



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II TRIMESTRE 2024

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	212	14,41
6-11 AÑOS	126	8,57
12-17 AÑOS	83	5,64
18-28 AÑOS	175	11,90
29-59 AÑOS	356	24,20
60 AÑOS Y MÁS	517	35,15
NO RESPONDE	1	0,19
TOTAL	1470	100,00

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 (35%). También se destaca representatividad del grupo etárico 29 a 59 años (24%); seguidamente el grupo etárico de 0 a 5 años (14%); 18 a 28 años (12%); 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (6%).

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

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	396	26,92
MUJER GESTANTE	80	5,44
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	121	8,23
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	873	59,41
TOTAL	1470	100,00

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 (27%). También se observa participación de personas en situación de discapacidad (8%); mujer gestante (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2024

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1467	99,73
CONTRIBUTIVO	3	0,20
TOTAL	1470	99,93

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 II TRIMESTRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	375	25,49
FAMISANAR	93	6,32
NUEVA EPS	591	40,18
VINCULADO	1	0,07
SALUDTOTAL	88	5,98
SANITAS	322	21,89
TOTAL	1470	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-40%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%); sanitas (22%). En menor proporción salud total (6%) y Famisanar (6%).

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	138	9,38
CARDALES	134	9,11
CASTILLO	219	14,89
CDV	168	11,42
CENTRO	111	7,55
DANUBIO	358	24,34
FLORESTA	149	10,13
FORTUNA	46	3,13
LLANITO	61	4,15
FARMACIA	86	5,85
TOTAL	1470	99,95

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 (6%); Llanito (4%); Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	625	42,49
FARMACIA	86	5,85
HOSPITALIZACION	42	2,86
LABORATORIO	85	5,78
ODONTOLOGIA	281	19,10
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	214	14,55
URGENCIAS	137	9,31
TOTAL	1470	99,94

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (42%); odontología (19%); mantenimiento y promoción de la salud (16%); urgencias (9%); Farmacia (6%); Laboratorio (6%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2024

Durante el segundo trimestre de 2024, se aplicaron 1470 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 II TRIMESTRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	38	2,58
BUENA	1138	77,36
REGULAR	244	16,59
MALA	50	3,40
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1470	99,93

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1176/1470 X 100= 80%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	81% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	84% se observa tendencia a la disminución en un 4% 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, II TRIMESTRE 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	191	12,98
PROBABLEMENTE SI	1122	76,27
DEFINITIVAMENTE NO	41	2,79
PROBABLEMENTE NO	116	7,89
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1470	99,93

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I TRIMESTRE 2024	II TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1313/1470 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	88% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	93% se observa tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1036	70,43
MALO	20	1,36
REGULAR	414	28,14
TOTAL	1470	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 70% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) 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 -encolamiento).

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1411	95,92
NO	59	4,01
TOTAL	1470	99,93

El 96% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4% 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.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION II TRIMESTRE 2024

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	175	11,90
EJERCICIO FISICO	3	0,20
HABITOS SALUDABLES	258	17,54
NO RECIBIO INFORMACION	1036	70,43
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	2	0,14
TOTAL	1474	100,21

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 II TRIMESTRE 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	551	37,46
NO	919	62,47
TOTAL	1470	99,93

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 II 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	%	839	432	79	0
		1350	92	120	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

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION II 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	1459	99,18
NO	11	0,75
TOTAL	1470	99,93

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

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION II TRIMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1331	90,48
EXCELENTE	1	0,07
MALO	16	1,09
REGULAR	122	8,29
TOTAL	1470	99,93

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 91% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 9% 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	1375	93,47
EXCELENTE	2	0,14
REGULAR	93	6,32
TOTAL	1470	99,93

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 94% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 6% que las evalúa de regular.

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

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	373	25,36	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	113	7,68	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	8	0,54	
SUBTOTAL	494	33,58	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	24	1,63	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	24	1,63	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	1	0,07	usuarios solicitan mayor claridad en la información
SUBTOTAL	1	0,07	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	11	0,75	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	11	0,75	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	47	3,2	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención(mantenimiento aires acondicionados, instalación de aire acondicionado aire de urgencias centro de salud Danubio, mejor iluminación en áreas, arreglo de baños)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	47	3,2	
SUBTOTAL	94	6,4	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	846	57,51	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	846	57,51	
TOTAL	1470	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

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, falta de 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