



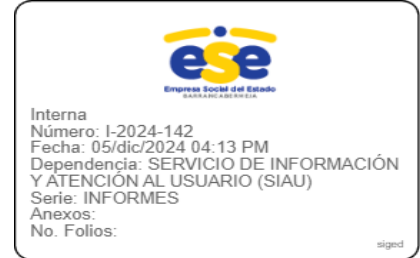
Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2024

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS NOVIEMBRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS NOVIEMBRE 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	142	25,96
6-11 AÑOS	48	8,78
12-17 AÑOS	32	5,85
18-28 AÑOS	47	8,59
29-59 AÑOS	73	13,35
NO RESPONDE	1	0,18
60 AÑOS Y MÁS	202	36,93
TOTAL	545	99,64

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 (37%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (26%); de 29 a 59 años (13%); de 18 a 28 años (9%) 6 a 11 años (9%); de 12 a 17 años (6%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	186	34,00
IGE	1	0,18
MUJER GESTANTE	25	4,57
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	19	3,47
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	314	57,40
TOTAL	545	99,62

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 (34%), seguidamente población mujer gestante (5%) y en situación de discapacidad (3%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	545	99,63
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	545	99,63

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

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	138	25,23
FAMISANAR	31	5,67
NUEVA EPS	240	43,88
SALUDTOTAL	24	4,39
SANITAS	112	20,48
TOTAL	545	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 44%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%) y sanitas (20%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (4%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	32	5,85
CARDALES	43	7,86
CASTILLO	72	13,16
CDV	43	7,86
CENTRO	43	7,86
DANUBIO	160	29,25
FLORESTA	48	8,78
FORTUNA	20	3,66
LLANITO	20	3,66
FARMACIA	64	11,70
TOTAL	545	99,64

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (29%); Castillo (13%); Farmacia (11%); Floresta (9%); Cdv (8%); Centro (8%); Cardales (8%); Campín (6%); Llanito (4%) y Fortuna (4%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	230	42,20
FARMACIA	64	11,70
LABORATORIO	30	5,48
ODONTOLOGIA	80	14,63
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	75	13,71
HOSPITALIZACION	19	3,47
URGENCIAS	47	8,59
TOTAL	545	99,78

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (42%), odontología (15%), Promoción y mantenimiento de la salud (14%); farmacia (12%); urgencias (9%); laboratorio (5%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2024

Durante el mes de NOVIEMBRE 2024, se aplicaron 545 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 NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	11	2,01
BUENA	431	78,79
REGULAR	87	15,90
MALA	15	2,74
MUY MALA	1	0,18
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	545	99,62

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA NOVIEMBRE 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%	$442/545 \times 100 = 81\%$	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 noviembre 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 (OCTUBRE 2024)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	81%	85%	Se observa Tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento 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 NOVIEMBRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	50	9,14
PROBABLEMENTE SI	438	80,07
DEFINITIVAMENTE NO	8	1,46
PROBABLEMENTE NO	49	8,96
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	545	99,63

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS NOVIEMBRE 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 (%)	$561 * 100 / 545 = 90\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 90%. 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 NOVIEMBRE 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 (OCTUBRE 2024)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	90%	93%	Se observa tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA NOVIEMBRE 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	483	88,30
EXCELENTE	0	0,00
MALO	3	0,55
REGULAR	59	10,79
TOTAL	545	99,64

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 88% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 11% (calificación de regular y malo). Usuarios reconocen mejoramiento en el tiempo de respuesta, lo que permite concluir que las acciones administrativas implementadas han tenido impacto evidenciando en una mejor satisfacción de los servicios. En el seguimiento a algunas situaciones reportadas por los usuarios, se ha comprobado que los usuarios no han actualizado los números de asignación de citas, Por lo que se les han informado de los números actuales para acceder al servicio sin inconvenientes.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA NOVIEMBRE 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	489	89,40
NO	56	10,24
TOTAL	545	99,64

El 89% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Sin embargo, se identifican inconformidades por falta de oportunidad en la atención debido a errores al asignar la cita desde el callcenter (no coincidencia con la agenda médica). Algunas situaciones atribuibles al usuario por llegar incumplidamente a las citas, situaciones que se intervinieron en su momento, en el primer caso se reportaron al proceso involucrado para generar las debidas acciones de mejoramiento; y en el segundo caso se retroalimenta en los usuarios el cumplimiento de deberes.

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

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	352	64,35
EJERCICIO FISICO	6	1,10
HABITOS SALUDABLES	96	17,55
NO RECIBIO INFORMACION	87	15,91
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	4	0,73
TOTAL	545	99,64

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (64%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (18%); ejercicio físico (1%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (16%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	416	76,05
NO	129	23,58
TOTAL	545	99,63

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 76%; sin embargo, un porcentaje del 24% refiere que no le brindan información al respecto. Se destaca que este aspecto ha venido mejorando con la puesta en marcha de los equipos básicos en salud, que realizan una labor extramural, educando e informando a las comunidades sobre la importancia de la prevención y la aplicación de hábitos saludables.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS NOVIEMBRE 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	527	97%	18	3	158	344	25	0

Los usuarios manifiestan en un 97% 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 NOVIEMBRE 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	533	97,44
NO	12	2,19
TOTAL	545	99,63

Los usuarios manifiestan en un 97% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Sin embargo, en menor proporción un mínimo porcentaje manifiesta que algunos profesionales no son amables. Desde el proceso SIAU se fortalece el buen trato y calidez en el servicio en los profesionales responsables de la atención

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	472	86,29
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	73	13,35
TOTAL	545	99,64

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 86% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 14% (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. Solicitan señalización de áreas que permitan direccionar adecuadamente al usuario.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	528	96,53
MALO	1	0,18
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	16	2,93
TOTAL	545	99,64

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 97%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 3% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	27	4,94	Se destaca en el periodo algunas manifestaciones de inconformidad por falta de oportunidad en el servicio de urgencias (usuarios perciben que hay mucha demora para acceder al servicio). Se observa disminución en las manifestaciones en el proceso de asignación de citas, lo que permite concluir efectividad de las acciones administrativas para mejoramiento del callcenter (cambio de operador, incremento en el número de agentes, mejor capacidad instalada). Se percibe inconformidad por la falta de oportunidad en la atención de citas programadas (errores entre la cita que da el callcenter y la consignada en la agenda, error en facturación por directriz inadecuada al usuario)
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	43	7,86	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	12	2,19	
SUBTOTAL	82	14,99	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	28	5,12	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias, flexibilidad para el acceso a las atenciones de población zona rural)
SUBTOTAL	28	5,12	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	23	4,2	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	34	6,22	
SUBTOTAL	57	10,42	

INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	0	0	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios, direccionamiento adecuado desde el área de facturación
SUBTOTAL	0	0	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	13	2,38	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	13	2,38	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	365	66,73	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	365	66,37	
TOTAL	545	99,28	