



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

Durante el mes de Marzo de 2021, se aplicaron 460 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB MARZO DE 2021

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	67	15
BUENA	303	66
REGULAR	31	7
MALA	59	13
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	460	100





Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Marzo 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%	$370/450*100=80\%$	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 Febrero 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 (ENERO 2021)	MES ACTUAL (FEBRERO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	79%	80%	Se observa Tendencia a la disminución en un1% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la igualdad 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, Marzo 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	369	80
PROBABLEMENTE SI	31	7
DEFINITIVAMENTE NO	22	5
PROBABLEMENTE NO	38	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	460	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Marzo 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 usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$400 * 100 / 460 = 87\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 87%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 3%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: encuesta de satisfacción Marzo 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 (FEBRERO 2021)	MES ACTUAL (MARZO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
82%	87%	82%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en un 5% y con tendencia también al aumento en un 5% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, MARZO 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Marzo de 2021

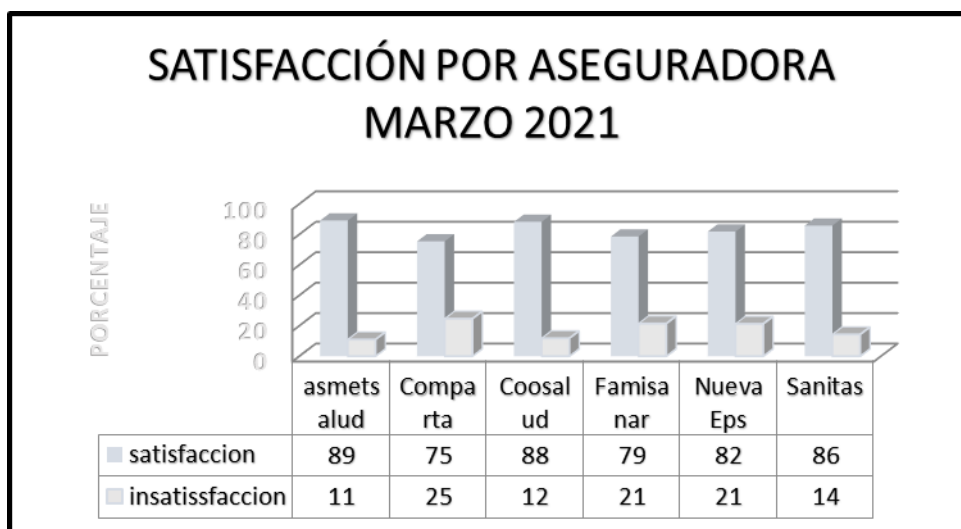
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	49	16	204	68	21	7	24	8	0	0	298	100	El género femenino tiene una participación de 298 usuarios (65%) y el masculino de 162 (35%). Satisfacción femenino 84% y satisfacción masculino 72%
MASCULINO	18	11	99	61	10	6	35	22	0	0	162	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MARZO 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, MARZO 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	5	8	52	81	57	89	3	5	4	6	0	0	7	64	100
Comparta	19	16	73	60	92	75	13	11	17	14	0	0	30	122	100
Coosalud	4	12	26	76	30	88	1	3	3	9	0	0	4	34	100
Famisanar	10	18	34	61	44	79	3	5	9	16	0	0	12	56	100
Nueva Eps	27	16	108	64	135	79	11	6	24	14	0	0	35	170	100
Sanitas	2	14	10	71	12	86	0	0	2	14	0	0	2	14	100
TOTALES	67	15	303	66	370	80	31	7	59	13	0	0	90	460	100



