



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
SEPTIEMBRE 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 para la encuesta son los usuarios que han sido atendidos en la ESEB durante el periodo en los diferentes servicios, 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:

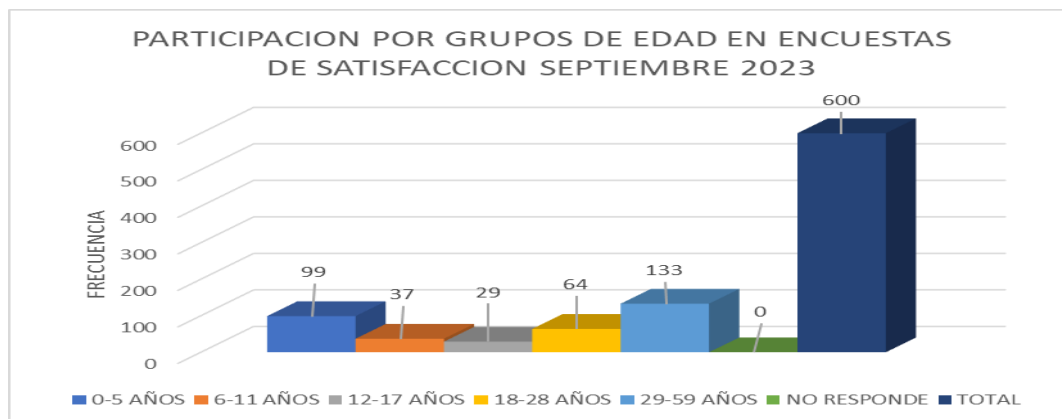
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS SEPTIEMBRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	99	16,39
6-11 AÑOS	37	6,13
12-17 AÑOS	29	4,8
18-28 AÑOS	64	10,6
29-59 AÑOS	133	22,02
60 AÑOS Y MÁS	238	39,4
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	600	99,34



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. También se destaca representatividad del grupo etáreo de 29 a 59 años; seguidamente el grupo de 0 a 5 años, 18 años y 28 años, 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 SEPTIEMBRE 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	186	30,79
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	4	0,66
MUJER GESTANTE	6	0,99
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	38	6,29
NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	366	60,6
TOTAL	600	99,33

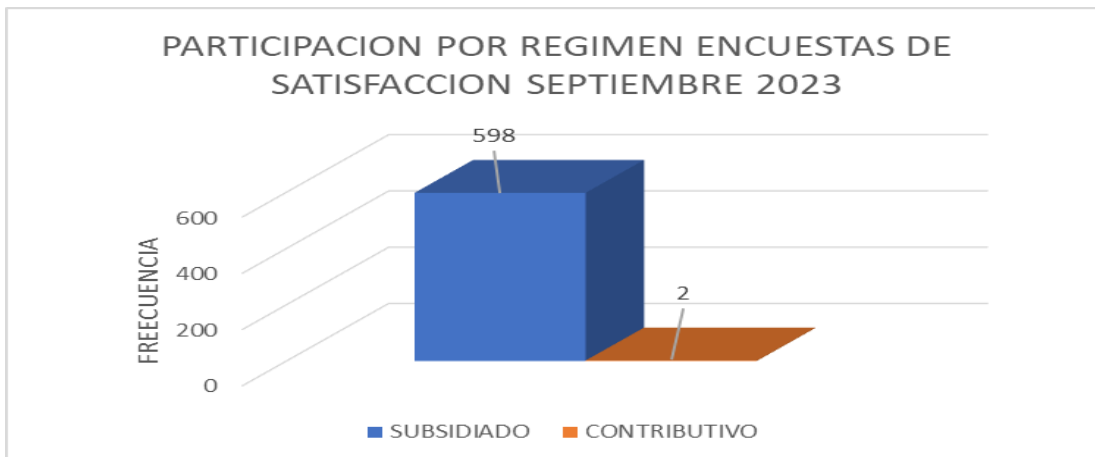


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población adulto mayor, seguidamente población en situación de discapacidad. Con menor participación mujer gestante y víctima del conflicto armado.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	598	99,01
CONTRIBUTIVO	2	0,33
TOTAL	600	99,34

