



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
JUNIO 2021**

**OBJETIVO:**

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

**POBLACIÓN OBJETIVO:**

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

**MÉTODO DE RECOLECCIÓN:**

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

**ASPECTOS A EVALUAR:**

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



## 1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JUNIO 2021

Durante el mes de JUNIO de 2021, se aplicaron 425 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB JUNIO DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE JUNIO 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	55	13
BUENA	286	67
REGULAR	30	7
MALA	54	13
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	425	100

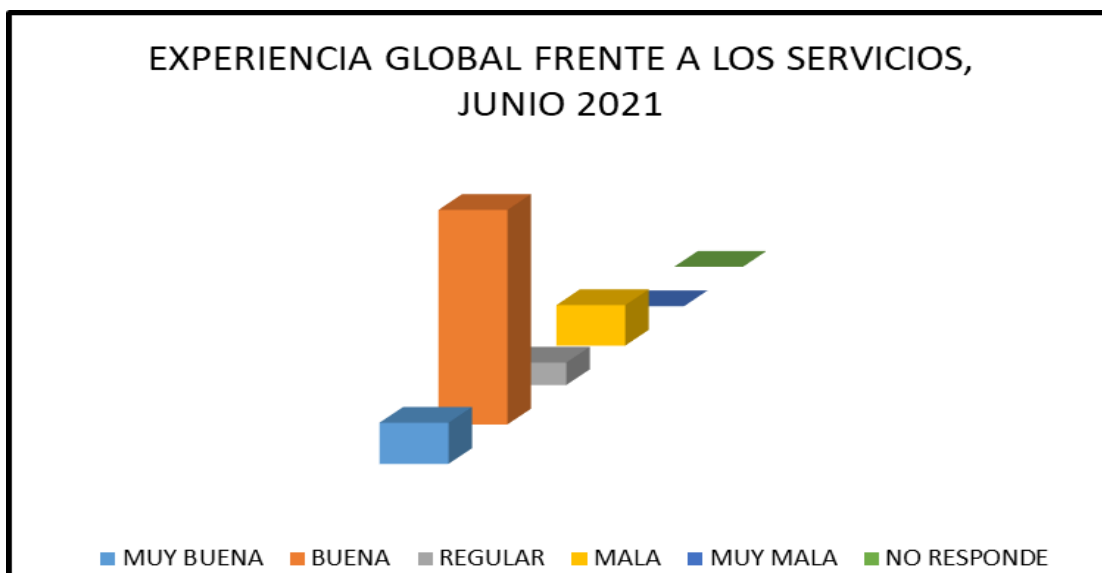




Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Junio 2021

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$341/425*100=80\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 80%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 10%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Junio 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR MAYO 2021)	MES ACTUAL (JUNIO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	80%	89%	Se observa Tendencia a la disminución en un 9% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

## 1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Junio 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	302	71
PROBABLEMENTE SI	47	11
DEFINITIVAMENTE NO	34	8
PROBABLEMENTE NO	42	10
NO INFORMA	0	0
TOTAL	425	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Junio 2021

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$349 \times 100 / 425 = 82\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 82%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 8%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Junio 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR MAYO 2021)	MES ACTUAL (JUNIO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83%	82%	91%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 9% y con tendencia también a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

### 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, JUNIO 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Junio de 2021

