

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

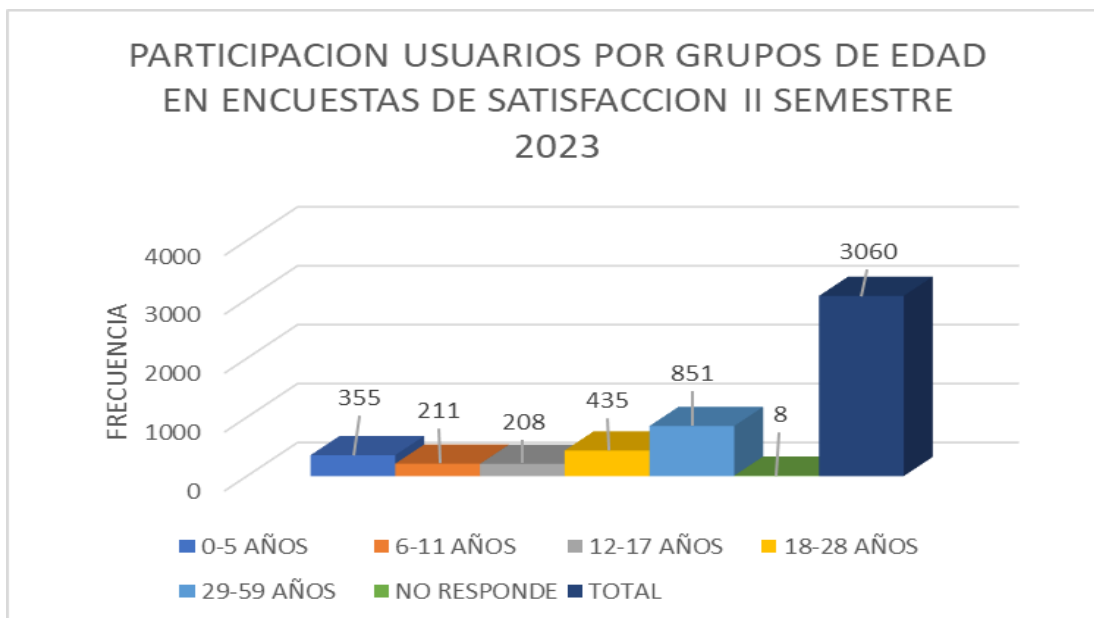
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2023

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2023

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	355	11,55
6-11 AÑOS	211	6,87
12-17 AÑOS	208	6,77
18-28 AÑOS	435	14,16
29-59 AÑOS	851	27,69
60 AÑOS Y MÁS	992	32,28
NO RESPONDE	8	0,29
TOTAL	3060	99,61

