

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE de 2016, se aplicaron 405 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 SEPTIEMBRE DE 2016

Tabla 1. Satisfacción Global Septiembre de 2016

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								SATISFACCIÓN GLOBAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	373	92		
104	26	269	66	16	4	16	4	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 373 92%				TOTAL INSATISFACCIÓN 32 8%											

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

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{373 \times 100}{405} = 92\%$

Número de usuari@s encuestados 405

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 405 usuari@s, 104 corresponden a la frecuencia de muy buena y 269 a buena, para una frecuencia total de 373, que porcentualmente corresponde al 92%.

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
2	0.5	11	3	61	15	330	81	1	0.2

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, 330 usuari@s (81%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 61 usuari@s (15%); 11 (3%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 2 (0.5%) informan que definitivamente no y 1 (0.2%) no informa.

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

MES ANTERIOR (AGOSTO 2016)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2016)	SEPTIEMBRE 2015
92%	92%	90%%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad, manteniéndose un nivel de satisfacción del 92%, y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de septiembre de 2015) la tendencia también es al aumento en un 2%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Septiembre de 2016

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	75	26	194	66	14	5	10	3	0	0
MASCULINO	29	26	75	67	2	2	6	5	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 93% e insatisfacción del 7%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO SEPTIEMBRE DE 2016

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Septiembre de 2016

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	101	27	244	66	15	4	12	3	0	0
VINCULADO	3	9	25	76	1	3	4	12	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 93% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 85%. La participación por régimen subsidiado es del 92% y por vinculados del 8%

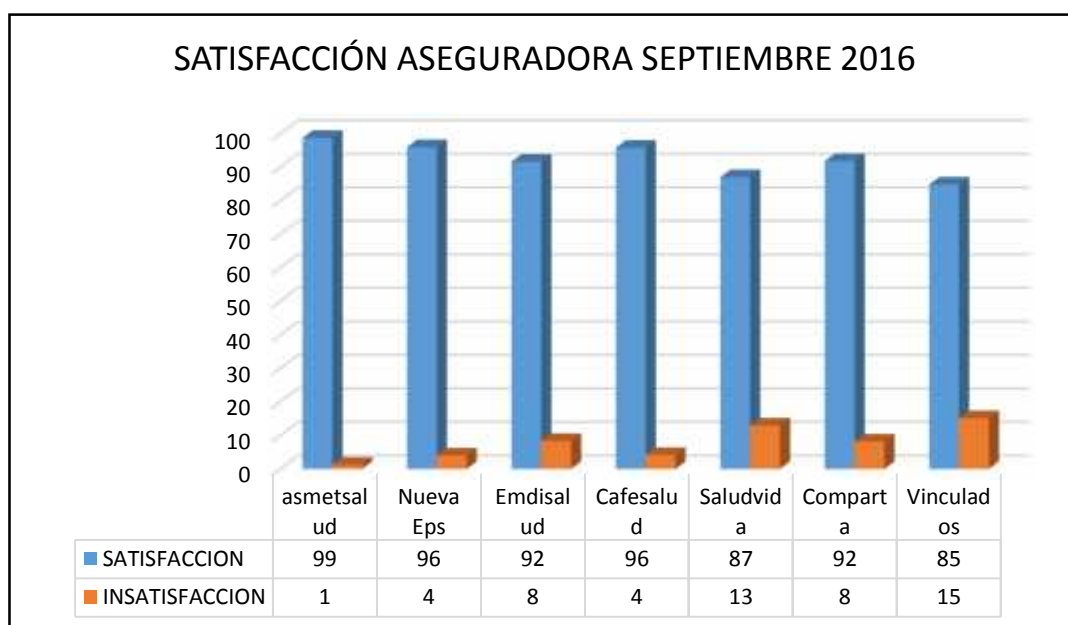
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2016

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Septiembre 2016

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	29	36	51	63	0	0	1	1	0	0
Nueva Eps	9	36	15	60	1	4	0	0	0	0
Emdisalud	19	18	80	74	6	5	3	3	0	0
Cafesalud	5	21	18	75	0	0	1	4	0	0
Saludvida	27	32	47	55	6	7	5	6	0	0
Comparta	12	25	33	67	2	4	2	4	0	0
Vinculados	3	9	25	76	1	3	4	12	0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Septiembre 2016

