

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
DICIEMBRE 2017**

FICHA TECNICA

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 - 25	3	5	8
26 - 50	5	8	12
51 - 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 - 280	13	32	50
281 - 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más 500	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel mínimo, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

Escala de satisfacción según variables

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

Fuente Resolución 0256 de 2016

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de Diciembre de 2017, se aplicaron 475 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL DICIEMBRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Diciembre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	475	100
18	4	392	82	22	5	43	9	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 410 86%				TOTAL INSATISFACCIÓN 65 14%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $410 \times 100 = 86\%$

Número de usuari@s encuestados

475

Según resolución 0256 de 2016, por la cual se establecen indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, la satisfacción está dada por las respuestas que incluyen las variables muy buena y buena. En ese orden de ideas, se observa que 18 corresponden a la frecuencia de muy buena y 392 a buena, para una frecuencia total de 410, que porcentualmente corresponde al 86%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 14% para una frecuencia de 65 usuarios (22 que evalúan regular y 43 que evalúan de mala).

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Diciembre 2017

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
9	2	37	8	27	6	402	85	0	0

Referente a la satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, y específicamente a la pregunta si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos, 402 usuari@s (85%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 27 usuari@s (6%); 37 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 9 (2%) refieren que definitivamente no.

TABLA 3. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2017)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2016
86%	86%	90%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad manteniéndose en un 86% y con relación al mismo

periodo del año anterior (mes de diciembre de 2016), que fue del 90% la tendencia es a la disminución en un 4%

TABLA 4. Satisfacción por Género Diciembre de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	12	3	314	84	20	5	29	8	0	0
MASCULINO	6	6	78	78	2	2	14	14	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 87% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 13% (evaluación de regular, y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 84% e insatisfacción del 16%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO DICIEMBRE DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Diciembre de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	11	2	373	84	22	5	39	9	0	0
VINCULADO	7	23	19	63	0	0	4	13	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 86% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 86%. La participación por régimen subsidiado es del 94% (445 usuario@s) y por vinculados del 6% (30 usuario@s).

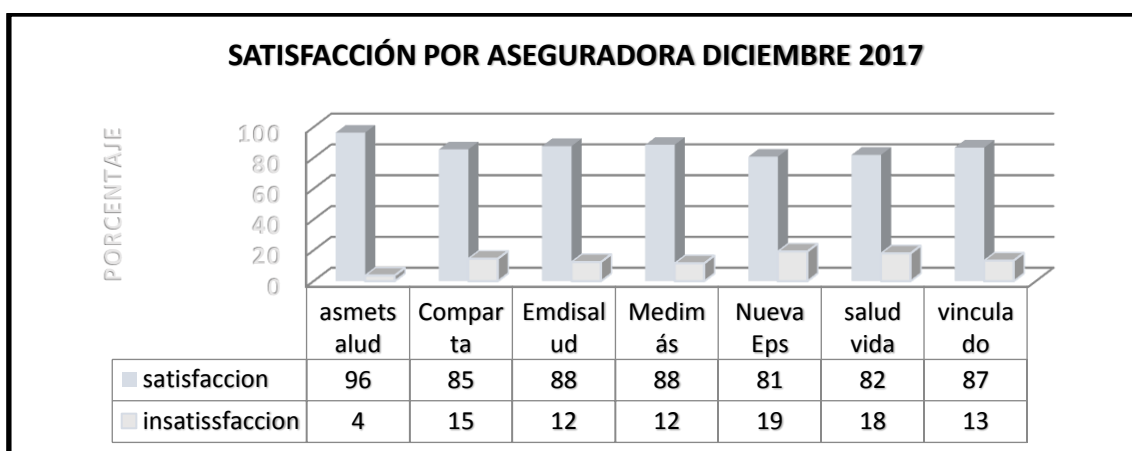
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA DICIEMBRE 2017

