

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
 INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
 AGOSTO 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 Agosto de 2017, se aplicaron 415 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 AGOSTO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Agosto de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	415	100
71	17	287	69	29	7	21	5	7	2	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 358 86%				TOTAL INSATISFACCIÓN 57 14%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $358 \times 100 = 86\%$

Número de usuari@s encuestados

415

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 71 corresponden a la frecuencia de muy buena y 287 a buena, para una frecuencia total de 358, que porcentualmente corresponde al 86%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 14% para una frecuencia de 57 usuarios (29 que evalúan regular, 21 que evalúan de mala y 7 de muy 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	%
13	3	23	5	28	7	351	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, 351 usuari@s (85%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 28 usuari@s (7%); 23 (5%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 13 (3%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (JULIO 2017)	MES ACTUAL (AGOSTO 2017)	AGOSTO 2016
89%	86%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución; en un 3% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de agosto de 2016), que fue del 92% la tendencia es a la disminución en un 6%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Agosto de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	49	17	208	70	19	6	14	5	6	2
MASCULINO	22	19	79	66	10	8	7	6	1	1

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, mala y muy 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 AGOSTO DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Agosto de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	60	16	267	71	26	7	19	5	5	1
VINCULADO	11	29	20	53	3	8	2	5	2	5

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 91% (377 usuario@s) y por vinculados del 9% (38 usuario@s).

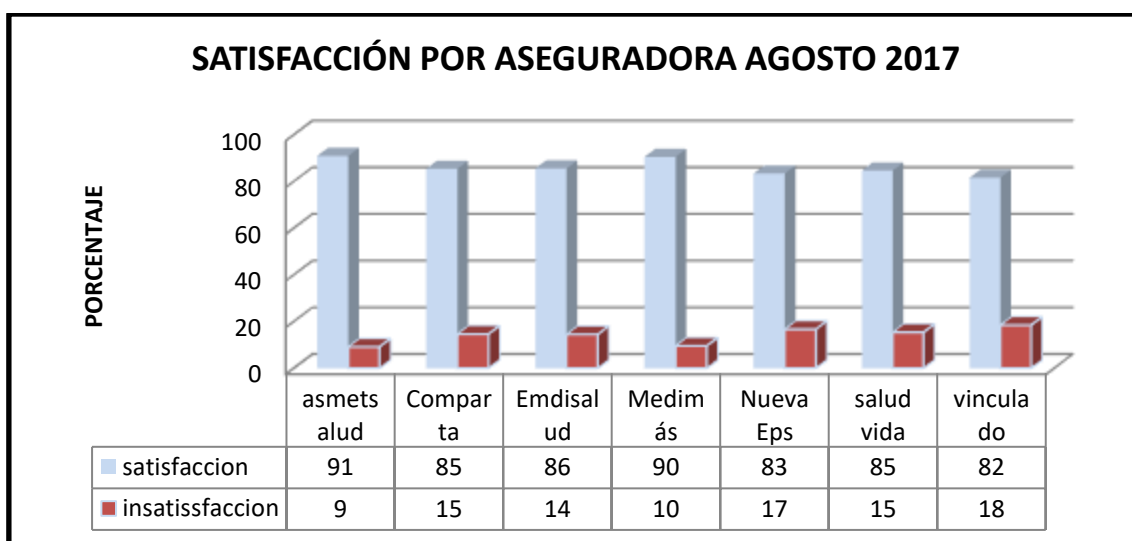
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AGOSTO 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	10	13	60	78	4	5	1	1	2	3
Comparta	13	27	28	58	4	8	2	4	1	2
Emdisalud	7	8	70	77	7	8	5	5	1	1
Medimás	10	24	28	66	3	7	1	2	0	0
Nueva Eps	11	26	24	57	3	7	4	10	0	0
Salud vida	9	12	57	73	5	6	6	8	1	1
Vinculados	11	29	20	53	3	9	2	5	2	5
TOTALES	71		287		29		21		7	
	358 86%				57 14%					

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, AGOSTO 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	77	70	91	7	9
Comparta	48	41	85	7	15
Emdisalud	90	77	86	13	14
Medimás	42	38	90	4	10
Nueva Eps	42	35	83	7	17
Salud vida	78	66	85	12	15
Vinculado	38	31	82	7	18
TOTAL	415	358		57	