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	81	80	99	1	1
Nueva Eps	25	24	96	1	4
Emdisalud	108	99	92	9	8
Cafesalud	24	23	96	1	4
Saludvida	85	74	87	11	13
Comparta	49	45	92	4	8
Vinculados	33	28	85	5	15
TOTAL	405	373		32	



La mayor satisfacción la obtiene Asmetsalud 99%, continúa Nueva Eps 96%, Cafesalud 96%, Emdisalud 92%, Comparta 92%, Saludvida 87% y vinculados 85%,

1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD SEPTIEMBRE DE 2016

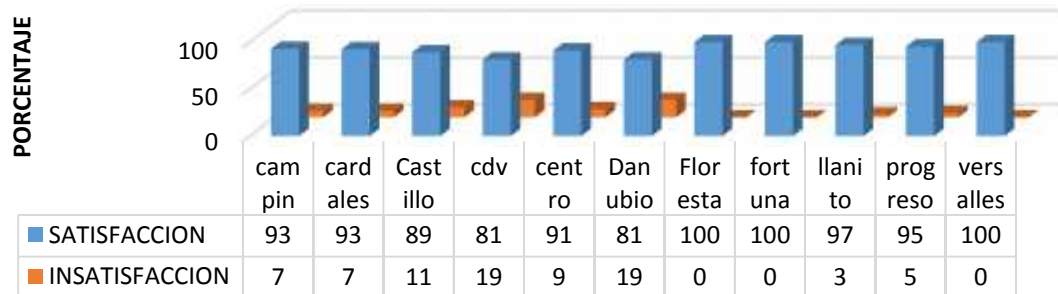
TABLA 8. Satisfacción por centros de salud Septiembre 2016

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	13	30	27	63	0	0	3	7	0	0
Cardales	26	65	11	28	2	5	1	2	0	0
Castillo	31	55	19	34	4	7	2	4	0	0
Cdv	17	63	5	18	4	15	1	4	0	0
Centro	10	43	11	48	1	4.5	1	4.5	0	0
Danubio	41	76	3	5	2	4	8	15	0	0
Floresta	22	85	4	15	0	0	0	0	0	0
Fortuna	7	58	5	42	0	0	0	0	0	0
Llanito	30	91	2	6	1	3	0	0	0	0
Progreso	34	77	8	18	2	5	0	0	0	0
Versalles	38	81	9	19	0	0	0	0	0	0
TOTALES	269		104		16		16		0	
	FR 373 92%				FR= 32 8%					

Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Septiembre 2016

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	43	40	93	3	7
cardales	40	37	93	3	7
Castillo	56	50	89	6	11
cdv	27	22	81	5	19
Centro	23	21	91	2	9
Danubio	54	44	81	10	19
Floresta	26	26	100	0	0
fortuna	12	12	100	0	0
llanito	33	32	97	1	3
progreso	44	42	95	2	5
Versalles	47	47	100	0	0
TOTAL	405	373		32	