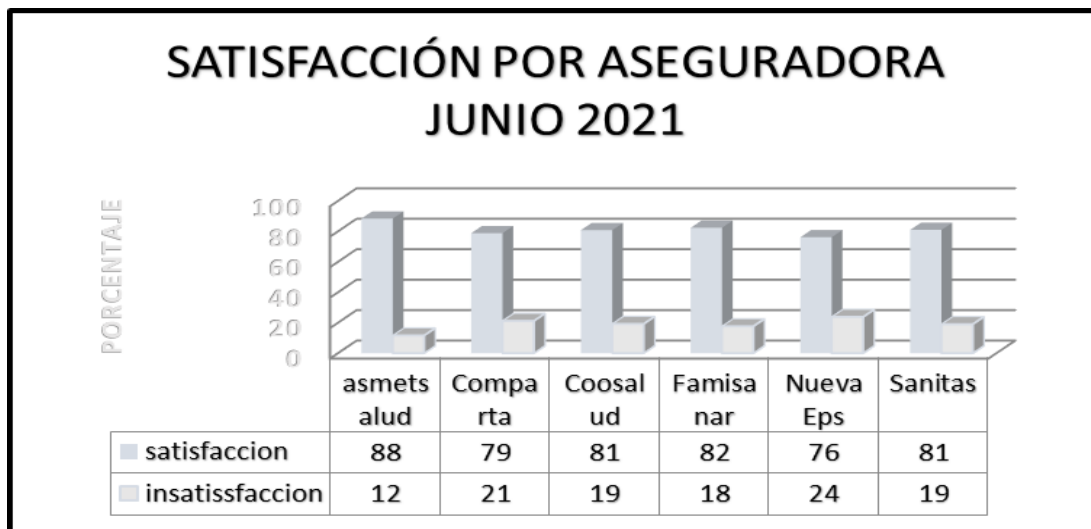
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	36	14	174	67	20	8	28	11	0	0	258	100	El género femenino tiene una participación de 258 usuarios (61%) y el masculino de 167 (39%). Satisfacción femenina 81% y Satisfacción masculino 78%
MASCULINO	19	11	112	67	10	6	26	16	0	0	167	100	



#### 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, JUNIO 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	14	20	47	68	61	88	1	1	7	10	0	0	8	69	100
Comparta	18	21	49	58	67	79	4	5	14	16	0	0	18	85	100
Coosalud	7	13	35	67	42	81	5	10	5	10	0	0	10	52	100
Famisanar	1	2	41	80	42	82	4	8	5	10	0	0	9	51	100
Nueva Eps	13	9	99	67	112	76	13	9	22	15	0	0	35	147	100
Sanitas	2	10	15	71	17	81	3	14	1	5	0	0	4	21	100
<b>TOTALES</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>286</b>	<b>67</b>	<b>341</b>	<b>80</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>425</b>	<b>100</b>



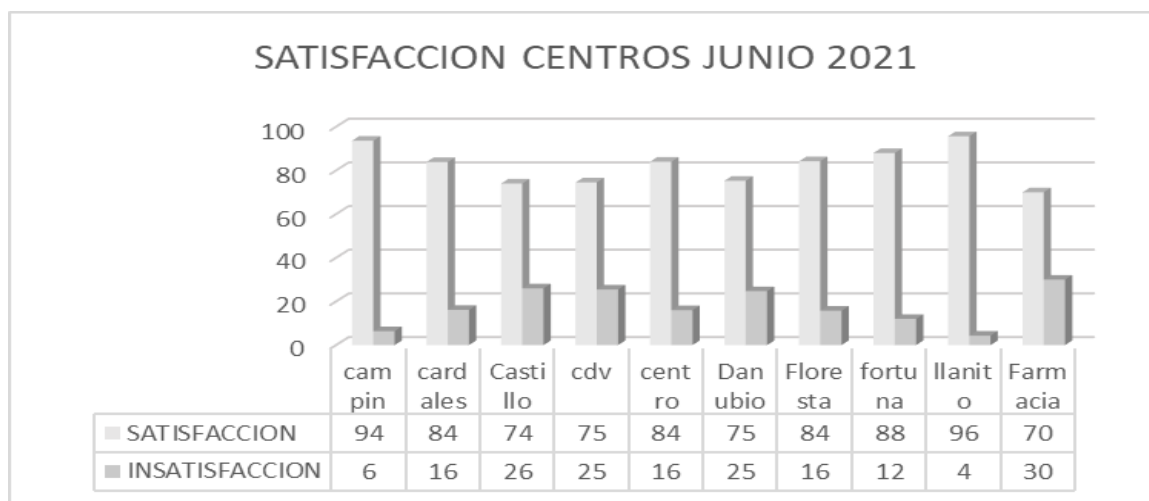
La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 88%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Nueva Eps.