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, DICIEMBRE 2017

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	2	3	51	93	1	2	1	2	0	0
Comparta	1	2	52	84	4	6	5	8	0	0
Emdisalud	3	3	96	85	5	4	9	8	0	0
Medimás	2	4	44	84	1	2	5	10	0	0
Nueva Eps	1	2	41	79	3	6	7	13	0	0
Saludvida	2	2	89	80	8	7	12	11	0	0
Vinculados	7	23	19	63	0	0	4	13	0	0
TOTALES	18		392		22		43		0	0
	410		86%				65		14%	

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, DICIEMBRE 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	55	53	96	2	4
Comparta	62	53	85	9	15
Emdisalud	113	99	88	14	12
Medimás	52	46	88	6	12
Nueva Eps	52	42	81	10	19
Saludvida	111	91	82	20	18
Vinculado	30	26	87	4	13
TOTAL	475	410		65	



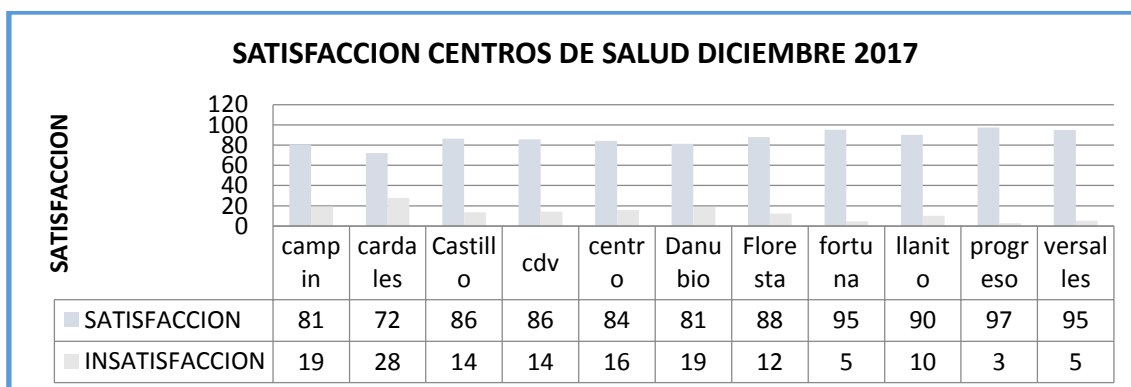
El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 96%, continúa Emdisalud 88%, Medimás 88%, vinculados 87%, Comparta 85%, Saludvida 82% y nueva Eps 81%

Tabla 8. Evaluación Variables de Satisfacción por centros de salud, Diciembre 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	25	81	0	0	1	3	5	16	0	0
Cardales	27	63	4	9	4	9	8	19	0	0
Castillo	59	81	4	5	5	7	5	9	0	0
Cdv	40	82	2	4	3	6	4	8	0	0
Centro	15	79	1	5	1	5	2	11	0	0
Danubio	57	76	4	5	2	3	12	16	0	0
Floresta	42	86	1	2	3	6	3	6	0	0
Fortuna	19	90	1	5	1	5	0	0	0	0
Llanito	18	90	0	0	1	5	1	5	0	0
Progreso	36	95	1	2	0	0	1	3	0	0
Versalles	54	95	0	0	1	2	2	3	0	0
TOTALES	392		18		22		43		0	
	410 86%				65 14%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Diciembre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	31	25	81	6	19
cardales	43	31	72	12	28
Castillo	73	63	86	10	14
cdv	49	42	86	7	14
Centro	19	16	84	3	16
Danubio	75	61	81	14	19
Floresta	49	43	88	6	12
fortuna	21	20	95	1	5
llanito	20	18	90	2	10
progreso	38	37	97	1	3
Versalles	57	54	95	3	5
TOTAL	475	410		65	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Progreso 97%, continúa Fortuna 95%, Versalles 95%, Llanito 90%, Floresta 88%, Cdv 86%, Castillo 86%, Centro 84%, Danubio 81%, Campín 81% y Cardales 72%

