

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
MARZO 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 Marzo de 2017, se aplicaron 400 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 MARZO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Marzo de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100		
19	5	339	95	12	3	30	7	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 358 90%				TOTAL INSATISFACCIÓN 42 10%											

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $\frac{358}{400} \times 100 = 90\%$

Número de usuari@s encuestados 400

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 19 corresponden a la frecuencia de muy buena y 339 a buena, para una frecuencia total de 364, que porcentualmente corresponde al 90%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 10% para una frecuencia de 42 usuarios (12 que evalúan regular y 30 que evalúan de mala la atención).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		DEFINITIVAMENTE SI				PROBABLEMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
1	0.25	32	8	350	87	15	4	2	0.5

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, 350 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 15 usuari@s (4%); 32 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 2 (0.5%) no informan y 1 (0.25%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (FEBRERO 2017)	MES ACTUAL (MARZO 2017)	MARZO 2016
91%	90%	90%

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 90% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de marzo de 2016) la tendencia es a la igualdad.

TABLA 4. Satisfacción por Género Marzo de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	15	6	223	84	9	3	19	7	0	0
MASCULINO	4	3	116	87	3	2	11	8	0	0

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 y mala). Por su parte, el género masculino también obtiene un porcentaje de satisfacción del 90% e insatisfacción del 10%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO MARZO DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Marzo de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	15	4	302	86	11	3	22	6	0	0
VINCULADO	4	8	37	74	1	2	8	16	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 90% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 82%. La participación por régimen subsidiado es del 88% (350 usuario@s) y por vinculados del 12% (50 usuario@s).

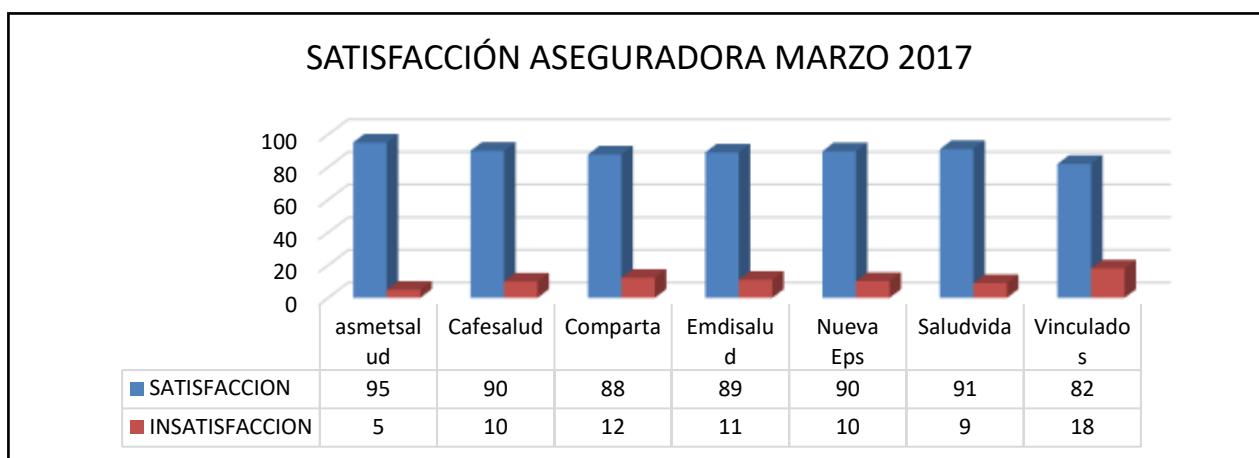
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MARZO 2017

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	0	0	58	95	0	0	3	5	0	0
Cafesalud	1	5	17	85	0	0	2	10	0	0
Comparta	0	0	43	88	2	4	4	8	0	0
Emdisalud	8	8	84	81	2	2	9	8	0	0
Nueva Eps	3	8	32	82	2	5	2	5	0	0
Saludvida	3	4	68	87	5	6	2	3	0	0
Vinculados	4	8	37	74	1	2	8	16	0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Marzo 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	61	58	95	3	5
Cafesalud	20	18	90	2	10
Comparta	49	43	88	6	12
Emdisalud	103	92	89	11	11
Nueva Eps	39	35	90	4	10
Saludvida	78	71	91	7	9
Vinculado	50	41	82	9	18
TOTAL	400	358		42	



La mayor satisfacción la obtiene Asmetsalud 95%, continúa Saludvida 91%, Cafesalud 90%, Nueva Eps 90%, Emdisalud 89%, Comparta 88% y vinculados 82%.

