

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
MAYO 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 Abril 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 MAYO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Mayo 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	360	80	33	7.3	26	5.7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 391 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 59 13%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $\frac{391}{450} \times 100 = 87\%$

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 360 a buena, para una frecuencia total de 391, que porcentualmente corresponde al 87%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 13% para una frecuencia de 59 usuarios (33 que evalúan regular y 26 que evalúan de mala la atención).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
3	1	39	9	28	6	380	84	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, 380 usuari@s (84%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 28 usuari@s (6%); 39 (9%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 3 (1%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (ABRIL 2017)	MES ACTUAL (MAYO 2017)	MAYO 2016
88%	87%	91%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 1%; obteniéndose un 87% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de Mayo de 2016), que fue del 91% la tendencia es a la disminución en un 4%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Mayo de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	25	8	254	80	22	7	15	5	0	0
MASCULINO	6	5	106	79	11	8	11	8	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 88% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 12% (evaluación de regular y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 84% e insatisfacción del 16%..

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO MAYO DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Mayo de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	27	6	340	81	33	8	22	5	0	0
VINCULADO	4	14	20	72	0	0	4	14	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 86% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 86%. La participación por régimen subsidiado es del 94% (422 usuario@s) y por vinculados del 6% (28 usuario@s).

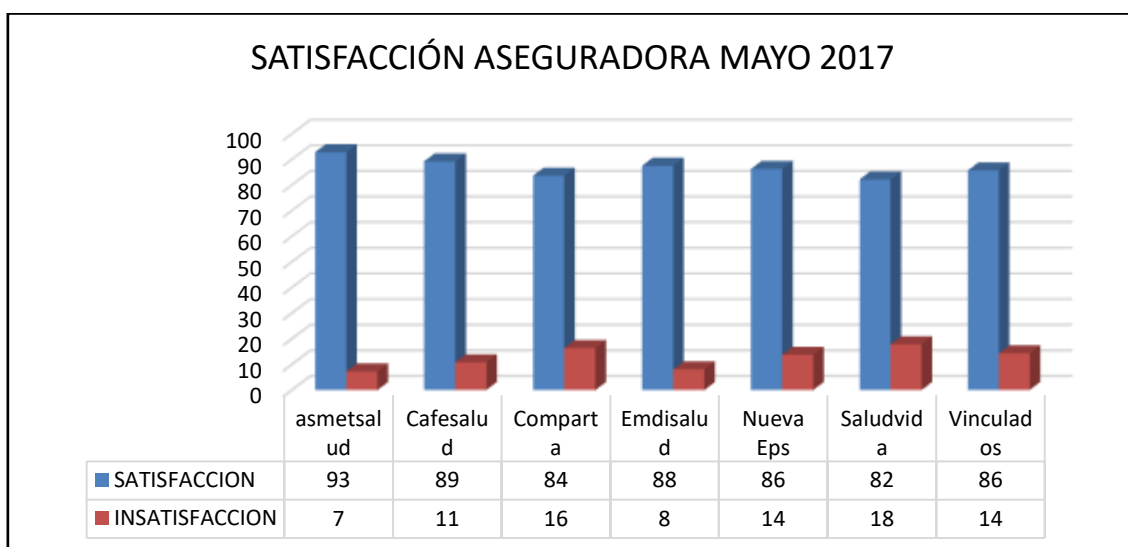
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MAYO 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	6	7	71	86	4	5	2	2	0	0
Cafesalud	3	8	30	81	3	8	1	3	0	0
Comparta	2	4	44	80	4	7	5	9	0	0
Emdisalud	4	4	94	84	9	8	5	4	0	0
Nueva Eps	4	8	40	78	3	6	4	8	0	0
Saludvida	8	9	61	73	10	12	5	6	0	0
Vinculados	4	14	20	72	0	0	4	14	0	0
TOTALES	31		360		33		26		0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, MAYO 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	83	77	93	6	7
Cafesalud	37	33	89	4	11
Comparta	55	46	84	9	16
Emdisalud	112	98	88	14	12
Nueva Eps	51	44	86	7	14
Saludvida	84	69	82	15	18
Vinculado	28	24	86	4	14
TOTAL	450	391		59	



