

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
SEPTIEMBRE 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 Septiembre de 2017, se aplicaron 470 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 SEPTIEMBRE DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Septiembre de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	470	100
196	42	214	45	27	6	33	7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 410 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 60 13%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{410}{470} \times 100 = 87\%$$

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 196 corresponden a la frecuencia de muy buena y 214 a buena, para una frecuencia total de 410, que porcentualmente corresponde al 87%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 13% para una frecuencia de 60 usuarios (27 que evalúan regular y 33 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
12	2	22	5	27	6	409	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, 409 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 27 usuari@s (6%); 22 (5%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 12 (2%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (AGOSTO 2017)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2017)	SEPTIEMBRE 2016
86%	87%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia al aumento en un 1% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de septiembre de 2016), que fue del 92% la tendencia es a la disminución en un 5%

TABLA 4. Satisfacción por Género Septiembre de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	154	45	147	43	22	6	19	6	0	0
MASCULINO	42	33	67	52	5	4	14	11	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 85% e insatisfacción del 15%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO SEPTIEMBRE DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Septiembre de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	189	44	191	44	27	6	27	6	0	0
VINCULADO	7	19	23	64	0	0	6	17	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 88% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (434 usuario@s) y por vinculados del 8% (36 usuario@s).

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2017

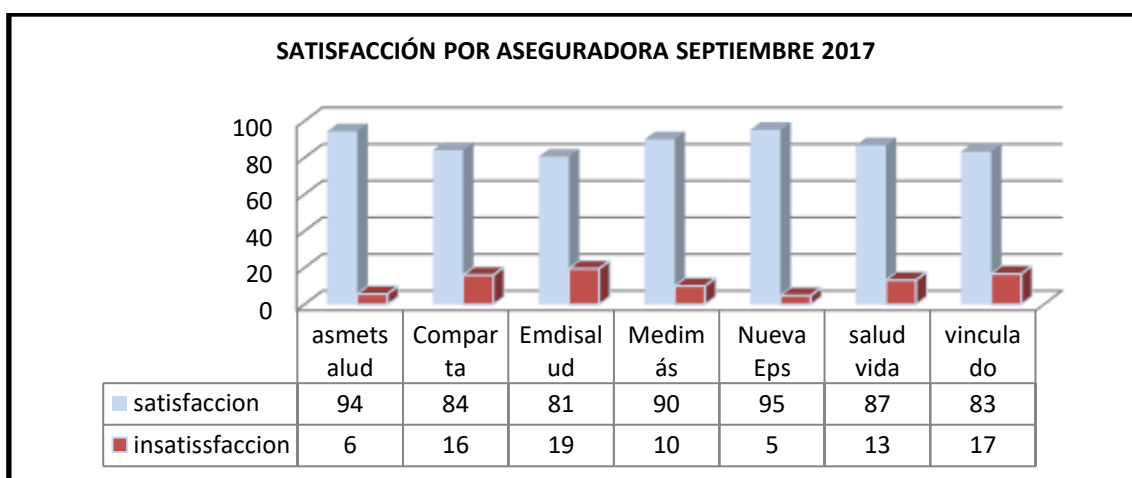
1.4

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	23	43	27	51	2	4	1	2	0	0
Comparta	45	48	34	36	9	8	6	6	0	0
Emdisalud	30	39	32	42	10	13	5	6	0	0
Medimás	30	60	15	30	1	2	4	8	0	0
Nueva Eps	31	50	28	45	2	3	1	2	0	0
Saludvida	30	31	55	56	3	3	10	10	0	0
Vinculados	7	19	23	64	0	0	6	17	0	0
TOTALES	196		214		27		33		0	0
	410		87%				60		13%	

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, SEPTIEMBRE 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	53	50	94	3	6
Comparta	94	79	84	15	16
Emdisalud	77	62	81	15	19
Medimás	50	45	90	5	10
Nueva Eps	62	59	95	3	5
Saludvida	98	85	87	13	13
Vinculado	36	30	83	6	17
TOTAL	470	410		60	



