



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

Durante el mes de Febrero de 2021, se aplicaron 450 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 FEBRERO DE 2021

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

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	49	11
BUENA	305	68
REGULAR	15	3
MALA	81	18
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	450	100

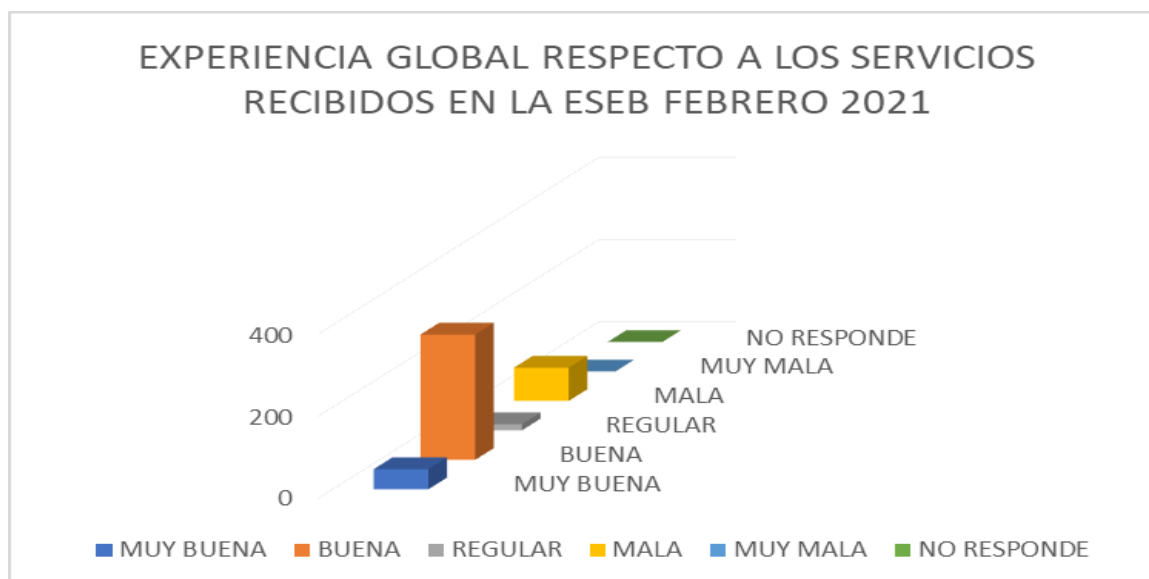




Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Enero 2021

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%	$354/450*100=79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. 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, Febrero 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	332	74
PROBABLEMENTE SI	37	8
DEFINITIVAMENTE NO	23	5
PROBABLEMENTE NO	58	13
NO INFORMA	0	0
TOTAL	450	100



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

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 (%)	$369 \times 100 / 450 = 82\%$	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 Febrero 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 (ENERO 2021)	MES ACTUAL (FEBRERO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83%	82%	89%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 7% y con tendencia también a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, FEBRERO 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Febrero de 2021

