

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

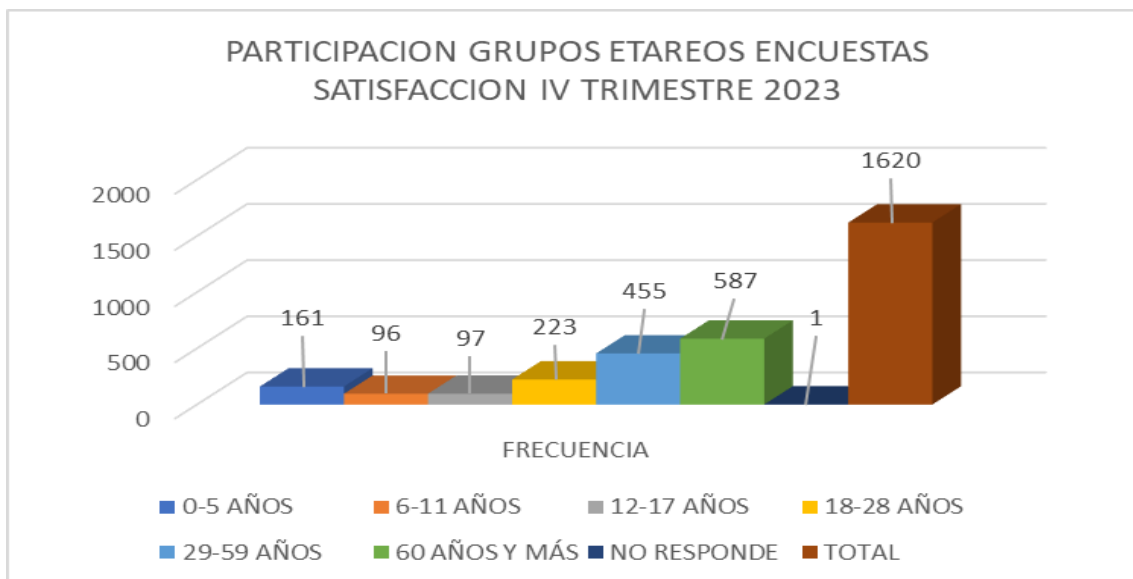
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a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

### 1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS IV TRIMESTRE 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	161	9,9
6-11 AÑOS	96	5,96
12-17 AÑOS	97	5,96
18-28 AÑOS	223	13,71
29-59 AÑOS	455	27,97
60 AÑOS Y MÁS	587	36,08
NO RESPONDE	1	0,06
TOTAL	1620	99,64

