



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS MARZO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS MARZO 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	30	7,32
6-11 AÑOS	16	3,90
12-17 AÑOS	13	3,17
18-28 AÑOS	58	14,15
29-59 AÑOS	124	30,24
60 AÑOS Y MÁS	168	40,98
NO RESPONDE	1	0,24
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100,00</b>

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 (41%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 29 a 59 años (30%) y de 18 a 28 años (14%); seguidamente el grupo de 0 a 5 años (7%) y 6 a 11 años (4%).

1.1 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	124	30,24
MUJER GESTANTE	20	4,88
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	40	9,76
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	226	55,12
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100,00</b>

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 (30%), seguidamente población en situación de discapacidad (10%) y mujer gestante (5%).

1.2 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	410	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100,00</b>

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia una total participación del régimen subsidiado (mayor contratación de la ESEB)

**1.3 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024**

**TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024**

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	103	25,12
FAMISANAR	33	8,05
NUEVA EPS	160	39,02
SALUDTOTAL	29	7,07
SANITAS	85	20,73
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>100,00</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps-39%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (8%) y saludtotal (7%)

**1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024**

**TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024**

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	32	7,80
CARDALES	43	10,49
CASTILLO	68	16,59
CDV	48	11,71
CENTRO	32	7,80
DANUBIO	78	19,02
FLORESTA	44	10,73
FORTUNA	14	3,41
LLANITO	12	2,93
FARMACIA	39	9,51
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>99,99</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (19%); Castillo (17%); Cdv (12%); Floresta (11%); Cardales (10%); Farmacia (10%); Campín (8%); centro (8%); Fortuna (3%) y Llanito (3%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024  
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	155	37,80
FARMACIA	39	9,51
LABORATORIO	34	8,29
ODONTOLOGIA	71	17,32
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	70	17,07
URGENCIAS	41	10,00
TOTAL	410	99,99

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (38%), odontología (17%), Promoción y mantenimiento de la salud (17%), urgencias (10%), farmacia (10%), laboratorio (8%).

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2024

Durante el mes de MARZO 2024, se aplicaron 410 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

1.4 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB MARZO 2024

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 específica la evaluación de las siguientes variables

1.4.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	12	2,93
BUENA	316	77,07
REGULAR	73	17,80
MALA	9	2,20
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	410	100,00

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

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%	$328/410 \times 100 = 80 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80% 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 Marzo 2024( 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 (FEBRERO 2024)	MES ACTUAL (MARZO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	82%	Se observa Tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. En el mes se destaca como 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 la percepción de los usuarios referente a la demora en la atención de urgencias, no conformidades por falta de confort o seguridad en las instalaciones (aires acondicionados en mal estado, goteras, techos deteriorados, malas condiciones de los baños, falta de iluminación en algunas áreas); falta de unidad en la información que se da a los usuarios, percepción trato inequitativo (falta de calidez en la atención)

**2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS MARZO 2024**

**Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, MARZO 2024**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	272	66,34
PROBABLEMENTE SI	84	20,49
DEFINITIVAMENTE NO	14	3,41
PROBABLEMENTE NO	40	9,76
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	410	100,00

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

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 (%)	$356 \times 100 / 410 = 87\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 87%. 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 ESE.

Fuente: Formato encuesta de satisfacción MARZO 2024 (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 (FEBRERO 2024)	MES ACTUAL (MARZO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	87%	91%	Se observa Tendencia a a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

## 2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION MARZO 2024

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MARZO 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	266	64,88
EXCELENTE	0	0,00
MALO	4	0,98
REGULAR	140	34,15
TOTAL	410	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 65% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 35% (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 y no es respondida). En el periodo se destaca aumento por esta causa, tanto por el canal telefónico como por citas web

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA MARZO 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	392	95,61
NO	18	4,39
TOTAL	410	100,00

El 96% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4% que refiere lo contrario. 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 el sistema), no hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario (Información de las citas por call center o las que se asignan en forma presencial). En algunos casos se identifican situaciones atribuibles al usuario (usuaria incumple el deber de asistir puntualmente a las citas programadas)

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2024  
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	22	5,37
EJERCICIO FISICO	0	0,00
HABITOS SALUDABLES	91	22,20
NO RECIBIO INFORMACION	297	72,44
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	410	100,01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (22%). En menor proporción refieren información sobre alimentación sana (5%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (72%).

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD MARZO 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	149	36,34
NO	261	63,66
TOTAL	410	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 36%; sin embargo, un 64% refiere que no le brindan información al respecto

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MARZO 2024

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	371	90	39	10%	236	110	25	0

Los usuarios manifiestan en un 90% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras Y charlas como los mayores medios de información.

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION MARZO 2024

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	407	99,27
NO	3	0,73
TOTAL	410	99,27

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 MARZO 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	377	91,95
EXCELENTE	1	0,24
MALO	1	0,24
REGULAR	31	7,56
TOTAL	410	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 92% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 8% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: cubierta externa centro de salud Castillo, mejoramiento de ventilación, mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños. En el periodo se confirma adelanto de algunos arreglos locativos (instalación de aires en el área de urgencias Castillo -sala de espera-farmacia). En el área de farmacia del centro de salud Danubio se direccionó a los usuarios para ingresar por el área de consulta externa y esperar turno correspondiente para ingresar posteriormente a recibir el medicamento.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	401	97,80
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	9	2,20
TOTAL	410	100,00

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%.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS MARZO 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	95	23,17	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	40	9,76	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	5	1,22	
SUBTOTAL	140	34,15	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	4	0,98	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los canales telefónicas para citas
SUBTOTAL	4	0,98	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	1	0,24	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	1	0,24	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	24	5,85	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención ( arreglo de goteras, mejor iluminación y ventilación)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	12	2,93	
SUBTOTAL	36	8,78	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	229	55,85	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	229	55,85	
TOTAL	410	100	