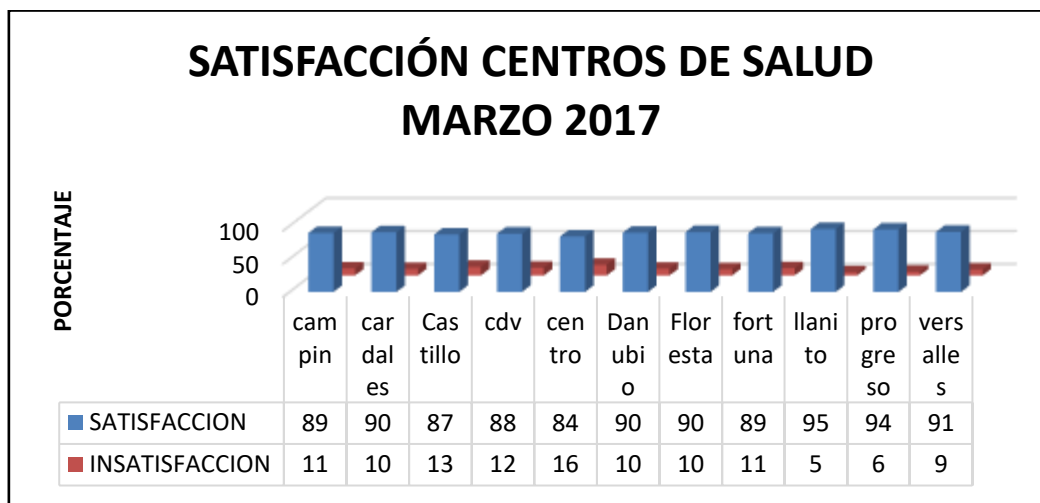
1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD MARZO 2017

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	25	89	0	0	1	3	2	8	0	0
Cardales	25	61	12	29	0	0	4	10	0	0
Castillo	36	78	4	9	0	0	6	13	0	0
Cdv	15	88	0	0	0	0	2	12	0	0
Centro	25	81	1	3	2	6	3	10	0	0
Danubio	111	88	2	2	3	2	10	8	0	0
Floresta	19	90	0	0	1	5	1	5	0	0
Fortuna	16	89	0	0	2	11	0	0	0	0
Llanito	20	95	0	0	1	5	0	0	0	0
Progreso	17	94	0	0	1	6	0	0	0	0
Versalles	30	91	0	0	0	0	3	9	0	0
TOTALES	339		19		11		31		0	0
		FR 358	90%				FR= 42	10%		

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Marzo 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	28	25	89	3	11
cardales	41	37	90	4	10
Castillo	46	40	87	6	13
cdv	17	15	88	2	12
Centro	31	26	84	5	16
Danubio	126	113	90	13	10
Floresta	21	19	90	2	10
fortuna	18	16	89	2	11
llanito	21	20	95	1	5
progreso	18	17	94	1	6
Versalles	33	30	91	3	9
TOTAL	400	358		42	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Llanito con el 95%, continúa Progreso 94%, ,Versalles 91%. Cardales 90%, Danubio 90%, Floresta 90%. Campín 89%, Fortuna 89%, Cdv 88%, Castillo 87% y Centro 84%..