SATISFACCIÓN CENTROS DE SALUD SEPTIEMBRE 2016



Se observa que obtienen satisfacción del 100% los centros de salud Fortuna, Floresta y Versalles. Continúa Llanito 97%, Progreso 95%, Campín 93%, Cardales 93%, Centro 91%, Castillo 89%, Cdv 81% y Danubio 81%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología, excelente atención doctor Fabián Ochoa	Mejor revisión de algunos médicos, que la hora asignada al usuario coordine con la agenda del médico; colocar servicio de urgencias
Cardales	Buena atención del médico Fabián y doctora María Concepción Martínez	Mejor accesibilidad a horarios de entrega de exámenes de laboratorio, colocar servicio de urgencias, mejor actitud de la auxiliar de odontología, que la hora asignada al usuario coordine con la consignada en la agenda del médico.
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mejor trato del doctor Gino, mejorar infraestructura, Cambiar los horarios de asignación citas odontológicas o tener otras alternativas para el usuario
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, más presencia del médico en la rondas hospitalarias, asignar citas odontológicas en la mañana, mejorar limpieza en los baños, aplicar la atención preferencial al adulto mayor.
Centro	En general, la atención es buena	Colocar un médico para consulta externa y otro para el servicio de urgencias, puntualidad en las citas programadas
Danubio	Buena atención del recurso humano	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejor revisión de los profesionales, evitar el uso de celulares mientras se atiende a los usuarios
Floresta	Buena atención	Mejorar infraestructura, mejorar ventilación
Fortuna	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor
Llanito	Buena atención del recurso humano	Que se tomen muestras de laboratorio, asignar sillas, adecuar área de asignación de citas para protección de sol y lluvia
Progreso	Buena atención médica	Mejorar infraestructura, colocar servicio de laboratorio
Versalles	La atención es buena, muy buena la atención del doctor Néstor	Solicitud funcionamiento del televisor, mejorar infraestructura

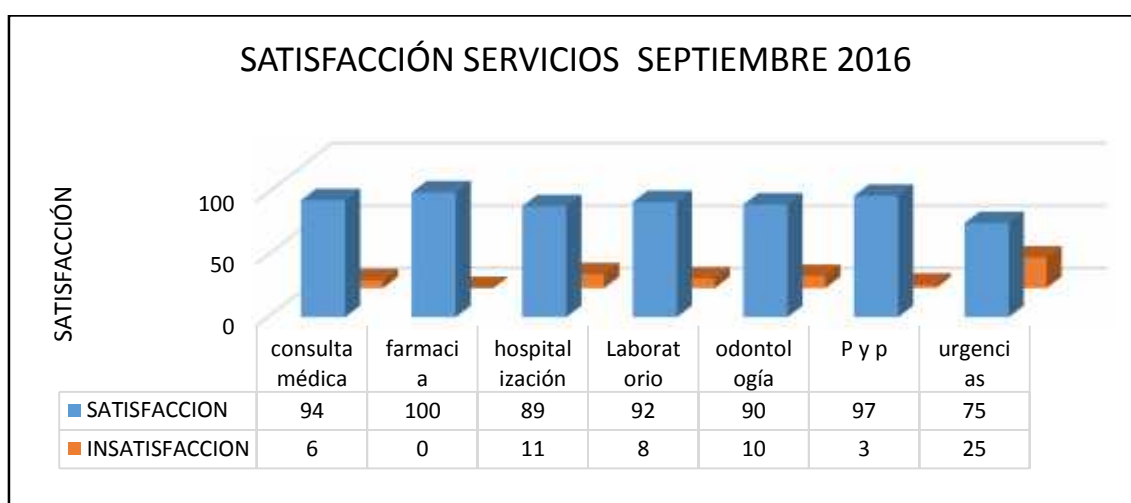
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2016

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	90	70%	30	24%	3	2%	5	4%	0	0%
Farmacia	21	75%	7	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Hospitalización	5	56%	3	33%	0	0%	1	11%	0	0%
Laboratorio	8	61%	4	31%	1	8%	0	0%	0	0%
Odontología	37	60%	19	30%	5	8%	1	2%	0	0%
P y p	79	70%	30	27%	3	3%	0	0%	0	0%
Urgencias	29	54%	11	21%	4	8%	9	17%	0	0%

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Septiembre

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	128	120	94	8	6
farmacia	28	28	100	0	0
hospitalización	9	8	89	1	11
Laboratorio	13	12	92	1	8
odontología	62	56	90	6	10
P y p	112	109	97	3	3
urgencias	53	40	75	13	25
TOTALES	405	373		32	



La mayor satisfacción la obtiene farmacia con el 100%, p y p obtiene el 97%, Consulta médica 94%, laboratorio 92%, odontología 90%, hospitalización 89% y urgencias 75%.

Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Septiembre 2016

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	7	54%	5	38%	1	8%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	23	70%	10	30%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	6	67%	2	22%	1	11%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	12	70%	4	24%	1	6%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	8	67%	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	5	63%	3	37%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Septiembre 2016

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto Mayor	13	12	92	1	8
Citología	33	33	100	0	0
Crecimiento y Desarrollo	17	16	94	1	6
Control del joven	13	13	100	0	0
Control prenatal	9	8	89	1	11
Planificación familiar	12	12	100	0	0
Agudeza visual	7	7	100	0	0
vacunación	8	8	100	0	0
TOTALES	112	109		3	

Se observa que los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100%, exceptuando control prenatal 89%, Adulto mayor 92% y crecimiento y desarrollo 94%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE 2016

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Septiembre de 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	253	50	0
EXCELENTE	3	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	5

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	67	129	60
EXCELENTE	1	0	1
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Septiembre de 2016

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	230	17	1
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	1	4
MALO	0	0	4

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Septiembre 2016

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	44	5	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	1	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Septiembre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE SOLICITUD Y ENTREGA DEL MEDICAMENTO		
	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	24	4	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Septiembre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	13	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	39	9	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	6
MALO	0	0	7

Tabla 22. Satisfacción Triage Septiembre 2016

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	48	77
MEDIANAMENTE SATISFECHO	7	11
NADA SATISFECHO	7	11

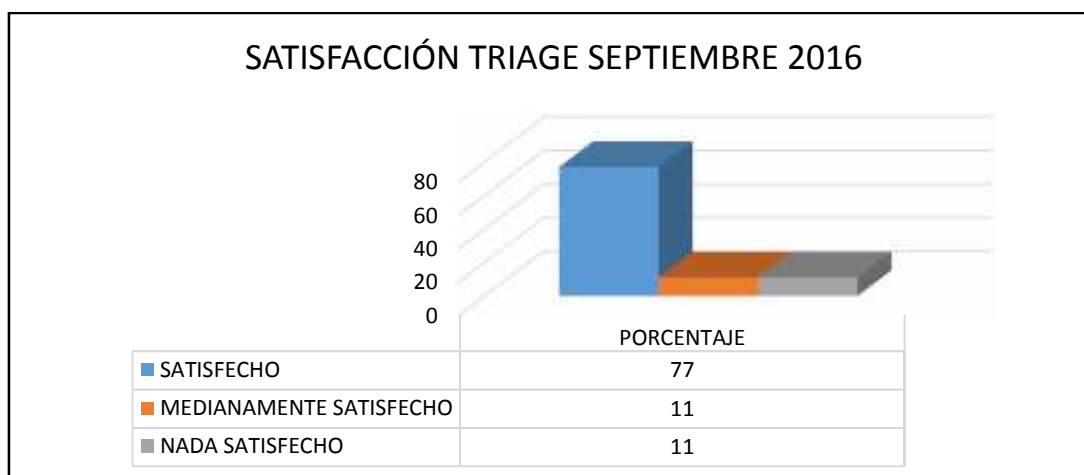


Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Septiembre 2016

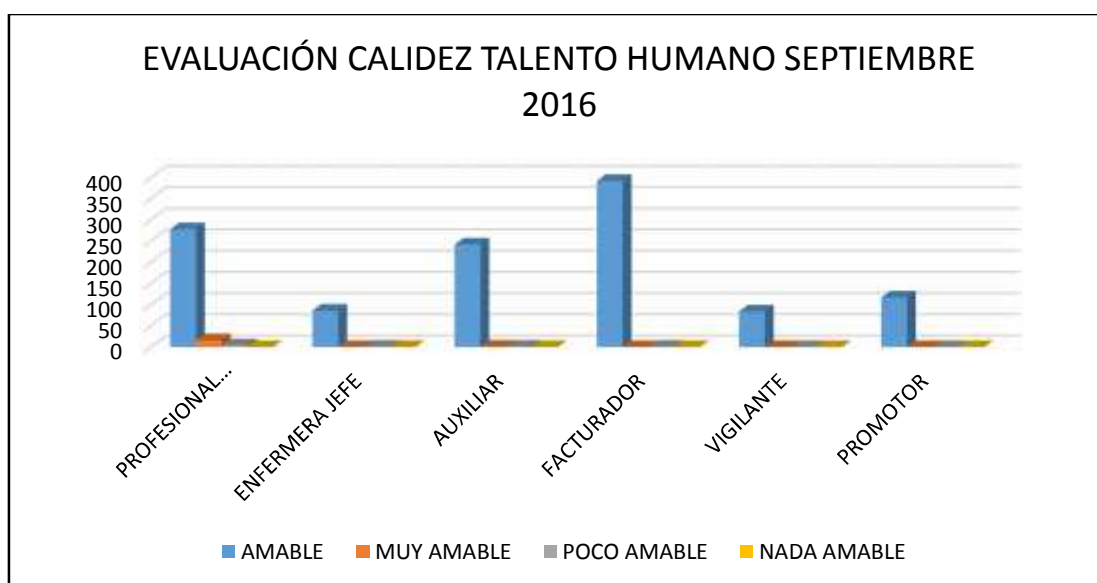
RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	4
MAS DE 1 VEZ	3
NINGUNA VEZ	2