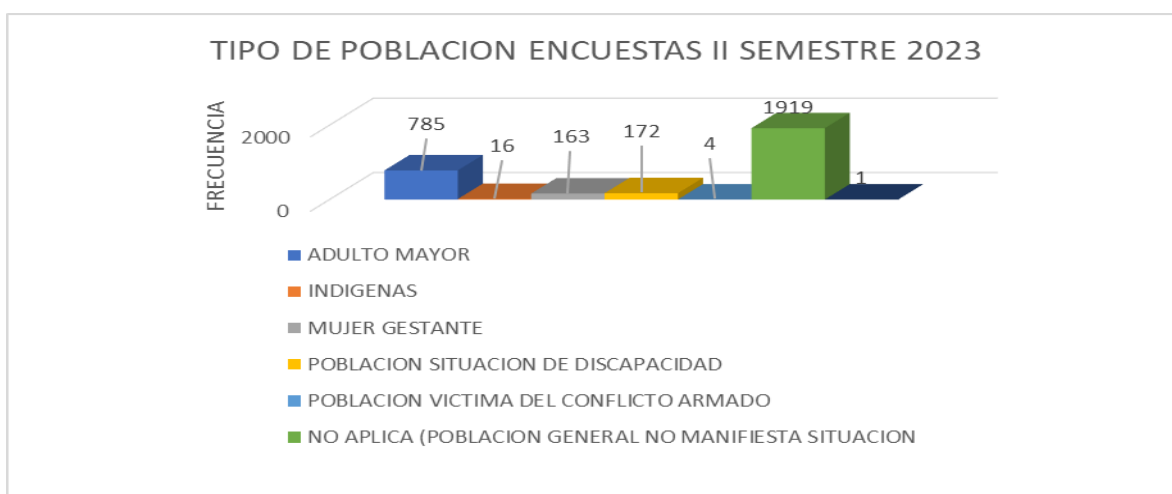


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (32%); continua el rango 29 a 59 años (28%). También se destaca representatividad del grupo etáreo 60 años y más y el de 18 a 28 años(14%); 0 a 5 años (12%); de 6 a 11 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	785	25,55
INDIGENAS	16	0,52
MUJER GESTANTE	163	5,30
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	172	5,73
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	4	0,13
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	1919	62,45
OTRO	1	0,03
TOTAL	3060	99,71

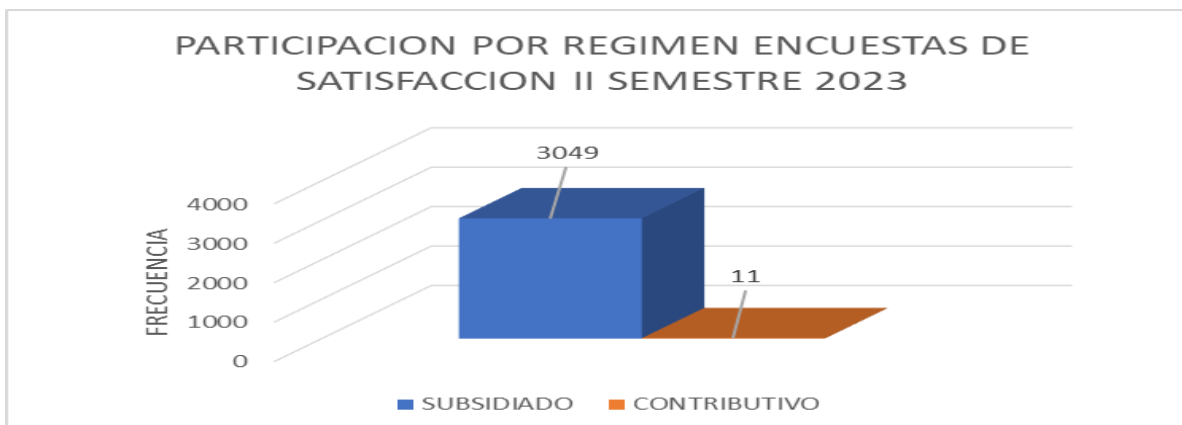


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (26%). También se observa participación de Población en situación de discapacidad (6%); mujer gestante (5%), y en menor porcentaje población indígena, población victima de conflicto armado, Otro tipo de población.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	3049	99,22
CONTRIBUTIVO	11	0,39
TOTAL	3060	99,61