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Diciembre 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	La atención es buena en general	Asignar mayor número de citas, mayor puntualidad de los profesionales, asignar mayor número de médicos
Cardales	Muy buena atención enfermero jefe	Mayor puntualidad en la atención, asignar citas todos los días, mejor revisión y mayor calidez médico Bermúdez, mejor trato promotora, continuidad en el servicio de vacunación
Cdv	Buena atención	Mejor revisión médico Julio, mayor calidez doctora Laura, colocar carpas,
Castillo	Atención buena en general	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor puntualidad en las atenciones, que se garantice reemplazo cuando un profesional falte
Centro	Buena atención doctor Marlon	Mayor puntualidad en las atenciones, mayor oportunidad entrega de medicamentos, mejor trato de la facturadora
Danubio	La atención es buena en general	Mayor calidez auxiliar laboratorio, mayor oportunidad servicio de urgencias, tener alternativas asignación de citas, mayor puntualidad de los profesionales, entrega pronta del nuevo centro de salud
Floresta	Buena atención enfermera jefe	Mayor puntualidad en las atenciones, que se garantice la asignación de citas todos los días, tener alternativas asignación de citas
Fortuna	Buena atención auxiliar	Mayor oportunidad citas médicas y odontológicas, garantizar la provisión de medicamentos, mayor puntualidad regente, buena atención doctor Angarita, Arreglar techo sala de espera
Llanito	Buena atención en general	Garantizar la provisión del medicamento, arreglar centro de salud
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Mayor calidez facturadora, auxiliar y odontólogo;
Versalles	Buena atención en general	Arreglar piso sala de espera, mayor puntualidad citas odontológicas

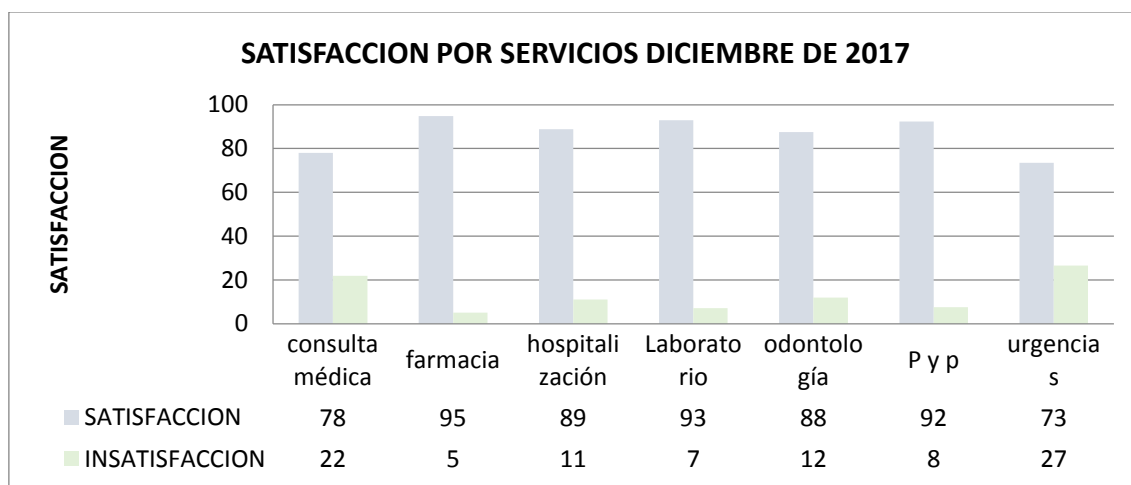
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS DICIEMBRE 2017

Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Diciembre 2017

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	94	76%	2	2%	9	7%	18	15%	0	0%
Farmacia	37	95%	0	0%	0	0%	2	5%	0	0%
Hospitalización	8	89%	0	0%	1	12%	0	0%	0	0%
Laboratorio	37	88%	2	5%	1	2%	2	5%	0	0%
Odontología	49	88%	0	0%	6	11%	1	1%	0	0%
P y p	138	88%	7	4%	3	2%	9	6%	0	0%
Urgencias	29	59%	7	14%	2	4%	11	23%	0	0%
TOTALES	392		18		22		43		0	
	FR 410 86%				FR= 65 14%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Diciembre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	123	96	78	27	22
farmacia	39	37	95	2	5
hospitalización	9	8	89	1	11
Laboratorio	42	39	93	3	7
odontología	56	49	88	7	12
P y p	157	145	92	12	8
urgencias	49	36	73	13	27
TOTALES	475	410		65	



