

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
DICIEMBRE 2016**

**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 DICIEMBRE de 2016, 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 DICIEMBRE DE 2016

Tabla 1. Satisfacción Global Diciembre de 2016

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
13	3	347	87	16	4	24	6	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 360 90%				TOTAL INSATISFACCIÓN 40 10%									

Fuente: Encuesta de satisfacción, Actualizada según resolución 0256 de 2016

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $\frac{360}{400} \times 100 = 90\%$

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 los 360 usuari@s, 13 corresponden a la frecuencia de muy buena y 347 a buena, para una frecuencia total de 360, que porcentualmente corresponde al 90%.

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Diciembre 2016

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
15	4	23	6	8	2	349	87	5	1

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, 349 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 8 usuari@s (2%); 23 (6%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 15 (4%) informan que definitivamente no y 5 (1%) no informa..

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

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2016)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2016)	DICIEMBRE 2015
90%	90%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad manteniéndose en un 90%; y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de diciembre de 2015) la tendencia es a la disminución en un 2%..

**TABLA 4. Satisfacción por Género Diciembre de 2016**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	5	2	223	87	12	5	16	6	0	0
MASCULINO	8	5.5	124	86	4	3	8	5.5	0	0

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

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO DICIEMBRE DE 2016

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Diciembre de 2016**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	10	3	316	88	12	3	21	6	0	0
VINCULADO	3	7	31	76	4	10	3	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 83%. La participación por régimen subsidiado es del 90% y por vinculados del 10%.

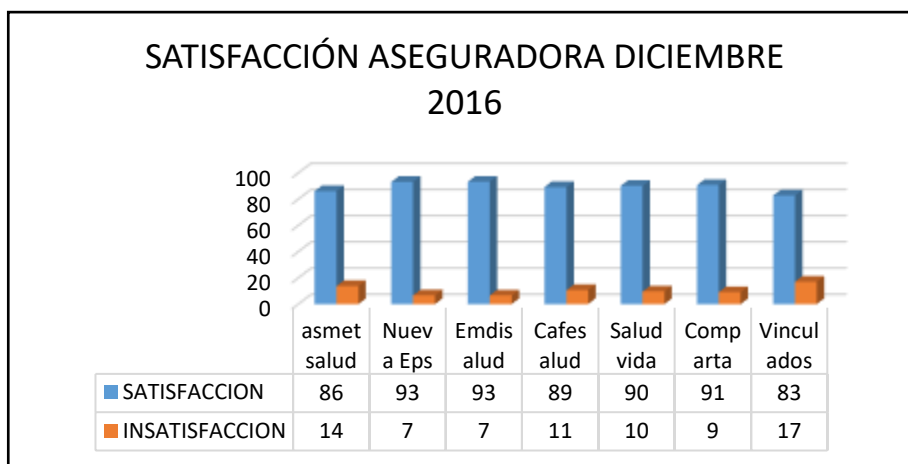
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA DICIEMBRE 2016

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Diciembre 2016**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	2	3	48	83	2	3	6	10	0	0
Nueva Eps	1	2	41	91	1	2	2	4	0	0
Emdisalud	1	1	84	92	2	2	4	4	0	0
Cafesalud	0	0	25	89	2	7	1	4	0	0
Saludvida	6	6	78	84	4	4	5	5	0	0
Comparta	0	0	40	91	1	2	3	9	0	0
Vinculados	3	7	31	76	4	10	3	7	0	0

**Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Diciembre 2016**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	58	50	86	8	14
Nueva Eps	45	42	93	3	7
Emdisalud	91	85	93	6	7
Cafesalud	28	25	89	3	11
Saludvida	93	84	90	9	10
Comparta	44	40	91	4	9
Vinculados	41	34	83	7	17
TOTAL	400	360		40	



La mayor satisfacción la obtiene Nueva Eps con el 93%, Emdisalud 93%, Comparta 91%, Saludvida 90%, Cafesalud 89%, Asmetsalud 86% y Vinculados 83%

