

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
OCTUBRE 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 Octubre de 2017, se aplicaron 500 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 OCTUBRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Octubre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	500	100		
46	9	389	78	16	3	49	10	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 435 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 65 13%											

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $435 \times 100 = 87\%$

Número de usuari@s encuestados 500

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 46 corresponden a la frecuencia de muy buena y 389 a buena, para una frecuencia total de 435, que porcentualmente corresponde al 87%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 13% para una frecuencia de 65 usuarios (16 que evalúan regular y 49 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
11	2	37	7	18	4	434	87	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, 434 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 18 usuari@s (4%); 37 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 11 (2%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2017)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2017)	OCTUBRE 2016
87%	87%	91%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad, manteniéndose en un 87% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de octubre de 2016), que fue del 91% la tendencia es a la disminución en un 4%

TABLA 4. Satisfacción por Género Octubre de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	34	9	313	79	13	3	36	9	0	0
MASCULINO	12	11	76	73	3	3	13	13	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 88% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 12% (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 OCTUBRE DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Octubre de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	39	8	368	79	16	3	43	9	0	0
VINCULADO	7	20	21	62	0	0	6	18	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 87% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 82%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (466 usuario@s) y por vinculados del 7% (34 usuario@s).

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	9	12	62	83	2	3	2	3	0	0
Comparta	5	6	67	80	3	4	9	11	0	0
Emdisalud	8	8	80	79	4	4	9	9	0	0
Medimás	4	7	45	80	3	5	4	7	0	0
Nueva Eps	9	13	48	71	2	3	9	13	0	0
Saludvida	4	5	66	80	2	2	10	12	0	0
Vinculados	7	20	21	62	0	0	6	18	0	0
TOTALES	46		389		16		49		0	0
	435		87%				65		13%	

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, OCTUBRE 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	75	71	95	4	5
Comparta	84	72	86	12	14
Emdisalud	101	88	87	13	13
Medimás	56	49	88	7	12
Nueva Eps	68	57	84	11	16
Saludvida	82	70	85	12	15
Vinculado	34	28	82	6	18
TOTAL	500	435		65	



Se observa que el mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 95%, continúa Medimás 88%, Emdisalud 87%, Comparta 86%, Saludvida 85%, Nueva Eps 84% y vinculado 82%.

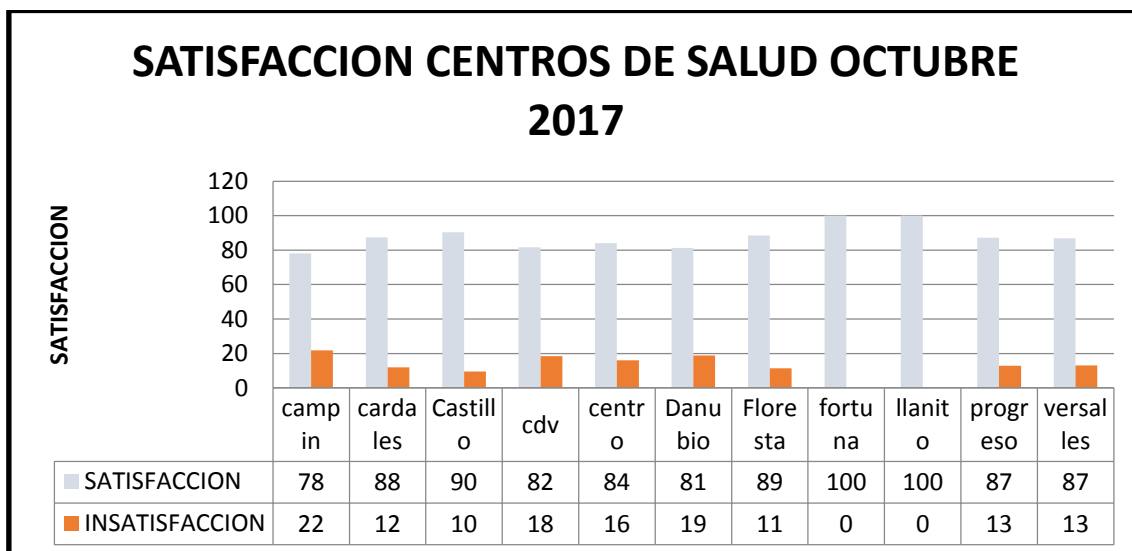
Tabla 8. Evaluación Variables de Satisfacción por centros de salud, Octubre 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	33	60	10	18	0	0	12	22	0	0
Cardales	51	80	5	8	3	5	5	8	0	0
Castillo	37	71	10	19	1	2	4	8	0	0
Cdv	37	76	3	6	3	6	6	12	0	0
Centro	18	72	3	12	3	12	1	4	0	0
Danubio	46	72	6	9	3	5	9	14	0	0
Floresta	28	80	3	9	0	0	4	11	0	0
Fortuna	34	97	1	3	0	0	0	0	0	0
Llanito	35	97	1	3	0	0	0	0	0	0
Progreso	33	84	1	3	3	8	2	5	0	0

