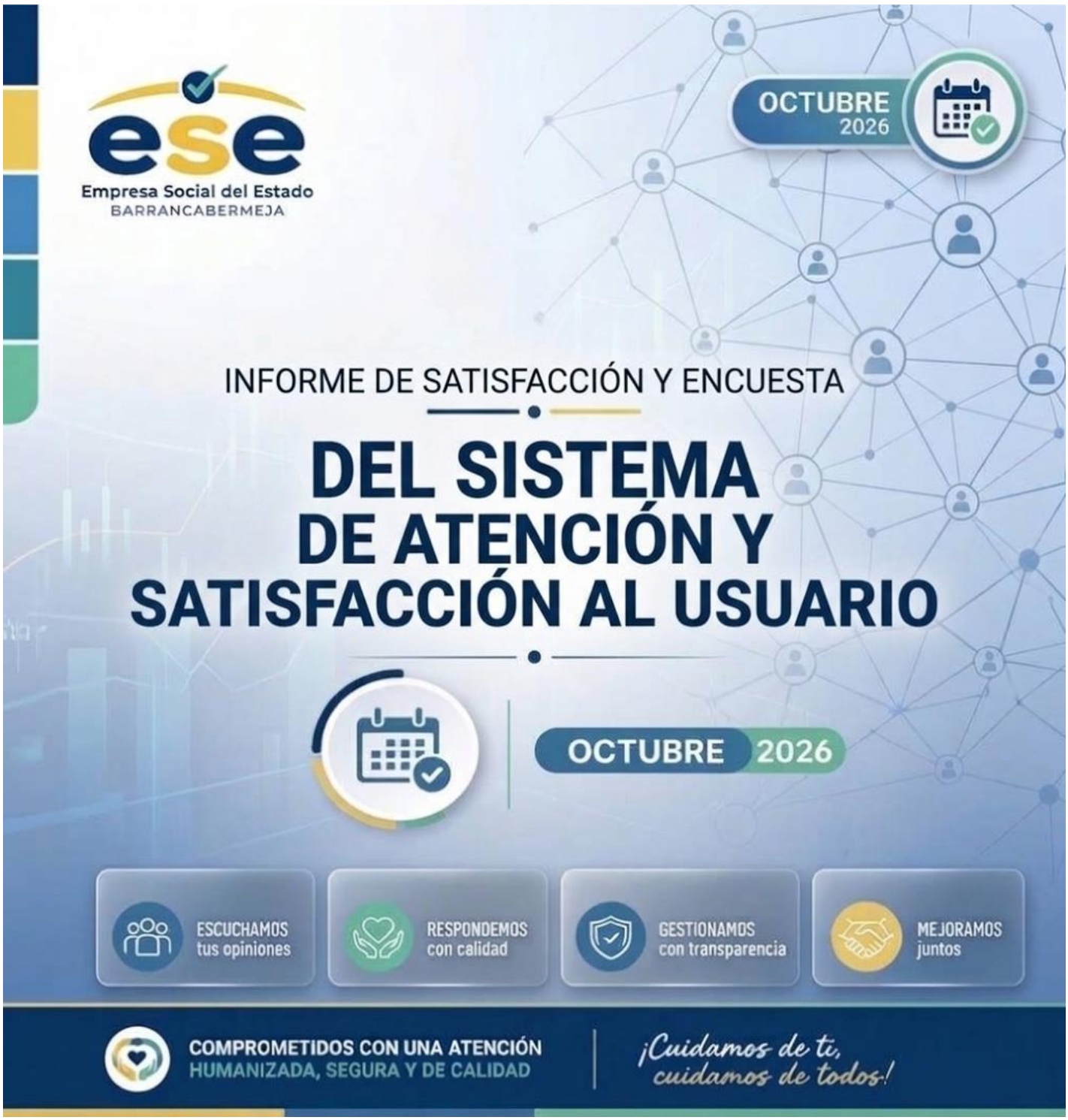

Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA
OCTUBRE 2026
INFORME DE SATISFACCIÓN Y ENCUESTA
DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL USUARIO
OCTUBRE 2026
ESCUCHAMOS tus opiniones
RESPONDEMOS con calidad
GESTIONAMOS con transparencia
MEJORAMOS juntos
COMPROMETIDOS CON UNA ATENCIÓN HUMANIZADA, SEGURA Y DE CALIDAD
¡Cuidamos de ti, cuidamos de todos!

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	octubre de 2026

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2026

Durante el mes de OCTUBRE 2026, se aplicaron 800 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 OCTUBRE 2026:

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	270	34
BUENA	479	60
REGULAR	21	3
MALA	30	4
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	800	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%	749/800*100=94 %	En el periodo se obtiene satisfacción del 94%

Fuente: Formato encuesta de satisfacción octubre 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 SEPTIEMBRE 2026)	MES ACTUAL (OCTUBRE RE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	94%	84%	Se observa Tendencia al aumento en un 10% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 6% con respecto al mes inmediatamente anterior. Si bien los usuarios evalúan satisfactoriamente el servicio, se destaca la dificultad en la accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas por callcenter.

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

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	740	93
PROBABLEMENTE SI	30	4
DEFINITIVAMENTE NO	10	1
PROBABLEMENTE NO	20	3
NO INFORMA	0	0
TOTAL	800	100

TABLA 5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS OCTUBRE 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 (%)	770*100/800 96%	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la Ese Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 96**%**.

Fuente: Fuente: Formato encuesta de satisfacción OCTUBRE 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 (SEPTIEMBRE 2026)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2025	ANÁLISIS DE RESULTADOS
98%	**96%**	93%	Se observa tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior. Se concluye que los usuarios siguen recomendando la Eseb a sus familiares y amigos, lo que demuestra un alto nivel de fidelidad con la institución.

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

TABLA 7. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA OCTUBRE 2026

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	472	59
EXCELENTE	181	23
MALO	20	3
REGULAR	127	16
TOTAL	800	100

82% evalúa satisfactoriamente el tiempo de asignación de citas (bueno y excelente). Sin embargo, un porcentaje del 18% 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 OCTUBRE 2026

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

TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	790	99
NO	10	1
TOTAL	800	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 un nivel de satisfacción alto con la percepción del trato del talento humano. De hecho, desde SIAU se siguen fortaleciendo aspectos de humanización que propendan por garantizar el buen trato y la calidez en el proceso de atención

1.4 EVALUACION ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA OCTUBRE 2026

TABLA 9. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	498	62
EXCELENTE	214	27
MALO	3	0
REGULAR	85	11
TOTAL	800	100

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 89% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 11% (Calificación de regular y malo). Si bien este aspecto, no determina la satisfacción global de los usuarios, es relevante para garantizar espacios seguros y confortables en el proceso de atención. De hecho, Las situaciones puntuales son reportadas a la líder del proceso competente para revisión y acciones de mejora.

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

TABLA 10. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS RESPECTO A LAS RUTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD -RIAS- OCTUBRE 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	770	96%	30	4%	899	100

Los usuarios manifiestan en un 96% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, en relación con las rutas integrales en salud – RIAS-. En la actualidad se disponen de varios mecanismos para difundir y socializar a los usuarios la información de la referencia, para lo cual se cuenta con plegables y material físico, como a través de charlas en salas de espera y en forma personalizada. De igual manera, a través de los medios virtuales (información en página web).

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.

Equipo / SIAU- Sistema de Información y Atención al Usuario
E.S.E. Barrancabermeja/Misión Maxempleo