

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

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL JULIO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global julio de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	450	100
31	7	369	82	20	4	30	7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 400 89%				TOTAL INSATISFACCIÓN 50 11%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $400 \times 100 = 89\%$

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 31 corresponden a la frecuencia de muy buena y 369 a buena, para una frecuencia total de 400, que porcentualmente corresponde al 89%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 11% para una frecuencia de 50 usuarios (20 que evalúan regular y 30 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
14	3	27	6	22	5	387	86	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, 387 usuari@s (86%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 22 usuari@s (5%); 27 (6%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 14 (3%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (JUNIO 2017)	MES ACTUAL (JULIO 2017)	JULIO 2016
89%	89%	91%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad; manteniéndose en un 89% y con relación al mismo

periodo del año anterior (mes de julio de 2016), que fue del 91% la tendencia es a la disminución en un 2%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Julio de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	21	7	249	84	13	4.5	13	4.5	0	0
MASCULINO	10	6	120	78	7	5	17	11	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 91% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 9% (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 JULIO DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Julio de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	27	7	342	82	20	5	27	7	0	0
VINCULADO	4	12	27	79	0	0	3	9	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 89% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 91%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (416 usuario@s) y por vinculados del 8% (34 usuario@s).

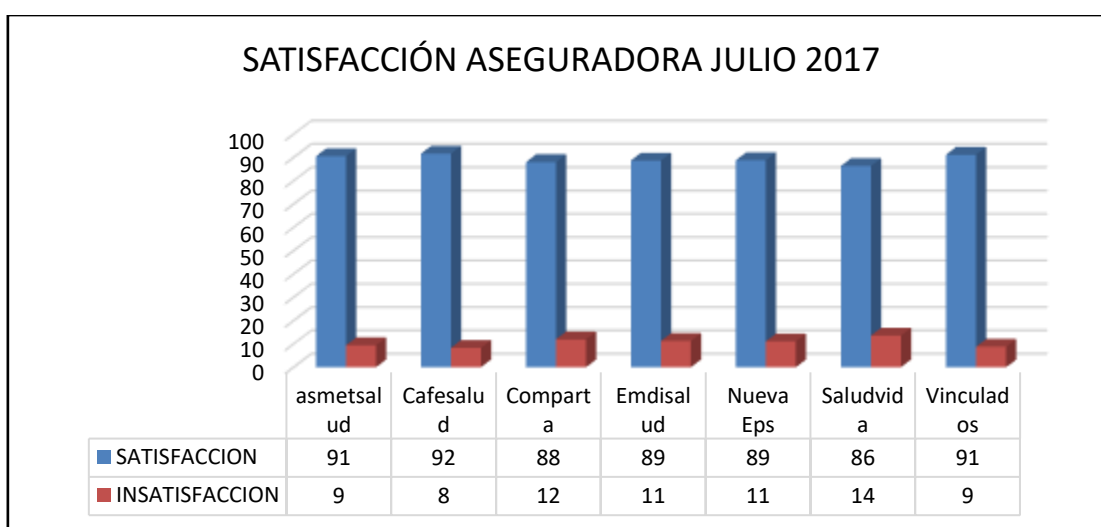
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JULIO 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	3	4	64	87	4	5	3	4	0	0
Cafesalud	5	14	28	78	1	3	2	5	0	0
Comparta	5	7	54	81	2	3	6	9	0	0
Emdisalud	7	6	95	83	6	5	7	6	0	0
Nueva Eps	1	3	31	86	1	3	3	8	0	0
Saludvida	6	7	70	80	6	7	6	7	0	0
Vinculados	4	12	27	79	0	0	3	9	0	0
TOTALES	31		369		20		30		0	
TOTALES	400		89%		50		11%			

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, JULIO 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	74	67	93	7	7
Cafesalud	36	33	92	3	8
Comparta	67	59	88	8	12
Emdisalud	115	102	89	13	11
Nueva Eps	36	32	89	4	11
Saludvida	88	76	86	12	14
Vinculado	34	31	91	3	9
TOTAL	450	400		50	



