



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	720	23,35
6-11 AÑOS	244	7,91
12-17 AÑOS	209	6,78
18-28 AÑOS	311	10,08
29-59 AÑOS	522	16,93
60 AÑOS Y MÁS	1067	34,60
NO RESPONDE	2	0,06
TOTAL	3075	99,71

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 0 a 5 años (23%); 29 a 59 años (17%); seguidamente el grupo etárico de 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (8%); 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	946	30,67
MUJER GESTANTE	168	5,45
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	130	4,22
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	1831	59,27
TOTAL	3075	99,61

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 (31%). También se observa participación mujer gestante (5%); personas en situación de discapacidad (4%);

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	3072	99,61
PARTICULAR	1	0,03
CONTRIBUTIVO	2	0,06
TOTAL	3075	99,70

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

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	719	23,31
FAMISANAR	184	5,97
NUEVA EPS	1363	44,20
SALUDTOTAL	154	4,99
SANITAS	655	21,24
TOTAL	3075	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-44%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (23%); sanitas (21%). En menor proporción Famisanar (6%) y salud total (5%) .

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	202	6,55
CARDALES	243	7,88
CASTILLO	443	14,36
CDV	268	8,69
CENTRO	258	8,37
DANUBIO	807	26,17
FLORESTA	272	8,82
FORTUNA	100	3,24
LLANITO	108	3,50
FARMACIA	374	12,13
TOTAL	3075	99,71

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (26%); Castillo (14%); Farmacia (12%); Cdv (9%); Floresta (9%); Cardales (8%); Centro (8%); Campín (7%); Llanito (4%); Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	1223	39,66
FARMACIA	374	12,13
HOSPITALIZACION	87	2,82
LABORATORIO	219	7,10
ODONTOLOGIA	533	17,28
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	403	13,07
URGENCIAS	236	7,65
TOTAL	3075	99,71

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (40%); odontología (17%); mantenimiento y promoción de la salud (13%); Farmacia (12%); urgencias (8%); Laboratorio (7%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2024

Durante el segundo semestre de 2024, se aplicaron 3075 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 II SEMESTRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	117	3,79
BUENA	2379	77,14
REGULAR	465	15,08
MALA	113	13,66
MUY MALA	1	0,03
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	3075	109,70

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	2496/3075 X 100= 81%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	81% Se evidencia tendencia a la Igualdad frente al semestre anterior	84% se observa tendencia a la disminución en un 3% 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, II SEMESTRE 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	363	11,77
PROBABLEMENTE SI	2418	78,40
DEFINITIVAMENTE NO	59	1,91
PROBABLEMENTE NO	235	7,62
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	3075	99,70

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II Semestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	2781/3075 X 100= 90%	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 a la disminución en un 1% frente al semestre anterior	93% 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 II
SEMESTRE 2024

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA II SEMESTRE 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2566	83,20
EXCELENTE	5	0,16
MALO	18	0,58
REGULAR	486	15,76
TOTAL	3075	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 83% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 17% (calificación de malo y regular).

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2749	89,14
NO	326	10,57
TOTAL	3075	99,71

El 89% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 11% 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.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2024

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	1223	39,66
EJERCICIO FISICO	46	1,49
HABITOS SALUDABLES	528	17,12
NO RECIBIO INFORMACION	1268	41,11
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	14	0,45
TOTAL	3079	99,83

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (40%) y hábitos saludables (17%). En menor proporción ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca que un 41% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD II SEMESTRE 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1905	61,77
NO	1170	37,94
TOTAL	3075	99,71

Los usuarios refieren en un 62% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 38% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS II SEMESTRE 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	%	1078	1666	161	0
		2905	94	170	6%				

Los usuarios manifiestan en un **94%**) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras informativas como el mayor medio de información

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION II SEMESTRE 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	3001	97,31
NO	74	2,40
TOTAL	3075	99,71

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

2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2650	85,93
EXCELENTE	5	0,16
MALO	45	1,46
REGULAR	375	12,16
TOTAL	3075	99,71

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 II SEMESTRE 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2962	96,04
MALO	1	0,03
EXCELENTE	5	0,16
REGULAR	107	3,47
TOTAL	3075	99,70

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 96% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 4% que las evalúa de regular y malo.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2024

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2024

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	347	11,25	La oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad de comunicación con líneas telefónicas, ha mejorado notablemente en los últimos meses. En lo que se refiere a la oportunidad en el servicio de urgencias, usuarios perciben demora en la atención, como también manifestaciones de no ser atendidos puntualmente por inconvenientes de errores en el direccionamiento o por demoras en el sistema
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	192	6,23	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	89	2,89	
SUBTOTAL	628	20,37	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	172	5,58	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias, flexibilidad en la atención a población rural)
SUBTOTAL	172	5,58	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	56	1,82	usuarios solicitan mayor claridad en la información y un direccionamiento adecuado hacia los servicios
SUBTOTAL	56	1,82	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	55	1,78	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de algunos servidores públicos
SUBTOTAL	55	1,78	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	161	5,22	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejoras locativas en los baños, mejor iluminación de las áreas, arreglos de goteras)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	162	5,25	
SUBTOTAL	323	10,47	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1842	59,73	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1842	59,73	
TOTAL	3075	99,75	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, se destaca la percepción de demora en el área de urgencias, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos impuntualidad en

las atenciones mejoradas. También se mencionan el de Mejorar infraestructura física (arreglos locativos) y mejor accesibilidad al servicio

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

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/Farmacia	OPORTUNIDAD	La efectividad del actual callcenter ha permitido la mejora en respuesta a citas médicas y odontológicas. En lo que se refiere a falta de oportunidad por entrega del medicamento, las situaciones se remitieron a regente de farmacia y jefe de servicios ambulatorios. Una vez hubo disponibilidad del medicamento se hizo efectiva entrega a los usuarios
Infraestructura	Seguridad/ confort	Las situaciones reportadas por inconvenientes de ventilación, ventilación, solicitudes de arreglos locativos; fueron remitidos a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejoramiento pertinentes
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