



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
II SEMESTRE 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 universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, 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 II SEMESTRE 2025

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS II SEMESTRE 2025

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	777	27,06
6-11 AÑOS	242	8,43
12-17 AÑOS	225	7,35
18-28 AÑOS	260	9,06
29-59 AÑOS	458	15,95
60 AÑOS Y MÁS	908	31,63
TOTAL	2870	99,48

Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (32%). También se destaca representatividad del grupo etáreo 0 a 5 años (27%); 29 a 59 años (16%); seguidamente el grupo etáreo de 18 a 28 años (9%); 6 a 11 años (8%); 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	775	26,99
MUJER GESTANTE	178	6,20
POBLACION VICTIMA CONFLICTO ARMADO	15	0,52
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	109	3,80
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	1793	62,45
TOTAL	2870	99,96

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación-62%-), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (27%). También se observa participación de mujer gestante (6%); personas en situación de discapacidad (4%); Población víctima del conflicto armado (1%)

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	2841	98,96
CONTRIBUTIVO	29	1,01
TOTAL	2870	99,97

Análisis: Se observa que hubo mayor participación del régimen subsidiado -99%-, mayor contratación de la ESEB.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	724	25,22
FAMISANAR	184	6,41
NUEVA EPS	1233	42,95
SALUDTOTAL	169	5,89
SANITAS	560	19,51
TOTAL	2870	99,98

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-43%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%); sanitas (20%). En menor proporción Famisanar (6%) y salud total (6%) .

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	152	5,29
CARDALES	189	6,58
CASTILLO	539	18,77
CDV	197	6,86
CENTRO	247	8,60
DANUBIO	950	33,09
FLORESTA	193	6,72
FORTUNA	71	2,47
LLANITO	89	3,10
FARMACIA	243	8,46
TOTAL	2870	99,94

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (33%); Castillo (19%); Centro (9%); Farmacia (8%); Floresta (7%); Cardales (7%); Cdv (7%); Campín (5%); Llanito (3%); Fortuna (2%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	1289	44,90
FARMACIA	242	8,43
HOSPITALIZACION	85	2,96
LABORATORIO	170	5,92
ODONTOLOGIA	548	19,09
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	307	10,69
URGENCIAS	229	7,98
TOTAL	2870	99,97

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (45%); odontología (19%); mantenimiento y promoción de la salud (11%); Farmacia (8%); urgencias (8%); Laboratorio (6%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre de 2025, se aplicaron 2870 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016

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 II SEMESTRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	144	5,02
BUENA	2287	79,66
REGULAR	325	11,32
MALA	113	3,94
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	1	0,03
TOTAL	2870	99,97

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA II SEMESTRE 2025

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2025	II SEMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	82%	2431/2870 X 100= 85%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 82%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	81% Se evidencia tendencia al aumento en un 4% frente al semestre anterior	81% se observa tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	320	11,15
PROBABLEMENTE SI	2332	81,23
DEFINITIVAMENTE NO	49	1,71
PROBABLEMENTE NO	169	5,89
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	2870	99,98

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS II SEMESTRE 2025

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado II semestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				I SEMESTRE 2025	II SEMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	82%	2652/2870 X 100= 92%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 82%, se observa que el resultado obtenido en el periodo cumple con la meta	89% Se evidencia tendencia al aumento en un 3% frente al semestre anterior	90% se observa tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION II
SEMESTRE 2025

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA II SEMESTRE 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2768	96,41
EXCELENTE	1	0,03
MALO	3	0,10
REGULAR	98	3,41
TOTAL	2870	99,95

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 96% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 4% (calificación de malo y regular).

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2776	96,69
NO	94	3,27
TOTAL	2870	99,96

El 97% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 3% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones de que el usuario no aparece en la agenda, Incoherencia entre la información que se da al usuario y la que registra el profesional en la agenda, dificultades de demora para facturar por difícil acceso al sistema o a la plataforma.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2025

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	2192	76,35
EJERCICIO FISICO	77	2,68
HABITOS SALUDABLES	367	12,78
NO RECIBIO INFORMACION	4	0,13
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	230	8,01
TOTAL	2870	99,95

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (76%) y hábitos saludables (13%). En menor proporción uso adecuado del tiempo libre (8%) y ejercicio físico (3%).