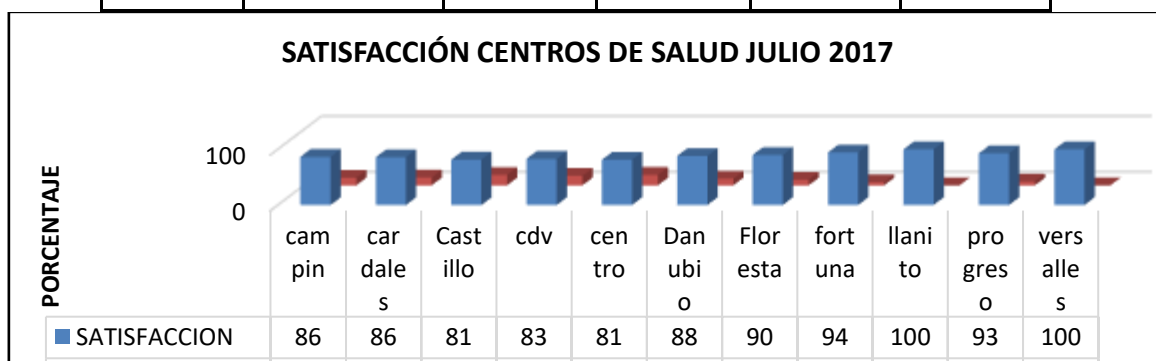
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a Cafesalud con el 92%, continúa Asmetsalud con el 91%, Vinculados 91%, Emdisalud 89%, Nueva Eps 89%, Comparta 88% y Saludvida 86%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	19	86	0	0	2	9	1	5	0	0
Cardales	18	86	0	0	1	5	2	9	0	0
Castillo	46	61	15	20	3	4	11	15	0	0
Cdv	23	79	1	4	0	0	5	17	0	0
Centro	30	81	0	0	4	11	3	8	0	0
Danubio	66	88	0	0	5	7	4	5	0	0
Floresta	33	67	11	23	2	4	3	6	0	0
Fortuna	33	94	0	0	2	6	0	0	0	0
Llanito	36	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Progreso	26	93	0	0	1	3.5	1	3.5	0	0
Versalles	39	91	4	9	0	0	0	0	0	0
TOTALES	369		31		20		30		0	0
	FR 400 89%				FR= 50 11%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Julio 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	22	19	86	3	14
cardales	21	18	86	3	14
Castillo	75	61	81	14	19
cdv	29	24	83	5	17
Centro	37	30	81	7	19
Danubio	75	66	88	9	12
Floresta	49	44	90	5	10
fortuna	35	33	94	2	6
llanito	36	36	100	0	0
progreso	28	26	93	2	7
Versalles	43	43	100	0	0
TOTAL	450	400		50	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Versalles con el 100%, Llanito 100%, Continúa Fortuna 94%, Progreso 93%, Floresta 90%, Danubio 88%, Campín 86%, Cardales 86%, Cdv 83%, Castillo 81% y Centro 81%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, atención en general buena	Falta de puntualidad de los profesionales médicos.
Cardales	Mejoramiento Locativo	Mayor puntualidad en las atenciones, Contratar más profesionales médicos.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mejorar información y trato de las facturadoras, que algunos médicos de consulta general sean más amables y responsables con la atención, flexibilidad en la entrega de exámenes de resultados
Castillo	Muy buena atención	Mejor actitud en el servicio de urgencias de vigilante, médicos y enfermeras. Asignar citas a varios miembros del núcleo familiar, dar prioridad en la atención a grupos vulnerables, garantizar la totalidad de medicamentos de control, funcionamiento del servicio sanitario consulta externa.
Centro	Excelente atención del médico Marlon	Falta de oportunidad en las atenciones, que el recurso humano se mantenga en su sitio de trabajo para evitar demoras en el servicio
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, evitar distracciones con los medios electrónicos a fin de atender mejor al usuario.
Floresta	Buena atención	Arreglo del ventilador, arreglo puerta de entrada, asignar citas todos los días de atención y a varios miembros del núcleo familiar.
Fortuna	Buena atención	Solicitud funcionamiento del televisor, solicitud mejor oportunidad consultas externas y odontológicas
Llanito	Buena atención del recurso humano	Adecuar el área de solicitud de citas colocando soportes de protección para resguardar del clima
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	Que la misma jefe que atiende en la mañana, atiende en la tarde