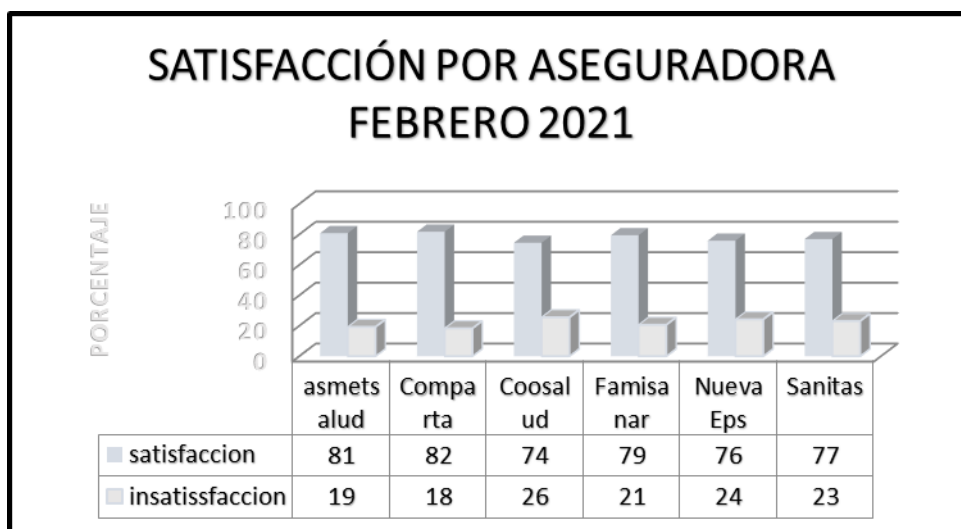
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	32	11	218	74	8	3	35	12	0	0	293	100	El género femenino tiene una participación de 293 usuarios (65%) y el masculino de 157 (35%). Satisfacción femenino 85% y satisfacción masculino 66%
MASCULINO	17	11	87	55	7	4	46	29	0	0	157	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, FEBRERO 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	11	14	52	67	63	81	7	9	8	10	0	0	15	78	100
Comparta	22	19	72	63	94	82	3	3	18	16	0	0	21	115	100
Coosalud	3	6	32	68	35	74	0	0	12	26	0	0	12	47	100
Famisanar	5	7	49	72	54	79	2	3	12	18	0	0	14	68	100
Nueva Eps	5	4	83	72	88	76	3	3	25	22	0	0	28	116	100
Sanitas	3	12	17	65	20	77	0	0	6	23	0	0	6	26	100
TOTALES	49	11	305	68	354	79	15	3	81	18	0	0	96	450	100



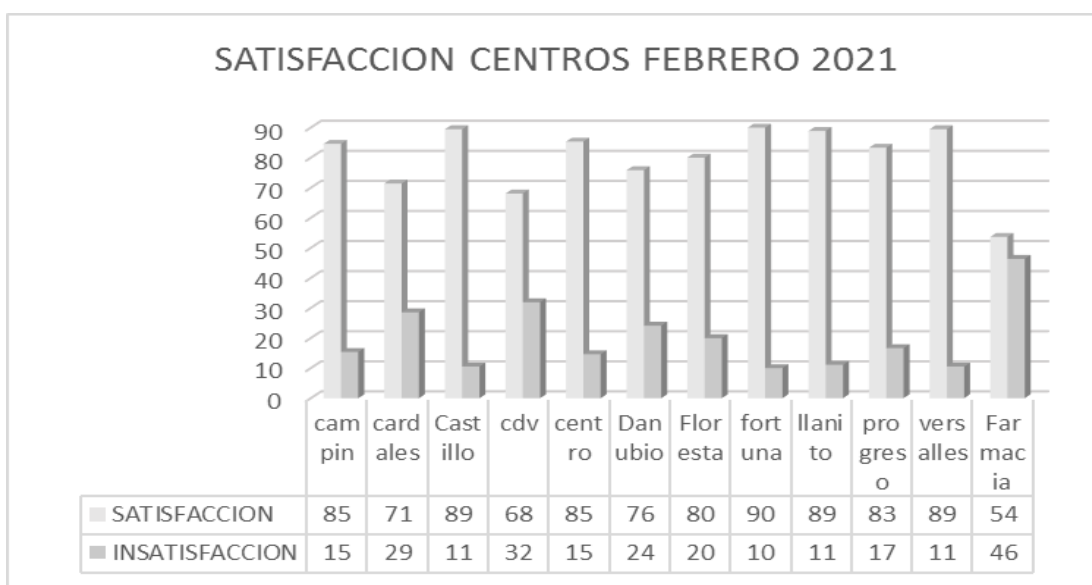
La satisfacción por EPS oscila entre el 74% y 82%, correspondiendo la mayor a Comparta y la menor a Asmetsalud.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, FEBRERO 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Febrero 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	3	8	30	77	33	85	0	0	6	15	0	0	6	15	39	100
Cardales	9	26	16	46	25	71	3	9	7	20	0	0	10	29	35	100
Castillo	4	7	47	82	51	89	1	2	5	9	0	0	6	11	57	100
Cdv	4	9	28	60	32	68	0	0	15	32	0	0	15	32	47	100
Centro	5	12	30	73	35	85	2	5	4	10	0	0	6	15	41	100
Danubio	2	3	42	72	44	76	3	5	11	19	0	0	14	24	58	100
Floresta	5	11	31	69	36	80	0	0	9	20	0	0	9	20	45	100
Fortuna	4	20	14	70	18	90	2	10	0	0	0	0	2	10	20	100
Llanito	0	0	16	89	16	89	0	0	2	11	0	0	2	11	18	100
Progreso	5	17	20	67	25	83	1	3	4	13	0	0	5	17	30	100
Versalles	3	16	14	74	17	89	0	0	2	11	0	0	2	11	19	100
Farmacia	5	12	17	41	22	54	3	7	16	39	0	0	19	46	41	100
TOTALES	49	11	305	68	354	79	15	3	81	18	0	0	96	21	450	100