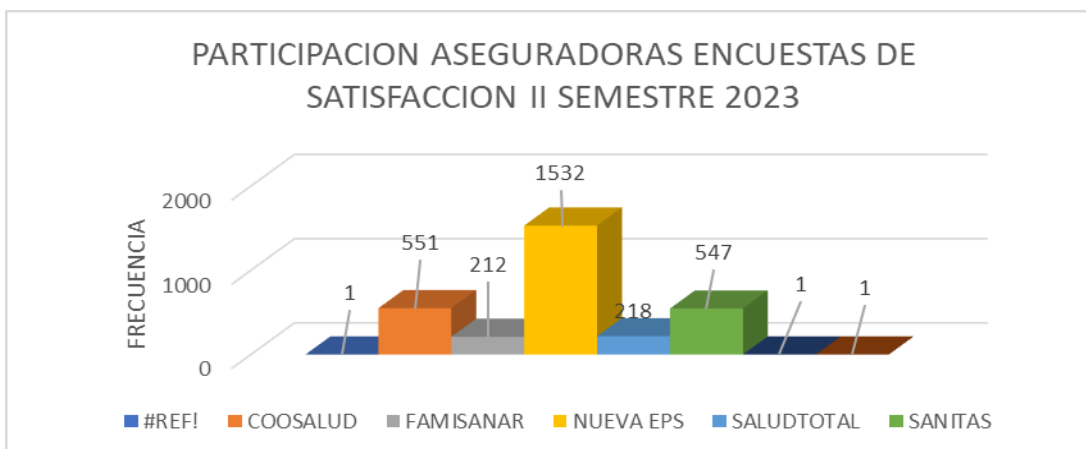


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado (99%), lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	551	17,93
FAMISANAR	212	6,9
NUEVA EPS	1532	49,85
SALUDTOTAL	218	7,09
SANITAS	547	17,8
TOTAL	3060	99,57

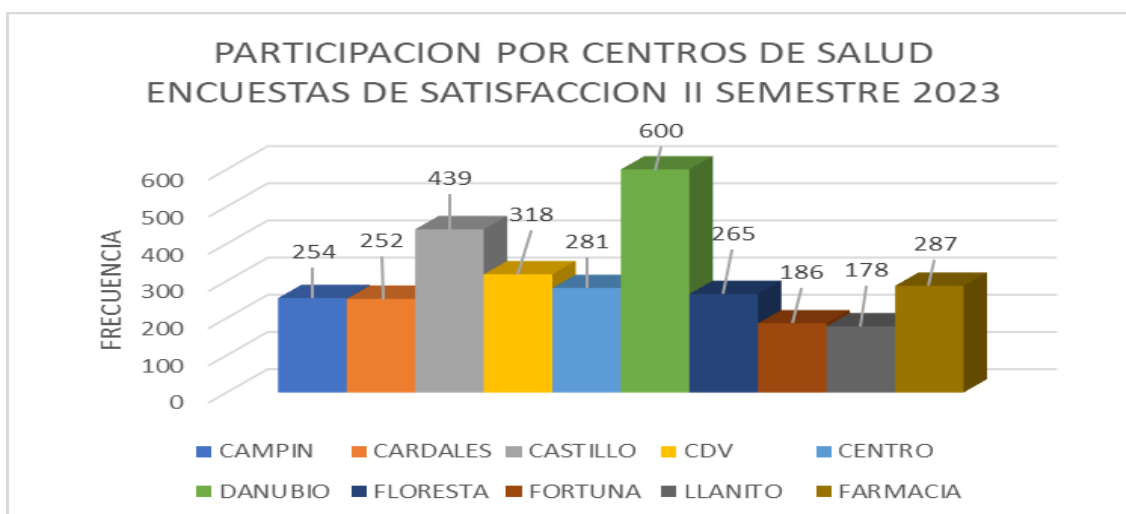


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (50%) (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas(18%), Coosalud (18%). En menor proporción la eps Famisanar (7%), saludtotal (7%)

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	254	8,27
CARDALES	252	8,20
CASTILLO	439	14,29
CDV	318	10,35
CENTRO	281	9,14
DANUBIO	600	19,56
FLORESTA	265	8,62
FORTUNA	186	6,05
LLANITO	178	5,79
FARMACIA	287	9,34
TOTAL	3060	99,61