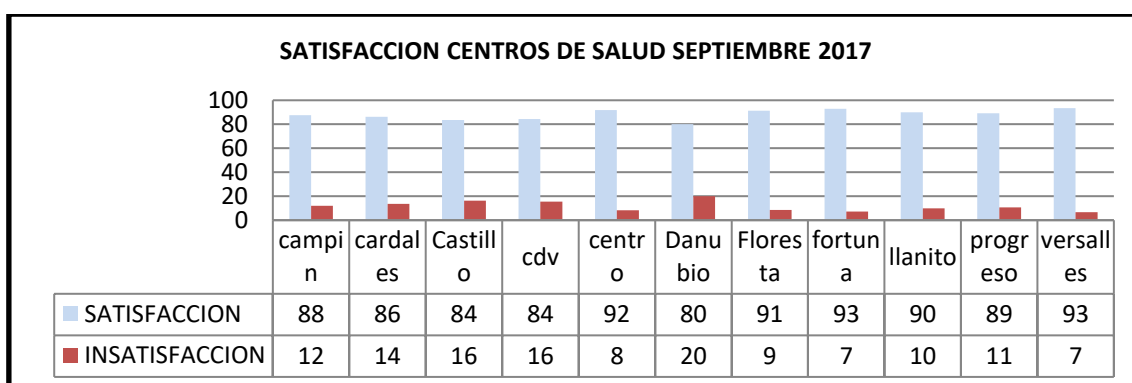
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a Nueva Eps con el 95%, continúa Asmetsalud con el 94%, Medimás 90%, salud vida 87%, Comparta 84%, vinculados 83% y Emdisalud 81%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	3	8	32	80	3	7	2	5	0	0
Cardales	23	45	21	41	3	6	4	8	0	0
Castillo	17	35	24	49	3	6	5	10	0	0
Cdv	21	47	17	38	3	7	4	9	0	0
Centro	26	36	41	56	3	4	3	4	0	0
Danubio	43	57	17	23	5	7	10	13	0	0
Floresta	14	40	18	51	3	9	0	0	0	0
Fortuna	12	86	1	7	1	7	0	0	0	0
Llanito	12	40	15	50	0	0	3	10	0	0
Progreso	18	64	7	25	3	11	0	0	0	0
Versalles	25	83	3	10	0	0	2	7	0	0
TOTALES	214		196		27		33		0	
	410 87%				60 13%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Septiembre 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	40	35	88	5	12
cardales	51	44	86	7	14
Castillo	49	41	84	8	16
cdv	45	38	84	7	16
Centro	73	67	92	6	8
Danubio	75	60	80	15	20
Floresta	35	32	91	3	9
fortuna	14	13	93	1	7
llanito	30	27	90	3	10
progreso	28	25	89	3	11
Versalles	30	28	93	2	7
TOTAL	470	410		60	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna con el 93%, Versalles con el 93%, continúa Centro con 92%, Floresta 91%, Llanito 90%, Progreso 89%, Campín 88%, Cardales 86%, Castillo 84%, Cdv 84% y Danubio 80%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena actitud Recurso humano	Asignar más citas para consulta externa, no limitar las atenciones, asignar más médicos generales,
Cardales	Excelente Atención Jefe de enfermería	Actitud poco amable promotora, mejor información en p y p, asignar citas todos los días, en especial al adulto mayor, asignar más médicos, no cambio tan permanente de profesional
Cdv	Excelente atención Doctor Stiven	Trato poco amable médico de crónicos, Diligenciamiento adecuado fórmulas médicas, asignar citas todos los días, prioridad al adulto mayor
Castillo	Buena atención a nivel general	Oportunidad en el servicio de urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mayor puntualidad en las atenciones programadas, mejor información de los programas de p y p
Centro	Excelente atención Doctor Marlon y doctor Stiven	Mayor puntualidad en las citas programadas, asignar un médico para consulta externa y otro para urgencias, arreglos locativos baños
Danubio	Buena atención a nivel general	Puntualidad en las citas programadas, mejorar oportunidad en el servicio de urgencias, asignar más médicos, mejor trato de algunos funcionarios
Floresta	Excelente información jefe enfermería	Flexibilidad en los horarios de asignación de citas, colocar carpas para protección de la lluvia
Fortuna	Buena atención	Garantizar la entrega de medicamentos, realizar las adecuaciones locativas (techo sala de espera), colocar servicios de urgencias y laboratorio
Llanito	Buena revisión médica	Oportunidad en la entrega de medicamentos, puntualidad de la regente de farmacia, colocar urgencias
Progreso	Excelente atención doctor Mejía	Mejor trato odontólogo, mejor actitud promotora, asignar citas todos los días
Versalles	Buena atención odontólogo	Mayor estabilidad de la jefe, mejor actitud médico, mejor revisión médica, mejor coordinación en la formulación médica

