

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
OCTUBRE 2020**

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:

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2020

Durante el mes de OCTUBRE de 2020, se aplicaron 360 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL OCTUBRE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Octubre 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	360	100
50	14	270	75	22	6	18	5	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 320 89%				TOTAL INSATISFACCIÓN 40 11%									

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global octubre 2020

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de septiembre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$320/360 \times 100 = 89\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo no cumple con la meta,

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS OCTUBRE 2020

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Octubre 2020

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
20	6	10	3	30	8	300	83	0	0

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos octubre 2020

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Septiembre 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$330/360 \times 100 = 92\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 92% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. cumple con la meta establecida por la ESEB

TABLA 5. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2020)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	89%	81%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 8% y con tendencia También al aumento con respecto al mes inmediatamente anterior en un 2%

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, OCTUBRE 2020

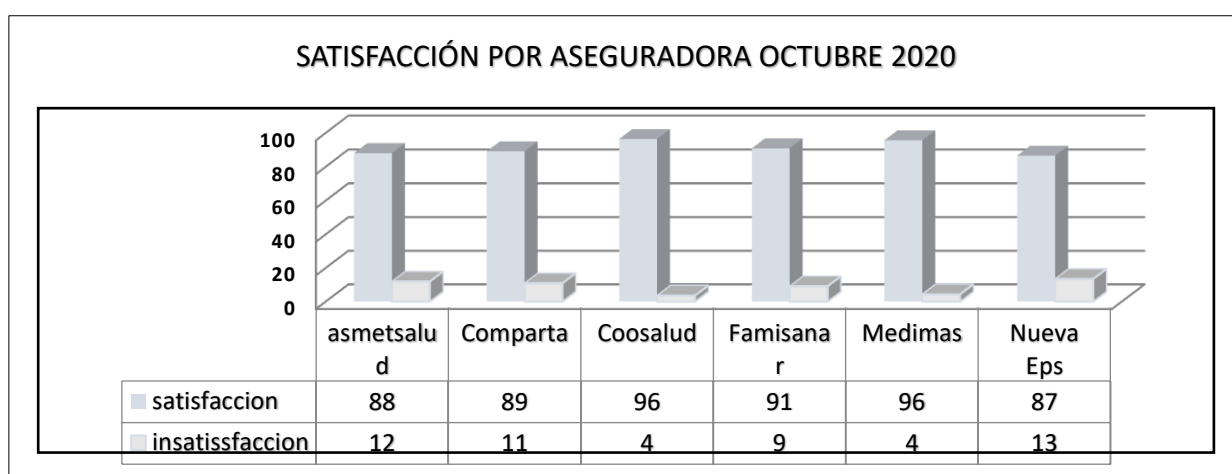
TABLA 6. Satisfacción por Género Octubre 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	35	12	221	77	15	5	17	6	0	0	288	100	El género femenino tiene una participación de 288 usuarios (80%) y el masculino de 72 (20%). Satisfacción femenino 89% y satisfacción masculino 89%
MASCULINO	15	21	49	68	7	10	1	1	0	0	72	100	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, OCTUBRE 2020

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	14	21	45	67	59	88	3	4	5	7	0	0	8	12	67	100
Comparta	9	14	48	75	57	89	5	8	2	3	0	0	7	11	64	100
Coosalud	4	14	23	82	27	96	0	0	1	4	0	0	1	4	28	100
Famisanar	2	9	18	82	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Medimás	2	9	20	87	22	96	1	4	0	0	0	0	1	4	23	100
Nueva Eps	19	12	116	74	135	87	11	7	10	6	0	0	21	13	156	100
TOTALES	50	14	270	75	320	89	22	6	18	5	0	0	40	11	360	100