Versalles	37	80	3	7	0	0	6	13	0	0
TOTALES	389		46		16		49		0	
	435 87%					65 13%				

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Octubre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	55	43	78	12	22
cardales	64	56	88	8	12
Castillo	52	47	90	5	10
cdv	49	40	82	9	18
Centro	25	21	84	4	16
Danubio	64	52	81	12	19
Floresta	35	31	89	4	11
fortuna	35	35	100	0	0
llanito	36	36	100	0	0
progreso	39	34	87	5	13
Versalles	46	40	87	6	13
TOTAL	500	435		65	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 100%, Llanito 100%, continúa Castillo 90%, Floresta 89%, Cardales 88%, Progreso 87%, Versalles 87%, Centro 84%, Cdv 82%, Danubio 81% y Campín 78%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Atención en general es buena	Trato poco amable facturadora SAS, 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
Cardales	Buena atención jefe de enfermería	Trato poco amable promotora, mejorar calidad insumos odontológicos, garantizar la atención en vacunación, asignar citas todos los días, prioridad al adulto mayor, mejor información en facturación, mayor puntualidad en la atención de laboratorio
Cdv	Buena atención médico Stiven Urrutia	Mejor calidad en la atención doctor Contreras, mejor actitud médico Gino, mejorar iluminación pasillo hacia odontología, mejor oportunidad en la atención de vacunación, garantizar la atención cuando un profesional médico se incapacite
Castillo	Buena atención de los profesionales médicos	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, asignar más médicos, prioridad en la atención servicio de urgencias
Centro	Excelente atención médica	Oportunidad y puntualidad en las atención, mayor flexibilidad en la asignación de citas, mejor trato personal de vigilancia, mejor trato de la facturadora
Danubio	Atención médica consulta externa excelente	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, prioridad servicio de urgencias, asignar más médicos, mayor oportunidad en citas odontológicas, garantizar los elementos o equipos médicos, mejor trato profesionales y enfermera jefe servicio de urgencias, asignar citas a todo el grupo familiar
Floresta	Buena atención jefe de enfermería, Doctora Martha Ospino	Garantizar las atenciones ante las incapacidades de los profesionales, asignar citas todos los días y prioridad de las mismas al adulto mayor, mejor revisión médica Estela, mejor trato doctor Alison
Fortuna	Buena atención	Arreglo de techo en sala de espera, funcionamiento del televisor
Llanito	Buena atención	Mejorar infraestructura centro de salud, colocar atenciones de laboratorio y urgencias
Progreso	Buena atención odontológica	Puntualidad atenciones con jefe de enfermería, mejor actitud promotora y facturadora, arreglos locativos (ventilador sala de espera, baños, chapas de puertas), mayor puntualidad médico
Versalles	Buena información auxiliar programas de p y p	Mejor trato y actitud doctor Marte, Mejor revisión del médico Marte, mejor coordinación entre los médicos que diligencian la formula y el personal de farmacia

