

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS ABRIL 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	131	27,58
6-11 AÑOS	40	8,42
12-17 AÑOS	31	6,53
18-28 AÑOS	45	9,47
29-59 AÑOS	66	13,89
60 AÑOS Y MÁS	162	34,11
TOTAL	475	100,00

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 (34%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (28%); de 29 a 59 años (14%); de 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (8%); de 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	149	31,37
MUJER GESTANTE	25	5,26
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	10	2,32
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	291	61,26
TOTAL	475	100,21

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 (31%), seguidamente población mujer gestante (5%) y en situación de discapacidad (2%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	475	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	475	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 ABRIL 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	132	27,79
FAMISANAR	28	5,89
NUEVA EPS	194	40,84
SALUDTOTAL	26	5,47
SANITAS	95	20,00
TOTAL	475	99,76

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 (28%) y sanitas (20%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (5%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	19	4,00
CARDALES	29	6,11
CASTILLO	92	19,37
CDV	17	3,58
CENTRO	51	10,74
DANUBIO	159	33,47
FLORESTA	31	6,53
FORTUNA	10	2,11
LLANITO	10	2,11
FARMACIA	57	12,00
TOTAL	475	100,02

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (33%); Castillo (19%); Farmacia (12%); Centro (11%); Floresta (7%); Cardales (6%); Cdv (4%); Campín (4%); Llanito (2%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	211	44,42
FARMACIA	59	12,42
LABORATORIO	23	4,84
ODONTOLOGIA	94	19,79
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	50	10,53
HOSPITALIZACION	8	1,89
URGENCIAS	30	6,32
TOTAL	475	100,21

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (44%), odontología (20%), farmacia (12%); Promoción y mantenimiento de la salud (11%); urgencias (6%); laboratorio (5%); y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ABRIL 2025

Durante el mes de ABRIL 2025, se aplicaron 475 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 ABRIL 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 ABRIL 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	6	1,26
BUENA	374	78,74
REGULAR	67	14,11
MALA	27	5,68
NO RESPONDE	1	0,21
TOTAL	475	100,00

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ABRIL 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%	$380/475 \times 100 = 80 \%$	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 ABRIL 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 (MARZO 2025)	MES ACTUAL (ABRIL 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	80%	80%	Se observa Tendencia a la igualdad 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, ABRIL 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	6	1,26
PROBABLEMENTE SI	406	85,47
DEFINITIVAMENTE NO	6	1,26
PROBABLEMENTE NO	57	12,00
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	475	99,99

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ABRIL 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 (%)	$412 \times 100 / 475 = 87\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 87%. 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 ABRIL 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 (MARZO 2025)	MES ACTUAL (ABRIL 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	87%	87%	Se observa tendencia a la igualdad respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ABRIL 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	456	96,00
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	19	4,00
TOTAL	475	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 96% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 4% (calificación de regular).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA ABRIL 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	441	92,84
NO	34	7,16
TOTAL	475	100,00

El 92% 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 ABRIL 2025
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	389	81,89
EJERCICIO FISICO	3	0,63
HABITOS SALUDABLES	59	12,42
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	24	5,05
TOTAL	475	99,99

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (82%). Un 12% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 5% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 1% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	468	98,53
NO	7	1,47
TOTAL	475	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 99%. Sólo un 1% refiere no conocerlos. En la actualidad la ESEB tiene diferentes estrategias para incrementar las acciones de promoción y mantenimiento de la salud. Se destaca la implementación de los equipos básicos en salud, el fortalecimiento de demanda inducida en forma personalizada y en la asignación de atenciones integrales que incluyen la ruta de salud para que los usuarios accedan a estilos de vidas saludables.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS ABRIL 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	449	95%	26	5%	68	363	18	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 ABRIL 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 ABRIL 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	441	92,84
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	34	7,16
TOTAL	475	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 93% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 7% (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. 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 ABRIL 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	448	94,32
MALO	1	0,21
REGULAR	26	5,47
TOTAL	475	100,00

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

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	13	2,74	Las situaciones percibidas por no asignación de cita, se debieron principalmente a no disponibilidad de agenda o a que el usuario no aceptó la cita en el centro de salud donde hubo disponibilidad. Usuarios reconocen que la respuesta telefónica es oportuna. Las situaciones por percepción de demora en el área de urgencias fueron remitidas a los jefes de procesos involucrados e intervenidas en el momento para garantizar una atención oportuna. Se reciben situaciones por demora en la atención de citas programadas, casos que obedecen a demoras en el inconveniente con el sistema o las plataformas. En otros casos inconvenientes por no coincidencia entre la agenda programada y la brindada al usuario, situaciones reportadas al área competente para mejoramiento
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	27	5,68	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	3	0,63	
SUBTOTAL	43	9,05	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	47	9,89	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, situación que sigue siendo la mayor causa de reclamos. De otra parte, 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	4	0,84	
SUBTOTAL	51	10,73	
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	1,89	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	9	1,89	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	363	76,42	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	363	76,42	
TOTAL	475	99,45	