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mucha demora en la atención por el actual sistema de facturación, demora en las atenciones médicas y de p y p, se solicita flexibilidad en el tiempo de atenciones
Cardales	Buena atención	Mayor puntualidad en las atenciones, entrega oportuna de medicamentos, más rapidez en el sistema, puntualidad de la jefe del programa crónicos.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud médico de crónicos al igual que de los médicos de consulta externa, mejor información de los profesionales a fin de evitar trámites en la sede administrativa
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, funcionamiento baños consulta externa, oportunidad en la entrega de medicamentos, más rapidez en el sistema
Centro	Excelente atención del médico	Colocar un médico para consulta externa y otro para el servicio de urgencias, puntualidad en las citas programadas, entrega oportuna de medicamentos de control, garantizar disponibilidad de la ambulancia

Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejorar el sistema de facturación, mayor coordinación entre el área de facturación y los profesionales a fin de evitar errores en la asignación de citas con respecto a la agenda, Falta de calidez auxiliar odontología
Floresta	Buena atención	Más rapidez en el proceso de facturación, puntualidad de la jefe de crónicos
Fortuna	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, colocar servicio de laboratorio y de urgencias, mayor frecuencia en la atención de citas médicas y odontológicas
Llanito	Buena atención del recurso humano	pronta remodelación del centro de salud
Progreso	Buena atención médica	Mejorar infraestructura, tener áreas adecuadas para algunas atenciones de p y p (planificación familiar)
Versalles	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, oportunidad en la atención médica, solicitud de limpieza frente área de farmacia (disposición de basuras y suciedad alrededor).

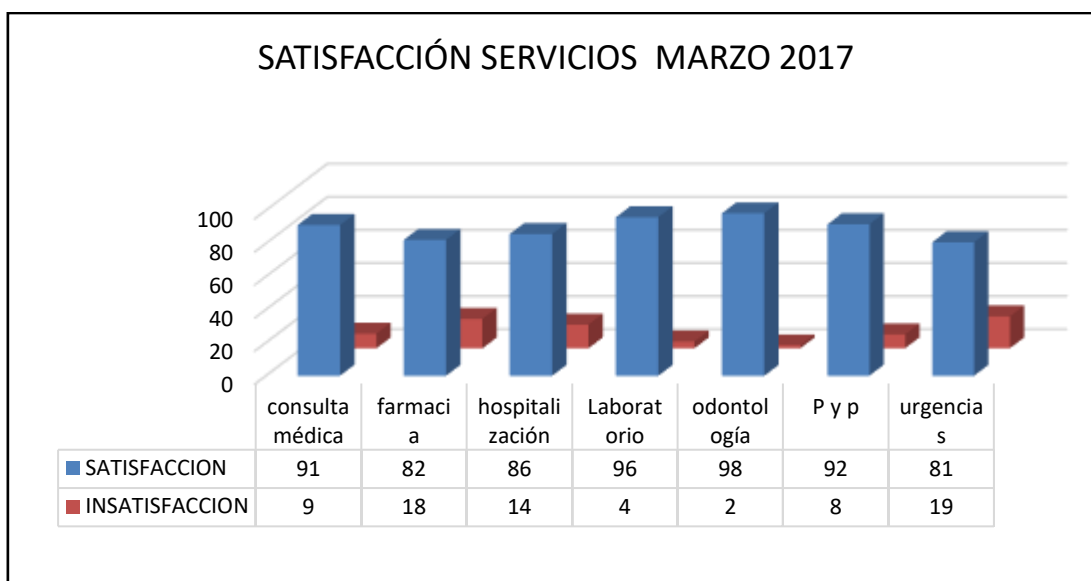
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	67	85%	5	6%	0	0%	7	9%	0	0%
Farmacia	46	82%	0	0%	5	9%	5	9%	0	0%
Hospitalización	18	86%	0	0%	2	9%	1	5%	0	0%
Laboratorio	22	92%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%
Odontología	53	95%	2	3%	0	0%	1	2%	0	0%
P y p	91	85%	7	7%	3	2%	6	6%	0	0%
Urgencias	42	74%	4	7%	1	2%	10	17%	0	0%
TOTALES	339		19		12		30		0	
	FR 358 90%				FR= 42 10%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Marzo 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	79	72	91	7	9
farmacia	56	46	82	10	18
hospitalización	21	18	86	3	14
Laboratorio	24	23	96	1	4
odontología	56	55	98	1	2
P y p	107	98	92	9	8
urgencias	57	46	81	11	19
TOTALES	400	358		42	