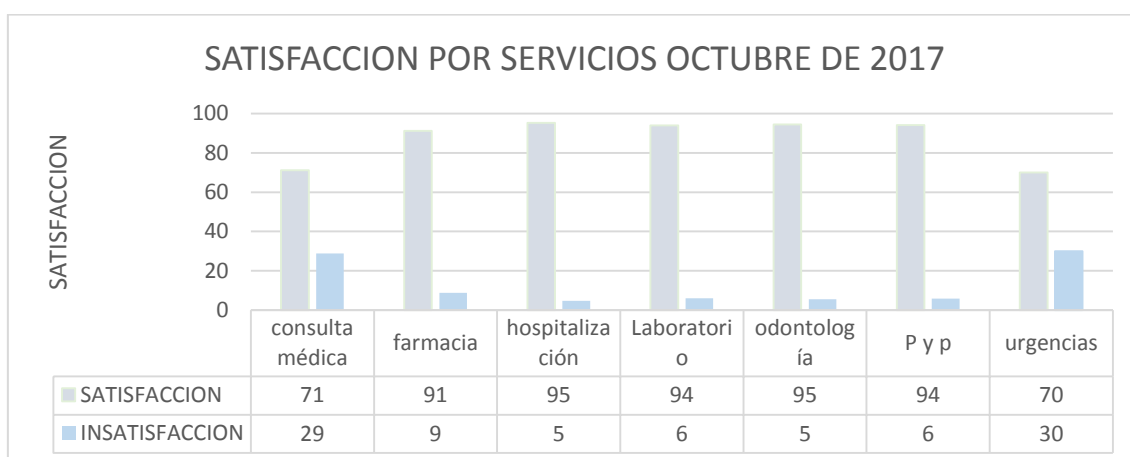
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	70	63%	9	8%	6	5%	26	23%	0	0%
Farmacia	31	91%	0	0%	1	3%	2	6%	0	0%
Hospitalización	18	86%	2	9%	1	5%	0	0%	0	0%
Laboratorio	30	91%	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%
Odontología	60	82%	9	12%	4	5%	0	0%	0	0%
P y p	159	85%	18	9%	3	2%	8	4%	0	0%
Urgencias	21	53%	7	17%	0	0%	12	30%	0	0%
TOTALES	389		46		16		49		0	
	FR 435 87%				FR= 65 13%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Octubre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	111	79	71	32	29
farmacia	34	31	91	3	9
hospitalización	21	20	95	1	5
Laboratorio	33	31	94	2	6
odontología	73	69	95	4	5
P y p	188	177	94	11	6
urgencias	40	28	70	12	30
TOTALES	500	435		65	



La mayor satisfacción corresponde a hospitalización con el 95%, Odontología 95%, continúa laboratorio 94%, P y p 94%, farmacia 91%, consulta médica 71% y urgencias 70%.

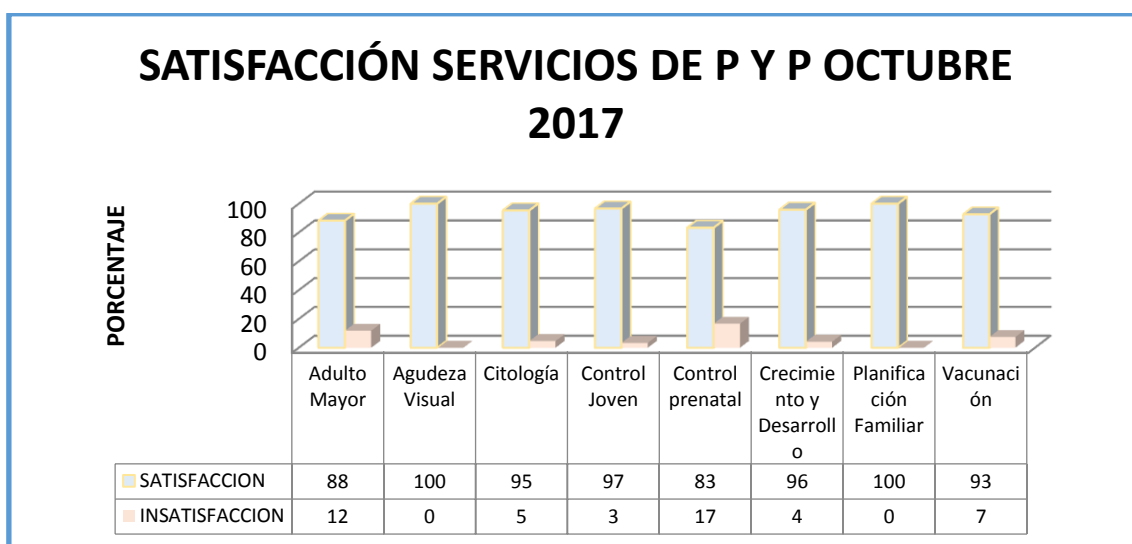
Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P octubre 2017