1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2016

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	278	16	4	0
ENFERMERA JEFE	86	0	1	0
AUXILIAR	242	1	1	0
FACTURADOR	392	0	1	0
VIGILANTE	84	0	0	0
PROMOTOR	117	0	0	0



1.8 INFORMACION

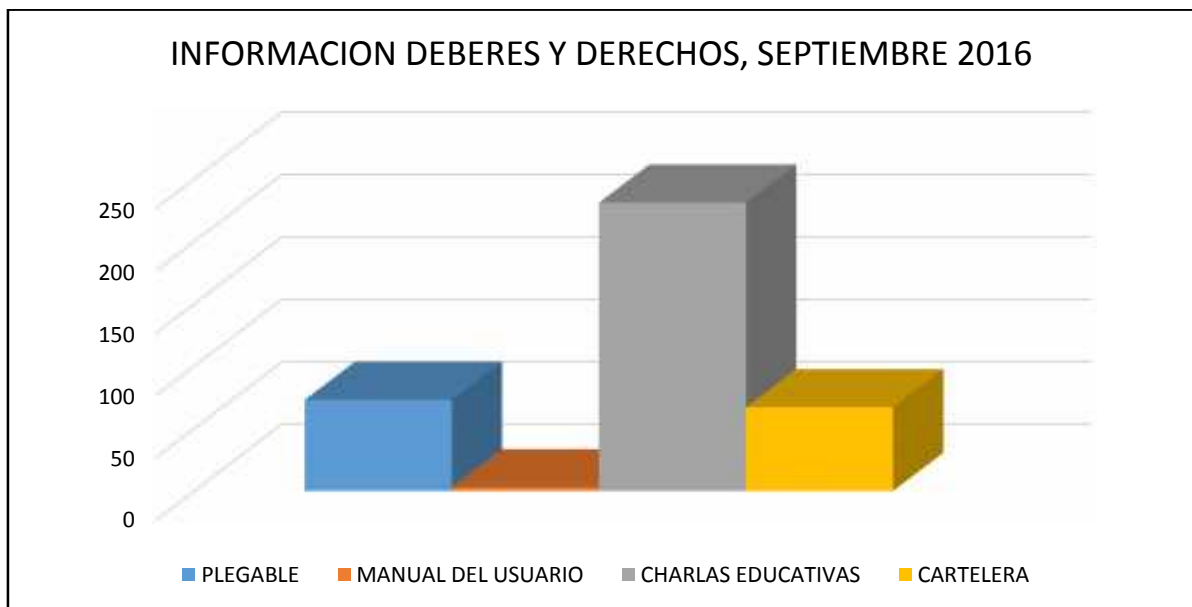
Tabla 25. Información talento humano ESEB Septiembre 2016

TALENTO HUMANO	INFORMACION			
	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	5	273	15	0
ENFERMERA JEFE	0	82	8	0
AUXILIAR	2	242	4	0
FACTURADOR	1	389	0	0
VIGILANTE	0	79	0	0
PROMOTOR	1	112	0	0