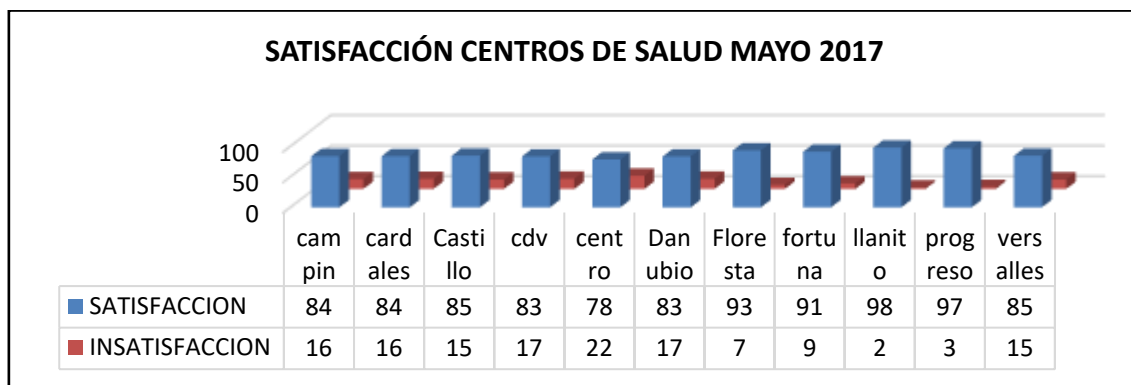
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a la Eps Asmetsalud con el 93%, Cafesalud 89%, Emdisalud 88%, vinculados 86%, Nueva Eps 86%, Comparta 84% y Saludvida 82%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campin	18	72	3	12	1	4	3	12	0	0
Cardales	25	58	11	26	3	7	4	9	0	0
Castillo	39	75	5	10	3	6	5	10	0	0
Cdv	26	72	4	11	5	14	1	3	0	0
Centro	27	73	2	5	4	11	4	11	0	0
Danubio	63	81	2	2	6	8	7	9	0	0
Floresta	25	83	3	10	1	3.5	1	3.5	0	0
Fortuna	31	91	0	0	3	9	0	0	0	0
Llanito	43	96	1	2	1	2	0	0	0	0
Progreso	30	97	0	0	0	0	1	3	0	0
Versalles	33	85	0	0	6	15	0	0	0	0
TOTALES	360		31		33		26		0	0
	FR 391 87%				FR= 59 13%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Mayo 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	25	21	84	4	16
cardales	43	36	84	7	16
Castillo	52	44	85	8	15
cdv	36	30	83	6	17
Centro	37	29	78	8	22
Danubio	78	65	83	13	17
Floresta	30	28	93	2	7
fortuna	34	31	91	3	9
llanito	45	44	98	1	2
progreso	31	30	97	1	3
versalles	39	33	85	6	15
TOTAL	450	391		59	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Llanito con el 98%, continúa Progreso 97%, Floresta 93%, Fortuna 91%, Castillo 85%, Versalles 85%, Campín 84%, Cardales 84%, Danubio 83%, Cdv 83% y Centro 78%.

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Mayo 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, facturadora poco amable y distraída con medios electrónicos.
Cardales	Buena atención jefe de enfermería	Mayor puntualidad en las atenciones, entrega oportuna de medicamentos, garantizar la atención y asignar médicos cuando se presenten renuncia de los profesionales.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud médico de crónicos y de consulta general, que en facturación se cumpla la prioridad a grupos vulnerables.
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, citologías muy demoradas, impuntualidad de los profesionales, falta de oportunidad en el servicio de urgencias.
Centro	Excelente atención del médico	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, permanencia de los funcionarios en el sitio de trabajo, mejor atención y trato de la facturadora, que en facturación se dé prioridad al adulto mayor y personal de vereda
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, Falta de oportunidad entrega de medicamentos, una enfermera para realizar citologías, mayor puntualidad de los profesionales médicos y odontólogos
Floresta	Buena atención	Arreglos locativos, organización en la asignación de citas y que se dé información confiable al respecto, 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, entrega oportuna de medicamentos
Progreso	Buena atención médica, excelente atención doctor Mejía	Mejorar infraestructura, mejorar área de citología, mejor trato de las promotoras, puntualidad de los profesionales
Versalles	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, oportunidad en la atención médica, solicitud de que la misma jefe atienda en las dos jornadas