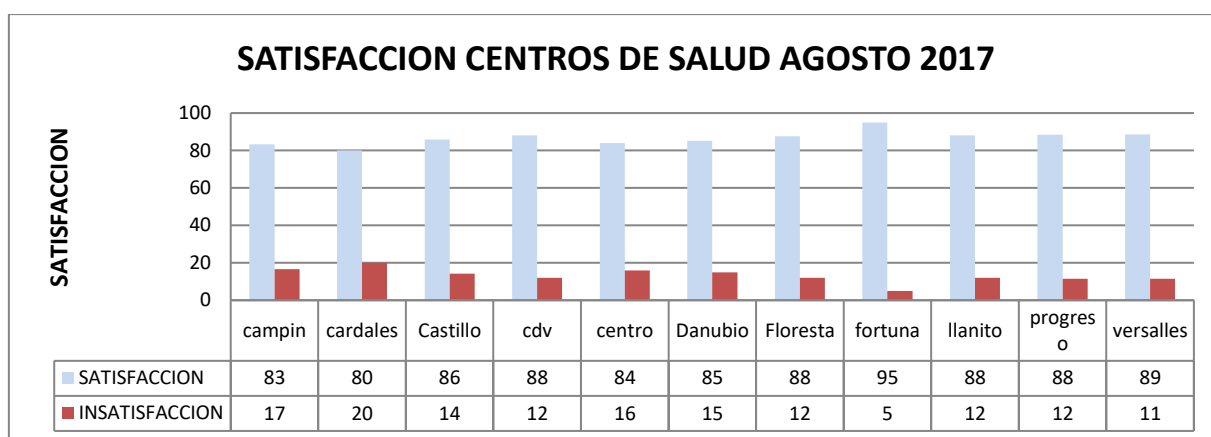
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 91%, continúa Medimás con el 90%, Emdisalud 86%, Comparta 85%, Salud vida 85%, Nueva Eps 83% y vinculados 82%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	20	67	5	17	2	7	3	10	0	0
Cardales	20	80	0	0	3	12	2	8	0	0
Castillo	42	42	43	43	7	7	4	4	3	3
Cdv	22	88	0	0	0	0	3	12	0	0
Centro	19	76	2	8	4	16	0	0	0	0
Danubio	57	70	12	15	4	5	4	5	4	5
Floresta	18	75	3	13	2	8	1	4	0	0
Fortuna	18	90	1	5	1	5	0	0	0	0
Llanito	19	76	3	12	2	8	1	4	0	0
Progreso	21	81	2	8	3	11	0	0	0	0
Versalles	31	89	0	0	1	3	3	8	0	0
TOTALES	287		71		29		21		7	
	358 86%				57 14%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Agosto 2017

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	30	25	83	5	17
cardales	25	20	80	5	20
Castillo	99	85	86	14	14
cdv	25	22	88	3	12
Centro	25	21	84	4	16
Danubio	81	69	85	12	15
Floresta	24	21	88	3	12
fortuna	20	19	95	1	5
llanito	25	22	88	3	12
progreso	26	23	88	3	12
Versalles	35	31	89	4	11
TOTAL	415	358		57	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna con el 95%, continúa Versalles con el 89%, Cdv 88%, Floresta 88%, Llanito 88%, Progreso 88%. Castillo 86%, Danubio 85%, Centro 84%, Campín 83% y Cardales 80%.,

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, atención en general buena	Falta de puntualidad de los profesionales médicos, jefe de promoción y prevención, colocar urgencias.
Cardales	Mejoramiento Locativo	Contratar más profesionales médicos, mejor trato de algunos profesionales.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mejor trato del profesional de crónicos, asignar más médicos y asignar citas todos los días
Castillo	Muy buena atención doctor Eligio	Asignar mayor número de citas al adulto mayor, oportunidad y prioridad en el servicio de urgencias, más humanización en la atención de urgencias, funcionamiento del televisor.
Centro	Excelente atención del médico Marlon	Falta de oportunidad en las atenciones, mayor puntualidad de los profesionales
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejorar trato de la enfermera jefe Daila Álvarez. Que esta jefe defina adecuadamente la urgencia, mayor puntualidad de los profesionales, entrega pronta del centro de salud Danubio
Floresta	Buena atención	Arreglo del ventilador, arreglo puerta de entrada, puntualidad en las atenciones.
Fortuna	Buena atención	Solicitud funcionamiento del televisor, solicitud mejor oportunidad consultas externas y odontológicas
Llanito	Buena atención del recurso humano	Atención más oportuna del médico, adecuar área donde se asignan citas, colocar techo
Progreso	Buena atención médica	Mayor puntualidad en la atención, colocar servicio de laboratorio, asignar citas en varios horarios, mejor actitud facturadora
Versalles	La atención es buena	Mejor trato en facturación

