

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
NOVIEMBRE 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	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 Noviembre de 2017, se aplicaron 450 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL NOVIEMBRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Noviembre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	450	100		
41	9	346	77	15	3	48	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 387 86%				TOTAL INSATISFACCIÓN 63 14%											

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{387}{450} \times 100 = 86\%$

Número de usuari@s encuestados 450

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 41 corresponden a la frecuencia de muy buena y 346 a buena, para una frecuencia total de 387, que porcentualmente corresponde al 86%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 14% para una frecuencia de 63 usuarios (15 que evalúan regular y 48 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
16	4	33	7	16	4	385	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, 385 usuari@s (85%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 16 usuari@s (4%); 33 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 16 (4%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2017)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2017)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR NOVIEMBRE 2016
87%	86%	90%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la Disminución en un 1%, obteniéndose un 86% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de noviembre de 2016), que fue del 90% la tendencia es a la disminución en un 4%

**TABLA 4. Satisfacción por Género Noviembre de 2017**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	30	8	279	78	12	3	37	10	0	0
MASCULINO	11	12	67	73	3	3	11	12	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 86% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 14% (evaluación de regular, y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 85% e insatisfacción del 15%..

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO NOVIEMBRE DE 2017

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Noviembre de 2017**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	34	8	325	77	15	4	45	11	0	0
VINCULADO	7	22	21	68	0	0	3	10	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 85% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 90%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (419 usuario@s ) y por vinculados del 7% (31 usuario@s).

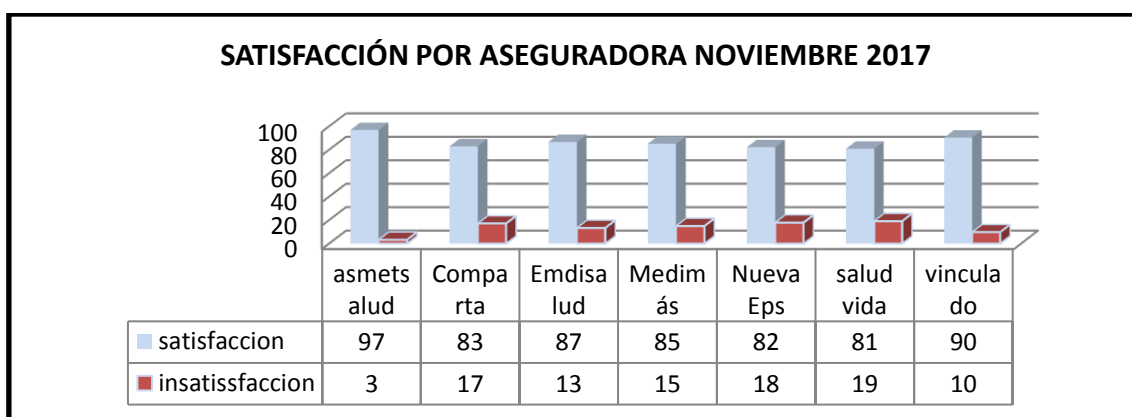
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2017

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, NOVIEMBRE 2017**

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	10	16	50	81	0	0	2	3	0	0
Comparta	5	7	58	76	4	5	9	12	0	0
Emdisalud	4	4	74	82	4	4	8	9	0	0
Medimás	5	7	52	78	2	3	8	12	0	0
Nueva Eps	8	14	38	68	2	4	8	14	0	0
Saludvida	2	3	53	78	3	4	10	15	0	0
Vinculados	7	22	21	68	0	0	3	10	0	0
TOTALES	41		346		15		48		0	0
	387		86%				63		14%	

**Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, NOVIEMBRE 2017**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	62	60	97	2	3
Comparta	76	63	83	13	17
Emdisalud	90	78	87	12	13
Medimás	67	57	85	10	15
Nueva Eps	56	46	82	10	18
Saludvida	68	55	81	13	19
Vinculado	31	28	90	3	10
TOTAL	450	387		63	