**1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JUNIO 2021**

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, JUNIO 2021

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	1	2	43	91	44	94	0	0	3	6	0	0	3	6	47	100
Cardales	7	23	19	61	26	84	1	3	4	13	0	0	5	16	31	100
Castillo	10	20	27	54	37	74	3	6	10	20	0	0	13	26	50	100
Cdv	8	16	30	59	38	75	5	10	8	16	0	0	13	25	51	100
Centro	4	16	17	68	21	84	1	4	3	12	0	0	4	16	25	100
Danubio	16	19	48	56	64	75	9	11	12	14	0	0	21	25	85	100
Floresta	3	8	29	76	32	84	5	13	1	3	0	0	6	16	38	100
Fortuna	2	8	20	80	22	88	0	0	3	12	0	0	3	12	25	100
Llanito	1	4	21	91	22	96	0	0	1	3	0	0	1	4	23	100
Farmacia	3	6	32	64	35	70	6	12	9	18	0	0	15	30	50	100
<b>TOTALES</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>286</b>	<b>67</b>	<b>341</b>	<b>80</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>425</b>	<b>100</b>



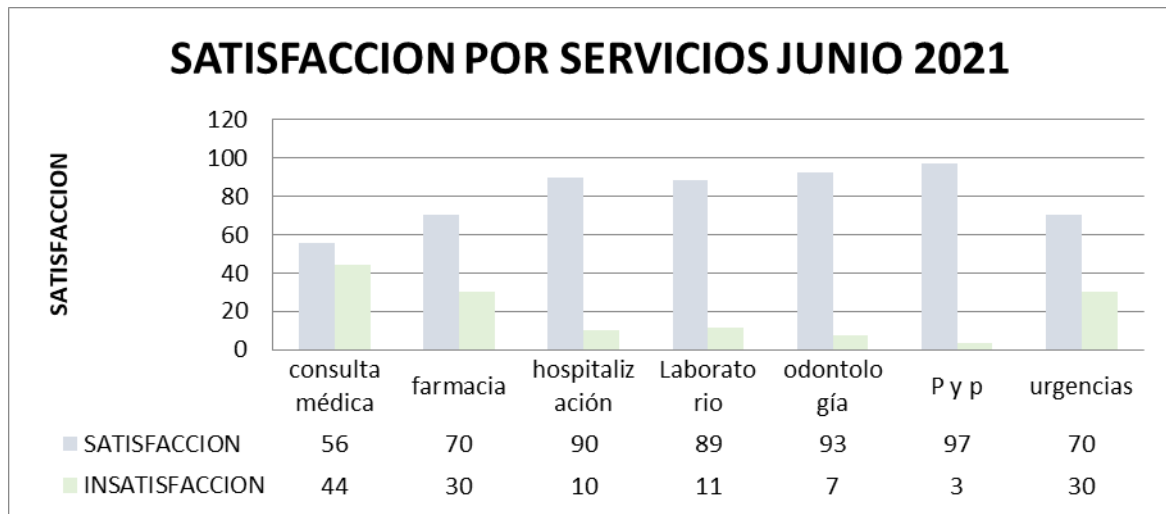
La satisfacción por áreas de atención oscila entre el 74% y 96%; siendo el mayor para Llanito y el menor para farmacia y castillo



