

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS JULIO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS JULIO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	151	27,96
6-11 AÑOS	50	9,26
12-17 AÑOS	37	6,85
18-28 AÑOS	47	8,70
29-59 AÑOS	71	13,15
60 AÑOS Y MÁS	184	34,07
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>99,99</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 (34%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (27%); de 29 a 59 años (13%); 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 JULIO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	165	30,56
MUJER GESTANTE	31	5,74
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	5	0,93
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	14	2,59
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	325	60,19
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>100,01</b>

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 (31%), seguidamente población mujer gestante (6%), población en situación de discapacidad (3%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	538	99,63
CONTRIBUTIVO	2	0,37
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>100,00</b>

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 JULIO 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	143	26,48
FAMISANAR	29	5,37
NUEVA EPS	232	42,96
SALUDTOTAL	23	4,26
SANITAS	113	20,93
TOTAL	540	99,76

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 43%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (26%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (5%) y Salud Total (4%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	30	5,56
CARDALES	30	5,56
CASTILLO	95	17,59
CDV	40	7,41
CENTRO	50	9,26
DANUBIO	180	33,33
FLORESTA	40	7,41
FORTUNA	10	1,85
LLANITO	15	2,78
FARMACIA	50	9,26
TOTAL	540	100,01

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (33%); Castillo (18%); Farmacia (9%); Centro (9%); Floresta (7%); Cdv (7%); Cardales (6%); Campín (6%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2025

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2025

MEDICINA GENERAL	259	47,96
FARMACIA	50	9,26
LABORATORIO	25	4,63
ODONTOLOGIA	114	21,11
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	43	7,96
HOSPITALIZACION	14	2,59
URGENCIAS	35	6,67
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>100,18</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (48%), odontología (21%), farmacia (9%); Promoción y mantenimiento de la salud (8%); urgencias (7%); laboratorio (5%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2025

Durante el mes de JULIO 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 JULIO 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 JULIO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	20	3,70
BUENA	435	80,56
REGULAR	65	12,04
MALA	19	3,52
MUY MALA	1	0,19
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>100,01</b>

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA JULIO 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%	$455/540 * 100 = 84 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 84% En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 82% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta

Fuente: Formato encuesta de satisfacción JULIO 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 (JUNIO 2025)	MES ACTUAL (JULIO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	84%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior.

**2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS JULIO 2025**

**Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, JULIO 2025**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	57	10,56
PROBABLEMENTE SI	445	82,41
DEFINITIVAMENTE NO	10	1,85
PROBABLEMENTE NO	28	5,19
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	540	100,01

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JULIO 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 usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$496 \times 100 / 540 = 92\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 92%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 82%, se puede observar que sí cumple

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción JULIO 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 ( JUNIO 2025)	MES ACTUAL (JULIO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	92%	93%	Se observa tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	527	97,59
EXCELENTE	1	0,19
MALO	0	0,00
REGULAR	12	2,22
TOTAL	540	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 98% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 2% (calificación de regular). Las situaciones presentadas se refieren a demora en la asignación de la cita por no disponibilidad de agendas médicas. También en el periodo se identificaron situaciones con la conexión con el teléfono fijo del callcenter, situación que se reportó al área de sistemas para lo pertinente.

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

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	528	97,78
NO	12	2,22
TOTAL	540	100,00

El 98% 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 y reprogramación de la agenda por incapacidad del médico responsable de la atención.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	415	76,85
EJERCICIO FISICO	8	1,48
HABITOS SALUDABLES	82	15,19
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	35	5,84
TOTAL	540	99,36

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (77%). Un 15% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 6% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 1% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	534	98,89
NO	6	1,11
TOTAL	540	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. 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 JULIO 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	537	99%	3	1%	84	428	25	0

Los usuarios manifiestan en un 99% 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 JULIO 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	536	99,26
NO	4	0,74
TOTAL	540	100,00

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Sin embargo, en menor proporción un mínimo porcentaje (1%) 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 JULIO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	472	87,41
EXCELENTE	25	4,63
MUY MALO	0	0,00
MALO	1	0,19
REGULAR	42	7,78
TOTAL	540	100,01

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 y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitud arreglo de goteras, arreglos 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 JULIO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	528	97,78
EXCELENTE	1	0,19
REGULAR	11	2,04
TOTAL	540	100,01

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 JULIO 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	17	3,15	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 o por no disponibilidad del profesional por incapacidades médicas. Algunas fueron solucionadas en el momento con el profesional disponible para brindar la atención y otras reprogramadas.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	42	7,78	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	10	1,85	
SUBTOTAL	69	12,78	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	30	5,56	En el periodo se identifican algunas situaciones por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, las cuales fueron solucionadas una vez hubo la disponibilidad del mismo. En el caso de medicamentos desabastecidos, fueron remitidos al profesional competente para reformulación. Las situaciones son la no disponibilidad de insumos o elementos, se socializaron con el jefe de procesos involucrados para mejoramiento
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	19	3,52	
SUBTOTAL	49	9,08	
<b>CALIDEZ Y BUEN TRATO</b>			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	4	0,74	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato
SUBTOTAL	4	0,74	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	12	2,22	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	12	2,22	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	16	2,96	situaciones referidas a inconvenientes para acceder a la información o al



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

## SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

SUBTOTAL	16	2,96	servicio, algunas situaciones de accesibilidad tuvieron como causa la falta de contrato con el prestador para la toma de imagenología (ayudas diagnósticas, radiografías), situaciones que se solucionaron una vez se reanudó el contrato respectivo
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	390	72,22	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	390	72,22	
TOTAL	540	100	