



# 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2024

### 1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS SEPTIEMBRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS SEPTIEMBRE 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	NTAJE PARTICIP
0-5 AÑOS	82	20,45
6-11 AÑOS	28	6,98
12-17 AÑOS	21	5,24
18-28 AÑOS	43	10,72
29-59 AÑOS	74	18,45
60 AÑOS Y MÁS	151	37,66
NO RESPONDE	1	0,25
TOTAL	400	99,75

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 (20%); de 29 a 59 años (18%); de 18 a 28 años (11%) 6 a 11 años (7%); de 12 a 17 años (5%).

### 1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	143	35,66
MUJER GESTANTE	15	3,74
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	15	3,74
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	227	56,61
TOTAL	400	99,75

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (57%)), se destaca representatividad de la población adulto mayor (36%), seguidamente población mujer gestante (4%) y en situación de discapacidad (4%).

### 1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	398	99,25
CONTRIBUTIVO	2	0,50
TOTAL	400	99,75

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia una mayor participación del régimen subsidiado-99%-(mayor contratación de la ESEB)

**1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024**

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	98	24,44
FAMISANAR	24	5,99
NUEVA EPS	170	42,39
SALUDTOTAL	15	3,74
SANITAS	93	23,19
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>99,76</b>

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 (24%) y sanitas (23%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (4%)

**1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024**

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	28	6,98
CARDALES	25	6,23
CASTILLO	65	16,21
CDV	25	6,23
CENTRO	35	8,73
DANUBIO	117	29,18
FLORESTA	25	6,23
FORTUNA	13	3,24
LLANITO	14	3,49
FARMACIA	53	13,22
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>99,74</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (29%); Castillo (16%); Farmacia (13%); Centro (9%); Campín (7%); Cardales (6%); Floresta (6%); Cdv (6%); Llanito (3%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	139	34,66
FARMACIA	55	13,72
LABORATORIO	46	11,47
ODONTOLOGIA	68	16,96
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	46	11,47
HOSPITALIZACION	17	4,24
URGENCIAS	29	7,23
TOTAL	400	99,75

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (35%), odontología (17%), farmacia (14%) Promoción y mantenimiento de la salud (11%); laboratorio (11%); urgencias (7%), y hospitalización (4%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2024

Durante el mes de SEPTIEMBRE 2024, se aplicaron 400 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 SEPTIEMBRE 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 especifica la evaluación de las siguientes variables

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	18	4,49
BUENA	306	76,31
REGULAR	48	11,97
MALA	28	6,98
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	400	99,75

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA SEPTIEMBRE 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%	$324/400*100=81\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 81% 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 septiembre 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 (AGOSTO 2024)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	81%	83%	Se observa Tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. Se destaca, aunque ha disminuido en los últimos tres meses, la falta de accesibilidad y oportunidad en asignación de citas médicas por no disponibilidad de agenda, dificultades de comunicación con las líneas telefónicas; falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pbs, falta de direccionamiento en la información o información errada.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	79	19,70
PROBABLEMENTE SI	274	68,33
DEFINITIVAMENTE NO	10	2,49
PROBABLEMENTE NO	37	9,23
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	400	99,75

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS SEPTIEMBRE 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 (%)	$353 \times 100 / 400 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. 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: Formato encuesta de satisfacción SEPTIEMBRE 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 (AGOSTO 2024)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	<b>88%</b>	98%	Se observa tendencia a la disminución en un 10% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

**TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA SEPTIEMBRE 2024**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	289	72,07
EXCELENTE	0	0,00
MALO	2	0,50
REGULAR	109	27,18
TOTAL	400	99,75

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 72% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 18% (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 SEPTIEMBRE 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	343	85,54
NO	57	14,21
TOTAL	400	99,75

El 85% refiere que lo atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 15% 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. De otra parte, hubo errores en asignación de citas con el profesional equivocado, las cuales tuvieron que reprogramarse.

### 2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION SEPTIEMBRE 2024

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	118	29,43
EJERCICIO FISICO	10	2,49
HABITOS SALUDABLES	83	20,70
NO RECIBIO INFORMACION	189	47,13
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	400	99,75

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (29%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (21%); ejercicio físico (2%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (47%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	232	57,86
NO	168	41,90
TOTAL	400	99,76

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 58%; sin embargo, un porcentaje del 42% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS SEPTIEMBRE 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	383	96%	17	4%	199	166	18	0

Los usuarios manifiestan en un 96% 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 SEPTIEMBRE 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	387	96,51
NO	13	3,24
TOTAL	400	99,75

Los usuarios manifiestan en un 97% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	316	78,80
EXCELENTE	0	0,00
MALO	1	0,25
REGULAR	83	20,70
TOTAL	400	99,75

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 79% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 21% (Calificación de regular y malo ). 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.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	379	94,51
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	21	5,24
TOTAL	400	99,75

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 95%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 5% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	56	13,97	Se destaca en el periodo mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas, ha mejorado la oportunidad de respuestas por callcenter. Sin embargo, también se identifican usuarios que refieren y solicitan una mayor oportunidad. Se identifican inconformidades por no disponibilidad de agendas, especialmente en el centro de salud Danubio. Las situaciones fueron reportadas a líderes de procesos y supervisores para lo pertinente
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	21	5,24	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	14	3,49	
SUBTOTAL	91	22,7	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	31	7,73	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias, mejor tiempo de respuesta)
SUBTOTAL	31	7,73	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	43	10,72	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, mejor aseo de las instalaciones (Castillo- Danubio). Se destaca en el periodo solicitudes de medicamentos completos y no dejar pendientes. Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega del medicamento fueron socializadas con el área de farmacia y una vez notificada la disponibilidad del medicamento fueron informadas a los usuarios y entregados a satisfacción
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	20	4,99	
SUBTOTAL	63	15,62	

**INFORMACIÓN**

MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	13	3,24	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios. En el periodo se destacan inconformidades por información inadecuada entre las citas asignadas y las consignadas en la agenda del médico, reprogramación de citas sin informar al usuario del cambio
SUBTOTAL	13	3,24	
<b>CALIDEZ Y BUEN TRATO</b>			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	5	1,25	Usuarios recomiendan mejor trato del personal en el proceso de atención (médico, atención urgencias, facturación)
SUBTOTAL	5	1,25	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	198	49,38	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	198	49,38	
TOTAL	400	99,92	