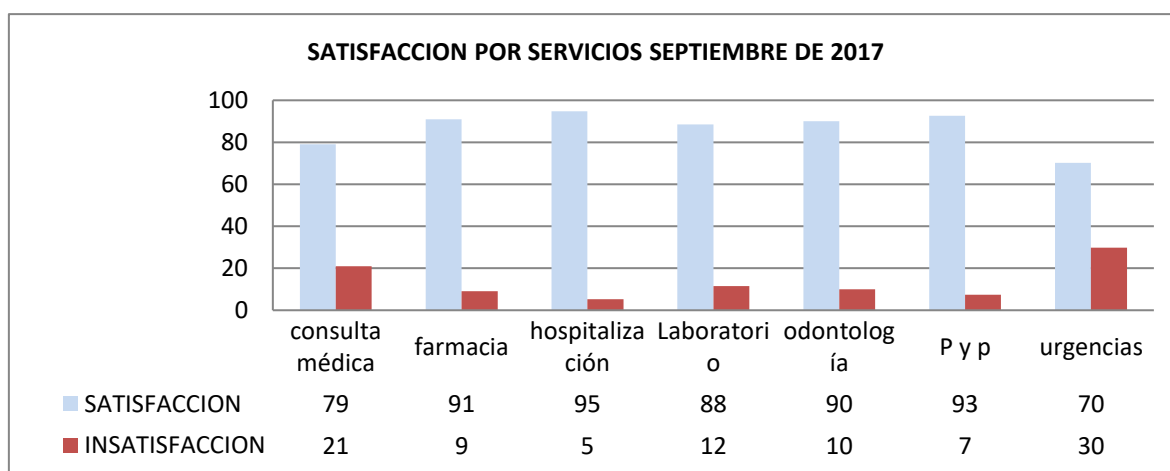
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	44	51%	24	28%	12	14%	6	7%	0	0%
Farmacia	36	66%	14	25%	1	2%	4	7%	0	0%
Hospitalización	5	26%	13	68%	1	5%	0	0%	0	0%
Laboratorio	7	27%	16	62%	2	8%	1	3%	0	0%
Odontología	29	48%	25	42%	2	3%	4	7%	0	0%
P y p	69	39%	95	54%	6	3%	7	4%	0	0%
Urgencias	24	51%	9	19%	3	6%	11	23%	0	0%
TOTALES	214		196		27		33		0	
	FR 410 87%				FR= 60 13%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Septiembre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	86	68	79	18	21
farmacia	55	50	91	5	9
hospitalización	19	18	95	1	5
Laboratorio	26	23	88	3	12
odontología	60	54	90	6	10
P y p	177	164	93	13	7
urgencias	47	33	70	14	30
TOTALES	470	410		60	