**1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2021**

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Junio 2021

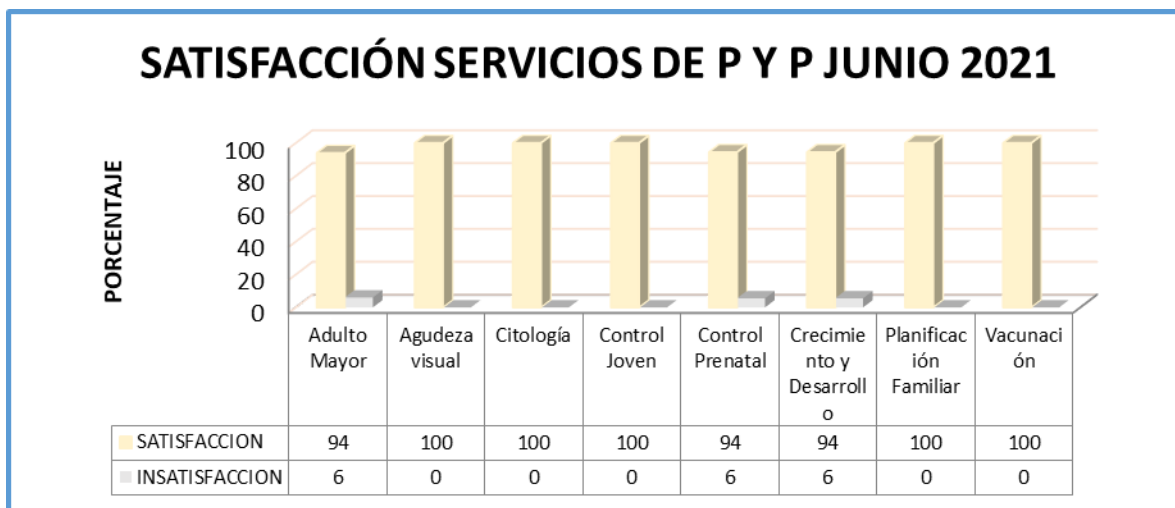
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	8	9	42	47	50	56	14	16	26	29	0	0	40	44	90	100
Farmacia	3	6	32	64	35	70	6	12	9	18	0	0	15	30	50	100
Hospitalización	5	25	13	65	18	90	1	5	1	5	0	0	2	10	20	100
Laboratorio	0	0	31	89	31	89	4	11	0	0	0	0	4	11	35	100
Odontología	13	24	37	69	50	93	1	2	3	3	0	0	4	7	54	100
P y p	17	13	105	83	122	97	1	1	3	2	0	0	4	3	126	100
Urgencias	9	18	26	52	35	70	3	6	12	24	0	0	15	30	50	100
TOTALES	55	13	286	67	341	80	30	7	54	13	0	0	84	20	425	100





1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Junio 2021  
Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Junio 2021

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	3	9	28	85	31	94	0	0	2	6	0	0	2	6	33	100
Agudeza visual	0	0	4	100	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	3	17	15	83	18	100	0	0	0	0	0	0	0	0	18	100
Control joven	1	8	11	92	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
Control prenatal	3	17	14	78	17	94	0	0	1	6	0	0	1	6	18	100
crecimiento y desarrollo	5	28	12	67	17	94	1	6	0	0	0	0	1	6	18	100
Planificación familiar	1	11	8	89	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Vacunación	1	7	13	93	14	100	0	0	0	0	0	0	0	0	14	100
<b>TOTALES</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>105</b>	<b>83</b>	<b>122</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>126</b>	<b>100</b>



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 56 y 97%, siendo la más alta para P Y P y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 94% y 100%, siendo los mayores para Agudeza visual, citología, control joven, planificación familiar y vacunación. Los menores para adulto mayor, control prenatal y crecimiento y desarrollo.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB Junio 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Solicitud de que las citas médicas sean atendidas oportunamente, mejorar el procedimiento para asignarlas y que sean menos distantes	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD
FARMACIA	Garantizar y seguir mejorando en la entrega del medicamento, mejorar las condiciones de confort para esperar la entrega del medicamento (solicitud carpas)	OPORTUNIDAD, SEGURIDAD
HOSPITALIZACIÓN	Mejorar confort (televisor en habitaciones), arreglos locativos (baños)	SEGURIDAD
URGENCIA	Oportunidad en la atención	OPORTUNIDAD
LABORATORIO	Entregar los resultados en forma virtual	ACCESIBILIDAD
ODONTOLOGÍA	Garantizar la disponibilidad de Agendas odontológicas, que se responda oportunamente a las citas solicitadas	OPORTUNIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JUNIO 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Junio 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	6	0	0	89	0	0	15	31	3	144

