



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

ANÁLISIS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

ESE BARRANCABERMEJA

MARZO 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

FICHA TÉCNICA

Título	Encuesta de satisfacción Ese Barrancabermeja
Población objetivo	Usuarios atendidos en centros de salud zona urbana y rural, Ese Barrancabermeja; Con aseguramiento en las eps contratadas y que han sido atendidos en los diferentes servicios: consulta externa, consulta odontológica, promoción y mantenimiento de la salud, urgencias, hospitalización, farmacia.
Método de aplicación de Encuestas	Encuesta personal directa, telefónica. La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin y/ o en el aplicativo del Sistema Panacea Satisfacción del usuario. Cuando el usuario atendido es un menor de edad o presenta alguna 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación experiencia global de los usuarios. (requerimiento resolución 0256 de 2016) 2. Evaluación respecto a sí recomendaría la institución a sus familiares o amigos (requerimiento resolución 0256 de 2016) 3. Evaluación aspecto de accesibilidad y oportunidad en el proceso de atención 4. Evaluación información brindada al usuario en el proceso de atención 5. Evaluación aspectos de calidez 6. Evaluación aspectos de infraestructura: comodidad, seguridad, higiene 7. Evaluación conocimiento y comprensión deberes y derechos
Periodo del informe	I trimestre de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron 1850 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 2026

Tabla 1. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	231	12,48
BUENA	1369	73,96
REGULAR	193	10,43
MALA	57	3,08
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	1850	99,95

Tabla 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I TRIMESTRE 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%	$1600/1850*100=86\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 86% 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 I trimestre (enero a marzo 2026 - Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario-

TABLA 3 . COMPARATIVO DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA PERIODO ANTERIOR Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2026	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	80%	1600/1850 X 100= 86%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	85% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	81% se observa tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo año anterior

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

Tabla 4. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, I TRIMESTRE 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	464	25,07
PROBABLEMENTE SI	1292	69,80
DEFINITIVAMENTE NO	20	1,08
PROBABLEMENTE NO	74	4,00
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1850	99,95

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS I TRIMESTRE 2026

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado I Trimestre 2026	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				IV TRIMESTRE 2025	I TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	1756/1850 X 100= 95%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 95%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta	93% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	89% se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo año anterior

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I TRIMESTRE 2026

TABLA 6. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA I TRIMESTRE 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1440	77,80
EXCELENTE	79	4,27
MALO	4	0,22
REGULAR	327	17,67
TOTAL	1850	99,96

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 82% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 18% (calificación de regular y malo). Usuarios refieren insatisfacción por congestión en las llamadas y por no disponibilidad de agendas

TABLA 7. ATENCION HORA DE CITA I TRIMESTRE 2026

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1792	96,81
NO	58	3,13
TOTAL	1850	99,94

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.

1.4 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2026

TABLA 8. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2026

CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1835	99,14
NO	15	0,81
TOTAL	1850	99,95

Los usuarios manifiestan en un 99% que entienden claramente la información que les brindan en el proceso de atención. Sin embargo, solicitan mejor direccionamiento hacia los servicios.

TABLA 9. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	1434	77,47
EJERCICIO FISICO	119	6,43
HABITOS SALUDABLES	346	18,19
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	70	3,78
TOTAL	1969	105,87

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (77%) y hábitos saludables (18%). En menor proporción ejercicio físico (6%) y uso adecuado del tiempo libre (4%)

TABLA 10. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD I TRIMESTRE 2025

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1843	99,57
NO	7	0,38
TOTAL	1850	99,95

Los usuarios refieren en un 99% que les informan sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud, frente a un 1%. Se destaca que los usuarios reciben información sobre promoción y mantenimiento de la salud, por medio de diferentes estrategias: demanda inducida en los centros de salud, atención extramural (brigadas, equipos básicos de salud).

1.5 EVALUACIÓN CALIDEZ EN LA ATENCIÓN I TRIMESTRE 2026

TABLA 11. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1822	98,43
NO	28	1,51
TOTAL	1850	99,94

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Sin embargo, se perciben casos puntuales de usuarios que perciben un trato poco amable de los funcionarios, para lo cual desde el proceso SIAU se fortalece continuamente tanto en usuarios como funcionarios aspectos de calidez como es comunicación asertiva, empatía, manejo de la inteligencia emocional, entre otros.

1.6 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD SEGURIDAD -ESTRUCTURA- ADECUACIÓN AREAS EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2026

TABLA 12. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1410	75,90
EXCELENTE	109	5,89
MALO	4	0,22
REGULAR	327	17,67
TOTAL	1850	99,68

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 82% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 18% que las evalúa de regular y malo. Usuarios solicitan una mejor iluminación de áreas, mantenimiento preventivo de aires acondicionados, arreglos locativos en baños y subsanar algunas goteras, Intervención en la estructura de algunos centros de salud. Todas las solicitudes se socializan con el área de planeación para revisión, seguimiento y acciones correctivas.

TABLA 13. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION I TRIMESTRE 2026

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1660	89,68
EXCELENTE	102	5,51
MALO	1	0,05
REGULAR	87	4,70
TOTAL	1850	99,94

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 95% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 5% que las evalúa de regular y malo.

1.7 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRESION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, I TRIMESTRE 2026

TABLA 14. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS I TRIMESTRE 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	1766	95	84	5%	275	1343	148	0

Los usuarios manifiestan en un **95%**) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las charlas y carteleras informativas como el mayor medio de información

2 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2026

TABLA 15. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS I TRIMESTRE 2026

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO+B2:E20	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	225	12,16	En el trimestre se presentaron inconformidad de usuarios quienes manifiestan demora en la asignación de citas por congestión en las llamadas y por no disponibilidad de agendas. Los casos puntuales fueron remitidos al área competente y se asignaron las citas. De igual manera se remite al líder del proceso responsable para mejoramiento. Se evidencia la percepción de los usuarios referente a la demora en el servicio de urgencias. Los casos fueron intervenidos y remitidos a líder de urgencias y jefe de servicios ambulatorios para seguimiento y mejoramiento. Las situaciones de no atención oportuna a citas programadas, fueron intervenidas y solucionadas de acuerdo a la disponibilidad del profesional médico
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	286	15,45	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	40	2,16	
SUBTOTAL	551	29,77	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	119	6,43	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias, laboratorio y farmacia). Las situaciones fueron remitidas a los líderes de cada área para mejoramiento
SUBTOTAL	119	6,43	
INFORMACIÓN			
MEJORAR INFORMACION PROFESIONAL DE SALUD	28	1,51	usuarios solicitan mayor claridad en la información (mejor direccionamiento respecto a procedimientos y otras actividades)
SUBTOTAL	28	1,51	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	26	1,4	Aunque en forma mínima, usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos
SUBTOTAL	26	1,4	

MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	86	4,65	usuarios solicitan mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mantenimiento preventivo de aires acondicionados, arreglo de goteras, solicitud de arreglo parte externa de castillo
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	66	3,57	
SUBTOTAL	152	8,22	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1038	56,08	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1038	56,08	
TOTAL	1914	103,41	

TABLA 16. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS OR CAUSAS DE INCONFORMIDAD I TRIMESTRE 2026

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
FARMACIA	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD	Las situaciones por demora en la entrega de medicamentos fueron notificadas a subdirección Científica y regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento, se informó a los usuarios para la respectiva entrega.
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. En lo que se refiere a la información suministrada, se destaca en el personal el brindar la información adecuada para orientar efectivamente a los usuarios
INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD	Las situaciones por inconvenientes locativos fueron remitidos a la l líder de planeación para acciones de mejoramiento
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