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	14	82%	1	6%	0	0%	2	12%	0	0%
Agudeza visual	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	38	88%	3	7%	0	0%	2	5%	0	0%
Control del Joven	27	90%	2	7%	0	0%	1	3%	0	0%
Control Prenatal	12	67%	3	17%	1	5%	2	11%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	17	71%	6	25%	1	4%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	15	94%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	24	89%	1	4%	1	4%	1	4%	0	0%

TOTALES	159	18	3	8	0
---------	-----	----	---	---	---

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Octubre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	17	15	88	2	12
Agudeza visual	13	13	100	0	0
Citología	43	41	95	2	5
Control del joven	30	29	97	1	3
Control prenatal	18	15	83	3	17
Crecimiento y Desarrollo	24	23	96	1	4
Planificación familiar	16	16	100	0	0
Vacunación	27	25	93	2	7
TOTALES	188	177		11	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual y Planificación. Control del joven obtiene el 97%. Crecimiento y desarrollo 96%, citología 95%, vacunación 93%, adulto mayor 88% y control prenatal 83%

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Octubre 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	328	57	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	0	12

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	37	160	101
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	1

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención octubre 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	243	22	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	3	10
MALO	0	0	25

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados octubre 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	79	11	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	5
MALO	0	0	8

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia octubre 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	34	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio octubre 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	30	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0

MALO	0	0	0
------	---	---	---

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	35	9	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	0	11

Tabla 22. Satisfacción Triage octubre 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	44	72
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	10
NADA SATISFECHO	11	18

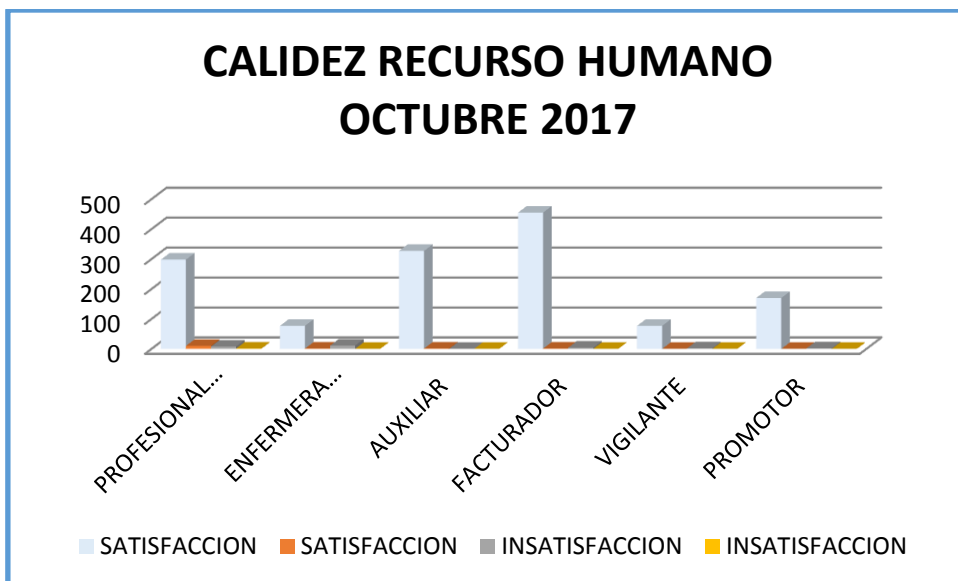
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria octubre 2017

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 Octubre 2017

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	298	10	8	1
ENFERMERA JEFE	77	1	11	0
AUXILIAR	327	1	0	0
FACTURADOR	455	1	4	0
VIGILANTE	77	0	2	0
PROMOTOR	170	0	2	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Octubre 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	306	14	0
ENFERMERA JEFE	0	83	9	0
AUXILIAR	0	324	3	0
FACTURADOR	0	453	4	0
PROMOTOR	0	165	2	0
VIGILANTE	0	82	2	0

