

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ENERO 2026**

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 ENERO 2026

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS ENERO 2026

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS ENERO 2026

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	192	27,43
6-11 AÑOS	66	9,43
12-17 AÑOS	51	7,29
18-28 AÑOS	72	10,29
29-59 AÑOS	104	14,86
60 AÑOS Y MÁS	215	30,71
TOTAL	700	100,01

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 (27%); de 29 a 59 años (15%); de 18 a 28 años (10%); 6 a 11 años (9%); de 12 a 17 años (7%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	181	25,86
MUJER GESTANTE	48	6,86
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	26	3,71
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	445	63,57
TOTAL	700	100,00

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 (26%), seguidamente población mujer gestante (7%) y en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	697	99,57
CONTRIBUTIVO	3	0,43
TOTAL	700	100,00

Análisis: Se observa que en el periodo se evidencia participación total del régimen subsidiado-99%- (mayor contratación de la ESEB).

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	200	28,57
FAMISANAR	50	7,14
NUEVA EPS	260	37,14
SALUDTOTAL	50	7,14
SANITAS	140	20,00
TOTAL	700	99,99

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 37%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (29%) y sanitas (20%). La participación más baja corresponde a Famisanar (7%) y Saludtotal (7%)

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	35	5,00
CARDALES	45	6,43
CASTILLO	140	20,00
CDV	30	4,29
CENTRO	55	7,86
DANUBIO	270	38,57
FLORESTA	45	6,43
FORTUNA	15	2,14
LLANITO	20	2,86
FARMACIA	45	6,43
TOTAL	700	100,01

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (39%); Castillo (20%); Centro (8%); Cardales (6%); Farmacia (6%); Floresta (6%); Campín (5%); Cdv (4%); Llanito (3%) y Fortuna (2%).

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	330	47,14
FARMACIA	45	6,43
LABORATORIO	38	5,43
ODONTOLOGIA	137	19,57
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	80	11,43
HOSPITALIZACION	20	2,86
URGENCIAS	50	7,14
TOTAL	700	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (47%), odontología (20%), Promoción y mantenimiento de la salud (11%); urgencias (7%); farmacia (6%); laboratorio (5%); y hospitalización (3%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ENERO 2026

Durante el mes de ENERO 2026, se aplicaron 700 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 ENERO 2026

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 ENERO 2026

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	22	3,14
BUENA	600	85,71
REGULAR	60	8,57
MALA	18	2,57
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	700	99,99

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 2026

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%	$622/700*100=89\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80% En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta

Fuente: Formato encuesta de satisfacción enero 2026(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 (DICIEMBRE 2025)	MES ACTUAL (ENERO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
86%	89%	80%	Se observa Tendencia al aumento en un 9% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior.

2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS E 2026

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, ENERO 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	30	4,29
PROBABLEMENTE SI	630	90,00
DEFINITIVAMENTE NO	10	1,43
PROBABLEMENTE NO	30	4,29
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	700	100,01

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ENERO 2026

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 (%)	$660 \times 100 / 700 = 94\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 94%. 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 ENERO 2026 (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 (DICIEMBRE 2025)	MES ACTUAL (ENERO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
93%	94%	88%	Se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ENERO 2026

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA ENERO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	673	96,14
EXCELENTE	0	0,00
MALO	1	0,14
REGULAR	26	3,71
TOTAL	700	99,99

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 96% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 10% (calificación de regular y malo).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA ENERO 2026

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	684	97,71
NO	16	2,29
TOTAL	700	100,00

El 98% refiere que lo atienden a la hora de la cita. Las situaciones evidenciadas fueron intervenidas y se reprogramaron las citas.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION ENERO 2026
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	574	82,00
EJERCICIO FISICO	29	4,14
HABITOS SALUDABLES	61	8,71
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	36	5,14
TOTAL	700	91,28

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (82%). En menor proporción refieren información sobre hábitos saludables (8%); ejercicio físico (4%).

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD ENERO 2026

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	696	99,43
NO	4	0,57
TOTAL	700	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 99%.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS ENERO 2026

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	675	96%	25	4%	79	523	73	0

Los usuarios manifiestan en un 96% 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 ENERO 2026

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	691	98,71
NO	9	1,29
TOTAL	700	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 manifiesta que algunos profesionales no son amables. Desde el proceso SIAU se fortalece el buen trato y calidez en el servicio en los profesionales responsables de la atención

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION ENERO 2026

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	657	93,86
EXCELENTE	7	1,00
MALO	1	0,14
REGULAR	35	5,00
TOTAL	700	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 y malo). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitud arreglo cubierta externa centro de salud Castillo, solicitud arreglo de goteras y mantenimiento a baños, intervención y seguimiento a mantenimiento de aires acondicionados. Solicitan señalización de áreas que permitan direccionar adecuadamente al usuario.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION ENERO 2026

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	683	97,57
EXCELENTE	0	0,00
REGULAR	17	2,43
TOTAL	700	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 97%(calificación de buena); frente a una insatisfacción del 3% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS ENERO 2026

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	18	2,57	En el mes se presentaron mínimas situaciones por falta de oportunidad en la asignación de citas, cuya causa fue la no disponibilidad de agendas médicas y odontológicas. Se destaca la percepción de los usuarios acerca de los tiempos de espera en el área de urgencias- Manifiestan la falta de celeridad en la atención. De otra parte, se identifica la falta de oportunidad en la atención de citas programadas (fallas en las plataformas, inconvenientes del sistema, errores en la asignación de citas-no coherencia entre la agenda médica y la fecha y hora asignada al usuario)
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	43	6,14	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	14	2	
SUBTOTAL	75	10,71	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	8	1,14	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de urgencias, acceso a la información con confiabilidad
SUBTOTAL	8	1,14	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	16	2,29	usuarios reclaman la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos, situación que nuevamente generó el mayor motivo de insatisfacción en el periodo. Persiste la solicitud de generar espacios mejor acondicionados (mejor iluminación, arreglo de goteras, realizar mantenimiento preventivo a aires)
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	17	2,43	
SUBTOTAL	33	4,72	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	8	1,14	En forma mínima se destaca percepción inadecuada en la actitud de algunos profesionales de la salud
SUBTOTAL	8	1,14	
INFORMACIÓN			
MEJORAR LA INFORMACION DADA POR EL PROFESIONAL O PERSONAL DE SALUD	5	0,71	Se destaca la falta de información para direccionar a los trámites o gestión en el acceso a los servicios de salud. O información errada al usuario que genera mayores gastos de transporte como pérdida de tiempo)
SUBTOTAL	5	0,71	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	571	81,57	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	571	81,57	
TOTAL	700	99,99	



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707