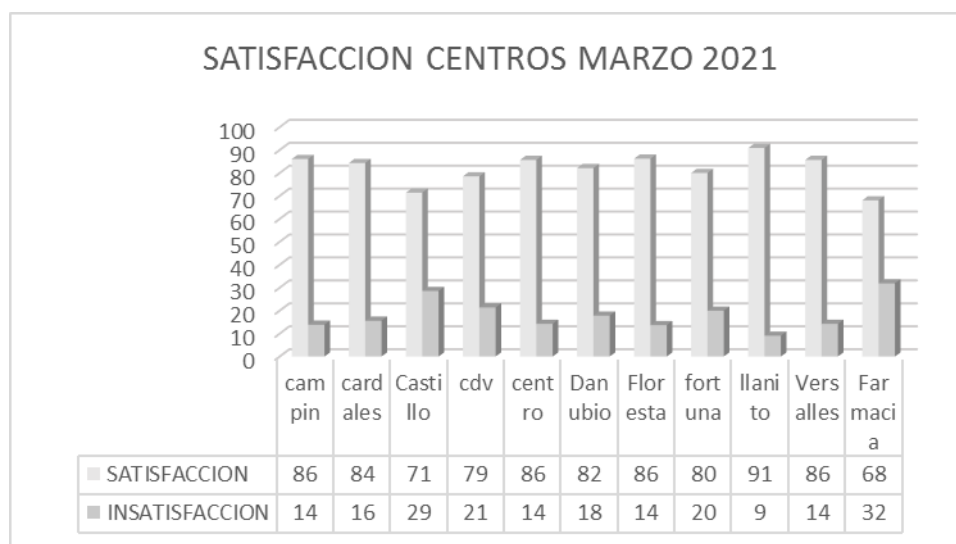
La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 89%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Comparta.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MARZO 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Marzo 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	5	14	26	72	31	86	2	6	3	8	0	0	5	14	36	100
Cardales	6	19	21	66	27	84	3	9	2	6	0	0	5	16	32	100
Castillo	14	22	31	49	45	71	7	11	11	17	0	0	18	29	63	100
Cdv	3	5	41	73	44	79	7	13	5	9	0	0	12	21	56	100
Centro	1	5	17	81	18	86	1	5	2	10	0	0	3	14	21	100
Danubio	14	17	55	65	69	82	4	5	11	13	0	0	15	18	84	100
Floresta	11	22	33	65	44	86	2	4	5	10	0	0	7	14	51	100
Fortuna	3	15	13	65	16	80	2	10	2	10	0	0	4	20	20	100
Llanito	4	18	16	73	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Versalles	0	0	24	86	24	86	0	0	4	14	0	0	4	14	28	100
Farmacia	6	13	26	55	32	68	1	2	14	30	0	0	15	32	47	100
TOTALES	67	15	303	66	370	80	31	7	59	13	0	0	90	20	460	100



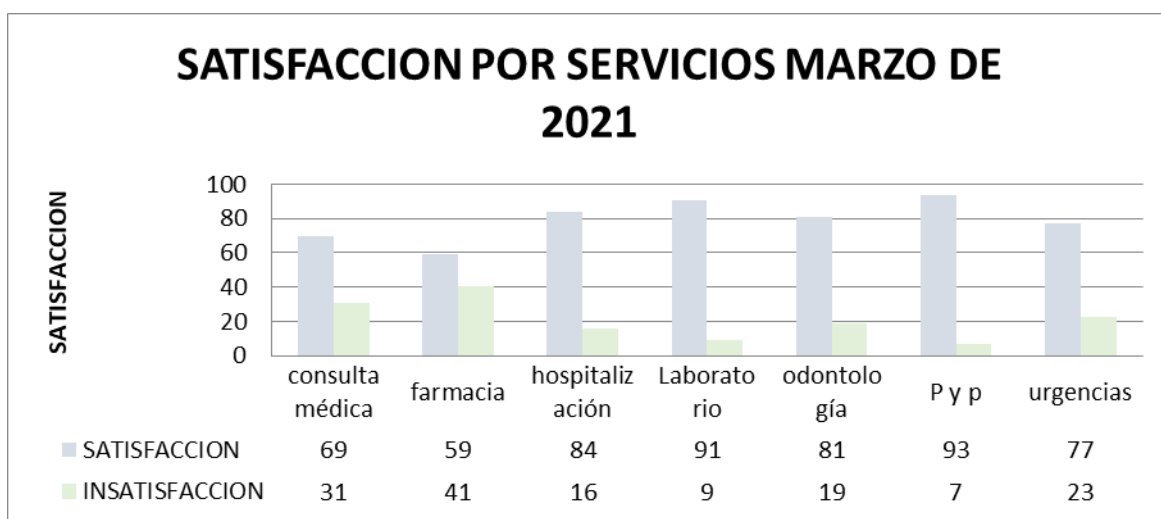


La satisfacción por centros de atención oscila entre el 68% y 91%; siendo el mayor para Llanito y el menor para farmacia

