



Empresa Social
del Estado
Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD
DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

*Calidez, personas,
vida consciente*

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

JUNIO DE 2026



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



E.S.E. BARRANCABERMEJA
Servicios de Salud de Baja Complejidad



Barrancabermeja – Santander
Junio de 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 applicativa 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	Junio de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 2026

Durante el mes de JUNIO 2026, se aplicaron 700 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 JUNIO 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	225	32,14
BUENA	409	58,43
REGULAR	48	6,86
MALA	18	2,57
NO RESPONDE	0	0,00
TOTAL	700	100,00

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

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Resultado 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%	$634/700 \times 100 = 91\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 91%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Junio 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 (MAYO 2026)	MES ACTUAL (JUNIO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
90%	91%	81%	Se observa Tendencia al aumento en un 10% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. Se observa un aumento progresivo en la satisfacción, los usuarios destacan una buen servicio a nivel general, si bien presentan situaciones que deben mejorarse

1.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS JUNIO 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	617	88,14
PROBABLEMENTE SI	65	9,29
DEFINITIVAMENTE NO	8	1,14
PROBABLEMENTE NO	10	1,43
NO INFORMA	0	0,00
TOTAL	700	100,00

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JUNIO 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 (%)	$682 \times 100 / 700$ 97%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 97% , pudiéndose observar que los usuarios muestran aceptación con la atención recibida.

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción JUNIO 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 (MAYO 2026)	MES ACTUAL (JUNIO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
98%	97%	91%	Se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1%; 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

1.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION JUNIO 2026

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JUNIO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	294	42,00
EXCELENTE	26	3,71
MALO	6	0,86
REGULAR	374	53,43
TOTAL	700	100,00

46% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje superior -54%- evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios manifiestan dificultad por congestión en llamadas, interrupción continua en las mismas, asignación de turnos sin que se haga efectiva la llamada. Situaciones puntuales fueron gestionadas por el SIAU donde se asignó la cita a los usuarios. Se remite al área competente para seguimiento y mejoramiento.

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ JUNIO 2026

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	683	97,57
NO	17	2,43
TOTAL	700	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. En todo caso, independientemente de que el porcentaje de satisfacción sea superior, desde el proceso SIAU se programan mes a mes capacitaciones tanto a usuarios como a servidores públicos, fortaleciendo el aspecto de calidez y humanización en el servicio.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA

TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS JUNIO 2026

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	347	49,57
EXCELENTE	36	5,14
MALO	2	0,29
REGULAR	315	45,00
TOTAL	700	100,00

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 55% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 45% (Calificación de regular y malo). Los usuarios solicitan arreglos de los baños, mejor iluminación de las áreas, arreglos de goteras, mantenimiento preventivo de aires acondicionados; situaciones remitidas al área de planeación para los correctivos del caso

1.5 EVALUACION CONOCIMIENTO Y COMPRENSION DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, EN RELACIÓN CON LAS RUTAS INTEGRALES DE SALUD -RIAS- JUNIO 2026

TABLA 10. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO A LAS RUTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD -RIAS- JUNIO 2026

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION			
		SI		NO	
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
IMPACTO DE SOCIALIZACIONES EN DEBERES Y DERECHOS EN RELACIÓN CON LAS RIAS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO USUARIO DE SALUD EN RELACIÓN CON LAS RUTAS INTEGRALES EN SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	665	95%	35	5%

Los usuarios manifiestan en un 95% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, en relación con las rutas integrales en salud – RIAS-. La evaluación de la referencia, contempla el impacto de la información en los usuarios para generar estilos de vidas saludables a través de la adherencia a los programas de promoción y mantenimiento de la salud por ciclos de vida. Las socializaciones a los usuarios se hacen a través de diferentes mecanismos como carteleros informativos, charlas en sala de espera, entrega de plegables alusivos al tema, información en página web.

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.