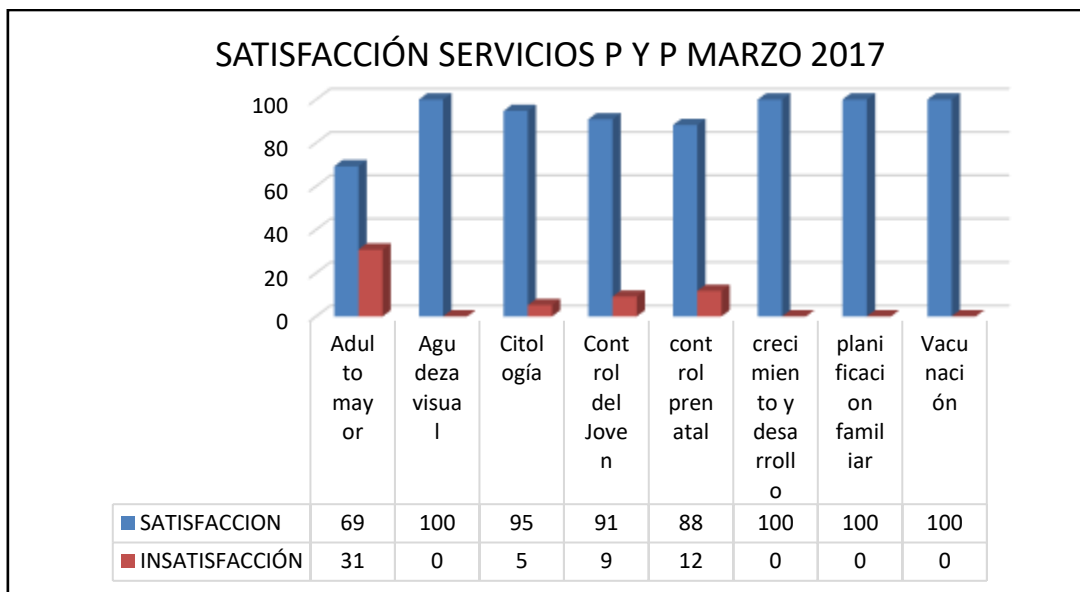
La mayor satisfacción la obtienen odontología 98%, laboratorio 96%. Continúa p y p 92%, Consulta médica 91%, Hospitalización 86%, Farmacia 82%, urgencias 81% .

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	7	54%	2	15%	0	0%	4	31%	0	0%
Agudeza visual	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	14	74%	4	21%	1	5%	0	0%	0	0%
Control del Joven	9	82%	1	9%	0	0%	1	9%	0	0%
Control Prenatal	15	88%	0	0%	1	6%	1	6%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	19	95%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%
Vacunación	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Marzo 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	13	9	69	4	31
Agudeza visual	4	4	100	0	0
Citología	19	18	95	1	5
Control del joven	11	10	91	1	9
Control prenatal	17	15	88	2	12
Crecimiento y desarrollo	13	13	100	0	0
Planificación familiar	20	19	95	1	5
vacunación	10	10	100	0	0
TOTALES	107	98		9	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, crecimiento y desarrollo, planificación familiar y vacunación. Adulto mayor obtiene el 69%, control prenatal 95%, Control del joven 91% y control prenatal 88%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MARZO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Marzo 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	46	178	19
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	23
MALO	2	0	2

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	30	35	137
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	7
MALO	0	0	4

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Marzo 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	28	172	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	7

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Marzo 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	12	37	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Marzo 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	56	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Marzo 2017

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	3	21	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	50	12	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	3
MALO	0	0	8

Tabla 22. Satisfacción Triage Marzo 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	63	81
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	11
NADA SATISFECHO	6	9