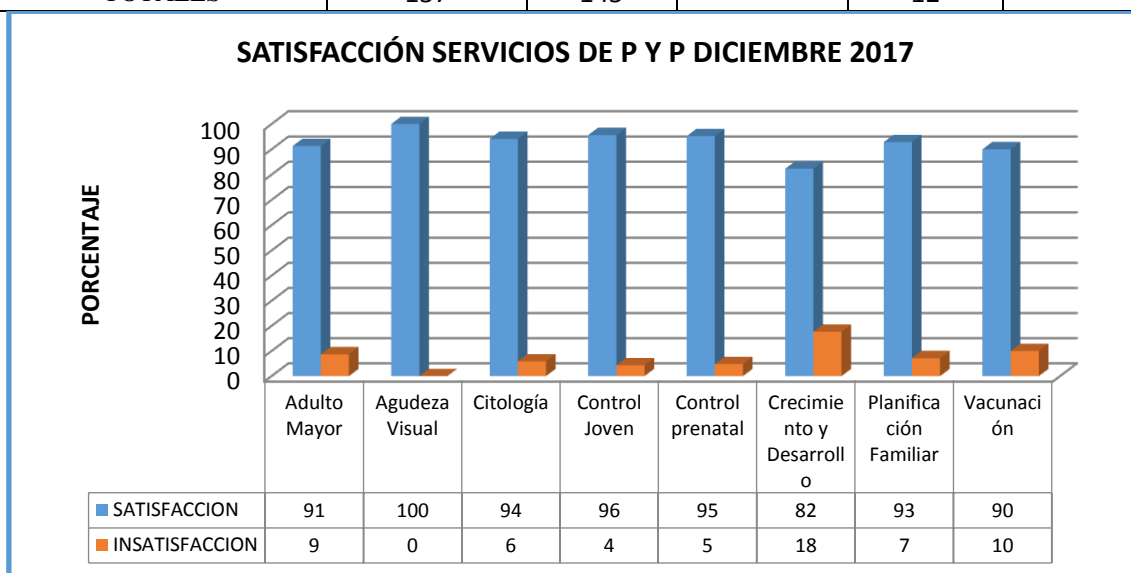
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene Farmacia con el 95%, continúa laboratorio con el 93%, p y p 92%, hospitalización 89%, odontología 88%, consulta médica 78% y urgencias 73%.

Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Diciembre 2017

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	21	91%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%
Agudeza visual	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	32	94%	0	0%	0	0%	2	6%	0	0%
Control del Joven	19	83%	3	13%	0	0%	1	4%	0	0%
Control Prenatal	18	86%	2	9%	0	0%	1	5%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	13	76%	1	6%	2	12%	1	6%	0	0%
Planificación Familiar	12	86%	1	7%	0	0%	1	7%	0	0%
Vacunación	18	90%	0	0%	0	0%	2	10%	0	0%
TOTALES	138		7		3		9		0	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Diciembre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	23	21	91	2	9
Agudeza visual	5	5	100	0	0
Citología	34	32	94	2	6
Control del joven	23	22	96	1	4
Control prenatal	21	20	95	1	5
Crecimiento y Desarrollo	17	14	82	3	18
Planificación familiar	14	13	93	1	7
Vacunación	20	18	90	2	10
TOTALES	157	145		12	



Se observa que de los servicios de p y p obtiene satisfacción del 100% agudeza visual, continúa control joven 96%, control prenatal 95%, citología 94%, planificación familiar 93%, adulto mayor 91%, vacunación 90% y crecimiento y desarrollo 82%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DICIEMBRE 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Diciembre 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	277	77	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	7
MALO	0	0	16

Tabla 16. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Diciembre 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	34	141	96
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	6
MALO	0	0	3

