

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

Durante el mes de AGOSTO de 2020, se aplicaron 380 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 AGOSTO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Agosto de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%		
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	380	100		
30	8	300	79	23	6	27	7	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 330 87%				TOTAL INSATISFACCIÓN 50 13%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Agosto 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$330/380 \times 100 = 87\%$	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 AGOSTO 2020

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTAL	
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	380	100
18	5	13	3	34	9	315	83	0	0		
TOTAL 31				349							
9%				92%							

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Agosto 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 Junio 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$349/380 \times 100 = 92\%$	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 (JULIO 2020)	MES ACTUAL (AGOSTO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
88%	87%	80%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 7% y disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, AGOSTO 2020

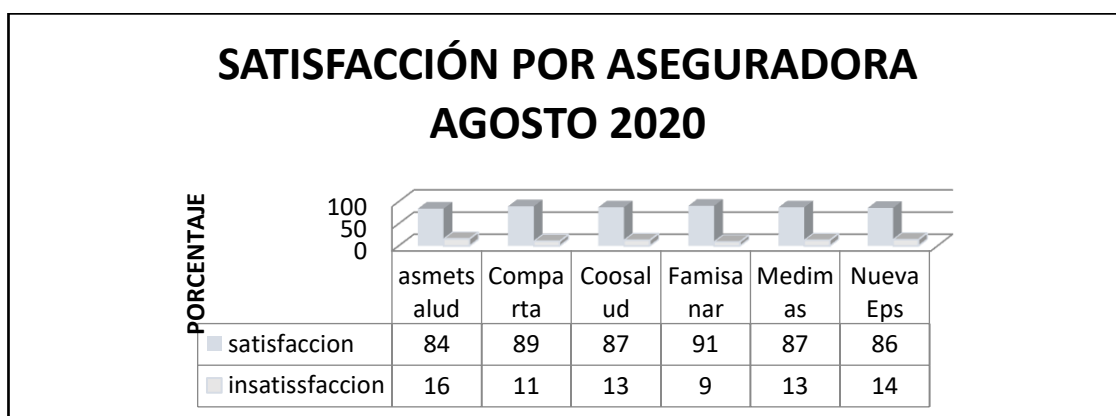
TABLA 6. Satisfacción por Género Agosto de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	25	10	204	79	10	4	19	7	0	0	258	100	El género femenino tiene una participación de 258 usuarios (68%) y el masculino de 122 (32%). Satisfacción femenina 89% y satisfacción masculino 83%
MASCULINO	5	4	96	79	13	11	8	7	0	0	122	100	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AGOSTO 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, AGOSTO 2020

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	3	5	50	79	53	84	5	8	5	8	0	0	10	16	63	100
Comparta	1	2	50	88	51	89	2	4	4	7	0	0	6	11	57	100
Coosalud	3	10	24	77	27	87	4	13	0	0	0	0	4	13	31	100
Famisanar	4	9	35	81	39	91	1	2	3	7	0	0	4	9	43	100
Medimás	5	16	22	71	27	87	1	3	3	10	0	0	4	13	31	100
Nueva Eps	14	9	119	77	133	86	10	6	12	8	0	0	22	14	155	100
TOTALES	30	8	300	79	330	87	23	6	27	7	0	0	50	13	380	100