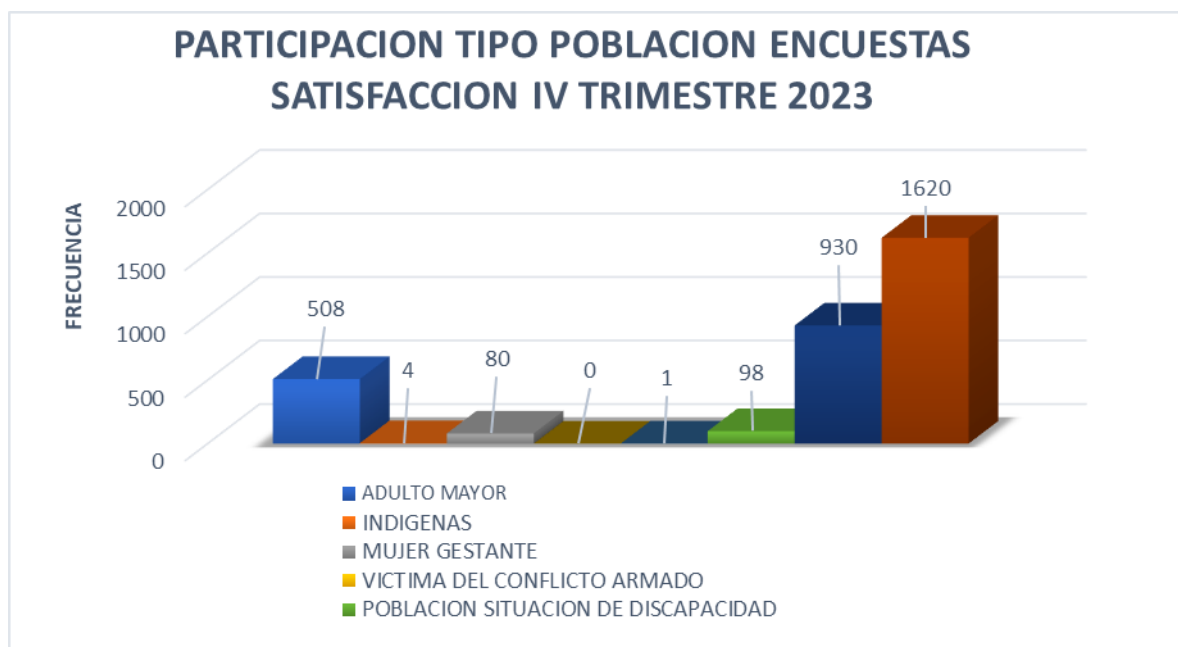


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (36%), continúa el rango 29 a 59 años (28%), 18 a 28 año (14%)s. También se destaca representatividad del grupo etáreo de 0 a 5 años (9%). La menor participación correspondió al grupo de 12 a 17 años y de 6 a 11 años (6%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2023

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	508	31,22
INDIGENAS	4	0,25
MUJER GESTANTE	80	4,92
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	0	0
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	98	6,02
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	930	57,41
TOTAL	1620	99,82

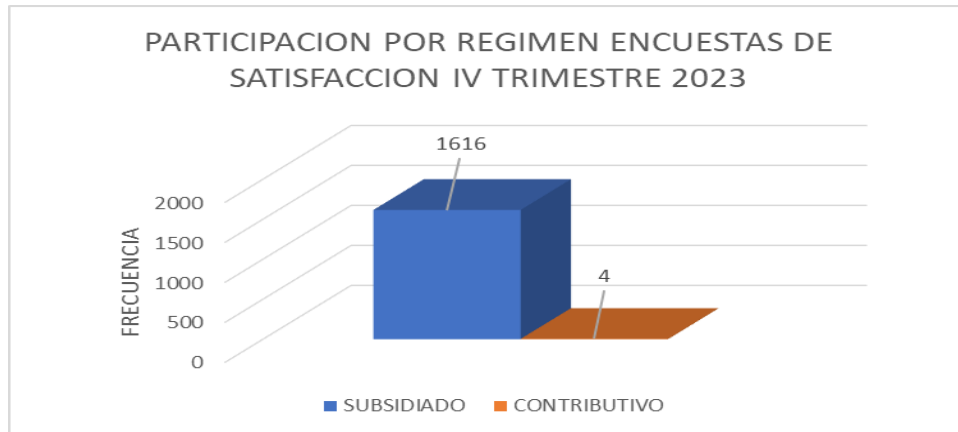


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (31%). En menor porcentaje población en situación de discapacidad (6%), mujer gestante (5%); y población indígena (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2023

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1616	99,75
CONTRIBUTIVO	4	0,25
TOTAL	1620	100

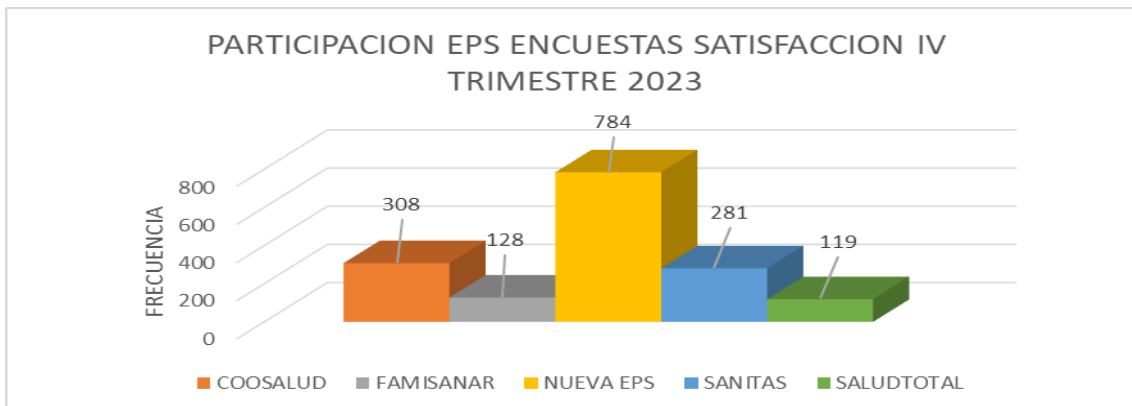


Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado, lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb. En menor participación se evidencia régimen contributivo

