

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS IV TRIMESTRE 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS IV TRIMESTRE 2025

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	396	26,94
6-11 AÑOS	130	8,84
12-17 AÑOS	107	7,28
18-28 AÑOS	140	9,52
29-59 AÑOS	250	17,01
60 AÑOS Y MÁS	447	30,41
TOTAL	1470	100,00

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 (30%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 0 a 5 años (27%); 29 a 59 años (17%); seguidamente el grupo etáreo de 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	361	24,56
MUJER GESTANTE	98	6,67
POBLACION VCA	0	0,00
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	68	4,63
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	943	64,15
TOTAL	1470	100,01

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación-64%-), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (25%). También se observa participación de mujer gestante (7%); personas en situación de discapacidad (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	1465	99,66
CONTRIBUTIVO	5	0,34
TOTAL	1470	100,00

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

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	361	24,56
FAMISANAR	107	7,28
NUEVA EPS	623	42,38
SALUDTOTAL	103	7,01
SANITAS	276	18,78
TOTAL	1470	100,01

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad-42%-). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (25%); sanitas (19%). En menor proporción Famisanar (7%) y salud total (7%).

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	67	4,56
CARDALES	103	7,01
CASTILLO	264	17,96
CDV	95	6,46
CENTRO	124	8,44
DANUBIO	504	34,29
FLORESTA	100	6,80
FORTUNA	41	2,79
LLANITO	49	3,33
FARMACIA	123	8,37
TOTAL	1470	100,01

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (34%); Castillo (18%); Farmacia (8%); Centro (8%); Floresta (7%); Cardales (7%); Cdv (6%); Campín (5%); Llanito (3%); Fortuna (2%) .

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	627	42,65
FARMACIA	123	8,37
HOSPITALIZACION	51	3,47
LABORATORIO	110	7,48
ODONTOLOGIA	269	18,30
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	166	11,29
URGENCIAS	124	8,44
TOTAL	1470	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (43%); odontología (18%); mantenimiento y promoción de la salud (11%); Farmacia (8%); urgencias (8%); Laboratorio (7%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION IV TRIMESTRE 2025

Durante el IV trimestre de 2025, se aplicaron 1470 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 IV TRIMESTRE 2025

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	70	4,76
BUENA	1182	80,41
REGULAR	160	10,88
MALA	58	3,95
MUY MALA	0	0,00
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1470	100,00

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	82%	1252/1470 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	84% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre 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, IV TRIMESTRE 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	153	10,41
PROBABLEMENTE SI	1211	82,38
DEFINITIVAMENTE NO	25	1,70
PROBABLEMENTE NO	81	5,51
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1470	100,00

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado IV Trimestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2024
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	82%	1364/1470 X 100= 93%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 82%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	90% Se evidencia tendencia al aumento en un 3% frente al trimestre anterior	90% se observa tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo año anterior

**2.1 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION IV
TRIMESTRE 2025**

TABLA 12. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA IV TRIMESTRE 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1429	97,21
EXCELENTE	0	0,00
MALO	3	0,20
REGULAR	38	2,59
TOTAL	1470	100,00

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 y malo). Este aspecto ha mejorado notablemente porque los usuarios manifiestan tener una respuesta oportuna. Sin embargo, destacan el inconveniente de no disponibilidad de agendas médicas y odontológicas; o no hay la disponibilidad en el centro de salud que requieren por lo que prefieren volver a llamar.

TABLA 13. ATENCION HORA DE CITA IV TRIMESTRE 2025

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1416	96,33
NO	54	3,67
TOTAL	1470	100,00

El 96% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 4% 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 por callcenter y la que registra el profesional en la agenda. Otras situaciones se refieren a demora en las plataformas para verificar al usuario o por los inconvenientes del sistema.

2.2 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION IV TRIMESTRE 2025

TABLA 14. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	1148	78,10
EJERCICIO FISICO	50	3,40
HABITOS SALUDABLES	144	9,80
NO RECIBIO INFORMACION	2	0,14
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	126	8,57
TOTAL	1470	100,01

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (78%) y hábitos saludables (10%). En menor proporción y uso adecuado del tiempo libre (9%) y ejercicio físico (3%).