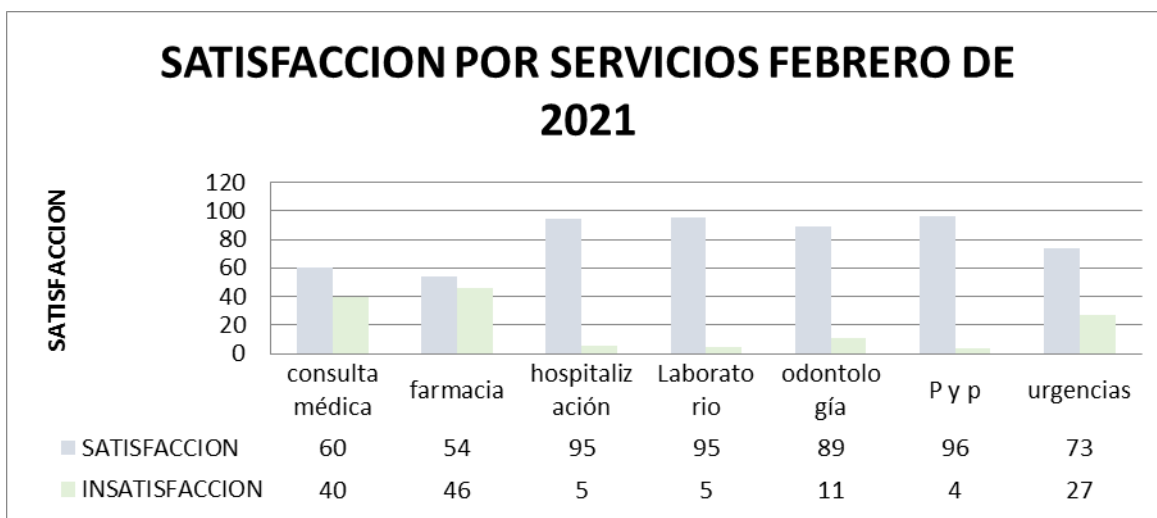


La satisfacción por centros de atención oscila entre el 54% y 90%; siendo el mayor para Fortuna y el menor para farmacia

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2021

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Febrero 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	9	6	76	54	85	60	6	4	50	35	0	0	56	40	141	100
Farmacia	5	12	17	41	22	54	3	7	16	39	0	0	19	46	41	100
Hospitalización	1	5	17	89	18	95	0	0	1	5	0	0	1	5	19	100
Laboratorio	1	5	20	91	21	95	0	0	1	5	0	0	1	5	22	100
Odontología	7	15	34	74	41	89	2	4	3	7	0	0	5	11	46	100
P y p	25	17	120	79	145	96	1	1	5	3	0	0	6	4	151	100
Urgencias	1	3	21	70	22	73	3	10	5	17	0	0	8	27	30	100
TOTALES	49	11	305	68	354	79	15	3	81	18	0	0	96	21	450	100

