

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
JUNIO 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 junio de 2017, se aplicaron 440 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 JUNIO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global junio de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	440	100
45	10	345	79	24	5	23	5	3	1	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 390 89%				TOTAL INSATISFACCIÓN 50 11%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $\frac{390}{440} \times 100 = 89\%$

Número de usuari@s encuestados 440

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 45 corresponden a la frecuencia de muy buena y 345 a buena, para una frecuencia total de 390, que porcentualmente corresponde al 89%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 11% para una frecuencia de 50 usuarios (24 que evalúan regular, 23 que evalúan de mala y 3 de muy mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
4	1	31	7	29	6.5	376	85.5	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, 376 usuari@s (85.5%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 29 usuari@s (6.5%); 31 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 4 (1%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (MAYO 2017)	MES ACTUAL (JUNIO 2017)	MAYO 2016
87%	89%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia al aumento en un 2%; obteniéndose un 89% y con relación al mismo

periodo del año anterior (mes de junio de 2016), que fue del 92% la tendencia es a la disminución en un 3%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Junio de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	34	11	246	79	18	6	11	3	2	1
MASCULINO	11	8	99	77	6	5	12	9	1	1

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 90% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 10% (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 JUNIO DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Junio de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	38	9	325	80	23	6	19	5	3	1
VINCULADO	7	21	20	63	1	3	4	13	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 89% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (408 usuario@s) y por vinculados del 7% (32 usuario@s).

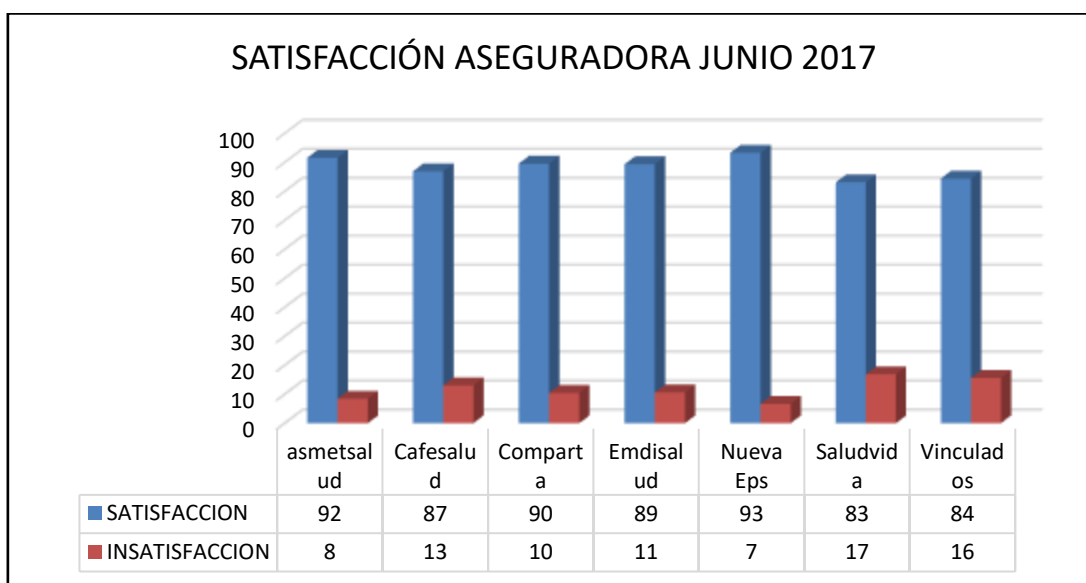
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	10	12	66	80	3	4	2	2	2	2
Cafesalud	1	4	19	83	3	13	0	0	0	0
Comparta	17	25	43	64	3	4	4	6	0	0
Emdisalud	2	2	99	87	5	4	7	6	0	0
Nueva Eps	4	9	38	84	0	0	2	4	1	2
Saludvida	4	5	60	78	9	12	4	5	0	0
Vinculados	7	21	20	63	1	3	4	13	0	0
TOTALES	45		345		24		23		3	

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, JUNIO 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	83	76	92	7	8
Cafesalud	23	20	87	3	13
Comparta	67	60	90	7	10
Emdisalud	113	101	89	12	11
Nueva Eps	45	42	93	3	7
Saludvida	77	64	83	13	17
Vinculado	32	27	84	5	16
TOTAL	440	390		50	