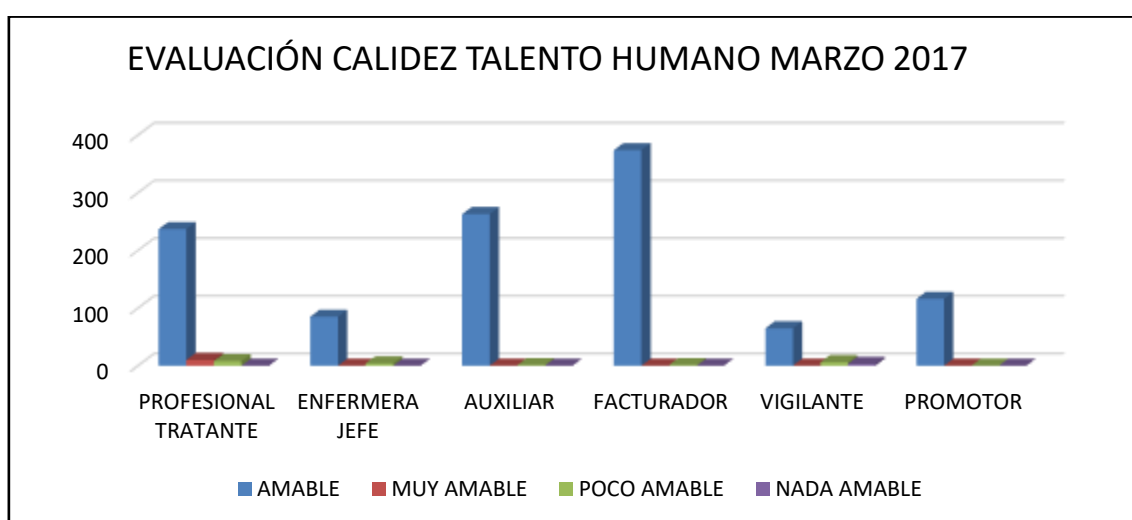
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Marzo 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	19
MAS DE 1 VEZ	1
NINGUNA VEZ	1

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Marzo 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	237	10	8	0
ENFERMERA JEFE	85	0	4	0
AUXILIAR	263	0	1	0
FACTURADOR	374	0	1	0
VIGILANTE	65	0	6	3
PROMOTOR	116	0	0	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Marzo 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	233	11	0
ENFERMERA JEFE	0	91	5	0
AUXILIAR	0	256	1	0
FACTURADOR	0	291	2	0
VIGILANTE	0	83	3	0
PROMOTOR	0	134	0	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	FACTURADOR
SI	339 (85%)	12	16	116	43	151	1
NO	61 (15%)						