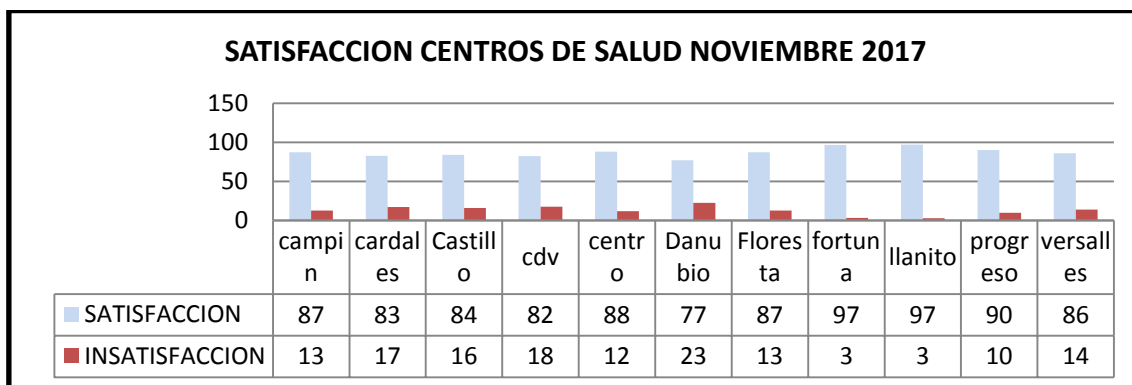
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 97%, continúa Vinculado 90%, Emdisalud 87%, Medimás 85%, Comparta 83%, Nueva Eps 82% y Saludvida 81%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	38	69	10	18	0	0	7	13	0	0
Cardales	44	76	4	7	2	3	8	14	0	0
Castillo	33	66	9	18	3	6	5	10	0	0
Cdv	35	78	2	4	3	7	5	11	0	0
Centro	19	76	3	12	2	8	1	4	0	0
Danubio	38	67	6	10	3	5	10	18	0	0
Floresta	25	81	2	6	0	0	4	13	0	0
Fortuna	28	93	1	3	0	0	1	3	0	0
Llanito	31	94	1	3	1	3	0	0	0	0
Progreso	26	87	1	3	1	3	2	7	0	0
Versalles	29	80	2	6	0	0	5	14	0	0
TOTALES	346		41		15		48		0	
		387	86%			63	14%			

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Noviembre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	55	48	87	7	13
cardales	58	48	83	10	17
Castillo	50	42	84	8	16
cdv	45	37	82	8	18
Centro	25	22	88	3	12
Danubio	57	44	77	13	23
Floresta	31	27	87	4	13
fortuna	30	29	97	1	3
llanito	33	32	97	1	3
progreso	30	27	90	3	10
versalles	36	31	86	5	14
<b>TOTAL</b>	450	387		63	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 97% y Llanito 97% 100%, continúa Progreso 90%, centro 88%, Campín 87%, floresta 87%, Versalles 86%, Castillo 84%, Cardales 83%, cdv 82% y Danubio 77%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
<b>Campin</b>	Atención en general es buena	Que no haya limitación en el acceso de citas, no hay prioridad atención al adulto mayor, asignar más médicos para garantizar la atención, arreglar goteras sala de espera
<b>Cardales</b>	Buena atención jefe de enfermería	Garantizar la atención en vacunación, asignar citas todos los días, prioridad al adulto mayor, mejor información en facturación, mejor trato e información del doctor Edgar Bermúdez
<b>Cdv</b>	Buena atención médico Stiven Urrutia	Mejorar iluminación pasillo hacia odontología, mejor oportunidad en la atención de vacunación, garantizar la atención cuando un profesional médico se incapacite, mejor amabilidad y atención doctora Laura, mayor flexibilidad en la asignación de citas
<b>Castillo</b>	Buena atención de los profesionales médicos	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, asignar más médicos, prioridad en la atención servicio de urgencias, mejor trato de auxiliares, enfermeras y vigilantes; garantizar médico de apoyo cuando el titular falte, colocar timbre en habitaciones para facilitar la comunicación entre los hospitalizados y el personal médico
<b>Centro</b>	Excelente atención médica	Oportunidad y puntualidad en las atención, mayor flexibilidad en la asignación de citas
<b>Danubio</b>	Atención médica consulta externa excelente	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, prioridad servicio de urgencias, asignar más médicos, garantizar los elementos o equipos médicos, mejor trato profesionales y enfermera jefe servicio de urgencias, asignar citas a todo el grupo familiar, mejor aseo en las instalaciones, especialmente área de urgencias y baños
<b>Floresta</b>	Buena atención en general	Garantizar las atenciones ante las incapacidades de los profesionales, asignar citas todos los días y prioridad de las mismas al adulto mayor, mayor amabilidad de algunos médicos y facturadoras
<b>Fortuna</b>	Buena atención	Arreglo de techo en sala de espera, funcionamiento del televisor puntualidad de la regente de farmacia
<b>Llanito</b>	Buena atención	Mejorar infraestructura centro de salud, colocar atenciones de laboratorio y urgencias, más puntualidad en la atención del médico
<b>Progreso</b>	Buena atención odontológica	Puntualidad atenciones con jefe de enfermería, mejor actitud promotora, arreglos locativos (ventilador sala de espera, baños, chapas de puertas), mayor puntualidad médico
<b>Versalles</b>	Buena información auxiliar programas de p y p	Arreglos locativos, mejor coordinación entre médicos y personal de farmacia