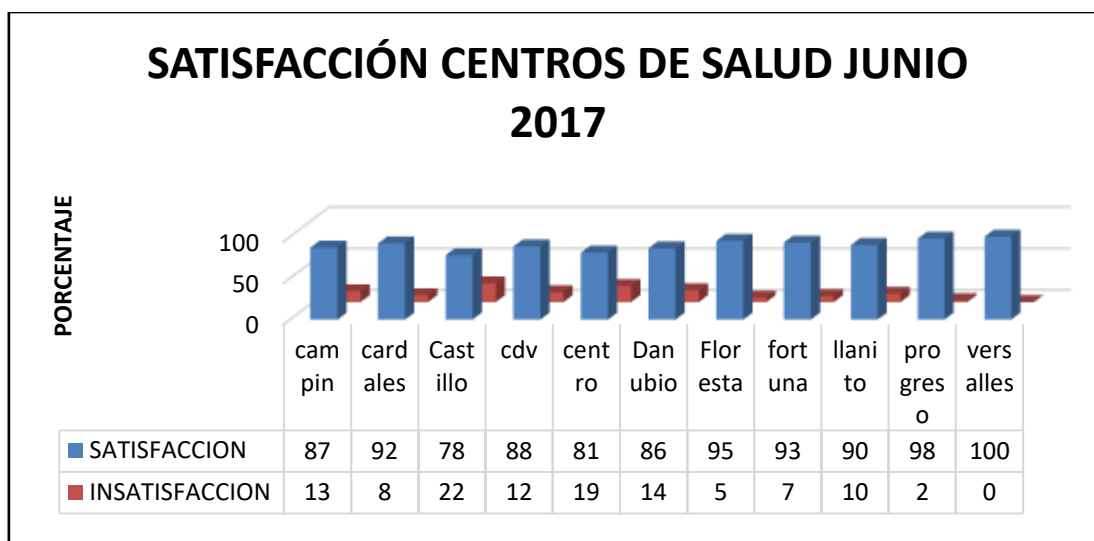
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a la Eps Nueva Eps con el 93%, Asmetsalud 92%, Comparta 90%, Emdisalud 89%, Cafesalud 87%, Vinculado 84% y Saludvida 83%.

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

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	23	20	87	3	13
cardales	37	34	92	3	8
Castillo	67	52	78	15	22
cdv	34	30	88	4	12
Centro	52	42	81	10	19
Danubio	64	55	86	9	14
Floresta	39	37	95	2	5
fortuna	14	13	93	1	7
llanito	20	18	90	2	10
progreso	44	43	98	1	2
Versalles	46	46	100	0	0
TOTAL	440	390		50	

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Junio 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	20	87	0	0	0	0	3	13	0	0
Cardales	26	70	8	22	1	3	2	5	0	0
Castillo	45	67	7	11	8	12	7	10	0	0
Cdv	27	79	3	8	0	0	3	9	1	3
Centro	26	50	16	31	4	8	4	8	2	4
Danubio	55	86	0	0	5	8	4	6	0	0
Floresta	32	82	5	13	2	5	0	0	0	0
Fortuna	13	93	0	0	1	7	0	0	0	0
Llanito	18	90	0	0	2	10	0	0	0	0
Progreso	42	96	1	2	1	2	0	0	0	0
Versalles	41	89	5	11	0	0	0	0	0	0
TOTALES	345		45		24		23		3	
	FR 390 89%				FR= 50 11%					