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Junio 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
FARMACIA	0	27	0	0	0	1	8		0	0	11	3	50

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Junio 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS												TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
LABORATORIO	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	2	0	35



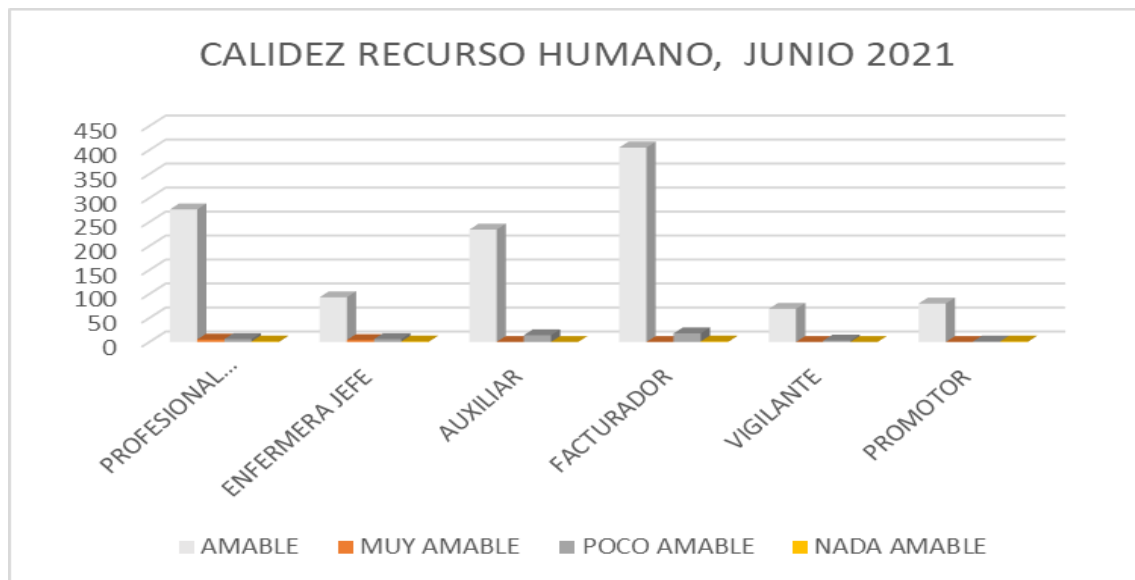
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Junio 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
URGENCIAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	34	0	0	0	0	4	1	0	0	0	11	50

### 1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Junio 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	276	5	6	1
ENFERMERA JEFE	93	4	6	1
AUXILIAR	234	0	14	0
FACTURADOR	405	0	18	1
VIGILANTE	69	0	3	0
PROMOTOR	80	0	1	1





1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Junio 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	2	276	12	0
ENFERMERA JEFE	0	83	7	0
AUXILIAR	0	223	23	0
FACTURADOR	0	388	34	0
PROMOTOR	0	82	1	0
VIGILANTE	0	59	5	0

