

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS JULIO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS JULIO 2024

| GRUPOS ETARIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE PARTICIPACION |
|----------------|------------|--------------------------|
| 0-5 AÑOS | 127 | 24,19 |
| 6-11 AÑOS | 30 | 5,71 |
| 12-17 AÑOS | 25 | 4,76 |
| 18-28 AÑOS | 58 | 11,05 |
| 29-59 AÑOS | 112 | 21,33 |
| NO RESPONDE | 0 | 0,00 |
| 60 AÑOS Y MÁS | 173 | 32,95 |
| TOTAL | 525 | 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 (33%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (24%); de 29 a 59 años (21%); de 18 a 28 años (11%) 6 a 11 años (6%); con menos participación de 12 a 17 años (5%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

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

| TIPO DE POBLACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|--------------|
| ADULTO MAYOR | 151 | 28,76 |
| MUJER GESTANTE | 26 | 4,95 |
| POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD | 24 | 4,57 |
| NO APLICA (POBLACION GENERAL) | 324 | 61,71 |
| TOTAL | 525 | 99,99 |

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (62%)), se destaca representatividad de la población adulto mayor (29%), seguidamente población mujer gestante (6%) y en situación de discapacidad (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

| TIPO ASEGURAMIENTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|---------------|
| SUBSIDIADO | 524 | 100,00 |
| CONTRIBUTIVO | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 524 | 100,00 |

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

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

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

| ASEGURADORA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|--------------|
| COOSALUD | 105 | 20,00 |
| FAMISANAR | 25 | 4,76 |
| NUEVA EPS | 270 | 51,43 |
| SALUDTOTAL | 25 | 4,76 |
| SANITAS | 100 | 19,05 |
| TOTAL | 525 | 99,76 |

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 51%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (20%) y sanitas (19%). La participación más baja corresponde a Famisanar (5%) y Saludtotal (5%)

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

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

| CENTROS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|--------------|
| CAMPIN | 30 | 5,71 |
| CARDALES | 45 | 8,57 |
| CASTILLO | 85 | 16,19 |
| CDV | 40 | 7,62 |
| CENTRO | 40 | 7,62 |
| DANUBIO | 125 | 23,81 |
| FLORESTA | 45 | 8,57 |
| FORTUNA | 20 | 3,81 |
| LLANITO | 25 | 4,76 |
| FARMACIA | 70 | 13,33 |
| TOTAL | 525 | 99,99 |

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (24%); Castillo (16%); Farmacia (13%); Floresta (9%); Cardales (9%); Cdv (8%); Centro (8%); Campín (6%); Llanito (5%) y Fortuna (4%).

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

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|--------------|
| MEDICINA GENERAL | 175 | 33,33 |
| FARMACIA | 70 | 13,33 |
| LABORATORIO | 40 | 7,62 |
| ODONTOLOGIA | 105 | 20,00 |
| PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | 70 | 13,33 |
| HOSPITALIZACION | 20 | 3,81 |
| URGENCIAS | 45 | 8,57 |
| TOTAL | 525 | 99,99 |

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (33%), odontología (20%), Promoción y mantenimiento de la salud (13%); farmacia (13%); laboratorio (8%); urgencias (9%), y hospitalización (4%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2024

Durante el mes de JULIO 2024, se aplicaron 525 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 JULIO 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 JULIO 2024

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

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|---------------|
| MUY BUENA | 30 | 5,71 |
| BUENA | 400 | 76,19 |
| REGULAR | 83 | 15,81 |
| MALA | 12 | 2,29 |
| MUY MALA | 0 | 0,00 |
| NO RESPONDE | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JULIO 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% | $430/525 \times 100 = 82\%$ | Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82% 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 julio 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 (JUNIO 2024) | MES ACTUAL (JULIO 2024) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2023 | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|---|
| 80% | 82% | 83% | Se observa Tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 2% 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); si bien se observa mayor aceptación de los usuarios en la respuesta telefónica. Otra observación es referente a las condiciones de confort (principalmente la falta de ventilación en centro de salud Danubio). |

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

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

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 89 | 16,95 |
| PROBABLEMENTE SI | 399 | 76,00 |
| DEFINITIVAMENTE NO | 12 | 2,29 |
| PROBABLEMENTE NO | 25 | 4,76 |
| NO INFORMA | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JULIO 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 (%) | $488 \times 100 / 525 = 93\%$ | Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 93%. 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 ESEB. |

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción JULIO 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 (JUNIO 2024) | MES ACTUAL (JULIO 2024) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2023 | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|---|
| 92% | 93% | 92% | Se observa tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior |

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JULIO 2024

| EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|------------|
| BUENO | 400 | 76,19 |
| EXCELENTE | 0 | 0,00 |
| MALO | 7 | 1,33 |
| REGULAR | 118 | 22,48 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

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 aunque en el periodo hay una mayor oportunidad en la respuesta telefónica, el inconveniente se evidencia en la no disponibilidad de agendas. De igual manera, solicitan un mayor número de asignaciones en las citas presenciales.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA JULIO 2024

| ATENCION A LA HORA DE LA CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|------------|
| SI | 505 | 96,19 |
| NO | 20 | 3,81 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

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. 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 JULIO 2024
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

| ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| ALIMENTACION SANA | 96 | 18,29 |
| EJERCICIO FISICO | 5 | 0,95 |
| HABITOS SALUDABLES | 123 | 23,43 |
| NO RECIBIO INFORMACION | 301 | 57,34 |
| USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE | 2 | 0,38 |
| TOTAL | 527 | 100,39 |

*algunos usuarios escogen más de una opción

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (23%). En menor proporción refieren información sobre alimentación sana (18%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (57%).

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

| INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| SI | 261 | 49,71 |
| NO | 264 | 50,29 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 50%; sin embargo, un porcentaje igual 50% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS JULIO 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 | 495 | 94% | 30 | 6% | 259 | 194 | 42 | 0 |

Los usuarios manifiestan en un 94% 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 JULIO 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 | 524 | 99,81 |
| NO | 1 | 0,19 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

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 JULIO 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

| EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| BUENA | 444 | 84,57 |
| MALA | 35 | 6,67 |
| REGULAR | 46 | 8,76 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 85% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 15% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitud arreglo cubierta externa centro de salud Castillo, inconformidades por falta de ventilación en centro de salud Danubio, solicitud arreglo de goteras y mantenimiento a baños

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

| EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| BUENA | 503 | 95,81 |
| MALA | 0 | 0,00 |
| REGULAR | 22 | 4,19 |
| TOTAL | 525 | 100,00 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 96%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 4% (calificación de regular.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

| ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE | OBSERVACIONES |
|---|------------|------------|---|
| OPORTUNIDAD | | | |
| MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS | 104 | 19,81 | 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 | 31 | 5,9 | |
| ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA | 6 | 1,14 | |
| SUBTOTAL | 141 | 26,85 | |

| ACCESIBILIDAD | | | |
|--|-----|-------|---|
| MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO | 29 | 5,52 | Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias) |
| SUBTOTAL | 29 | 5,52 | |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION | | | |
| GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS | 22 | 4,19 | 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 | 48 | 9,14 | |
| SUBTOTAL | 70 | 13,33 | |
| INFORMACIÓN | | | |
| MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE | 1 | 0,19 | Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios |
| SUBTOTAL | 1 | 0,19 | |
| NO APLICA | | | |
| NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR | 284 | 54,1 | Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar |
| SUBTOTAL | 284 | 54,1 | |
| TOTAL | 525 | 100 | |