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Versalles con el 100%, continúa Progreso con el 98%, Floresta 95%, Fortuna 93%, Cardales 92%, Llanito 90%, Cdv 88%, Campín 87%, Danubio 86%, Centro 81% y Castillo 78%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, atención en general buena	Mucha demora en la atención, falta de puntualidad de los profesionales médicos.
Cardales	Buena atención jefe de enfermería	Mayor puntualidad en las atenciones, Garantizar las atenciones médicas, disponer de profesionales para no perder las citas.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mejorar información y trato de las facturadoras, que los médicos de consulta general llamen cuando corresponda y no antes, mejorar información de la odontóloga
Castillo	Muy buena atención de la jefe de enfermería	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, impuntualidad de los profesionales, falta de oportunidad en el servicio de urgencias, desmejoramiento en la atención del adulto mayor, no hay prioridad.
Centro	Excelente atención del médico Marlon	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, mejor atención y trato de la facturadora, que en facturación se dé prioridad al adulto mayor y personal de vereda, asignar más médicos para consulta externa
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mayor puntualidad de los profesionales médicos y odontólogos
Floresta	Buena atención	Arreglo del ventilador, mejor trato del profesional médico, que la atención sea oportuna.
Fortuna	Excelente atención del médico	Solicitud funcionamiento del televisor, Que el médico sea permanente, continuidad del doctor Harold Durán
Llanito	Buena atención del recurso humano	Demora en la atención de consultas médicas, adecuar el área de solicitud de citas colocando o colocar soportes de protección para resguardar del clima
Progreso	Buena atención médica	Mayor puntualidad en la atención, colocar servicio de laboratorio
Versalles	La atención es buena	Que la misma jefe que atienda en la mañana, atienda en la tarde; más flexibilidad en la asignación de citas

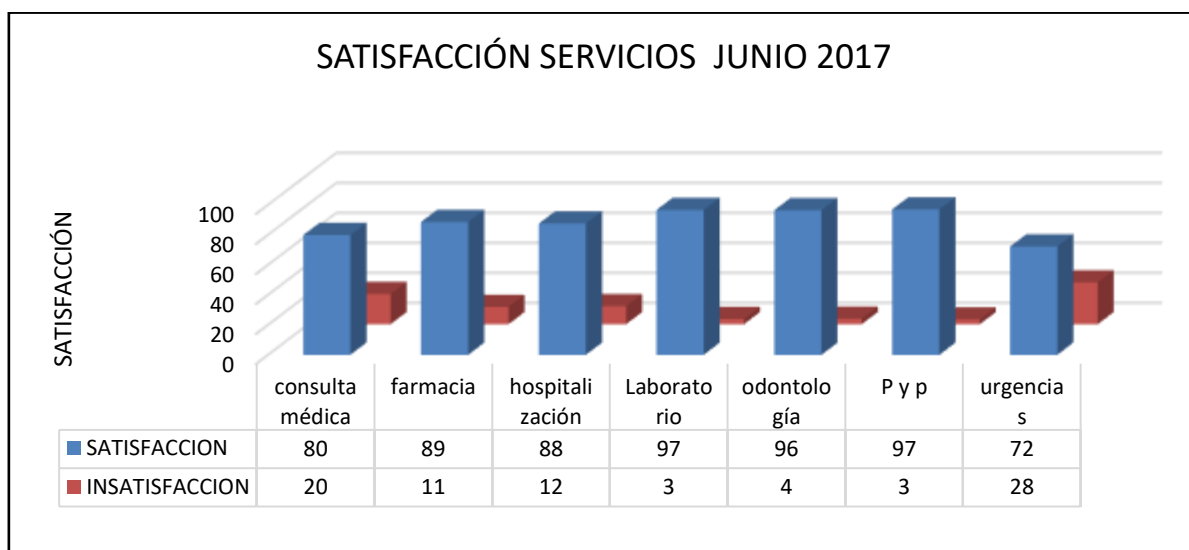
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	90	76%	5	4%	11	9%	12	10%	1	1%
Farmacia	48	79%	6	10%	6	10%	1	1%	0	0%
Hospitalización	14	88%	0	0%	2	12%	0	0%	0	0%
Laboratorio	24	83%	4	14%	0	0%	1	3%	0	0%
Odontología	72	87%	8	9%	1	1%	1	1%	1	1%
P y p	78	81%	15	15%	0	0%	2	2%	1	1%
Urgencias	19	53%	7	19%	4	11%	6	17%	0	0%
TOTALES	345		45		24		23		3	
	FR 390		89%		FR= 50		11%			

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Junio 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	119	95	80	24	20
farmacia	61	54	89	7	11
hospitalización	16	14	88	2	12
Laboratorio	29	28	97	1	3
odontología	83	80	96	3	4
P y p	96	93	97	3	3
urgencias	36	26	72	10	28
TOTALES	440	390		50	