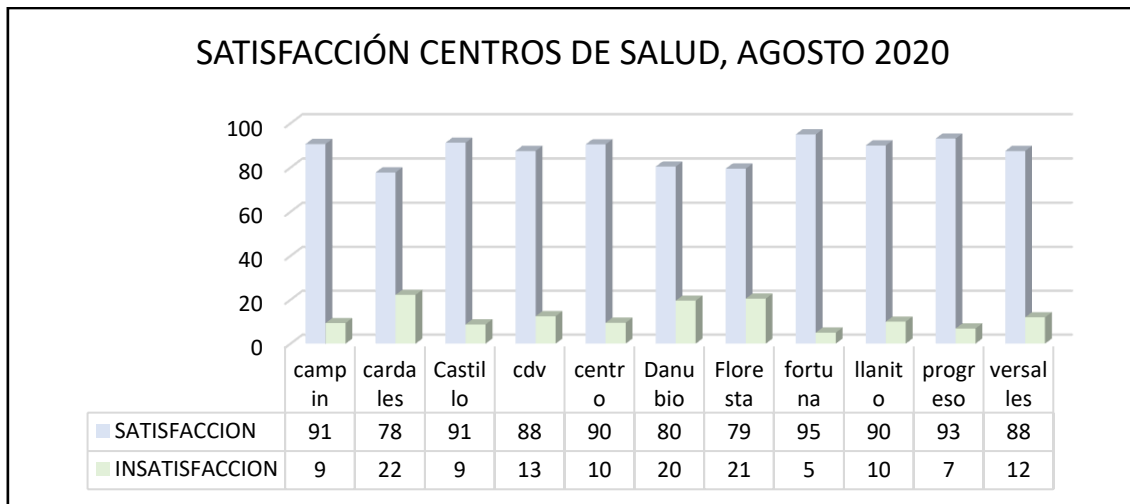


La satisfacción por EPS oscila entre el 84% y 91%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Asmetsalud.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, AGOSTO 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Agosto 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	7	22	22	69	29	91	0	0	3	9	0	0	3	9	32	100
Cardales	0	0	28	78	28	78	5	14	3	8	0	0	8	22	36	100
Castillo	2	4	50	88	52	91	0	0	5	9	0	0	5	9	57	100
Cdv	13	33	22	55	35	88	3	8	2	5	0	0	5	13	40	100
Centro	0	0	19	90	19	90	0	0	2	10	0	0	2	10	21	100
Danubio	4	9	33	72	37	80	6	13	3	7	0	0	9	20	46	100
Floresta	2	5	29	74	31	79	4	10	4	10	0	0	8	21	39	100
Fortuna	0	0	19	95	19	95	0	0	1	5	0	0	1	5	20	100
Llanito	0	0	18	90	18	90	1	5	1	5	0	0	2	10	20	100
Progreso	0	0	27	93	27	93	0	0	2	7	0	0	2	7	29	100
Versalles	2	5	33	83	35	88	4	10	1	3	0	0	5	13	40	100
TOTALES	30	8	300	79	330	87	23	6	27	7	0	0	50	13	380	100

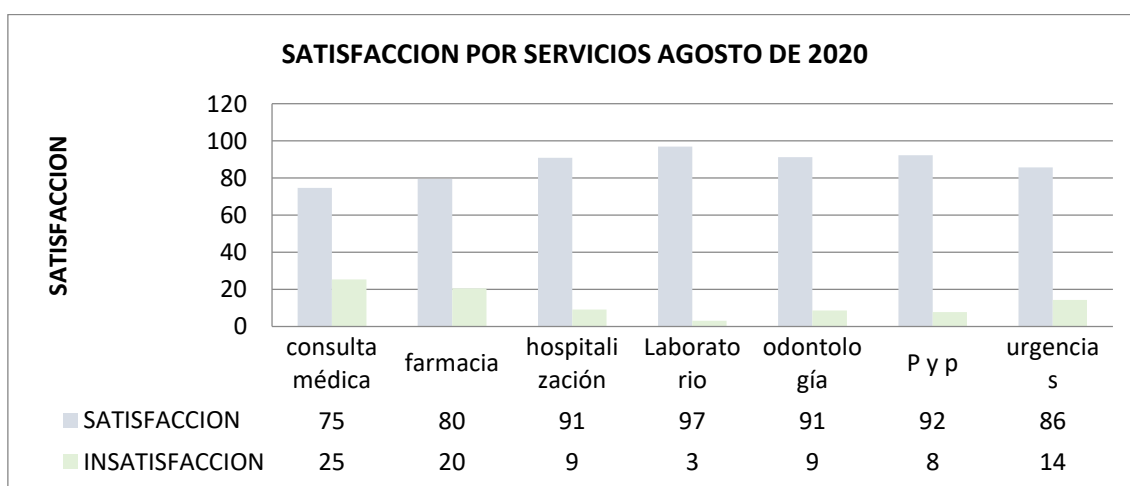


La satisfacción por centros de oscila entre el 78% y 95%; siendo la mayor para Fortuna. El más bajo para Cardales.

