



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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS NOVIEMBRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS NOVIEMBRE 2025

| GRUPOS ETARIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE PARTICIPACION |
|----------------|------------|--------------------------|
| 0-5 AÑOS       | 136        | 28,33                    |
| 6-11 AÑOS      | 42         | 8,75                     |
| 12-17 AÑOS     | 35         | 7,29                     |
| 18-28 AÑOS     | 40         | 8,33                     |
| 29-59 AÑOS     | 79         | 16,46                    |
| 60 AÑOS Y MÁS  | 148        | 30,83                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>480</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 (31%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (28%); de 29 a 59 años (16%), 6 a 11 años (9%), de 18 a 28 años (8%), de 12 a 17 años (7%),

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2025

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

| TIPO DE POBLACION                      | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|--|------------|---------------|
| ADULTO MAYOR                           | 111        | 23,12         |
| MUJER GESTANTE                         | 32         | 6,67          |
| VICTIMA CONFLICTO ARMADO               | 0          | 0,00          |
| POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD | 30         | 6,25          |
| NO APLICA (POBLACION GENERAL)          | 307        | 63,96         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>480</b> | <b>100,00</b> |

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (64%)), se destaca representatividad de la población adulto mayor (23%), seguidamente población mujer gestante (7%), población en situación de discapacidad (6%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2025

| TIPO ASEGURAMIENTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|--------------------|------------|---------------|
| SUBSIDIADO         | 480        | 100,00        |
| CONTRIBUTIVO       | 0          | 0,00          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>480</b> | <b>100,00</b> |

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia participación total del régimen subsidiado-100%.

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

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

| ASEGURADORA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| COOSALUD    | 119        | 24,79      |
| FAMISANAR   | 35         | 7,29       |
| NUEVA EPS   | 203        | 42,29      |
| SALUDTOTAL  | 31         | 6,46       |
| SANITAS     | 92         | 19,17      |
| TOTAL       | 480        | 99,76      |

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 42%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%) y sanitas (19%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Salud Total (6%)

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

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

| CENTROS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| CAMPIN   | 12         | 2,50       |
| CARDALES | 33         | 6,88       |
| CASTILLO | 89         | 18,54      |
| CDV      | 25         | 5,21       |
| CENTRO   | 44         | 9,17       |
| DANUBIO  | 189        | 39,38      |
| FLORESTA | 30         | 6,25       |
| FORTUNA  | 11         | 2,29       |
| LLANITO  | 14         | 2,92       |
| FARMACIA | 33         | 6,88       |
| TOTAL    | 480        | 100,02     |

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (39%); Castillo (19%); Centro (9%); Farmacia (7%); Cardales (7%); Floresta (6%); Cdv (5%); Campín (3%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

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

| SERVICIOS                             | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|------------|
| MEDICINA GENERAL                      | 207        | 43,12      |
| FARMACIA                              | 32         | 6,67       |
| LABORATORIO                           | 30         | 6,25       |
| ODONTOLOGIA                           | 89         | 18,54      |
| PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | 50         | 10,42      |
| HOSPITALIZACION                       | 22         | 4,58       |
| URGENCIAS                             | 50         | 10,42      |
| TOTAL                                 | 480        | 100,00     |

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (43%), odontología (19%), Promoción y mantenimiento de la salud (10%); urgencias (10%); farmacia (7%); laboratorio (6%); y hospitalización (5%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION NOVIEMBRE 2025

Durante el mes de NOVIEMBRE 2025, se aplicaron 480 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 NOVIEMBRE 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 especifica la evaluación de las siguientes variables

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE  
BARRANCABERMEJA NOVIEMBRE 2025

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

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| MUY BUENA    | 25         | 5,21       |
| BUENA        | 387        | 80,62      |
| REGULAR      | 50         | 10,42      |
| MALA         | 18         | 3,75       |
| NO RESPONDE  | 0          | 0,00       |
| TOTAL        | 480        | 100,00     |

**TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA NOVIEMBRE 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%         | $412/480 \times 100 = 86 \%$     | Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 86% 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 NOVIEMBRE 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 (OCTUBRE 2025) | MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2025) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2024 | ANÁLISIS DE RESULTADOS   |
|-----------------------------|-----------------------------|---|--|
| 84%                         | 86%                         | 81%                                       | Se observa Tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior. |

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

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

| CALIFICACION       | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 48         | 10,00      |
| PROBABLEMENTE SI   | 398        | 82,92      |
| DEFINITIVAMENTE NO | 7          | 1,46       |
| PROBABLEMENTE NO   | 27         | 5,62       |
| NO INFORMA         | 0          | 0,00       |
| TOTAL              | 480        | 100,00     |

**TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS NOVIEMBRE 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 (%)      | $446 \times 100 / 480 = 93\%$    | Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 93%. 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 NOVIEMBRE 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 (OCTUBRE 2025) | MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2025) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2024 | ANÁLISIS DE RESULTADOS  |
|-----------------------------|-----------------------------|---|---|
| 93%                         | 93%                         | 91%                                       | Se observa tendencia al aumento en un 2% 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 NOVIEMBRE 2025**

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

| EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|------------|
| BUENO                                | 472        | 98,33      |
| EXCELENTE                            | 0          | 0,00       |
| MALO                                 | 0          | 0,00       |
| REGULAR                              | 8          | 1,67       |
| TOTAL                                | 480        | 100,00     |

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 98% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 2% (calificación de regular). Se destaca que los usuarios refieren que la contestación a las solicitudes de citas, es oportuno. Sin embargo, las situaciones presentadas se refieren a demora en la asignación de la cita por no disponibilidad de agendas médicas y odontológicas.