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Diciembre 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	209	32	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	1	6
MALO	0	3	29

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Diciembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	72	21	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	1	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Diciembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	38	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Diciembre 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	2	40	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Diciembre 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	37	8	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	9

Tabla 22. Satisfacción Triage Diciembre 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	45	78
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	7
NADA SATISFECHO	9	15

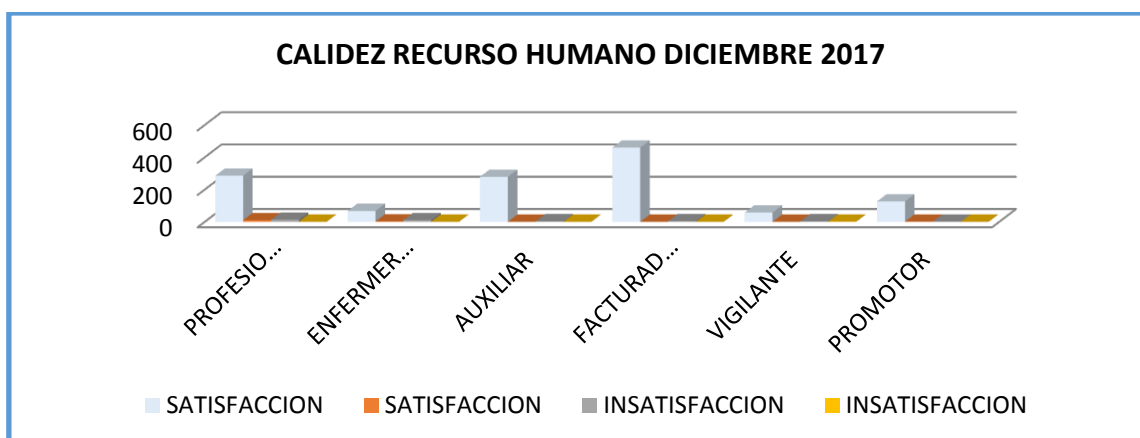
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Diciembre 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	1	11
MÁS DE UNA VEZ	7	78
NINGUNA VEZ	1	11

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Diciembre 2017

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	285	10	12	0
ENFERMERA JEFE	67	2	10	0
AUXILIAR	278	0	3	0
FACTURADOR	459	0	4	0
VIGILANTE	57	0	3	1
PROMOTOR	126	1	1	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Diciembre 2017

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	3	288	15	0
ENFERMERA JEFE	0	72	7	0
AUXILIAR	0	278	3	0
FACTURADOR	0	455	3	0
PROMOTOR	0	125	1	0
VIGILANTE	0	60	1	0



Tabla 26. Información programas de P y P Diciembre 2017

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	461 (97%)	48	35	204	26	145	3
NO	14 (3%)						

Tabla 27. Información deberes y derechos a usuarios y usuarias, Diciembre 2017

INFORMACION				CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
SI		NO				
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	39	137	284
460	97%	15	3%			

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	193	42%
ACCESIBILIDAD	112	24%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	54	12%
LIBRE ELECCIÓN	27	6%
INTERPONER PQRS	28	6%
ATENCIÓN INICIAL URGENCIAS	18	4%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	13	3%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	11	2%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	3	1%
INFORMACION	1	0%