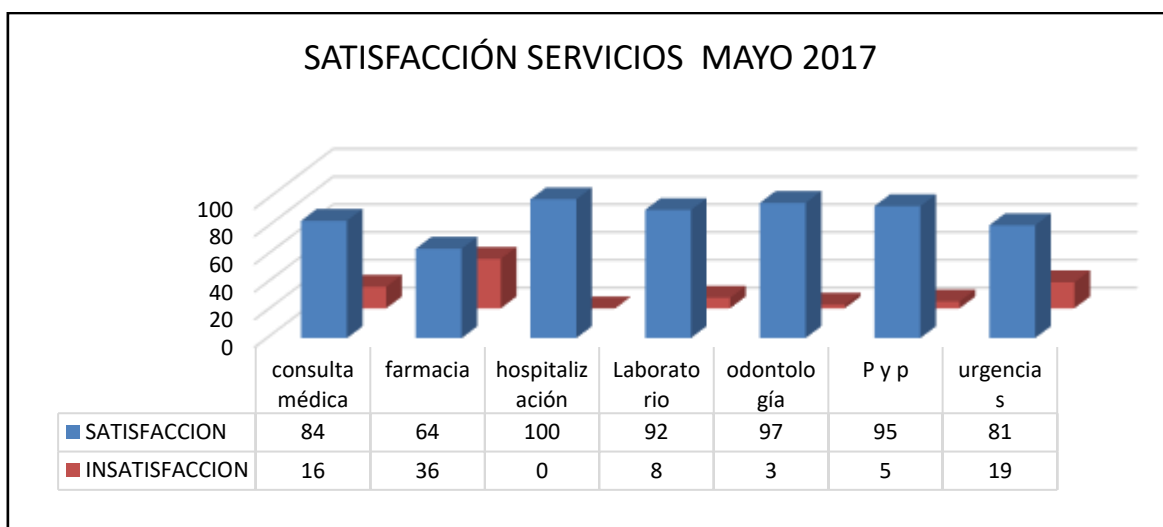
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS MAYO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	105	81%	4	3%	9	7%	11	9%	0	0%
Farmacia	37	62%	1	2%	16	27%	5	9%	0	0%
Hospitalización	10	83%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio	19	73%	5	19%	2	8%	0	0%	0	0%
Odontología	70	92%	4	5%	1	1.5%	1	1.5%	0	0%
P y p	84	84%	11	11%	4	4%	1	1%	0	0%
Urgencias	35	73%	4	8%	1	2%	8	17%	0	0%
TOTALES	360		31		33		26		0	
	FR 391 87%				FR= 59 13%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Mayo 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	129	109	84	20	16
farmacia	59	38	64	21	36
hospitalización	12	12	100	0	0
Laboratorio	26	24	92	2	8
odontología	76	74	97	2	3
P y p	100	95	95	5	5
urgencias	48	39	81	9	19
TOTALES	450	391		59	



La mayor satisfacción la obtiene Hospitalización 100% , Continúa odontología 97%, p y p 95%, laboratorio 92%, consulta médica 84%, urgencias 81% y farmacia 64%.

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	16	67%	5	21%	2	8%	1	4%	0	0%
Control del Joven	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	14	88%	2	12%	0	0%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	12	86%	0	0%	2	14%	0	0%	0	0%
Vacunación	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALES	87	87%	8	8%	4	4%	1	1%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Mayo 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	4	4	100	0	0
Agudeza visual	5	5	100	0	0
Citología	24	21	88	3	12
Control del joven	5	5	100	0	0
Control prenatal	17	17	100	0	0
Crecimiento y desarrollo	16	16	100	0	0
Planificación familiar	14	12	86	2	14
vacunación	15	15	100	0	0
TOTALES	100	95		5	

Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, adulto mayor, control del joven, control prenatal, vacunación y vacunación y. Crecimiento y desarrollo. Citología obtiene el 88% y planificación familiar 86%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MAYO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación mayo 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	122	166	2
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	25
MALO	0	0	9

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	53	74	113
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	15
MALO	0	1	6

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Mayo 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	96	136	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	7
MALO	0	1	18

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Mayo 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	32	23	1
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	0	7
MALO	0	0	5

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Mayo 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	57	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Mayo 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 Mayo 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	49	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	5

