

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA" INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS NOVIEMBRE 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:

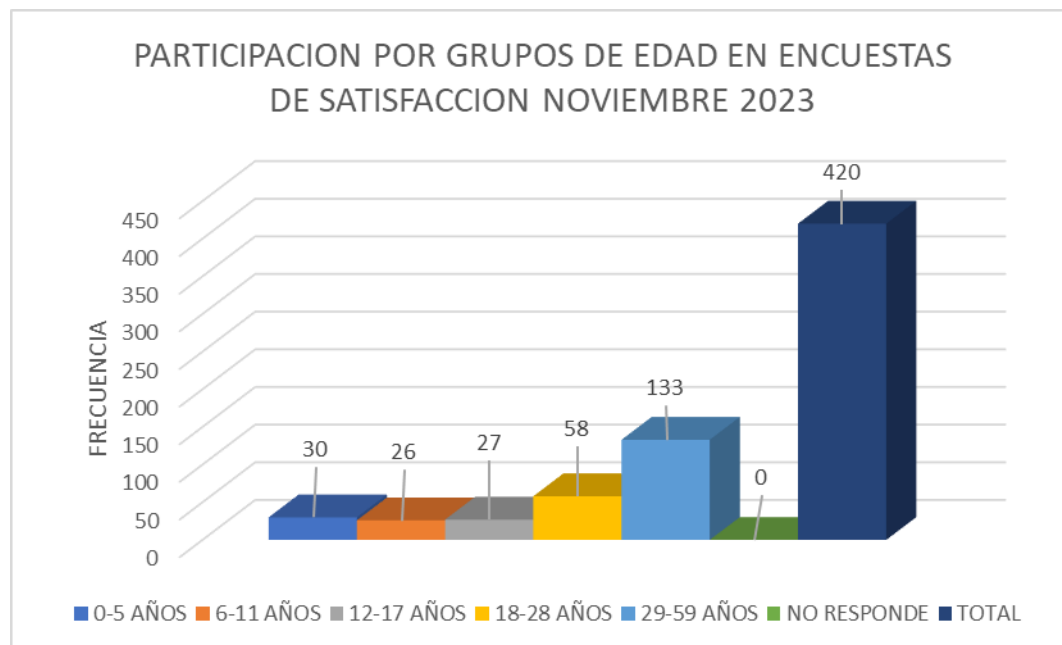
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS NOVIEMBRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	30	7,11
6-11 AÑOS	26	6,16
12-17 AÑOS	27	6,4
18-28 AÑOS	58	13,74
29-59 AÑOS	133	31,52
60 AÑOS Y MÁS	146	34,6
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	420	99,53

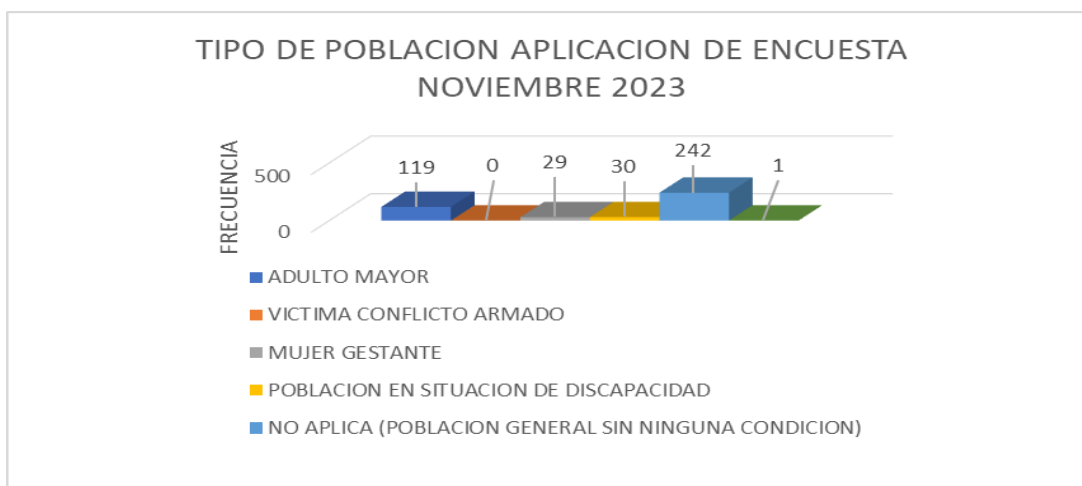


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (31%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 29 a 59 años (31%) y de 18 a 28 años (15%); seguidamente el grupo de 0 a 5 años (30%). En igualdad de participación aparece el grupo etáreo 6 a 11 años y 12 a 17 años (6%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	119	28,2
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	0	0
MUJER GESTANTE	29	6,87
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	30	7,11
NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION)	242	57,35
TOTAL	420	99,53

