



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS MAYO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS MAYO 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	72	13,85
6-11 AÑOS	36	6,92
12-17 AÑOS	29	5,58
18-28 AÑOS	69	13,27
29-59 AÑOS	138	26,54
NO RESPONDE	1	0,19
60 AÑOS Y MÁS	175	33,65
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>100,00</b>

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 (34%). También se destaca representatividad del grupo etario de 29 a 59 años (27%); de 0 a 5 años (14%); de 18 a 28 años (13%) 6 a 11 años (7%); con menos participación de 12 a 17 años (6%).

1.1 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	138	26,54
MUJER GESTANTE	29	5,58
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	35	6,92
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	318	61,15
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>100,19</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (61%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (27%), seguidamente población en situación de discapacidad (7%) y mujer gestante (6%).

1.2 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	519	99,81
CONTRIBUTIVO	1	0,19

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 MAYO 2024**

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	127	24,42
FAMISANAR	37	7,12
NUEVA EPS	216	41,54
SALUDTOTAL	33	6,35
SANITAS	107	20,58
TOTAL	520	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 42%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (24%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (6%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	51	9,81
CARDALES	51	9,81
CASTILLO	74	14,23
CDV	58	11,15
CENTRO	40	7,69
DANUBIO	125	24,04
FLORESTA	54	10,38
FORTUNA	14	2,69
LLANITO	20	3,85
FARMACIA	33	6,35

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (24%); Castillo (14%); Cdv (11%); Floresta (10%); Cardales (10%); Campín (10%); Centro (8%); Farmacia (6%); Llanito (4%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	234	45,00
FARMACIA	33	6,35
LABORATORIO	21	4,04
ODONTOLOGIA	103	19,81
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	67	12,88
HOSPITALIZACION	16	3,08
URGENCIAS	46	8,85
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>100,01</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (45%), odontología (20%), Promoción y mantenimiento de la salud (13%), urgencias (9%), farmacia (6%), laboratorio (4%) y hospitalización (3%).

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2024

Durante el mes de MAYO 2024, se aplicaron 520 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 MAYO 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 MAYO 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	12	2,31
BUENA	404	77,69
REGULAR	87	16,73
MALA	17	3,27
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>100,00</b>

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MAYO 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%	$416/520 \times 100 = 80\%$	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 mayo 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 (ABRIL 2024)	MES ACTUAL (MAYO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	80%	83%	Se observa Tendencia a la disminución en un 3% 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).

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	46	8,85
PROBABLEMENTE SI	419	80,58
DEFINITIVAMENTE NO	12	2,31
PROBABLEMENTE NO	43	8,27
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	520	100,01

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MAYO 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 (%)	$465 \times 100 / 520 = 89\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 89% 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

familiares y amigos	pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?			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 Eseb
---------------------	--	--	--	---

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción MAYO 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 (ABRIL 2024)	MES ACTUAL (MAYO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	89%	94%	Se observa tendencia a la disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

**2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION MAYO 2024**

**TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MAYO 2024**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	375	72,12
EXCELENTE	0	0,00
MALO	5	0,96
REGULAR	140	26,92
TOTAL	520	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 72% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 28% (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). Sigue Siendo la falta de accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas, la mayor causa de pqr.

**TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA MAYO 2024**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	506	97,31
NO	14	2,69
TOTAL	520	100,00

El 97% refiere que lo atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 3% que refiere lo contrario. Los usuarios refieren inconvenientes con demoras en el sistema o en la plataforma. Otras veces la demora es del usuario en el proceso de facturación, por falta de orientación. De igual manera, se atribuye al usuario quien también reconoce que llega tarde a la cita asignada.

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

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	51	9,81
EJERCICIO FISICO	2	0,38
HABITOS SALUDABLES	72	13,85
NO RECIBIO INFORMACION	395	75,96
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	520	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (14%). En menor proporción refieren información sobre alimentación sana (10%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (75%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	172	33,08
NO	348	66,92
TOTAL	520	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 33%; sin embargo, un 67% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MAYO 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	482	93	38	7%	339	112	31	0

Los usuarios manifiestan en un 93% 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 MAYO 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	519	99,81
NO	1	0,19
TOTAL	520	100,00

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

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	486	93,46
EXCELENTE	0	0,00
MALO	5	0,96
REGULAR	29	5,58
TOTAL	520	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 93% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 7% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: cubierta externa centro de salud Castillo, Danubio, arreglo ventilación urgencias Danubio, arreglo goteras y arreglos de baños

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	517	99,42
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	3	0,58

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 99%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 1% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	123	23,65	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. De otra parte, en el área de urgencias usuarios perciben que no los atienden oportunamente, especialmente en los horarios de cambio de turno
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	40	7,69	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	3	0,58	
SUBTOTAL	166	31,92	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	7	1,35	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	7	1,35	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	15	2,88	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención: cubierta externa castillo urgencias, mejorar ventilación de algunas áreas, arreglo de goteras, arreglo baños
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	8	1,54	
SUBTOTAL	23	4,42	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	324	62,31	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	324	62,31	
TOTAL	520	100	