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2021

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Marzo 2021

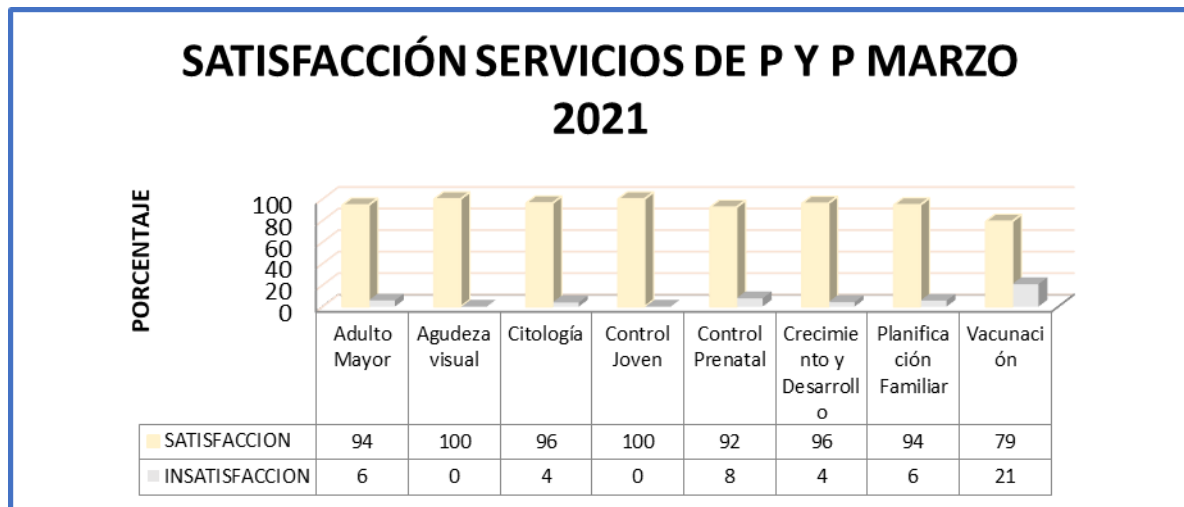
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	8	8	60	61	68	69	9	9	21	21	0	0	30	31	98	100
Farmacia	6	10	29	49	35	59	2	3	22	37	0	0	24	41	59	100
Hospitalización	4	16	17	68	21	84	2	8	2	8	0	0	4	16	25	100
Laboratorio	4	18	16	73	20	91	1	5	1	5	0	0	2	9	22	100
Odontología	10	17	37	64	47	81	6	10	5	9	0	0	11	19	58	100
P y p	30	18	122	75	152	93	8	5	3	2	0	0	11	7	163	100
Urgencias	5	14	22	63	27	77	3	9	5	14	0	0	8	23	35	100
TOTALES	67	15	303	66	370	80	31	7	59	13	0	0	90	20	460	100





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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	5	14	28	80	33	94	2	6	0	0	0	0	2	6	35	100
Agudeza visual	0	0	6	100	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
Citología	6	23	19	73	25	96	1	4	0	0	0	0	1	4	26	100
Control joven	4	24	13	76	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
Control prenatal	3	23	9	69	12	92	1	8	0	0	0	0	1	8	13	100
crecimiento y desarrollo	8	33	15	63	23	96	1	4	0	0	0	0	1	4	24	100
Planificación familiar	0	0	17	94	17	94	1	6	0	0	0	0	1	6	18	100
Vacunación	4	17	15	63	19	79	2	8	3	13	0	0	5	21	24	100
TOTALES	30	18	122	75	152	93	8	5	3	2	0	0	11	7	163	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 59 y 93%, siendo la más alta para P Y P Y P y la menor para farmacia. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 79% y 100%, siendo los mayores para Agudeza visual y control joven; y la más baja vacunación.



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

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Mejorar Oportunidad en la asignación de citas, dar respuesta a las citas solicitadas telefónicamente y por el link, mejorar actitud de facturadores y del profesional médico	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/CALIDEZ
ODONTOLOGÍA	Mayor claridad de la información para solicitud de citas odontológicas, que las citas por seguimiento a tratamientos odontológicos se asignen con mayor oportunidad, Mayor número de atenciones Fortuna, Llanito, Centro	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN
FARMACIA	Entrega oportuna de medicamentos, entregar las cantidades formuladas mejor actitud de las auxiliares de farmacia para dar la información, disponer de una línea telefónica directa para solicitar información sobre la disponibilidad del medicamento	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN/CALIDEZ
URGENCIA	Oportunidad en la atención del servicio, contratación de más horas médicas, Mayor claridad en el diagnóstico	OPORTUNIDAD, INFORMACIÓN
P Y P	Garantizar la disponibilidad de vacunas, mejor actitud e información de la promotora	INFORMACIÓN/ACCESIBILIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MARZO 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Marzo 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	9	0	0	108	1	0	0	15	23	156