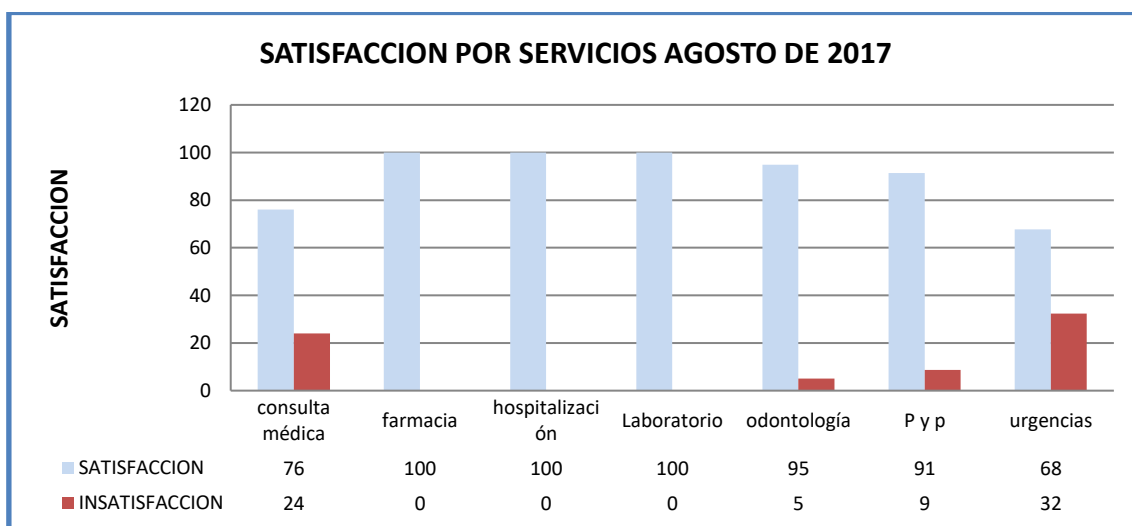
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS AGOSTO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	64	64%	12	12%	17	17%	7	7%	0	0%
Farmacia	44	94%	3	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Hospitalización	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio	24	80%	6	20%	0	0%	0	0%	0	0%
Odontología	51	86%	5	9%	3	5%	0	0%	0	0%
P y p	71	68%	24	23%	2	2%	7	7%	0	0%
Urgencias	27	42%	17	26%	7	11%	7	11%	7	11%
TOTALES	287		71		29		21		7	
	FR 358 86%				FR= 57 14%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Agosto 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	100	76	76	24	24
farmacia	47	47	100	0	0
hospitalización	10	10	100	0	0
Laboratorio	30	30	100	0	0
odontología	59	56	95	3	5
P y p	104	95	91	9	9
urgencias	65	44	68	21	32
TOTALES	415	358		57	