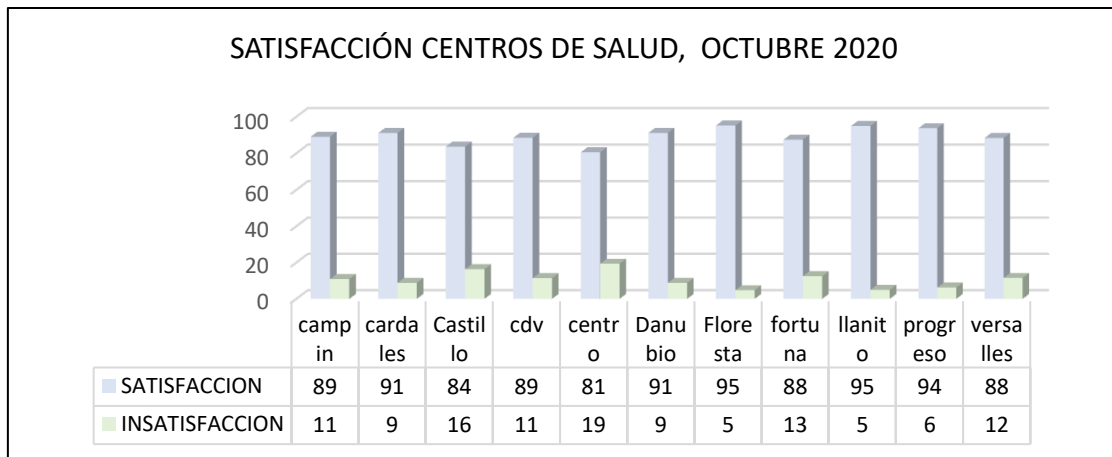


La satisfacción por EPS oscila entre el 87% y 96%, correspondiendo la mayor a coosalud y Medimás. La menor a Nueva Eps.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, OCTUBRE 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, octubre 2020

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	5	46	84	49	89	2	4	4	7	0	0	6	11	55	100
Cardales	5	15	26	76	31	91	2	6	1	3	0	0	3	9	34	100
Castillo	11	22	30	61	41	84	5	10	3	6	0	0	8	16	49	100
Cdv	4	11	27	77	31	89	4	11	0	0	0	0	4	11	35	100
Centro	1	3	24	77	25	81	4	13	2	6	0	0	6	19	31	100
Danubio	16	28	36	63	52	91	3	5	2	4	0	0	5	9	57	100
Floresta	5	24	15	71	20	95	0	0	1	5	0	0	1	5	21	100
Fortuna	2	13	12	75	14	88	1	6	1	6	0	0	2	13	16	100
Llanito	0	0	19	95	19	95	0	0	1	5	0	0	1	5	20	100
Progreso	2	13	13	81	15	94	0	0	1	6	0	0	1	6	16	100
Versalles	1	4	22	85	23	88	1	4	2	8	0	0	3	12	26	100
TOTALES	50	14	270	75	320	89	22	6	18	5	0	0	40	11	360	100