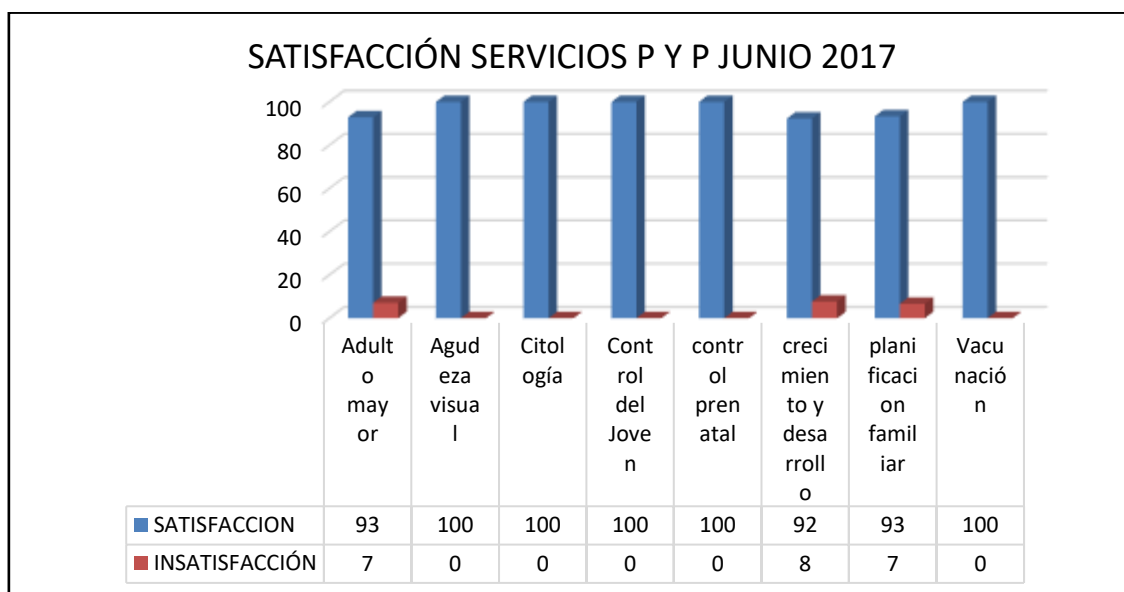
La mayor satisfacción la obtiene laboratorio 97%, p y p 97%, odontología 96%, farmacia 89%, hospitalización 88%, consulta médica 80% y urgencias 72%..

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	12	86%	1	7%	0	0%	1	7%	0	0%
Agudeza visual	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	17	71%	7	29%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	12	92%	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%
Planificación Familiar	14	93%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%
Vacunación	11	79%	3	21%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALES	78		15		0		2		1	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Junio 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	14	13	93	1	7
Agudeza visual	4	4	100	0	0
Citología	24	24	100	0	0
Control del joven	5	5	100	0	0
Control prenatal	7	7	100	0	0
Crecimiento y desarrollo	13	12	92	1	8
Planificación familiar	15	14	93	1	7
vacunación	14	14	100	0	0
TOTALES	96	93		3	



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 JUNIO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Junio 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	58	214	6
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	33
MALO	0	0	6

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	70	59	98
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	10
MALO	0	0	16

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Junio 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	48	186	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	22

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Junio 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	22	35	3
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	7
MALO	0	0	2

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Junio 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	54	7	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Junio 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	3	26	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	7
MALO	0	0	5

Tabla 22. Satisfacción Triage Junio 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	38	73
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	17
NADA SATISFECHO	5	10