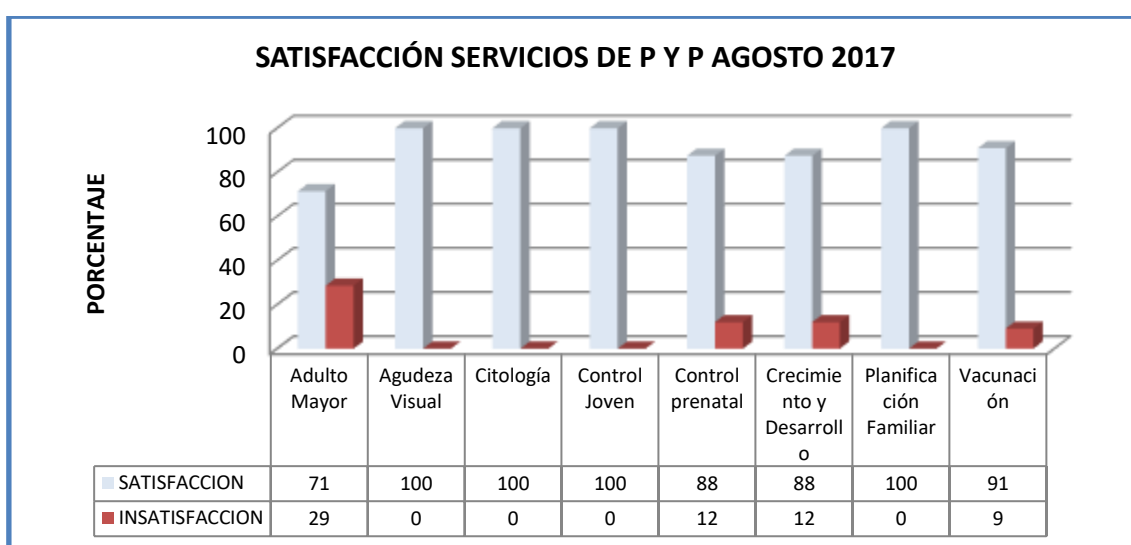
Obtienen satisfacción del 100% los servicios de farmacia, hospitalización y laboratorio. Continúa odontología 95%, p y p 91%, consulta médica 76% y urgencias 68%.

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	8	57%	2	14%	1	7%	3	21%	0	0%
Agudeza visual	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	13	68%	6	32%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	11	69%	3	19%	0	0%	2	13%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	9	56%	5	31%	0	0%	2	13%	0	0%
Planificación Familiar	8	89%	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	7	64%	3	27%	1	9%	0	0%	0	0%
TOTALES	71		24		2		7		0	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Agosto 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	14	10	71	4	29
Agudeza visual	7	7	100	0	0
Citología	19	19	100	0	0
Control del joven	12	12	100	0	0
Control prenatal	16	14	88	2	12
Crecimiento y Desarrollo	16	14	88	2	12
Planificación familiar	9	9	100	0	0
Vacunación	11	10	91	1	9
TOTALES	104	95		9	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, Citología,, control del joven y Planificación. Vacunación obtiene el 91%, control prenatal 88%, crecimiento y desarrollo 88% y adulto mayor 71%..

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD AGOSTO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Agosto 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	74	190	3
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	9
MALO	0	0	16

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	41	58	113
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	11
MALO	0	0	10

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Agosto 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	57	150	6
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	19

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Agosto 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	18	35	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	4
MALO	0	0	1

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Agosto 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	47	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Agosto 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	3	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	44	10	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	2	16

Tabla 22. Satisfacción Triage Agosto 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	54	72
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	5
NADA SATISFECHO	17	23

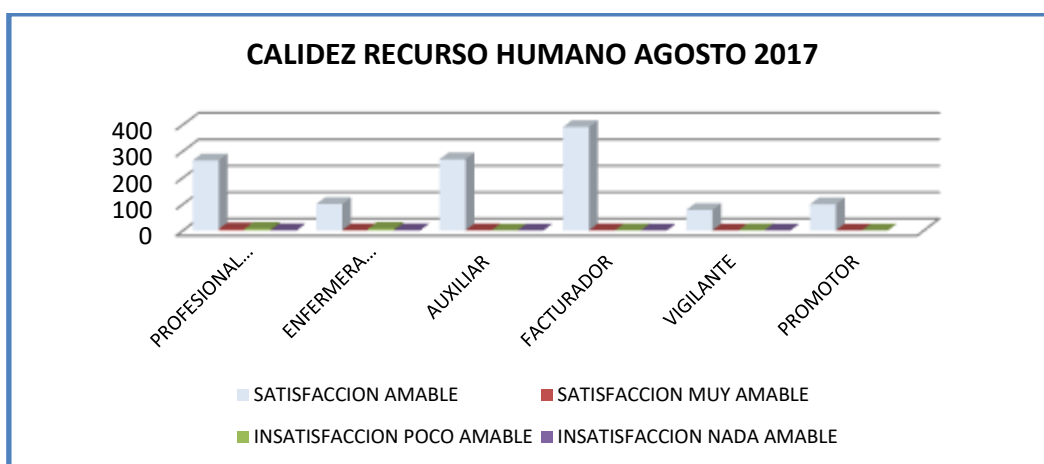
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Agosto 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	4
MAS DE 1 VEZ	6
NINGUNA VEZ	0