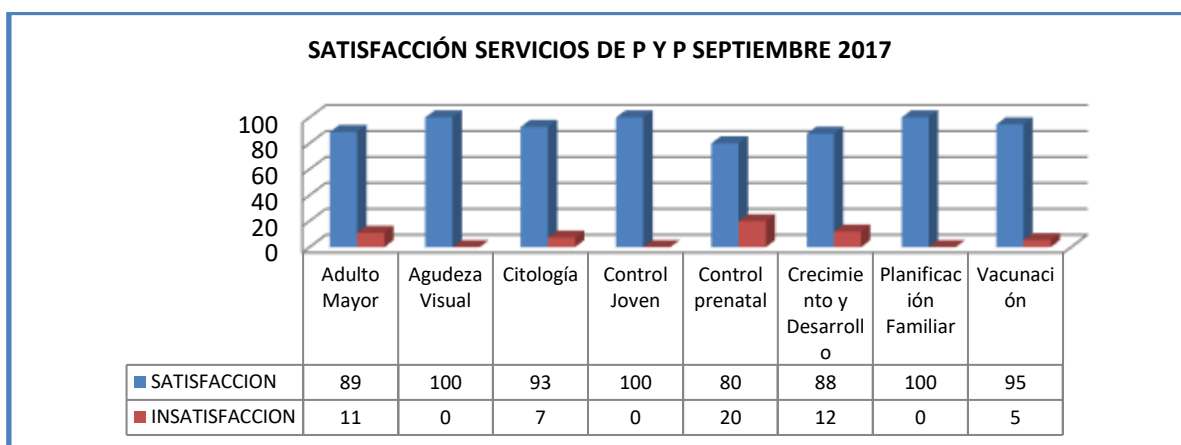
La mayor satisfacción corresponde a hospitalización con el 95%, continúa p y p 93%, farmacia 91%, odontología 90%, laboratorio 88%, consulta médica 79% y urgencias 70%.

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	4	22%	12	67%	0	0%	2	11%	0	0%
Agudeza visual	4	36%	7	64%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	9	22%	29	71%	1	2%	2	5%	0	0%
Control del Joven	9	43%	12	57%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	11	73%	1	7%	2	13%	1	7%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	8	33%	13	54%	1	4%	2	8%	0	0%
Planificación Familiar	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	18	49%	17	46%	2	5%	0	0%	0	0%
TOTALES	69		95		6		7		0	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Septiembre 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	18	16	89	2	11
Agudeza visual	11	11	100	0	0
Citología	41	38	93	3	7
Control del joven	21	21	100	0	0
Control prenatal	15	12	80	3	20
Crecimiento y Desarrollo	24	21	88	3	12
Planificación familiar	10	10	100	0	0
Vacunación	37	35	95	2	5
TOTALES	177	164		13	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, control del joven y Planificación. Vacunación obtiene el 95%, Citología 93%, adulto mayor 89%, crecimiento y desarrollo 88% y control prenatal 80%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Septiembre 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	259	67	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	5
MALO	0	0	11

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	29	80	81
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	1	1

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Septiembre 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	204	15	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	5
MALO	0	0	19

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Septiembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	95	7	0
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	4

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Septiembre 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	53	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Septiembre 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	26	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	8	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	7	0
MALO	0	0	13

Tabla 22. Satisfacción Triage septiembre 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	46	70
MEDIANAMENTE SATISFECHO	7	11
NADA SATISFECHO	13	19

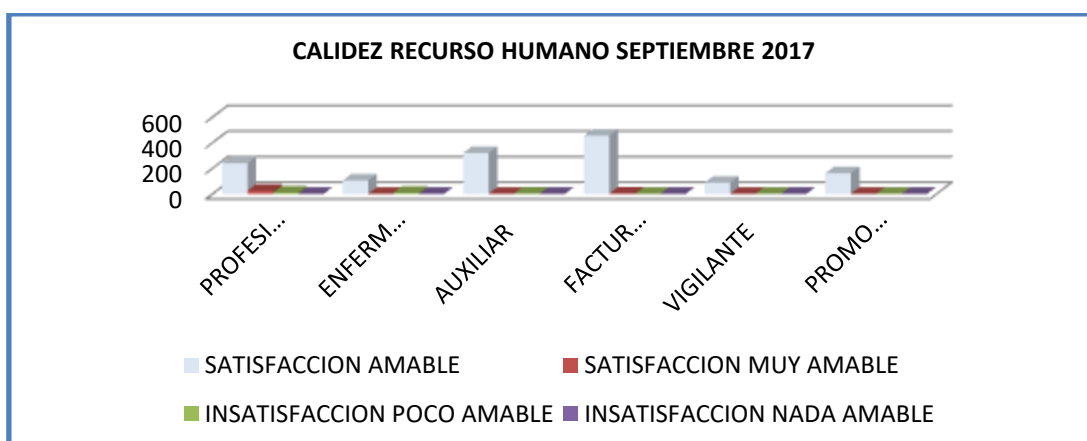
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria septiembre 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
UNA VEZ AL DIA	2
MÁS DE UNA VEZ	17
NINGUNA VEZ	0