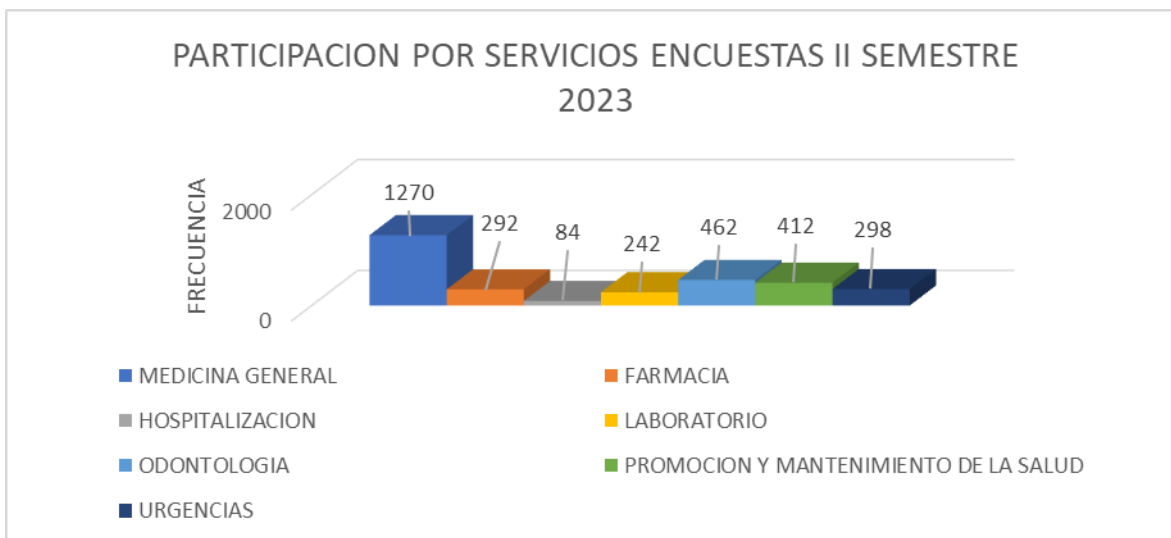


Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (20%), Castillo (14%), Cdv (10%), Centro (9%), farmacia (9%), Floresta (9%), Campín (8%), Cardales (8%), Fortuna (6%) y Llanito (6%)

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	1270	41,33
FARMACIA	292	9,50
HOSPITALIZACION	84	2,73
LABORATORIO	242	7,88
ODONTOLOGIA	462	15,13
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	412	13,41
URGENCIAS	298	9,70
TOTAL	3060	99,68



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (41%), Odontología (15%), promoción y mantenimiento de la salud (13%), urgencias (10%), Farmacia (10%), laboratorio (8%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2023

Durante el II semestre de 2023, se aplicaron 3060 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 II SEMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	251	8
BUENA	2329	76
REGULAR	377	12
MALA	101	3
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	2	0
TOTAL	3060	100

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	$2580/3060 \times 100 = 84\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	83% Se evidencia tendencia Al aumento en un 1% frente al semestre anterior	80% 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 9. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, II SEMESTRE 2023

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1891	62
PROBABLEMENTE SI	967	32
DEFINITIVAMENTE NO	70	2
PROBABLEMENTE NO	131	4
NO INFORMA	1	0
TOTAL	3060	100