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Marzo 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	38	0	0	0	8	4	0	0	0	7	2	59

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Marzo 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	19	0	0	0	0	3	0	22

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Marzo 2021

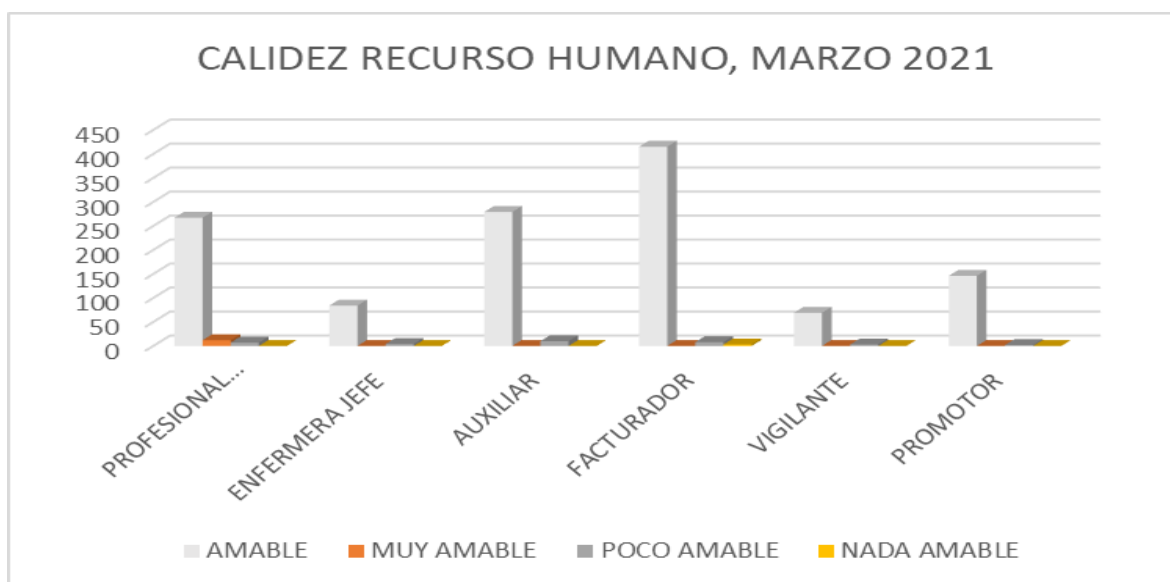
SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS											TOTAL	
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR		MALA
URGENCIAS	0	22	0	0	0	3	5	0	0	0	0	5	35



1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Marzo 2021

TALENTO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	267	12	7	0
ENFERMERA JEFE	84	0	4	0
AUXILIAR	279	0	10	0
FACTURADOR	415	0	8	3
VIGILANTE	69	0	3	0
PROMOTOR	146	0	2	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB MARZO 2021

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	4	275	8	0
ENFERMERA JEFE	0	88	0	0
AUXILIAR	0	273	18	0
FACTURADOR	0	415	14	0
PROMOTOR	0	142	1	0
VIGILANTE	0	65	8	0



TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P MARZO 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	449 (98%)	105	55	161	43	76	9
NO	11 (2%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MARZO 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	420	91%	40	9%	25	264	114	17