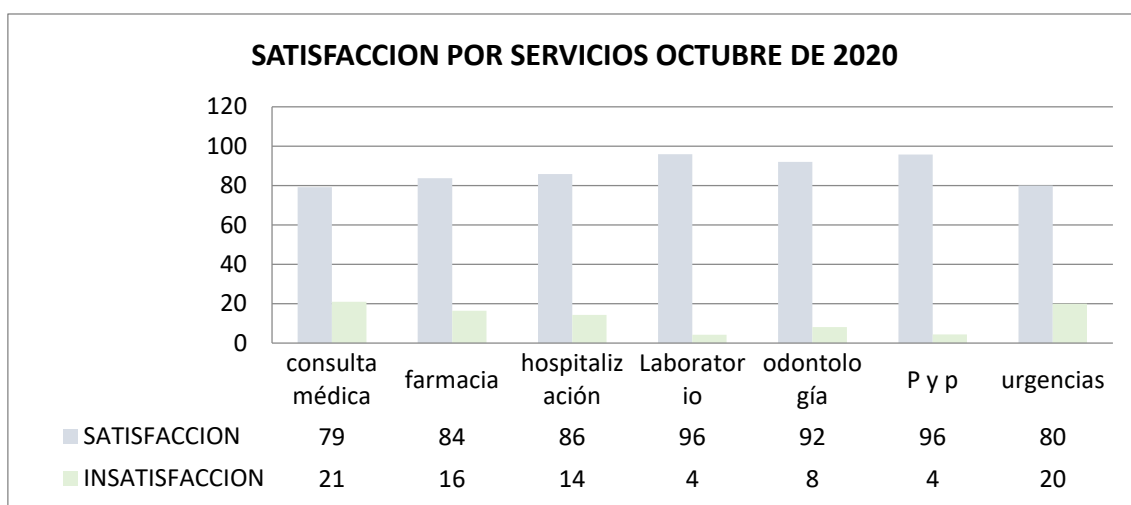


La satisfacción por centros de oscila entre el 81% y 95%; siendo la mayor para Llanito y Floresta. El más bajo para Centro.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Octubre 2020

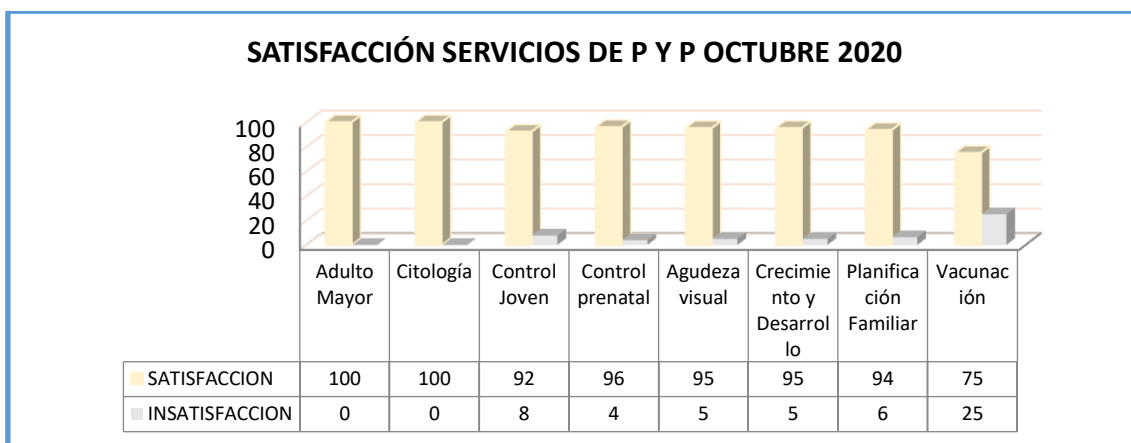
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	7	10	50	69	57	79	11	15	4	6	0	0	15	21	72	100
Farmacia	1	2	40	82	41	84	4	8	4	8	0	0	8	16	49	100
Hospitalización	3	43	3	43	6	86	1	14	0	0	0	0	1	14	7	100
Laboratorio	2	4	44	92	46	96	0	0	2	4	0	0	2	4	48	100
Odontología	10	27	24	65	34	92	1	3	2	5	0	0	3	8	37	100
P y p	16	14	96	82	112	96	3	3	2	2	0	0	5	4	117	100
Urgencias	11	37	13	43	24	80	2	7	4	13	0	0	6	20	30	100
TOTALES	50	14	270	75	320	89	22	6	18	5	0	0	40	11	360	100



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Octubre 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P octubre 2020

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	3	13	21	88	24	100	0	0	0	0	0	0	0	0	24	100
Agudeza visual	2	50	2	50	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	0	0	9	100	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Control joven	0	0	12	92	12	92	0	0	1	8	0	0	1	8	13	100
Control prenatal	6	23	19	73	25	96	0	0	1	4	0	0	1	4	26	100
crecimiento y desarrollo	3	14	17	81	20	95	1	5	0	0	0	0	1	5	21	100
Planificación familiar	2	13	13	81	15	94	1	6	0	0	0	0	1	6	16	100
Vacunación	0	0	3	75	3	75	1	25	0	0	0	0	1	25	4	100
TOTALES	16	14	96	82	112	96	3	3	2	2	0	0	5	4	117	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 79 y 100%; siendo Los mayores para laboratorio y PY P y la menor para consulta médica. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 75 y 100%. La mayor corresponde a adulto mayor y citología y la menor a vacunación.

