

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS JUNIO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS JUNIO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	153	27,08
6-11 AÑOS	52	9,20
12-17 AÑOS	40	7,08
18-28 AÑOS	50	8,85
29-59 AÑOS	85	15,04
60 AÑOS Y MÁS	185	32,74
TOTAL	565	99,99

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 (27%); de 29 a 59 años (15%); 6 a 11 años (9%); de 18 a 28 años (9%); de 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	179	31,68
MUJER GESTANTE	33	5,84
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	13	2,30
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	340	60,18
TOTAL	565	100,00

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (60%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (32%), seguidamente población mujer gestante (6%) y en situación de discapacidad (2%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	558	98,76
CONTRIBUTIVO	7	1,24
TOTAL	565	100,00

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 JUNIO 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	150	26,55
FAMISANAR	40	7,08
NUEVA EPS	220	38,94
SALUDTOTAL	25	4,42
SANITAS	130	23,01
TOTAL	565	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 27%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (27%) y sanitas (23%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (4%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	20	3,54
CARDALES	40	7,08
CASTILLO	100	17,70
CDV	30	5,31
CENTRO	50	8,85
DANUBIO	200	35,40
FLORESTA	40	7,08
FORTUNA	15	2,65
LLANITO	20	3,54
FARMACIA	50	8,85
TOTAL	565	100,00

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (35%); Castillo (18%); Farmacia (9%); Centro (9%); Floresta (7%); Cardales (7%); Cdv (5%); Campín (4%); Llanito (4%) y Fortuna (3%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	272	48,14
FARMACIA	50	8,85
LABORATORIO	28	4,96
ODONTOLOGIA	107	18,94
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	50	8,85
HOSPITALIZACION	12	2,12
URGENCIAS	46	8,14
TOTAL	565	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (48%), odontología (19%), farmacia (9%); Promoción y mantenimiento de la salud (9%); urgencias (8%); laboratorio (5%); y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2025

Durante el mes de JUNIO 2025, se aplicaron 565 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 JUNIO 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 JUNIO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	25	4,42
BUENA	430	76,11
REGULAR	80	14,16
MALA	30	5,31
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	565	100,00

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JUNIO 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%	$455/565 * 100 = 81 \%$	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 JUNIO 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 (MAYO 2025)	MES ACTUAL (JUNIO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 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.

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, JUNIO 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	33	5,84
PROBABLEMENTE SI	480	84,96
DEFINITIVAMENTE NO	15	2,65
PROBABLEMENTE NO	37	6,55
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	565	100,00

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JUNIO 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 (%)	$513 \times 100 / 565 = 91\%$	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 JUNIO 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 (MAYO 2025)	MES ACTUAL (JUNIO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	91%	92%	Se observa tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia también l aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JUNIO 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	539	95,40
EXCELENTE	1	0,20
MALO	0	0,00
REGULAR	25	4,42
TOTAL	565	100,02

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 96% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 4% (calificación de regular). 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 JUNIO 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	535	94,69
NO	30	5,31
TOTAL	565	100,00

El 95% 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.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	452	80,00
EJERCICIO FISICO	11	1,95
HABITOS SALUDABLES	69	12,21
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	33	5,84
TOTAL	565	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (80%). Un 12% 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 PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD JUNIO 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	555	98,23
NO	10	1,77
TOTAL	565	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 98%. Sólo un 2% 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 JUNIO 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	530	94%	35	6%	79	423	28	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 JUNIO 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	555	98,23
NO	10	1,77
TOTAL	565	100,00

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 JUNIO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	516	91,33
EXCELENTE	3	0,53
MUY MALO	0	0,00
MALO	2	0,35
REGULAR	44	7,79
TOTAL	565	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 92% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 8% (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 JUNIO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	551	97,52
MALO	0	0,00
REGULAR	14	2,48
TOTAL	565	100,00

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 JUNIO 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	23	4,07	Situaciones identificadas por falta de disponibilidad de agendas, o porque el usuario no aceptó en otro centro de salud donde sí había la disponibilidad. Las situaciones de urgencias son percepciones de usuarios que refieren demora en la atención. Se socializan con los funcionarios competentes para revisión y mejoramiento. La falta de atención a la hora estipulada se debió a incongruencias con el callcenter y algunas fueron solucionadas en el momento con el profesional disponible para brindar la atención.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	41	7,26	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	16	2,83	
SUBTOTAL	80	14,16	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	17	3,01	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	18	3,19	
SUBTOTAL	35	6,2	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	9	1,59	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	9	1,59	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	5	0,88	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	5	0,88	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	25	4,42	Situaciones referidas a inconvenientes para acceder a la información o al servicio. Se retroalimentó con el área competente para garantizar una mejor accesibilidad
SUBTOTAL	25	4,42	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	411	72,74	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	411	72,74	
TOTAL	565	199	