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Agosto 2017

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	265	5	7	1
ENFERMERA JEFE	100	1	7	1
AUXILIAR	269	1	0	0
FACTURADOR	391	1	1	0
VIGILANTE	78	0	1	0
PROMOTOR	99	0	0	



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Agosto 2017

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	269	9	0
ENFERMERA JEFE	0	101	8	0
AUXILIAR	0	276	0	0
FACTURADOR	0	389	0	0
PROMOTOR	0	90	0	0
VIGILANTE	0	85	1	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P AGOSTO 2017

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	379 (91%)	10	9	140	47	172	1
NO	36 (9%)						

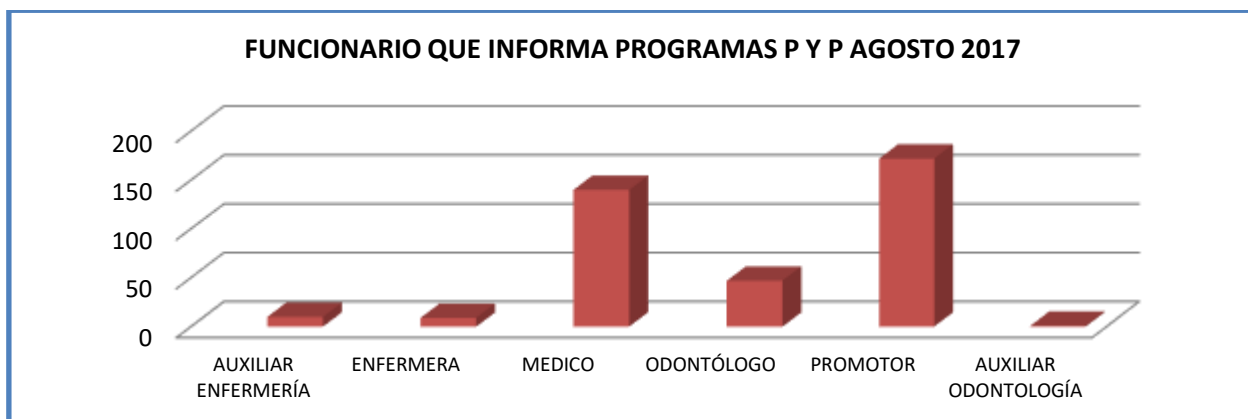


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, AGOSTO 2017

INFORMACION				CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
SI		NO				
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	180	138	72
390	94%	25	6%			

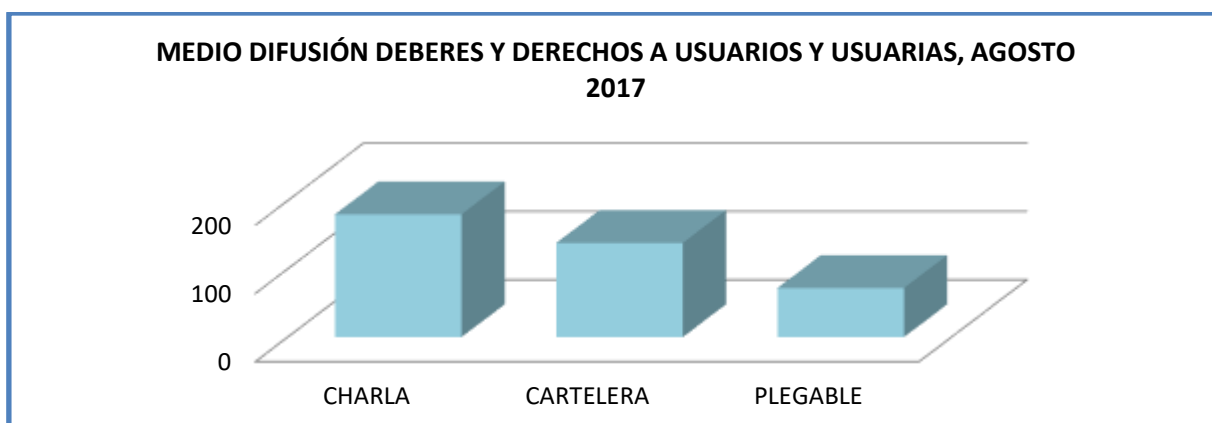


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	131	34%
ACCESIBILIDAD	90	23%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	36	9%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	32	8%
LIBRE ELECCIÓN	18	5%
INTERPONER PQRS	29	7%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	18	5%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	30	8%
SEGURIDAD	2	1%
ATENCIÓN INICIAL URGENCIAS	4	1%

