

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS DICIEMBRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS DICIEMBRE 2024

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	142	28,06
6-11 AÑOS	48	9,49
12-17 AÑOS	42	5,85
18-28 AÑOS	56	11,07
29-59 AÑOS	60	11,86
60 AÑOS Y MÁS	157	31,03
TOTAL	505	97,36

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 (31%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (28%); de 29 a 59 años (12%); de 18 a 28 años (11%) 6 a 11 años (9%); de 12 a 17 años (6%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	139	27,47
MUJER GESTANTE	34	6,72
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	19	3,75
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	313	61,86
TOTAL	505	99,80

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (62%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (27%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	504	99,60
CONTRIBUTIVO	1	0,20
TOTAL	505	99,80

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 DICIEMBRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	133	26,28
FAMISANAR	27	5,34
NUEVA EPS	200	39,53
SALUDTOTAL	25	4,94
SANITAS	120	23,72
TOTAL	505	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 40%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (26%) y sanitas (24%). La participación más baja corresponde a Famisanar (5%) y Saludtotal (5%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	30	5,93
CARDALES	40	7,91
CASTILLO	70	13,83
CDV	50	9,88
CENTRO	40	7,91
DANUBIO	140	27,67
FLORESTA	58	11,46
FORTUNA	7	1,38
LLANITO	10	1,98
FARMACIA	60	11,86
TOTAL	505	99,81

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (28%); Castillo (14%); Farmacia (12%); Floresta (11%); Cdv (10%); Centro (8%); Cardales (8%); Campín (6%); Llanito (2%) y Fortuna (1%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	225	44,47
FARMACIA	60	11,86
LABORATORIO	32	6,32
ODONTOLOGIA	90	17,79
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	59	11,66
HOSPITALIZACION	7	1,38
URGENCIAS	32	6,32
TOTAL	505	99,80

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (44%), odontología (18%), Promoción y mantenimiento de la salud (12%); farmacia (12%); urgencias (6%); laboratorio (6%); y hospitalización (1%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2024

Durante el mes de DICIEMBRE 2024, se aplicaron 505 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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	14	2,77
BUENA	400	79,05
REGULAR	74	14,62
MALA	17	3,36
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	505	99,80

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA DICIEMBRE 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%	$414/505 \times 100 = 82\%$	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 diciembre 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 (NOVIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	82%	86%	Se observa Tendencia a la disminución en un 5% 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 DICIEMBRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	21	4,15
PROBABLEMENTE SI	431	85,18
DEFINITIVAMENTE NO	5	0,99
PROBABLEMENTE NO	48	9,49
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	505	99,81

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS DICIEMBRE 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 (%)	$452 \times 100 / 505 = 90\%$	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 DICIEMBRE 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 (NOVIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2023	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	90%	89%	Se observa tendencia al aumento en un 1% respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA DICIEMBRE 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	458	90,51
EXCELENTE	1	0,20
MALO	1	0,20
REGULAR	45	8,89
TOTAL	505	99,80

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 91% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 9% (calificación de regular y malo). Consecutivamente se ha evidenciado mejoramiento en la oportunidad para asignación de citas, lo que permite concluir que las acciones correctivas han impactado positivamente el servicio.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA DICIEMBRE 2024

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	449	88,74
NO	56	11,07

El 89% refiere que lo atienden a la hora de la cita. En el periodo se identifican situaciones por errores de registro en la agenda o por incumplimiento tanto del profesional como de los mismos usuarios. Los casos fueron intervenidos en su momento y se dio la atención a los usuarios dentro de la disponibilidad médica o se reprogramó nueva cita

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

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	331	65,81
EJERCICIO FISICO	7	1,38
HABITOS SALUDABLES	55	10,87
NO RECIBIO INFORMACION	104	20,55
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	8	1,58
TOTAL	505	100,19

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (66%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (11%); ejercicio físico (1%). Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto (21%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	401	79,25
NO	104	20,55
TOTAL	505	99,80

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 79%; sin embargo, un porcentaje del 21% 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 DICIEMBRE 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	486	96%	19	4%	100	374	12	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 DICIEMBRE 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	496	98,02
NO	9	1,78
TOTAL	505	99,80

Los usuarios manifiestan en un 98% 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 DICIEMBRE 2024

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	459	90,71
EXCELENTE	0	0,00
MALO	1	0,20
REGULAR	45	8,89
TOTAL	505	99,80

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 91% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 9% (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 DICIEMBRE 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	490	96,84
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	15	2,96
TOTAL	505	99,80

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 DICIEMBRE 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	16	3,16	Se observa mejoramiento en el proceso de asignación de citas, mayor oportunidad en la respuesta. Se identifican situaciones en lo que se refiere a la percepción de falta de oportunidad en la atención de urgencias e impuntualidad en las citas programadas. Los casos se intervienen oportunamente y se remite a líderes de procesos para seguimiento y retroalimentación
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	29	5,73	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	11	2,17	
SUBTOTAL	56	11,06	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	7	1,38	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias
SUBTOTAL	7	1,38	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	35	6,92	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, situación que generó el mayor motivo de insatisfacción en el periodo 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	18	3,56	
SUBTOTAL	53	10,48	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PERSONAL RESPONSABLE	13	2,57	Usuarios solicitan mejor información para el acceso a los servicios, direccionamiento adecuado.
SUBTOTAL	13	2,57	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	7	1,38	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	7	1,38	



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	369	72,92	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	369	72,92	
TOTAL	505	99,79	