



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I SEMESTRE 2024

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	307	10,02
6-11 AÑOS	212	6,92
12-17 AÑOS	162	5,29
18-28 AÑOS	373	12,18
29-59 AÑOS	818	26,71
60 AÑOS Y MÁS	1184	38,65
NO RESPONDE	4	0,13
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,90</b>

Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáricos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (39%). También se destaca representatividad del grupo etárico 29 a 59 años (28%); seguidamente el grupo etárico de 18 a 28 años (12%); 0 a 5 años (10%); 6 a 11 años (7%); 12 a 17 años (5%).

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

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	934	30,49
MUJER GESTANTE	149	4,86
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	237	7,74
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	1740	56,86
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,95</b>

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 (30%). También se observa participación de personas en situación de discapacidad (8%); mujer gestante (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2024

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	3057	99,80
CONTRIBUTIVO	3	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,90</b>

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 SEMESTRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	737	24,06
FAMISANAR	200	6,53
NUEVA EPS	1280	41,79
VINCULADO	1	0,03
SALUDTOTAL	197	6,43
SANITAS	645	21,06
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>100,00</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-42%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (24%); sanitas (21%). En menor proporción Famisanar (7%) y salud total (6%) .

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	262	8,55
CARDALES	281	9,17
CASTILLO	452	14,76
CDV	345	11,26
CENTRO	228	7,44
DANUBIO	725	23,67
FLORESTA	308	10,06
FORTUNA	110	3,59
LLANITO	125	4,08
FARMACIA	224	7,31
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,89</b>

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (24%); Castillo (15%); Cdv (11%); Floresta (10%); Cardales (9%); Campín (9%); Centro (7%); Farmacia (7%); Llanito (4%); Fortuna (4%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
MEDICINA GENERAL	1256	41,01
FARMACIA	228	7,44
HOSPITALIZACION	75	2,45
LABORATORIO	201	6,56
ODONTOLOGIA	559	18,25
PROMOCION Y MANT	451	14,72
URGENCIAS	290	9,47
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,90</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (41%); odontología (18%); mantenimiento y promoción de la salud (15%); urgencias (9%); Farmacia (7%); Laboratorio (7%) y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2024

Durante el segundo trimestre de 2024, se aplicaron 3060 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 SEMESTRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	110	3,59
BUENA	2356	76,92
REGULAR	494	16,13
MALA	99	3,23
MUY MALA	1	0,03
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>3060</b>	<b>99,90</b>

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I semestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2023	I SEMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	2466/3060 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	84% Se evidencia tendencia a la disminución en un 4% frente al semestre anterior	83% se observa tendencia a la disminución en un 3% 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 SEMESTRE 2024**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1208	39,44
PROBABLEMENTE SI	1511	49,33
DEFINITIVAMENTE NO	102	3,33
PROBABLEMENTE NO	239	7,80
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	3060	99,90

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II SEMESTRE 2023	I SEMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	2719/3060 X 100= 89%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 89%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	93% Se evidencia tendencia a la disminución en un 4% frente al semestre anterior	92% se observa tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mismo periodo año anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I  
SEMESTRE 2024

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

EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
BUENO	2131	69,57
EXCELENTE	1	0,03
MALO	44	1,44
REGULAR	884	28,86
TOTAL	3060	99,90

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 70% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 30% (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 chatbot -enclamiento).

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2904	94,81
NO	156	5,09
TOTAL	3060	99,90

El 95% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5% 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 SEMESTRE 2024

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	361	11,79
EJERCICIO FISICO	8	0,26
HABITOS SALUDABLES	562	18,35
NO RECIBIO INFORMACION	2132	69,61
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	3	0,10
TOTAL	3066	100,11

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (18%) y alimentación sana (12%). En menor proporción ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca que un 70% manifiesta no recibir información al respecto.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1144	37,35
NO	1916	62,55
TOTAL	3060	99,90

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 SEMESTRE 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	%	1864	802	147	0
		2813	92	247	8%				

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 SEMESTRE 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	3034	99,05
NO	26	0,85
TOTAL	3060	99,90

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 SEMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2755	88,94
EXCELENTE	2	0,07
MALO	31	1,01
REGULAR	272	8,88
TOTAL	3060	98,90

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 I SEMESTRE 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2900	94,68
MALO	2	0,07
EXCELENTE	2	0,07
REGULAR	156	5,09
TOTAL	3060	99,91

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% que las evalúa de regular.

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

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	771	25,17	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; encolamiento en el chatbot. De otra parte, en el área de urgencias usuarios perciben que no los atienden oportunamente.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	239	7,8	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	24	0,78	
SUBTOTAL	1034	33,75	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	48	1,57	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias y en las solicitudes de asignación de citas telefónicas)
SUBTOTAL	48	1,57	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	4	0,13	usuarios solicitan mayor claridad en la información
SUBTOTAL	4	0,13	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	16	0,52	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	16	0,52	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	158	5,16	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención ( mejoras locativas en el área de urgencias del centro de salud Danubio, arreglo de goteras, instalación de aire acondicionado area de urgencias centro de salud Danubio, mantenimiento preventivo a aires en general, mejor iuminación de áreas, arreglos baños
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	107	3,49	
SUBTOTAL	265	8,65	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1693	55,27	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1693	55,27	
TOTAL	3060	99,89	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, especialmente en mejorar el procedimiento de asignación de citas, atención oportuna en el área de urgencias. También se mencionan el de Mejorar infraestructura física y garantizar la disponibilidad de elementos e insumos

**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. A partir del 17 de mayo se realizó contratación con un nuevo operador para callcenter, el cual se encuentra en proceso de seguimiento y de ajuste para mejoramiento y garantizar accesibilidad y oportunidad en la atención
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. De igual manera se espera mejoramiento en este proceso de acuerdo con la eficacia del actual callcenter
Infraestructura	Seguridad/ confort	Las situaciones reportadas por inconvenientes de ventilación, ventilación, solicitudes de arreglos locativos; fueron remitidos a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejoramiento pertinentes
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