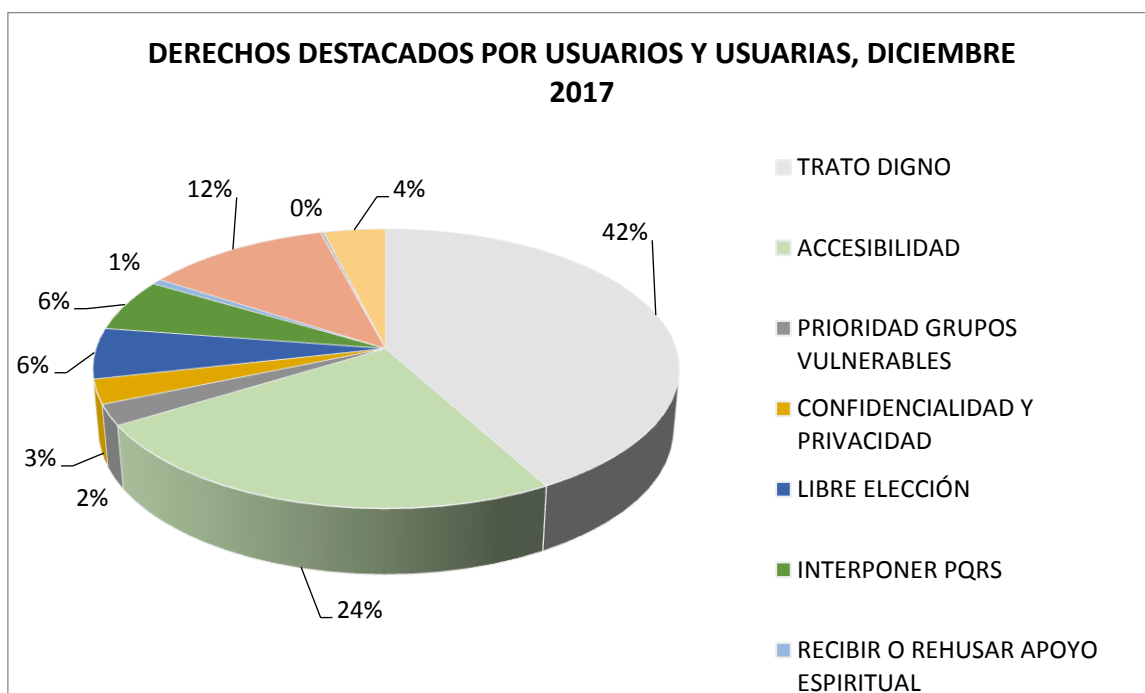
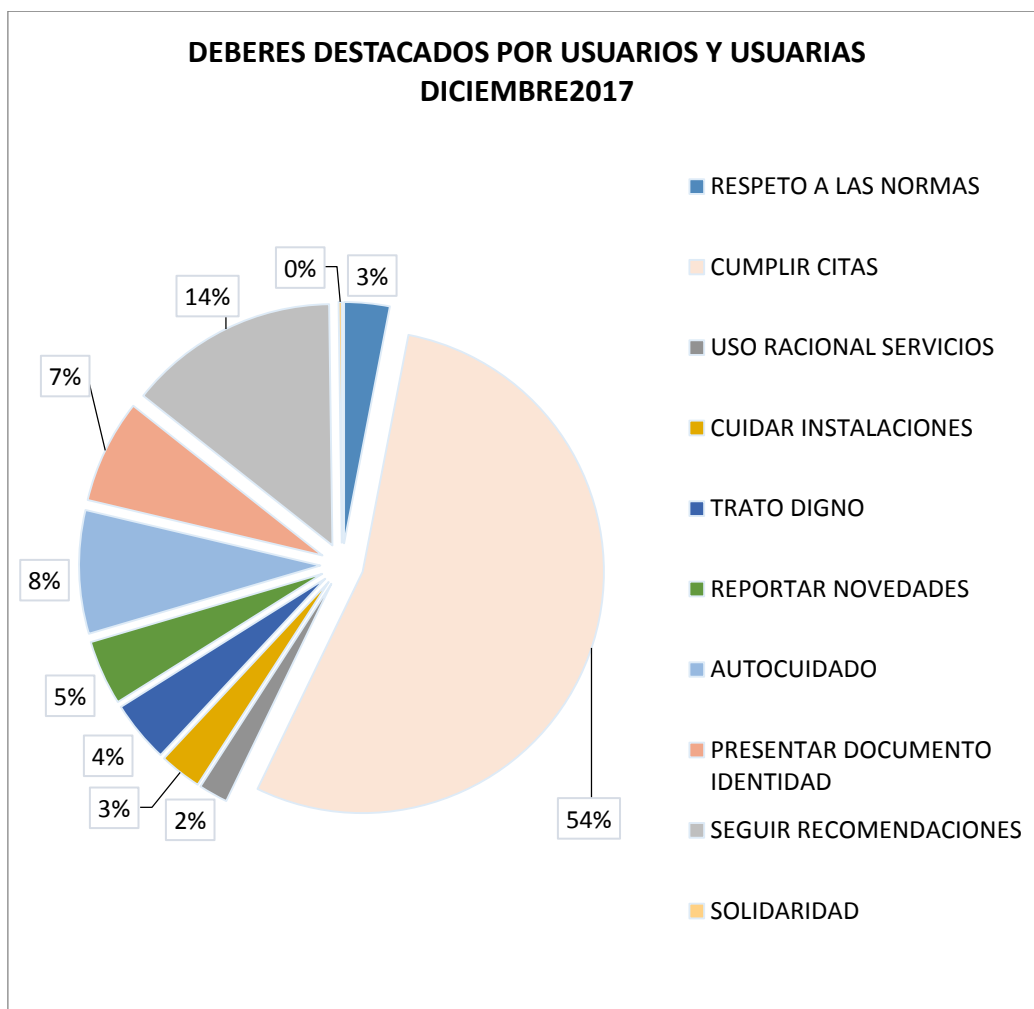