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

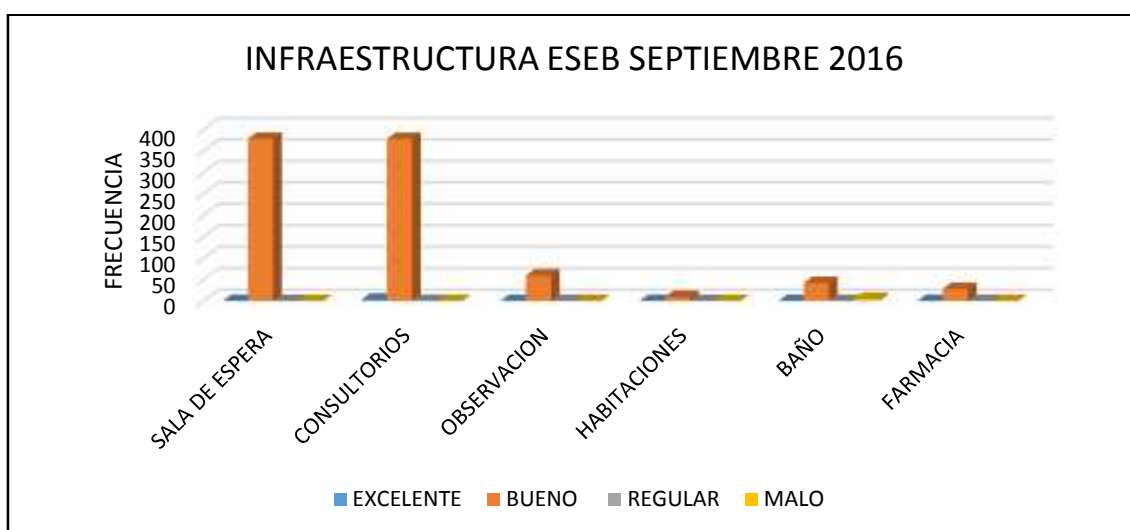
INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
374	92%	31	8%	3	231	67	73



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Septiembre 2016

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	378	0	0
CONSULTORIOS	0	378	0	0
OBSERVACION	0	59	0	0
HABITACIONES	0	9	0	0
BAÑO	0	42	0	5
FARMACIA	0	28	0	0



CONCLUSIONES

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

) **SATISFACCION GLOBAL**

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

) **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 93% para el régimen subsidiado y 85% para la población vinculada.

) **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 99%. El más bajo corresponde a vinculados con el 85%.

) **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtuvieron porcentajes del 100% los centros de salud Fortuna, Floresta y Versalles. El más bajo corresponde a Cdv 81%, Danubio 81%.

) **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a farmacia con el 100%, El más bajo corresponde a urgencias Con el 75%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a control prenatal con el 89%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

) **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo menos de 10 minutos con calificación de bueno. Sin embargo, una mínima frecuencia manifiesta esperar más de 30 minutos, evaluándola de 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, observándose que hubo un gran mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas. se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas).

) **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra en la hora exacta. 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 menos de 15 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 profesional tratante, enfermera jefe, auxiliar 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 y auxiliar. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 92%.

) **INFRAESTRUCTURA**

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras en baños..

RECOMENDACIONES

J SATISFACCION:

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Centros de salud con asignación de citas a más de tres días	Se identificó mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas en los centros de salud.	Monitorear el comportamiento de la oportunidad, realizando las acciones correctivas.
ACCESIBILIDAD: Solicitud de alternativas de horarios de atención para citas odontológicas. Solicitan que sean también en la mañana. (centro de salud Cdv yCastillo)	Se reportó a jefe de facturación. Y jefe de servicios ambulatorios.	Desde el área de facturación se fortaleció en los facturadores garantizar mejor accesibilidad en la asignación de citas odontológicas, siendo más flexibles. No se asume aún el compromiso de asignarlas en horas de la mañana
CALIDEZ: Se detecta 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 está fortaleciendo la humanización en el proceso de atención, en cumplimiento de la plataforma estratégica de la ESEB, destacando los valores institucionales
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.