

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS MARZO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS MARZO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	146	26,89
6-11 AÑOS	52	9,58
12-17 AÑOS	40	7,37
18-28 AÑOS	48	8,84
29-59 AÑOS	83	15,29
60 AÑOS Y MÁS	171	31,49
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,46</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 (15%); 6 a 11 años (10%); de 18 a 28 años (9%); de 12 a 17 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	149	27,44
MUJER GESTANTE	36	6,63
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	17	3,13
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	338	62,25
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,45</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (62%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (27%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (3%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	537	98,90
CONTRIBUTIVO	3	0,55
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,45</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 MARZO 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	140	25,78
FAMISANAR	40	7,37
NUEVA EPS	220	40,52
SALUDTOTAL	33	6,08
SANITAS	107	19,71
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,76</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 41%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (26%) 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 MARZO 2025

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	25	4,60
CARDALES	40	7,37
CASTILLO	90	16,57
CDV	40	7,37
CENTRO	45	8,29
DANUBIO	165	30,39
FLORESTA	45	8,29
FORTUNA	15	2,76
LLANITO	25	4,60
FARMACIA	50	8,67
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>98,91</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (30%); Castillo (17%); Farmacia (9%); Centro (8%); Floresta (8%); Cdv (7%); Cardales (7%); Campín (5%); Llanito (5%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	223	41,07
FARMACIA	50	9,21
LABORATORIO	31	5,71
ODONTOLOGIA	118	21,73
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	60	11,23
HOSPITALIZACION	16	2,95
URGENCIAS	42	7,73
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,63</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (41%), odontología (22%), Promoción y mantenimiento de la salud (11%); farmacia (9%); urgencias (8%); laboratorio (6%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2025

Durante el mes de MARZO 2025, se aplicaron 540 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 MARZO 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 MARZO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	8	1,47
BUENA	430	79,19
REGULAR	79	14,55
MALA	23	4,24
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,45</b>

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 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%	$438/540 \times 100 = 81\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 81% 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 Marzo 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 (FEBRERO 2025)	MES ACTUAL (MARZO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	81%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. En el periodo se afecta el indicador de oportunidad por la demora en la entrega de medicamentos

**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, MARZO 2025**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	21	3,87
PROBABLEMENTE SI	468	86,19
DEFINITIVAMENTE NO	7	1,29
PROBABLEMENTE NO	44	8,10
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	540	99,45

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MARZO 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 (%)	$489 \times 100 / 540 = 91\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 91%. 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 MARZO 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 (FEBRERO 2025)	MES ACTUAL (MARZO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	<b>91%</b>	87%	Se observa tendencia al aumento en un 4% respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	503	92,63
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	37	6,81
TOTAL	540	99,44

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 93% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 7% (calificación de regular).

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

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	483	88,95
NO	57	10,50
TOTAL	540	99,45

El 89% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Las situaciones evidenciadas tuvieron como causa demoras en el sistema y en las plataformas, incoherencias entre la información de cita del que dispone el usuario y las citas agendadas al profesional. Otras situaciones obedecieron a la falta de cumplimiento de deberes de los usuarios. En todo caso, fueron intervenidas de acuerdo a la disponibilidad de atención del profesional o reprogramadas en facturación.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	447	82,32
EJERCICIO FISICO	2	0,55
HABITOS SALUDABLES	59	10,87
NO RECIBIO INFORMACION	9	1,66
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	23	4,24
TOTAL	540	99,64

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (82%). Un 11% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 4% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 1% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	524	96,50
NO	16	2,95
TOTAL	540	99,45

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 97%. Aparte de la implementación de equipos básicos en salud, que el año anterior tuvo un gran impacto en las comunidades difundiendo y realizando acciones de promoción y mantenimiento de la salud; la institución ha ampliado a través de los canales de atención, una mayor socialización e información de los mismos, con el objetivo de generar un mayor compromiso de los usuarios en propender por el cuidado y mantenimiento de la salud.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MARZO 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	505	94%	35	6%	74	406	25	0

Los usuarios manifiestan en un 94% 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 MARZO 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	530	97,61
NO	10	1,84
TOTAL	540	99,45

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 MARZO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	494	90,98
EXCELENTE	1	0,18
MALO	0	0,00
REGULAR	45	8,29
TOTAL	540	99,45

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 91% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 9% (Calificación de regular). 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, solicitud de arreglo zona externa de acceso al servicio de laboratorio, centro de salud Castillo. Las situaciones fueron remitidas a los líderes de procesos involucrados para verificación, seguimiento y toma de acciones correctivas

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	514	94,66
EXCELENTE	2	0,37
REGULAR	24	4,42
TOTAL	540	99,45

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 95%(calificación de buena y excelente); frente a una insatisfacción del 5% (calificación de regular).

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	25	4,6	Aspecto que ha ido mejorando gradualmente. Los usuarios manifiestan más oportunidad y prontitud al momento de solicitar citas. En el periodo se evidencian algunos casos por falta de oportunidad no en la respuesta del callcenter, sino en la no disponibilidad de agendas odontológicas, situaciones que fueron socializadas con el coordinador del área y se gestionaron las citas respectivas. Persiste la percepción de los usuarios sobre demora en la atención de urgencias y situaciones de falta de oportunidad en las atenciones programadas por inconsistencias entre la cita dada al usuario y la agenda médica, otras por demora en el sistema y en las plataformas. Los casos fueron gestionados, asignando la cita en el momento de acuerdo a la disponibilidad del médico y el tiempo de espera del usuario
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	44	8,1	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	10	1,84	
SUBTOTAL	79	14,54	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	19	3,5	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias
SUBTOTAL	19	3,5	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	14	2,58	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, 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, arreglo de zona externa de accesibilidad al laboratorio (humedad)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	11	2,03	
SUBTOTAL	25	4,61	

CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	10	1,84	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	10	1,84	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	9	1,66	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	9	1,66	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	398	73,3	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	398	73,3	
TOTAL	540	99,45	