Tabla 11. Motivo/causa satisfacción e insatisfacción, manifestadas por los usuarios, octubre 2020

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena atención del profesional médico y buena estrategia el link para asignación de citas	Mejor trato de la señora que atiende a la entrada es grosera con el usuario, sobre todo a los adultos mayores	Campín	Consulta externa, facturación, enfermería	Se remite a servicios ambulatorios, coordinación enfermería
Buena Atención e información al usuario	Mejorar oportunidad en la asignación de citas, pronto arreglo del centro de salud para estar más cómodos y seguros en la atención	Centro	Ambiente físico, facturación, consulta externa	Líder en ambiente físico y salud ocupacional, servicios ambulatorios, facturación
Buena atención Doctor Carlos Angarita. Satisfecha por la disponibilidad nuevamente del servicio de farmacia	Mejor disponibilidad para la atención telefónica en el proceso de asignación de citas, informar oportunamente cuando haya cambios de horarios en los servicios, Garantizar disponibilidad de vacunas	Cardales,	Consulta externa, facturación, laboratorio,	Se remite a servicios ambulatorios, facturación, enfermería

Excelente atención del doctor Héctor Pérez, cumplimiento en la entrega de exámenes de laboratorios	Que se cumpla la norma en lo que se refiere a garantizar el servicio de urgencias, independientemente de la afiliación. Mejor disposición telefónica para asignación de citas	Castillo	, urgencias, consulta externa, facturación	Se remite a servicios ambulatorios, Darsalud, facturación
Excelente atención doctora Aida Ospino y jefe Yesenia	Mejor organización para ingreso al centro de salud, teniendo en cuenta los grupos vulnerables, mejor acceso telefónico para asignación de citas	Cdv	Facturación, consulta externa, enfermería	Se remite a servicios ambulatorios, facturación, enfermería
Excelente atención del recurso humano, buena infraestructura	Menos demora en la asignación de citas por el link, garantizar la entrega de medicamentos, disponer de insumos para un mejor aseo de las instalaciones y mantenimiento preventivo para evitar el deterioro de las buenas instalaciones con que se cuentan ahora	Danubio	Ambiente físico, regencia farmacia, servicios ambulatorios, facturación, consulta externa,	Se remite a servicios ambulatorios, regente, facturación, ambiente, salud ocupacional
Buena atención en odontología por reactivación de procedimientos, buen direccionamiento hacia el programa de salud oral	Mejor disposición telefónica para asignación de citas, mejor revisión para definir bien los diagnósticos, mejor información para ingreso al programa de adulto mayor	Floresta	Facturación, enfermería, consulta externa, p y p	Se remite a servicios ambulatorios, Facturación, promoción y prevención, enfermería
Buena atención del recurso humano en general. Buen cumplimiento de protocolos	Que nos informen adecuadamente para la asignación de citas (organización), que se dispongan de más servicios	Progreso	Facturación, consulta externa,	Se remite a facturación, servicios ambulatorios
Buena Atención médica y odontológica	Que se garantice la entrega completa de medicamentos y no nos queden pendientes	Versalles	Servicios ambulatorios, Farmacia,	Se remite a servicios ambulatorios, Regente de farmacia
Buena atención Médico y auxiliar enfermería	mayor frecuencia médica (más citas odontológicas y médicas), diisponibilidad del medicamento de crónicos y embarazadas	Fortuna	Administrativa, consulta externa, farmacia	Se remite a subdirector administrativo, regente, servicios ambulatorios
Buena atención del personal, buena accesibilidad para que nos asignen citas telefónicas	Disponibilidad del medicamento de crónicos, pronto arreglo del centro de salud	Llanito	Administrativa, farmacia	Se remite a Subdirección administrativa, regente, jefe servicios ambulatorios

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE 2020

Tabla 12. Accesibilidad oportunidad asignación cita en facturación

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	2	218	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	1

Observación: sólo aplica para los servicios prestados presencialmente en los centros de salud