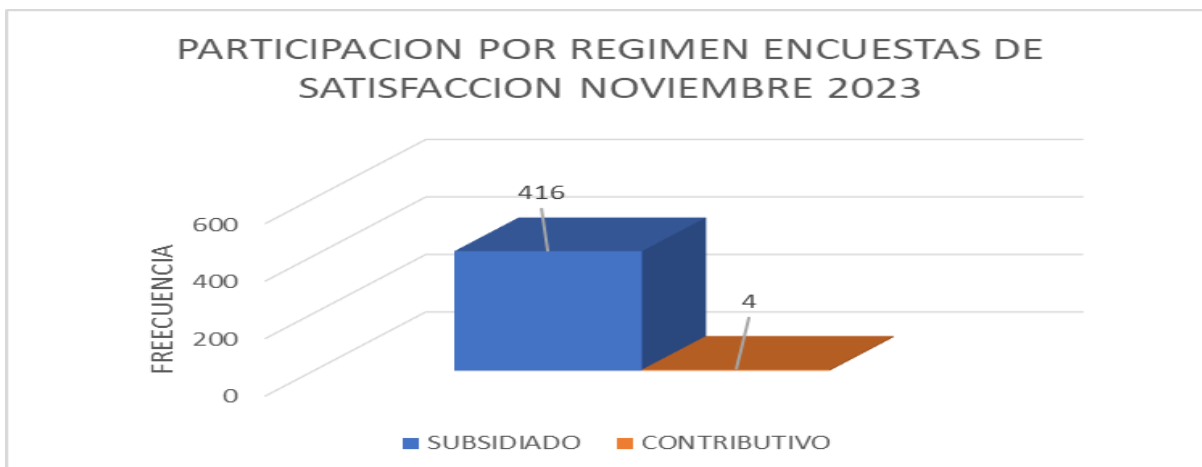


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población adulto mayor (28%), seguidamente población en situación de discapacidad (7%) y mujer gestante (6%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	416	98,58
CONTRIBUTIVO	4	0,95
TOTAL	420	99,53

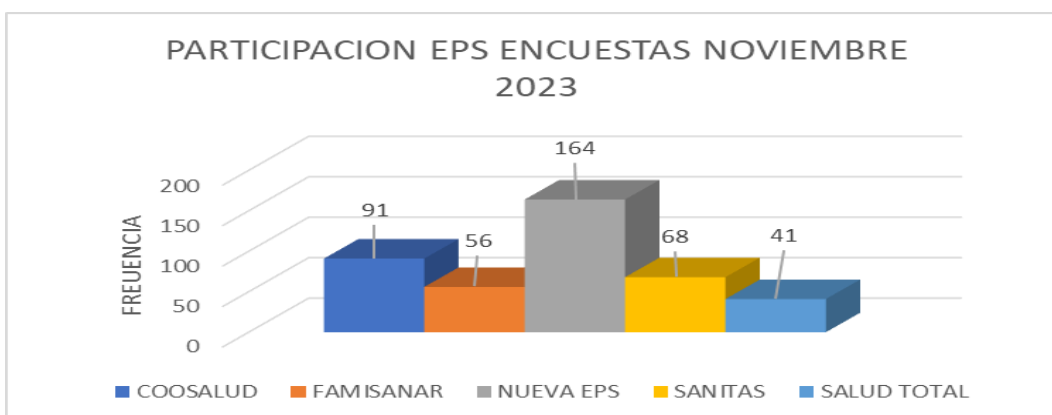


Análisis: Se observa que la mayor participación corresponde a régimen subsidiado (98%%), mayor contratación de la ESEB. En mínima participación el régimen contributivo (1%)

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	91	21,56
FAMISANAR	56	13,27
NUEVA EPS	164	38,86
SANITAS	68	16,11
SALUD TOTAL	41	9,72
TOTAL	420	99,52

