

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS MAYO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS MAYO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	142	28,34
6-11 AÑOS	48	9,58
12-17 AÑOS	37	7,39
18-28 AÑOS	43	8,58
29-59 AÑOS	66	13,17
60 AÑOS Y MÁS	164	32,73
TOTAL	500	99,79

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 (33%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (28%); de 29 a 59 años (13%); 6 a 11 años (10%); de 18 a 28 años (9%); de 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	148	29,54
MUJER GESTANTE	33	6,59
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	12	2,40
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	307	61,48
TOTAL	500	100,01

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 (30%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (2%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	498	99,40
CONTRIBUTIVO	2	0,40
TOTAL	500	99,80

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

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	142	28,34
FAMISANAR	28	5,59
NUEVA EPS	194	38,72
SALUDTOTAL	26	5,19
SANITAS	110	21,96
TOTAL	500	99,76

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 (22%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Saludtotal (5%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	20	3,99
CARDALES	33	6,59
CASTILLO	90	17,96
CDV	27	5,39
CENTRO	41	8,18
DANUBIO	181	36,13
FLORESTA	35	6,99
FORTUNA	13	2,59
LLANITO	14	2,79
FARMACIA	46	9,18
TOTAL	500	99,79

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (36%); Castillo (18%); Farmacia (9%); Centro (8%); Floresta (7%); Cardales (7%); Cdv (5%); Campín (4%); Llanito (3%) y Fortuna (3%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	234	46,71
FARMACIA	46	8,69
LABORATORIO	19	3,79
ODONTOLOGIA	109	21,76
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	40	8,38
HOSPITALIZACION	17	3,39
URGENCIAS	35	6,99
TOTAL	500	99,71

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (47%), odontología (22%), farmacia (9%); Promoción y mantenimiento de la salud (8%); urgencias (7%); laboratorio (4%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2025

Durante el mes de MAYO 2025, se aplicaron 500 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 MAYO 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 específica la evaluación de las siguientes variables

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MAYO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	11	2,20
BUENA	398	79,44
REGULAR	66	13,17
MALA	25	4,99
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	500	99,80

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MAYO 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%	$409/500 \times 100 = 82\%$	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 MAYO 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 (ABRIL 2025)	MES ACTUAL (MAYO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 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 a la disminución también en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior.

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, MAYO 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	11	2,20
PROBABLEMENTE SI	438	87,43
DEFINITIVAMENTE NO	11	2,20
PROBABLEMENTE NO	40	7,98
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	500	99,81

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MAYO 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 (%)	$449 \times 100 / 500 = 90\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 90%. 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 MAYO 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 (ABRIL 2025)	MES ACTUAL (MAYO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	90%	89%	Se observa tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MAYO 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	473	94,41
EXCELENTE	0	0,00
MALO	1	0,20
REGULAR	26	5,19
TOTAL	500	99,80

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 92% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 8% (calificación de regular y malo). Las situaciones presentadas se refieren a demora en la asignación de la cita por no disponibilidad de agendas médicas

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA MAYO 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	461	92,02
NO	39	7,78
TOTAL	500	99,80

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 MAYO 2025
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	394	78,64
EJERCICIO FISICO	12	2,40
HABITOS SALUDABLES	67	13,37
NO RECIBIO INFORMACION	1	0,20
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	26	5,19
TOTAL	500	99,80

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (79%). Un 13% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 5% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 2% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	487	97,21
NO	13	2,59
TOTAL	500	99,80

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 97%. Sólo un 3% refiere no conocerlos. La institución dispone de varias estrategias para promover estilos de vidas saludables y propender por la promoción de la salud de los usuarios: atención intramural a través de citas programadas conforme a ruta de la salud, atención extramural con participación de los equipos básicos en salud, actividades de demanda inducida.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MAYO 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	480	96%	20	4%	52	414	14	0

Los usuarios manifiestan en un 95% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las Charlas y carteleros como los mayores medios de información.

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION MAYO 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	491	98,00
NO	9	1,80
TOTAL	500	99,80

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 MAYO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	473	94,41
EXCELENTE	1	0,20
MUY MALO	1	0,10
MALO	2	0,40
REGULAR	23	4,59
TOTAL	500	99,70

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% (Calificación de regular, malo y muy 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. 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 MAYO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	489	97,60
MALO	0	0,00
REGULAR	11	2,20
TOTAL	500	99,80

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 MAYO 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	31	6,19	Las situaciones 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 receptionan situaciones por demora en la atención de citas programadas, casos que obedecen a demoras en el inconveniente con el sistema o las plataformas.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	40	7,98	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	8	1,6	
SUBTOTAL	79	15,77	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	19	3,79	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, situación que mejoró al final de mes, notificándose a los usuarios para la entrega de los mismos. 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	0,8	
SUBTOTAL	23	4,59	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	8	1,6	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	8	1,6	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	6	1,2	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento (promoción y mantenimiento de la salud, urgencias)
SUBTOTAL	6	1,2	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	383	76,45	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	383	76,45	
TOTAL	500	99,6	