

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
FEBRERO 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 Febrero de 2017, se aplicaron 400 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL FEBRERO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Febrero de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
56	14	308	77	12	3	24	6	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 364 91%				TOTAL INSATISFACCIÓN 36 9%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $\frac{364}{400} \times 100 = 91\%$

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 los 364 usuari@s, 56 corresponden a la frecuencia de muy buena y 308 a buena, para una frecuencia total de 364, que porcentualmente corresponde al 91%.

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
1	0.25	27	6.75	356	89	15	3.75	1	0.25

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, 356 usuari@s (89%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 15 usuari@s (3.75%); 27 (6.75%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 1 (0.25%) informan que definitivamente no y 1 (0.25%) no informan.

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

MES ANTERIOR (ENERO 2017)	MES ACTUAL (FEBRERO 2017)	FEBRERO 2016
92%	91%	89%

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 91% y con relación al

mismo periodo del año anterior (mes de Febrero de 2016) la tendencia es al aumento en un 2%..

**TABLA 4. Satisfacción por Género Febrero de 2017**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	46	16	216	76	7	2	16	6	0	0
MASCULINO	10	9	92	80	5	4	8	7	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 92% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 8% (evaluación de regular y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 89% e insatisfacción del 11%.

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO FEBRERO DE 2017

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Febrero de 2017**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	53	14	286	77	12	3	22	6	0	0
VINCULADO	3	11	22	82	0	0	2	7	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 91% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 93%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (373 usuario@s ) y por vinculados del 7% (27 usuario@s).

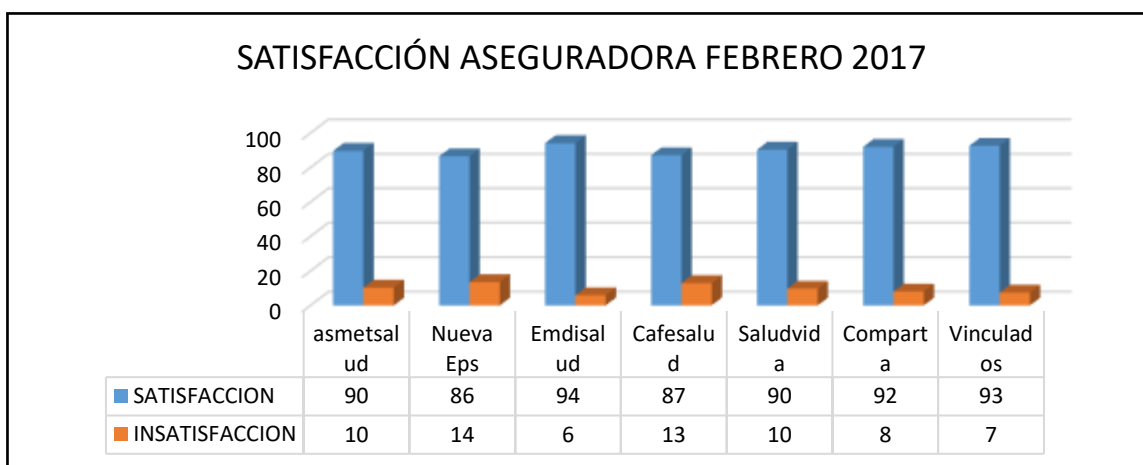
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2017

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Febrero 2017**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	6	10	46	79	2	3	4	7	0	0
Nueva Eps	6	16	26	70	2	5	3	8	0	0
Emdisalud	15	15	81	79	3	3	3	3	0	0
Cafesalud	6	19	21	68	2	6.5	2	6.5	0	0
Saludvida	10	12	65	78	3	4	5	6	0	0
Comparta	10	16	47	76	0	0	5	8	0	0
Vinculados	3	11	22	82	0	0	2	7	0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Febrero 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	58	52	90	6	10
Nueva Eps	37	32	86	5	14
Emdisalud	102	96	94	6	6
Cafesalud	31	27	87	4	13
Saludvida	83	75	90	8	10
Comparta	62	57	92	5	8
Vinculados	27	25	93	2	7
TOTAL	400	364		36	



La mayor satisfacción la obtiene Emdisalud 94%, continúa Vinculados 93%, Comparta 92%, Asmetsalud 90%, saludvida 90%, Cafesalud 87%, Nueva Eps 86%.