Tabla 13. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación cita octubre 2020

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	17	100	82
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	11
MALO	0	0	3

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita octubre 2020

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	75	125	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	10
MALO	0	0	0

Tabla 15. Oportunidad atención servicios p y p octubre 2020

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	58	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	1

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia octubre 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	45	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	2
MALO	0	0	1

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio octubre 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	47	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad en TRIAGE urgencias octubre 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	23	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	1
MALO	0	0	3

Tabla 19. Satisfacción TRIAGE octubre 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	23	77
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	13
NADA SATISFECHO	3	10

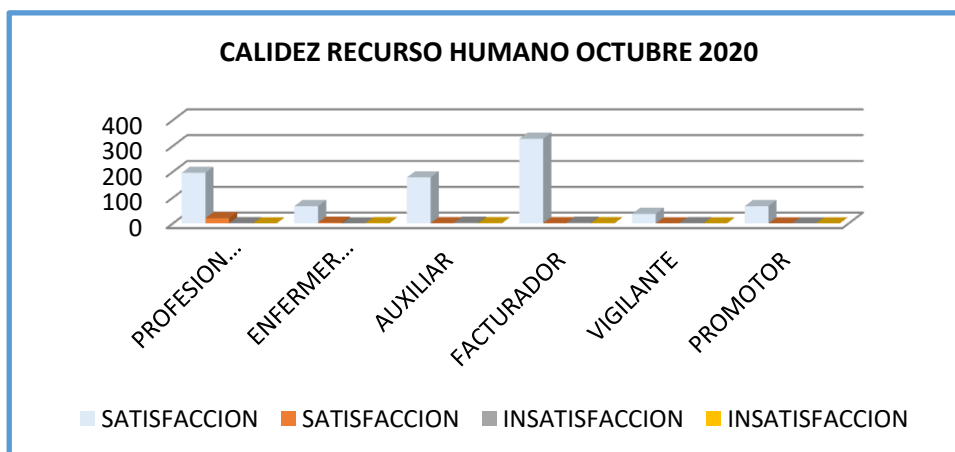
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria octubre 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	4	57
MÁS DE UNA VEZ	3	13
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Octubre 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	196	20	1	0
ENFERMERA JEFE	67	3	0	1
AUXILIAR	178	1	3	1
FACTURADOR	328	1	3	1
VIGILANTE	37	0	1	0
PROMOTOR	67	0	0	0



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Octubre 2020

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	8	213	9	0
ENFERMERA JEFE	3	55	2	0
AUXILIAR	0	187	7	0
FACTURADOR	0	315	6	0
PROMOTOR	0	64	1	0
VIGILANTE	0	38	1	0