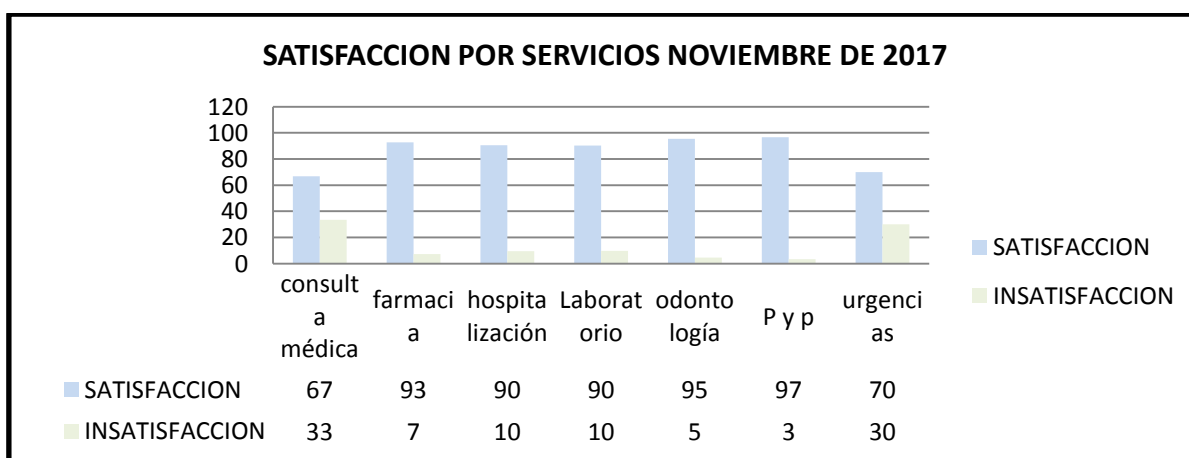
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	64	61%	6	6%	10	9%	25	24%	0	0%
Farmacia	38	93%	0	0%	0	0%	3	7%	0	0%
Hospitalización	17	81%	2	9%	1	5%	1	5%	0	0%
Laboratorio	27	87%	1	3%	1	3%	2	6%	0	0%
Odontología	53	81%	9	14%	3	5%	0	0%	0	0%
P y p	126	86%	16	11%	0	0%	5	3%	0	0%
Urgencias	21	53%	7	17%	0	0%	12	30%	0	0%
TOTALES	346		41		15		48		0	
	FR 387 86%				FR= 63 14%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Noviembre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	105	70	67	35	33
farmacia	41	38	93	3	7
hospitalización	21	19	90	2	10
Laboratorio	31	28	90	3	10
odontología	65	62	95	3	5
P y p	147	142	97	5	3
urgencias	40	28	70	12	30
TOTALES	450	387		63	



