

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS SEPTIEMBRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS SEPTIEMBRE 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	101	27,98
6-11 AÑOS	25	6,93
12-17 AÑOS	27	7,48
18-28 AÑOS	26	7,20
29-59 AÑOS	66	18,28
60 AÑOS Y MÁS	115	31,86
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>99,73</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 (28%); de 29 a 59 años (18%, de 12 a 17 años (7%), de 18 a 28 años (7%), 6 a 11 años (7%)

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	100	27,70
MUJER GESTANTE	20	5,44
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	0	0,00
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	13	3,60
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	227	62,88
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>99,62</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (63%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (28%), seguidamente población mujer gestante (5%), población en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	346	95,84
CONTRIBUTIVO	14	3,88
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>99,72</b>

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia mayor participación total del régimen subsidiado-96% (mayor contratación de la ESEB).

**1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025**

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	86	23,82
FAMISANAR	21	5,82
NUEVA EPS	171	47,37
SALUDTOTAL	18	4,99
SANITAS	64	17,73
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>99,76</b>

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 47%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (27%) y sanitas (24%). La participación más baja corresponde a Famisanar (6%) y Salud Total (5%)

**1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025**

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	23	6,37
CARDALES	20	5,54
CASTILLO	85	23,55
CDV	15	4,16
CENTRO	30	8,31
DANUBIO	118	32,69
FLORESTA	20	5,54
FORTUNA	10	2,77
LLANITO	10	2,77
FARMACIA	29	8,03
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>99,73</b>

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (32%); Castillo (24%); Centro (8%); Farmacia (8%); Floresta (6%); Cardales (6%); Campín (6%); Cdv (4%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	165	45,71
FARMACIA	29	8,03
LABORATORIO	14	3,88
ODONTOLOGIA	68	18,84
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	38	10,53
HOSPITALIZACION	11	3,32
URGENCIAS	35	9,70
TOTAL	360	100,01

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (46%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (11%); urgencias (10,%); farmacia (8%); urgencias (10;% laboratorio (4%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2025

Durante el mes de SEPTIEMBRE 2025, se aplicaron 360 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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	24	6,65
BUENA	280	77,56
REGULAR	40	11,08
MALA	16	4,43
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	360	99,72

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA SEPTIEMBRE 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%	$304/360 \times 100 = 84 \%$	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 SEPTIEMBRE 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 (AGOSTO 2025)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
84%	84%	81%	Se observa Tendencia al aumento en un 3% 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 SEPTIEMBRE 2025**

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	47	13,02
PROBABLEMENTE SI	281	77,84
DEFINITIVAMENTE NO	6	1,66
PROBABLEMENTE NO	26	7,20
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	360	99,72

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS SEPTIEMBRE 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 (%)	$328 \times 100 / 360 = 91\%$	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 82%, se puede observar que sí cumple

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción SEPTIEMBRE 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 ( AGOSTO 2025)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92%	91%	88%	Se observa tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	349	96,68
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	11	3,05
TOTAL	360	99,73

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 97% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 3% (calificación de regular). Las situaciones presentadas se refieren a demora en la asignación de la cita por no disponibilidad de agendas médicas y odontológicas. En algunos casos, si bien hay disponibilidad en otros centros de salud, los usuarios prefieren llamar nuevamente y que se le asigne la cita en el centro de salud más cercano a su territorio.

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

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	351	97,23
NO	9	2,49
TOTAL	360	99,72

El 97% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Las mayores situaciones de demora en la atención de la cita se presentan por demora en las plataformas para verificación del usuario, o fallas en el sistema como tal. Otras situaciones identificadas se refieren a información inadecuada, dado que al cumplir la cita en el centro de salud, no coincide con la asignada en el callcenter; situaciones que fueron remitidas al líder competente para revisión y mejoramiento.

**2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION SEPTIEMBRE 2025**

**TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION**

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	258	71,47
EJERCICIO FISICO	10	2,77
HABITOS SALUDABLES	66	18,28
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	26	7,20
TOTAL	360	99,72

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (72%). Un 18% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables, 7% sobre uso adecuado del tiempo libre y un 3% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	357	98,89
NO	3	0,83
TOTAL	360	99,72

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 SEPTIEMBRE 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	325	90%	35	10%	23	277	25	0

Los usuarios manifiestan en un 90% 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 SEPTIEMBRE 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	352	97,51
NO	8	2,22
TOTAL	360	99,73

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 SEPTIEMBRE 2025

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	323	89,47
EXCELENTE	5	1,39
MUY MALO	0	0,00
MALO	7	1,94
REGULAR	25	6,93
TOTAL	360	99,73

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 91% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 9% (Calificación de regular y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitud arreglo de goteras, arreglos y mantenimiento a baños, iluminación suficiente en las habitaciones (área de hospitalización-observación urgencias), 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 SEPTIEMBRE 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	355	98,34
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	5	1,39
TOTAL	360	99,73

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 SEPTIEMBRE 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	13	3,6	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 intervenidas 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	22	6,09	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	13	3,6	
SUBTOTAL	48	13,29	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	7	1,94	En el periodo se identificaron algunos casos por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, las cuales se remitieron al proceso involucrado. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se notificó a los usuarios para su respectiva entrega
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	18	4,99	
SUBTOTAL	25	6,93	

CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	7	1,94	Desde el área de siau se fortalecen capacitaciones al cliente interno y externo sobre humanización y buen trato, comunicación asertiva, manejo de emociones
SUBTOTAL	7	1,94	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	8	2,22	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	8	2,22	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	22	6,09	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	22	6,09	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	250	69,25	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	250	69,25	
TOTAL	360	99,72	