



INFORME DE SATISFACCIÓN DE ENCUESTAS

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU



JULIO 2026

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

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	Julio de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION JULIO 2026

Durante el mes de JULIO 2026, se aplicaron 1000 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 JULIO 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	380	38
BUENA	540	54
REGULAR	70	7
MALA	10	1
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	1000	100

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%	$920/1000 \times 100 = 92\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 92%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Julio 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 JUNIO 2026)	MES ACTUAL (JULIO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
91%	92%	84%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 1%% con respecto al mes inmediatamente anterior. Se observa un mejoramiento progresivo en la satisfacción, lo que permite inferir que las gestiones administrativas y la revisión de procesos, ha contribuido a generar cambios en la dinámica de la atención, generando que los usuarios perciban experiencias más exitosas con los servicios recibidos.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	830	83
PROBABLEMENTE SI	150	15
DEFINITIVAMENTE NO	10	1
PROBABLEMENTE NO	10	1
NO INFORMA	0	0
TOTAL	1000	100

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS JULIO 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 (%)	$980 \times 100 / 1000$ 98%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 98% , pudiéndose observar que los usuarios muestran aceptación con la atención recibida, expresando un mayor nivel de confianza con la institución.

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción JULIO 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 (JUNIO 2026)	MES ACTUAL (JULIO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
97%	98%	92%	Se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 1%; con respecto al mes anterior. Este resultado evidencia aceptabilidad, confianza y seguridad con los servicios recibidos por los usuarios a través de la Eseb, lo que permite que la recomienden con otras personas

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

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA JULIO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	562	56
EXCELENTE	109	11
MALO	8	1
REGULAR	321	32
TOTAL	1000	100

67% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje superior del 33% evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios destacan congestión en las llamadas, percepción de que la espera es superior a sus expectativas; por lo que solicitan mejor accesibilidad y oportunidad en el procedimiento de asignación de citas, a través de canales más efectivos y eficaces.

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ JULIO 2026

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	989	99
NO	11	1
TOTAL	1000	100

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato de los funcionarios es amable; frente a un 1% que manifiesta lo contrario. Aunque es un porcentaje bastante alto, que evidencia usuarios satisfechos con la atención, especialmente con la percepción positiva referente a la actitud del talento humano que brinda el servicio; se reconoce que se deben seguir aunando esfuerzos para que haya una mejor asertividad en la atención, que el talento humano sea más empático y generador de soluciones a las inquietudes planteadas por los usuarios; por lo que se hace necesario seguir sensibilizando a los servidores públicos en tales áreas, garantizando día a día una atención más humanizada.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA

TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS JULIO 2026

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	607	61
EXCELENTE	88	9
MALO	11	1
REGULAR	294	29
TOTAL	1000	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 70% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 30% (Calificación de regular y malo). Los usuarios solicitan una mejor adecuación de la infraestructura de los centros de salud, a través de mantenimientos continuos a las áreas, especialmente en la intervención de aires acondicionados, iluminación de áreas; seguimiento al estado de baños y la identificación de factores de riesgo que puedan generar posibles incidentes que afecten la seguridad de los usuarios.

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

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

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION			
		SÍ		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	960	96%	40	4%

Los usuarios manifiestan en un 96% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, en relación con las rutas integrales en salud – RIAS-. Los usuarios reconocen que las actividades de promoción y mantenimiento de la salud, contribuyen a generar estilos de vidas más saludables; a las que pueden acceder a través de atención intramural y extramural. En ese contexto, se evidencia que los usuarios hoy tienen una mayor información no solamente cómo acceder a los programas, sino también cómo generar una mejor salud con la aplicabilidad de hábitos y estilos de vidas sanos.

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.