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2017

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	240	24	9	0
ENFERMERA JEFE	104	0	8	0
AUXILIAR	319	1	3	0
FACTURADOR	454	3	0	0
VIGILANTE	87	0	1	0
PROMOTOR	161	0	1	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Septiembre 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	256	14	0
ENFERMERA JEFE	0	109	4	0
AUXILIAR	0	325	4	0
FACTURADOR	0	456	0	0
PROMOTOR	0	160	1	0
VIGILANTE	0	85	5	0

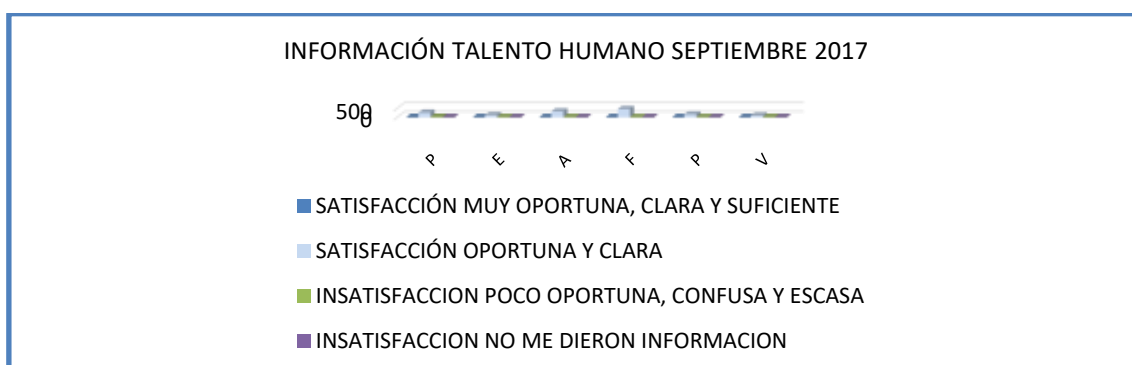


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P SEPTIEMBRE 2017

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	446 (95%)	13	45	174	30	179	5
NO	24 (5%)						