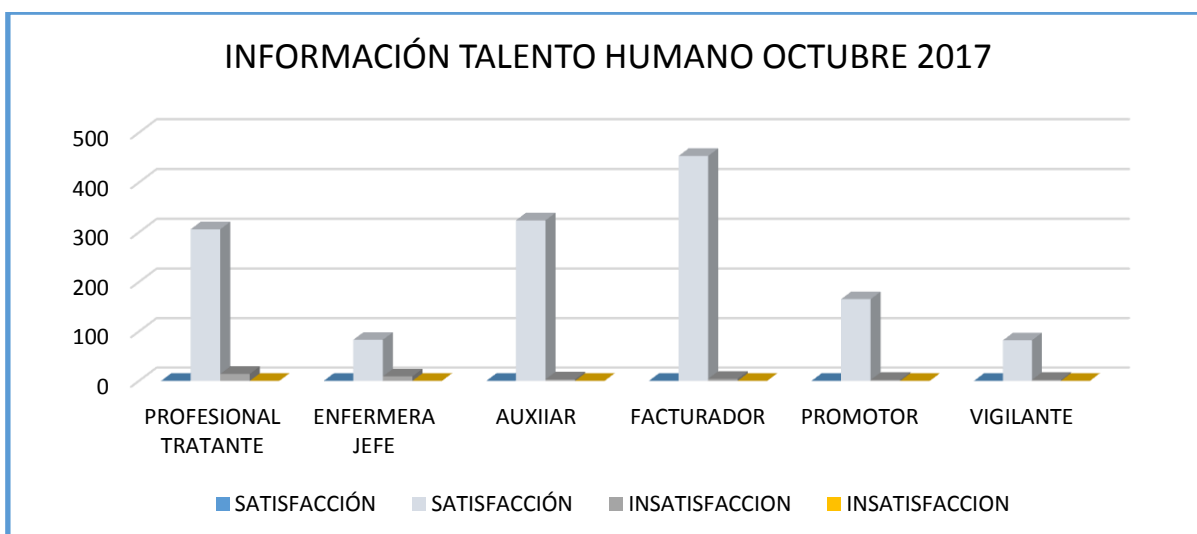


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P OCTUBRE 2017

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	487 (97%)	36	25	216	45	161	4
NO	13 (3%)						

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

INFORMACION				CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
SI		NO				
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	28	168	291
487	97%	13	3%			