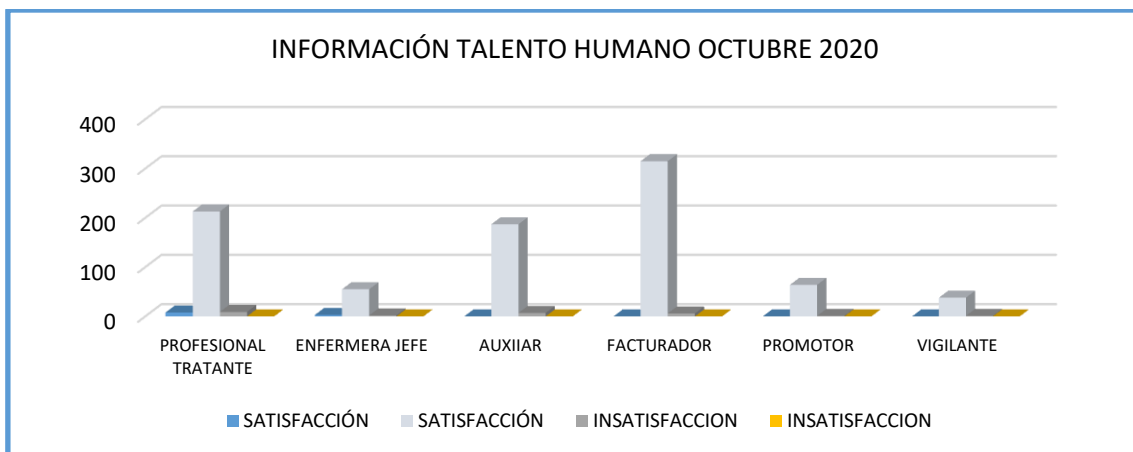
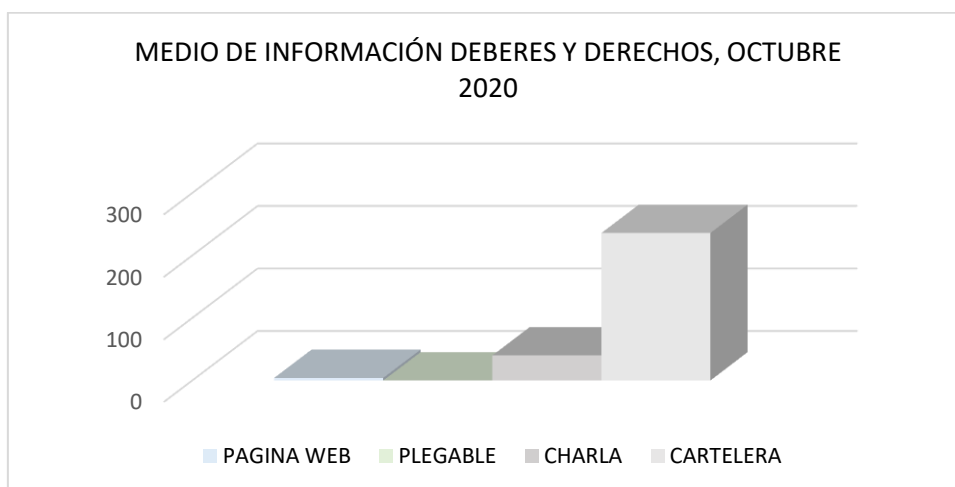


TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P OCTUBRE 2020

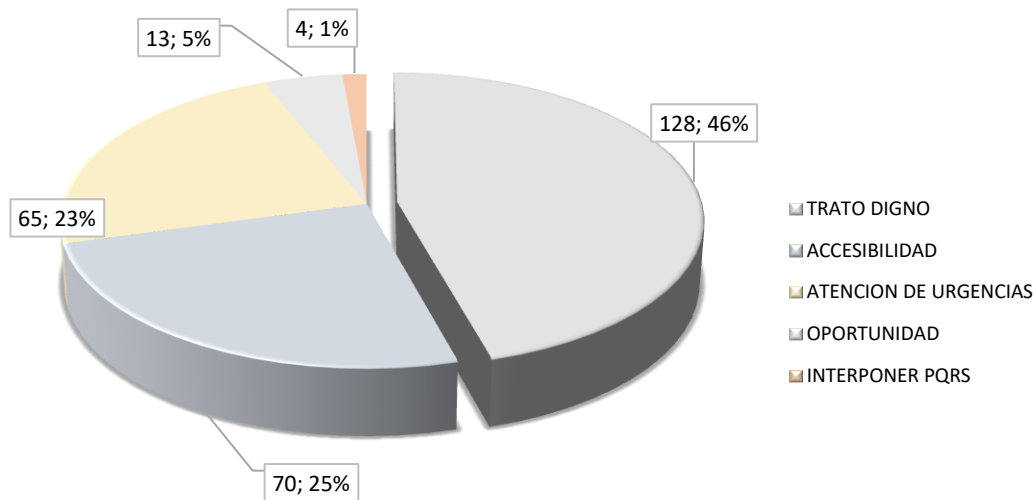
INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	353 (98%)	103	79	109	19	30	13
NO	7 (2%)						

