Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA

INFORME DE SATISFACCIÓN DE ENCUESTAS

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU



SEPTIEMBRE 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 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	Septiembre de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2026

Durante el mes de SEPTIEMBRE 2026, se aplicaron 899 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 SEPTIEMBRE 2026:

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	140	16
BUENA	647	72
REGULAR	94	10
MALA	18	2
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	899	100

Tabla 2 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA SEPTIEMBRE 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%	787/899*100=88 %	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 88%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Septiembre 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 AGOSTO 2026)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
92%	88%	84%	Se observa Tendencia al aumento en un 4% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución también en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior. En el periodo se percibe insatisfacción de los usuarios por falta de accesibilidad y oportunidad en el proceso de asignación de citas por callcenter

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	750	83
PROBABLEMENTE SI	129	14
DEFINITIVAMENTE NO	10	1
PROBABLEMENTE NO	10	1
NO INFORMA	0	0
TOTAL	899	100

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS SEPTIEMBRE 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 (%)	879*100/899 98%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la Ese Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 98**%**. Este resultado permite inferir que los usuarios recomiendan a la Eseb para la prestación de los servicios

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción SEPTIEMBRE 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 (AGOSTO 2026)	MES ACTUAL (AGOSTO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
97%	**98%**	91%	Se observa tendencia al aumento en un 7% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior. Por tanto, se infiere que si bien los usuarios manifiestan inconformidad con algunos aspectos del servicio, recomiendan la Eseb a sus familiares y amigos-

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

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA SEPTIEMBRE 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	562	63
EXCELENTE	12	1
MALO	7	1
REGULAR	318	35
TOTAL	899	100

64% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje del 36% evalúa insatisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (calificación de malo y regular). Usuarios refieren dificultades de acceso para asignación de citas por callcenter, destacan congestión en las líneas y represión de llamadas a tempranas horas. Desde SIAU se recepcionaron los reclamos por dicha causa, asignando las citas a los usuarios y remitiendo al área competente para seguimiento y mejoramiento.

1.3 EVALUACION ASPECTOS DE CALIDEZ SEPTIEMBRE 2026

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	892	99
NO	7	1
TOTAL	899	100

Los usuarios manifiestan en un 99% que el trato de los funcionarios es amable; frente a un 1% que manifiesta lo contrario. En todo caso, desde SIAU se fortalecen aspectos de calidez y humanización tanto a los servidores públicos como a los usuarios, a fin de garantizar un ambiente de respeto y cordialidad en el proceso de atención. De otra parte, los casos puntuales en los que los usuarios perciben trato indigno de parte de los funcionarios, se remite al líder del proceso o supervisor de contrato para indagación, acciones correctivas y fortalecimiento directo con el funcionario de parte de SIAU, si lo amerita.

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA SEPTIEMBRE 2026

TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	544	61
EXCELENTE	38	4
MALO	4	0
REGULAR	313	35
TOTAL	899	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 65% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 35% (Calificación de regular y malo). Las situaciones reportadas por los usuarios fueron socializadas con la supervisora del contrato para intervención y acciones de mejora.

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

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

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				TOTAL	
		SI		NO			
		FRECUENCIA	%	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	869	97%	30	3%	899	100

Los usuarios manifiestan en un 97% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, en relación con las rutas integrales en salud – RIAS-.

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.

CALIDEZ/HUMANIZACION

-Los aspectos de calidez y humanización, se fortalecen a través de intervenciones directos al funcionario involucrado con su jefe inmediato o supervisor. Y desde SIAU se fortalece el trato digno en charlas permanentes tanto a usuarios como a funcionarios

INFORMACIÓN

-Mejor direccionamiento desde las diferentes áreas de atención para garantizar una adecuada orientación, evitando pérdida de tiempo y gastos innecesarios.

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.