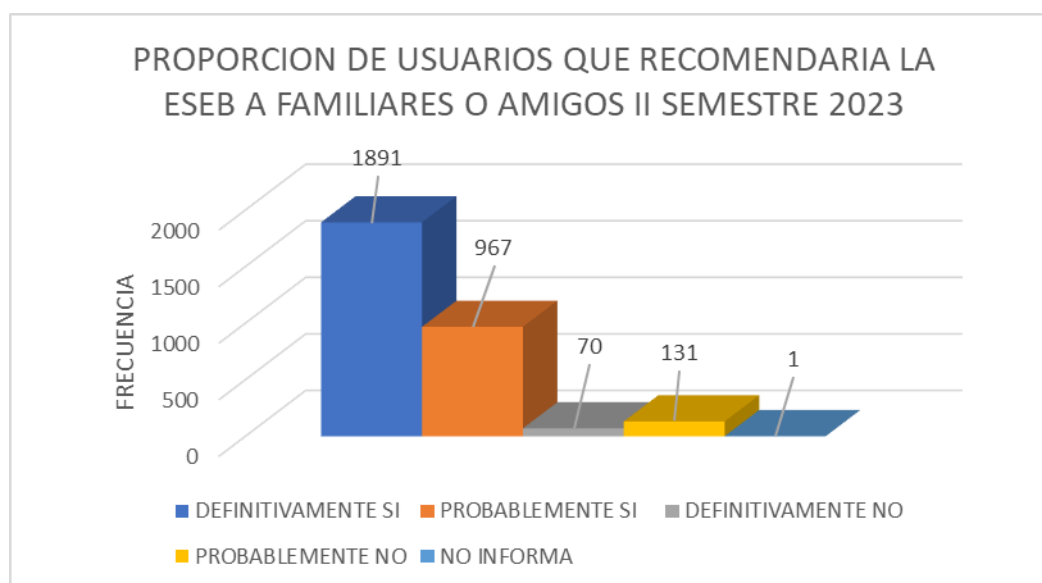


TABLA 10. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS II SEMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	2858/3060 X 100= 93%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	92% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al semestre anterior	88% se observa tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION II SEMESTRE 2023

TABLA 11. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA II SEMESTRE 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2216	72,11
EXCELENTE	3	0,10
MALO	16	0,52
REGULAR	825	26,88
TOTAL	3060	99,61

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 72% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 28% (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), si bien hubo notable mejoría en el periodo.

TABLA 12. ATENCION HORA DE CITA II SEMESTRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2863	93,17
NO	197	6,47
TOTAL	3060	99,64

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.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2023

TABLA 13. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	561	18,26
EJERCICIO FISICO	16	0,52
HABITOS SALUDABLES	1102	35,86
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	17	0,55
NO RECIBIO INFORMACION	1374	44,71
TOTAL	3070	100

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (36%) y alimentación sana (18%). Sin embargo, se destaca que un 45% manifiesta no recibir información al respecto. (Algunos usuarios eligen más de una opción por lo que en este caso se presenta una frecuencia total mayor)

TABLA 14. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD II SEMESTRE 2023

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1588	51,68
NO	1472	47,90
TOTAL	3060	99,58

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 52%, un 48% refiere que no tiene información.

TABLA 15. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS II SEMESTRE 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	2825	92	235	8%	2278	472	71	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

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION II SEMESTRE 2023

TABLA 16. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3012	98,01
NO	48	1,56
TOTAL	3060	99,57

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2023

TABLA 17. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS II SEMESTRE

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2502	81,42
EXCELENTE	2	0,1
REGULAR	540	17,57
MALO	16	0,52
TOTAL	3060	99,61

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 82% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 18% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 18. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2023

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2980	97,01
EXCELENTE	4	0,13
REGULAR	72	2,34
MALO	4	0,13
TOTAL	3060	99,61

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3% que las evalúa de regular y malo.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2023

TABLA 19. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	765	24,89	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 Se destaca notable disminución en el semestre. Todas las situaciones de no conformidad fueron intervenidas y solucionadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	188	6,12	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	67	2,21	
SUBTOTAL	1020	33,22	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	149	4,85	Usuarios Solicitan mejor acceso al servicio de urgencias, a solicitudes de citas médicas y odontológicas (situaciones fueron remitidas a los procesos involucrados y solucionadas)
SUBTOTAL	149	4,85	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	19	0,62	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. Las situaciones fueron remitidas a jefes de procesos y supervisores para retroalimentación del debido proceso de atención
SUBTOTAL	19	0,62	
INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	16	0,52	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 diagnosticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	16	0,52	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/ CONFORT / DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	423	13,77	usuarios solicitan 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, dispones de carpas para parte externa de farmacia. Situaciones han sido socializadas con líderes de procesos y supervisores para lo pertinente
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	255	8,3	
SUBTOTAL	678	22,07	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1178	38,33	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1178	38,33	
TOTAL	3060	99,61	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, especialmente en mejorar el procedimiento de asignación de citas. También se mencionan el de Mejorar infraestructura física y garantizar la disponibilidad de elementos e insumos y mejorar accesibilidad

TABLA 20. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	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
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas 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
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION	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
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento
Consulta externa, urgencias	CALIDEZ	Las situaciones por falta de calidez en la atención fueron remitidas a jefes de procesos para retroalimentación del deber ser de la atención a funcionarios involucrados