MEDIO DIFUSIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, OCTUBRE 2017

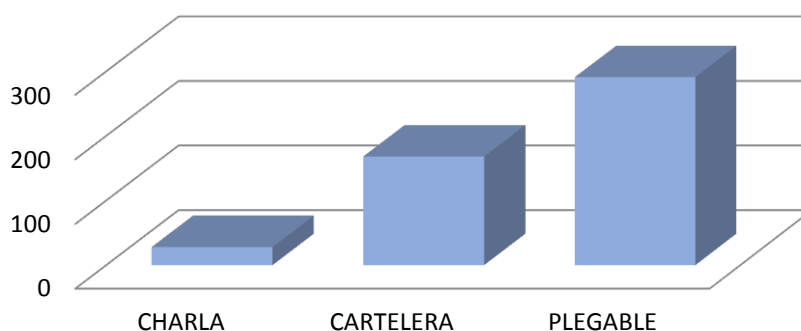


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2017

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%

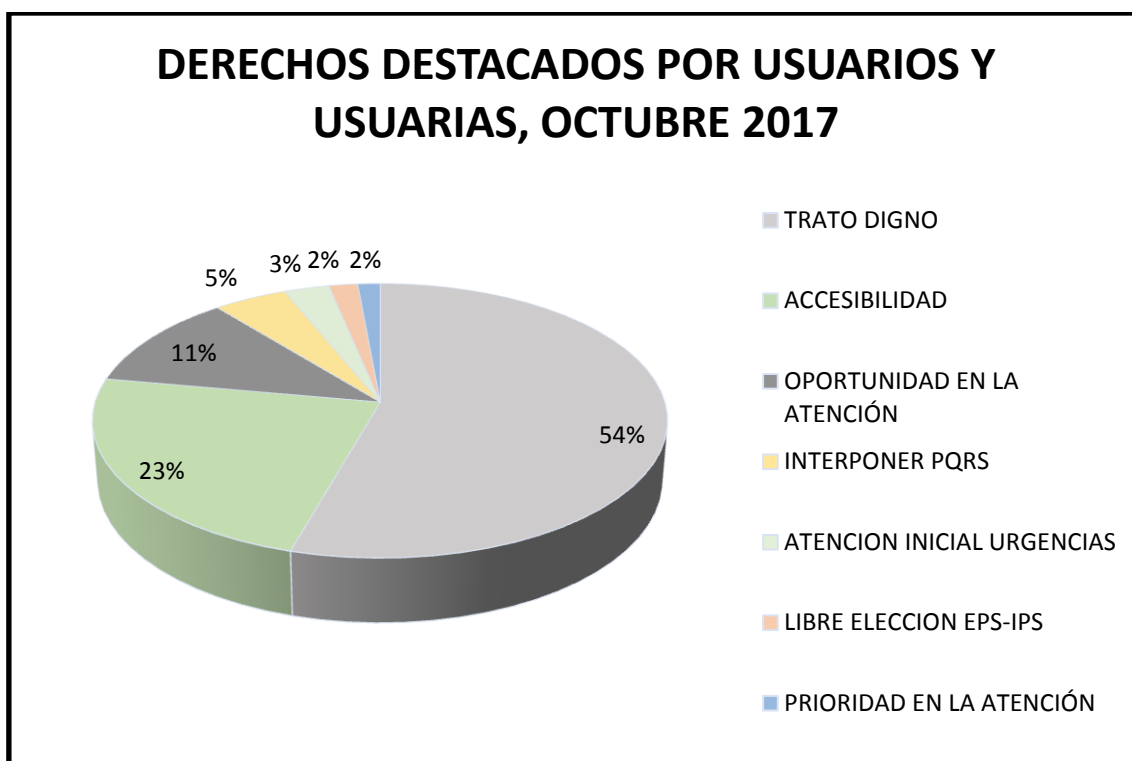
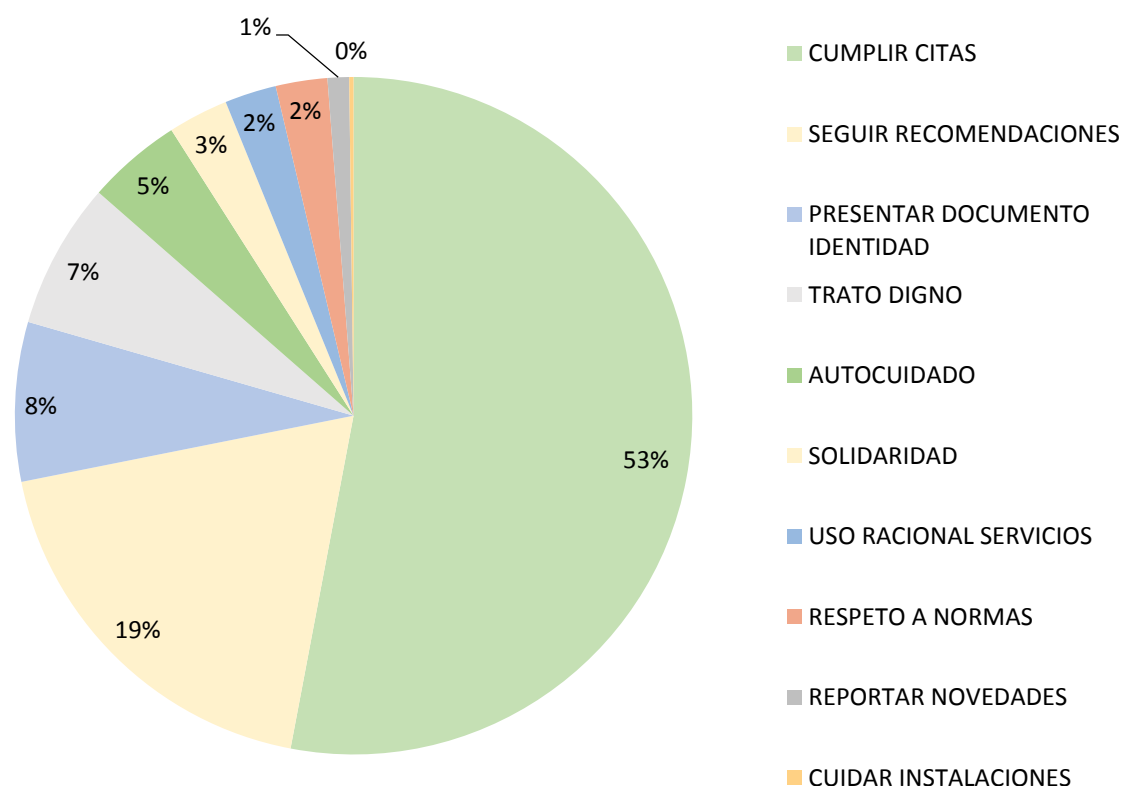