Tabla 22. Satisfacción Triage Mayo 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	49	82
MEDIANAMENTE SATISFECHO	2	3
NADA SATISFECHO	9	15

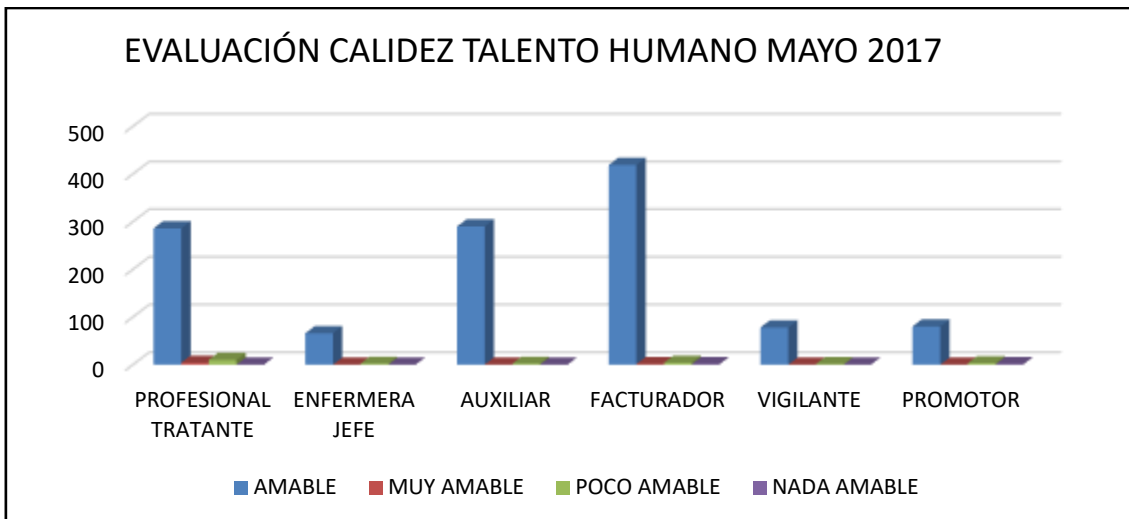
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Mayo 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	7
MAS DE 1 VEZ	5
NINGUNA VEZ	0

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Mayo 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	286	4	10	0
ENFERMERA JEFE	66	0	2	0
AUXILIAR	290	0	2	0
FACTURADOR	419	1	4	1
VIGILANTE	78	0	1	0
PROMOTOR	80	0	3	1



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Mayo 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	287	13	0
ENFERMERA JEFE	0	67	2	0
AUXILIAR	0	290	2	0
FACTURADOR	1	415	4	0
VIGILANTE	0	76	2	0
PROMOTOR	1	78	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	408 (91%)	29	19	127	47	183	3
NO	42 (9%)						

