	1412	97,65
NO	28	1,94
TOTAL	1440	99,59

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Un mínimo porcentaje del 2% refiere lo contrario

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

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS III TRIMESTRE

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1108	76,63
EXCELENTE	2	0,14
REGULAR	14	0,97
MALO	316	21,85
TOTAL	1440	99,59

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 77% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 23% que las evalúa de regular y malo.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1387	95,92
EXCELENTE	2	0,14
REGULAR	47	3,25
MALO	4	0,28
TOTAL	1440	99,59

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 96% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 4% 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 III TRIMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	477	32,99	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	75	5,19	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	41	2,84	
SUBTOTAL	593	41,02	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	113	7,81	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	113	7,81	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	14	0,97	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	14	0,97	
<b>INFORMACION</b>			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	10	0,69	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 diagnósticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	10	0,69	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	270	18,67	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	165	11,41	
SUBTOTAL	435	30,08	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	275	19,09	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	275	19,09	
TOTAL	1440	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, garantizar oportunidad servicio de urgencias.

También se mencionan el de Mejorar infraestructura física y garantizar la disponibilidad de elementos e insumos( garantizar elementos e insumos área de odontología, mejoramiento de áreas, especialmente lo que tiene que ver con ventilación (área de urgencias Castillo, área de externa Danubio) y reparaciones en general (intervenir goteras, mejorar iluminación).

**TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD**

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/urgencias	OPORTUNIDAD/TRATO INEQUITATIVO(TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO /SEGURIDAD/CONFORT	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- 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 de trato digno fueron remitidas a los jefes de procesos, supervisores de contratos y operadores de servicios para las acciones pertinentes. Las situaciones referidas a solicitudes de mejoramiento en la ventilación de área de externa (Danubio) y urgencias (Castillo) fueron remitidas a Subdirección Administrativa, Planeación y Seguridad y salud en el trabajo, para lo pertinente
Odontología	OPORTUNIDAD/DOTACION	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas en 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. Las solicitudes de garantizar elementos e insumos fueron remitidas a coordinadores y líderes de procesos para lo pertinente
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION/TRATO INDIGNO	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. La situación referida a percepción de trato indigno se remite a jefe de servicios ambulatorios y subdirección científica