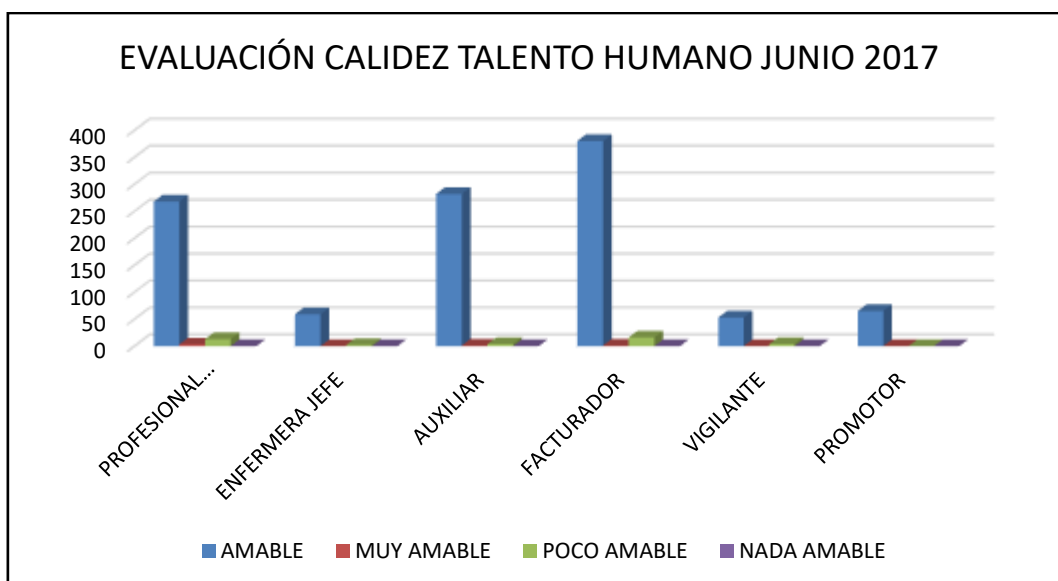
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Junio 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	14
MAS DE 1 VEZ	2
NINGUNA VEZ	0

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Junio 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	268	3	13	0
ENFERMERA JEFE	59	0	2	0
AUXILIAR	281	1	4	0
FACTURADOR	380	1	16	0
VIGILANTE	53	0	4	0
PROMOTOR	65	0	0	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Junio 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	267	16	0
ENFERMERA JEFE	0	63	4	0
AUXILIAR	1	277	3	0
FACTURADOR	1	296	11	0
PROMOTOR	0	98	0	0
VIGILANTE	0	56	1	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	385 (88%)	26	12	116	57	172	2
NO	55 (12%)						



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

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
398	90%	42	10%	0	192	101	105

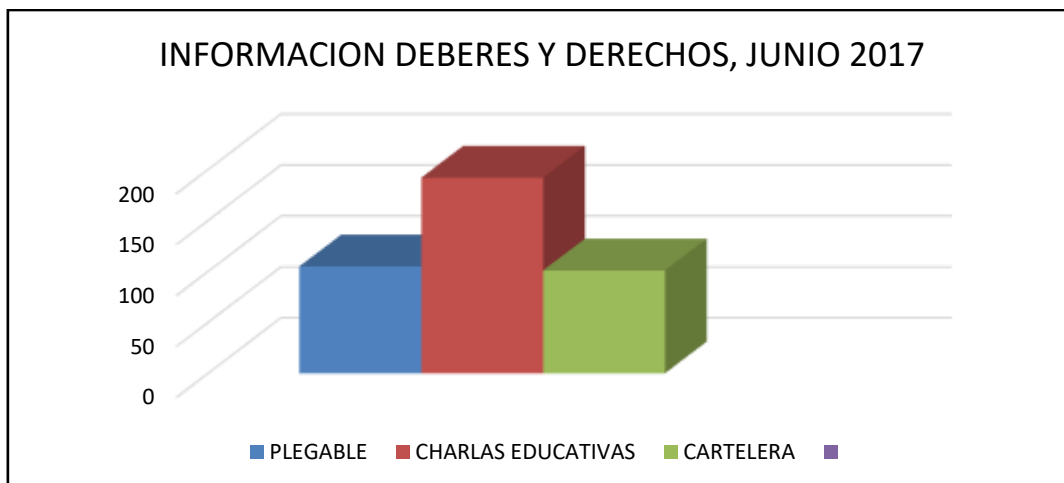


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	74	18%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	3	1%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	28	7%
INFORMACIÓN	8	2%
INTERPONER PQRS	20	5%
LIBRE ELECCIÓN	16	4%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	7	2%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	35	9%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	15	4%
TRATO DIGNO	192	48%