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD II SEMESTRE 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2844	99,06
NO	26	0,91
TOTAL	2870	99,97

Los usuarios refieren en un 99% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 1% quienes refieren que no les brindan información.

TABLA 16. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS II SEMESTRE 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	2712	94	158	6%	393	2105	214	0

Los usuarios manifiestan en un **94%** conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras como el mayor medio de información

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION II SEMESTRE 2025

TABLA 17. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2827	98,47
NO	43	1,50
TOTAL	2870	99,97

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

2.4 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2025

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2490	86,73
EXCELENTE	118	4,11
MUY MALO	0	0,00
MALO	10	0,35
REGULAR	252	8,78
TOTAL	2870	99,97

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 91% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 9% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION II SEMESTRE 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2809	97,84
MALO	0	0,00
EXCELENTE	2	0,07
REGULAR	59	2,06
TOTAL	2870	99,97

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 98% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 2% que las evalúa de regular.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2025

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS II SEMESTRE 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	96	3,34	En el semestre se observa un notable mejoramiento en el procedimiento de asignación de citas, usuarios refieren respuestas más oportunas desde el callcenter. Sin embargo, se evidencia la no asignación de cita inmediata por inconvenientes de no disponibilidad de agenda en el centro en que lo requiere el usuario. Las situaciones por percepción de demora en la atención de urgencias fueron socializadas con el líder del proceso para revisión y mejoramiento. Se presentaron situaciones por no cumplimiento en la hora de atención de la cita programada, por demoras en el proceso de facturación - inconvenientes con sistema o plataformas- y en otras ocasiones por incoherencia entre la hora que estipula la agenda y la que tiene registrada el usuario. Algunos casos fueron intervenidos inmediatamente para atención de la cita, de acuerdo a la disponibilidad del profesional
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	179	6,23	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	77	2,68	
SUBTOTAL	352	12,25	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	140	4,88	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias y en las solicitudes de asignación de citas telefónicas). Los usuarios sugieren un mejor acceso para la atención en el área de farmacia (estrategias en el procedimiento de asignación de turnos para garantizar la atención)
SUBTOTAL	140	4,88	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	70	2,44	usuarios solicitan mayor claridad en la información, un mejor direccionamiento para acceder a los servicios, situaciones remitidas en casos específicos a los funcionarios de la competencia para mejoramiento del proceso
SUBTOTAL	70	2,44	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	40	1,39	Las situaciones por percepción de trato inadecuado o inequitativo (falta de calidez) fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados u operadores del servicio, para retroalimentación y mejoramiento
SUBTOTAL	40	1,39	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	104	3,62	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención(intervención de goteras, mantenimiento a los aires acondicionados, mejoramiento de algunos techos, baños, mejor iluminación)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	115	4,04	
SUBTOTAL	219	7,66	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	2049	71,37	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	2049	71,37	
TOTAL	2870	99,99	

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en la entrega de medicamentos fueron intervenidas y una vez hubo disponibilidad del mismo, se notificó a los usuarios para su respectiva entrega. Otras situaciones administrativas referidas a demora en autorizaciones por imagenología, fueron direccionadas al área respectiva para la celeridad del proceso. Las situaciones por no disponibilidad de agendas, que incide en la oportunidad de asignaciones de citas, fueron remitidas a jefe de servicios ambulatorios para mejoramiento y seguimiento
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron las citas en forma oportuna. De igual manera se intervinieron directamente casos específicas con atenciones de oportunidad con el profesional disponible
Infraestructura	Seguridad/ confort	Las situaciones reportadas por inconvenientes de ventilación, solicitudes de arreglos locativos; fueron remitidos a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejoramiento pertinentes
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707