



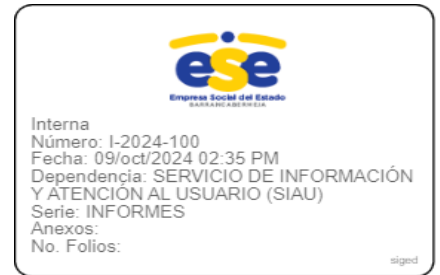
Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS III TRIMESTRE 2024

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	314	22,24
6-11 AÑOS	95	6,73
12-17 AÑOS	85	6,02
18-28 AÑOS	145	10,27
29-59 AÑOS	269	19,05
60 AÑOS Y MÁS	501	35,48
NO RESPONDE	1	0,07
TOTAL	1410	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 (19%); seguidamente el grupo etárico de 0 a 5 años (22%); 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (7%); 12 a 17 años (6%).

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

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	451	31,94
MUJER GESTANTE	66	4,67
OTRO	2	0,14
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	57	4,04
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	834	59,07
TOTAL	1410	99,86

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 (32%). También se observa participación mujer gestante (5%), de personas en situación de discapacidad (4%);

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2024

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

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1408	99,72
CONTRIBUTIVO	1	0,07
PARTICULAR	1	0,07
TOTAL	1410	99,86

Análisis: Se observa que la mayor participación es del régimen subsidiado en un 99%, mayor contratación de la ESEB.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	313	22,17
FAMISANAR	81	5,74
NUEVA EPS	643	45,54
SALUDTOTAL	76	5,38
SANITAS	297	21,03
TOTAL	1410	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-46%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (22%); sanitas (21%). En menor proporción salud total (5%) y Famisanar (6%).

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	90	6,37
CARDALES	109	7,72
CASTILLO	214	15,16
CDV	112	7,93
CENTRO	120	8,50
DANUBIO	363	25,71
FLORESTA	113	8,00
FORTUNA	53	3,75
LLANITO	58	4,11
FARMACIA	178	12,61
TOTAL	1410	99,86

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (26%); Castillo (15%); farmacia (13%); Centro (8%); Cdv (8%); Floresta (8%); Cardales (8%); Campín (6%); Llanito (4%); Fortuna (4%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	512	36,26
FARMACIA	181	12,89
HOSPITALIZACION	50	3,54
LABORATORIO	114	8,07
ODONTOLOGIA	265	18,77
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	172	12,18
URGENCIAS	116	8,22
TOTAL	1410	99,93

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (36%); odontología (19%); Farmacia (13%); mantenimiento y promoción de la salud (12%); urgencias (8%); Laboratorio (8%) y hospitalización (4%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2024

Durante el tercer trimestre de 2024, se aplicaron 1410 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 III TRIMESTRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	59	4,18
BUENA	1091	77,27
REGULAR	203	14,38
MALA	57	4,04
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1410	99,87

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2024	IIi TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1150/1410 X 100= 82%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	80% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	83% se observa tendencia a la disminución en un 1% 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, III TRIMESTRE 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	209	14,80
PROBABLEMENTE SI	1071	75,85
DEFINITIVAMENTE NO	38	2,69
PROBABLEMENTE NO	92	6,52
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1410	99,86

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado III Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				II TRIMESTRE 2024	III TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1280/1410 X 100= 91%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	89% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	94% 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 III
TRIMESTRE 2024

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1086	76,91
EXCELENTE	4	0,28
MALO	12	0,85
REGULAR	308	21,81
TOTAL	1410	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 77% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 23% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es dificultades por falta de oportunidad en asignación de citas (no disponibilidad de agendas)

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1276	90,37
NO	134	9,49
TOTAL	1410	99,86

El 90% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 10% 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 III TRIMESTRE 2024

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	323	22,88
EJERCICIO FISICO	21	1,49
HABITOS SALUDABLES	272	19,26
NO RECIBIO INFORMACION	794	56,24
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	2	0,14
TOTAL	1412	100,01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (23%) y hábitos saludables (19%). En menor proporción ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca que un 56% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD III TRIMESTRE 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	723	51,20
NO	687	48,65
TOTAL	1410	99,85

Los usuarios refieren en un 51% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 49% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS III 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	%	658	563	90	0
		1311	93	99	7%				

Los usuarios manifiestan en un **93%**) 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 III 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	1388	98,30
NO	22	1,56
TOTAL	1410	99,86

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 III TRIMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1215	86,05
EXCELENTE	5	0,35
MALO	36	2,55
REGULAR	154	10,91
TOTAL	1410	99,86

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 86% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 14% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION III TRIMESTRE 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1354	95,89
EXCELENTE	5	0,35
REGULAR	51	3,61
TOTAL	1410	99,85

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 96% (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 III TRIMESTRE 2024

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	255	18,06	En el periodo se reconoce mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas por calcenter. Se destaca inoportunidad por no disponibilidad de agendas, percepción e falta de oportunidad e el servicio de urgencias y demora en las atenciones programadas por dificultad del sistema, cambios en la agenda porque el profesional tuvo inconvenientes para la atención
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	85	6,02	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	40	2,83	
SUBTOTAL	380	26,91	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	84	5,95	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	84	5,95	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	28	1,98	usuarios solicitan mayor claridad en la información, mejor direccionamiento hacia el trámite de servicios
SUBTOTAL	28	1,98	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	11	0,78	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos (médicos, facturadores, auxiliar enfermería)
SUBTOTAL	11	0,78	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	75	5,31	Solicitud de que se disponga de todos los medicamentos, especialmente en el programa de crónicos; solicitud de arreglos locativos: mejor iluminación, arreglar goteras, garantizar un mejor aseo en los centros de salud
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	75	5,31	
SUBTOTAL	150	10,62	

NO APLICA			Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	758	53,68	
SUBTOTAL	758	53,68	
TOTAL	1410	99,92	

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/ garantizar la disponibilidad de elementos e insumos y mejor accesibilidad al servicio

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD III TRIMESTRE 2024

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. En el periodo se destaca mejoramiento en este aspecto lo que permite concluir el impacto de las acciones realizadas. Usuarios manifiestan dificultad con disponibilidad de agendas y no atención en forma oportuna por dificultades del sistema e impuntualidad de profesionales e inconvenientes de información entre la hora que se le da al usuario y la que está consignada en la agenda médica
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. También se destaca mejoramiento en la oportunidad
Farmacia	Oportunidad	En el periodo se destaca inoportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, los cuales fueron remitidos a regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento fueron notificados y entregados a los usuarios. Como acción correctiva se remitieron las situaciones a los procesos involucrados para celeridad en la contratación con los proveedores para garantizar la entrega oportuna del medicamento
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. En el periodo se confirman arreglos locativos/ventilación centros de salud Castillo y Danubio
Promoción y mantenimiento de la salud	Oportunidad/ Información	Las situaciones por oportunidad en la atención fueron solucionadas asignando las atenciones, y se retroalimentó información en los funcionarios para un mejor direccionamiento en el proceso de atención
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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707