

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
FEBRERO 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 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. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS FEBRERO 2025

### 1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	161	27,90
6-11 AÑOS	47	8,15
12-17 AÑOS	48	8,32
18-28 AÑOS	66	11,44
29-59 AÑOS	73	12,65
60 AÑOS Y MÁS	180	31,20
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,66</b>

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 (27%); de 29 a 59 años (13%); de 18 a 28 años (11%); 6 a 11 años (8%); de 12 a 17 años (8%).

### 1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	167	28,94
MUJER GESTANTE	38	6,59
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	18	3,12
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	352	61,35
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>100,00</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (61%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (29%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (3%).

### 1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	572	99,13
CONTRIBUTIVO	3	0,52
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,65</b>

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia participación total del régimen subsidiado-99%.(mayor contratación de la ESEB), En menos proporción por régimen contributivo (1%)

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	160	27,73
FAMISANAR	40	6,93
NUEVA EPS	225	38,99
SALUDTOTAL	35	6,07
SANITAS	115	19,93
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,76</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 39%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (28%) y sanitas (20%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (6%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	35	6,07
CARDALES	40	6,93
CASTILLO	80	13,86
CDV	49	8,49
CENTRO	40	6,93
DANUBIO	200	34,66
FLORESTA	51	8,67
FORTUNA	14	2,43
LLANITO	16	2,77
FARMACIA	50	8,67
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,48</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (35%); Castillo (14%); Farmacia (9%); Cdv (8%); Cardales (7%); Centro (7%); Floresta (7%); Campín (6%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	240	41,73
FARMACIA	50	8,67
LABORATORIO	30	5,20
ODONTOLOGIA	120	20,80
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	60	10,40
HOSPITALIZACION	10	1,73
URGENCIAS	65	11,27
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,80</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (42%), odontología (21%), urgencias (11%); Promoción y mantenimiento de la salud (10%); farmacia (9%); laboratorio (5%); y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2025

Durante el mes de FEBRERO 2025, se aplicaron 575 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 FEBRERO 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 FEBRERO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	20	3,47
BUENA	451	78,16
REGULAR	86	14,90
MALA	18	3,12
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>99,65</b>

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 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%	$471/575 * 100 = 82 \%$	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 febrero 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 (ENERO 2025)	MES ACTUAL (FEBRERO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	82%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también al aumento en 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

**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, FEBRERO 2025**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	51	8,84
PROBABLEMENTE SI	462	80,07
DEFINITIVAMENTE NO	11	1,91
PROBABLEMENTE NO	51	8,84
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	575	99,66

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS FEBRERO 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 (%)	$513 \times 100 / 575 = 89\%$	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 FEBRERO 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 (ENERO 2024)	MES ACTUAL (FEBRERO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	89%	88%	Se observa tendencia al aumento en un 1% respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

## 2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION FEBRERO 2025

**TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA FEBRERO 2025**

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	546	94,63
EXCELENTE	1	0,17
MALO	0	0,00
REGULAR	28	4,85
TOTAL	575	99,65

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 95% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 5% (calificación de regular).

**TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA FEBRERO 2025**

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	520	90,12
NO	55	9,53
TOTAL	575	99,65

El 90% 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 FEBRERO 2025  
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	434	75,22
EJERCICIO FISICO	2	0,35
HABITOS SALUDABLES	99	17,16
NO RECIBIO INFORMACION	24	4,16
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	16	2,77
TOTAL	575	99,66

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (75%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	550	95,32
NO	25	4,33
TOTAL	575	99,65

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 95%.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS FEBRERO 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	545	95%	30	5%	85	453	7	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 FEBRERO 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	566	98,09
NO	9	1,56
TOTAL	575	99,65

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 (2%) 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 FEBRERO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	507	87,87
EXCELENTE	0	0,00
MALO	7	1,21
REGULAR	61	10,57
TOTAL	575	99,65

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 88% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 12% (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.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION FEBRERO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	567	98,27
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	8	1,39
TOTAL	575	99,66

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 98%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 2% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS FEBRERO 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	24	4,16	Se identificaron algunas situaciones de demora en el procedimiento de asignación de citas, que obedecieron a no disponibilidad de agenda en el centro de salud donde el usuario requería la cita, y ante la alternativa de asignársela en otro centro de salud, no la aceptó. Algunas situaciones por demora en la respuesta del callcenter. Sin embargo, se destaca que este motivo de reclamos ha venido descendiendo lo que permite concluir que ha mejorado la oportunidad en la asignación de citas; por lo que se hace continuo seguimiento desde los procesos implicados para un mayor mejoramiento. Las situaciones por demora en la atención de urgencias fueron socializadas con el proceso de servicios ambulatorios para lo pertinente. Las no conformidades por falta de oportunidad en las atenciones de la cita fueron intervenidas con el proceso implicado. Es de anotar que también se le han destacado a los usuarios el cumplimiento del deber de puntualidad en las atenciones.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	54	9,36	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	13	2,25	
SUBTOTAL	91	15,77	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	31	5,37	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias
SUBTOTAL	31	5,37	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	15	2,6	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:, mejorar ventilación de algunas áreas, arreglo de goteras, arreglo baños
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	31	5,37	
SUBTOTAL	46	7,97	

CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	6	1,04	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	6	1,04	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	3	0,69	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	3	0,69	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	398	68,98	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	398	68,98	
TOTAL	575	99,82	