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 2020

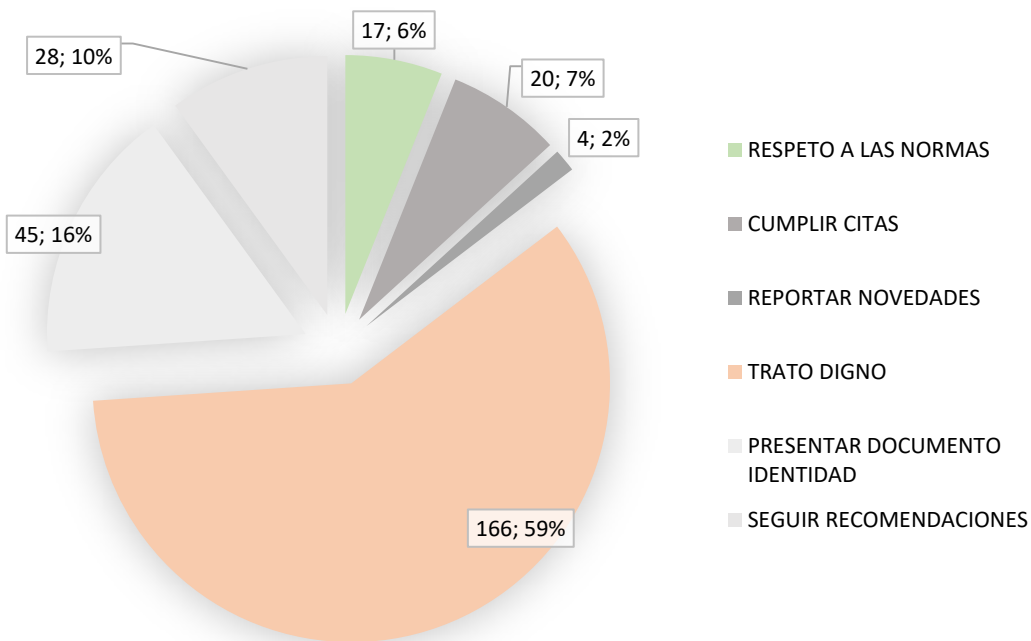
NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	280	78%	80	22%	40	236	0	4



DERECHOS MANIFESTADOS POR LOS USUARIOS OCTUBRE 2020



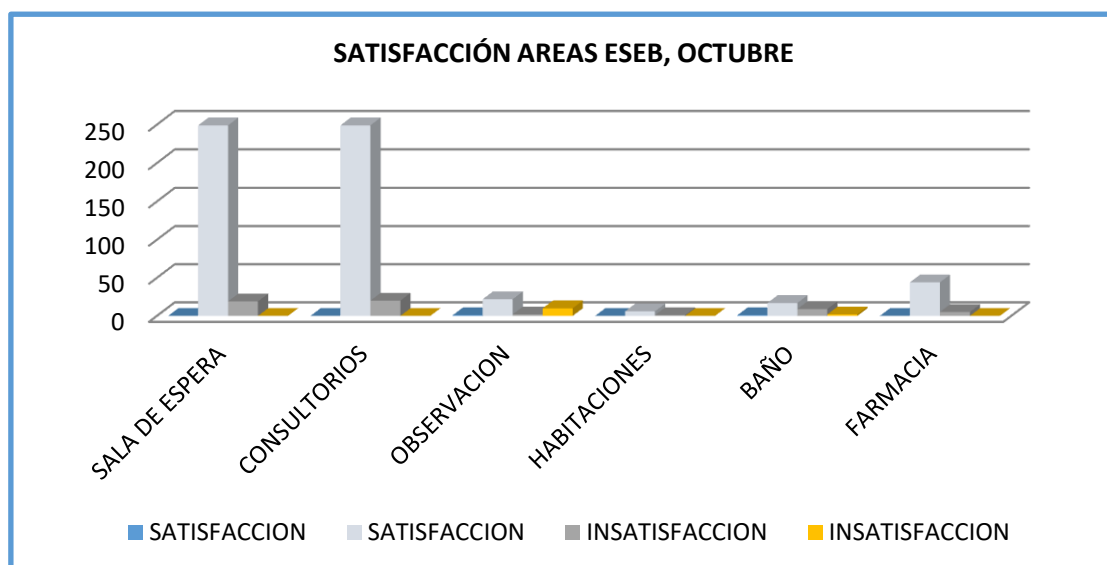
DEBERES MANIFESTADOS POR LOS USUARIOS OCTUBRE 2020



