



**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

MAYO 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, psicología, urgencias, hospitalización, farmacia.
Método de aplicación de Encuestas	Encuesta personal directo, telefónico, formulario web. La encuesta se realiza de manera personalizada Por el personal del SIAU. También está la opción de ser diligenciada directamente por el usuario a través del formato diseñado para tal fin. Se consolida en la aplicativa panacea. 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	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 aspectos de calidez
	5. Evaluación aspectos de infraestructura: comodidad, seguridad, higiene
	6. Evaluación conocimiento y comprensión deberes y derechos
Periodo del informe	Mayo de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION MAYO 2026

Durante el mes de MAYO 2026, se aplicaron 720 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	300	41,67
BUENA	350	48,61
REGULAR	58	8,06
MALA	12	1,67
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	720	100,01

Tabla 2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MAYO 2026 (INDICADOR MONITOREO DE LA CALIDAD)

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%	$650/720 * 100 = 90 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 90%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Mayo 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 (ABRIL 2026)	MES ACTUAL (MAYO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	90%	82%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 2%% con respecto al mes inmediatamente anterior; pudiéndose que incluir que si bien los usuarios manifiestan aspectos de inconformidad y plantean acciones de mejoramiento en el proceso de atención; se destaca incremento en la satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	553	83
PROBABLEMENTE SI	153	13
DEFINITIVAMENTE NO	6	1
PROBABLEMENTE NO	8	3
NO INFORMA	0	0
TOTAL	720	100,00

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS MAYO 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 (%)	$706 \cdot 100 / 720$ 98%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 98%.

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción MAYO 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 (ABRIL 2026)	MES ACTUAL (MAYO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
96%	98%	90%	Se observa tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 2%; 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 ABRIL 2026

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA MAYO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	313	43,47
EXCELENTE	163	22,64
MALO	9	1,25
REGULAR	235	32,64
TOTAL	720	100,00

66% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje representativo -34%- evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios manifiestan dificultad por congestión en llamadas, interrupción en la llamada, la cual se cuelga y se pierde la comunicación; aparte de que les asignan turnos altos sin que sea efectiva la asignación de la cita.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ MAYO 2026

TABLA 8. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD, MAYO 2026

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	708	98,33
NO	12	1,67
TOTAL	720	100,00

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido; frente a un 2% que manifiesta lo contrario. Sin embargo, es un compromiso del SIAU fortalecer los aspectos de trato digno y calidez en el proceso de atención; de tal manera que se generen ambientes de amabilidad y respeto entre el binomio usuario-servidor público.

1.5 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA

TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS MAYO 2026

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	403	55,97
EXCELENTE	111	15,42
MALO	6	0,83
REGULAR	200	27,78
TOTAL	720	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 71% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 29% (Calificación de regular y malo). Entre las solicitudes de mejoramiento, los usuarios refieren: mejor iluminación de áreas, mantenimiento de aires acondicionados, arreglos de goteras y mantenimiento de baños.

1.6 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRESION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, MAYO 2026
TABLA 10. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS MAYO 2026

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION			
		SI		NO	
		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	692	96%	28	5%

Los usuarios manifiestan en un 96% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud. La información de deberes y derechos contempla la información referida a los usuarios sobre sus derechos en el acceso a las rutas integrales de atención. Como también el cumplimiento de deberes y compromisos. De otra parte se cuentan con diferentes mecanismos para garantizar dicha información a los usuarios: cartelera informativa, charlas en sala de espera, entrega de plegables alusivos al tema, información en página web.

2. RECOMENDACIONES INSITUCIONALES PARA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS MAYO 2026

TABLA 11. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica/odontología	OPORTUNIDAD	Se asignaron citas a los usuarios a través de gestión realizada por el SIAU, notificándose a cada usuario o a su representante fecha, hora y sede de la cita. Como acción de mejoramiento se remite al área involucrada para seguimiento de los inconvenientes.
Urgencias	OPORTUNIDAD, CALIDEZ	La percepción de los usuarios referente a la falta de oportunidad en el servicio fue remitida a líder de urgencias y jefe de servicios ambulatorios. Casos puntuales de percepción de trato indigno, fueron intervenidos y socializados con jefe de servicios ambulatorios, coordinación Maxempleos para garantizar un mejor trato en el proceso de atención
Farmacia	OPORTUNIDAD/CALIDEZ	Las situaciones por demora en la entrega del medicamento (por pendientes); fueron remitidas a la regente de farmacia y jefe de servicios ambulatorio para seguimiento y acciones correctivas. Las situaciones de percepción de trato indigno fueron remitidos a coordinación de Maxempleos para acciones pertinentes



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE
BAJA COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707