



**Empresa Social
del Estado
Barrancabermeja**

SERVICIOS DE SALUD
DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6

*Calidez, personas,
vida consciente*



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

II TRIMESTRE 2026



**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO Y
PARTICIPACIÓN SOCIAL**

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	II trimestre 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION II TRIMESTRE 2026

Durante el II trimestre de 2026, se aplicaron 1880 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 II TRIMESTRE 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	680	35,17
BUENA	1007	53,56
REGULAR	143	7,60
MALA	49	2,60
NO RESPONDE	1	0,05
TOTAL	1880	98,98

Tabla 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA II TRIMESTRE 2026

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Resultado obtenido en el periodo
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%	$1687/1880 \times 100 = 90 \%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 90%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción II trimestre (abril a junio 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	Resultado I Trimestre 2026	Resultado obtenido en el periodo	COMPARATIVO	
			I TRIMESTRE 2026	II TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	1687/1880X 100= 90%	En el periodo el resultado de satisfacción es del 90%	86% Se evidencia tendencia al aumento en un 4% frente al trimestre anterior	81% se observa tendencia al aumento en un 9% 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 4. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, II TRIMESTRE 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	1550	82,44
PROBABLEMENTE SI	278	14,78
DEFINITIVAMENTE NO	19	1,01
PROBABLEMENTE NO	33	1,75
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	1880	99,98

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Aplicación en el II Trimestre 2026	Resultado del periodo	COMPARATIVO	
			I TRIMESTRE 2026	II TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	1828/1880 X 100= 97%	Durante el periodo el resultado es del 97%	95% Se evidencia tendencia al aumento en un 2% frente al trimestre anterior	89% se observa tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo año anterior

1.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION II TRIMESTRE 2026

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	756	40,21
EXCELENTE	288	15,00
MALO	18	0,95
REGULAR	818	43,51
TOTAL	1880	99,67

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 55% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 45% (calificación de regular y malo). Usuarios refieren insatisfacción por congestión en las llamadas lo que no facilita el acceso y oportunidad en el servicio.

1.3 EVALUACIÓN CALIDEZ EN LA ATENCIÓN II TRIMESTRE 2026

TABLA 7. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1851	98,45
NO	29	1,54
TOTAL	1880	99,99

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.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA II TRIMESTRE 2026

TABLA 8. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	900	48,87
EXCELENTE	253	13,45
MALO	13	0,69
REGULAR	714	37,07
TOTAL	1880	100,08

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 62% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 38% 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.

1.5 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRENSION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, EN RELACION RUTAS INTEGRALES DE SALUD, II TRIMESTRE 2026

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS II TRIMESTRE 2026

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION			
		SI		NO	
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS EN RUTAS INTEGRALES DE SALUD -RIAS-	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS COMO USUARIO DE SALUD EN RELACIÓN CON LAS RIAS/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	1796	96	84	4%

Análisis del Indicador: Impacto de las capacitaciones en deberes y derechos en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS)

Durante el II trimestre de 2026 se encuestaron 1.880 usuarios, de los cuales 1.796 (96%) manifestaron conocer sus derechos, deberes y compromisos como usuarios del sistema de salud en relación con las RIAS, mientras que 84 usuarios (4%) indicaron no tener conocimiento sobre el tema. Estos resultados evidencian un alto nivel de apropiación de la información brindada en las actividades de capacitación y socialización desarrolladas por la institución, reflejando el impacto positivo de las estrategias implementadas para fortalecer el conocimiento de los usuarios. No obstante, se hace necesario continuar reforzando las acciones educativas para alcanzar una cobertura de conocimiento aún mayor y garantizar el ejercicio informado de los derechos y deberes en salud.

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.