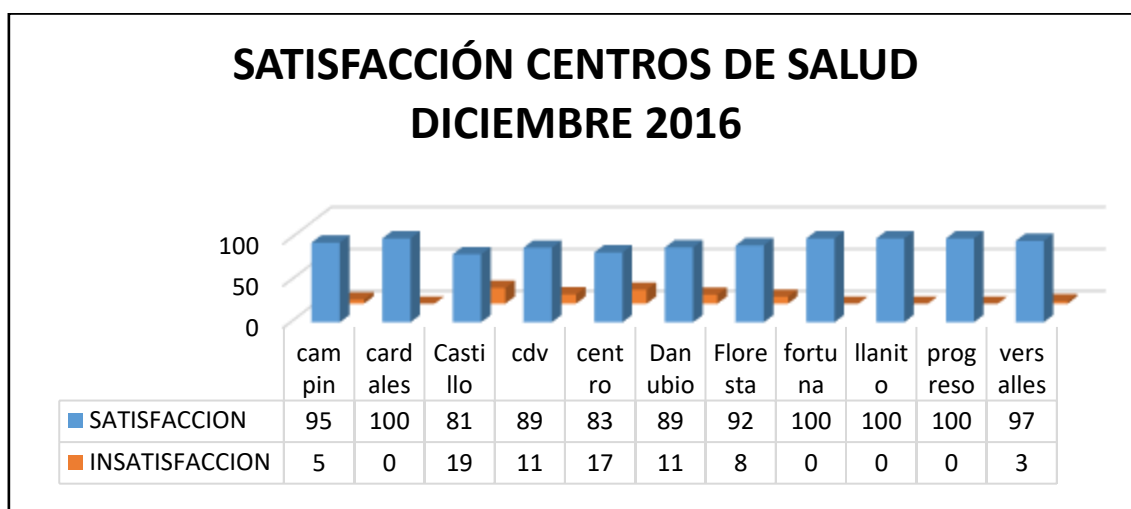
#### 1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD DICIEMBRE DE 2016

**TABLA 8. Satisfacción por centros de salud Diciembre 2016**

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	19	95	0	0	1	5	0	0	0	0
Cardales	18	90	2	10	0	0	0	0	0	0
Castillo	65	72	8	9	3	3	14	16	0	0
Cdv	16	89	0	0	2	11	0	0	0	0
Centro	38	79	2	4	4	8	4	8	0	0
Danubio	75	89	0	0	5	6	4	5	0	0
Floresta	22	92	0	0	0	0	2	8	0	0
Fortuna	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Llanito	19	95	1	5	0	0	0	0	0	0
Progreso	21	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Versalles	34	97	0	0	1	3	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	347		13		16		24		0	
	FR 360 90%				FR= 40 10%					

**Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Diciembre 2016**

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	20	19	95	1	5
cardales	20	20	100	0	0
Castillo	90	73	81	17	10
cdv	18	16	89	2	11
Centro	48	40	83	8	17
Danubio	84	75	89	9	11
Floresta	24	22	92	2	8
fortuna	20	20	100	0	0
llanito	20	20	100	0	0
progreso	21	21	100	0	0
Versalles	35	34	97	1	3
<b>TOTAL</b>	400	360		40	



Se observa satisfacción del 100% Centro de salud Cardales, Fortuna, Llanito y Progreso. Versalles 97%, Campín 95%, Floresta 92%, Cdv 89%, Danubio 89%, Centro 83% y Castillo 81%.

**Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Diciembre 2016**

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
<b>Campin</b>	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mayor puntualidad de los médicos; colocar servicio de urgencias,
<b>Cardales</b>	Buena atención	Entrega de exámenes de laboratorio sin especificar límites de horario dentro del tiempo de atención
<b>Cdv</b>	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud en facturación, mejoramiento sistema
<b>Castillo</b>	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, funcionamiento baños consulta externa, oportunidad en la entrega de medicamentos
<b>Centro</b>	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, arreglo o reposición de sillas, tener reemplazos para cuando incumpla un funcionario

<b>Danubio</b>	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejor actitud de algunos facturadores, arreglos locativos, mejor organización al asignar citas y que el paciente no pierda la atención por errores en la agenda
<b>Floresta</b>	Buena atención	Mejorar iluminación, arreglo de baños, mejor información de las facturadoras
<b>Fortuna</b>	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, colocar servicio de laboratorio y de urgencias
<b>Llanito</b>	Buena atención del recurso humano	Que se tomen muestras de laboratorio
<b>Progreso</b>	Buena atención médica	Mejorar infraestructura
<b>Versalles</b>	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, eliminación de trámites recetarios, que el médico disponga de recetarios y no dejarle el trámite al usuario