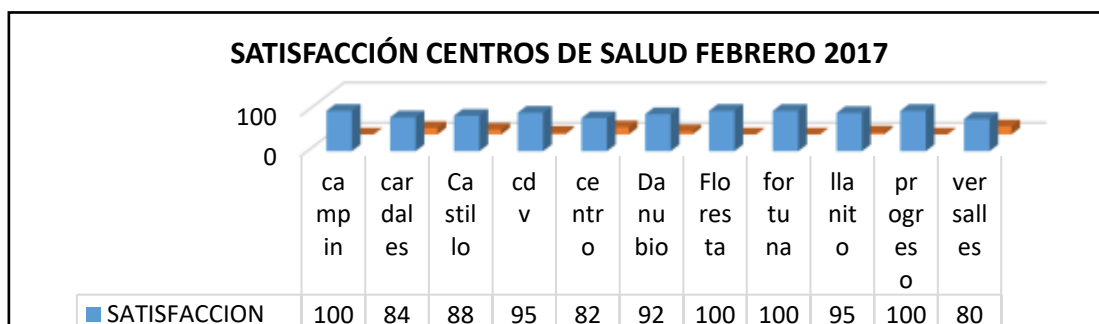
#### 1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD FEBRERO 2017

TABLA 8. Satisfacción Variables por centros de salud Febrero 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campin	21	95	1	5	0	0	0	0	0	0
Cardales	20	80	1	4	4	16	0	0	0	0
Castillo	55	67	17	21	6	7	4	5	0	0
Cdv	8	36	13	59	0	0	1	5	0	0
Centro	29	74	3	8	2	5	5	13	0	0
Danubio	84	86	6	6	2	2	6	6	0	0
Floresta	13	48	14	52	0	0	0	0	0	0
Fortuna	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Llanito	17	90	1	5	0	0	1	5	0	0
Progreso	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Versalles	20	80	0	0	2	8	3	12	0	0
<b>TOTALES</b>	308		56		16		20		0	0
	FR 364		91%		FR= 36		9%			

**Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Febrero 2017**

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	22	22	100	0	0
cardales	25	21	84	4	16
Castillo	82	72	88	10	12
cdv	22	21	95	1	5
Centro	39	32	82	7	18
Danubio	98	90	92	8	8
Floresta	27	27	100	0	0
fortuna	20	20	100	0	0
llanito	19	18	95	1	5
progreso	21	21	100	0	0
versalles	25	20	80	5	20
TOTAL	400	364		36	



Se observa satisfacción del 100% Centro de salud Campín, Floresta, Fortuna y Progreso. Cdv 95%, Llanito 95%, Danubio 92%, Castillo 88%, Cardales 84%, Centro 82% y Versalles 80%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mayor puntualidad de los médicos; colocar servicio de urgencias, arreglos locativos techo sala externa
Cardales	Buena atención	Garantizar la atención cuando el médico incumpla, entrega oportuna de medicamentos
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud médico de crónicos
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, funcionamiento baños consulta externa, oportunidad en la entrega de medicamentos, arreglos locativos
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
Floresta	Buena atención	Mejorar ventilación, arreglos de aires acondicionados
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, mayor puntualidad en la atención médica
Progreso	Buena atención médica	Mejorar infraestructura, puntualidad de los profesionales
Versalles	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, oportunidad en la atención médica

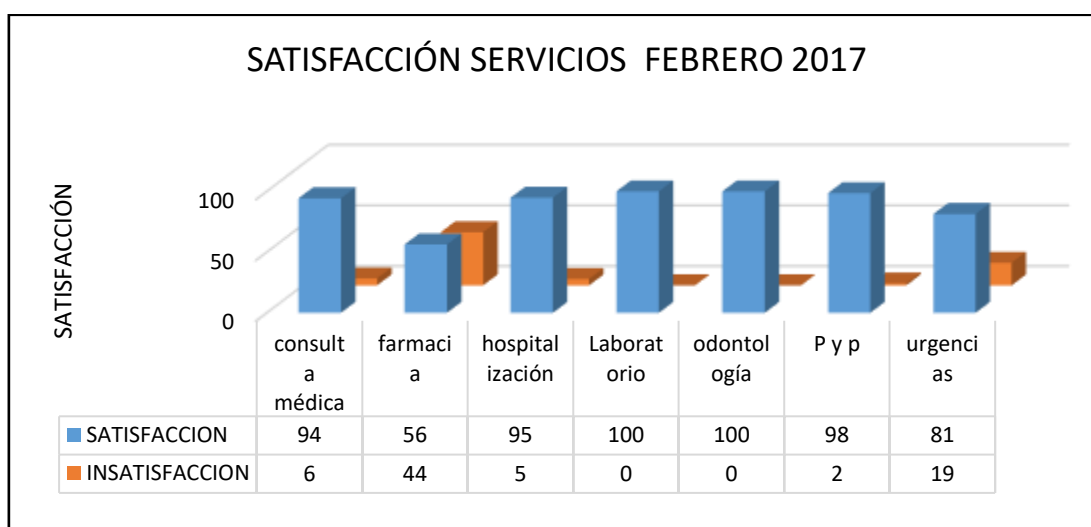
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2017