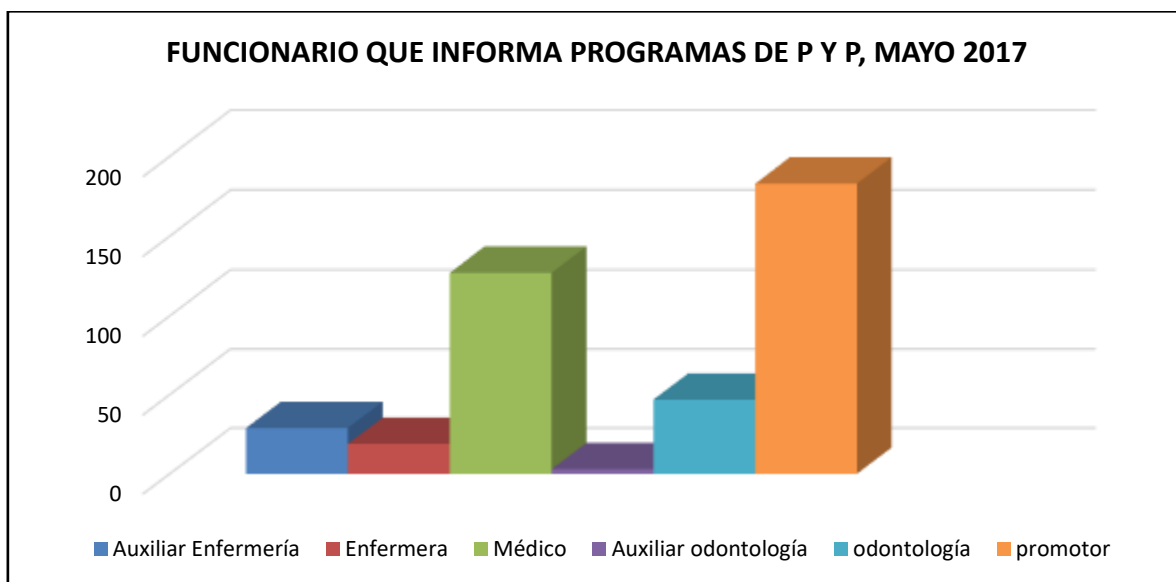


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MAYO 2017

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
427	95%	23	5%	3	191	74	69

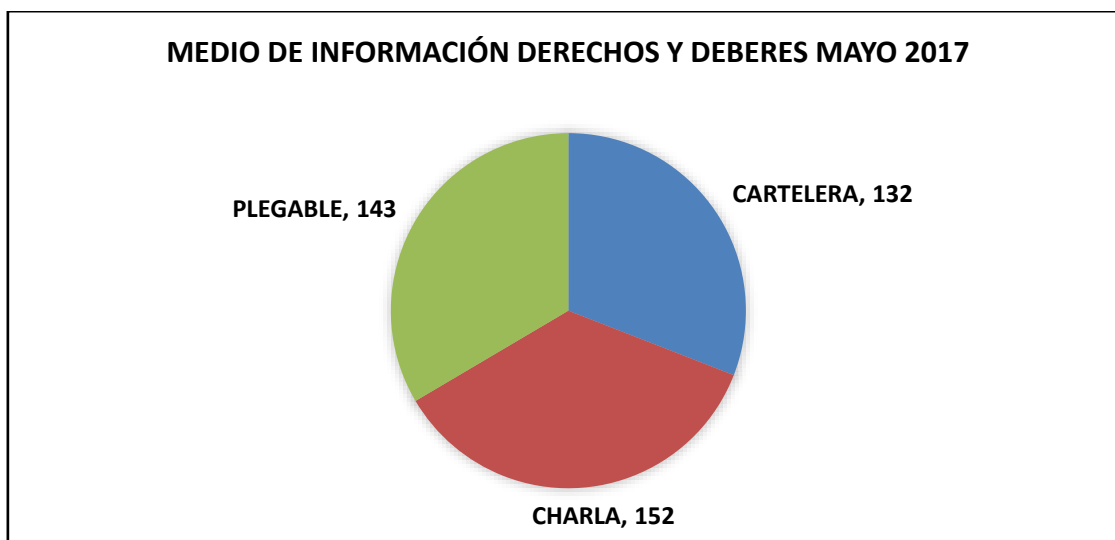


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	90	21%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	1	0%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	19	4%
INFORMACIÓN	5	1%
INTERPONER PQRS	16	4%
LIBRE ELECCIÓN	17	4%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	26	6%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	31	7%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	8	2%
TRATO DIGNO	214	50%

