



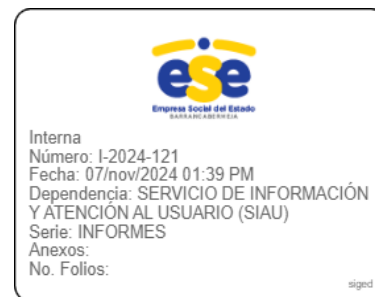
Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**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 OCTUBRE 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 OCTUBRE 2024

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS OCTUBRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS OCTUBRE 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	122	19,71
6-11 AÑOS	53	8,56
12-17 AÑOS	50	8,08
18-28 AÑOS	63	10,18
29-59 AÑOS	120	19,39
60 AÑOS Y MÁS	207	33,44
TOTAL	615	99,36

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 (20%); de 29 a 59 años (19%); de 18 a 28 años (10%) 6 a 11 años (9%); de 12 a 17 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	170	27,46
MUJER GESTANTE	43	6,95
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	35	5,65
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	367	59,29
TOTAL	615	99,35

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 (27%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (6%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	615	99,35
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	615	99,35

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 OCTUBRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	135	21,81
FAMISANAR	45	7,27
NUEVA EPS	280	45,23
SALUDTOTAL	29	4,68
SANITAS	126	20,36
TOTAL	615	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 45%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (21%) y sanitas (20%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (5%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	50	8,08
CARDALES	51	8,24
CASTILLO	87	14,05
CDV	63	10,18
CENTRO	55	8,89
DANUBIO	144	23,26
FLORESTA	53	8,56
FORTUNA	20	3,23
LLANITO	20	3,23
FARMACIA	72	11,63
TOTAL	615	99,35

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (23%); Castillo (14%); Farmacia (12%); Cdv (10%); Centro (9%); Floresta (9%); Campín (8%); Cardales (8%); Llanito (3%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	254	41,03
FARMACIA	72	11,63
LABORATORIO	43	6,95
ODONTOLOGIA	98	15,83
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	97	15,67
HOSPITALIZACION	10	1,78
URGENCIAS	41	6,62
TOTAL	615	99,51

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (41%), odontología (16%), farmacia (12%) Promoción y mantenimiento de la salud (16%); laboratorio (7%); urgencias (7%), y hospitalización (1%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2024

Durante el mes de OCTUBRE 2024, se aplicaron 615 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 OCTUBRE 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 OCTUBRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	33	5,33
BUENA	457	73,83
REGULAR	101	16,32
MALA	24	3,88
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	615	99,36

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA OCTUBRE 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%	$490/615 * 100 = 80 \%$	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 Octubre 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 (SEPTIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	80%	85%	Se observa Tendencia a la disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	83	13,41
PROBABLEMENTE SI	478	77,22
DEFINITIVAMENTE NO	8	1,29
PROBABLEMENTE NO	46	7,43
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	615	99,35

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS OCTUBRE 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 (%)	$561 * 100 / 615 = 91\%$	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 OCTUBRE 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 (SEPTIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	91%	95%	Se observa tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 7% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA OCTUBRE 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	539	87,08
EXCELENTE	0	0,00
MALO	2	0,32
REGULAR	74	11,95
TOTAL	615	99,35

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 87% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 13% (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 OCTUBRE 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	535	86,43
NO	80	12,92
TOTAL	615	99,35

El 86% refiere que lo atienden a la hora de la cita frente a un porcentaje del 13% que refiere lo contrario. En el periodo fue representativa la inconformidad por esta causa, los usuarios refieren insatisfacción porque se incumple con las horas de atención, con el argumento de que fue error de las asignación por callcenter en la asignación de la fecha o asignada con un profesional que atiende en otro centro de salud. Usuarios solicitan que las citas sean reprogramadas en forma inmediata y no le corresponda al usuario tener que solicitarla nuevamente.

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

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	215	34,73
EJERCICIO FISICO	12	1,94
HABITOS SALUDABLES	105	16,96
NO RECIBIO INFORMACION	283	45,72
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	0	0,00
TOTAL	615	99,35

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (35%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (17%); ejercicio físico (2%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (46%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	365	58,79
NO	250	40,39
TOTAL	615	99,18

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 59%; sin embargo, un porcentaje del 41% refiere que no le brindan información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS OCTUBRE 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	581	94%	34	46	162	385	34	0

Los usuarios manifiestan en un 94% 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 OCTUBRE 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	584	94,35
NO	31	5,01
TOTAL	615	99,36

Los usuarios manifiestan en un 94% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Sin embargo en el periodo se presentaron quejas específicas contra algunos profesionales (consulta externa) por la falta de empatía y humanización en la atención, usuarios perciben médicos con poca amabilidad, ajenos a las necesidades de los usuarios y no empáticos con su situación.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	504	81,42
EXCELENTE	0	0,00
MALO	8	1,29
REGULAR	103	16,64
TOTAL	615	99,35

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 81% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 18% (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. Solicitan señalización de áreas que permitan direccionar adecuadamente al usuario.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	590	95,32
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	25	4,04
TOTAL	615	99,36

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 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 OCTUBRE 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	49	7,92	Aunque se destacan aún manifestaciones de mejorar el procedimiento de asignación de citas, este indicador ha mejorado lo que permite concluir que han sido efectivas las acciones de mejoramiento como lo es el actuar operador de callcenter. También se dispone de capacidad instalada para garantizar una mejor oportunidad. Se destacan inconformidades por incumplimiento en horario de citas programada y percepción por falta de oportunidad en el servicio de urgencias
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	35	5,65	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	26	4,2	
SUBTOTAL	110	17,77	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	53	8,56	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias, flexibilidad para el acceso a las atenciones de población zona rural)
SUBTOTAL	53	8,56	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	28	4,52	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	35	5,65	
SUBTOTAL	63	10,17	

INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	15	2,42	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios, direccionamiento adecuado desde el área de facturación. Las situaciones fueron remitidas a jefe de planeación y área de calidad para lo pertinente
SUBTOTAL	15	2,42	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	24	3,88	En el periodo se destacan manifestación de percepción de trato indigno o falta de humanización en el servicio. Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	24	3,88	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	350	56,64	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	350	56,64	
TOTAL	615	99,44	