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

| ATENCION A LA HORA DE LA CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|------------|
| SI                            | 469        | 97,71      |
| NO                            | 11         | 2,29       |
| TOTAL                         | 480        | 100,00     |

El 98% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Las mayores situaciones se 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. Como acción correctiva inmediata se gestionó con el proceso involucrado y se reprogramaron las citas. Se remitieron los casos al líder de sistemas para revisión, seguimiento y acciones de mejora pertinentes.

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

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

| ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| ALIMENTACION SANA                          | 378        | 78,75      |
| EJERCICIO FISICO                           | 15         | 3,12       |
| HABITOS SALUDABLES                         | 52         | 10,83      |
| NO RECIBIO INFORMACION                     | 0          | 0,00       |
| USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE              | 35         | 7,29       |
| TOTAL                                      | 480        | 99,99      |

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (79%). Un 11% 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 NOVIEMBRE 2025**

| INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| SI  | 478        | 99,58      |
| NO  | 2          | 0,42       |
| TOTAL   | 480        | 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. En la Ese Barrancabermeja se cuenta con varias estrategias tanto intramurales como extramurales para promover las actividades de promoción y mantenimiento de salud.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS NOVIEMBRE 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 | 445         | 93% | 35 | 7% | 63        | 335     | 47         | 0     |

Los usuarios manifiestan en un 93% 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 NOVIEMBRE 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   | 474        | 98,75      |
| NO   | 6          | 1,25       |
| TOTAL  | 480        | 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. En el periodo se obtiene satisfacción con la atención de los profesionales y es mínima la insatisfacción. En todo caso, desde el proceso SIAU se fortalece tanto en los servidores públicos como en los usuarios, información de calidez y buen trato, destacando la comunicación asertiva y la inteligencia emocional en el manejo de las situaciones que puedan presentarse

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

| EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|------------|
| BUENA                              | 421        | 87,71      |
| EXCELENTE                          | 10         | 2,08       |
| MUY MALO                           | 0          | 0,00       |
| MALO                               | 0          | 0,00       |
| REGULAR                            | 49         | 10,21      |
| TOTAL                              | 480        | 100,00     |

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 90% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 10% (Calificación de regular y malo). Los usuarios solicitan mejor iluminación de áreas, arreglo de baños, mantenimiento a aires acondicionados, arreglo de goteras; situaciones que se remiten a los jefes involucrados para revisión y mejoramiento del proceso.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION NOVIEMBRE 2025

| EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| BUENA  | 479        | 99,79      |
| EXCELENTE  | 0          | 0,00       |
| REGULAR  | 1          | 0,21       |
| TOTAL  | 480        | 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 NOVIEMBRE 2025

| ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO    | FRECUENCIA | PORCENTAJE | OBSERVACIONES  |
|--|------------|------------|--|
| <b>OPORTUNIDAD</b>                                     |            |            |  |
| MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS        | 12         | 2,5        | 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     | 32         | 6,67       |  |
| ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA                 | 13         | 2,71       |  |
| SUBTOTAL   | 57         | 11,88      |  |
| <b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b> |            |            |  |
| GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS       | 8          | 1,67       | las manifestaciones referidas a solicitudes de mejoramiento de infraestructura para mejor seguridad y confort fueron remitidas a lider de la competencia para revisión y toma de acciones correctivas  |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT                 | 22         | 4,58       |  |
| SUBTOTAL   | 30         | 6,25       |  |
| <b>CALIDEZ Y BUEN TRATO</b>                            |            |            |  |
| MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL           | 7          | 1,46       | Las situaciones por trato digno se remitieron a los jefes de procesos involucrados para retroalimentación del buen trato en el proceso de atención. También desde el SIAU se fortalece tematica alusiva tanto a usuarios como a funcionarios   |
| SUBTOTAL   | 7          | 1,46       |  |

| INFORMACIÓN                                  |     |        |   |
|--|-----|--------|---|
| MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD     | 6   | 1,25   | Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento   |
| SUBTOTAL                                     | 6   | 1,25   |   |
| ACCESIBILIDAD                                |     |        |   |
| MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO              | 25  | 5,21   | situaciones referidas a inconvenientes para acceder a la información o al servicio, fueron remitidas al proceso involucrado y se retroalimentaron procedimientos y manejo de la información |
| SUBTOTAL                                     | 25  | 5,21   |   |
| NO APLICA                                    |     |        |   |
| NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR | 355 | 73,96  | Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar   |
| SUBTOTAL                                     | 355 | 73,96  |   |
| TOTAL  | 480 | 100,01 |   |