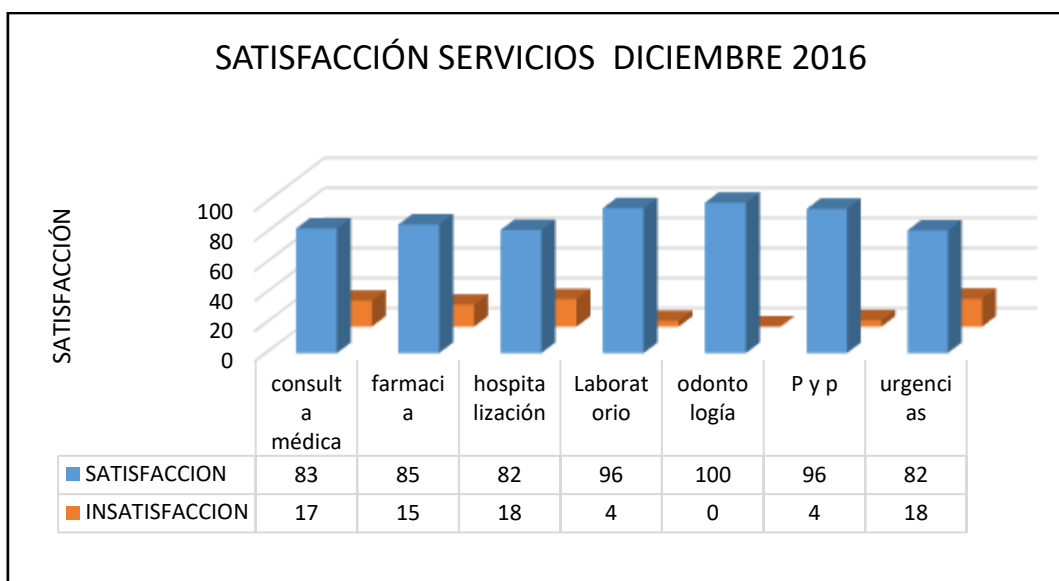
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS DICIEMBRE 2016

Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Diciembre 2016

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	55	79%	3	4%	4	6%	8	11%	0	0%
Farmacia	53	85%	0	0%	4	6%	5	8%	0	0%
Hospitalización	9	82%	0	0%	2	18%	0	0%	0	0%
Laboratorio	26	96%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%
Odontología	68	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
P y p	92	95%	1	1%	0	0%	4	4%	0	0%
Urgencias	44	68%	9	14%	5	8%	7	11%	0	0%
<b>TOTALES</b>	347		13		16		24		0	
	FR 360 90%				FR= 40 10%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Diciembre

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	70	58	83	12	17
farmacia	62	53	85	9	15
hospitalización	11	9	82	2	18
Laboratorio	27	26	96	1	4
odontología	68	68	100	0	0
P y p	97	93	96	4	4
urgencias	65	53	82	12	18
<b>TOTALES</b>	400	360		40	



La mayor satisfacción la obtiene odontología con el 100%, p y p 96%, laboratorio 96%, Farmacia 85%, Consulta médica 83%, hospitalización 82% y urgencias 82%.

**Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Diciembre 2016**

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	18	95%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
Control del Joven	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	18	95%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	12	86%	0	0%	0	0%	2	14%	0	0%
Planificación Familiar	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

**Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Diciembre 2016**

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto Mayor	13	13	100	0	0
Citología	19	18	95	1	5
Crecimiento y Desarrollo	14	12	86	2	14
Control del joven	5	5	100	0	0
Control prenatal	19	18	95	1	5
Planificación familiar	15	15	100	0	9
Agudeza visual	5	5	100	0	0
vacunación	7	7	100	0	0
<b>TOTALES</b>	97	93		4	

Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% control del joven, adulto mayor, agudeza visual, planificación familiar y vacunación. Crecimiento y desarrollo obtiene el 95%. De igual manera control prenatal obtiene 95%. Las causas de insatisfacción se refieren a la falta de oportunidad en la atención, a la falta de flexibilidad y solicitud de horarios continuos en la entrega de resultados..