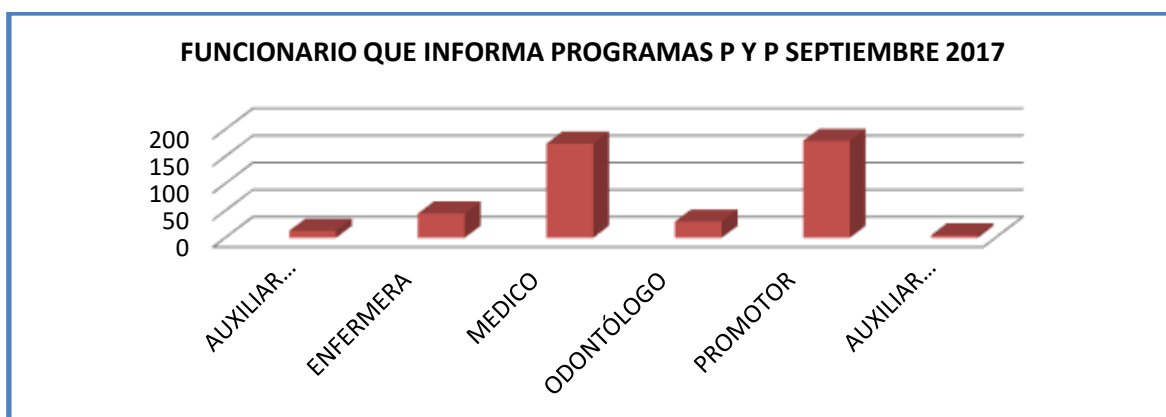


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 2017

INFORMACION				MEDIO		
SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	39	165	257
461	98%	9	2%			

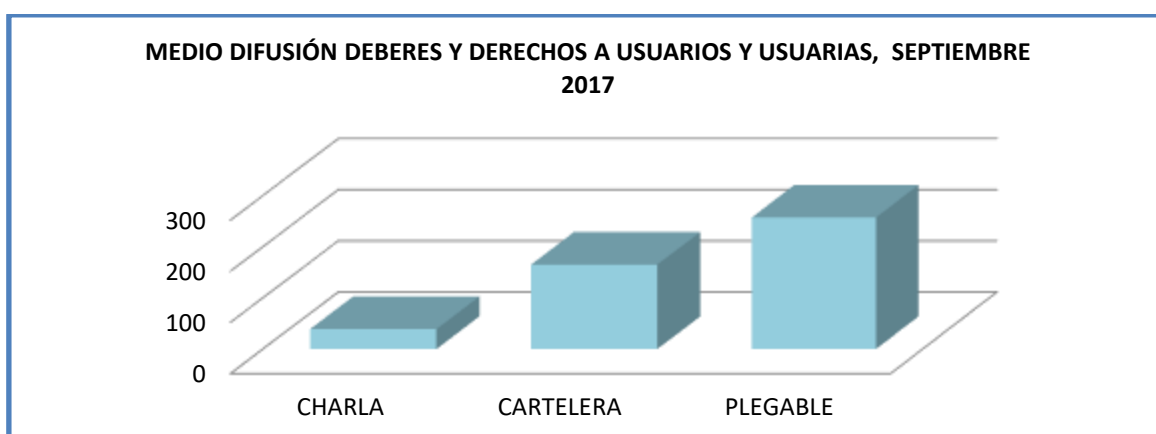


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	199	43%
ACCESIBILIDAD	130	28%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	64	14%
INTERPONER PQRS	34	7%
LIBRE ELECCIÓN	15	3%
ATENCIÓN INICIAL URGENCIAS	10	2%
SEGURIDAD	3	1%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	2	0.4%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	2	0.4%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	2	0.4%