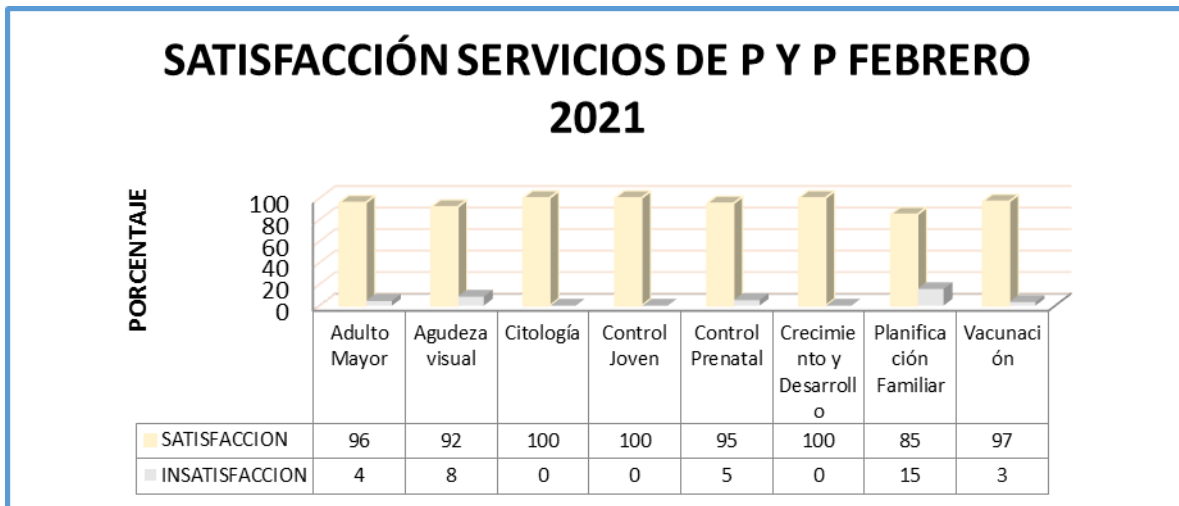




1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Febrero 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Febrero 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	13	19	83	22	96	0	0	1	4	0	0	1	4	23	100
Agudeza visual	2	17	9	75	11	92	0	0	1	0	0	0	1	0	12	92
Citología	6	35	11	65	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
Control joven	1	10	9	90	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0	10	100
Control prenatal	1	5	18	90	19	95	0	0	1	5	0	0	1	5	20	100
crecimiento y desarrollo	5	19	21	81	26	100	0	0	0	0	0	0	0	0	26	100
Planificación familiar	1	8	10	77	11	85	1	8	1	8	0	0	2	15	13	100
Vacunación	6	20	23	77	29	97	0	0	1	3	0	0	1	3	30	100
TOTALES	25	17	120	79	145	96	1	1	5	3	0	0	6	4	151	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 54 y 964%, 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 85% y 100%, siendo los mayores para Citología, crecimiento y desarrollo y control joven; y la más baja planificación familiar.



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

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Mejorar proceso de asignación de citas, responder oportunamente los números telefónicos registrados para citas, dar respuesta oportuna a las citas solicitadas por el link, mejor actitud de algunas facturadoras para asignar citas médicas, y mejor actitud del profesional médico (trato digno al usuario)	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/CALIDEZ
FARMACIA	Entrega oportuna de medicamentos, entregar las cantidades formuladas mejor actitud de las auxiliares de farmacia para dar la información	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN/CALIDEZ
URGENCIA	Oportunidad en la atención del servicio, contratación de más horas médicas, Mayor claridad en el diagnóstico	OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Asignar mayor número de horas centros Fortuna , Llanito, Floresta, Versalles	OPORTUNIDAD
P Y P	Mejor orientación y direccionamiento en el programa de planificación familiar, Disposición del método de planificación y garantizar la disposición de las vacunas	INFORMACIÓN/ACCESIBILIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD FEBRERO 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Febrero 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	16	0	0	108	0	0	3	41	18	186

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Febrero 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	23	0	0	0	10	5	0	0	0	2	1	41

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Febrero 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	22	0	0	0	0	0	0	22

