

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS AGOSTO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS AGOSTO 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	105	21,60
6-11 AÑOS	37	7,61
12-17 AÑOS	39	8,02
18-28 AÑOS	44	9,05
29-59 AÑOS	83	17,08
60 AÑOS Y MÁS	177	36,42
TOTAL	485	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 (36%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (22%); de 29 a 59 años (17%); de 18 a 28 años (9%) 6 a 11 años (8%); de 12 a 17 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	157	32,30
MUJER GESTANTE	25	5,14
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	20	4,11
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	283	58,23
TOTAL	485	99,78

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (58%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (32%), seguidamente población mujer gestante (5%) y en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	485	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	485	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 AGOSTO 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	110	22,63
FAMISANAR	32	6,58
NUEVA EPS	203	41,77
SALUDTOTAL	36	7,41
SANITAS	104	21,40
TOTAL	485	99,76

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 (23%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (7%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	32	6,58
CARDALES	39	8,02
CASTILLO	64	13,17
CDV	47	9,67
CENTRO	45	9,26
DANUBIO	121	24,90
FLORESTA	43	8,85
FORTUNA	20	4,12
LLANITO	19	3,91
FARMACIA	55	11,32
TOTAL	485	99,80

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (25%); Castillo (13%); Farmacia (11%); Cdv (10%); Floresta (9%); Centro (9%) Cardales (8%); Campín (7%); Llanito (4%) y Fortuna (4%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	198	40,74
FARMACIA	55	11,32
LABORATORIO	28	5,76
ODONTOLOGIA	92	18,93
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	56	11,52
HOSPITALIZACION	14	2,88
URGENCIAS	42	8,64
TOTAL	485	99,79

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (41%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (12%); farmacia (11%); urgencias (9%), laboratorio (6%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2024

Durante el mes de AGOSTO 2024, se aplicaron 485 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 AGOSTO 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 AGOSTO 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	11	2,26
BUENA	385	79,22
REGULAR	72	14,81
MALA	17	3,50
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	485	99,79

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA AGOSTO 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%	$396/485 \times 100 = 82\%$	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 agosto 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 (JULIO 2024)	MES ACTUAL (AGOSTO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	82%	83%	Se observa Tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. Los usuarios destacan que aunque la asignación de citas por callcenter ha mejorado en la oportunidad de respuesta, se deben seguir interviniendo las situaciones; además de garantizar la disponibilidad de agendas médicas y que a las citas programadas se les dé cumplimiento y no se cancelen sin previo aviso al usuario, además de no reprogramarse inmediatamente.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	41	8,44
PROBABLEMENTE SI	398	81,89
DEFINITIVAMENTE NO	16	3,29
PROBABLEMENTE NO	30	6,17
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	485	99,79

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AGOSTO 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 (%)	$439 \times 100 / 485 = 91\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 91%. 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 AGOSTO 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 (JULIO 2024)	MES ACTUAL (AGOSTO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
93%	91%	91%	Se observa tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA AGOSTO 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	397	81,69
EXCELENTE	4	0,82
MALO	3	0,62
REGULAR	81	16,67
TOTAL	485	99,80

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 83% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 17% (calificación de regular y malo). Usuarios reconocen mejoramiento en el tiempo de respuesta pero manifiestan que les corresponde llamar nuevamente por la no disponibilidad de agendas médicas.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA AGOSTO 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	428	88,07
NO	57	11,73
TOTAL	485	99,80

El 88% refiere que lo atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 12% que refiere lo contrario. En el periodo fue representativa la inconformidad por esta causa, los usuarios refirieron que las citas fueron canceladas sin previo aviso y no les fueron reprogramadas inmediatamente. Solicitan que haya un plan de contingencia para estos eventos; es decir, que otro profesional pueda cubrir el servicio y que la cita les sea reprogramada sin tener que volver a solicitarla.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION AGOSTO 2024

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	109	22,43
EJERCICIO FISICO	6	1,23
HABITOS SALUDABLES	66	13,58
NO RECIBIO INFORMACION	304	62,55
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,24
TOTAL	486	100,03

*algunos usuarios escogen más de una opción

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (22%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (14%); ejercicio físico (1%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (63%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	227	46,71
NO	258	53,09
TOTAL	485	99,80

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 47%; sin embargo, un porcentaje del 53% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS AGOSTO 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	433	89%	52	11%	200	203	30	0

Los usuarios manifiestan en un 89% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las Charlas y carteleras como los mayores medios de información.

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION AGOSTO 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	477	98,15
NO	8	1,65
TOTAL	485	99,80

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	455	93,62
EXCELENTE	5	1,03
MALO	0	0,00
REGULAR	25	5,14
TOTAL	485	99,79

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% (Calificación de regular). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitud arreglo cubierta externa centro de salud Castillo, solicitud arreglo de goteras y mantenimiento a baños, intervención y seguimiento a mantenimiento de aires acondicionados. En el periodo se destaca instalación de aire acondicionado en el área de urgencias y consulta externa centro de salud Danubio

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	472	97,12
EXCELENTE	5	1,03
REGULAR	8	1,65
TOTAL	485	99,80

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 98%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 2% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	95	19,55	Usuarios solicitan seguir interviniendo el procedimiento de asignación de citas, garantizando oportunidad en la respuesta. De igual manera, que haya disponibilidad de agendas y las citas programadas no sean canceladas. De otra parte, solicitan que en el servicio de urgencias haya mejor oportunidad en la atención
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	33	6,79	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	20	4,12	
SUBTOTAL	148	30,46	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	24	4,94	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	24	4,94	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	10	2,06	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	7	1,44	
SUBTOTAL	17	3,5	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	14	2,88	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios, un mejor direccionamiento en los trámites para evitar gastos innecesarios por una orientación inadecuada
SUBTOTAL	14	2,88	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	6	1,23	Aunque en menor proporción, solicitan un trato amable, cordial y respetuoso de algunos servidores públicos
SUBTOTAL	6	1,23	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	276	56,79	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	276	56,79	
TOTAL	485	99,8	



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707