#### 1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2023

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	308	18,93
FAMISANAR	128	7,87
NUEVA EPS	784	48,19
SANITAS	281	17,27
SALUDTOTAL	119	7,31
TOTAL	1620	99,57

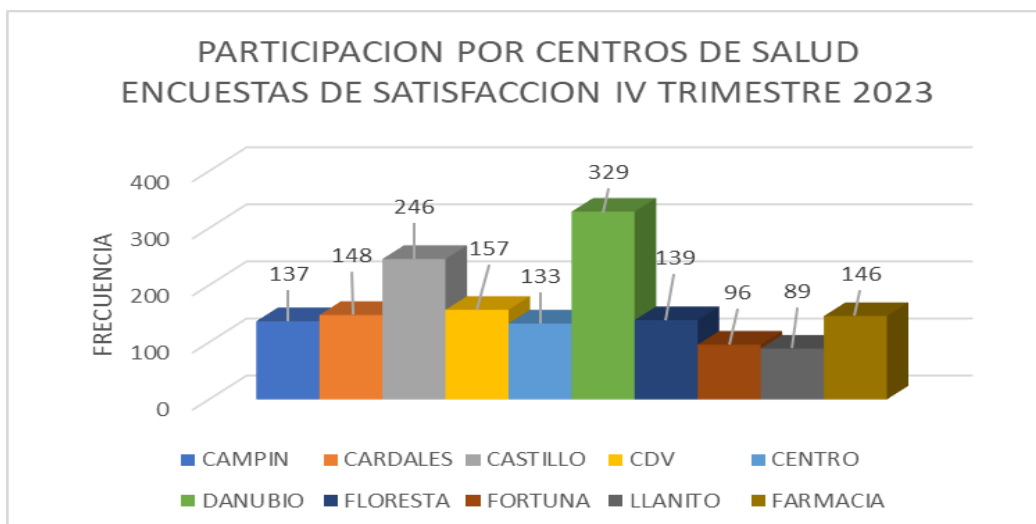


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad 48%). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (19%); Sanitas (17%). En menor proporción la eps Famisanar (8%) y Saludtotal (7%).

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	137	8,42
CARDALES	148	9,1
CASTILLO	246	15,12
CDV	157	9,65
CENTRO	133	8,17
DANUBIO	329	20,22
FLORESTA	139	8,54
FORTUNA	96	5,9
LLANITO	89	5,47
FARMACIA	146	9,04
TOTAL	1620	99,63



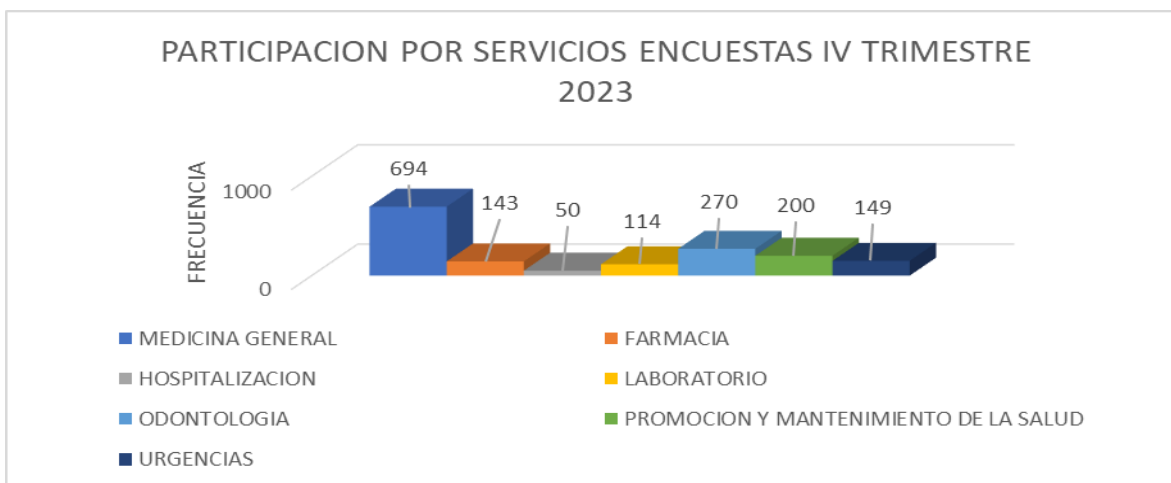
Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (10%), Castillo (15%), Cdv (10%), farmacia (9%); Cardales (9%), Floresta (9%); Campín (8%), Centro (8%). La menor participación correspondió a los centros de salud Fortuna (6%) y Llanito (5%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	694	42,66
FARMACIA	143	8,79

