

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS DICIEMBRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS DICIEMBRE 2025

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	118	26,82
6-11 AÑOS	33	7,50
12-17 AÑOS	37	8,41
18-28 AÑOS	43	9,77
29-59 AÑOS	75	17,05
60 AÑOS Y MÁS	134	30,45
TOTAL	440	100,00

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 (30%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (27%); de 29 a 59 años (17%), de 18 a 28 años (10%), de 12 a 17 años (8%), 6 a 11 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	113	25,68
MUJER GESTANTE	34	7,73
VICTIMA CONFLICTO ARMADO	0	0,00
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	18	4,09
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	275	62,50
TOTAL	440	100,00

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 (26%), seguidamente población mujer gestante (8%), población en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	440	100,00
CONTRIBUTIVO	0	0,00
TOTAL	440	100,00

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 DICIEMBRE 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	112	25,45
FAMISANAR	32	7,27
NUEVA EPS	180	40,91
SALUDTOTAL	32	7,27
SANITAS	84	19,09
TOTAL	440	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 (25%) y sanitas (19%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Salud Total (7%) .

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	25	5,68
CARDALES	30	6,82
CASTILLO	75	17,05
CDV	30	6,82
CENTRO	40	9,09
DANUBIO	145	32,95
FLORESTA	30	6,82
FORTUNA	10	2,27
LLANITO	15	3,41
FARMACIA	40	9,09
TOTAL	440	100,00

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (33%); Castillo (17%); Centro (9%); Farmacia (9%); Cardales (7%); Floresta (7%); Cdv (7%); Campín (6%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	185	42,05
FARMACIA	40	9,09
LABORATORIO	35	7,95
ODONTOLOGIA	80	18,18
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	55	12,50
HOSPITALIZACION	15	3,41
URGENCIAS	30	6,82
TOTAL	440	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (42%), odontología (18%), Promoción y mantenimiento de la salud (12%); farmacia (9%); laboratorio (8%); urgencias (7%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION DICIEMBRE 2025

Durante el mes de DICIEMBRE 2025, se aplicaron 440 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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	20	4,55
BUENA	360	81,82
REGULAR	45	10,23
MALA	15	3,41
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	440	100,01

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA DICIEMBRE 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%	$380/440 \times 100 = 86 \%$	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 DICIEMBRE 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 (NOVIEMBRE 2025)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
86%	86%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% 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 DICIEMBRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	25	5,68
PROBABLEMENTE SI	383	87,05
DEFINITIVAMENTE NO	7	1,59
PROBABLEMENTE NO	25	5,68
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	440	100,00

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS DICIEMBRE 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 (%)	$408 \times 100 / 440 = 93\%$	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 DICIEMBRE 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 (NOVIEMBRE 2025)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2024	ANÁLISIS DE RESULTADOS
93%	93%	90%	Se observa tendencia al aumento en un 3% 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 DICIEMBRE 2025

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA DICIEMBRE 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	436	99,09
EXCELENTE	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	4	0,91
TOTAL	440	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 99% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 1% (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 DICIEMBRE 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	423	96,14
NO	17	3,86
TOTAL	440	100,00

El 96% 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 DICIEMBRE 2025

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	346	78,64
EJERCICIO FISICO	15	3,41
HABITOS SALUDABLES	35	7,95
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	44	10,00
TOTAL	440	100,00

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (79%). Un 8% también refiere que recibe información sobre hábitos saludables (8%) sobre uso adecuado del tiempo libre y un 3% sobre ejercicio físico.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	439	99,77
NO	1	0,23

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 DICIEMBRE 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	405	92%	35	8%	36	324	45	0

Los usuarios manifiestan en un 92% 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 DICIEMBRE 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	433	98,41
NO	7	1,59
TOTAL	440	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. 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.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	403	91,59
EXCELENTE	16	3,64
MUY MALO	0	0,00
MALO	0	0,00
REGULAR	21	4,77
TOTAL	440	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% (Calificación de regular). Los usuarios solicitan mejor iluminación de áreas, arreglo de baños, 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 DICIEMBRE 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	432	98,18
EXCELENTE	1	0,23
REGULAR	7	1,59
TOTAL	440	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 y excelente); 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 DICIEMBRE 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	10	2,27	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento. Los usuarios evalúan satisfactoriamente la oportunidad en la asignación de citas. Sin embargo, recomiendan que haya agenda disponibles especialmente en el área de odontología. Otras situaciones se refieren a errores en la asignación de cita por callcenter y la que se registra en la agenda del profesional. Los eventos fueron solucionados, asignando nueva cita y remitidos al área competente para seguimiento y mejoramiento del proceso
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	26	5,91	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	13	2,95	
SUBTOTAL	49	11,13	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	6	1,36	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	8	1,82	
SUBTOTAL	14	3,18	

CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	7	1,59	Indicador que ha mejorado notablemente. Desde SIAU se fortalece en los servidores públicos aspectos de calidez y buen trato
SUBTOTAL	7	1,59	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	3	0,68	Las situaciones identificadas fueron socializadas con los procesos implicados para seguimiento y mejoramiento
SUBTOTAL	3	0,68	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	20	4,55	En el mes se identifican algunas situaciones de accesibilidad por situaciones administrativas referentes a inconvenientes por demoras en las autorizaciones de ayudas diagnósticas, situación que fue remitida a supervisor de contrato y una vez hubo disponibilidad se expidieron las autorizaciones
SUBTOTAL	20	4,55	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	347	78,86	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	347	78,86	
TOTAL	440	99,99	