



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS I SEMESTRE 2025

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

| GRUPOS ETAREOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE PARTICIPACION |
|----------------|-------------|--------------------------|
| 0-5 AÑOS | 862 | 27,65 |
| 6-11 AÑOS | 279 | 8,95 |
| 12-17 AÑOS | 229 | 7,35 |
| 18-28 AÑOS | 289 | 9,27 |
| 29-59 AÑOS | 449 | 14,40 |
| 60 AÑOS Y MÁS | 1002 | 32,15 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáricos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (32%). También se destaca representatividad del grupo etárico 0 a 5 años (28%); 29 a 59 años (14%); seguidamente el grupo etárico de 18 a 28 años (9%); 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (7%).

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

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

| TIPO DE POBLACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|-------------|--------------|
| ADULTO MAYOR | 914 | 29,38 |
| MUJER GESTANTE | 188 | 6,03 |
| POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD | 87 | 2,79 |
| NO APLICA (POBLACION GENERAL) | 1921 | 61,63 |
| TOTAL | 3110 | 99,83 |

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 (29%). También se observa participación de mujer gestante (6%); personas en situación de discapacidad (3%);

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2025

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

| TIPO ASEGURAMIENTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------|--------------|
| SUBSIDIADO | 3095 | 99,29 |
| CONTRIBUTIVO | 15 | 0,48 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Análisis: Se observa que hubo mayor participación del régimen subsidiado -99%- , mayor contratación de la ESEB.

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

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

| ASEGURADORA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|--------------|
| COOSALUD | 844 | 27,08 |
| FAMISANAR | 204 | 6,54 |
| NUEVA EPS | 1246 | 39,97 |
| SALUDTOTAL | 165 | 5,29 |
| SANITAS | 651 | 20,89 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-40%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (27%); sanitas (21%). En menor proporción Famisanar (7%) y salud total (5%) .

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

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

| CENTROS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|--------------|
| CAMPIN | 152 | 4,88 |
| CARDALES | 223 | 7,15 |
| CASTILLO | 517 | 16,59 |
| CDV | 202 | 6,48 |
| CENTRO | 265 | 8,50 |
| DANUBIO | 1042 | 33,43 |
| FLORESTA | 233 | 7,48 |
| FORTUNA | 82 | 2,63 |
| LLANITO | 100 | 3,21 |
| FARMACIA | 294 | 9,43 |
| TOTAL | 3110 | 99,78 |

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (33%); Castillo (17%); Centro (9%); Farmacia (9%); Floresta (7%); Cardales (7%); Cdv (6%); Campín (5%); Llanito (3%); Fortuna (3%).

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

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|------------|
| MEDICINA GENERAL | 1414 | 45,36 |
| FARMACIA | 294 | 9,43 |
| HOSPITALIZACION | 73 | 2,34 |
| LABORATORIO | 158 | 5,07 |
| ODONTOLOGIA | 600 | 19,29 |
| PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | 313 | 10,04 |
| URGENCIAS | 258 | 8,29 |
| TOTAL | 3110 | 99,82 |

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (45%); odontología (19%); mantenimiento y promoción de la salud (10%); Farmacia (9%); urgencias (8%); Laboratorio (5%) y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre de 2024, se aplicaron 3110 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 SEMESTRE 2024

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I SEMESTRE 2024

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| MUY BUENA | 90 | 2,89 |
| BUENA | 2428 | 77,90 |
| REGULAR | 448 | 14,37 |
| MALA | 143 | 4,59 |
| MUY MALA | 0 | 0,00 |
| NO RESPONDE | 1 | 0,03 |
| TOTAL | 3110 | 99,78 |

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

| Relación matemática del indicador satisfacción global | Meta del indicador estimada por la ESEB | Resultado I semestre 2025 | Análisis del Resultado | COMPARATIVO | |
|--|---|---------------------------|--|--|---|
| | | | | II SEMESTRE 2024 | I SEMESTRE 2024 |
| Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100 | 80% | 2518/3110 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 semestre 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 SEMESTRE 2024

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 164 | 5,26 |
| PROBABLEMENTE SI | 2614 | 83,86 |
| DEFINITIVAMENTE NO | 58 | 1,86 |
| PROBABLEMENTE NO | 274 | 8,79 |
| NO INFORMA | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

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

| Relación matemática del indicador satisfacción global | Meta del indicador estimada por la ESEB | Resultado I semestre 2025 | Análisis del Resultado | COMPARATIVO | |
|--|---|---------------------------|---|--|---|
| | | | | II SEMESTRE 2024 | I SEMESTRE 2024 |
| Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100 | 80% | 2778/3110 X 100= 89% | De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, 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 semestre anterior | 89% se observa tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo año anterior |

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I
SEMESTRE 2024

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

| EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|------------|
| BUENO | 2928 | 93,94 |
| EXCELENTE | 2 | 0,06 |
| MALO | 1 | 0,03 |
| REGULAR | 179 | 5,74 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 94% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 6% (calificación de malo y regular).

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

| ATENCION A LA HORA DE LA CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|------------|
| SI | 2855 | 91,59 |
| NO | 255 | 8,18 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

El 92% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 8% 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 SEMESTRE 2025

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

| ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| ALIMENTACION SANA | 2438 | 78,22 |
| EJERCICIO FISICO | 35 | 1,12 |
| HABITOS SALUDABLES | 441 | 14,15 |
| NO RECIBIO INFORMACION | 67 | 2,15 |
| USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE | 132 | 4,23 |
| TOTAL | 3113 | 99,87 |

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (78%) y hábitos saludables (14%). En menor proporción uso adecuado del tiempo libre (4%) y ejercicio físico (1%).