DERECHOS DESTACADOS USUARIOS, JUNIO 2017

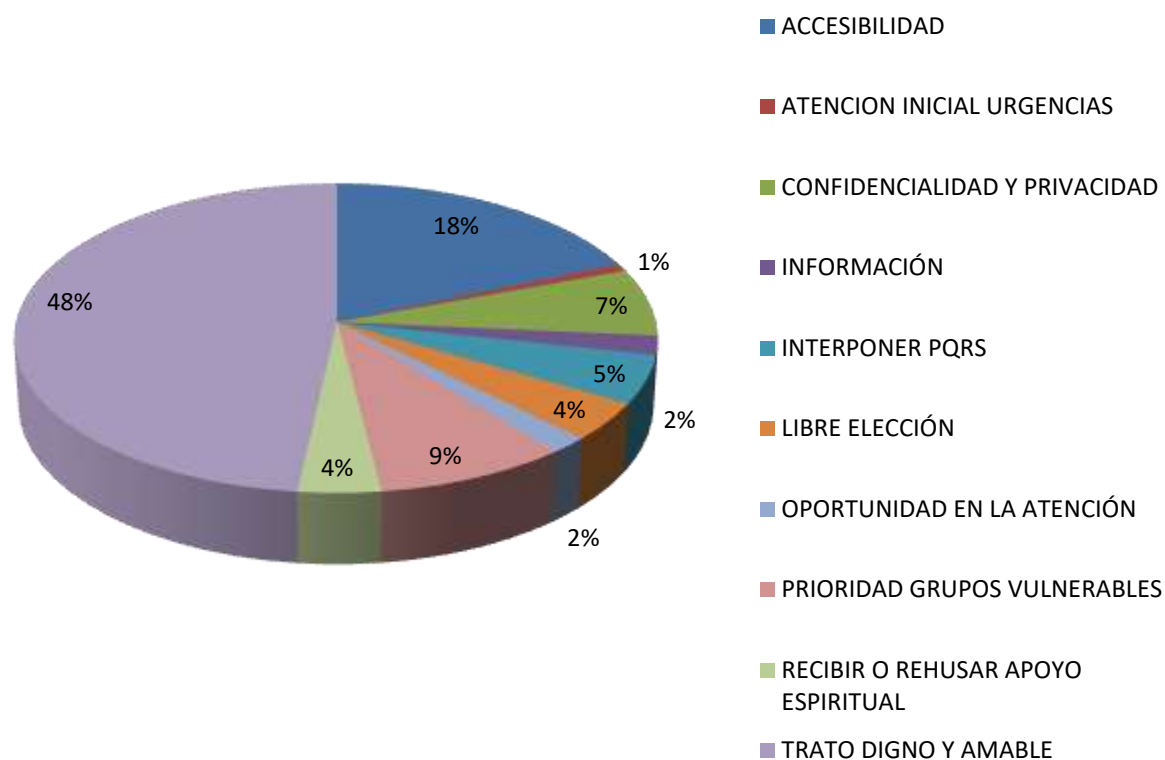
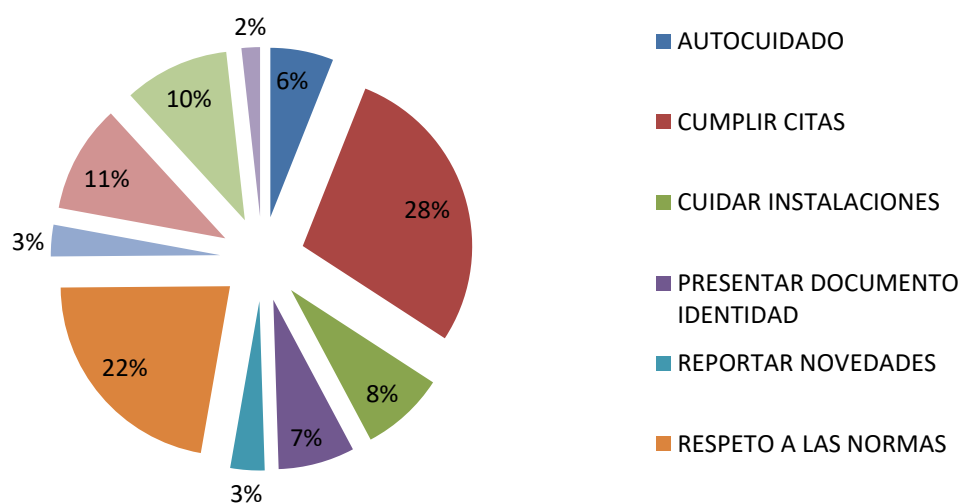


