



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE 2025

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	436	27,66
6-11 AÑOS	139	8,82
12-17 AÑOS	121	7,68
18-28 AÑOS	151	9,58
29-59 AÑOS	232	14,72
60 AÑOS Y MÁS	491	31,15
TOTAL	1570	100,00

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 (31%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 0 a 5 años (28%); 29 a 59 años (15%); seguidamente el grupo etáreo de 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	440	28,11
MUJER GESTANTE	97	6,15
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	51	3,24
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	982	62,31
TOTAL	1570	99,81

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 (28%). También se observa participación de mujer gestante (6%); personas en situación de discapacidad (3%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1564	99,24
CONTRIBUTIVO	6	0,38
TOTAL	1570	99,62

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

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	420	26,65
FAMISANAR	108	6,85
NUEVA EPS	638	40,48
SALUDTOTAL	88	5,58
SANITAS	316	20,05
TOTAL	1570	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-41%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (27%); sanitas (20%). En menor proporción Famisanar (7%) y salud total (6%).

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	93	5,90
CARDALES	121	7,68
CASTILLO	235	14,91
CDV	128	8,12
CENTRO	123	7,80
DANUBIO	502	31,85
FLORESTA	127	8,06
FORTUNA	44	2,79
LLANITO	56	3,55
FARMACIA	141	8,95
TOTAL	1570	99,61

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (32%); Castillo (15%); Farmacia (9%); Cdv (8%); Floresta (8%); Cardales (8%); Centro (8%); Campín (6%); Llanito (4%); Fortuna (3%) .

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	697	44,23
FARMACIA	141	8,88
HOSPITALIZACION	35	2,22
LABORATORIO	88	5,58
ODONTOLOGIA	290	18,72
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	171	10,85
URGENCIAS	148	9,39
TOTAL	1570	99,87

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (44%); odontología (19%); mantenimiento y promoción de la salud (11%); urgencias (9%); Farmacia (9%); Laboratorio (6%) y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2025

Durante el primer trimestre de 2025, se aplicaron 1570 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 I TRIMESTRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	48	3,05
BUENA	1226	77,79
REGULAR	235	14,91
MALA	61	3,87
MUY MALA	0	0,06
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1570	99,68

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1274/1570 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 trimestre anterior	81% se observa tendencia a la igualdad 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, I TRIMESTRE 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	114	7,23
PROBABLEMENTE SI	1290	81,85
DEFINITIVAMENTE NO	26	1,65
PROBABLEMENTE NO	140	8,88
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1570	99,61

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1404/1570 X 100= 89%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 89%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	90% Se evidencia tendencia a la disminución en un 1% frente al trimestre anterior	88% se observa tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

2.1 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I
TRIMESTRE 2025

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA I TRIMESTRE 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1460	92,64
EXCELENTE	1	0,06
MALO	0	0,00
REGULAR	109	6,92
TOTAL	1570	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 93% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 7% (calificación de regular). Aunque este aspecto ha mejorado comparado con el trimestre y meses anteriores, aún se reportan situaciones por inconvenientes por no disponibilidad de agendas.

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA I TRIMESTRE 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1418	89,97
NO	152	9,64
TOTAL	1570	99,61

El 90% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 10% 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 I TRIMESTRE 2025

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	1200	76,33
EJERCICIO FISICO	9	0,57
HABITOS SALUDABLES	246	15,61
NO RECIBIO INFORMACION	66	4,18
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	49	3,11
TOTAL	1570	99,80

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (76%) y hábitos saludables (16%). En menor proporción y uso adecuado del tiempo libre (3%) y ejercicio físico (1%).

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD I TRIMESTRE 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1493	94,73
NO	77	4,89
TOTAL	1570	99,62

Los usuarios refieren en un 95% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 5% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I TRIMESTRE 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	1484	95	86	5%	480	962	42	0

Los usuarios manifiestan en un **95%** 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 I TRIMESTRE 2025

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	1542	97,84
NO	28	1,78
TOTAL	1570	99,62

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

2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2025

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1398	88,71
EXCELENTE	2	0,13
MALO	17	1,08
REGULAR	153	9,71
TOTAL	1570	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 89% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 11% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1524	96,70
EXCELENTE	2	0,13
REGULAR	44	2,79
TOTAL	1570	99,62

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3% que las evalúa de regular.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2025

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	68	4,31	En el trimestre se observa mejoramiento en el proceso de asignación de citas. Sin embargo, se destacan algunos casos ante todo por la falta de disponibilidad de agendas que genera inconformidad al no asignar la cita de manera inmediata una vez le responden del callcenter. Persiste la percepción de los usuarios respecto a la demora en el área de urgencias y se identifican situaciones de demora en citas programadas por demora en el sistema y plataformas, error de información entre la cita asignada al usuario y la que se estipula en la agenda.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	133	8,44	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	30	1,97	
SUBTOTAL	231	14,72	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	74	4,7	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	74	4,7	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	13	0,82	usuarios solicitan mayor claridad en la información (mejor direccionamiento respecto a procedimientos y otras autorizaciones)
SUBTOTAL	13	0,82	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	22	1,4	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	22	1,4	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	54	3,43	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mantenimiento preventivo de aires acondicionados, arreglo de goteras, solicitud de arreglo parte externa de castillo (cubierta de urgencias), mejoramiento área externa de acceso al servicio de laboratorio (centro de salud Castillo)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	72	4,57	
SUBTOTAL	126	8	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1104	70,05	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1104	70,05	
TOTAL	1570	99,69	

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD I TRIMESTRE 2025

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones por no disponibilidad de agenda, se remitieron al proceso involucrado para las acciones correctivas. De igual manera, las situaciones por falta de oportunidad en la atención de citas programadas fueron intervenidas asignando la cita en el momento de acuerdo a la disponibilidad del médico y tiempo de espera del usuario o reprogramando las citas
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por demora en la entrega de medicamentos constituye la mayor causa de reclamos en el periodo y fueron notificadas a subdirección científica y regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se informó a los usuarios para la respectiva entrega. En la actualidad se proyectan acciones que garanticen entrega oportuna del medicamento en puntos de atención para una mejor accesibilidad al servicio
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al coordinador del área, asignando citas adicionales o reprogramando nuevamente.
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Las situaciones por inconvenientes de oportunidad en las citas de promoción y mantenimiento de la salud, fueron intervenidas asignando las citas. En lo que se refiere a la información suministrada, se destaca en el persona el brindar la información adecuada para orientar efectivamente a los usuarios
INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD	Las situaciones por inconvenientes locativos fueron remitidos al líder de seguridad y salud en el trabajo, quien realizó gestión de verificación, seguimiento y acciones de mejora
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