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Febrero 2021

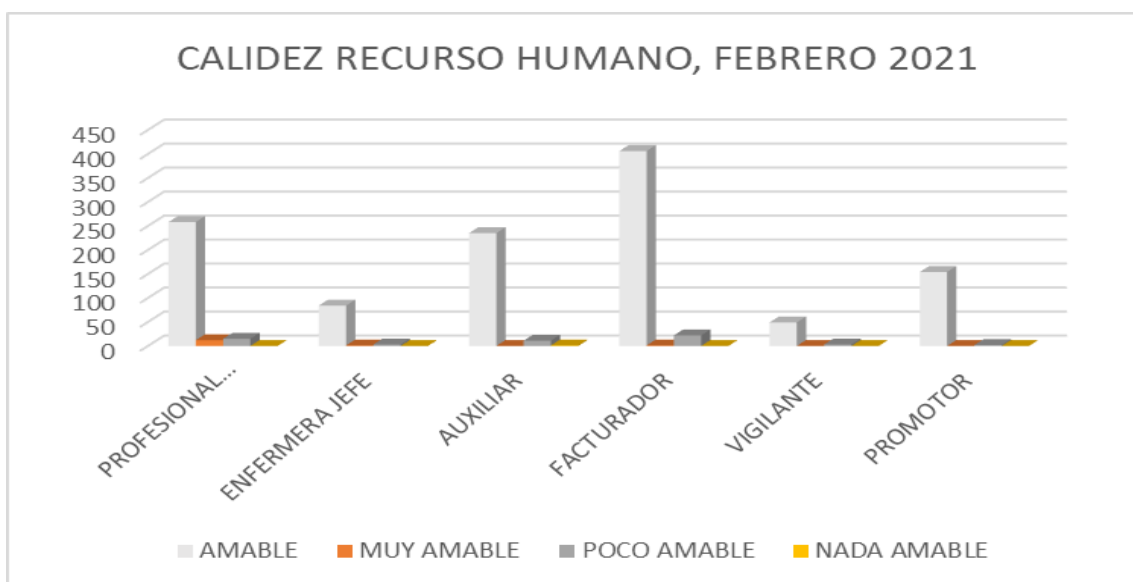
SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
URGENCIAS	0	16	0	0	0	6	4	0	0	0	0	4	30



1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Febrero 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	258	12	15	0
ENFERMERA JEFE	84	1	3	0
AUXILIAR	235	0	11	1
FACTURADOR	406	1	22	0
VIGILANTE	49	0	3	0
PROMOTOR	154	0	2	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Febrero 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	275	13	0
ENFERMERA JEFE	0	85	4	0
AUXILIAR	0	232	16	0
FACTURADOR	0	397	27	0
PROMOTOR	0	156	2	0
VIGILANTE	0	46	5	0



TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P FEBRERO 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	436 (97%)	82	46	134	28	140	6
NO	14 (3%)						

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

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERIA	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	406	90%	44	10%	12	383	0	11



TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2021

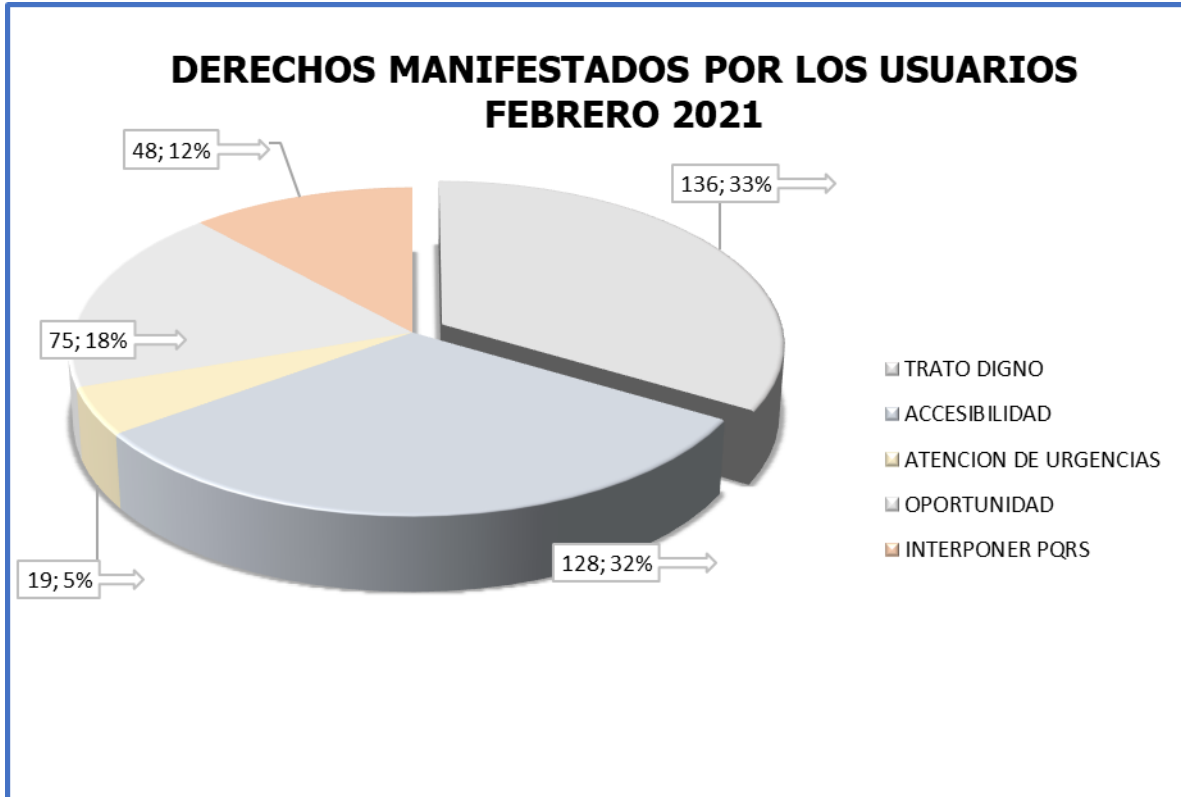
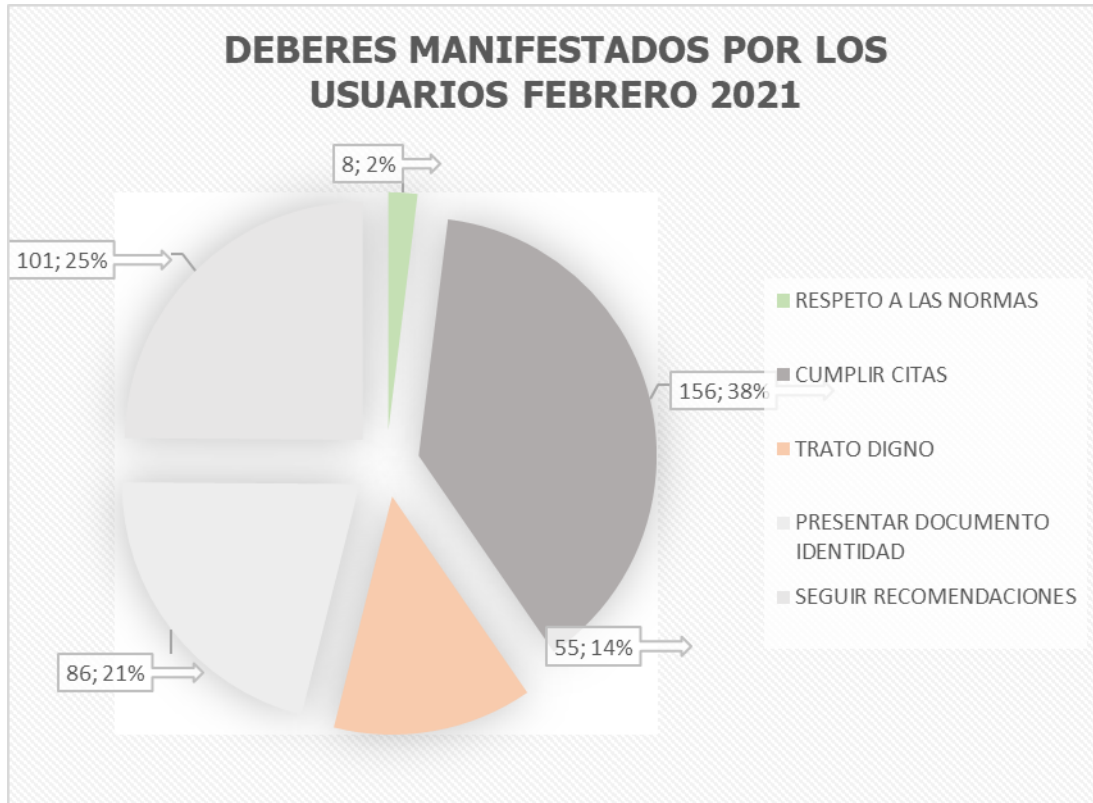