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

| INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| SI | 3003 | 96,34 |
| NO | 107 | 3,43 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Los usuarios refieren en un 97% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 3% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I SEMESTRE 2025

| NOMBRE INDICADOR | RELACION MATEMÁTICA | INFORMACION | | | | MEDIOS | | | |
|---|--|-------------|---|------------|----|-----------|---------|------------|-------|
| | | SI | | NO | | CARTELERA | CHARLAS | PAGINA WEB | OTROS |
| 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 | FRECUENCIA | % | FRECUENCIA | % | | | | |
| | | | | 2943 | 95 | 167 | 5% | | |

Los usuarios manifiestan en un **95%**) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras como el mayor medio de información

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION I SEMESTRE 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 | 3050 | 97,85 |
| NO | 60 | 1,92 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

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 SEMESTRE 2025

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

| EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|------------|
| BUENA | 2828 | 90,73 |
| EXCELENTE | 6 | 0,19 |
| MUY MALO | 1 | 0,03 |
| MALO | 21 | 0,67 |
| REGULAR | 254 | 8,15 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un **91%** (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del **9%** que las evalúa de regular, malo y muy malo.

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

| EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| BUENA | 3012 | 96,63 |
| MALO | 1 | 0,03 |
| EXCELENTE | 2 | 0,06 |
| REGULAR | 95 | 3,05 |
| TOTAL | 3110 | 99,77 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un **97%** (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del **5%** que las evalúa de regular y malo.

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

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

| ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE | OBSERVACIONES |
|--|------------|------------|---|
| OPORTUNIDAD | | | |
| MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS | 135 | 4,33 | En el semestre se destaca la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situaciones que fueron intervenidas administrativamente para garantizar la disponibilidad del mismo. De otra parte, se observa un notable mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas, usuarios refieren respuestas más oportunas desde el callcenter. Sin embargo, se evidencia la no asignación de cita inmediata por inconvenientes de no disponibilidad de agenda en el centro en que lo requiere el usuario. Las situaciones por percepción de demora en la atención de urgencias fueron socializados con el líder del proceso para revisión y mejoramiento. Se presentaron situaciones por no cumplimiento en la hora de atención de la cita programada, por demoras en el proceso de facturación - inconvenientes con sistema o plataformas- y en otras ocasiones por incoherencia entre la hora que estipula la agenda y la que tiene registrada el usuario. Algunos casos fueron intervenidos inmediatamente para atención de la cita, de acuerdo a la disponibilidad del profesional |
| GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE FARMACIA Y URGENCIAS | 241 | 7,73 | |
| ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA | 58 | 1,86 | |
| SUBTOTAL | 434 | 13,92 | |
| ACCESIBILIDAD | | | |
| MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO | 102 | 3,27 | Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias y en las solicitudes de asignación de citas telefónicas). Los usuarios sugieren un mejor acceso para la atención en el área de farmacia (estrategias en el procedimiento de asignación de turnos para garantizar la atención) |
| SUBTOTAL | 102 | 3,27 | |
| INFORMACIÓN | | | |
| MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD | 33 | 1,06 | usuarios solicitan mayor claridad en la información, un mejor direccionamiento para acceder a los servicios, situaciones remitidas en casos específicos a los funcionarios de la competencia para mejoramiento del proceso |
| SUBTOTAL | 33 | 1,06 | |
| CALIDEZ/TRATO DIGNO | | | |
| MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION | 48 | 1,54 | Las situaciones por percepción de trato inadecuado o inequitativo (falta de calidez) fueron socializados con los líderes de procesos involucrados u operadores del servicio, para retroalimentación y mejoramiento |
| SUBTOTAL | 48 | 1,54 | |

| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION | | | |
|--|------|-------|---|
| GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS | 137 | 4,4 | usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (intervención de goteras, mantenimiento a los aires acondicionados, mejoramiento de algunos techos, baños, mejor iluminación) |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT | 98 | 3,14 | |
| SUBTOTAL | 235 | 7,54 | |
| NO APLICA | | | |
| NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR | 2261 | 72,54 | Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar |
| SUBTOTAL | 2261 | 72,54 | |
| TOTAL | 3113 | 99,87 | |

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

| SERVICIO | ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO | ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS |
|-----------------|------------------------------|--|
| consulta Médica | OPORTUNIDAD | Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en la entrega de medicamentos fueron intervenidas y una vez hubo disponibilidad del mismo, se notificó a los usuarios para su respectiva entrega. Otras situaciones administrativas referidas a demora en autorizaciones por imagenología, fueron direccionadas al área respectiva para la celeridad del proceso. Las situaciones por no disponibilidad de agendas, que incide en la oportunidad de asignaciones de citas, fueron remitidas a jefe de servicios ambulatorios para mejoramiento y seguimiento |
| Odontología | OPORTUNIDAD | Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron las citas en forma oportuna. De igual manera se intervinieron directamente casos específicas con atenciones de oportunidad con el profesional disponible |
| Infraestructura | Seguridad/ confort | Las situaciones reportadas por inconvenientes de ventilación, ventilación, solicitudes de arreglos locativos; fueron remitidos a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejoramiento pertinentes |
| 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