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	57	81%	9	13%	1	1%	3	4%	0	0%
Farmacia	27	56%	0	0%	6	13%	15	31%	0	0%
Hospitalización	16	84%	2	11%	1	5%	0	0%	0	0%
Laboratorio	30	86%	5	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Odontología	47	90%	5	10%	0	0%	0	0%	0	0%
P y p	99	74%	32	24%	1	1%	1	1%	0	0%
Urgencias	32	74%	3	7%	3	7%	5	12%	0	0%
TOTALES	308		56		12		24			
	FR 364 91%				FR= 36 9%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Febrero 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	70	66	94	4	6
farmacia	48	27	56	21	44
hospitalización	19	18	95	1	5
Laboratorio	35	35	100	0	0
odontología	52	52	100	0	0
P y p	133	131	98	2	2
urgencias	43	35	81	8	19
TOTALES	400	364		36	



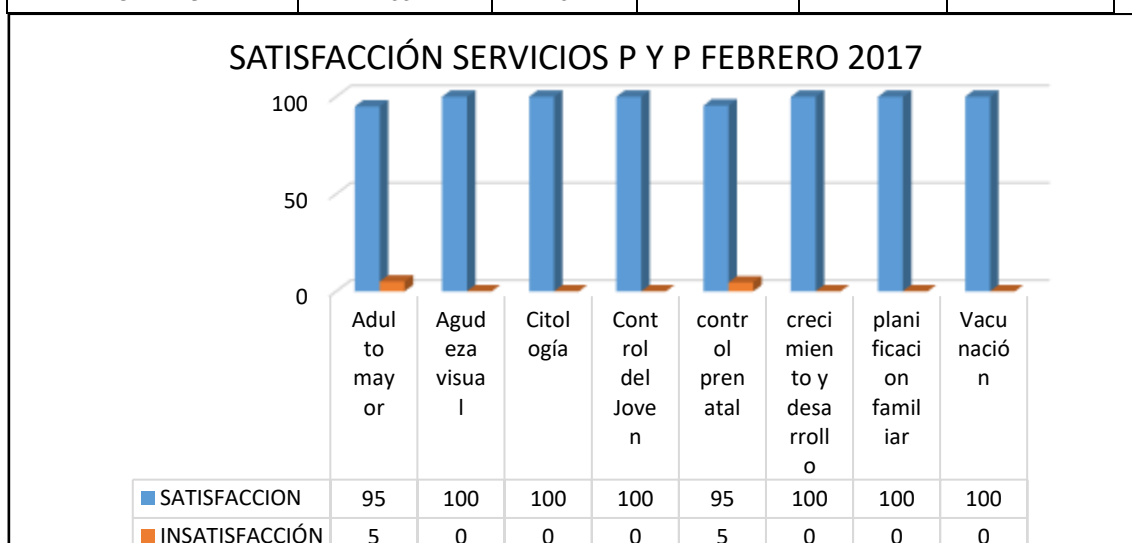
La mayor satisfacción la obtienen odontología 100%, laboratorio 100%. Continúa p y p 98%, Hospitalización 95%, consulta médica 94%, urgencias 81% y farmacia 56%.

**Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Febrero 2017**

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	13	65%	6	30%	0	0%	1	5%	0	0%
Agudeza visual	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	13	59%	9	41%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	8	62%	5	38%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	18	82%	3	14%	1	5%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	17	94%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	16	94%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	13	87%	2	13%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALES	102		29		1		1		0	

**Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Febrero 2017**

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	20	19	95	1	5
Agudeza visual	6	6	100	0	0
Citología	22	22	100	0	0
Control del joven	13	13	100	0	0
Control prenatal	22	21	95	1	5
Crecimiento y desarrollo	18	18	100	0	0
Planificación familiar	17	17	100	0	0
vacunación	15	15	100	0	0
TOTALES	133	131		2	



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

## 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD FEBRERO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Febrero 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	122	152	2
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	13
MALO	0	0	1

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	26	63	103
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	25
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Febrero 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	83	127	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	4

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Febrero 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	28	42	2
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Febrero 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	31	17	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Febrero 2017

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	35	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	35	18	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	0	3

Tabla 22. Satisfacción Triage Febrero 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	52	84
MEDIANAMENTE SATISFECHO	7	11
NADA SATISFECHO	3	5

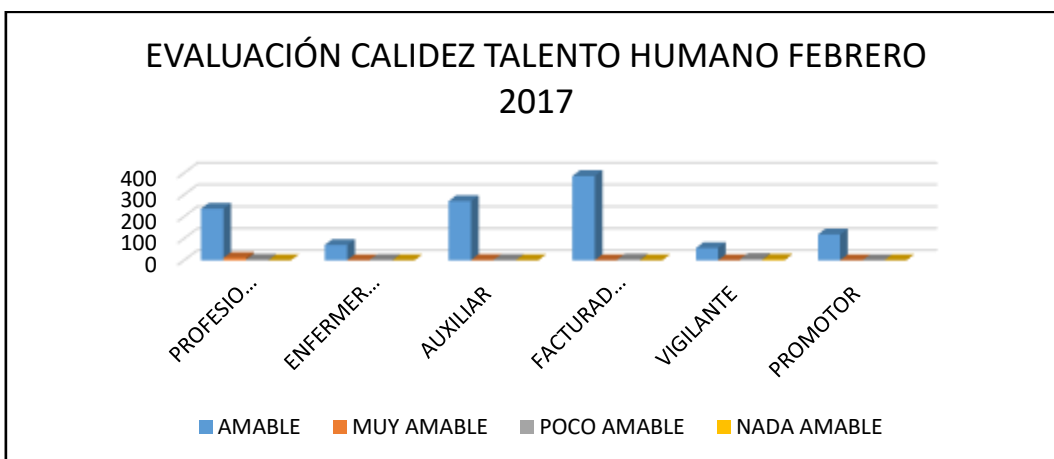
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Febrero 2017

EVALUACIÓN	PORCENTAJE
SATISFECHO	84
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11
NADA SATISFECHO	5

## 1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Febrero 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	236	11	3	0
ENFERMERA JEFE	70	0	2	0
AUXILIAR	271	1	1	0
FACTURADOR	386	0	4	0
VIGILANTE	56	0	6	3
PROMOTOR	118	0	0	0



## 1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Febrero 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	239	7	0
ENFERMERA JEFE	0	72	1	0
AUXILIAR	0	273	2	0
FACTURADOR	0	378	4	0
VIGILANTE	0	74	0	0
PROMOTOR	0	108	0	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA				
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR
SI	348 (87%)	8	18	127	33	162
NO	52 (13%)					

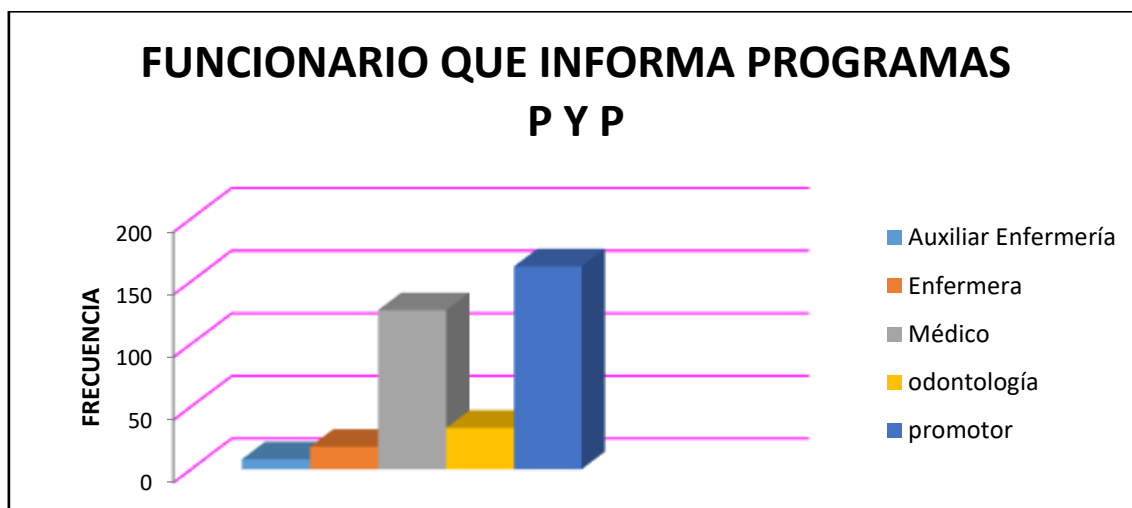
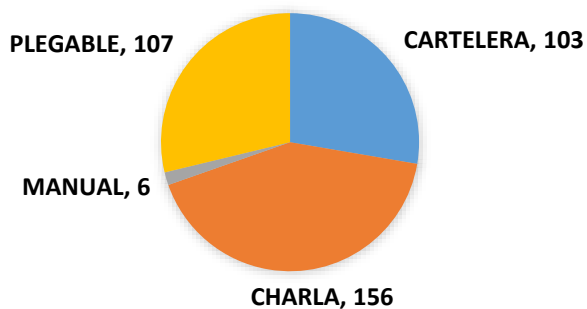