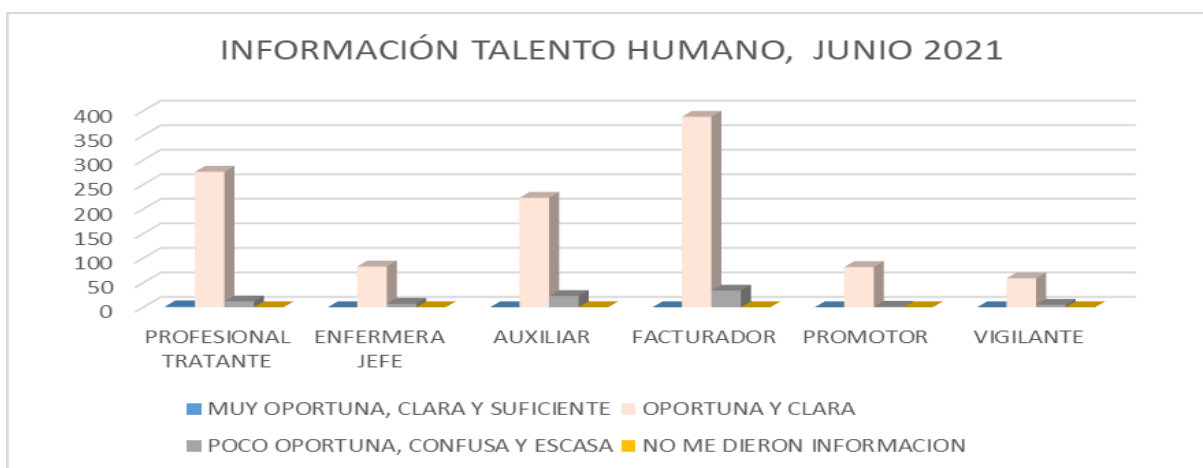


TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JUNIO 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLÓGICA
SI	410 (97%)	84	78	98	36	105	9
NO	15 (3%)						

**TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JUNIO 2021**

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%						
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	390	92%	35	8%	10	290	76	14

**TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2021**

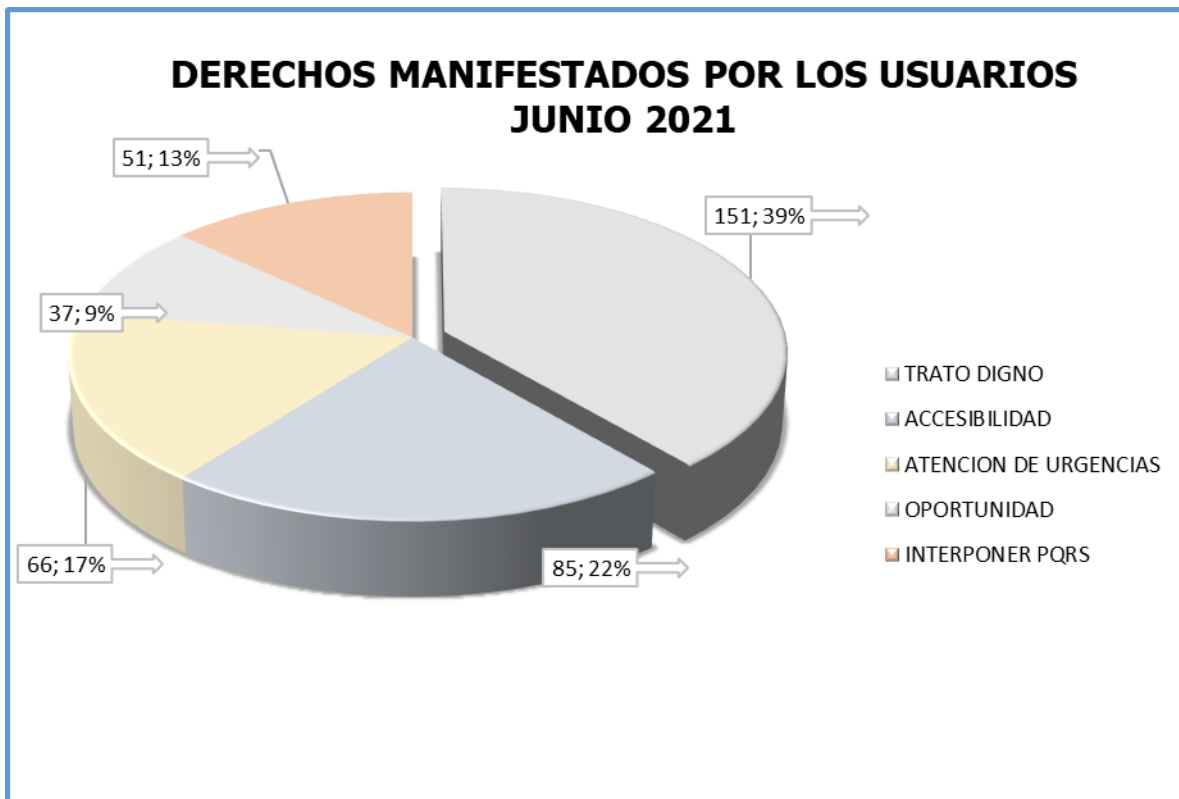
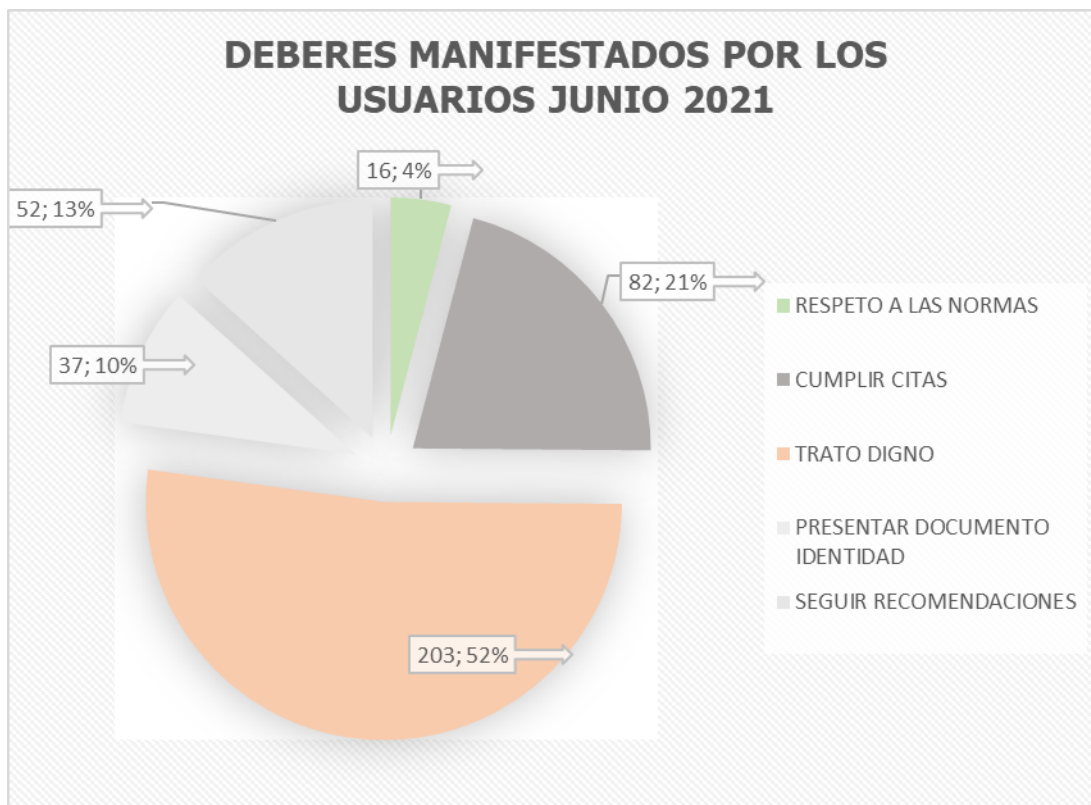