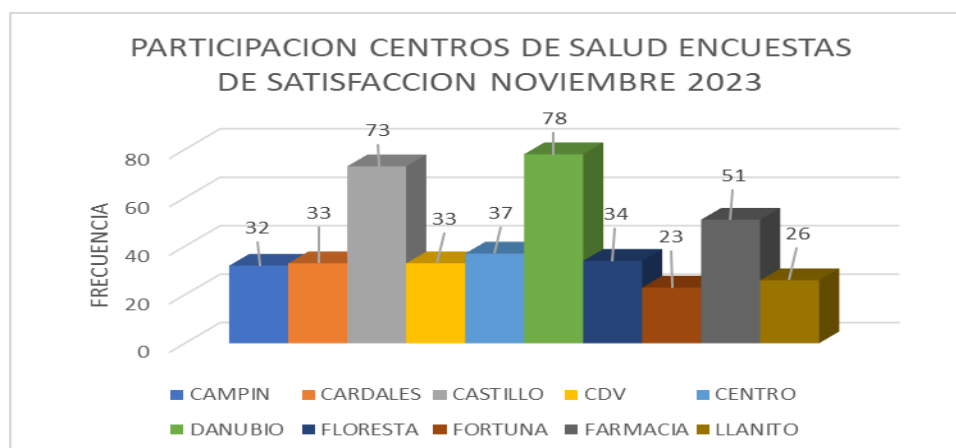


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud y Sanitas. La participación más baja corresponde a Famisanar y Saludtotal.

## 1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2023

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	32	7,58
CARDALES	33	7,82
CASTILLO	73	17,3
CDV	33	7,82
CENTRO	37	8,77
DANUBIO	78	18,48
FLORESTA	34	8,06
FORTUNA	23	5,45
FARMACIA	51	12,09
LLANITO	26	6,16
TOTAL	420	99,53

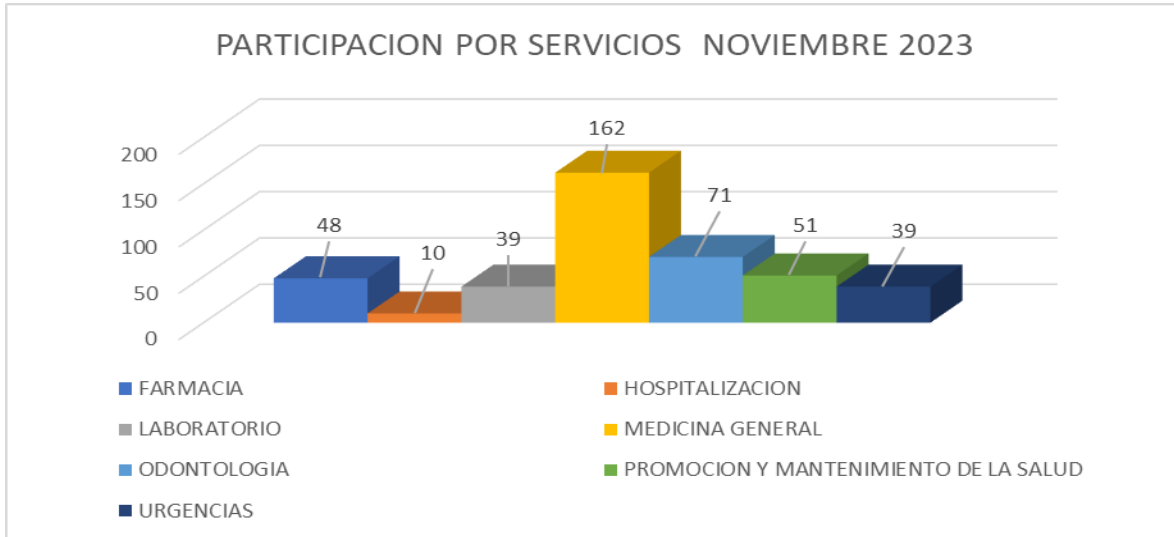


Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio, Castillo, Farmacia. La menor participación centro de salud Llanito y Fortuna.

## 1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION  
NOVIEMBRE 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FARMACIA	48	11,37
HOSPITALIZACION	10	2,37
LABORATORIO	39	9,24
MEDICINA GENERAL	162	38,39
ODONTOLOGIA	71	16,82
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	51	12,09
URGENCIAS	39	9,24
TOTAL	420	99,52



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general, odontología, farmacia, laboratorio y urgencias. La menor participación corresponde al servicio de hospitalización.

