



**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 si 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	Marzo de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2026

Durante el mes de MARZO 2026, se aplicaron 600 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	194	32,28
BUENA	298	49,58
REGULAR	82	13,64
MALA	26	4,33
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	600	99,83

Tabla 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MARZO 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%	$492/600*100=82 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 82% 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 marzo 2026(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

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

MES ANTERIOR (FEBRERO 2026)	MES ACTUAL (MARZO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	82%	81%	Se observa Tendencia al aumento en un 1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 7%% con respecto al mes inmediatamente anterior.

1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS MARZO 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	418	69,55
PROBABLEMENTE SI	158	26,29
DEFINITIVAMENTE NO	4	0,67
PROBABLEMENTE NO	20	3,33
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	600	99,84

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MARZO 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 (%)	$576 \times 100 / 600$ 96%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 96%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple. Los usuarios mantienen fidelidad con la Eseb

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción MARZO 2026 (Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 6. Comparativo del Indicador recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (FEBRERO 2026)	MES ACTUAL (MARZO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
95%	96%	91%	Se observa tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior; pudiéndose concluir que si bien los usuarios manifiestan aspectos de inconformidad que requieren acciones de mejoramiento, en sentido general muestran aceptabilidad y fidelidad con la atención recibida a través de la Eseb

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION MARZO 2026

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MARZO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	234	38,94
EXCELENTE	78	12,98
MALO	3	0,50
REGULAR	285	47,42
TOTAL	600	99,84

52% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje representativo -48%- evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular. Usuarios manifiestan dificultad por congestión en llamadas, especialmente en horas tempranas. De otra parte, refieren falta de oportunidad en las citas asignadas por no disponibilidad de agendas

TABLA 8. ATENCION HORA DE CITA MARZO 2026

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	569	94,68
NO	31	5,16
TOTAL	600	99,84

El 95% refiere que lo atienden a la hora de la cita, frente a un 5% que refiere lo contrario. Usuarios refieren la no cancelación oportuna de las citas, en casos en que el profesional por alguna situación presenta inconvenientes para cumplirlas. Solicitan les informen oportunamente y que las citas sean programadas inmediatamente.

1.4 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2026

TABLA 9. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN MARZO 2026

CLARIDAD EN LA INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	592	98,50
NO	8	1,33
TOTAL	600	99,83

Los usuarios evalúan satisfactoriamente la claridad en la información que se les brinda en el momento de la atención. En un 99% refieren que sí les brindan la información en forma clara, sólo un 1% manifiesta lo contrario; en los que sugieren un mejor direccionamiento hacia los servicios.

TABLA 10. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	422	70,22
EJERCICIO FISICO	64	10,65
HABITOS SALUDABLES	228	37,94
NO RECIBIO INFORMACION	0	0,00
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	1	0,67
TOTAL	715	119,48

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (70%), hábitos saludables (38%). En menor proporción refieren información sobre ejercicio físico (11%); uso adecuado del tiempo libre (1%).

TABLA 11. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD MARZO 2026

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	598	99,50
NO	2	0,33
TOTAL	600	99,83

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)

1.5 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ MARZO 2026

TABLA 12. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	589	98,00
NO	11	1,83
TOTAL	600	99,83

Los usuarios manifiestan en un 98% 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.

1.6 EVALUACION ASPECTOS DE SEGURIDAD- COMODIDAD DE AREAS EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2026

TABLA 13. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	224	37,27
EXCELENTE	95	15,81
MALO	3	0,50
REGULAR	278	46,26
TOTAL	600	99,84

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 53% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 47% (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, solicitud de iluminación área de consulta externa y consultorios (centro de salud Castillo), Solicitan señalización de áreas que permitan direccionar adecuadamente al usuario.

TABLA 14. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION MARZO 2026

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	435	72,38
EXCELENTE	101	16,81
MALO	1	0,17
REGULAR	63	10,48
TOTAL	600	99,84

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 89%(calificación de buena y excelente); frente a una insatisfacción del 11% (calificación de regular y malo).

1.7 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRESION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, MARZO 2026

TABLA 15. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MARZO 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	560	93%	40	7%	134	402	24	0

Los usuarios manifiestan en un 93% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las Charlas y carteleras como los mayores medios de información.

2. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

TABLA 16. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS MARZO 2026

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	193	34,46	En el periodo se presentaron inconformidades por la congestión en las llamadas al callcenter al solicitar las citas y demoras en la asignación como tal por no disponibilidad de agendas; situaciones reportadas al líder del proceso para seguimiento y acciones de mejoramiento. Como acción correctiva inmediata se asignaron las atenciones solicitadas. De otra parte, los usuarios presentan inconformidad por la percepción de demora en la atención en el servicio de urgencias, situaciones socializadas con el líder de urgencias para análisis y mejoramiento. 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	158	28,21	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	16	2,86	
SUBTOTAL	367	65,53	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	109	19,46	Usuarios presentan sugerencias de mejoramiento en la accesibilidad en el servicio de urgencias, laboratorio y farmacia
SUBTOTAL	109	19,46	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	64	11,43	Usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos y sugieren los arreglos locativos en especial el arreglo de goteras, mejor iluminación de áreas, mantenimiento preventivo de aires acondicionados
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	46	8,21	
SUBTOTAL	110	19,64	
CALIDEZ Y BUEN TRATO			
MEJORAR CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL PROFESIONAL	11	1,96	En forma mínima se destaca percepción inadecuada en la actitud de algunos profesionales de la salud
SUBTOTAL	11	1,96	
INFORMACIÓN			
MEJORAR LA INFORMACION DADA POR EL PROFESIONAL O PERSONAL DE SALUD	19	3,39	Usuarios sugieren mejor información para el acceso a los servicios
SUBTOTAL	19	3,39	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	7	1,25	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	7	1,25	
TOTAL	623	111,23	

**3. RECOMENDACIONES INSITUCIONALES PARA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
I TRIMESTRE 2026**

**TABLA 17. 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	Casos identificados por mal direccionamiento 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, farmacia	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