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2017

DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUMPLIR CITAS	258	53%
SEGUIR RECOMENDACIONES	92	19%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	37	8%
TRATO DIGNO	34	7%
AUTOUIDADO	22	5%
SOLIDARIDAD	14	3%
USO RACIONAL SERVICIOS	12	2%
RESPETO A NORMAS	12	2%
REPORTAR NOVEDADES	5	1%
CUIDAR INSTALACIONES	1	0%

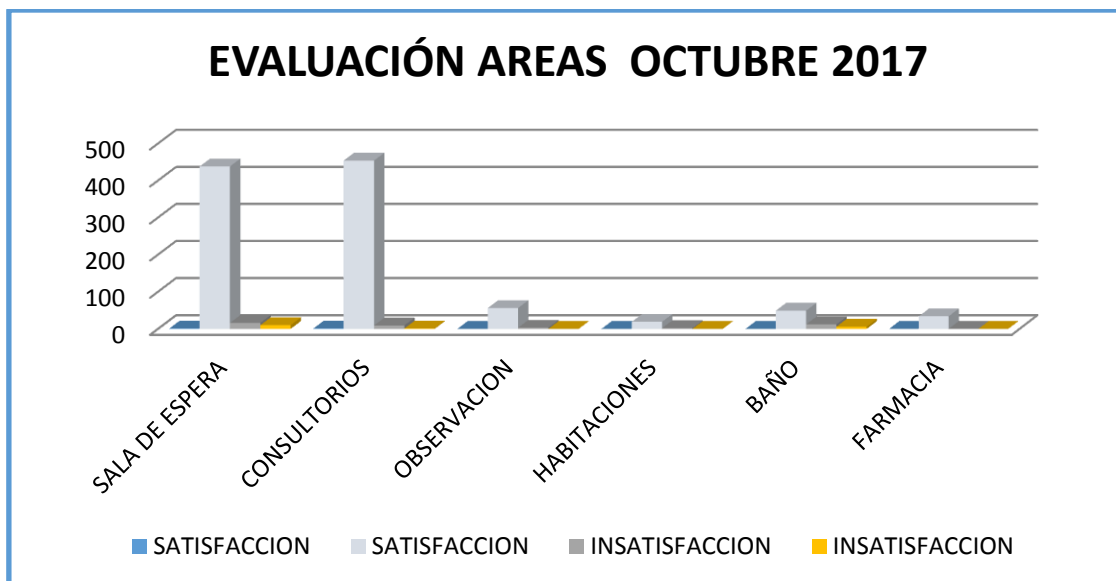
DEBERES DESTACADOS POR USUARIOS Y USUARIAS OCTUBRE 2017



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Octubre 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	1	438	16	10
CONSULTORIOS	1	454	9	1
OBSERVACION	0	56	3	0
HABITACIONES	0	19	2	0
BAÑO	0	49	12	6
FARMACIA	0	34	0	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de OCTUBRE de 2017, la satisfacción global correspondió al 87%, presentándose tendencia a la igualdad en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (octubre de 2016 que fue del 91%), se evidencia tendencia a disminución en un 4%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 88% y para el masculino del 93%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 87% para el régimen subsidiado y 82% 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 95% . El más bajo corresponde a Nueva Eps 84% y vinculado 82%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 100%, Llanito 100%. El más bajo a Danubio 81% y Campín 78%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a hospitalización 95, odontología 95%. Los más bajos corresponden a consulta médica 71% y urgencias 70%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, planificación familiar. Los porcentajes más bajos corresponden adulto mayor 88% y control prenatal 83%.

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 bueno 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 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 y regular.

- **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 de facturador, vigilante y promotor.

- **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 de auxiliar, facturador, vigilante y promotor. 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 gerente</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 la actualidad la subdirección científica, servicios ambulatorios, Darsalud y Coesprosalud, coordinan acciones para garantizar la continuidad en la asignación de citas.</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>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>