

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

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS USUARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2026

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS ETARIOS ENCUESTADOS FEBRERO 2026

GRUPOS ETARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	155	28,18
6-11 AÑOS	48	8,73
12-17 AÑOS	40	7,27
18-28 AÑOS	53	9,64
29-59 AÑOS	80	14,55
60 AÑOS Y MÁS	174	31,64
TOTAL	550	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 (32%). También se destaca representatividad del grupo etario de 0 a 5 años (28%); 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 FEBRERO 2026

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

TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	136	24,73
MUJER GESTANTE	31	5,64
POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	27	4,91
NO APLICA (POBLACION GENERAL)	356	64,73
TOTAL	550	100,01

Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición (65%), se destaca representatividad de la población adulto mayor (25%), seguidamente población mujer gestante (6%) y en situación de discapacidad (5%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2026

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2026

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	547	99,45
CONTRIBUTIVO	3	0,55
TOTAL	550	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 FEBRERO 2026

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	149	27,09
FAMISANAR	44	8,00
NUEVA EPS	197	35,82
SALUDTOTAL	41	7,45
SANITAS	119	21,64
TOTAL	550	100,00

Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a Nueva Eps 36%- (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Coosalud (27%) y sanitas (22%). La participación más baja corresponde a Famisanar (8%) y Saludtotal (7%)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	16	2,91
CARDALES	41	7,45
CASTILLO	114	20,73
CDV	25	4,55
CENTRO	46	8,36
DANUBIO	205	37,27
FLORESTA	40	7,27
FORTUNA	10	1,82
LLANITO	25	4,55
FARMACIA	28	5,09
TOTAL	550	100,00

Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio (37%); Castillo (21%); Centro (8%); Cardales (7%); Farmacia (5%); Floresta (7%); Campín (7%); Cdv (5%); Llanito (5%) y Fortuna (2%).

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

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	279	50,73
FARMACIA	28	5,09
LABORATORIO	20	3,64
ODONTOLOGIA	110	20,00
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	60	10,91
HOSPITALIZACION	13	2,36
URGENCIAS	40	7,27
TOTAL	550	100,00

Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (51%), odontología (20%), Promoción y mantenimiento de la salud (11%); urgencias (7%); farmacia (5%); laboratorio (4%); y hospitalización (2%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION FEBRERO 2026

Durante el mes de FEBRERO 2026, se aplicaron 550 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 FEBRERO 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 FEBRERO 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	15	2,73
BUENA	471	85,64
REGULAR	51	9,27
MALA	13	2,36
NO RESPONDE	0	0,00

TABLA 8. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 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%	$486/550 * 100 = 88\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 88% 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 febrero 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 (ENERO 2026)	MES ACTUAL (FEBRERO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	88%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% 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, FEBRERO 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	16	2,91
PROBABLEMENTE SI	504	91,64
DEFINITIVAMENTE NO	6	1,09
PROBABLEMENTE NO	24	4,36
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	550	100,00

TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS FEBRERO 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 (%)	$520 \times 100 / 550$ 95%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 95%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 82%, se puede observar que sí cumple. Los usuarios mantienen fidelidad con la Eseb

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción FEBRERO 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 (ENERO 2026)	MES ACTUAL (FEBRERO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
94%	95%	89%	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 FEBRERO 2026

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA FEBRERO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	533	96,91
EXCELENTE	1	0,18
MALO	0	0,00
REGULAR	16	2,91
TOTAL	550	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 97% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 3% (calificación de regular).

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA FEBRERO 2026

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	539	98,00
NO	11	2,00
TOTAL	550	100,00

El 98% refiere que lo atienden a la hora de la cita, frente a un 2% que refiere lo contrario. En el periodo se presentaron situaciones referentes al área de odontología, donde al usuario no se le informó de la reprogramación de la cita por incapacidad del profesional; las cuales fueron intervenidas asignando nueva cita y remitiendo al líder del proceso para garantizar la información oportuna a los usuarios y no causarle traumatismos en el proceso de atención.

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

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	438	79,64
EJERCICIO FISICO	26	4,73
HABITOS SALUDABLES	57	10,36
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	33	6,00
TOTAL	554	100,73

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (80%). En menor proporción refieren información sobre Uso adecuado del tiempo libre (6%); hábitos saludables (10%); ejercicio físico (5%).

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	549	99,82
NO	1	0,18
TOTAL	550	100,00

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 99%. Se observa que este indicador ha mejorado notablemente, pudiéndose concluir que hoy los usuarios son más informados respecto a la programación de las actividades de promoción y mantenimiento de la salud lo cual se ha permitido no solamente con actividades intramurales en cada centro de salud (demanda inducida, socializaciones); sino también con las actividades extramurales que se desarrollan puerta a puerta a través de las estrategias implementadas (equipos básicos en salud, brigadas de salud)

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS FEBRERO 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	531	97%	19	3%	62	418	51	0

Los usuarios manifiestan en un 97% 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 FEBRERO 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	542	98,55
NO	8	1,45
TOTAL	550	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 realizan actividades de humanización que propenden por el buen trato y calidez en el servicio en los profesionales responsables de la atención. Se destacan aspectos como la inteligencia emocional, comunicación asertiva, empatía.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	524	95,27
EXCELENTE	7	1,27
MALO	0	0,00
REGULAR	19	3,45
TOTAL	550	99,99

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% (Calificación de regular. 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, solicitud de iluminación área de consulta externa y consultorios (centro de salud Castillo), Solicitan señalización de áreas que permitan direccionar adecuadamente al usuario.

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

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	542	98,55
EXCELENTE	1	0,18
REGULAR	7	1,27
TOTAL	550	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 99%(calificación de buena y excelente); frente a una insatisfacción del 1% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

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

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	14	2,55	En el periodo se presentaron algunas situaciones de inconformidad por dificultades en el procedimiento de asignación de citas; situaciones que fueron intervenidas asignando las citas correspondientes. De otra parte, los usuarios perciben demora en el servicio de urgencias, situaciones que fueron referidas al jefe líder del proceso de urgencias y servicios ambulatorios para las acciones de mejora. Otras situaciones por falta de oportunidad en la atención de las citas programadas, fueron intervenidas reprogramando las citas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	46	8,36	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	10	1,82	
SUBTOTAL	70	12,73	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	6	1,09	Usuarios solicitan el arreglo de goteras, mejor iluminación de áreas (especialmente en centro de salud Castillo -consultorios), mantenimiento de los aires acondicionados
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	3	0,55	
SUBTOTAL	9	1,64	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	7	1,27	En forma mínima se destaca percepción inadecuada en la actitud de algunos profesionales de la salud
SUBTOTAL	7	1,27	
INFORMACIÓN			
MEJORAR LA INFORMACION DADA POR EL PROFESIONAL O PERSONAL DE SALUD	4	0,73	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	4	0,73	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	460	83,64	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	460	83,64	
TOTAL	550	100,01	

22. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/odontología	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.
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. Las 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. Al cierre de este informe, el líder de urgencias refiere que ya se asignó otro médico de apoyo al servicio
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