### 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DICIEMBRE 2016

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Diciembre de 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	18	191	7
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	46
MALO	0	0	0

Tabla 16. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Diciembre 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	33	65	103
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	10
MALO	0	0	1

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Diciembre de 2016

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	10	199	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Diciembre 2016

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	5	42	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	2

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Diciembre 2016

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	62	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Diciembre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Diciembre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	35	28	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	5
MALO	0	0	6

Tabla 22. Satisfacción Triage Diciembre 2016

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	73	75
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	12
NADA SATISFECHO	13	13

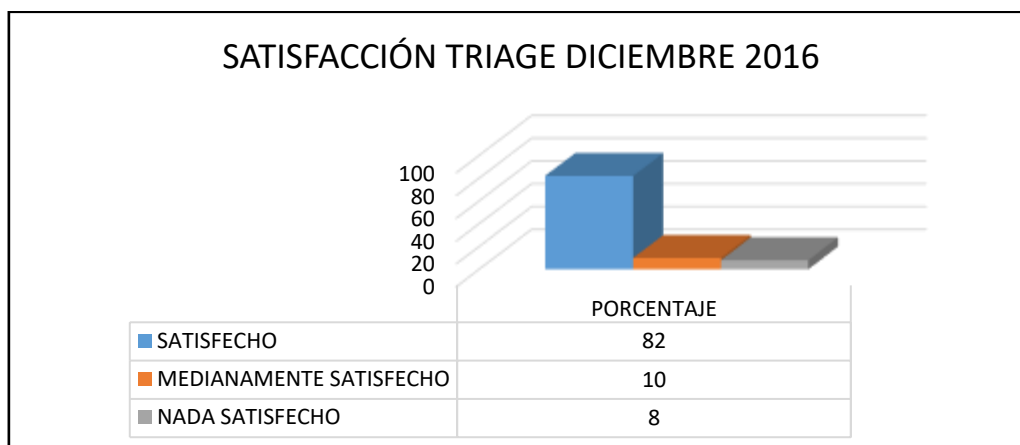
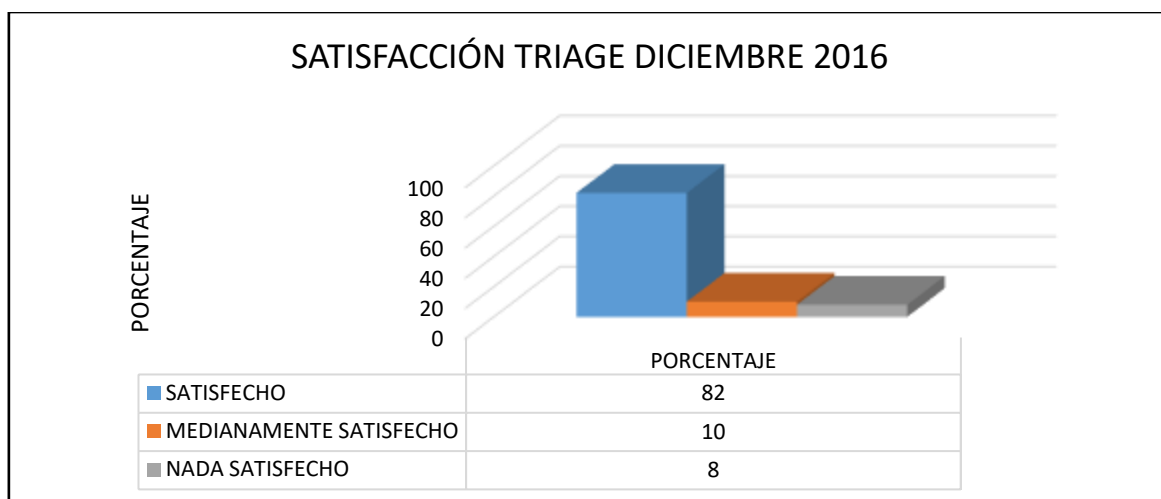


Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Diciembre 2016

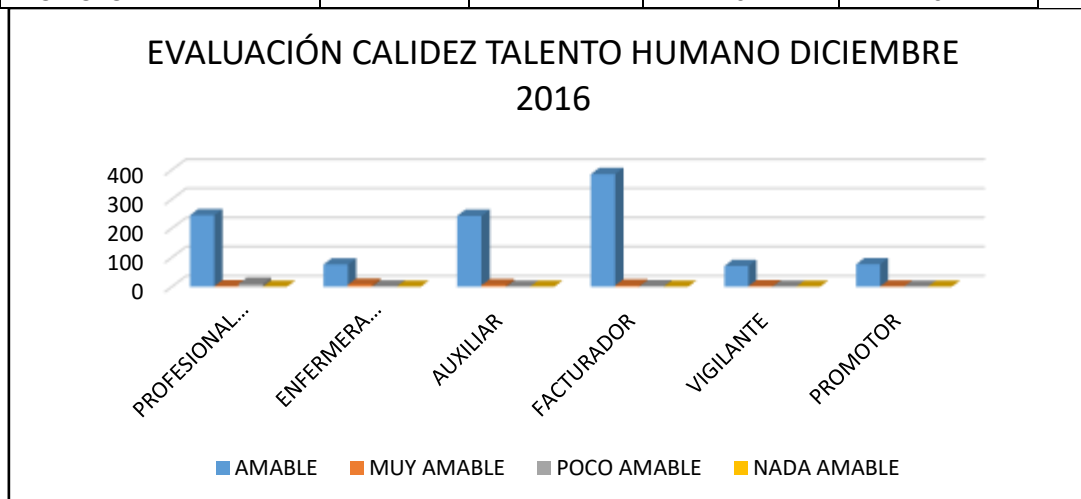
EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	62	82
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	10
NADA SATISFECHO	6	8



### 1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Diciembre 2016

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	245	2	10	0
ENFERMERA JEFE	76	7	1	0
AUXILIAR	243	5	0	0
FACTURADOR	386	4	2	1
VIGILANTE	71	2	0	0
PROMOTOR	77	1	0	0



## 1.8 INFORMACION

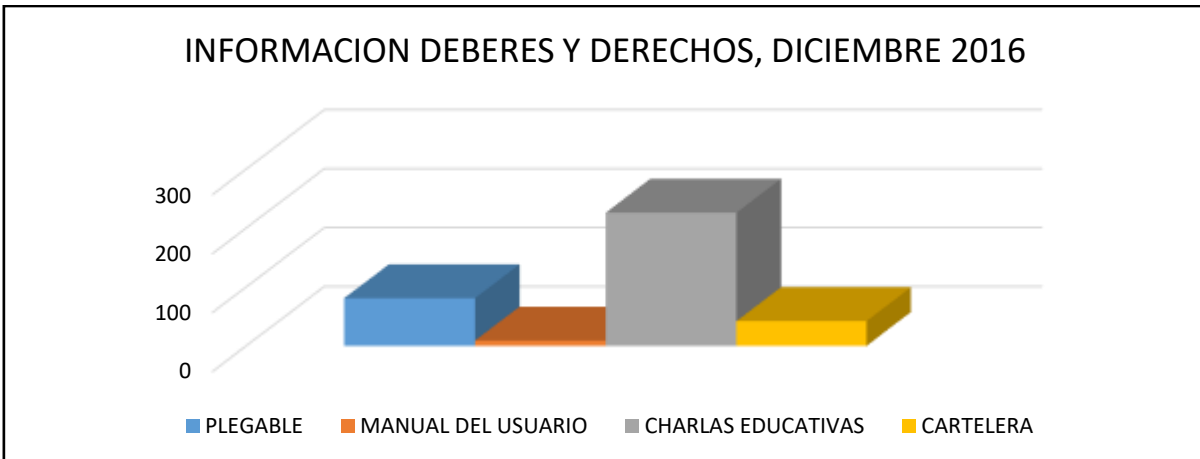
**Tabla 25. Información talento humano ESEB Diciembre 2016**

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	4	247	6	0
ENFERMERA JEFE	4	247	6	0
AUXILIAR	1	278	4	0
FACTURADOR	1	380	3	0
VIGILANTE	0	77	1	0
PROMOTOR	1	75	0	0



