

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
ANUAL 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 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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO  
2025**

Durante el año 2025 se aplicaron 5980 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS AÑO 2025

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2025

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2025

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	1639	27,37
6-11 AÑOS	521	8,70
12-17 AÑOS	454	7,58
18-28 AÑOS	549	9,17
29-59 AÑOS	907	15,15
60 AÑOS Y MÁS	1910	31,90
NO RESPONDE	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>5980</b>	<b>99,87</b>

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%); Continúa el grupo etáreo de 0 a 5 años (27%); 29 A 59 años (15%); 18 a 28 años(9%); de 6 a 11 años (9%); 12 a 17 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2025

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	1694	28,29
POBLACION VICTIMA CONFLICTO ARMADO	10	0,28
MUJER GESTANTE	366	6,11
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	196	3,27
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	3714	62,02
<b>TOTAL</b>	<b>5980</b>	<b>99,97</b>

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general-62%-(no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (28%); Mujer gestante (6%); También se observa participación de población en situación de discapacidad (3%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2025

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2025

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	5936	99,13
CONTRIBUTIVO	44	0,73
<b>TOTAL</b>	<b>5980</b>	<b>99,86</b>

Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado (99%), mayor contratación de la ESEB.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	1568	26,19
FAMISANAR	388	6,48
NUEVA EPS	2479	41,40
SALUDTOTAL	334	5,58
SANITAS	1211	20,22
TOTAL	5980	100,00

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 (26%). de Sanitas(20%). En menor proporción la eps Famisanar (6%), saludtotal (6%).

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	304	5,08
CARDALES	412	6,88
CASTILLO	1056	17,64
CDV	399	6,66
CENTRO	512	8,55
DANUBIO	1992	33,27
FLORESTA	426	7,11
FORTUNA	153	2,56
LLANITO	189	3,16
FARMACIA	537	8,97
TOTAL	5980	99,88

Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (33%), Castillo (18%), farmacia (9%), Centro (9%), Cdv (7%), Cdv (7%), Floresta (7%), Cardales (7%), Campín (5%), Fortuna (3%) y Llanito (3%)

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	2703	45,14
FARMACIA	536	8,95
HOSPITALIZACION	158	2,64
LABORATORIO	330	5,51
ODONTOLOGIA	1153	19,26
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	620	10,35
URGENCIAS	480	8,02
<b>TOTAL</b>	<b>5980</b>	<b>99,87</b>

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (40%), Odontología (18%), promoción y mantenimiento de la salud (14%), Farmacia (10%), urgencias (9%), laboratorio (7%) y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2025

Durante el Año 2025, se aplicaron 5980 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 AÑO 2025

TABLA 7. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2025

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	234	3,91
BUENA	4715	78,74
REGULAR	773	12,91
MALA	256	4,28
MUY MALA	1	0,02
NO RESPONDE	1	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>5980</b>	<b>99,88</b>

**TABLA 8 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL  
AÑO 2025**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				Año 2024
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	82%	4949/5980X 100= 83%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 82%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta, siendo del 83%,	81% Se destaca tendencia al aumento en un 2% con respecto al mismo periodo del año anterior

**Tabla 9. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2025**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	484	8,08
PROBABLEMENTE SI	4946	82,60
DEFINITIVAMENTE NO	107	1,79
PROBABLEMENTE NO	443	7,40
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	5980	99,87

**TABLA 10. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AÑO 2025**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2024	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				AÑO 2024
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	8%	5430/5980 X 100= 91%	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 a la igualdad con respecto al año anterior

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

TABLA 11. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA AÑO 2025

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5696	95,12
EXCELENTE	3	0,05
MALO	4	0,07
REGULAR	277	4,63
TOTAL	5980	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 95% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 5% (calificación de malo y regular). Indicador que ha mejorado notablemente con respecto al año anterior; con la implementación del actual callcenter. Los usuarios refieren mayor oportunidad en las respuestas y por tanto, mayor accesibilidad a la asignación de las citas.

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5631	94,04
NO	349	5,83
TOTAL	5980	99,87

El 94% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones en que el usuario no aparece en la agenda, dificultades de demora para facturar (dificultades de acceso al sistema institucional y plataformas Eps).

