

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ANUAL 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 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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO
2024**

Durante el año 2024 se aplicaron 6135 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS AÑO 2024

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	1027	16,71
6-11 AÑOS	456	7,42
12-17 AÑOS	371	6,04
18-28 AÑOS	684	11,13
29-59 AÑOS	1340	21,80
60 AÑOS Y MÁS	2251	36,62
NO RESPONDE	6	0,10
TOTAL	6135	99,82

Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (37%); Continúa 29 A 59 años (22%); También se destaca representatividad del grupo etáreo de 0 a 5 años (17%); 18 a 28 años(11%); 12 a 17 años (6%), de 6 a 11 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2024

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	1880	30,58
MUJER GESTANTE	317	5,16
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	365	5,97
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	3573	58,13
TOTAL	6135	99,84

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 de población en situación de discapacidad (6%) y mujer gestante (5%)

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	6129	99,71
CONTRIBUTIVO	6	0,10
TOTAL	6135	99,81

Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado (99%), mayor contratación de la ESEB.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	1456	23,69
FAMISANAR	385	6,25
NUEVA EPS	2643	43,00
SALUDTOTAL	351	5,71
SANITAS	1300	21,15
TOTAL	6135	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (43%) (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (24%). de Sanitas(21%). En menor proporción la eps Famisanar (6%), saludtotal (6%).

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	464	7,55
CARDALES	524	8,52
CASTILLO	895	14,56
CDV	613	9,97
CENTRO	486	7,91
DANUBIO	1532	24,92
FLORESTA	580	9,44
FORTUNA	210	3,42
LLANITO	233	3,79
FARMACIA	598	9,73
TOTAL	6135	99,81

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (25%), Castillo (15%), Cdv (10%), farmacia (10%), Cdv (10%), Floresta (9%), Cardales (9%), Centro (8%), Campín (8%), Fortuna (3%) y Llanito (4%)

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	2479	40,33
FARMACIA	598	9,73
HOSPITALIZACION	162	2,64
LABORATORIO	420	6,83
ODONTOLOGIA	1092	17,76
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	854	13,89
URGENCIAS	530	8,56
TOTAL	6135	99,74

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (40%), Odontología (18%), promoción y mantenimiento de la salud (14%), Farmacia (10%), urgencias (9%), laboratorio (7%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2024

Durante el Año 2024, se aplicaron 6135 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 AÑO 2024

TABLA 7. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	227	3,69
BUENA	4735	77,03
REGULAR	959	15,60
MALA	212	3,45
MUY MALA	2	0,03
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	6135	99,80

**TABLA 8 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL
AÑO 2024**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				Año 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	4962/6135 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, siendo del 81%,	84% Se destaca tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior

Tabla 9. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2024

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1571	25,56
PROBABLEMENTE SI	3929	63,92
DEFINITIVAMENTE NO	161	2,62
PROBABLEMENTE NO	474	7,71
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	6135	99,81

TABLA 10. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AÑO 2024

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				AÑO 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	5500/6135 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	90% Se evidencia tendencia a la igualdad con respecto al año anterior

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

TABLA 11. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA AÑO 2024

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4697	76,41
EXCELENTE	6	0,10
MALO	62	1,01
REGULAR	1370	22,29
TOTAL	6135	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 77% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 23% (calificación de malo y regular). Si bien al principio se identificaron situaciones por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas, hubo un gran mejoramiento en el proceso, lo que contribuyó a la disminución de quejas y reclamos por esta causa. Se identifican situaciones de impuntualidad por inconvenientes con el sistema y las plataformas, como situaciones de direccionamiento erróneo al usuario al momento de cumplir la cita.

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5653	91,96
NO	482	7,84
TOTAL	6135	99,80

El 92% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 8% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones en que el usuario no aparece en la agenda, dificultades de demora para facturar (dificultades de acceso al sistema institucional y plataformas Eps) y demoras del profesional tratante, y en otros casos que el profesional definitivamente no puede dar la atención por inconvenientes personales y no se garantiza la disponibilidad de otro para cubrir el servicio.

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

TABLA 12. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	1584	25,77
EJERCICIO FISICO	54	0,88
HABITOS SALUDABLES	1090	17,73
NO RECIBIO INFORMACION	3400	55,31
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	17	0,28
TOTAL	6145	99,97

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información alimentación sana (26%) Y hábitos saludables (18%). Sin embargo, se destaca que un 55% manifiesta no recibir información al respecto. (Algunos usuarios eligen más de una opción por lo que en este caso se presenta una frecuencia total mayor)

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3049	49,60
NO	3086	50,20
TOTAL	6135	99,80

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 50%, un 50% refiere que no tiene información.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS AÑO 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	5718	94	417	6%	2942	2468	308	0

Los usuarios manifiestan en un **93%** conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras informativas como el mayor medio de información

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION AÑO 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	6035	98,18
NO	100	1,63
TOTAL	6135	99,81

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS AÑO 2024

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	5405	87,93
EXCELENTE	7	0,11
MALO	76	1,24
REGULAR	647	10,53
TOTAL	6135	99,81

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 88% (calificación de buena y excelente)

frente a una insatisfacción del 12% que las evalúa de regular y malo.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	5862	95,36
MALO	3	0,05
EXCELENTE	5	0,16
REGULAR	265	4,28
TOTAL	6135	99,85

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% que las evalúa de regular y malo.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS AÑO 2024

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

ASPECTOS RELACIONADOS POR LOS USUARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	1118	18,19	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	431	7,01	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	113	1,84	
SUBTOTAL	1662	27,04	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	220	3,58	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias, flexibilidad en la atención a población rural)
SUBTOTAL	220	3,58	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	60	0,98	usuarios solicitan mayor claridad en la información y un direccionamiento adecuado hacia los servicios
SUBTOTAL	60	0,98	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			

MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	70	1,16	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de algunos servidores públicos
SUBTOTAL	70	1,16	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	319	5,19	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	269	4,38	
SUBTOTAL	588	9,57	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	3535	57,51	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	3535	57,51	
TOTAL	6135	99,84	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, especialmente en mejorar el procedimiento de asignación de citas, situación que marcó en el primer semestre pero posteriormente fue mejorando con la aplicación de medidas correctivas y acciones de mejora. También se mencionan el de garantizar la disponibilidad de insumos (disponibilidad de medicamentos) y Mejorar infraestructura física

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

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
Farmacia	Oportunidad	Se destaca insatisfacción por la falta de oportunidad en la entrega de medicamento, situación que ha sido en los últimos meses como la mayor causa de reclamos. Los eventos recepcionados fueron remitidos a la regente de farmacia quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento, reportó y se notificaron a los usuarios para la respectiva entrega.
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones de citas, fueron remitidas a Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios. Situaciones puntuales fueron gestionadas por SIAU con el servicio de facturación y se asignaron las citas a los afectados. Se observó mejoramiento en los dos últimos trimestres, lo que permite concluir que las acciones de mejora han tenido un

		impacto positivo
Consulta médica/promoción y mantenimiento de la salud	INFORMACION	Se identificaron situaciones por mal direccionamiento a los usuarios para acceder a los servicios. Diferencias entre las citas dadas por callcenter y las realmente agendadas, errores de fecha y profesional. La situaciones fueron remitidas a los jefes de procesos para seguimiento y acciones correctivas.
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
Consulta externa, urgencias	CALIDEZ	Las situaciones por falta de calidez en la atención fueron remitidas a jefes de procesos para retroalimentación del deber ser de la atención a funcionarios involucrados