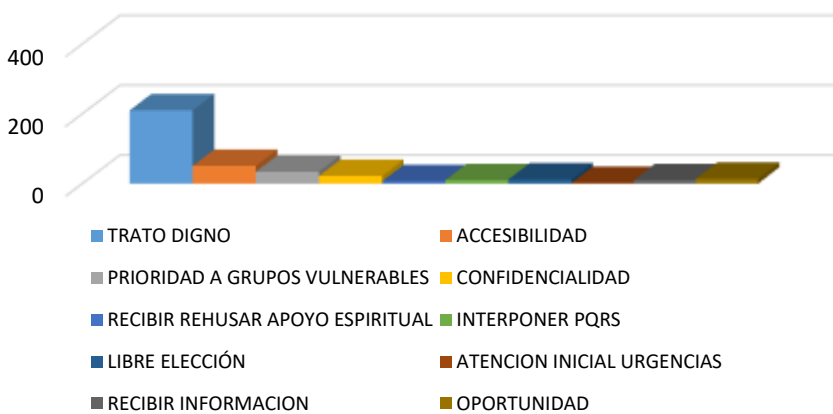
TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, FEBRERO 2017

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
372	93%	28	7%	6	156	103	107

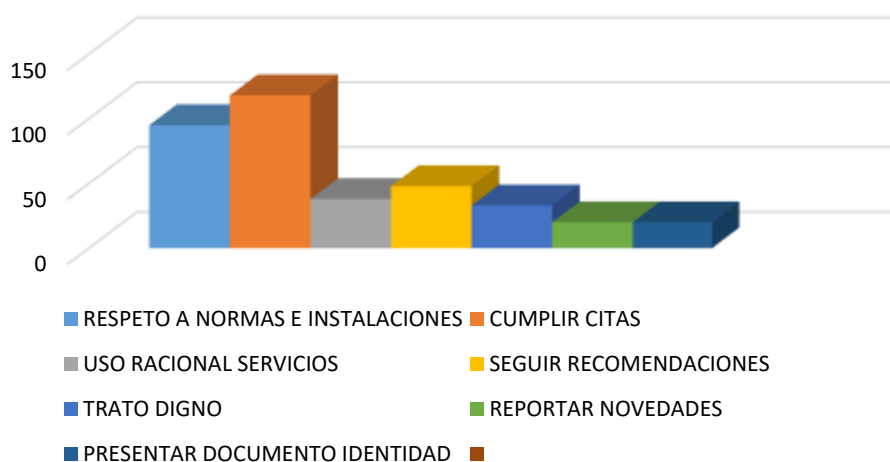
### MEDIO DE INFORMACIÓN DERECHOS Y DEBERES FEBRERO 2017