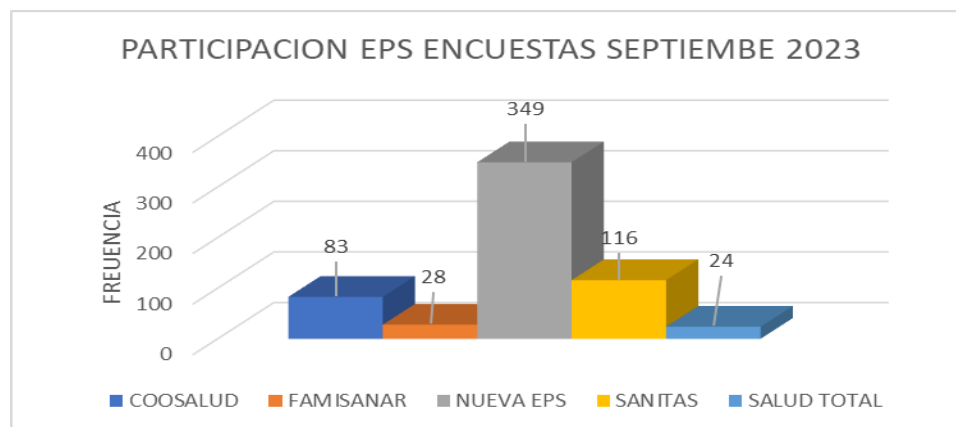


Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde al régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB. La participación de régimen contributivo es mínima.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	83	13,74
FAMISANAR	28	4,64
NUEVA EPS	349	57,78
SANITAS	116	19,21
SALUD TOTAL	24	3,97
TOTAL	600	99,34

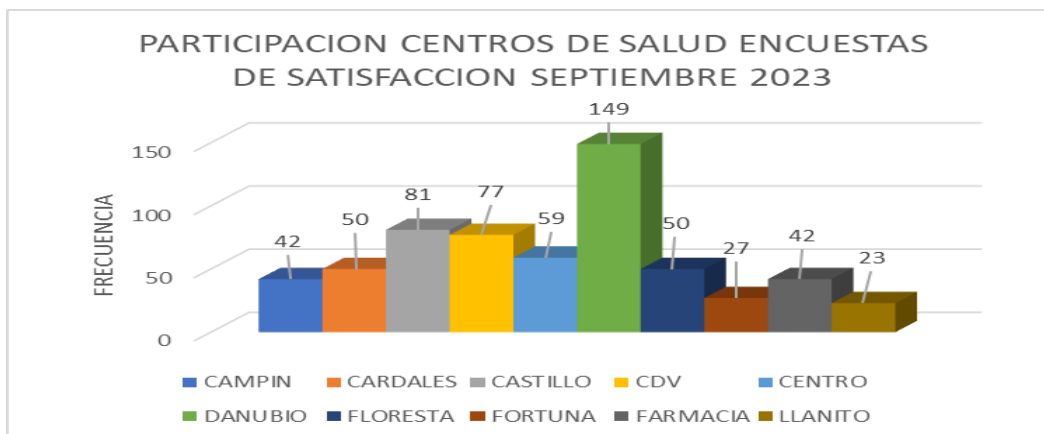


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas y Coosalud. La participación más baja corresponde a Famisanar y Saludtotal.

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

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

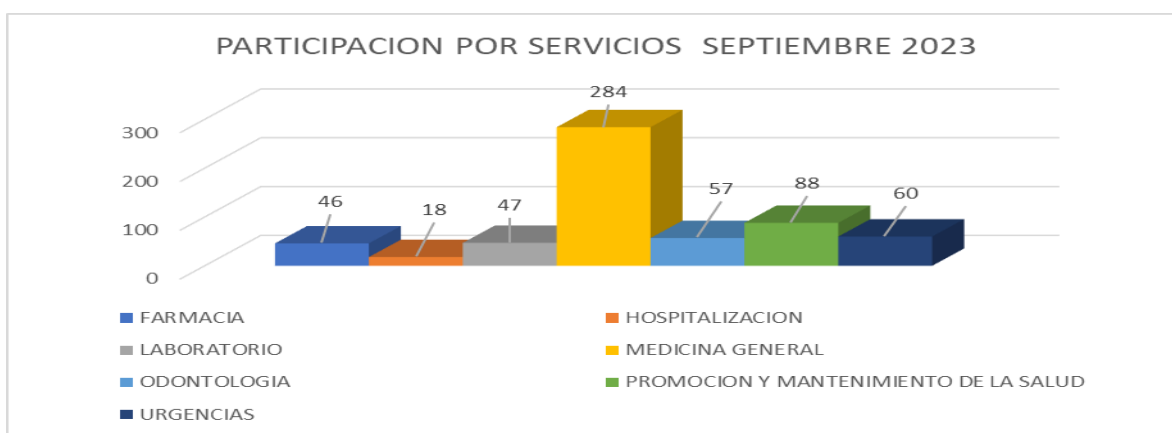
CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	42	6,95
CARDALES	50	8,28
CASTILLO	81	13,41
CDV	77	12,75
CENTRO	59	9,77
DANUBIO	149	24,67
FLORESTA	50	8,28
FORTUNA	27	4,47
FARMACIA	42	6,95
LLANITO	23	3,81
TOTAL	600	99,34



Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio, Castillo y Cdv. La menor participación centro de salud Llanito y Fortuna,

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FARMACIA	46	7,62
HOSPITALIZACION	18	2,98
LABORATORIO	47	7,78
MEDICINA GENERAL	284	47,02
ODONTOLOGIA	57	9,44
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	88	14,57
URGENCIAS	60	9,93
TOTAL	600	99,34



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general, Promoción y mantenimiento de la salud, Urgencias y odontología. La menor participación corresponde al servicio de hospitalización.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023

Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2023, se aplicaron 600 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	37	6,13
BUENA	459	75,99
REGULAR	93	15,40
MALA	11	1,82
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	600	99,34

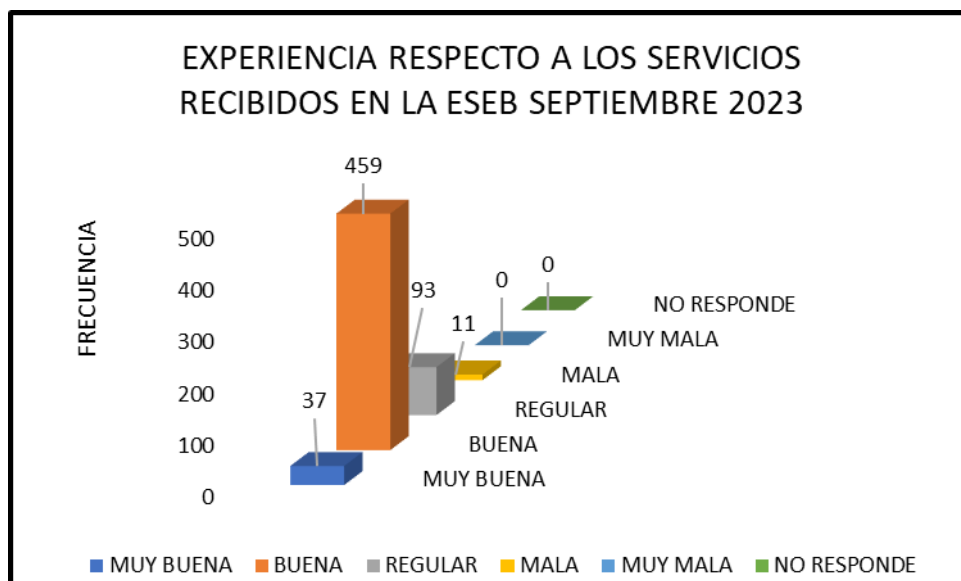


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA SEPTIEMBRE 2023

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%	$496/600 \times 100 = 83\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 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 septiembre 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 (AGOSTO 2023)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83%	83%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad 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, no conformidad por trato inequitativo (no calidez en la atención) y solicitudes de mejoramiento de confort (mejor ventilación (centro de salud Danubio, área de externa, Mejorar parte externa área de farmacia, garantizar protección 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, SEPTIEMBRE 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	348	57,62
PROBABLEMENTE SI	242	40,07
DEFINITIVAMENTE NO	7	1,16
PROBABLEMENTE NO	3	0,50
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	600	99,35