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2021

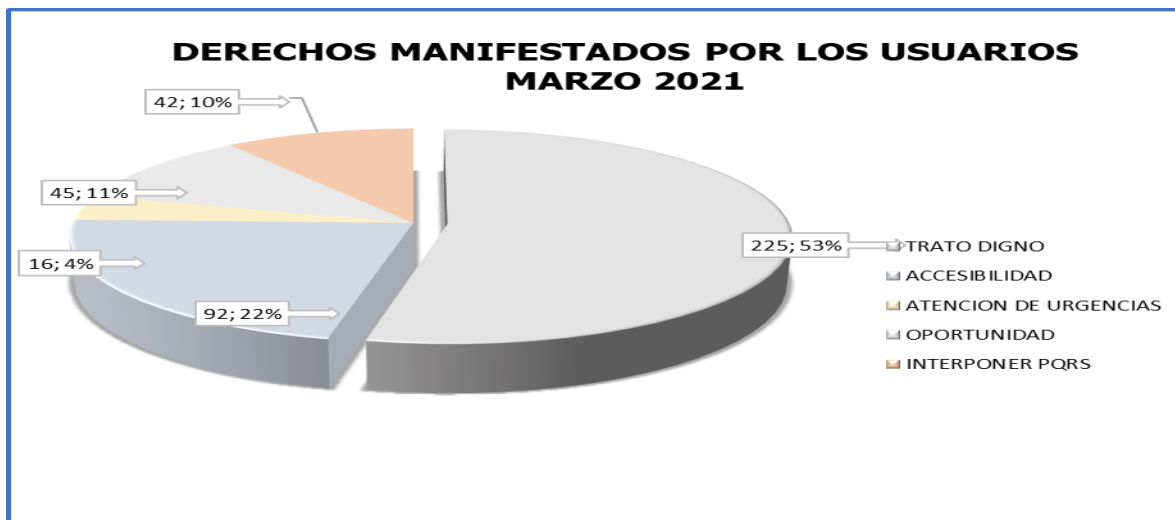
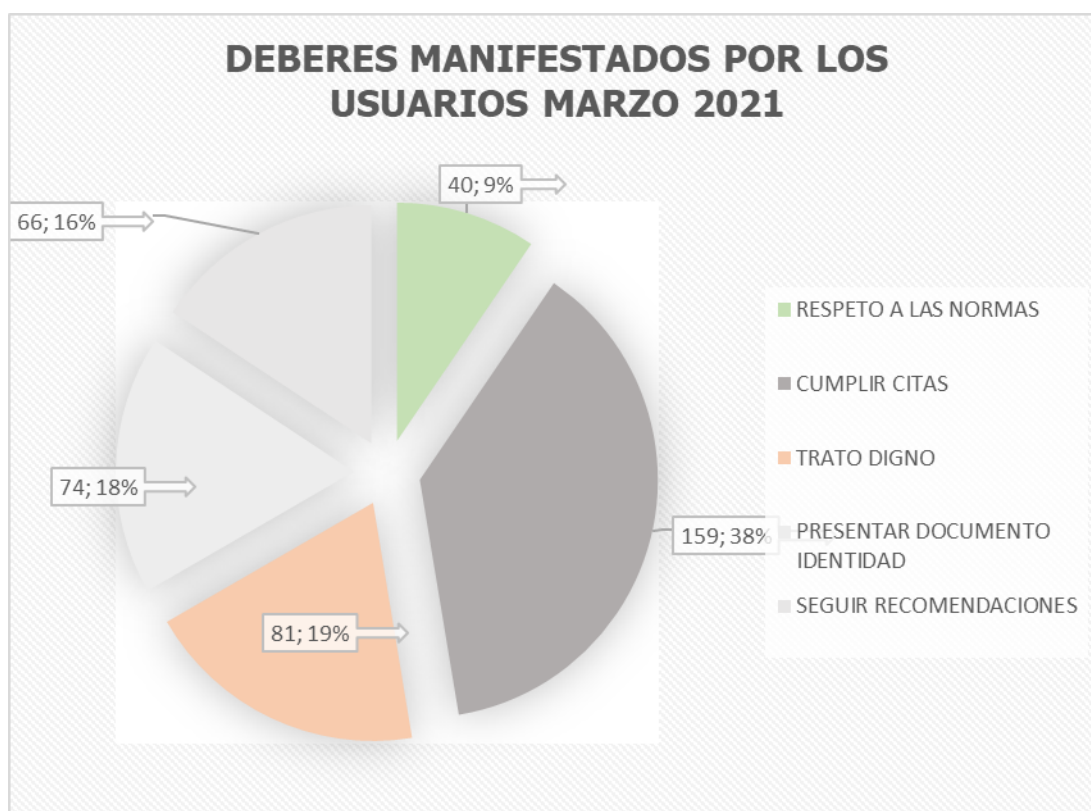


TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2021

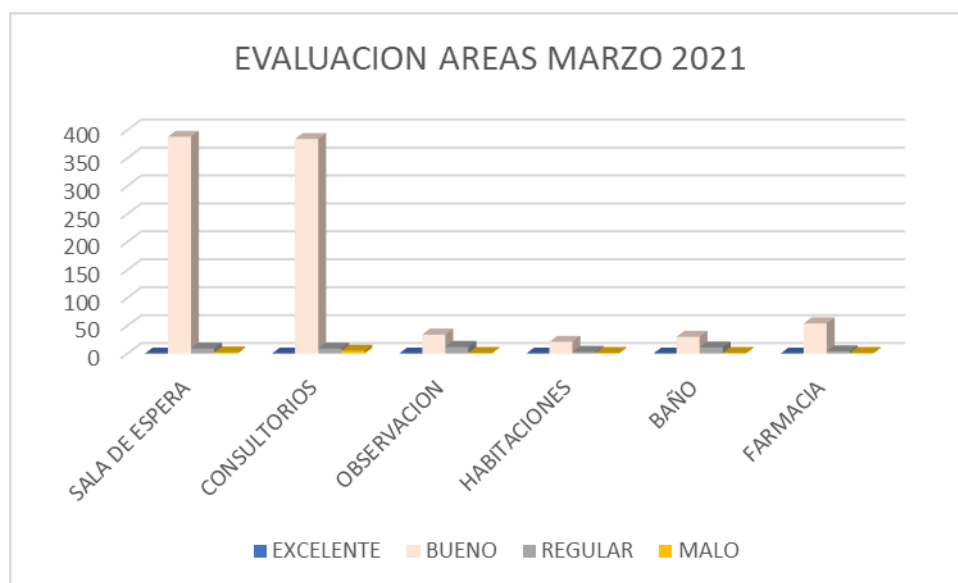




1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de marzo 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	388	9	2
CONSULTORIOS	0	384	9	5
OBSERVACION	0	34	12	1
HABITACIONES	0	21	3	1
BAÑO	0	30	11	1
FARMACIA	0	54	4	1



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Marzo 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MARZO 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%	87%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 3%



SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 89%, MENOR RESULTADO COMPARTA 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91%, MENOR RESULTADO FARMACIA 68%	CUMPLEN CON LA META SÓLO LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 93%, MENOR RESULTADO FARMACIA 59%, CONSULTA MÉDICA 69%	CUMPLEN CON LA META P Y P, LABORATORIO
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(CITAS A MÁS DE TRES DÍAS
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ:AUXILIAR Y FACTURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO EN SALAS DE ESPERA, MEJOR ILUMINACIÓN, ADECUACIONES LOCATIVAS PARA MEJOR CONFORT
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO Y AUXILIAR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO Y COMPRENDIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO Y COMPRENDIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS



RECOMENDACIONES

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

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR SIAU	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
<p>OPORTUNIDAD: falta de oportunidad en la asignación de citas médicas y para los demás servicios en los diferentes centros de salud, los usuarios refieren que no responden los teléfonos celulares, no hay horarios claros de asignación de citas y el link en la página web para asignar no funciona o no los llaman para realizar la asignación</p>	<p>Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron reclamos por los canales telefónico, virtual y en forma presencial</p>	<p>Asignar teléfonos exclusivos para asignación de citas, establecer horarios claros para tal fin, unificado en todos los centros de salud. Ampliar los mecanismos institucionales para asignar citas: telefónicamente, Presenciales en facturación de cada centro de salud y por link de página web. Garantizar la asignación de citas a la población vulnerable. garantizar que el funcionario de facturación asuma el compromiso de responder a la solicitud de asignación de cita en el menor tiempo posible</p>	<p>Se dispuso de las respuestas a citas telefónicas por medio del wasap, se dispuso de dispositivo telefónico celular en Floresta, se fijaron en carteleras los números telefónicos para citas en todos los centros. Se remiten a facturación las no conformidades persistentes para las acciones correctivas</p>
<p>OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento</p>	<p>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</p>	<p>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. Mejorar en los facturadores y auxiliares de farmacia la información suministrada a los usuarios y garantizar que los pendientes de medicamentos la entrega en domicilio en coordinación con transporte</p>	<p>No se evidencia cumplimiento en la acción propuesta. Si bien hubo disponibilidad de algunos medicamentos, hay pendientes aún y se siguen recepcionando pqrD por esta causa</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Negación de la asignación de cita por no disponibilidad de agenda médica, según los usuarios en facturación les refiere que no hay agenda disponible por no haber médico designado para la atención</p>	<p>Se reportó la situación a la jefe de servicios ambulatorios para articulación con el operador de servicios Darsalud</p>	<p>Garantizar la disponibilidad de agenda médica. Horas medico disponible</p>	<p>Se evidencia la asignación de agendas con el incremento de horas médicas en el centro de salud Cdv, Cardales y Danubio</p>



<p>TRATO DIGNO/CALIDEZ: insatisfacción presentada por los usuarios por el trato poco digno, la mala actitud en la información suministrada a los usuarios</p>	<p>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</p>	<p>retroalimentar en los colaboradores el cumplimiento no negociable del trato digno a los usuarios y la atención con humanización en salud</p>	
---	--	---	--