



INFORME DE SATISFACCIÓN DE ENCUESTAS

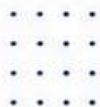
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU



AGOSTO 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 Empresas Promotoras de salud 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	Agosto de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2026

Durante el mes de AGOSTO 2026, se aplicaron 1050 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

1.1 EVALUACIÓN INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

1.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA AGOSTO 2026:

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	300	29
BUENA	670	64
REGULAR	50	5
MALA	30	3
MUY MALA	0	0
NO INFORMA	0	0
TOTAL	1050	100

Tabla 2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA AGOSTO 2026 (INDICADOR MONITOREO DE LA CALIDAD-RESOLUCIÓN 256 DE 2016)

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%	$970/1050 \times 100 = 92\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 92%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Agosto 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 JULIO 2026)	MES ACTUAL (AGOSTO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92%	92%	84%	Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior. Este resultado muestra un alto grado de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. La tendencia al incremento de un año a otro, en el mismo periodo, evidencia que las acciones de mejora implementadas, ha generado que los usuarios evalúen satisfactoriamente el servicio. De igual forma, la tendencia a la igualdad de un mes a otro, permite inferir que no hay inconformidad con la atención recibida, manteniéndose la complacencia con los servicios.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	840	80
PROBABLEMENTE SI	180	17
DEFINITIVAMENTE NO	10	1
PROBABLEMENTE NO	20	2
NO INFORMA	0	0
TOTAL	1050	100

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS AGOSTO 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 (%)	$1020 \times 100 / 1050$ 97%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 97% . Este resultado permite inferir que los usuarios recomiendan a la Eseb para la prestación de los servicios

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción AGOSTO 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 (JULIO 2026)	MES ACTUAL (AGOSTO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
98%	97%	91%	Se observa tendencia al aumento en un 7% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. La tendencia al incremento del indicador de un año a otro, establece que los usuarios reconocen a la Eseb como una institución que brinda buenos servicios de salud por lo que la recomiendan. Si bien en la comparación de un mes a otro, hay una leve tendencia a la disminución, prevalece la fidelidad de los usuarios con la institución.

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

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA AGOSTO 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	761	72
EXCELENTE	22	2
MALO	7	1
REGULAR	260	25
TOTAL	1050	100

74% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje del 26% evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios refieren dificultades de acceso para asignación de citas por callcenter, argumentan que los agentes, si bien son amables y receptores de la información, notifican que las líneas están congestionadas por lo que deben llamar posteriormente. Así mismo, la espera para los turnos son demoradas, y en otras ocasiones, estando en la espera, las llamadas se interrumpen.

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ AGOSTO 2026

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1040	99
NO	10	1
TOTAL	1050	100

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato de los funcionarios es amable; frente a un 1% que manifiesta lo contrario. Se observa que es muy mínima la insatisfacción en el aspecto de calidez, lo que muestra el cambio de actitudes de los servidores hacia una atención más humanizada, desplegando valores como la empatía, el respeto y la amabilidad, aplicando los enfoques de derechos, enfoque diferencial y enfoque psicosocial; hacia un reconocimiento de los usuarios como personas que acuden al servicio para satisfacer sus necesidades en salud.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA AGOSTO 2026
TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	710	68
EXCELENTE	60	6
MALO	10	1
REGULAR	270	26
TOTAL	1050	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 74% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 26% (Calificación de regular y malo). Los usuarios refieren satisfacción con algunos espacios comunes, como salas de espera, consultorios. Pero solicitan intervención de otras áreas como baños, mejora de los techos. De otra parte, solicitan mantenimiento de aires acondicionados. A nivel más amplio, solicitan la pronta remodelación general de algunos centros de salud.

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

**TABLA 10. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO A LAS
RUTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD -RIAS- AGOSTO 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	1000	95%	50	5%

Los usuarios manifiestan en un 95% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, en relación con las rutas integrales en salud – RIAS-. Los usuarios Refieren recibir información para acceder a los programas de promoción y mantenimiento de la salud y son conocedores de que pueden acceder a ellos por grupos etarios; como también la garantía de los derechos que tienen para beneficiarse de las actividades, y los deberes que de igual manera tienen para con las mismas.

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.

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 especialmente con los grupos especiales de protección

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.