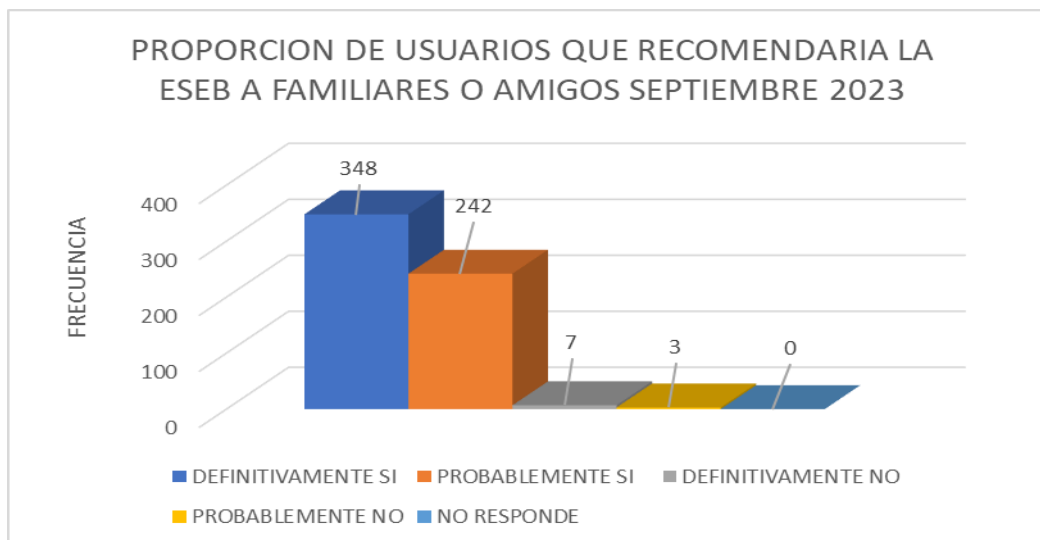


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS SEPTIEMBRE 2023

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 (%)	$590 \times 100 / 600 = 98\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 98% 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: Fuente: Formato encuesta de satisfacción Septiembre 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 (AGOSTO 2023)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	98%	85%	Se observa Tendencia al aumento en un 13% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 7% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA SEPTIEMBRE 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	427	70,70
EXCELENTE	1	0,17
MALO	5	0,83
REGULAR	167	27,65
TOTAL	600	99,35

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 71% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y Excelente) frente a una insatisfacción del 29% (calificación de 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 SEPTIEMBRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	541	89,57
NO	59	9,77
TOTAL	600	99,34

El 90% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 10% 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 o plataforma de la Eps), no hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario (Información de las citas por call center). De otra parte, se presenta la falta de información al usuario sobre el registro previo que debe realizar en el área de facturación y se habilite la cita en el sistema del profesional. También se presentan situaciones atribuibles al usuario en que éste llega tarde y es atendido por el profesional responsable dependiendo de la disponibilidad de atenciones.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION SEPTIEMBRE 2023
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	107	17,72
EJERCICIO	1	0,17
HABITOS SALUDABLES	212	35,10
NO RECIBIO INFORMACION	272	45,03
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	12	1,99
TOTAL	530	100.01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (35%). También se destaca alimentación sana con un 18%, uso adecuado del tiempo libre 2% y ejercicio menos de 1%. Sin embargo, se destaca un porcentaje representativo (45%) manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	297	49,17
NO	303	50,17
TOTAL	600	99,34

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 49%; sin embargo un 50% refiere que no le brindan información al respecto

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS SEPTIEMBRE 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	556	93	44	7%	473	79	4	0

Los usuarios manifiestan en un 93% 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 SEPTIEMBRE 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	587	97,19
NO	13	2,15
TOTAL	600	99,34

Los usuarios manifiestan en un 97% que el trato del personal de salud es amable y cálido, frente a un 2,15% 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.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	470	77,81
EXCELENTE	2	0,33
REGULAR	123	20,36
MALO	5	0,83
TOTAL	600	99,33

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 79% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 21% (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	587	97,19
EXCELENTE	2	0,33
REGULAR	11	1,82
MALO	0	0
TOTAL	600	99,34

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 98% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 2% (calificación de regular). Usuarios solicitan insumos de odontología (En el periodo persiste la insatisfacción por la falta de lámpara de fotocurado en el área de odontología, centro de salud Campín).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	193	31,95	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	44	7,28	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	16	2,65	
SUBTOTAL	253	41,88	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	12	1,99	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias, mejor acceso a la página web y líneas telefónicas para citas)
SUBTOTAL	12	1,99	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			

MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	1	0,17	Usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos. Se destaca manifestación por trato inequitativo, falta de calidez, enfermería (área de urgencias Danubio)
SUBTOTAL	1	0,17	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	72	11,92	Aunque no hubo reclamos específicos por medicamentos, en las observaciones los usuarios solicitan que se mantenga disponibilidad de medicamentos. También solicitan insumos y disposición de elementos en la parte odontología (lámpara de fotocurado), solicitan mejorar la parte externa de farmacia para mayor confort y comodidad de los usuarios, mejorar ventilación en área de consulta externa centro de salud Danubio
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	46	7,62	
SUBTOTAL	118	19,54	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	216	35,76	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	216	35,76	
TOTAL	600	99,34	

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. De igual manera se socializó con el coordinador de odontología la solicitud de disposición de lámpara de fotocurado, centro de salud Campín, para las acciones pertinentes
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 de parte de enfermería fueron remitidas a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y operadores de servicios para retroalimentación del proceso.
INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD/CONFORT	La gerencia de la ESEB hizo entrega formal de las adecuaciones en el área de urgencias centro de salud Danubio, dotada de una mejor infraestructura y equipos médicos de mejor tecnología, lo cual ha sido motivo de satisfacción para los usuarios. 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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707