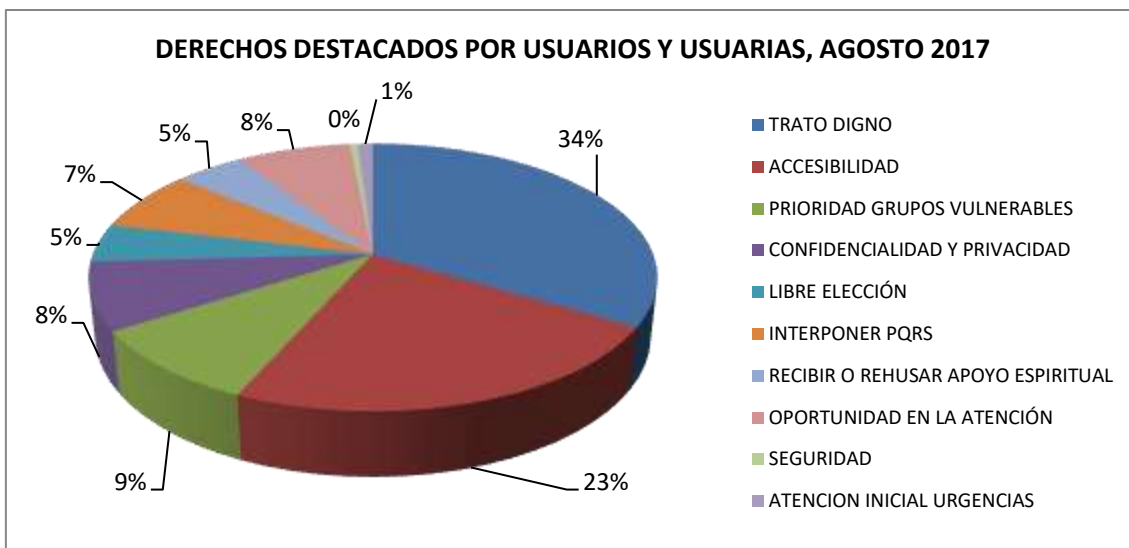
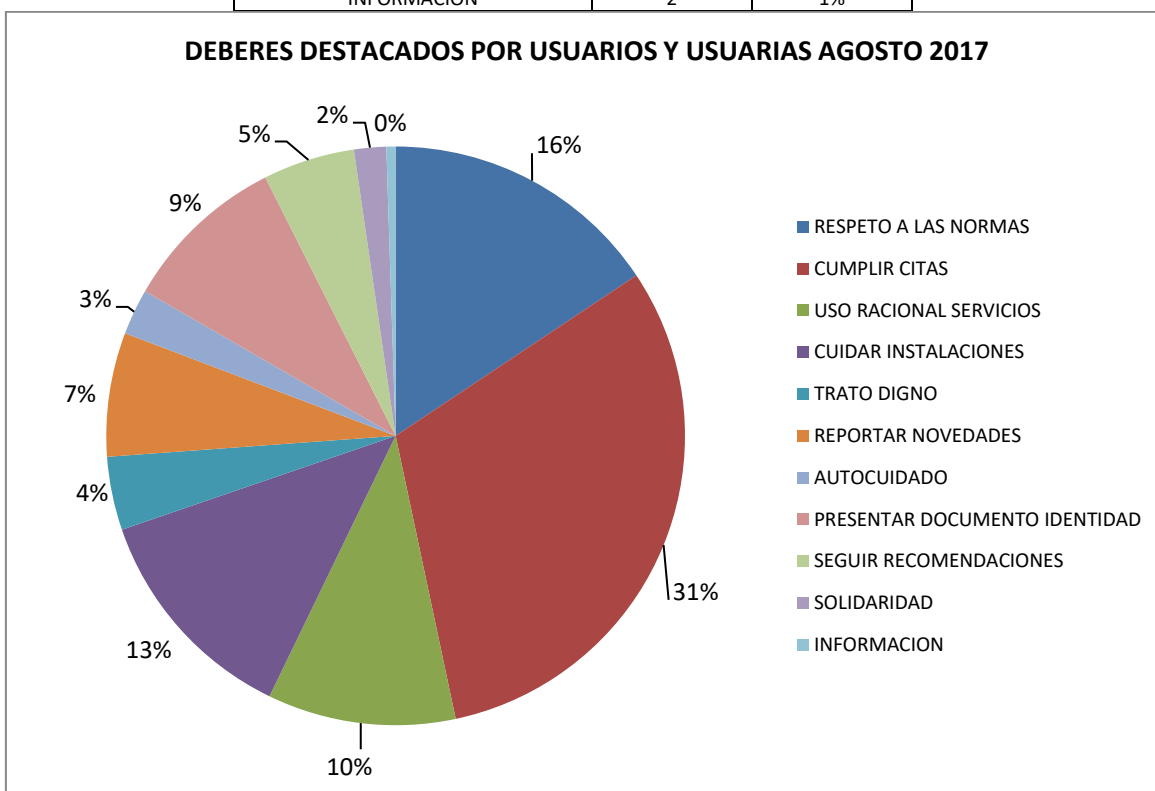