**TABLA 26. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, DICIEMBRE 2016**

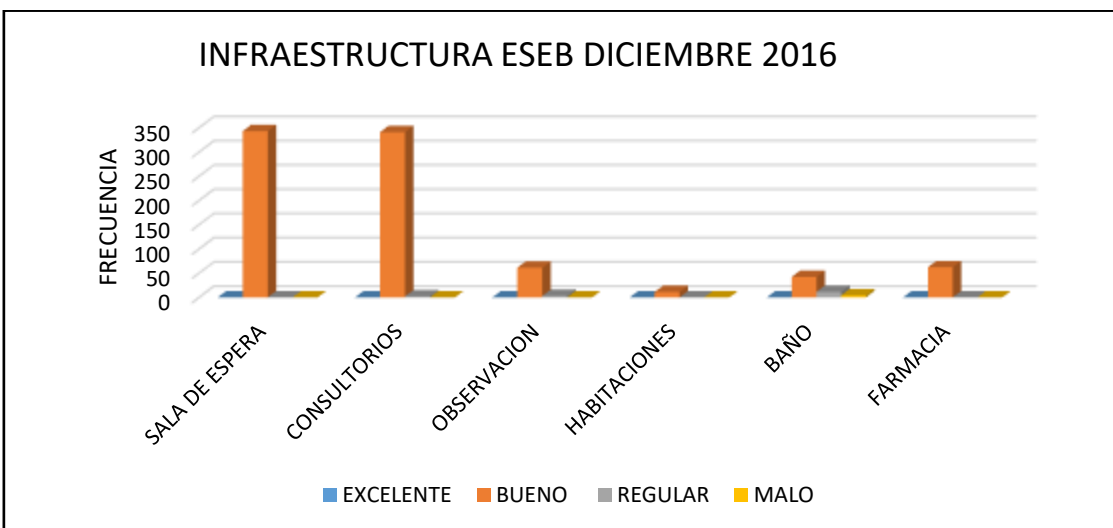
INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
358	89%	42	11%	9	226	42	81



## 1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Diciembre 2016

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	343	0	0
CONSULTORIOS	0	341	2	0
OBSERVACION	0	61	3	0
HABITACIONES	0	11	0	0
BAÑO	0	42	11	4
FARMACIA	0	62	0	0



## CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de DICIEMBRE de 2016, la satisfacción global correspondió al 90%, presentándose tendencia a la igualdad en relación con el mes inmediatamente anterior . En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (Diciembre de 2015 que fue del 92%), se evidencia tendencia a la disminución en 2%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 91% para el régimen subsidiado y 83% para la población vinculada.

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Nueva Eps 93%, Emdisaludl 93% . El más bajo corresponde a vinculados con el 83%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Cardales, Fortuna, Llanito y Progreso con el 100%. El más bajo corresponde a Castillo 81%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a odontología con el 100%, El más bajo corresponde a urgencias Con el 82%, hospitalización 82%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a control prenatal 95%, crecimiento y desarrollo 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 y malo la oportunidad, situación que se debió a errores en la agenda por lo que algunas citas tuvieron que ser reprogramadas.
- **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 mínima frecuencia que manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación de 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 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 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 profesional tratante, enfermera jefe, auxiliar, facturador y vigilante. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 89%.
- **INFRAESTRUCTURA**  
Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras en baños, consultorios y sala de observación.

#### RECOMENDACIONES

- **SATISFACCION:**

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de puntualidad en las citas programadas	Se remite a operador de servicios e interventores de contrato de facturación, dado que los inconvenientes se dieron por errores en la agenda	Fortalecer el adecuado manejo de las agendas en facturación y retroalimentación con las áreas involucradas.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren la demora para acceder al servicio por el nuevo sistema de facturación. Solicitud de mejor accesibilidad a entrega de resultados	Se reportó al operador de servicios e interventor del contrato. Se reporta al jefe de proceso involucrado	Monitorear el mejoramiento del sistema para garantizar mejor accesibilidad a usuarios y usuarias- Hacer seguimiento a la flexibilidad entrega de resultados
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable de algunos funcionarios y funcionarias	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.
SEGURIDAD-CONFORT: 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 destaca la limitación de recursos para otros arreglos mayores.