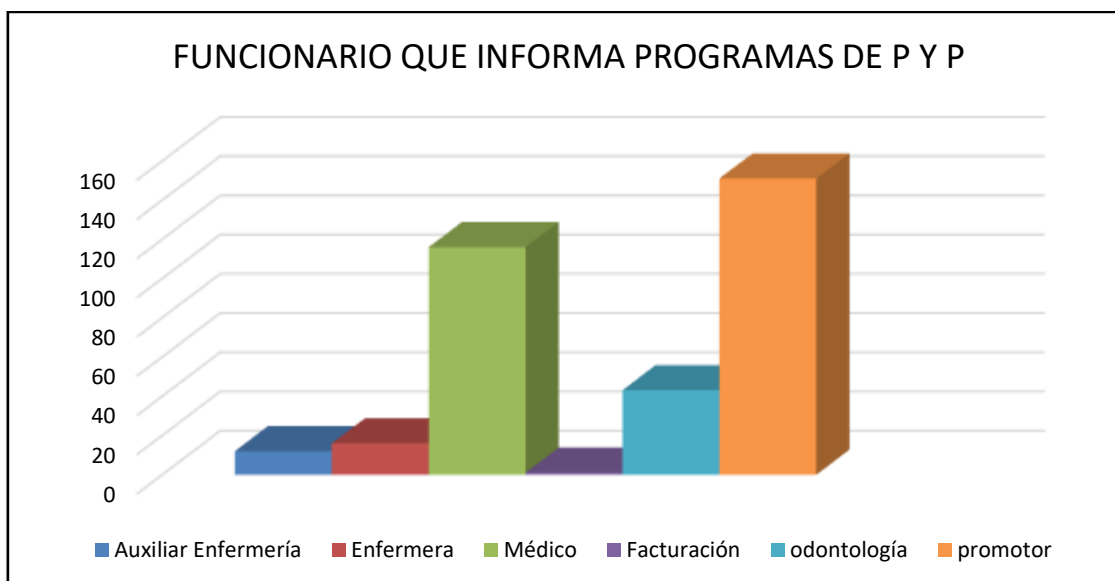
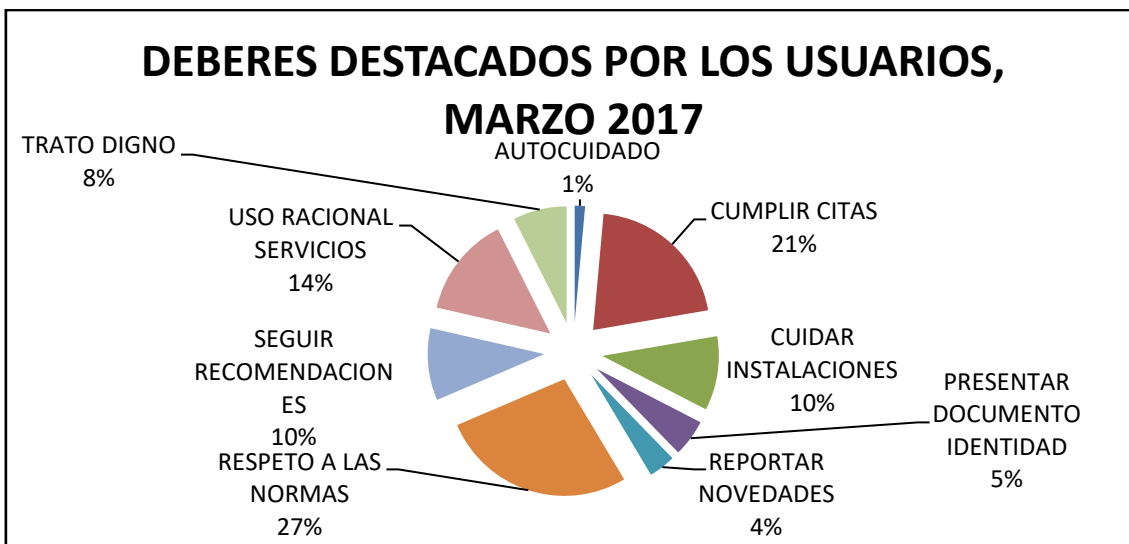