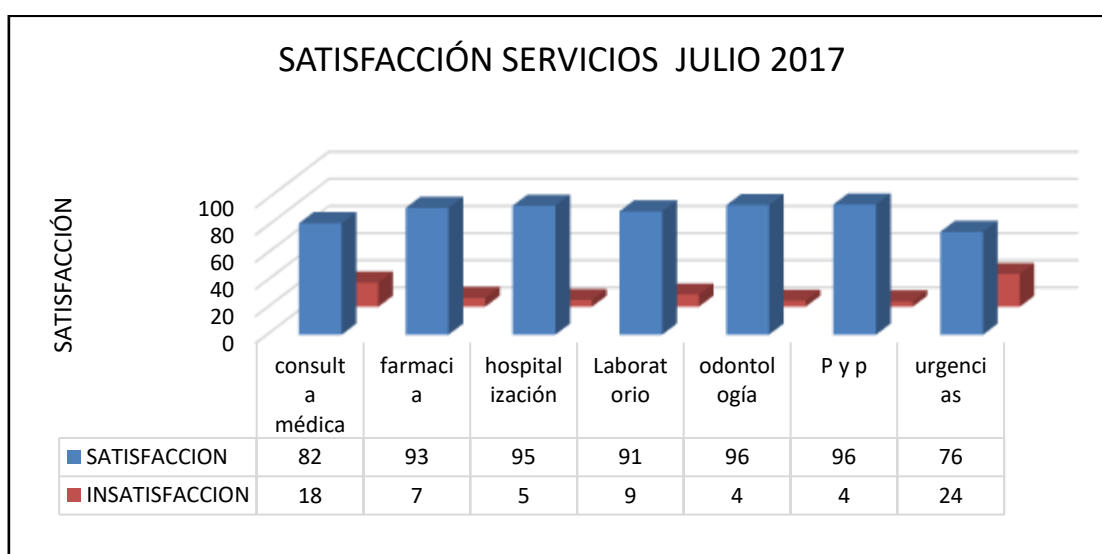
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JULIO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	91	77%	6	5%	9	8%	12	10%	0	0%
Farmacia	55	90%	2	3%	3	5%	1	2%	0	0%
Hospitalización	15	75%	4	20%	1	5%	0	0%	0	0%
Laboratorio	19	86%	1	4%	0	0%	2	10%	0	0%
Odontología	62	91%	3	5%	2	3%	1	1%	0	0%
P y p	90	91%	5	5%	1	1%	3	3%	0	0%
Urgencias	37	60%	10	16%	4	6%	11	18%	0	0%
TOTALES	369		31		20		30		0	
	FR 400 89%				FR= 50 11%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Julio 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	118	97	82	21	18
farmacia	61	57	93	4	7
hospitalización	20	19	95	1	5
Laboratorio	22	20	91	2	9
odontología	68	65	96	3	4
P y p	99	95	96	4	4
urgencias	62	47	76	15	24
TOTALES	450	400		50	



La mayor satisfacción la obtiene Odontología 96%, p y p 96%, continúa hospitalización 95%, farmacia 93%, laboratorio 91%, consulta médica 82% y urgencias 76%..

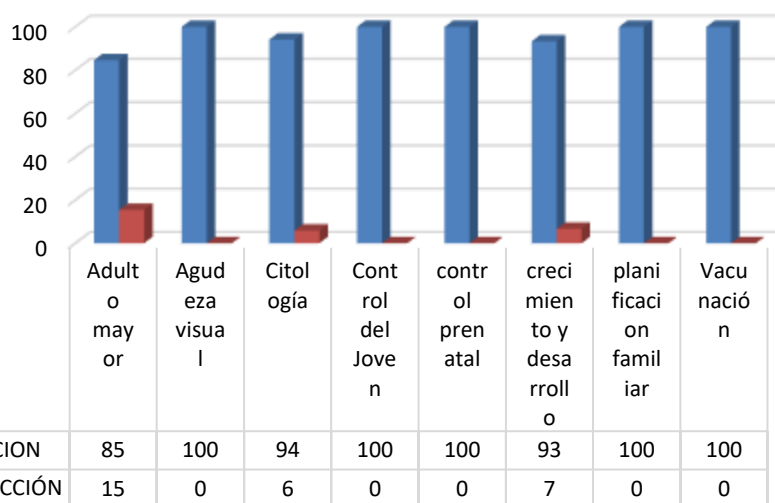
Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Julio 2017