DERECHOS DESTACADOS USUARIOS, MAYO 2017

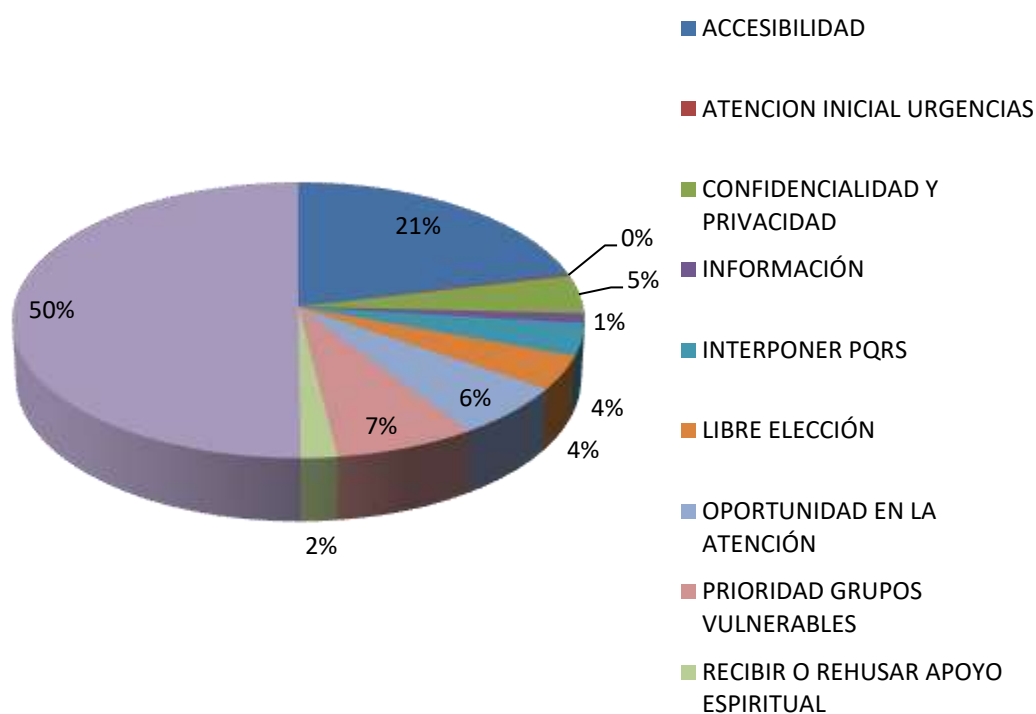
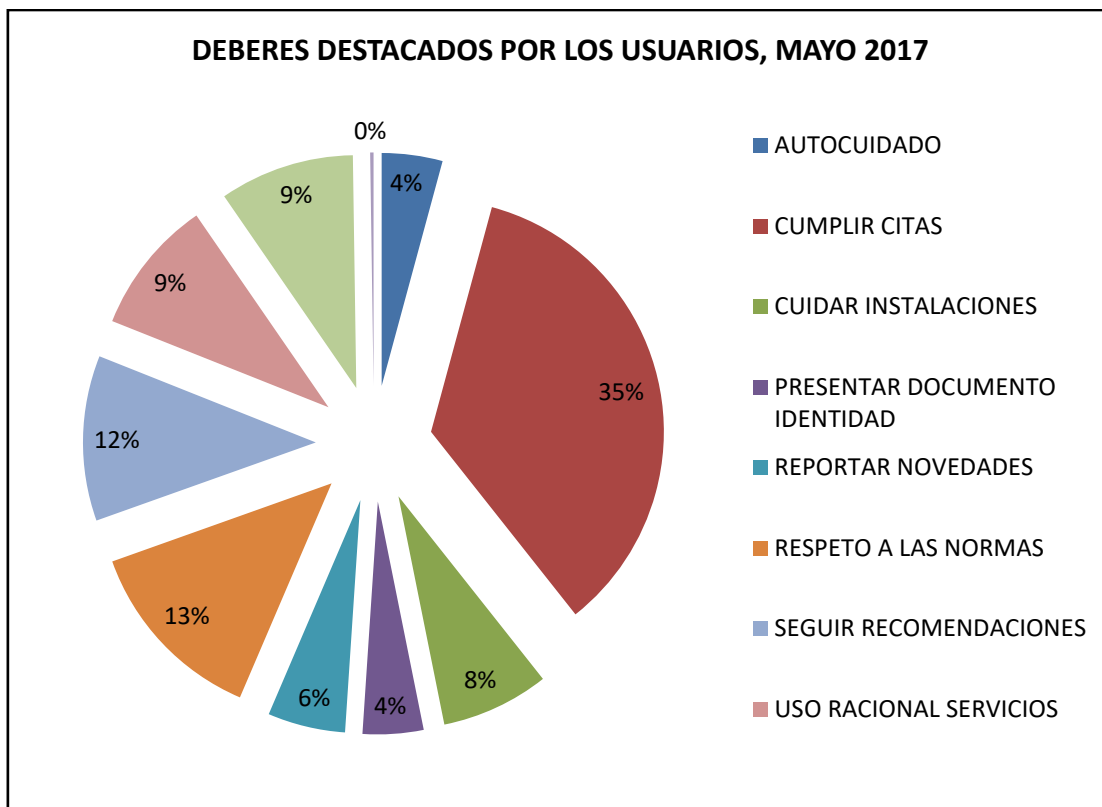