TABLA 15. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD IV TRIMESTRE 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1462	99,46
NO	8	0,54
TOTAL	1470	100,00

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 IV TRIMESTRE 2025

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
FRECUCENCIA		%		FRECUCENCIA					
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	1370	93%	100	7%	181	1057	132	0

Los usuarios manifiestan en un 93%) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras informativas como el mayor medio de información

2.3 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION IV TRIMESTRE 2025

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
SI	1448	98,50
NO	22	1,50
TOTAL	1470	100,00

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 IV TRIMESTRE 2025

TABLA 18. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1284	87,35
EXCELENTE	53	3,61
MUY MALO	0	0,00
MALO	2	0,14
REGULAR	131	8,91
TOTAL	1470	100,00

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 malo y regular.

TABLA 19. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION IV TRIMESTRE 2025

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1429	97,21
MALO	0	0,00
EXCELENTE	1	0,07
REGULAR	40	2,72
TOTAL	1470	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3% que las evalúa de regular.

3. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2025

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS IV TRIMESTRE 2025

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	47	3,2	En el trimestre se observa mejoramiento en el proceso de asignación de citas. Sin embargo, se destacan algunos casos ante todo por la falta de disponibilidad de agendas que genera inconformidad al no asignar la cita de manera inmediata una vez le responden del callcenter. Persiste la percepción de los usuarios respecto a la demora en el área de urgencias y se identifican situaciones de demora en citas programadas por demora en el sistema y plataformas, error de información entre la cita asignada al usuario y la que se estipula en la agenda.
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	89	6,05	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	41	2,79	
SUBTOTAL	177	12,04	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	71	4,83	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias)
SUBTOTAL	71	4,83	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	29	1,97	usuarios solicitan mayor claridad en la información (mejor direccionamiento respecto a procedimientos y otras autorizaciones)
SUBTOTAL	29	1,97	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	23	1,56	Si bien este indicador ha mejorado notablemente. Alguno usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	23	1,56	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	39	2,65	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mantenimiento preventivo de aires acondicionados, arreglo de goteras, mejor acondicionamiento de los centros de salud, mayor confort)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	63	4,29	
SUBTOTAL	102	6,94	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1068	72,65	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1068	72,65	
TOTAL	1470	99,99	

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD IV TRIMESTRE 2025

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones por no disponibilidad de agenda, se remitieron al proceso involucrado para las acciones correctivas. De igual manera, las situaciones por falta de oportunidad en la atención de citas programadas fueron intervenidas asignando la cita en el momento de acuerdo a la disponibilidad del médico y tiempo de espera del usuario o reprogramando las citas
Administrativas	OPORTUNIDAD	Situaciones que afectaron el área de farmacia y fueron intervenidas administrativamente para la solución en la entrega de medicamentos. De igual manera, las situaciones administrativas por demoras en la reanudación del contrato del operador para ayudas diagnósticas, fueron intervenidas remitiendo a la supervisora del contrato, quien realizó la gestión pertinente para realización del contrato y posterior expedición de las autorizaciones para agendamiento de las citas
Farmacia	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por demora en la entrega de medicamentos fueron socializadas con la regente de farmacia quien una vez hubo el medicamento, notificándose a los usuarios para la entrega respectiva del mismo. De igual manera, se remitieron a subdirección científica para lo pertinente
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al coordinador del área, asignando citas adicionales o reprogramando nuevamente.
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Las situaciones por inconvenientes de oportunidad en las citas de promoción y mantenimiento de la salud, fueron intervenidas asignando las citas. Otras situaciones de información fueron remitidas a la líder del proceso quien direccionó intervenir la situación
INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD	Las situaciones por inconvenientes locativos fueron remitidos al líder de seguridad y salud en el trabajo, jefe de planeación, para lo pertinente
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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707