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	11	85%	0	0%	0	0%	2	15%	0	0%
Agudeza visual	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	14	82%	2	12%	1	6%	0	0%	0	0%
Control del Joven	5	83%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	14	93%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%
Planificación Familiar	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	13	93%	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALES	90		5		1		3		0	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Julio 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	13	11	85	2	15
Agudeza visual	7	7	100	0	0
Citología	17	16	94	1	6
Control del joven	6	6	100	0	0
Control prenatal	10	10	100	0	0
Crecimiento y desarrollo	15	14	93	1	7
Planificación familiar	17	17	100	0	0
vacunación	14	14	100	0	0
TOTALES	99	95		4	

SATISFACCIÓN SERVICIOS P Y P JULIO 2017



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

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JULIO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Julio 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	30	227	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	37
MALO	0	0	11

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	73	37	129
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	9
MALO	0	0	13

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Julio 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	24	207	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	7
MALO	0	0	15

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Julio 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	5	34	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	9
MALO	0	0	2

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Julio 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	58	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Julio 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	22	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	62	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	11
MALO	0	0	6

Tabla 22. Satisfacción Triage Julio 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	64	78
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	13
NADA SATISFECHO	7	9

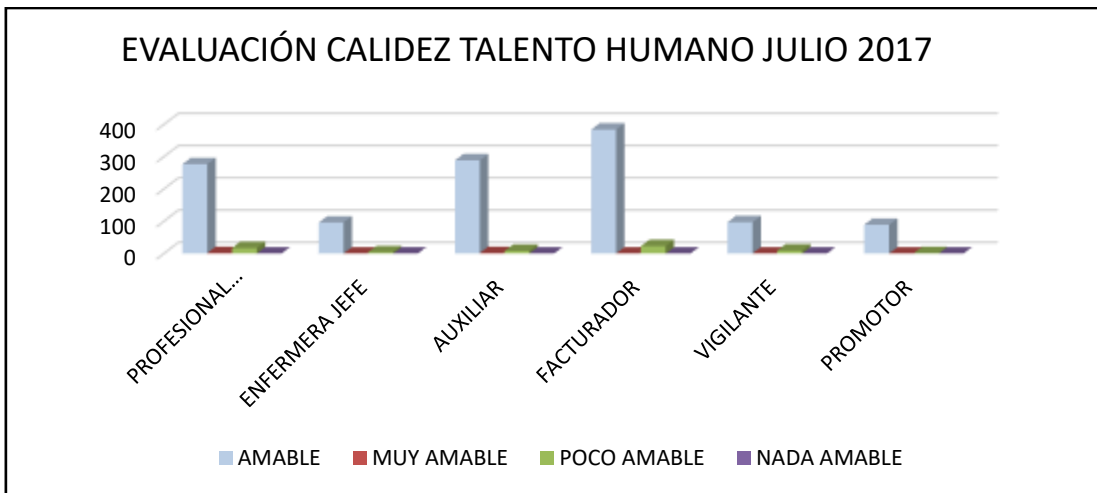
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Julio 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	16
MAS DE 1 VEZ	3
NINGUNA VEZ	1

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Julio 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	277	1	17	0
ENFERMERA JEFE	96	0	4	0
AUXILIAR	289	1	8	0
FACTURADOR	384	0	23	0
VIGILANTE	97	0	9	0
PROMOTOR	89	0	1	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Julio 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	0	274	20	0
ENFERMERA JEFE	0	97	6	0
AUXILIAR	1	287	5	0
FACTURADOR	0	373	20	0
PROMOTOR	0	86	1	0
VIGILANTE	0	108	3	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	410 (91%)	22	18	137	54	178	1
NO	40 (9%)						