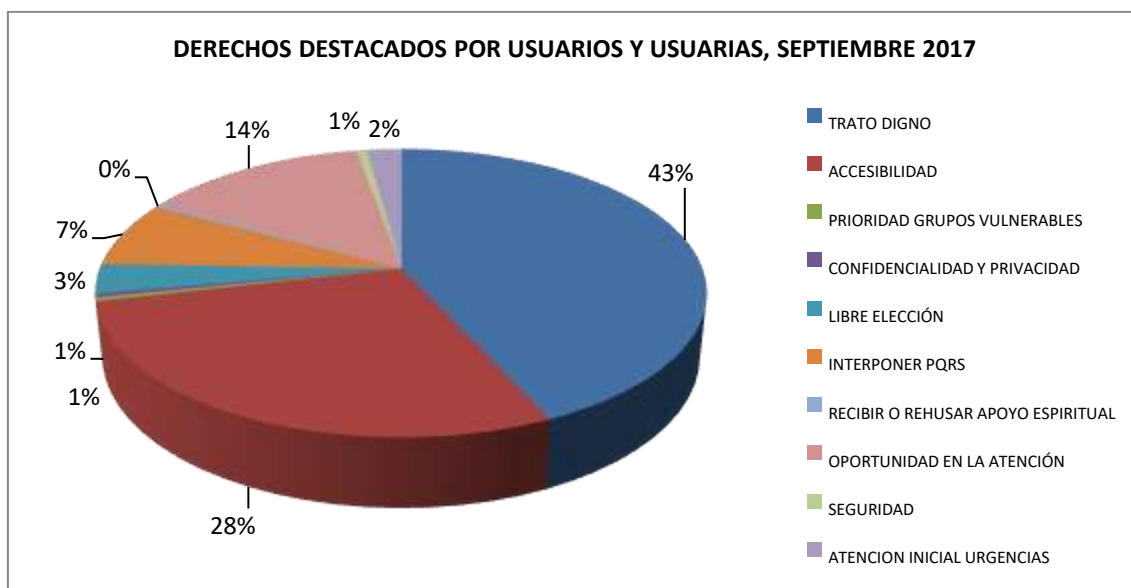
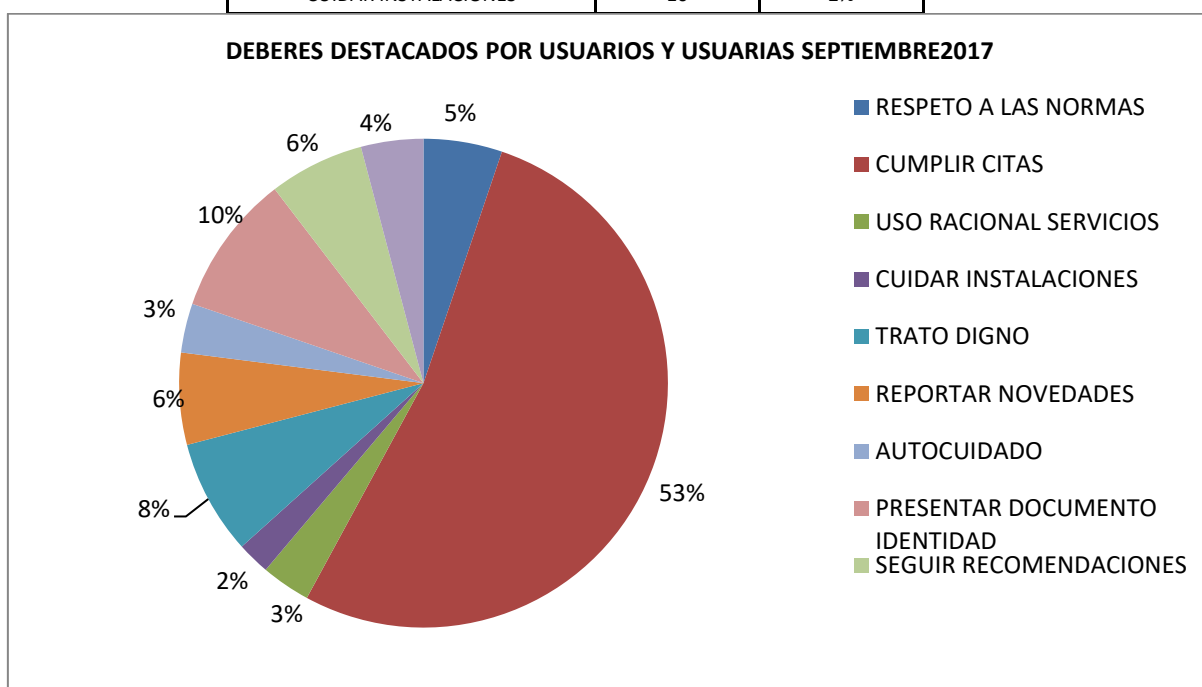


