



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
I TRIMESTRE 2024**

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 I TRIMESTRE 2024

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	95	5,97
6-11 AÑOS	86	5,40
12-17 AÑOS	79	4,96
18-28 AÑOS	198	12,44
29-59 AÑOS	462	29,02
60 AÑOS Y MÁS	667	41,90
NO RESPONDE	3	0,19
TOTAL	1590	100,00

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 (42%). También se destaca representatividad del grupo etáreo 29 a 59 años (29%); seguidamente el grupo etáreo de 18 a 28 años (12%), el grupo de 0 a 5 años (6%); 6 a 11 años (5%); 12 a 17 años (5%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	538	33,79
MUJER GESTANTE	69	4,33
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	116	7,29
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	867	54,52
TOTAL	1590	99,93

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 (34%). También se observa participación de personas en situación de discapacidad (7%); mujer gestante (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1590	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	1590	100,00

Análisis: Se observa que hubo total participación del régimen subsidiado, mayor contratación de la ESEB.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	362	22,74
FAMISANAR	107	6,72
NUEVA EPS	689	43,28
SALUDTOTAL	109	6,85
SANITAS	323	20,29
TOTAL	1590	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-43%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (23%); sanitas (20%). En menor proporción salud total (7%) y Famisanar (7%).

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	124	7,79
CARDALES	147	9,23
CASTILLO	233	14,64
CDV	177	11,12
CENTRO	117	7,35
DANUBIO	367	23,05
FLORESTA	159	9,99
FORTUNA	64	4,02
LLANITO	64	4,02
FARMACIA	138	8,67
TOTAL	1590	99,88

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (23%); Castillo (15%); Cdv (11%); Floresta (10%); Cardales (9%); Farmacia (9%); Campín (8%); Centro (7%); Fortuna (4%) y Llanito (4%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	631	39,64
FARMACIA	142	8,92
HOSPITALIZACION	33	2,07
LABORATORIO	116	7,29
ODONTOLOGIA	278	17,46
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	237	14,89
URGENCIAS	153	9,61
TOTAL	1590	99,88

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (40%); odontología (17%); mantenimiento y promoción de la salud (15%); urgencias (10%); Farmacia (9%); Laboratorio (7%) y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2024

Durante el primer trimestre de 2024, se aplicaron 1590 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 I TRIMESTRE 2024

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	72	4,52
BUENA	1218	76,51
REGULAR	250	15,70
MALA	49	3,08
MUY MALA	1	0,06
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1590	99,87

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 2024

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2023	I TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1290/1590 X 100= 81%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	85% Se evidencia tendencia a la disminución en un 4% frente al trimestre anterior	82% se observa tendencia a la disminución en un 1% 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, I TRIMESTRE 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1017	63,88
PROBABLEMENTE SI	389	24,43
DEFINITIVAMENTE NO	61	3,83
PROBABLEMENTE NO	123	7,73
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1590	99,87

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS I TRIMESTRE 2024

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2023	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2023	I TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1406/1590 X 100= 88%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 88%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	92% Se evidencia tendencia a la disminución en un 4% frente al trimestre anterior	92% se observa tendencia a la disminución aumento en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

**2.1 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I
TRIMESTRE 2024**

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA I TRIMESTRE 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1095	68,78
EXCELENTE	1	0,06
MALO	24	1,51
REGULAR	470	29,52
TOTAL	1590	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 69% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 31% (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

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1493	93,78
NO	97	6,09
TOTAL	1590	99,87

El 94% 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 de que el usuario no aparece en la agenda, Incoherencia entre la información que se da al usuario y la que registra el profesional en la agenda, dificultades de demora para facturar por difícil acceso al sistema o a la plataforma.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	186	11,68
EJERCICIO FISICO	5	0,31
HABITOS SALUDABLES	304	19,10
NO RECIBIO INFORMACION	1096	68,85
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,06
TOTAL	1592	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (19%) y alimentación sana (12%). En menor proporción ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca que un 69% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD I TRIMESTRE 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	593	37,25
NO	997	62,63
TOTAL	1590	99,88

Los usuarios refieren en un 37% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 63% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I TRIMESTRE 2024

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
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	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
				1463	92	127	8%	1025	370

Los usuarios manifiestan en un **92%** conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras informativas y charlas como el mayor medio de información

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION I TRIMESTRE 2024

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	1575	98,93
NO	15	0,94
TOTAL	1590	99,87

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1424	89,45
EXCELENTE	1	0,06
MALO	15	0,94
REGULAR	150	9,42
TOTAL	1590	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 90% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 10% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1525	95,79
EXCELENTE	2	0,13
REGULAR	63	3,96
TOTAL	1590	99,88

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.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2024

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	398	25	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 oportunidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	126	7,91	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	16	1,01	
SUBTOTAL	540	33,92	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	24	1,51	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias, canales de atención para asignación de citas médicas y odontológicas)
SUBTOTAL	24	1,51	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	3	0,19	usuarios solicitan mayor claridad en la información (adecuado direccionamiento para el acceso a los servicios), que haya la orientación adecuada sobre los diferentes trámites y servicios
SUBTOTAL	3	0,19	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	5	0,31	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos (servicio de urgencias, consulta externa, farmacia, promoción y mantenimiento de la salud)
SUBTOTAL	5	0,31	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	111	6,97	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejoras locativas de áreas: intervenir goteras, mejorar iluminación, mejorar ventilación, arreglo de baños)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	60	3,77	
SUBTOTAL	171	10,74	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	847	53,2	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	847	53,2	
TOTAL	1590	99,87	

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 el aspecto de calidez (mejor actitud de servidores públicos en el proceso de atención) .

TABLA 21. 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. Como acción inmediata se gestionaron en facturación y se asignaron las citas. Se gestiona en la actualidad la contratación de otro callcenter con mayor eficacia y efectividad
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por demora en la entrega de medicamentos fueron notificadas a subdirección científica y regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se informó a los usuarios para la respectiva entrega. En la actualidad se proyectan acciones que garanticen entrega oportuna del medicamento en puntos de atención para una mejor accesibilidad al servicio
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.
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 proceso para retroalimentación al personal de apoyo sobre las atenciones que corresponden a los usuarios de acuerdo a la edad correspondiente y un mejor direccionamiento
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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707