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2017

DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUTOCUIDADO	24	6%
CUMPLIR CITAS	112	28%
CUIDAR INSTALACIONES	32	8%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	29	7%
REPORTAR NOVEDADES	13	3%
RESPECTO A LAS NORMAS	88	22%
SEGUIR RECOMENDACIONES	12	3%
SOLIDARIDAD	7	2%
USO RACIONAL SERVICIOS	41	10%
TRATO DIGNO	40	10%

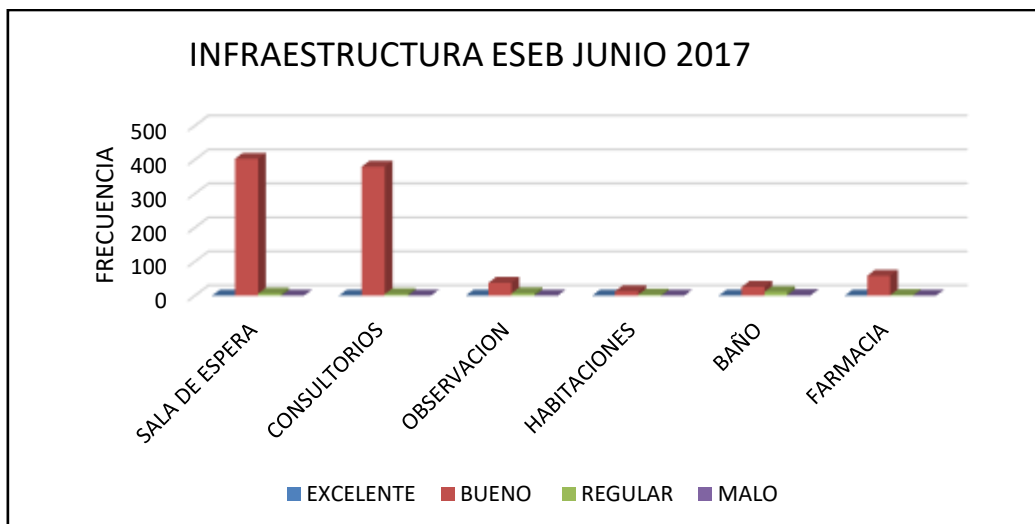
DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2017



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Junio 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	403	6	0
CONSULTORIOS	0	380	5	0
OBSERVACION	0	38	7	0
HABITACIONES	0	13	3	0
BAÑO	0	26	11	2
FARMACIA	0	59	2	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de JUNIO de 2017, la satisfacción global correspondió al 89%, presentándose tendencia al aumento en un 2% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (junio de 2016 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 3%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 89% para el régimen subsidiado y 84% para la población vinculada .

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Nueva Eps 93% . El más bajo corresponde a Saludvida con el 83%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Versalles con 100%. El más bajo a castillo con el 78%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 97%, p y p 97%, Los más bajos corresponden a consulta externa 80% urgencias 72%. 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 planificación familiar 93%, adulto mayor 93% y crecimiento y desarrollo 92%...

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 menos de 24 horas y entre 24 y 72 horas con

calificación de bueno, se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas). Se identifica alta frecuencia que manifiesta asignación de citas a más de 72 horas, evaluándola de regular y malo.

- 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 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 el médico tratante y facturador.

- **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 90%, siendo el medio más usual las charlas. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno y accesibilidad y confidencialidad En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son Cumplimiento de citas y respeto a las normas. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 88% 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
<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,</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>
<p>AMBIENT FÍSICO- INFRAESTRUCTURA: Inconvenientes con iluminación, arreglos locativos y funcionamiento de televisores</p>	<p>Se reportó al líder del proceso de infraestructura y seguridad en la atención,</p>	<p>El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico, se compromete a confirmar los hallazgos y tomar las acciones pertinentes con el seguimiento respectivo..</p>