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2017

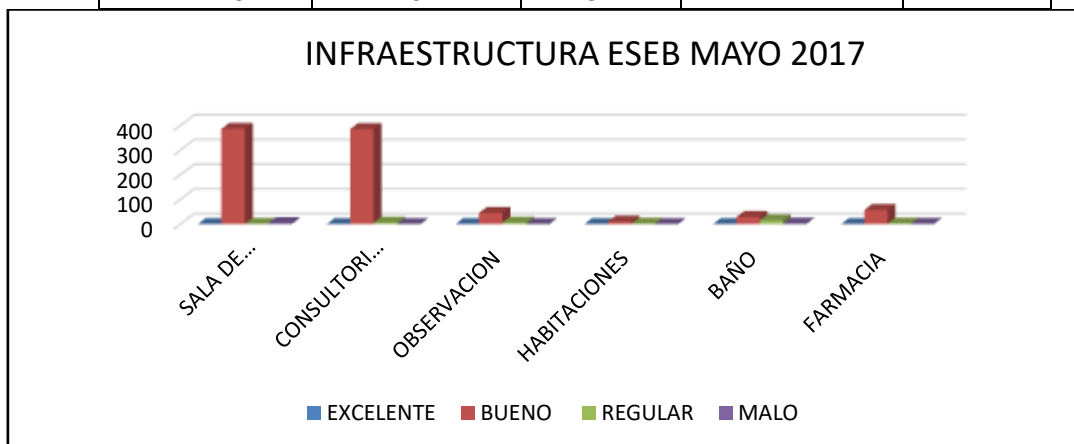
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUTOCUIDADO	18	4%
CUMPLIR CITAS	150	35%
CUIDAR INSTALACIONES	32	8%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	18	4%
REPORTAR NOVEDADES	23	6%
RESPECTO A LAS NORMAS	56	13%
SEGUIR RECOMENDACIONES	49	12%
SOLIDARIDAD	1	0%
USO RACIONAL SERVICIOS	40	9%
TRATO DIGNO	40	9%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Mayo 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	386	1	4
CONSULTORIOS	0	385	6	0
OBSERVACION	0	45	6	0
HABITACIONES	0	10	2	0
BAÑO	0	29	15	2
FARMACIA	0	57	2	1



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**
Durante el mes de MAYO de 2017, la satisfacción global correspondió al 87%, presentándose tendencia a la disminución en un 1% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (MAYO de 2016 que fue del 91%), se evidencia tendencia a disminución en un 4%.
- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**
Se obtuvo satisfacción del 86% para el régimen subsidiado y 86% para la población vinculada
- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**
El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 93% . El más bajo corresponde a Saludvida con el 82%.
- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**
Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Llanito con 98%. El más bajo a centro con el 78%.
- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a hospitalización 100%, Los más bajos corresponden a Farmacia 64% y urgencias 81%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, control prenatal, crecimiento y desarrollo, adulto mayor y vacunación. Los porcentajes más bajos corresponden a citología 88% y planificación familiar 86%..

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, 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 regular y 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 95%, 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 Cumplimiento de citas y respeto a las normas. 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 la entrega de medicamentos. También se hace mención a la falta de oportunidad en el servicio de urgencias y consulta externa	Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	En algunos casos se entregaron los medicamentos pendientes en oficina de SIAU, En coordinación con la subdirección administrativa. De igual manera, se recepcionaron en farmacia medicamentos, los cuales fueron entregados a usuarios y usuarias. Se destaca que ya se dispone de un proveedor, quien garantiza la entrega oportuna de medicamentos 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
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	Se confirma con la administradora de Coesprosalud y jefe de servicios ambulatorios, algunas medidas de mejoramiento como el incremento de horas médicas en los centros de salud Campín, Cardales, Floresta y Cdv. De igual manera, De otra parte, se confirma que a partir del 1 de junio, iniciará el sistema de facturación R-FAST.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado,	Desde SIAU se realizó actividad en todos los centros de salud, incluyendo la sede administrativa. Se Fortaleció el decálogo del buen trato, a través de una actividad de integración con la participación de los servidores públicos de la ESEB-
AMBIENT FÍSICO-INFRAESTRUCTURA: Inconvenientes con iluminación, arreglos locativos y funcionamiento de televisores	Se reportó al líder del proceso de infraestructura y seguridad en la atención,	El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico, se compromete a confirmar los hallazgos y tomar las acciones pertinentes con el seguimiento respectivo..