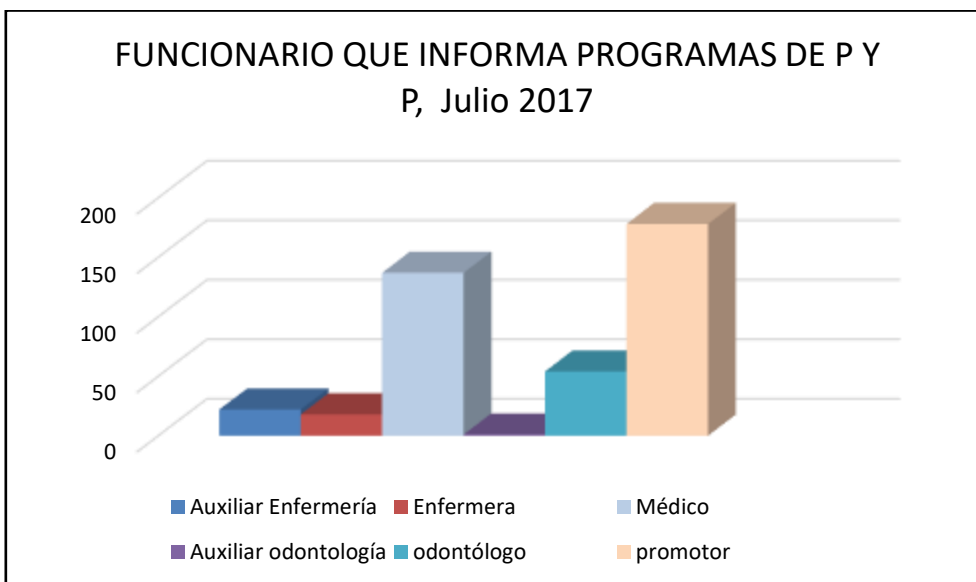


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JULIO 2017

INFORMACION				CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
SI		NO				
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	236	98	86
420	93%	30	7%			

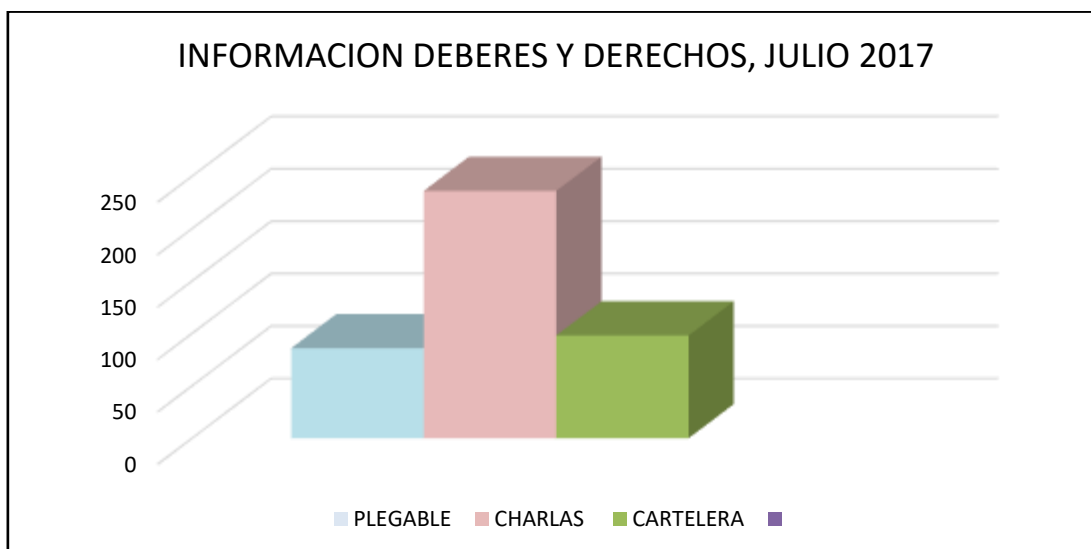


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	169	40%
ACCESIBILIDAD	77	18%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	57	14%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	39	9%
LIBRE ELECCIÓN	19	5%
INTERPONER PQRS	18	4%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	18	4%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	12	3%
INFORMACIÓN	6	1%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	5	1%