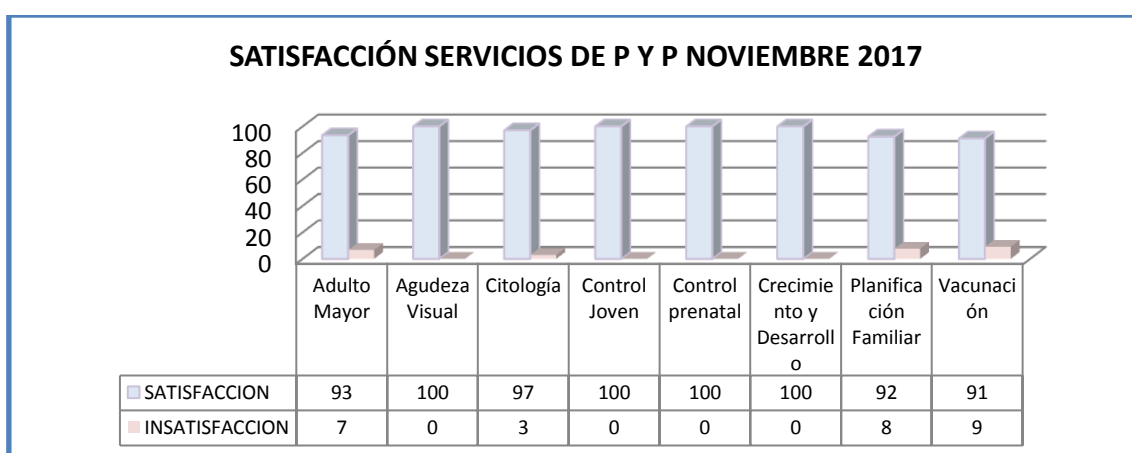
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene p y p con el 97%, continúa odontología con el 95%, farmacia 93%, hospitalización 90%, laboratorio 90%, urgencias 70% y consulta médica 67%.

**Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Noviembre 2017**

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	13	87%	1	7%	0	0%	1	7%	0	0%
Agudeza visual	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	30	88%	3	9%	0	0%	1	3%	0	0%
Control del Joven	21	91%	2	9%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	9	82%	2	18%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	14	74%	5	26%	0	0%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	11	85%	1	8%	0	0%	1	8%	0	0%
Vacunación	19	86%	1	5%	0	0%	2	9%	0	0%
TOTALES	126		16		0		5		0	

**Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Noviembre 2017**

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	15	14	93	1	7
Agudeza visual	10	10	100	0	0
Citología	34	33	97	1	3
Control del joven	23	23	100	0	0
Control prenatal	11	11	100	0	0
Crecimiento y Desarrollo	19	19	100	0	0
Planificación familiar	13	12	92	1	8
Vacunación	22	20	91	2	9
TOTALES	147	142		5	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, Control joven, control prenatal y crecimiento y desarrollo. Citología obtiene el 97%. adulto mayor 93%, planificación familiar 92% y vacunación 91%

## 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Noviembre 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	283	48	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	0	9

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	35	143	74
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	7

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Noviembre 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	207	17	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	3	8
MALO	0	0	26

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Noviembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	70	9	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	5
MALO	0	0	5

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Noviembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	40	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	1

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Noviembre 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	3	28	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	7	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	8	0
MALO	0	0	8

Tabla 22. Satisfacción Triage Noviembre 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	45	74
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	13
NADA SATISFECHO	8	13

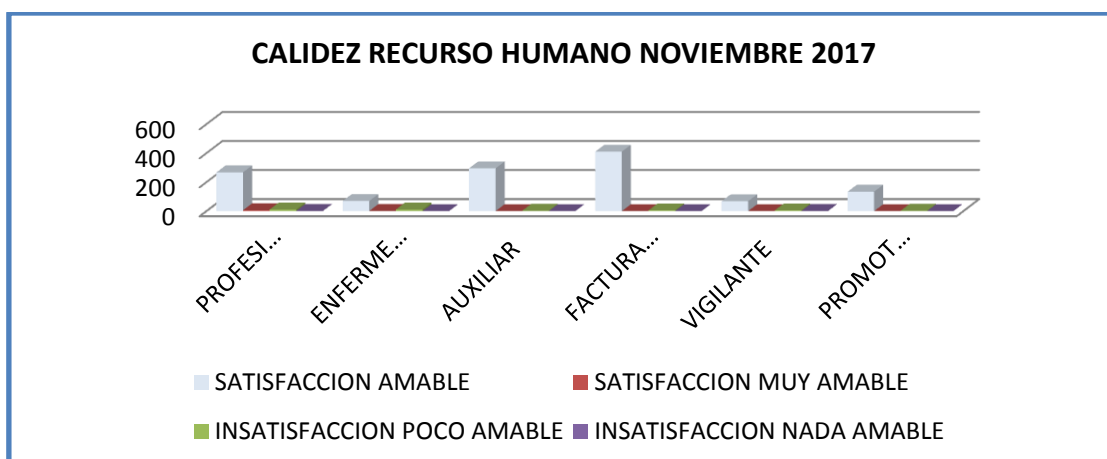
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Noviembre 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL DIA	15	71
MÁS DE UNA VEZ	5	24
NINGUNA VEZ	1	5