HOSPITALIZACION	50	3,07
LABORATORIO	114	7,01
ODONTOLOGIA	270	16,59
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	200	12,35
URGENCIAS	149	9,16
TOTAL	1620	99,63



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (43%); Odontología (17%), promoción y mantenimiento de la salud (12%); urgencias (9%); Farmacia (9%), laboratorio (7%) y hospitalización (3%).

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

Durante el IV trimestre de 2023, se aplicaron 1620 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 IV TRIMESTRE 2023

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	153	9
BUENA	1231	76
REGULAR	187	12
MALA	49	3
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	1620	100

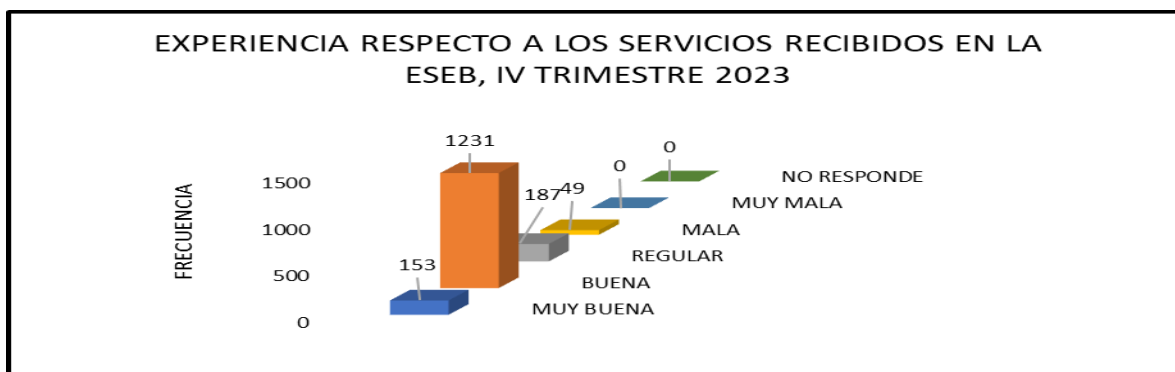


TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA IV TRIMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2023	IV TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	$1384/1620 \times 100 = 85\%$	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 2% frente al trimestre anterior	81% 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, IV TRIMESTRE 2023

EVALUACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	930	57
PROBABLEMENTE SI	568	35
DEFINITIVAMENTE NO	47	3
PROBABLEMENTE NO	75	5
NO INFORMA	0	0
TOTAL	1620	100