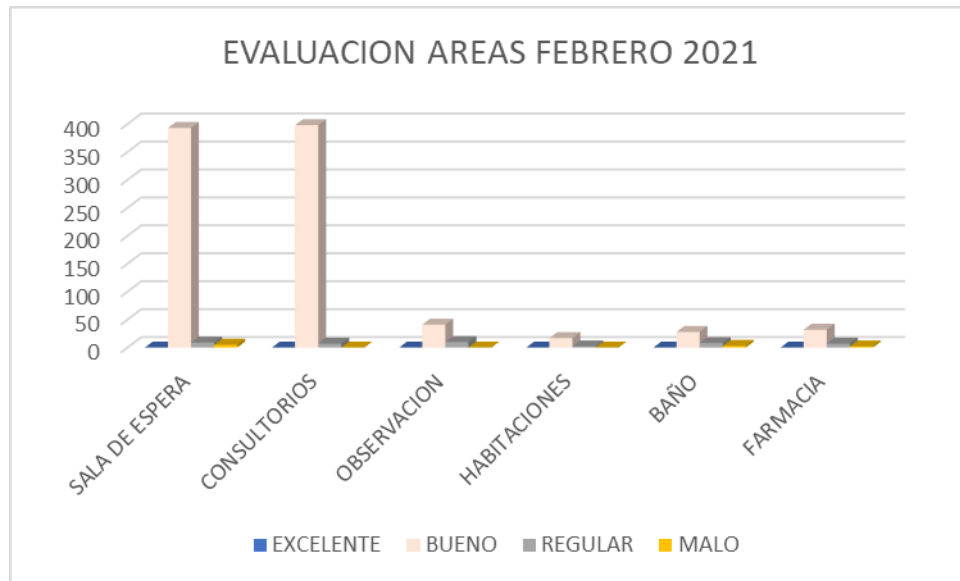
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Febrero 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	393	9	5
CONSULTORIOS	0	398	7	0
OBSERVACION	0	41	10	0
HABITACIONES	0	17	2	0
BAÑO	0	28	8	3
FARMACIA	0	32	7	2



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Febrero 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES FEBRERO 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
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 66%. FEMENINO 85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COMPARTA: 82%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 74%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 90%, MENOR RESULTADO FARMACIA 54%, CDV 68%	CUMPLEN CON LA META SÓLO FORTUNA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 96%, MENOR RESULTADO FARMACIA 54%,	CUMPLEN CON LA META P Y P, LABORATORIO Y HOSPITALIZACIÓN



		CONSULTA MÉDICA 60%	
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 EN ALGUNOS CENTROS DE SALUD)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: FACTURADOR Y PROFESIONAL TRATANTE
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 97%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR Y MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 90%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

RECOMENDACIONES

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

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR SIAU	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
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	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que se quejaron por los canales telefónico, virtual y en forma presencial	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 asignacion de citas a la población vulnerable. garantizar que el	No se evidencia mejoramiento en la acción propuesta. En el periodo se identifican pqrd por esta misma causa



asignación		funcionario de facturación asuma el compromiso de responder a la solicitud de asignación de cita en el menor tiempo posible	
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 agíl 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	No se evidencia cumplimiento en la acción propuesta. Si bien hubo disponibilidad de algunos medicamentos, hay pendientes aún y se siguen recepcionando pqrđ por esta causa
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	Se reportó la situación a la jefe de servicios ambulatorios para articulación con el operador de servicios Darsalud	Garantizar la disponibilidad de agenda médica. Horas medico disponible	Se evidencia la asignación de agendas con el incremento de horas médicas en el centro de salud Cdv y Danubio
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	



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707