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Octubre 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	249	19	0
CONSULTORIOS	0	249	20	0
OBSERVACION	1	22	2	10
HABITACIONES	0	6	1	0
BAÑO	1	17	9	2
FARMACIA	0	44	5	0



CONCLUSIONES

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

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES OCTUBRE 2020

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES SEPTIEMBRE 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	92%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 89%. FEMENINO 89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD 96%, MEDIMAS 96%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 89%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA COOSALUD, MEDIMAS Y FAMISANAR,
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 95%, FLORESTA 95%. MENOR RESULTADO CENTRO 81%	CUMPLEN CON LA META LLANITO, FLORESTA, CARDALES, DANUBIO Y PROGRESO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO LABORATORIO 96%, P Y P 96% MENOR RESULTADO CONSULTA EXTERNA	CUMPLEN CON LA META LABORATORIO, P Y P, ODONTOLOGIA

		79%	
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	MAYOR RESULTADO ENTRE 24 Y 48 HORAS	EN EL PERIODO HUBO MANIFESTACIONES DE DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS (MEDICO OCUPADO EN ATENCIÓN DE PARTO). HUBO MANIFESTACIONES POR DEMORAS EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR EL LINK, EN ESPECIAL EN CARDALES, FLORESTA Y CDV, Y DIFICIL ACCESO A LAS ASIGNACIONES POR TELEFONO (CARDALES, FLORESTA)
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	ATENCIÓN DE TELECONSULTAS, DURANTE EL MES SE ATENDIERON TAMBIEN CITAS PRESENCIALES. EN CENTROS COMO DANUBIO, CENTRO, CDV Y VERSALLES SE PRESENTÓ OPORTUNIDAD A MÁS DE TRES DÍAS. S	
	URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE	MENOR TIEMPO EN LA VALORACION DEL TRIAGE	
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SE IDENTIFICAN INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE EN ALGUNOS SERVIDORES PÚBLICOS
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	EXPECTATIVAS POR PRONTA REMODELACIÓN DEL CENTRO DE SALUD CENTRO, SOLICITUD DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LOS CENTROS DE SALUD, ARREGLO DE GOTERAS, DISPOSICIÓN DE INSUMOS PARA MEJOR ASEO DE LAS INSTALACIONES
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO Y AUXILIAR DE ENFERMERÍA
	90%	DEBERES Y DERECHOS 78%	EN EL PERIODO NO CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO Y ACCESIBILIDAD: DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Demora en La asignación de citas por el link, y en algunas atenciones programadas	Se remite a jefe servicios ambulatorios	Las situaciones de dificultades por demora en asignación de citas, fueron intervenidas a través de SIAU y se hizo intermediación para asignarlas, articulando acciones con el área de facturación
ACCESIBILIDAD: Dificultad para acceder al link de la página para asignar citas médicas y con teléfonos de los centros de salud	Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación e ingeniera de sistemas	Desde el proceso SIAU se orientó a los usuarios sobre el manejo del link de la página para solicitar citas. Se confirma asignación de teléfonos móvil en Versalles, cdv y Progreso. También cuentan ya con dispositivo móvil Castillo, Danubio, Campín y Llanito. Cardales y Floresta disponen de teléfono fijo..
INFORMACIÓN: Información más adecuada y oportuna	Se remite a jefe de servicios ambulatorio y jefes de procesos, Darsalud	Compromiso de Jefes de procesos en retroalimentar en el personal información adecuada y oportuna,.
CALIDEZ: MEJOR: Fortalecimiento del buen trato	Se remite a jefes de procesos y operador de	Compromiso de jefes de procesos a analizar casos específicos de actitud, para retroalimentación del proceso

	servicios Darsalud	
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Se Avanza en los trabajos para mejoramiento en el centro de salud Centro.