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

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2023, se aplicaron 420 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

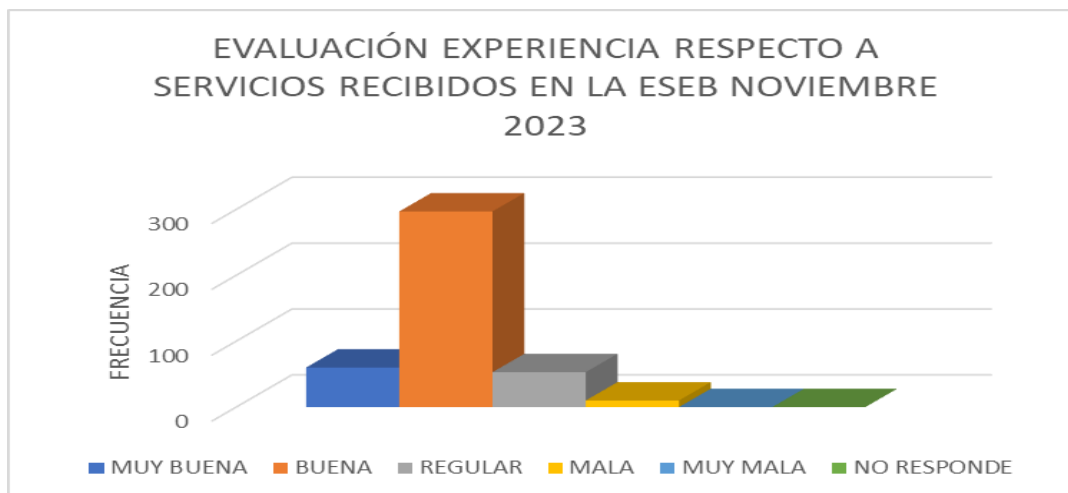
### 2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB NOVIEMBRE 2023

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 NOVIEMBRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	60	14
BUENA	297	71
REGULAR	53	13
MALA	10	2
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	420	100



**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA NOVIEMBRE 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%	$357/420 * 100 = 85 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 85% 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 Noviembre 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 (OCTUBRE 2023)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
<b>85%</b>	85%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. Aunque ha bajado la frecuencia, 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 NOVIEMBRE 2023

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, NOVIEMBRE 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	271	65
PROBABLEMENTE SI	118	28
DEFINITIVAMENTE NO	13	3
PROBABLEMENTE NO	18	4
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	420	100