## 1.7 CALIDEZ

### 24. Calidez talento humano ESEB Noviembre 2017

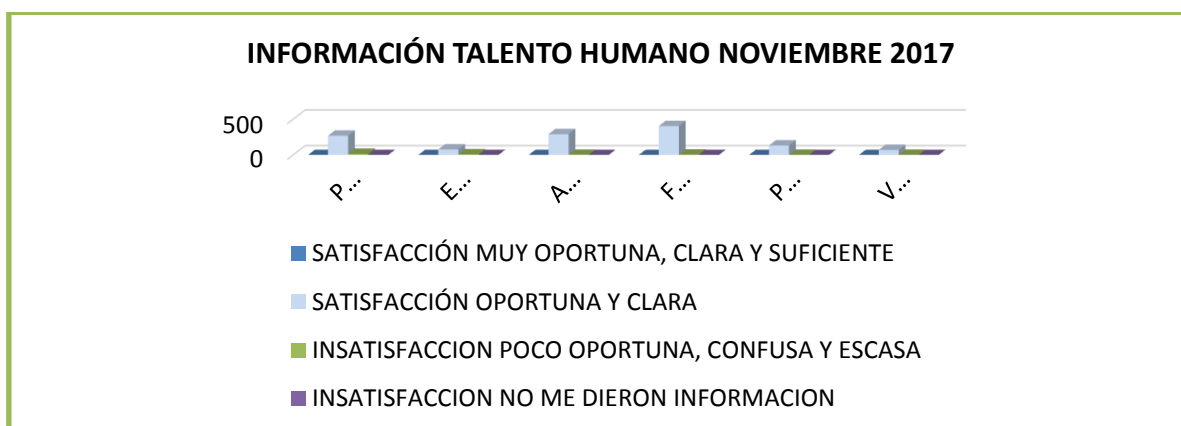
RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	267	6	11	1
ENFERMERA JEFE	70	1	11	0
AUXILIAR	295	0	2	0
FACTURADOR	410	0	5	0
VIGILANTE	68	0	5	1
PROMOTOR	134	0	2	0



## 1.8 INFORMACION

**Tabla 25. Información talento humano ESEB Noviembre 2017**

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	0	270	17	0
ENFERMERA JEFE	0	78	8	0
AUXILIAR	0	292	4	0
FACTURADOR	0	406	6	0
PROMOTOR	0	134	1	0
VIGILANTE	0	71	3	0

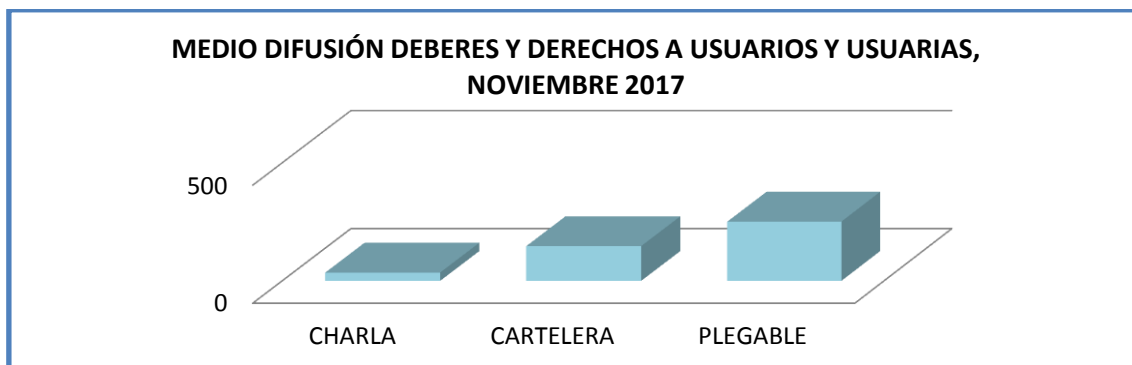


**TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P NOVIEMBRE 2017**

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	431 (96%)	30	20	158	40	181	2
NO	19 (4%)						

**TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2017**

INFORMACION				CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
SI		NO				
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	35	147	251
433	96%	17	4%			



**TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2017**

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	265	54%
ACCESIBILIDAD	114	23%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	55	11%
INTERPONER PQRS	23	5%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	14	3%
LIBRE ELECCION EPS-IPS	9	2%
PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN	7	2%

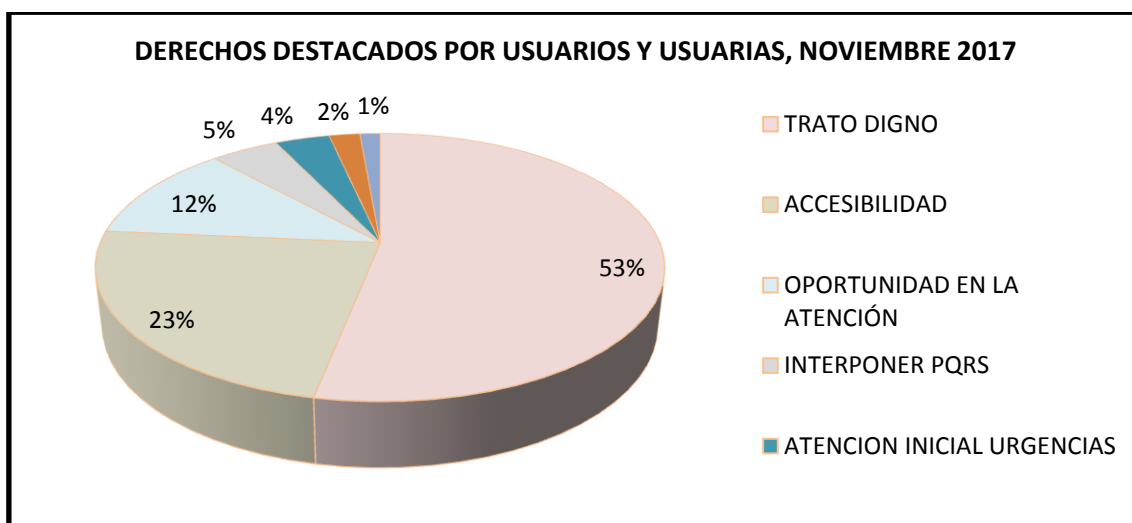
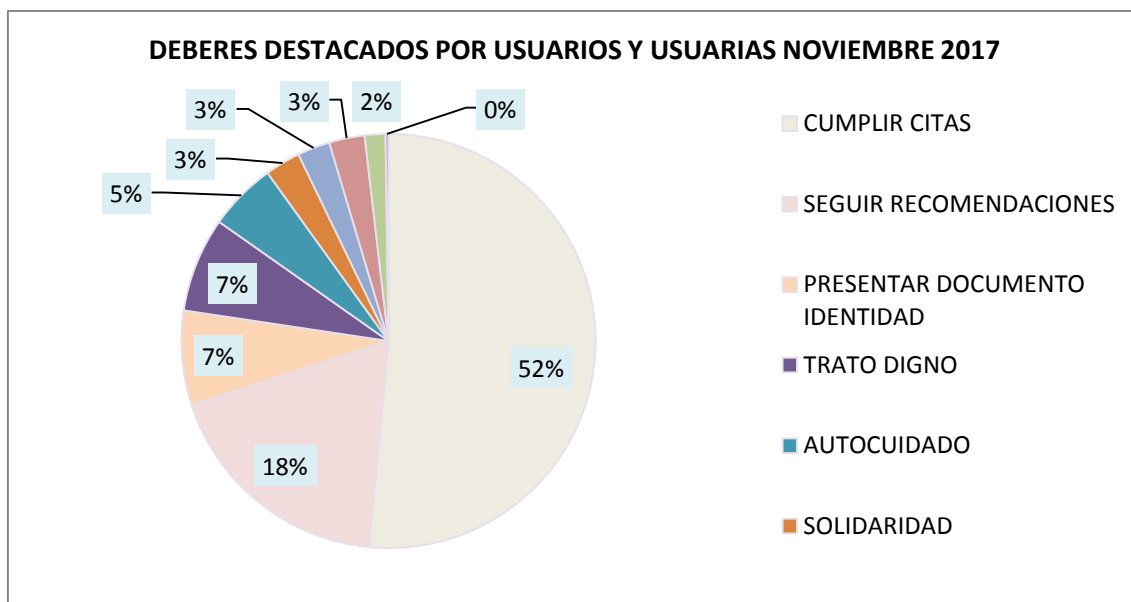