## 2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION AÑO 2025

TABLA 12. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	4630	77,32
EJERCICIO FISICO	110	1,84
HABITOS SALUDABLES	808	13,49
NO RECIBIO INFORMACION	70	1,17
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	362	6,05
TOTAL	5980	99,87

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información alimentación sana (77%) Y hábitos saludables (13%); un 6% refiere uso adecuado del tiempo libre; y en menor proporción ejercicio físico (2%). Sólo un 1% refiere no recibir información.

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5847	97,65
NO	133	2,22
TOTAL	5980	99,87

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 98%. Sólo un 2% refiere no recibir información. Este indicador ha mejorado notablemente dado las diferentes estrategias para mayor difusión, actividades intramurales y extramurales que han contribuido para que la comunidad tenga un mayor conocimiento sobre los programas y por tanto, un mejor acceso.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS AÑO 2025

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIOS			
		SI		NO		CARTELERA	CHARLAS	PAGINA WEB	OTROS
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	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
				5632	94	348	6%		

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

#### 2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION AÑO 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	5877	98,15
NO	103	1,72
TOTAL	5980	99,87

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

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS AÑO 2025

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	5318	88,81
EXCELENTE	124	2,07
MUY MALO	1	0,02
MALO	31	0,52
REGULAR	506	8,45
TOTAL	5980	99,87

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, malo y muy malo.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	5821	97,21
MALO	4	0,07
EXCELENTE	1	0,02
REGULAR	154	2,57
TOTAL	5980	99,87

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 y malo.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS AÑO 2025

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDAD</b>			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	231	3,86	Las situaciones presentadas por oportunidad en la asignación de citas han estado relacionadas con la no disponibilidad de agendas médicas y odontológicas. De otra parte, las situaciones de puntualidad en la atención se han referido a demoras en las plataformas y el sistema. Se destaca la percepción de los usuarios quienes evalúan demora en el servicio de urgencias, especialmente en el cambio de turnos
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	420	7,01	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	135	2,25	
SUBTOTAL	786	13,12	
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	242	4,04	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios , disponer de puntos de atención de farmacia en todos los centros y ampliar servicios que garanticen mejor cobertura
SUBTOTAL	242	4,04	
<b>INFORMACIÓN</b>			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	103	1,72	usuarios solicitan mayor claridad en la información (mejor direccionamiento respecto a procedimientos y otras autorizaciones)
SUBTOTAL	103	1,72	
<b>CALIDEZ/TRATO DIGNO</b>			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	88	1,47	Si bien este indicador ha mejorado notablemente. Alguno usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	88	1,47	
<b>MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION</b>			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	241	4,02	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	214	3,57	
SUBTOTAL	455	7,59	

NO APLICA			Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	4310	71,98	
SUBTOTAL	4310	71,98	
TOTAL	5984	99,92	

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

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
Farmacia	Oportunidad	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se intervinieron las situaciones y se notificó a los usuarios una vez hubo la disponibilidad del medicamento. En el último trimestre hubo mejoramiento en este aspecto de la atención.
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones de citas, fueron remitidas a Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios. Situaciones puntuales fueron gestionadas por SIAU con el servicio de facturación y se asignaron las citas a los afectados. Se observó mejoramiento en los dos últimos trimestres, lo que permite concluir que las acciones de mejora han tenido un <b>impacto positivo</b>
Consulta médica/promoción y mantenimiento de la salud	INFORMACION	Se identificaron situaciones por mal direccionamiento a los usuarios para acceder a los servicios. Diferencias entre las citas dadas por callcenter y las realmente agendadas, errores de fecha y profesional. La situaciones fueron remitidas a los jefes de procesos para seguimiento y acciones correctivas.
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
Consulta externa, urgencias	CALIDEZ	Las situaciones por falta de calidez en la atención fueron remitidas a jefes de procesos para retroalimentación del deber ser de la atención a funcionarios involucrados



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

*NIT. 829.001.846-6*

*Código prestador 6808100707*