### DERECHOS MÁS DESTACADOS POR LOS USUARIO@S FEBRERO 2017



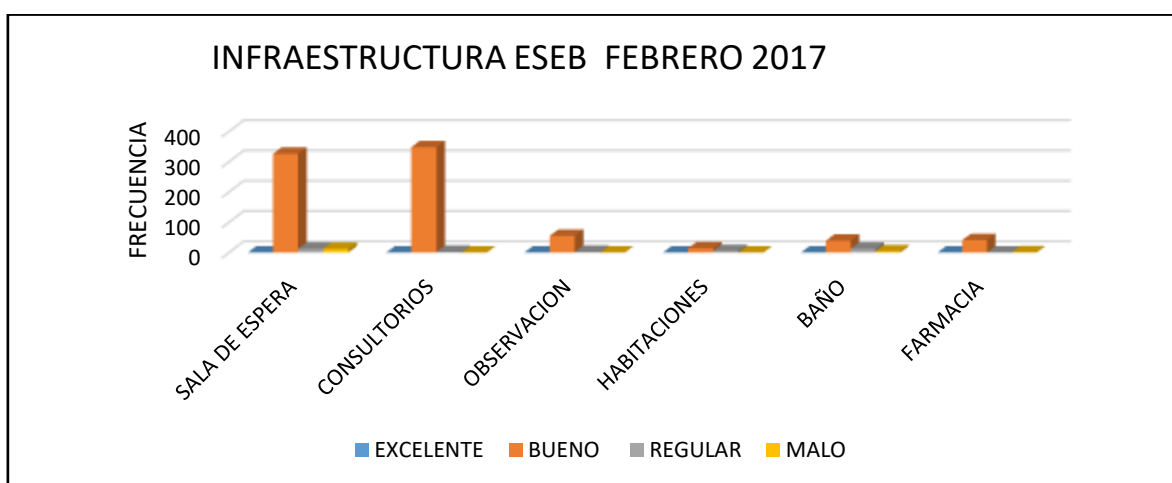
### DEBERES DESTACADOS POR USUARIO@S FEBRERO 2017



## 1.9 INFRAESTRUCTURA

**Tabla 27. Infraestructura mes de Febrero 2017**

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	326	12	12
CONSULTORIOS	0	348	2	0
OBSERVACION	0	55	2	0
HABITACIONES	0	14	5	0
BAÑO	0	39	12	4
FARMACIA	0	48	0	0



### CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de FEBRERO de 2017, la satisfacción global correspondió al 91%, 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 (Febrero de 2016 que fue del 89%), se evidencia tendencia al aumento en un 2%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 91% para el régimen subsidiado y 93% para la población vinculada.

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Emdisalud 94%. El más bajo corresponde a Nueva Eps con el 86%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campin, Floresta, Fortuna y Progreso con el 100%. El más bajo corresponde a centro 82% y Versalles 80%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 100%, odontología 100%, El más bajo corresponde a farmacia con el 56% y urgencias Con el 81%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a control prenatal 95%, adulto mayor 95%.

- **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 mínima frecuencia manifiesta 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 una mínima frecuencia que evalúa de regular.
- **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.
- **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 y 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 mínimas 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 y facturador. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 93%. Se identifica como el derecho más conocido por usuarios y usuarias el trato digno. En lo que se refiere a deberes, el más ampliamente conocido por usuarios y usuarias es el cumplimiento de citas, En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 87% 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 y habitaciones.

### RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p><b>OPORTUNIDAD:</b> Usuarios refieren la falta de puntualidad en las citas programadas y entrega de medicamentos</p>	<p>Se remite a Subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios</p>	<p>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.</p>
<p><b>ACCESIBILIDAD:</b> Usuarios refieren la demora para acceder al servicio por el nuevo sistema de facturación.</p>	<p>Se reportó al operador de servicios e interventor del contrato. Se reporta al jefe de proceso involucrado</p>	<p>Monitorear el sistema para garantizar mejor accesibilidad a usuarios y usuarias</p>
<p><b>CALIDEZ:</b> Se destaca trato poco amable de algunos funcionarios y funcionarias</p>	<p>Se reportó al jefe del proceso involucrado, se retroalimentó en funcionarios y funcionarias el garantizar un trato amable.</p>	<p>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-</p>
<p><b>AMBIENT FÍSICO-INFRAESTRUCTURA:</b> Inconvenientes con iluminación, arreglos locativos y funcionamiento de televisores</p>	<p>Se reportó al líder del proceso de infraestructura y seguridad en la atención, Las solicitudes de confort se socializaron con el Subdirector administrativo</p>	<p>El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico destaca la ejecución de algunos arreglos locativos. Se reporta por el mismo, el inicio de los contratos de aire acondicionado.</p>