



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS JUNIO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS JUNIO 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	82	19,48
6-11 AÑOS	35	8,31
12-17 AÑOS	21	4,99
18-28 AÑOS	49	11,64
29-59 AÑOS	75	17,81
NO RESPONDE	1	0,19
60 AÑOS Y MÁS	157	37,53
TOTAL	420	99,76

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 (38%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (19%); de 29 a 59 años (18%); de 18 a 28 años (12%) 6 a 11 años (8%); con menos participación de 12 a 17 años (5%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	117	27,79
MUJER GESTANTE	20	5,23
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	36	8,55
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	247	58,67
TOTAL	420	100,24

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 (28%), seguidamente población en situación de discapacidad (9%) y mujer gestante (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	419	99,52
CONTRIBUTIVO	1	0,24
TOTAL	420	99,76

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

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	112	26,60
FAMISANAR	26	6,18
NUEVA EPS	163	38,72
SALUDTOTAL	27	6,41
SANITAS	92	21,85
TOTAL	420	99,76

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 (27%) y sanitas (22%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (6%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	38	9,03
CARDALES	35	8,31
CASTILLO	75	17,81
CDV	39	9,26
CENTRO	34	8,08
DANUBIO	101	23,99
FLORESTA	42	9,98
FORTUNA	16	3,80
LLANITO	17	4,04
FARMACIA	23	5,46
TOTAL	420	99,76

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (24%); Castillo (18%); Floresta (10%); Cdv (9%); Campín (9%); Cardales (8%); Centro (8%); Farmacia (5%); Llanito (4%) y Fortuna (4%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	165	39,19
FARMACIA	24	5,70
LABORATORIO	31	7,36
ODONTOLOGIA	82	19,48
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	63	14,96
HOSPITALIZACION	14	3,33
URGENCIAS	41	9,74
TOTAL	420	99,76

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (39%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (15%), urgencias (10%), laboratorio (7%), farmacia (6%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2024

Durante el mes de JUNIO 2024, se aplicaron 420 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB JUNIO 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

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JUNIO 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	4	0,95
BUENA	333	79,10
REGULAR	69	16,39
MALA	14	3,33
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	420	99,77

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JUNIO 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%	$337/420 * 100 = 80 \%$	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 junio 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 (MAYO 2024)	MES ACTUAL (JUNIO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 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 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 JUNIO 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	31	7,36
PROBABLEMENTE SI	355	84,32
DEFINITIVAMENTE NO	12	2,85
PROBABLEMENTE NO	22	5,23
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	420	99,76

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JUNIO 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 (%)	$386 \times 100 / 420 = 92\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 92%. 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 JUNIO 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 (MAYO 2024)	MES ACTUAL (JUNIO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	92%	90%	Se observa tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JUNIO 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	318	75,53
EXCELENTE	0	0,00
MALO	1	0,24
REGULAR	101	23,99
TOTAL	420	99,76

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 76% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 24% (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 JUNIO 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	405	96,20
NO	15	3,56
TOTAL	420	99,76

El 96% refiere que lo atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4% 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.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	54	12,59
EJERCICIO FISICO	2	0,38
HABITOS SALUDABLES	67	15,91
NO RECIBIO INFORMACION	300	71,26
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,24
TOTAL	424	100,38

*algunos usuarios escogen más de una opción

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (16%). En menor proporción refieren información sobre alimentación sana (13%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (71%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	260	61,76
NO	160	38,00
TOTAL	420	99,76

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 38%; sin embargo, un 62% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS JUNIO 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	392	93	28	7%	205	165	22	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.

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION JUNIO 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	419	99,52
NO	1	0,24
TOTAL	420	99,76

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 JUNIO 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	379	90,02
EXCELENTE	1	0,24
MALO	11	2,61
REGULAR	29	6,89
TOTAL	420	99,76

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 90% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 10% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: cubierta externa centro de salud Castillo, solicitudes instalación aire acondicionado área de urgencias Danubio, solicitudes de mantenimiento de aires acondicionados Danubio y Castillo, mejor iluminación y arreglo de baños

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	372	88,36
MALA	2	0,48
REGULAR	46	10,93
TOTAL	420	99,77

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 88%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 12% (calificación de regular y malo). Solicitud de elementos básicos para la atención en consultorios médicos

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	102	24,23	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. Se destaca en el periodo el avance en el funcionamiento del nuevo callcenter , disposición de líneas telefónicas para asignación de citas y otra opción es el chatbot.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	30	7,13	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	1	0,24	
SUBTOTAL	133	31,6	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	9	2,14	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias y a las solicitudes de asignación de citas telefónicas)
SUBTOTAL	9	2,14	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	4	0,95	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención: cubierta externa castillo urgencias, solicitud de instalación aire acondicionado en el área de urgencias centro de salud Danubio y mantenimiento a los aires de los centros de salud, arreglo baños, mejorar iluminación. También solicitud de contar con los insumos suficientes en el proceso de atención
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	17	4,04	
SUBTOTAL	21	4,99	
CALIDEZ			
MEJORAR CALIDEZ DEL PERSONAL RESPONSABLE	1	0,24	Aunque en general los usuarios manifiestan calidez del personal, usuarios solicitan mejor amabilidad de algunos funcionarios (médico consulta externa Cdv)
SUBTOTAL	1	0,24	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	1	0,24	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios
SUBTOTAL	1	0,24	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	255	60,57	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	255	60,57	
TOTAL	420	99,78	



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707