

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ENERO 2025**

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 ENERO 2025

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS ENERO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS ENERO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	129	28,90
6-11 AÑOS	40	8,77
12-17 AÑOS	33	7,24
18-28 AÑOS	37	8,11
29-59 AÑOS	76	16,67
60 AÑOS Y MÁS	140	30,70
TOTAL	455	100,39

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 (29%); de 29 a 59 años (17%); 6 a 11 años (9%); de 18 a 28 años (8%); de 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	127	27,85
MUJER GESTANTE	23	5,04
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	15	3,51
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	290	63,60
TOTAL	455	94,96

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (64%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (28%), seguidamente población mujer gestante (5%) y en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	455	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	455	100,00

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia participación total del régimen subsidiado-100%-(mayor contratación de la ESEB)

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	120	26,32
FAMISANAR	28	6,14
NUEVA EPS	193	42,32
SALUDTOTAL	20	4,39
SANITAS	94	20,61
TOTAL	455	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 42%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (26%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (4%)

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	33	7,24
CARDALES	41	8,99
CASTILLO	65	14,25
CDV	39	8,55
CENTRO	38	8,33
DANUBIO	137	30,04
FLORESTA	32	7,02
FORTUNA	15	3,29
LLANITO	15	3,29
FARMACIA	40	8,77
TOTAL	455	99,77

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (30%); Castillo (14%); Cdv (9%); Cardales (9%); Farmacia (8%); Centro (8%); Floresta (7%); Campín (7%); Llanito (3%) y Fortuna (3%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	232	50,88
FARMACIA	40	8,77
LABORATORIO	27	5,92
ODONTOLOGIA	57	12,50
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	50	10,96
HOSPITALIZACION	9	1,97
URGENCIAS	40	8,99
TOTAL	455	99,99

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (51%), odontología (13%), Promoción y mantenimiento de la salud (11%); farmacia (9%); urgencias (9%); laboratorio (6%); y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2025

Durante el mes de ENERO 2025, se aplicaron 455 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 ENERO 2025

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 ENERO 2025

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	20	4,39
BUENA	345	75,66
REGULAR	70	15,35
MALA	20	4,39
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	455	99,79

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 2025

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%	$365/455 \times 100 = 80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80% 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 enero 2025(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 (DICIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (ENERO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	80%	83%	Se observa Tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior. En el periodo se afecta el indicador de oportunidad por la demora en la entrega de medicamentos (especialmente del programa de crónicos). De igual manera, dificultad en asignación de citas por la no disponibilidad de agendas, y falta de oportunidad en la contratación con terceros para ayudas diagnósticas, exámenes de laboratorio especializados (actual proveedor: IDIME)

2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS E 2025

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, ENERO 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	42	9,21
PROBABLEMENTE SI	360	78,95
DEFINITIVAMENTE NO	8	1,75
PROBABLEMENTE NO	45	9,87
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	455	99,78

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ENERO 2025

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 (%)	$402 \times 100 / 455 = 88\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 88%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción ENERO 2025(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 (DICIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (ENERO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	88%	90%	Se observa tendencia a la disminución en un 2% respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ENERO 2025

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ENERO 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	411	90,13
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	44	9,65
TOTAL	455	99,78

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 90% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 10% (calificación de regular). En el periodo se evidencia dificultad en la falta de oportunidad en la asignación de citas por no disponibilidad de agendas.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA ENERO 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	441	96,71
NO	14	3,07
TOTAL	455	99,78

El 97% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Las situaciones evidenciadas fueron intervenidas y se reprogramaron las citas.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ENERO 2025
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	322	70,61
EJERCICIO FISICO	4	0,88
HABITOS SALUDABLES	88	19,30
NO RECIBIO INFORMACION	31	7,02
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	10	2,19
TOTAL	455	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (71%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (19%); ejercicio físico (1%). Se destaca un mínimo porcentaje del 7% que refiere no recibir información

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD ENERO 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	419	91,89
NO	36	7,89
TOTAL	455	99,78

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 92%. Un mínimo porcentaje del 8% refiere no recibir información al respecto.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS ENERO 2025

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	434	95%	21	5%	321	103	10	0

Los usuarios manifiestan en un 95% 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 ENERO 2025

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	446	97,81
NO	9	1,97
TOTAL	455	99,78

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 ENERO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	397	87,06
EXCELENTE	1	0,22
MALO	10	2,19
REGULAR	47	10,31
TOTAL	455	99,78

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 87% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 13% (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 ENERO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	443	97,15
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	12	2,63
TOTAL	455	99,78

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 ENERO 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	19	4,17	En el periodo las manifestaciones de falta de oportunidad obedecen a la no disponibilidad de agendas. Percepción de los usuarios de demora en la atención de urgencias, especialmente en el cambio de turnos. Otras situaciones identificadas son incumplimiento en las citas programadas por inasistencia del profesional por inconvenientes personales. Todos los eventos fueron socializados, intervenidos por el líder del proceso de la competencia para lo pertinente y aplicar las acciones de mejoramiento de acuerdo a la prioridad
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	35	7,68	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	8	1,75	
SUBTOTAL	62	13,6	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	24	5,26	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias, Mejor accesibilidad a la información desde las diferentes áreas de atención (direccionamiento adecuado)
SUBTOTAL	24	5,26	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	25	5,48	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, situación que nuevamente 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	30	6,58	
SUBTOTAL	55	12,06	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	6	1,32	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	6	1,32	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	308	67,54	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	455	99,78	
TOTAL			



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707