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MARZO 2017

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
350	88%	50	12%	5	213	65	67

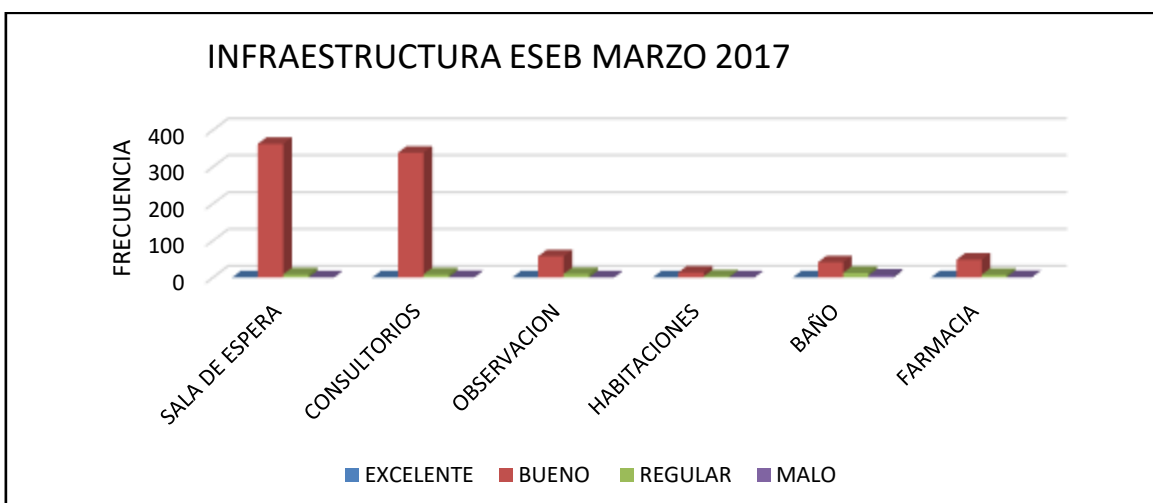




1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 28. Infraestructura mes de Marzo 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	362	8	0
CONSULTORIOS	0	338	8	1
OBSERVACION	0	57	9	0
HABITACIONES	0	16	5	0
BAÑO	0	41	12	5
FARMACIA	0	48	7	1



CONCLUSIONES

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

- SATISFACCION GLOBAL

Durante el mes de MARZO de 2017, la satisfacción global correspondió al 90%, 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 (Marzo de 2016 que fue del 90%), se evidencia tendencia a la igualdad.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 90% para el régimen subsidiado y 82% para la población vinculada.

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 95% . El más bajo corresponde a Vinculados con el 82%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Llanito con 95%. Los más bajos corresponden a Castillo con 87% y Centro 84%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 95%, Los más bajos corresponden a Farmacia 82% y urgencias 81%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, crecimiento y desarrollo, planificación familiar y vacunación. Los porcentajes más bajos corresponden a control prenatal 88%, adulto mayor 69%. Se destacan como causas de insatisfacción la falta de oportunidad en asignación de citas en algunos centros de salud, la impuntualidad de los profesionales en las atenciones, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (pendientes), la actitud poco amable de algunos servidores públicos.

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 regular y malo.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno.
- **OPORTUNIDAD LABORATORIO:** La frecuencia más alta se presenta en el intervalo entre 24 y 48 horas, con calificación de bueno.
- **OPORTUNIDAD URGENCIA Y HOSPITALIZACION.:** La oportunidad se concentra en el intervalo entre 10 y 30 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 médico tratante, enfermera jefe, facturador, auxiliar y vigilante.

- **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 profesional tratante, enfermera, auxiliar, Facturador y vigilante. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 88%. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno, accesibilidad y confidencialidad. En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son el respeto a las normas. Cumplir citas y uso racional de los servicios, En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 85% 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 en salas de espera, consultorios, sala de observación, baños, habitaciones, Farmacia; referidas a adecuaciones locativas y mejoramiento en la limpieza.

RECOMENDACIONES

- **SATISFACCION:**

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de puntualidad en las citas programadas y entrega de medicamentos	Se remite a Darsalud, Subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios	Fortalecer en los profesionales, el garantizar la atención oportuna a través de la retroalimentación de funciones, realizando el seguimiento respectivo. Se confirma el suministro de algunos medicamentos faltantes.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren la demora para acceder al servicio por el nuevo sistema de facturación.	Se reportó al operador de servicios e interventor del contrato. Se reporta al jefe de proceso involucrado	Se asume el compromiso de mejoramiento para mayor celeridad del proceso y mejor oportunidad y accesibilidad en la atención
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable de algunos funcionarios y funcionarias(médicos, enfermeras, auxiliares, facturador, vigilantes)	Se reportó al jefe del proceso involucrado, se retroalimentó en funcionarios y funcionarias el garantizar un trato amable.	Desde Siau se fortalece permanentemente tanto en usuarios y usuarias como funcionarios y funcionarias el trato digno y respetuoso, destacando este aspecto como un derecho pero también como un deber. Desde cada proceso retroalimentar este aspecto, con el correspondiente seguimiento-
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, Las solicitudes de confort se socializaron con el Subdirector administrativo	El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico destaca la ejecución de algunos arreglos locativos. Se constata el funcionamiento adecuado de algunos aires acondicionados.