



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS IV TRIMESTRE 2024

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS IV TRIMESTRE 2024

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	406	24,28
6-11 AÑOS	149	8,91
12-17 AÑOS	124	7,42
18-28 AÑOS	166	9,93
29-59 AÑOS	253	15,13
60 AÑOS Y MÁS	566	33,85
NO RESPONDE	1	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>100,00</b>

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 (34%). También se destaca representatividad del grupo etárico 29 a 59 años (15%); seguidamente el grupo etárico de 0 a 5 años (24%); 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	495	29,61
MUJER GESTANTE	102	6,10
INTEGRANTE GRUPO INDIGENA	1	0,06
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	73	4,37
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	994	59,45
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>99,59</b>

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 (30%). También se observa participación mujer gestante (6%), de personas en situación de discapacidad (4%);

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1664	99,52
CONTRIBUTIVO	1	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>100,00</b>

Análisis: Se observa que la mayor participación es del régimen subsidiado en un 99%, mayor contratación de la ESEB.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	406	24,28
FAMISANAR	103	6,16
NUEVA EPS	720	43,06
SALUDTOTAL	78	4,67
SANITAS	358	21,41
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>100,00</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-43%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (24%); sanitas (21%). En menor proporción famisanar (6%) y salud total (5%).

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	112	6,70
CARDALES	134	8,01
CASTILLO	229	13,70
CDV	156	9,33
CENTRO	138	8,25
DANUBIO	444	26,56
FLORESTA	159	9,51
FORTUNA	47	2,81
LLANITO	50	2,99
FARMACIA	196	11,72
<b>TOTAL</b>	<b>1665</b>	<b>99,58</b>

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (27%); Castillo (14%); farmacia (12%); Floresta (10%); Cdv (9%); Centro (8%); Cardales (8%); Campín (7%); Llanito (3%); Fortuna (3%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024  
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	711	42,52
FARMACIA	196	11,72
PROMOCION Y MANTENIMIENTO	231	13,82
URGENCIAS	120	7,18
HOSPITALIZACION	34	2,21
LABORATORIO	105	6,28
ODONTOLOGIA	268	16,03
TOTAL	1665	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (43%); odontología (16%); mantenimiento y promoción de la salud (14%); Farmacia (12%); urgencias (7%); Laboratorio (6%) y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2024

Durante el cuarto trimestre de 2024, se aplicaron 1665 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 IV TRIMESTRE 2024

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	58	3,47
BUENA	1288	77,03
REGULAR	262	15,67
MALA	56	3,35
MUY MALA	1	0,06
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1665	99,58

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA IV TRIMESTRE 2024**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado III Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1346/1665 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	82% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	85% se observa tendencia a la disminución en un 4% 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, IV TRIMESTRE 2024**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	154	9,21
PROBABLEMENTE SI	1347	80,56
DEFINITIVAMENTE NO	21	1,26
PROBABLEMENTE NO	143	8,55
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1665	99,58

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS IV TRIMESTRE 2024**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado III Trimestre 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2024	IV TRIMESTRE 2023
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1501/1665 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	91% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	92% se observa tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

**2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION IV  
TRIMESTRE 2024**

**TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA IV TRIMESTRE 2024**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1480	88,52
EXCELENTE	1	0,06
MALO	6	0,36
REGULAR	178	10,65
TOTAL	1665	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 89% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 11% (calificación de malo y regular). En el trimestre se presenta mejoramiento en la accesibilidad y oportunidad en asignación de cita, usuarios refieren respuestas oportunas a las solicitudes de las citas. Sin embargo, se presentan situaciones de impuntualidad por inconvenientes del profesional, o por error en fecha y médico asignado para atender la cita. Los inconvenientes por esta causa fueron intervenidos y solucionados y se remitieron a los jefes de procesos para seguimiento y retroalimentación del proceso.

**TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1473	88,10
NO	192	11,48
TOTAL	1665	99,58

El 88% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 12% 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.

**2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION IV TRIMESTRE 2024**

**TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION**

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	900	53,83
EJERCICIO FISICO	25	1,50
HABITOS SALUDABLES	256	15,31
NO RECIBIO INFORMACION	474	28,35
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	12	0,72
TOTAL	1667	99,71

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (54%) y hábitos saludables (15%). En menor proporción ejercicio físico y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca que un 28% manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD IV TRIMESTRE 2024

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1182	70,69
NO	483	28,89
TOTAL	1665	99,58

Los usuarios refieren en un 71% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 29% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS IV TRIMESTRE 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	%	420	1103	71	0
		1594	96%	71	4%				

Los usuarios manifiestan en un **96%**) 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 IV TRIMESTRE 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	1613	96,47
NO	52	3,11
TOTAL	1665	99,58

Los usuarios manifiestan en un 96% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Algunos casos específicos de percepción de mal trato de parte de los profesionales son intervenidos con los jefes de procesos y operadores de servicios para retroalimentación al personal y acciones correctivas.

## 2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION IV TRIMESTRE 2024

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1435	85,83
MALO	9	0,54
REGULAR	221	13,22
TOTAL	1665	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 86% (calificación de buena) frente a una

insatisfacción del 14% que las evalúa de regular y malo. Se destaca en el periodo solicitud de mantenimiento a aires acondicionados, arreglos de goteras, mejor iluminación.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION IV TRIMESTRE 2024

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1608	96,17
MALO	1	0,06
REGULAR	56	3,35
TOTAL	1665	99,58

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 IV TRIMESTRE 2024

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	92	5,5	En el periodo se reconoce mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas por callcenter. Se destaca percepción e falta de oportunidad en el servicio de urgencias y demora en las atenciones programadas por dificultad del sistema,
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	107	6,4	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	49	2,93	
SUBTOTAL	248	14,83	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	88	5,26	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios ( mayor acceso a los servicios de urgencias, solicitan flexibilidad en las atenciones para personas del área rural)
SUBTOTAL	88	5,26	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	28	1,67	usuarios solicitan mayor claridad en la información, mejor direccionamiento hacia el trámite de servicios
SUBTOTAL	28	1,67	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			

MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	44	2,63	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	44	2,63	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	86	5,14	Solicitud de que se disponga de todos los medicamentos, especialmente en el programa de crónicos; solicitud de arreglos locativos: mejor iluminación, arreglar goteras, garantizar un mejor aseo en los centros de salud
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	87	5,2	
SUBTOTAL	173	10,34	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1084	64,83	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1084	64,83	
TOTAL	1665	99,56	

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, destacándose la percepción de demora en el servicio de urgencias. Sin embargo, se destaca en el periodo los inconvenientes de oportunidad por la no garantía de insumos, específicamente los medicamentos y solicitud de mejoras en la infraestructura

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD IV TRIMESTRE 2024

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de puntualidad en las atenciones, fueron intervenidas directamente, teniendo en cuenta la disponibilidad del profesional, o reprogramando la cita. Se destaca también el incumplimiento por parte de los usuarios, por lo que se retroalimmente el cumplimiento de deberes. Las situaciones de demora por dificultades en el sistema, fueron remitidas al área respectiva para seguimiento y medidas de mejoramiento
Farmacia	Oportunidad	En el periodo se destaca inoportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, los cuales fueron remitidos a regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento fueron notificados y entregados a los usuarios. Como acción correctiva se remitieron las situaciones a los procesos involucrados para celeridad en la contratación con los proveedores para garantizar la entrega oportuna del medicamento
Infraestructura	Seguridad/ confort	Las situaciones reportadas por inconvenientes de ventilación, falta de ventilación, solicitudes de arreglos locativos; fueron remitidos a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejoramiento pertinentes.



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

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
-----------	--------------	---



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707