DERECHOS DESTACADOS USUARIOS, JULIO 2017

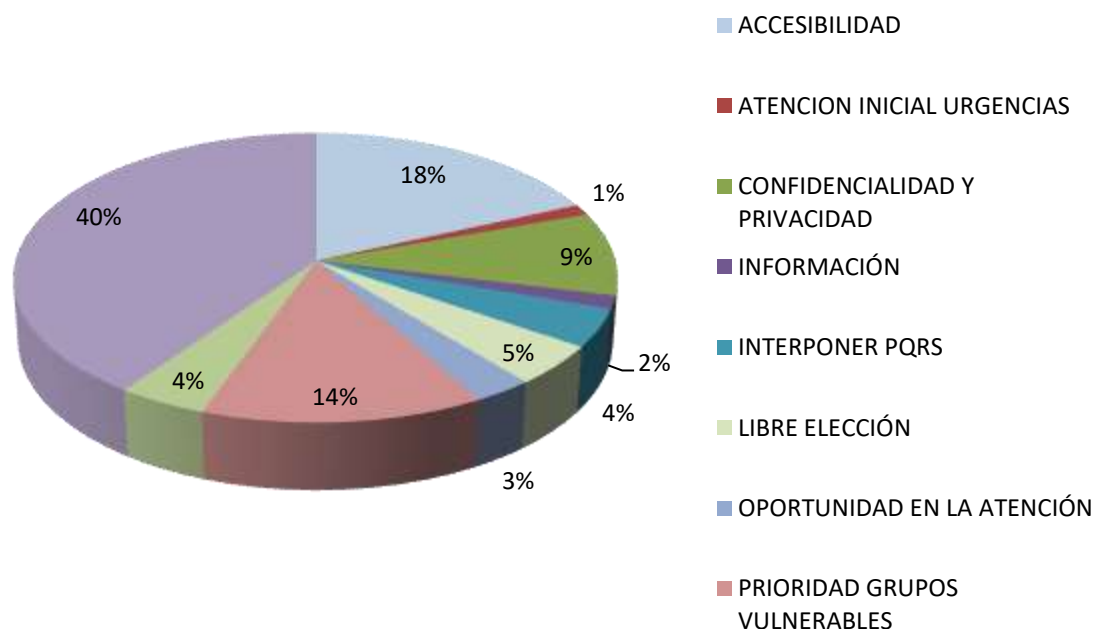
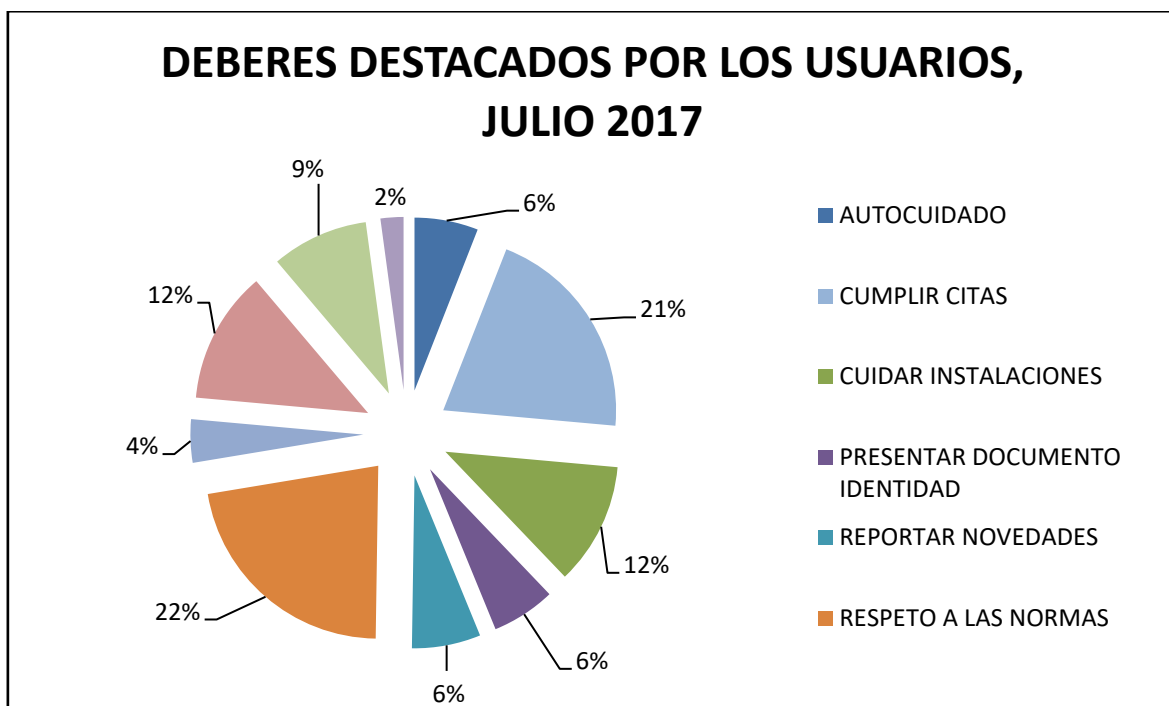


