



Empresa Social
del Estado
Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD
DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6

*Calidez, personas,
vida consciente*

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

I SEMESTRE 2026



SISTEMA DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL USUARIO Y
PARTICIPACIÓN SOCIAL



Escuchamos



Atendemos



Resolvemos



Mejoramos



Humanizamos

ESE BARRANCABERMEJA



JULIO 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 de los usuarios en las rutas integrales de salud -RIAS-
Periodo del informe	I semestre 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION I SEMESTRE 2026

Durante el primer semestre de 2026, se aplicaron 3730 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

1.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016

1.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I SEMESTRE 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	911	24,42
BUENA	2376	63,70
REGULAR	336	9,00
MALA	106	2,84
NO RESPONDE	1	0,05
TOTAL	3730	100,01

TABLA 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA I SEMESTRE 2026

Relación matemática del indicador satisfacción global	Aplicación I semestre 2026	Resultado del periodo	COMPARATIVO	
			II SEMESTRE 2025	I SEMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	$3287/3730 \times 100 = 88\%$	Se halla una satisfacción para el periodo del 88%	85% Se evidencia tendencia al aumento en un 3% frente al semestre anterior	89% se observa tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mismo periodo año anterior

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

Tabla 3. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, I SEMESTRE 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	2014	54,00
PROBABLEMENTE SI	1570	42,09
DEFINITIVAMENTE NO	39	1,04
PROBABLEMENTE NO	107	2,87
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	3730	100,00

TABLA 4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS I SEMESTRE 2026

Relación matemática del indicador satisfacción global	Resultado I semestre 2025	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
			II SEMESTRE 2025	I SEMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$3484/3730 \times 100 = 93\%$	En el periodo se obtiene un resultado de satisfacción del 93%	92% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al semestre anterior	89% se observa tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo año anterior

1.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION I SEMESTRE 2026

TABLA 5. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA I SEMESTRE 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	2196	58,88
EXCELENTE	367	9,83
MALO	22	0,59
REGULAR	1145	30,70
TOTAL	3730	100,00

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 69% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 31% (calificación de regular y malo). Usuarios refieren insatisfacción por congestión en las llamadas, demora en los turnos, lo que no facilita el acceso y oportunidad en el servicio.

1.3 EVALUACIÓN CALIDEZ EN LA ATENCIÓN I SEMESTRE 2026

TABLA 6. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3673	98,47
NO	57	1,53
TOTAL	3730	100,00

Los usuarios refieren en un 98% estar satisfechos con la atención de los servidores públicos. Sin embargo, desde SIAU se sigue fortaleciendo el trato digno y humanización a fin de garantizar que el proceso de atención sea satisfactorio para el binomio -usuario-servidor público, generando un ambiente de armonía que se refleje en experiencias más exitosas.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA I SEMESTRE 2026

TABLA 7. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2310	61,93
EXCELENTE	362	9,70
MALO	17	0,46
REGULAR	1041	27,91
TOTAL	3730	100,00

Los usuarios refieren satisfacción con las instalaciones locativas en un 72%. Sin embargo un 28%, manifiesta lo contrario. Las observaciones son referidas a mejoramiento en la iluminación, arreglo de goteras y baños, mantenimiento a los aires acondicionados. Situaciones puntuales enviadas al líder del proceso competente para las acciones pertinentes

TABLA 8. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS EN RELACIÓN CON LAS RUTAS INTEGRALES EN SALUD -RIAS- I SEMESTRE 2026

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION			
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS EN RELACIÓN CON LAS RIAS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES EN RELACIÓN CON LAS RIAS COMO USUARIO DE SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	SI		NO	
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
		3562	95	168	5%

Los usuarios manifiestan en un **95%**) conocer sus derechos, deberes en relación con las RIAS, cuyo impacto se evidencia en usuarios mejor informados sobre sus derechos en salud por ciclos de vida, lo que contribuye a generar estilos de vida más saludables.

2. RECOMENDACIONES O EXPECTATIVAS MANIFESTADAS POR LOS USUARIOS

OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD

-Los usuarios recomiendan una mejor oportunidad y accesibilidad en las solicitudes de citas por callcenter, disminuyendo tanto tiempos de espera como congestión en los turnos.

-Garantizar oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente en los pertenecientes a los programas de control.

INFORMACIÓN

-Mejor direccionamiento desde las diferentes áreas de atención para garantizar una adecuada orientación, evitando pérdida de tiempo y gastos innecesarios.

CALIDEZ/HUMANIZACIÓN

-Seguir fortaleciendo en los servidores públicos la calidez y humanización del recurso humano, teniendo en cuenta las necesidades individuales y situacionales del usuario, garantizando una atención centrada en el trato digno con enfoque diferencial.

INFRAESTRUCTURA

-Garantizar una infraestructura adecuada, a través de las gestiones administrativas pertinentes para mantenimiento preventivo y actuar en forma oportuna en los arreglos locativos que se requieran y permitan minimización de riesgos al usuario, seguridad y mejor confort.