

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

### 1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS AGOSTO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS AGOSTO 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	129	25,80
6-11 AÑOS	37	7,40
12-17 AÑOS	54	10,80
18-28 AÑOS	47	9,40
29-59 AÑOS	71	14,20
60 AÑOS Y MÁS	162	32,40
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100,00</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 (32%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (26%); de 29 a 59 años (14%, de 12 a 17 años (11%), de 18 a 28 años (9%), 6 a 11 años (7%)

### 1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	149	29,80
MUJER GESTANTE	29	5,80
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	12	2,40
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	12	2,40
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	298	59,60
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100,00</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 (30%), seguidamente población mujer gestante (6%), población en situación de discapacidad (2%) y víctima del conflicto armado (2%).

### 1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	492	98,40
CONTRIBUTIVO	8	1,60
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100,00</b>

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia mayor participación total del régimen subsidiado-98% (mayor contratación de la ESEB).

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	134	26,80
FAMISANAR	27	5,40
NUEVA EPS	207	41,40
SALUDTOTAL	25	5,00
SANITAS	107	21,40
TOTAL	500	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 (27%) y sanitas (21%). La participación más baja corresponde a Famisanar (5%) y Salud Total (5%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	32	6,40
CARDALES	36	7,20
CASTILLO	95	19,00
CDV	47	9,40
CENTRO	43	8,60
DANUBIO	148	29,60
FLORESTA	33	6,60
FORTUNA	10	2,00
LLANITO	15	3,00
FARMACIA	41	8,20
TOTAL	500	100,00

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (30%); Castillo (19%); Centro (9%); Cdv (9%); Farmacia (8%); Floresta (7%); Cardales (7%); Campín (6%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	238	47,60
FARMACIA	41	8,20
LABORATORIO	24	4,80
ODONTOLOGIA	97	19,40
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	60	12,00
HOSPITALIZACION	7	1,40
URGENCIAS	33	6,60
TOTAL	500	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (48%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (12%); farmacia (8%); urgencias (7%); laboratorio (5%); y hospitalización (1%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AGOSTO 2025

Durante el mes de AGOSTO 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 AGOSTO 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 AGOSTO 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	30	6,00
BUENA	390	78,00
REGULAR	60	12,00
MALA	20	4,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	500	100,00

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA AGOSTO 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%	$420/500 \times 100 = 84\%$	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 AGOSTO 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 (JULIO 2025)	MES ACTUAL (AGOSTO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
84%	84%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	63	12,60
PROBABLEMENTE SI	395	79,00
DEFINITIVAMENTE NO	8	1,60
PROBABLEMENTE NO	34	6,80
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	500	100,00

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AGOSTO 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 (%)	$458 \times 100 / 500 = 92\%$	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 AGOSTO 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 ( JULIO 2025)	MES ACTUAL (AGOSTO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92%	92%	91%	Se observa tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	463	92,60
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	37	7,40
TOTAL	500	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 93% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 7% (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 en la que los usuarios refieren congestión de llamadas en el lapso de 6:00 am a 10:00 am y algunas referencias de dificultad con el teléfono fijo, situaciones que fueron reportadas al área de sistemas y desde siau se hace seguimiento semanalmente a la oportunidad en la asignación de citas por este medio.

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA AGOSTO 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	481	96,20
NO	19	3,80
TOTAL	500	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. Otras situaciones son atribuibles al usuario quien erró en horas de la cita acudiendo al centro de salud en la fecha equivocada.

### 2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION AGOSTO 2025

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	371	74,20
EJERCICIO FISICO	9	1,80
HABITOS SALUDABLES	75	15,00
NO RECIBIO INFORMACION	2	0,40
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	43	8,60
TOTAL	500	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (74%). Un 15% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 8% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 2% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	491	98,20
NO	9	1,80
TOTAL	500	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 AGOSTO 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%	105	343	32	0

Los usuarios manifiestan en un 96% 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 AGOSTO 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	98,20
NO	9	1,80
TOTAL	500	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. Las situaciones identificadas por esta causa fueron remitidas a jefe del proceso u operador de servicios, para retroalimentación del proceso. De igual manera, Desde el proceso SIAU se fortalece continuamente la política de humanización en el servicio, destacando aspectos como garantía de derechos, manejo de las emociones, comunicación asertiva.

#### 2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION AGOSTO 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	411	82,20
EXCELENTE	35	7,00
MUY MALO	0	0,00
MALO	0	0,19
REGULAR	54	10,80
TOTAL	500	100,19

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 89% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 11% (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 AGOSTO 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	497	99,40
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	3	0,60
TOTAL	500	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 99%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 1% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	19	3,8	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento. Los eventos por inconvenientes en el callcenter fueron notificados al área de sistemas para lo pertinente. Algunas situaciones por no disponibilidad de agendas fueron intervenidos y se asignó la cita. Las situaciones por demora en atención de urgencias fueron socializadas con el líder del proceso para intervención, seguimiento y mejoramiento
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	26	5,2	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	13	2,6	
SUBTOTAL	58	11,6	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	28	5,6	En el periodo se identifican algunas situaciones por no disponibilidad del medicamento, las cuales fueron solucionadas una vez hubo la disponibilidad del mismo.
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	16	3,2	
SUBTOTAL	44	8,8	
<b>CALIDEZ Y BUEN TRATO</b>			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	6	1,2	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato, comunicación asertiva, manejo de emociones
SUBTOTAL	6	1,2	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	20	4,2	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	20	4,2	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	31	6,2	situaciones referidas a inconvenientes para acceder a la información o al servicio. Casos específicos fueron intervenidos y se retroalimentó en el funcionario responsable para brindar un mejor acceso a los servicios
SUBTOTAL	31	6,2	
<b>NO APLICA</b>			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	341	68,2	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	341	68,2	
TOTAL	500	100,2	



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707