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2017

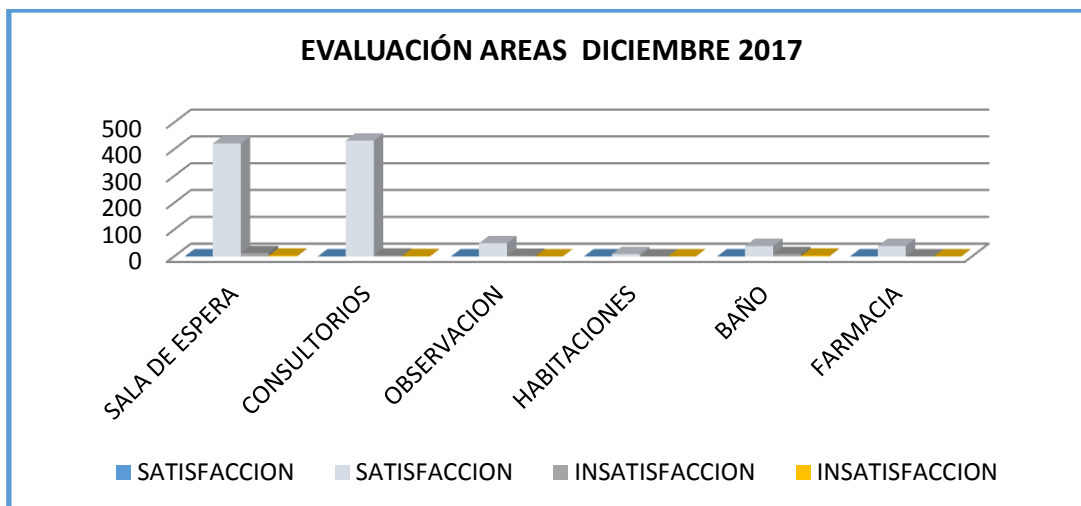
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUMPLIR CITAS	249	54%
SEGUIR RECOMENDACIONES	65	14%
AUTOUIDADO	38	8%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	32	7%
TRATO DIGNO	20	5%
REPORTAR NOVEDADES	19	4%
RESPECTO A LAS NORMAS	14	3%
CUIDAR INSTALACIONES	13	3%
USO RACIONAL SERVICIOS	9	2%
SOLIDARIDAD	1	0%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Diciembre 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	421	12	3
CONSULTORIOS	0	432	3	1
OBSERVACION	0	49	2	0
HABITACIONES	0	9	0	0
BAÑO	0	39	9	3
FARMACIA	0	39	0	0



CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación se infieren las siguientes conclusiones:

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de DICIEMBRE de 2017, la satisfacción global correspondió al 86%, presentándose tendencia a la igualdad en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (diciembre de 2016 que fue del 90%), se evidencia tendencia a disminución en un 4%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 87% y para el masculino del 84%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 86% para el régimen subsidiado y 86% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 94% y por vinculados del 6%

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 96% . El más bajo corresponde a Nueva Eps 81% .