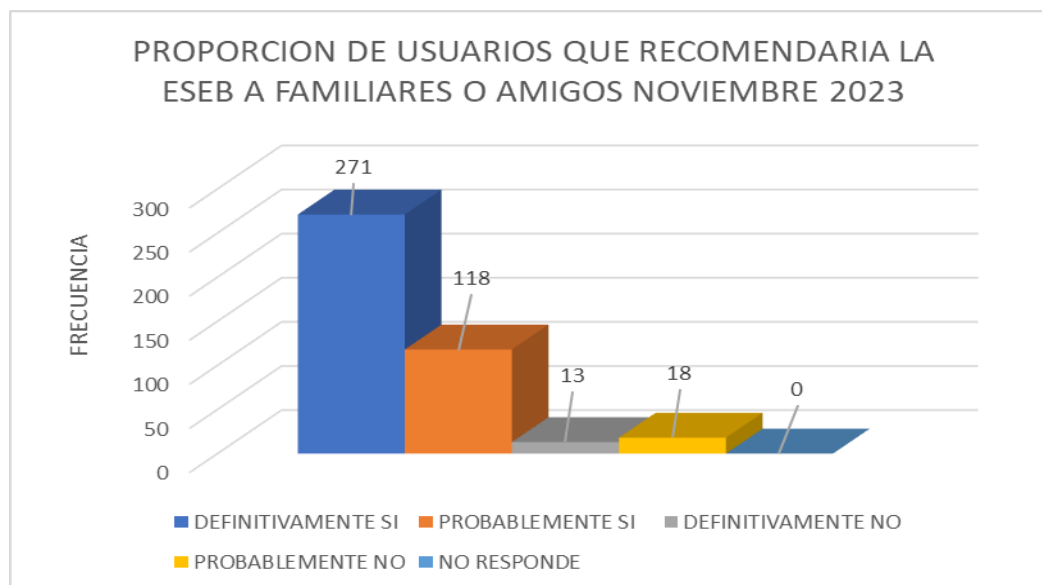


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS NOVIEMBRE 2023

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 (%)	$389 \times 100 / 420 = 93\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del <b>93%</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: Fuente: Formato encuesta de satisfacción NOVIEMBRE 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 (OCTUBRE 2023)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2022	ANÁLISIS DE RESULTADOS
95%	93%	89%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA NOVIEMBRE 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	328	77,73
EXCELENTE	1	0,24
MALO	4	0,95
REGULAR	87	20,62
TOTAL	420	99,54

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 78% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 22% (calificación de regular y malo). Usuarios argumentan que no hay oportunidad para responder a las solicitudes de citas telefónicas (llamada se cuelga o se finaliza). En el periodo se destaca mejoramiento en la asignación de citas por página web y mayor oportunidad en la asignación de cita (no superior a tres días). Sin embargo, los usuarios reclaman mayor efectividad en la respuesta telefónica en asignación de citas

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA NOVIEMBRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	400	94,79
NO	20	4,74
TOTAL	420	99,53

El 95% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5% que refiere lo contrario. En el periodo se destaca menos manifestaciones por este motivo. Sin embargo, se destacan los motivos por los cuales, cuando se presenta el caso, los usuarios no son atendidos oportunamente: 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). También se presentan situaciones en el que al usuario se le asigna la cita por cualquiera de los canales de atención y al llegar a cumplir la cita el médico tuvo una eventualidad ajena a su voluntad, y no puede atender la consulta, y al usuario le es reprogramada la cita a no ser que otro profesional agende una atención extra.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	97	22,99
EJERCICIO FISICO	3	0,71
HABITOS SALUDABLES	78	18,48
NO RECIBIO INFORMACION	242	57,35
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0
TOTAL	420	99,53

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (23%) y hábitos saludables (18%). En menor proporción los usuarios manifiestan recibir información sobre ejercicio físico. Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	164	38,86
NO	256	60,66
TOTAL	420	99,52

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 39%; sin embargo, un 61% refiere que no le brindan información al respecto

**TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS OCTUBRE 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	390	93	30	7%	329	43	18	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

## 2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION NOVIEMBRE 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	414	98,1
NO	6	1,42
TOTAL	420	99,52

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido, frente a un 2% 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 OCTUBRE 2023  
TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	365	86,49
EXCELENTE	0	0
REGULAR	53	12,56
MALO	2	0,47
TOTAL	420	99,52

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 86% (calificación de buena ) frente a una insatisfacción del 14% (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 y Castillo, mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION NOVIEMBRE 2023

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	415	98,34
EXCELENTE	2	0,47
REGULAR	3	0,71
MALO	0	0
TOTAL	420	99,52

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 99%(calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 1% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO+B2:E21	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	54	12,8	Aunque en el periodo se evidencia mejoramiento en este aspecto, los usuarios manifiestan seguir realizando estrategias para garantizar una mayor oportunidad en la asignación de citas, específicamente con el operador de callcenter. También se destacaron solicitudes de mejoramiento en la oportunidad en el servicio de urgencias
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	29	6,87	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	7	1,66	
SUBTOTAL	90	21,33	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	9	2,13	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	9	2,13	
<b>INFORMACION</b>			
MEJOR INFORMACIÓN PROFESIONALES DE SALUD	1	0,24	Mejor direccionamiento a los servicios
SUBTOTAL	1	0,24	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	56	13,27	Aunque no hubo reclamos específicos por medicamentos, en las observaciones los usuarios solicitan que se mantenga disponibilidad de medicamentos, 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 y urgencias centro de salud Castillo
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	34	8,06	
SUBTOTAL	90	21,33	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	230	54,5	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	230	54,5	
TOTAL	420	99,53	

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

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	En el periodo se evidencia mejora en la oportunidad de las solicitudes de citas. Sin embargo, las que se recibieron por el área del SIAU se remitieron los reclamos a 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
Urgencias	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con la líder del área y procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejoramiento
Infraestructura	SEGURIDAD/CONFORT	Las solicitudes de mejoramiento de infraestructura fueron remitidas a planeación, subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo