
Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA
INFORME DE SATISFACCIÓN DE ENCUESTAS
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
TERCER TRIMESTRE DEL 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 directa, telefónica, 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 el aplicativo 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 sí 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	III trimestre 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION III TRIMESTRE 2026

Durante el III trimestre de 2026, se aplicaron 2949 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 III TRIMESTRE 2026

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	820	28
BUENA	1857	63
REGULAR	214	7
MALA	58	2
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	2949	100

Tabla 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA III 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%	2677/2949*100=91 %	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 91%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción III trimestre (julio a septiembre 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	Fórmula para indicador III Trimestre 2026	Resultado obtenido en el periodo	COMPARATIVO	
			II TRIMESTRE 2026	III TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	2677/2949X 100= 91%	En el periodo el resultado de satisfacción es del 91%	90% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	84% se observa tendencia al aumento en un 7% 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, III TRIMESTRE 2026

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	2420	82
PROBABLEMENTE SI	459	16
DEFINITIVAMENTE NO	30	1
PROBABLEMENTE NO	40	1
NO INFORMA	0	0
TOTAL	2949	100

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Fórmula para indicador III Trimestre 2026	Resultado del período	COMPARATIVO	
			II TRIMESTRE 2026	III TRIMESTRE 2025
Número de usuari@s con respuestas Definitivamente si y probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	2879/2949 X 100= 98%	Durante el periodo el resultado es del 98%	97% Se evidencia tendencia al aumento en un 1% frente al trimestre anterior	92% se observa tendencia al aumento en un 6% con respecto al mismo periodo año anterior

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

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

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1885	64
EXCELENTE	143	5
MALO	22	1
REGULAR	899	30

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, demasiada espera en el turno asignado; lo que no facilita el acceso y oportunidad en el servicio.

1.3 EVALUACIÓN CALIDEZ EN LA ATENCIÓN III 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	2921	99
NO	28	1
TOTAL	2949	100

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato del personal de salud es amable y cálido. Si bien el porcentaje de satisfacción es satisfactorio, 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 y humanización.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DEINFRAESTRUCTURA III TRIMESTRE 2026

TABLA 8. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	1861	63
EXCELENTE	186	6
MALO	25	1
REGULAR	877	30
TOTAL	2949	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 69% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 31% 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, III TRIMESTRE 2026

TABLA 9. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS III 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	2829	96	120	4%

Los usuarios manifiestan en un 96%) conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud con respecto a las rutas integrales de 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 adecuado 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.