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Progreso 97%. El más bajo a Cardales 72% .

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a farmacia 95%. Los más bajos corresponden a urgencias 73% y consulta externa 76%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual y el más bajo a crecimiento y desarrollo con 82%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo menos de 10 minutos con calificación de bueno. Sin embargo, una alta frecuencia esperar más de 30 minutos, evaluándola de regular y malo.
- **OPORTUNIDAD SOLICITUD DE CITA Y FECHA DE ASIGNACION:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre 24 y 72 horas con calificación de bueno. Sin embargo, se halla frecuencia en el intervalo más de 72 horas con calificación de regular y malo. Se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas). Sin embargo,

algunos usuarios y usuarias refieren que la asignación de citas no es oportuna, y en algunos centros manifiestan que no se asigna cita a todos los solicitantes, deben acudir al día siguiente y se limitan a un solo miembro del núcleo familiar, evaluando de malo y regular.

- **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra en el intervalo entre 5 y 15 minutos. Sin embargo, se destaca mínima frecuencia que manifiesta esperar más de 15 minutos con calificación de malo y regular .
- **OPORTUNIDAD SERVICIOS NO PROGRAMADOS:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre menos de 15 minutos, evaluada de bueno. Se destaca frecuencia que refiere esperar más de 30 minutos con calificación de regular.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno.
- **OPORTUNIDAD LABORATORIO:** La frecuencia más alta se presenta en el intervalo entre 24 y 48 horas, con calificación de bueno.
- **OPORTUNIDAD URGENCIA Y HOSPITALIZACION.:** La oportunidad se concentra en el intervalo menos de 10 minutos con calificación de bueno, pero se registra frecuencia representativa que manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación de malo.

- **CALIDEZ**

La evaluación en la calidez del talento humano, si bien es calificada de bueno; se presentan manifestaciones de falta de calidez en el recurso humano, destacándose la actitud poco amable del profesional tratante y enfermera, si bien también hay percepción de trato poco amable del recurso humano en general

- **INFORMACIÓN**

La información del talento humano es evaluada satisfactoriamente de oportuna y clara. Sin embargo, existe frecuencia que manifiesta información poco oportuna y poco clara del médico tratante y enfermera, pero también se destaca deficiencia o poca información del recurso humano en general. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 97%, siendo el medio más usual los plegables. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno y accesibilidad. En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son cumplir citas y seguir recomendaciones. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 97% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el médico y promotor.

- **INFRAESTRUCTURA**

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras a nivel genera (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, adecuar mejor la sala de observación, colocar carpas en la parte externa en centros de salud para protección de las inclemencias, del clima.

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente</p>	<p>En lo que se refiere a la falta de oportunidad en servicio de urgencias, se remitieron las observaciones a los jefes de procesos y Darsalud, para las acciones pertinentes. En el servicio de consulta externa, conjuntamente con servicios ambulatorios de la ESEB y DARSALUD se están asignando médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio.</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud</p>	<p>En gestión realizada, la jefe de servicios ambulatorios confirma el incremento de horas médicas en los centros de salud con mayor demanda. Prevalece el compromiso de acciones conjuntas con Darsalud para garantizar la oportunidad en el servicio.</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, Coesprosalud y Tecniseg</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención, y desde SIAU se fortalece también ese aspecto del servicio a través de actividades que destaquen la práctica de valores en aras de garantizar la humanización en el servicio-</p>
<p>AMBIENTE FÍSICO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN</p>	<p>Se reportaron las no conformidades a Subdirector administrativo y financiero, l líder del proceso de ambiente físico, técnico en mantenimiento</p>	<p>El líder del proceso de ambiente físico reporta el arreglo de algunos inconvenientes. Se espera asignación de recursos para solución de otros aspectos locativos</p>