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2017

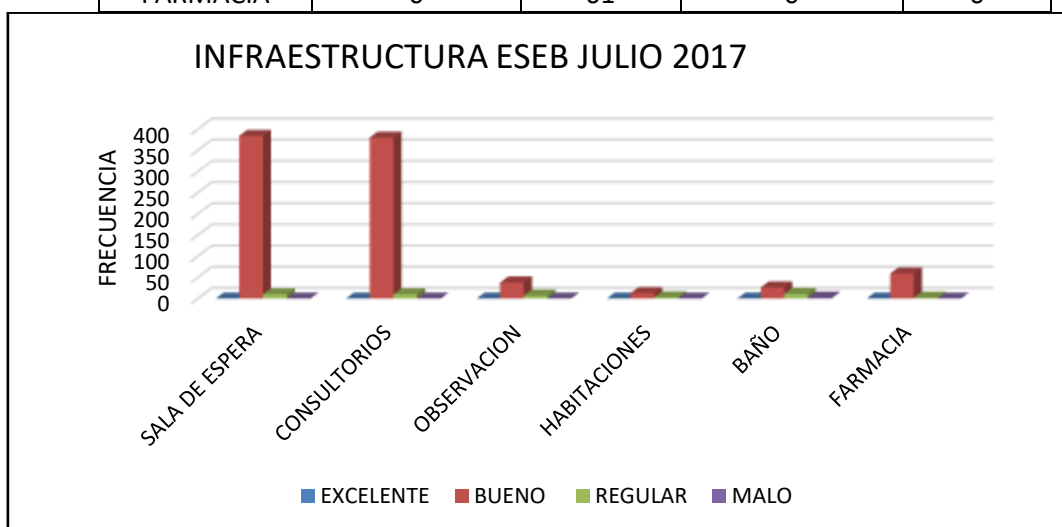
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RESPECTO A LAS NORMAS	93	22%
CUMPLIR CITAS	86	21%
USO RACIONAL SERVICIOS	52	12%
CUIDAR INSTALACIONES	48	11%
TRATO DIGNO	38	9%
REPORTAR NOVEDADES	27	6%
AUTOCUIDADO	25	6%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	25	6%
SEGUIR RECOMENDACIONES	17	4%
SOLIDARIDAD	9	2%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Julio 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	384	10	0
CONSULTORIOS	0	380	10	0
OBSERVACION	0	54	19	0
HABITACIONES	0	18	2	0
BAÑO	0	41	23	4
FARMACIA	0	61	0	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**
Durante el mes de JULIO de 2017, la satisfacción global correspondió al 89%, presentándose tendencia a la igualdad en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (julio de 2016 que fue del 91%), se evidencia tendencia a disminución en un 2%.
- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**
Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 91% y para el masculino del 84%
- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**
Se obtuvo satisfacción del 89% para el régimen subsidiado y 91% 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 Cafesalud 92% . El más bajo corresponde a Saludvida con el 86%.
- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**
Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Versalles con 100%, Llanito 100%. El más bajo a castillo con el 81% y Centro 81%.
- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a odontología 96%, p y p 96%, Los más bajos corresponden a consulta externa 82% urgencias 76%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, control prenatal, control del joven y vacunación. Los porcentajes más bajos corresponden a citología 94%, crecimiento y desarrollo 93% y adulto mayor 85%.

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 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 facturador y médico tratante.

- **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 recurso humano en general, pero se destaca la poca información del médico tratante y facturador. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 93%, 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.

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 Tecniseq	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención, y desde SIAU se fortalece también ese aspecto del servicio-