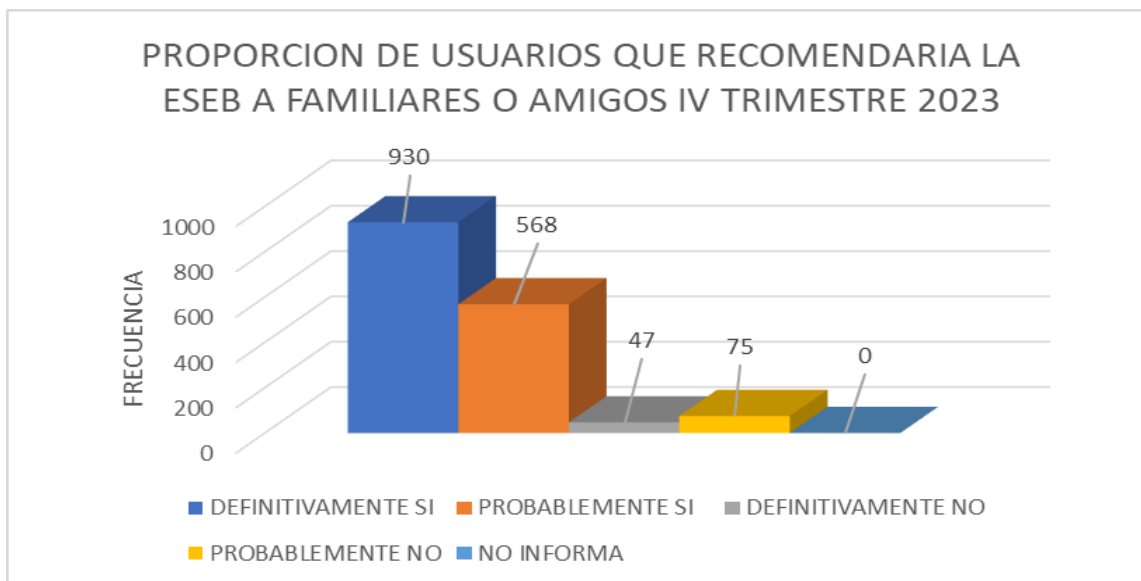


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS IV TRIMESTRE 2023

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2023	IV TRIMESTRE 2022
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1498/1620 X 100= 92%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	94% Se evidencia tendencia a la disminución en un 2% frente al trimestre anterior	88% se observa tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

### 2.1 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION IV TRIMESTRE 2023

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA IV TRIMESTRE 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1206	74,12
EXCELENTE	0	0
MALO	9	0,55
REGULAR	405	24,89
TOTAL	1620	99,56

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 74% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno) frente a una insatisfacción del 25% (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). Sin embargo, se destaca que en el trimestre se observa una disminución representativa por este motivo.

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA IV TRIMESTRE 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1523	93,61
NO	97	6,05
TOTAL	1620	99,66

El 934 afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6% 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 IV TRIMESTRE 2023

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	384	23,6
HABITOS SALUDABLE	271	16,66
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	5	0,31
EJERCICIO FISICO	13	0,8
NO RECIBIO INFORMACION	947	58,21
TOTAL	1620	99,93

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (24%) y hábitos saludables (17%). En menor proporción reciben información sobre ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre, en menos del 1%. Sin embargo, se destaca que un 58.21% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	599	36,82
NO	1021	62,75
TOTAL	1620	99,59

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 37%, un Porcentaje alto 63% refiere que no tiene información al respecto.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS IV 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	1494	92	126	8%	1170	270	54	0

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 IV 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	1600	98,7
NO	20	1,23
TOTAL	1620	99,93

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Un mínimo porcentaje del 1% refiere lo contrario

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

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS IV TRIMESTRE

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1394	85,68
EXCELENTE	0	0
REGULAR	224	13,77
MALO	2	0,12
TOTAL	1620	99,57

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 86% (calificación de buena frente a una insatisfacción del 14% que las evalúa de regular y malo.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1594	97,97
EXCELENTE	1	0,06
REGULAR	25	1,54
MALO	0	0
TOTAL	1620	99,57

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 98% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 2% que las evalúa de regular y malo.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2023  
TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	288	17,7	En el trimestre se observa una gran disminución sobre el aspecto de asignación de citas. Sin embargo, se destaca aún como el principal motivo de pqr. De otra parte, persiste la falta de oportunidad en la atención de urgencias y la no puntualidad en las citas programadas. Todas las situaciones por estas causas fueron remitidas a líderes de procesos para seguimiento y acciones de mejoramiento
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	113	6,95	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	27	1,66	
SUBTOTAL	428	26,31	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	36	2,21	Solicitudes de mejoramiento en accesibilidad servicio de urgencias, accesibilidad a solicitudes de citas telefónicas. De igual manera se remiten a líderes de procesos para intervención y mejoramiento
SUBTOTAL	36	2,21	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	5	0,31	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. Estas situaciones son remitidas a líderes, operadores y supervisores para indagación, seguimiento y mejoramiento. De igual manera desde el proceso SIAU se fortalece la humanización de la atención en servidores públicos
SUBTOTAL	5	0,31	
<b>INFORMACION</b>			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	6	0,37	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	6	0,37	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	153	9,4	Usuarios solicitan disponibilidad de algunos elementos; mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejorar ventilación en área 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. Todas las solicitudes han sido remitidas a líderes de procesos
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	90	5,53	
SUBTOTAL	243	14,93	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	902	55,44	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	902	55,44	
TOTAL	1620	99,57	

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( 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