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2017

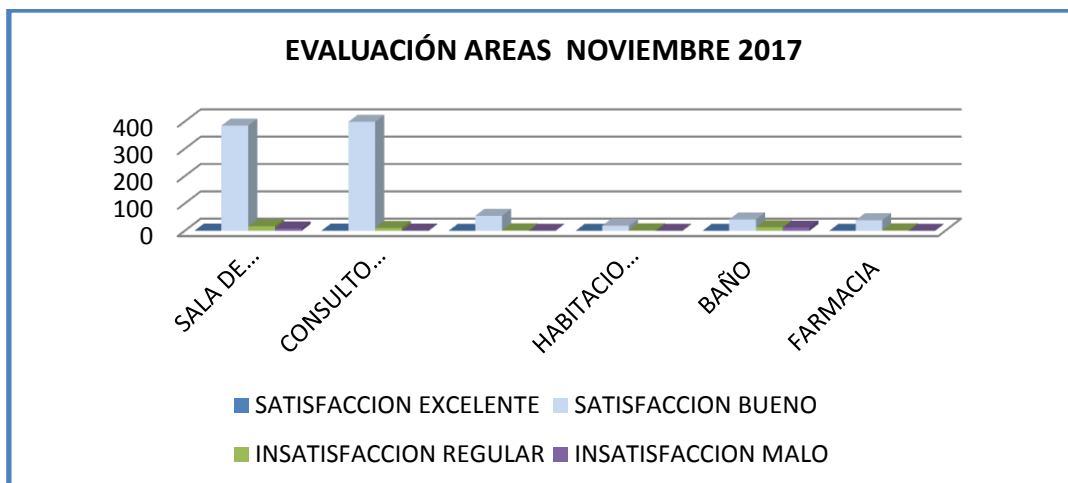
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUMPLIR CITAS	223	52%
SEGUIR RECOMENDACIONES	80	18%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	32	7%
TRATO DIGNO	32	7%
AUTOUIDADO	23	5%
SOLIDARIDAD	12	3%
RESPETO A NORMAS	12	3%
USO RACIONAL SERVICIOS	11	3%
REPORTAR NOVEDADES	7	2%
CUIDAR INSTALACIONES	1	0%



### 1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Noviembre 2017

EVALUACIÓN AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	1	385	17	9
CONSULTORIOS	1	399	11	1
OBSERVACION	0	55	2	0
HABITACIONES	0	19	2	0
BAÑO	0	42	13	12
FARMACIA	0	39	2	0



### CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2017, la satisfacción global correspondió al 86%, presentándose tendencia a la disminución en un 1% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (noviembre 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 86% y para el masculino del 85%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 85% para el régimen subsidiado y 90% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 93% y por vinculados del 7%

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 97% . El más bajo corresponde a Nueva Eps 82% y saludvida 81%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 97%, Llanito 97%. El más bajo a Cdv 82% y Danubio 77%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 97% y odontología 95%. Los más bajos corresponden a urgencias 70% y consulta externa 67%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, control prenatal, crecimiento y desarrollo, control del joven. Los porcentajes más bajos corresponden planificación familiar 92% y vacunación 91%.

#### **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 15 y 30 minutos, evaluada de bueno. Se destaca frecuencia que refiere esperar más de 30 minutos con calificación de malo y 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 96%, 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 96% 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><b>OPORTUNIDAD:</b> 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><b>ACCESIBILIDAD:</b> 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 la actualidad la subdirección científica, servicios ambulatorios, Darsalud y Coesprosalud, coordinan acciones para garantizar la continuidad en la asignación de citas.</p>
<p><b>CALIDEZ:</b> 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><b>AMBIENTE FÍSICO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN</b></p>	<p>Se reportaron las no conformidades a Subdirector administrativo y financiero, I líder del proceso de ambiente físico, técnico en mantenimiento</p>	<p>Los líderes del proceso informan arreglo de los aires acondicionados algunos ventiladores. Según el líder de ambiente físico y seguridad en la atención, se gestionan los otros arreglos locativos</p>