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2017

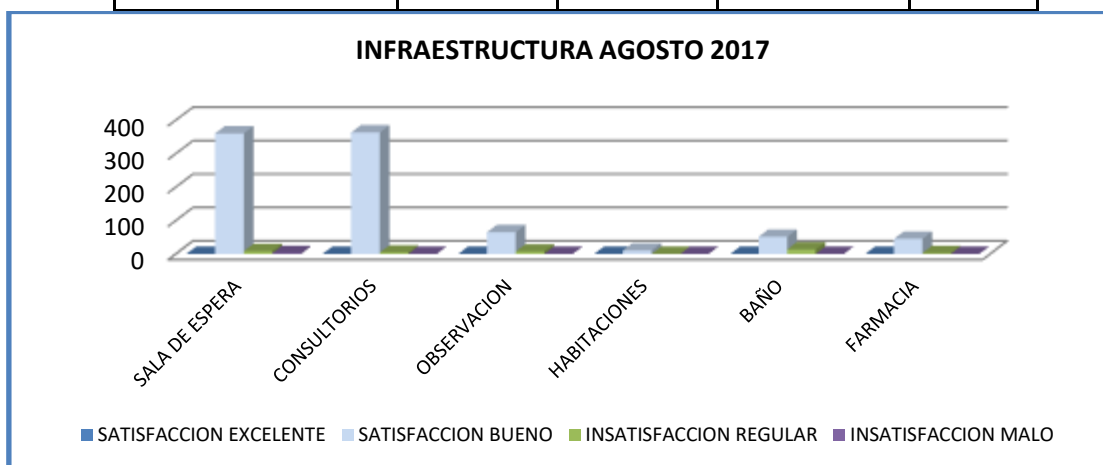
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RESPECTO A LAS NORMAS	61	16%
CUMPLIR CITAS	121	31%
USO RACIONAL SERVICIOS	41	11%
CUIDAR INSTALACIONES	49	13%
TRATO DIGNO	16	4%
REPORTAR NOVEDADES	27	7%
AUTOCUIDADO	10	3%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	36	9%
SEGUIR RECOMENDACIONES	20	5%
SOLIDARIDAD	7	2%
INFORMACION	2	1%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Agosto 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	360	8	2
CONSULTORIOS	0	363	4	0
OBSERVACION	0	65	7	0
HABITACIONES	0	10	0	0
BAÑO	0	51	13	0
FARMACIA	0	45	2	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de AGOSTO de 2017, la satisfacción global correspondió al 86%, presentándose tendencia a la Disminución en un 3% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (agosto de 2016 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 6%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 87% y para el masculino del 85%

- **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 91% y por vinculados del 9%

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 91% . El más bajo corresponde a Nueva Eps 83% y vinculado 82%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 95%. El más bajo a Campín 83%, Cardales 80%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a Farmacia 100%, hospitalización 100%, laboratorio 100%. Los más bajos corresponden a urgencias 68% y consulta médica 76%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, citología, control del joven y planificación. Los porcentajes más bajos corresponden crecimiento y desarrollo 88% y adulto mayor 71%.

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.
- **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 recurso humano en general, pero destacándose como menos amable la del profesional tratante y jefe de enfermería.

- **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 jefe, como también del vigilante. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 94%, siendo el medio más usual las charlas. 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 respeto a las normas y cumplimiento de citas. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 91% 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, siendo el área con más solicitudes de mejoramiento los baños, sala de observación, sala de espera y consultorios.

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.</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</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-</p>