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2017

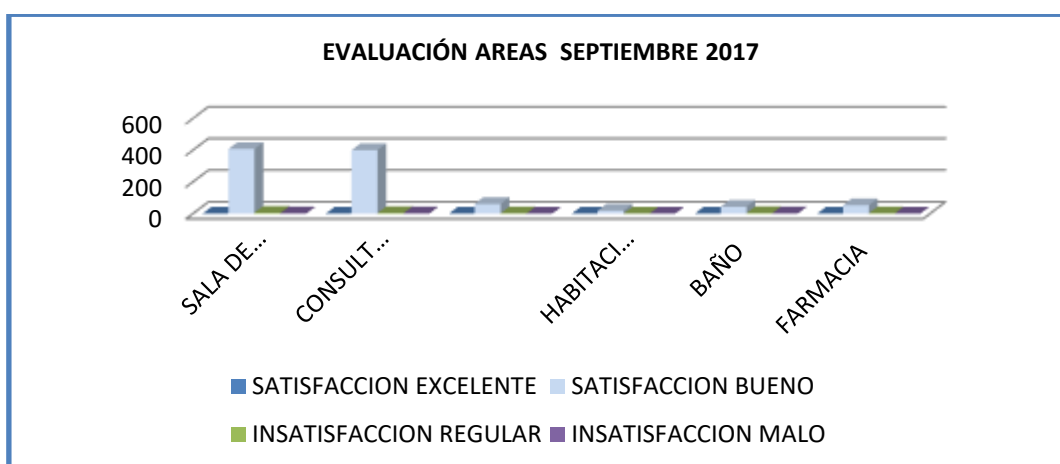
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUMPLIR CITAS	243	53%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	43	10%
TRATO DIGNO	35	8%
REPORTAR NOVEDADES	28	6%
SEGUIR RECOMENDACIONES	29	6%
RESPECTO A LAS NORMAS	24	5%
SOLIDARIDAD	19	4%
USO RACIONAL SERVICIOS	15	3%
AUTOCUIDADO	15	3%
CUIDAR INSTALACIONES	10	2%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Septiembre 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	408	5	2
CONSULTORIOS	0	401	3	1
OBSERVACION	0	61	1	0
HABITACIONES	0	19	0	0
BAÑO	0	43	3	1
FARMACIA	0	53	2	0



CONCLUSIONES

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

- SATISFACCION GLOBAL**
 Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2017, la satisfacción global correspondió al 87%, presentándose Ligera tendencia al aumento en un 1% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (septiembre de 2016 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 5%.
- SATISFACCIÓN POR GÉNERO**
 Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 88% y para el masculino del 85%
- SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**
 Se obtuvo satisfacción del 88% para el régimen subsidiado y 83% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 92% y por vinculados del 8%
- SATISFACCION POR ASEGURADORA:**
 El mayor porcentaje corresponde a Nueva Eps 95% Asmetsalud 94%. El más bajo corresponde a vinculado 83%, Emdisalud 81%..
- SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 93%, Versalles 93%. El más bajo a Cdv 84% y Danubio 80%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a hospitalización 95, p y p 93%. Los más bajos corresponden a consulta médica 79% y urgencias 70%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, control del joven y planificación. Los porcentajes más bajos corresponden crecimiento y desarrollo 88% y control prenatal 80%.

- **ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD**

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo entre 10 y 30 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.
- **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.
- **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, enfermera, auxiliar, 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, enfermera, auxiliar, vigilante y promotor. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 98%, siendo el medio más usual los plegables. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno, accesibilidad y oportunidad. En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son cumplir citas, presentar documento y trato digno. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p

el 95% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el promotor y médico.

- **INFRAESTRUCTURA**

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras a nivel general (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, adecuar mejor la sala de observación, colocar carpas en sitios de farmacia para protección de las inclemencias del clima y garantizar seguridad para evitar riesgos de caída.

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias	Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	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.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios	En la actualidad la subdirección científica, servicios ambulatorios, Darsalud y Coesprosalud, coordinan acciones para garantizar la continuidad en la asignación de citas.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, Coesprosalud y Tecniseg	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-
AMBIENTE FÍSICO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN	Se reportaron las no conformidades a Subdirector administrativo y financiero, el líder del proceso de ambiente físico, técnico en mantenimiento	Los líderes del proceso informan arreglo de los aires acondicionados, ventiladores. Actualmente se hace gestión para otras mejoras.