



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	58	10,94
6-11 AÑOS	55	10,38
12-17 AÑOS	33	6,23
18-28 AÑOS	57	10,75
29-59 AÑOS	143	26,98
60 AÑOS Y MÁS	184	34,72
TOTAL	530	100,00

Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etarios, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (35%). También se destaca representatividad del grupo etario de 29 a 59 años (27%) y de 18 a 28 años (11%); 6 a 11 años (11%); 0 a 5 años (11%), con menos participación de 12 a 17 años (6%).

1.1 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	141	26,60
MUJER GESTANTE	29	5,47
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	49	9,25
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	311	58,68
TOTAL	530	100,00

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (59%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (27%), seguidamente población en situación de discapacidad (9%) y mujer gestante (5%).

1.2 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	529	100,00
CONTRIBUTIVO	1	0,19
TOTAL	530	100,00

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

1.3 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	136	25,66
FAMISANAR	30	5,66
NUEVA EPS	212	40,00
SALUDTOTAL	28	5,28
VINCULADO	1	0,19
SANITAS	123	23,21
TOTAL	530	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 40%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (26%) y sanitas (23%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (5%)

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	49	9,25
CARDALES	48	9,06
CASTILLO	70	13,21
CDV	71	13,40
CENTRO	37	6,98
DANUBIO	132	24,91
FLORESTA	53	10,00
FORTUNA	16	3,02
LLANITO	24	4,53
FARMACIA	30	5,66
TOTAL	530	100,02

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (25%); Castillo (13%); Cdv (13%); Floresta (10%); Cardales (9%); Campín (9%); Centro (7%); Farmacia (6%); Llanito (5%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	226	42,64
FARMACIA	29	5,47
LABORATORIO	33	6,23
ODONTOLOGIA	96	18,11
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	84	15,85
HOSPITALIZACION	12	2,26
URGENCIAS	50	9,43
TOTAL	530	99,99

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (43%), odontología (18%), Promoción y mantenimiento de la salud (16%), urgencias (10%), farmacia (9%), laboratorio (6%) y hospitalización (2%).

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2024

Durante el mes de ABRIL 2024, se aplicaron 530 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 ABRIL 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 especifica la evaluación de las siguientes variables

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	22	4,15
BUENA	401	75,66
REGULAR	88	16,60
MALA	19	3,58
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	530	99,99

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 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%	$423/530 \times 100 = 80\%$	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 Abril 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 (MARZO 2024)	MES ACTUAL (ABRIL 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	86%	Se observa Tendencia a la disminución en un 6% 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 la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma citas web).

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	114	21,51
PROBABLEMENTE SI	348	65,66
DEFINITIVAMENTE NO	17	3,21
PROBABLEMENTE NO	51	9,62
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	530	100,00

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ABRIL 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 (%)	$462 \times 100 / 530 = 87\%$	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 ABRIL 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 (MARZO 2024)	MES ACTUAL (ABRIL 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	87%	94%	Se observa Tendencia a la disminución en un 7% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ABRIL 2024

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ABRIL 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	343	64,72
EXCELENTE	0	0,00
MALO	14	2,64
REGULAR	173	32,64
TOTAL	530	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), como por página web. En el periodo se destaca aumento por esta causa.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA ABRIL 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	500	94,34
NO	30	5,66
TOTAL	530	100,00

El 94% refiere que los atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6% que refiere lo contrario. Se destaca que los motivos que más manifiestan los usuarios referentes a esa situación es por demoras en el sistema o en la plataforma donde el facturador debe verificar. También demora de los profesionales para proceder a la atención. Sin embargo, también los usuarios reconocen que muchas veces llegan tarde a la cita por situaciones personales.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2024

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	71	13,40
EJERCICIO FISICO	1	0,19
HABITOS SALUDABLES	119	22,45
NO RECIBIO INFORMACION	339	64,34
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	530	100,38

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 (13%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (64%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	219	41,00
NO	311	58,68
TOTAL	530	99,68

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 41%; sin embargo, un 59% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS ABRIL 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	476	90	54	10%	295	155	26	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.

2.2 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION ABRIL 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	521	98,30
NO	9	1,70
TOTAL	530	100,00

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

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION ABRIL 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	466	87,92
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	64	12,08
TOTAL	530	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 88% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 12% (Calificación de regular). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: cubierta externa centro de salud Castillo, mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños, arreglo de techo sala de urgencias Danubio. Aunque manifiestan arreglos de algunos aires acondicionados, persisten las fallas de ventilación.

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	486	91,70
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	44	8,30
TOTAL	530	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 92%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 8% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	148	27,92	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, especialmente cuando es cambio de turno. Así mismo, realizan observaciones sobre la falta de oportunidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	43	8,11	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	4	0,75	
SUBTOTAL	195	36,78	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	8	1,51	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	8	1,51	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	10	1,89	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos (En el periodo se destaca no conformidad con la actitud del profesional médico centro de salud Cdv, y personal asistencial centro de salud Danubio área de urgencias
SUBTOTAL	10	1,89	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	28	5,28	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejoras locativas en el área de urgencias del centro de salud Danubio y Castillo-arreglo de techos;- mejorar ventilación en áreas (arreglo de aires acondicionados), arreglo de baños y humedades
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	22	4,15	
SUBTOTAL	50	9,43	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	267	50,38	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	267	50,38	
TOTAL	530	100	