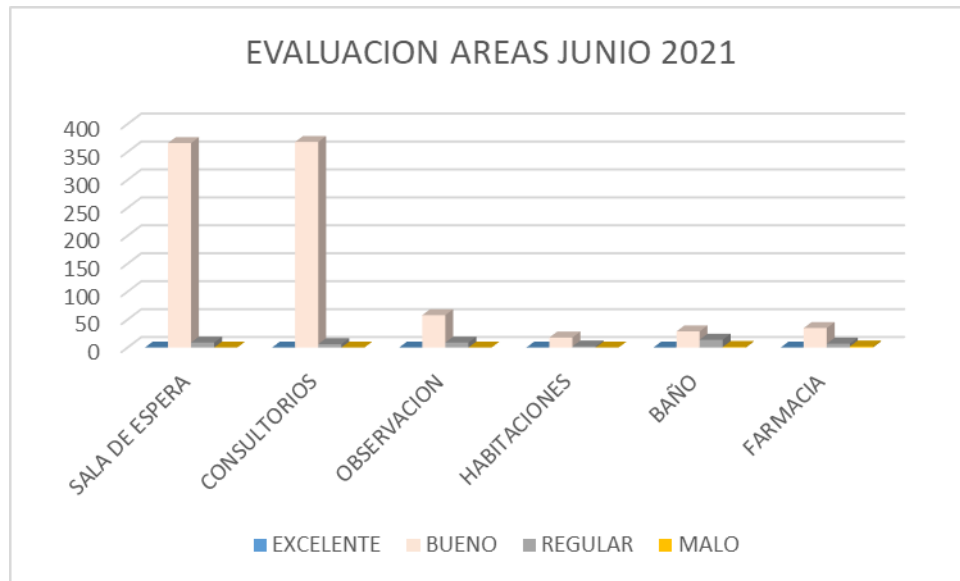
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2021



### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Junio 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	366	9	0
CONSULTORIOS	0	368	6	0
OBSERVACION	0	58	9	0
HABITACIONES	0	18	2	0
BAÑO	0	29	14	1
FARMACIA	0	35	7	2



### CONCLUSIONES

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

**TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Junio 2021**

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JUNIO 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 8%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 78%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 88%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 96%, MENOR RESULTADO CASTILLO 74%	CUMPLEN CON LA META LLANITO Y CAMPIN



SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 97%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 56%;	CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN Y ODONTOLOGIA
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(DEMORA A LA RESPUESTA PARA ASIGNACION DE CITAS)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: AUXILIAR, FACTURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO EN SALAS DE ESPERA, MEJOR ILUMINACIÓN, ARREGLO DE AIRE ACONDICIONADO EN CENTRO DE SALUD DANUBIO, MEJORAMIENTO DE CONFORT EN LA PARTE EXTERNA FARMACIA (SOLICITUDES DE CARPAS PARA RESGUARDARSE DE LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 97%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; ACCESIBILIDAD DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO, CUMPLIR CITAS



RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB junio 2021

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR SIAU	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas o por el link de la página web	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron su insatisfacción por los canales telefónico, virtual y en forma presencial	Implementar acciones que garanticen la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas y por medio virtual	Persiste la inconformidad de los usuarios por la falta de oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas
OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento	Las PQRD recepcionadas a través del SIAU por este motivo, fueron gestionadas con la regente de farmacia y remitidas a gerencia y servicios ambulatorios. Una vez hubo disponibilidad del medicamento se llamó a los usuarios para el reclamo del mismo en la farmacia asignada	Garantizar el abastecimiento y oportunidad de entrega de medicamentos. Contratación ágil y oportuna con el proveedor de los mismos, cumplimiento de entregas en los tiempos pactados.	En el periodo hubo mejoramiento en la entrega de medicamentos pendientes. Servicios ambulatorios y Subcientífica hacen el seguimiento respectivo
TRATO DIGNO/CALIDEZ: insatisfacción presentada por los usuarios por el trato poco digno, la mala actitud en la información suministrada a los usuarios	A través de SIAU Se vienen desarrollando las capacitaciones al cliente interno sobre deberes y derechos, destacando el trato digno como pilar central en la atención con humanización	retroalimentar en los colaboradores el cumplimiento no negociable del trato digno a los usuarios y la atención con humanización en salud	Retroalimentación al cliente interno y a los usuarios sobre el derecho y deber de trato digno (entrega de plegable trato digno e información en cartelera y página web)