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS AGOSTO 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Agosto 2020

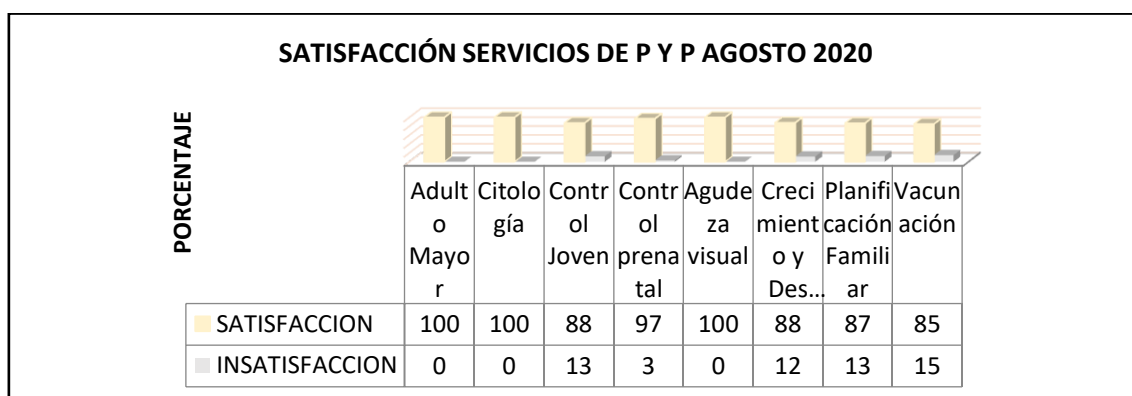
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	1	1	61	73	62	75	9	11	12	14	0	0	21	25	83	100
Farmacia	0	0	35	80	35	80	5	11	4	9	0	0	9	20	44	100
Hospitalización	0	0	10	91	10	91	0	0	1	9	0	0	1	9	11	100
Laboratorio	10	30	22	67	32	97	1	3	0	0	0	0	1	3	33	100
Odontología	3	7	39	85	42	91	1	2	3	7	0	0	4	9	46	100
P y p	13	9	118	83	131	92	5	4	6	4	0	0	11	8	142	100
Urgencias	3	14	15	71	18	86	2	10	1	5	0	0	3	14	21	100
TOTALES	30	8	300	79	330	87	23	6	27	7	0	0	50	13	380	100



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Agosto 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Agosto 2020

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	1	8	12	92	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100
Agudeza visual	0	0	3	100	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
Citología	0	0	17	100	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
Control joven	1	13	6	75	7	88	0	0	1	13	0	0	1	13	8	100
Control prenatal	4	12	28	85	32	97	0	0	1	3	0	0	1	3	33	100
crecimiento y desarrollo	2	8	20	80	22	88	2	8	1	4	0	0	3	12	25	100
Planificación familiar	5	22	15	65	20	87	1	4	2	9	0	0	3	13	23	100
Vacunación	0	0	17	85	17	85	2	10	1	5	0	0	3	15	20	100
TOTALES	13	9	118	83	131	92	5	4	6	4	0	0	11	8	142	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 75 y 97%; siendo la mayor para laboratorio y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 85 y 100%. La mayor corresponde a adulto mayor, citología, agudeza visual; y la menor a vacunación.

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

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena información y direccionamiento a los programas de p y p	Menos demora en las citas por el link. Orientar mejor a los usuarios hacia los servicios	Campín	Consulta externa, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, facturación
Buena Atención e información al usuario	Más oportunidad en las citas por el link, mayor oportunidad en las remisiones	Centro	Facturación, consulta externa, hospitalización	Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación, Darsalud
Buena atención médica	Que la asignación de citas por el link no sean tan demoradas, disposición de vacunas y que se reactive el servicio de farmacia, que se facilite el acceso por parte de la vigilancia cuando la cita es presencial. Mejor organización para la atención que se da en el centro de salud, mejor aplicabilidad de los protocolos	Cardales,	Consulta externa, (vacunación), facturación	Se remite a coordinación enfermería, facturación, regente farmacia,

Buena atención De las facturadores	Mayor determinación del diagnóstico, que nos entreguen completos los medicamentos, que haya disponibilidad de todas las vacunas y de los métodos de planificación familiar	Castillo	Consulta externa, urgencias, p y p	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, facturación, regente farmacia, enfermería y p y p
Buena atención	Disposición de todas las vacunas, Mejor oportunidad en la asignación de citas por el link, disposición telefónica, que se dispongan de todos los métodos para planificación familiar, que se entreguen los carnés de crecimiento y desarrollo	Cdv	Facturación, enfermería, p y p	Se remite a jefe servicios ambulatorios, coordinación enfermería facturación, p y p
Muy bonito el nuevo centro de salud Danubio, mejoró en confort y espacios	Menos demora en la asignación de citas por el link, entrega completa de medicamentos, disposición de vacunas, mejor revisión del diagnóstico, que haya disponibilidad telefónica	Danubio	Urgencias, facturación consulta externa, enfermería, p y p	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, coordinadora enfermería, regente farmacia, p y p
Buena atención Jefe Karen Urrutia	Disposición telefónica para quienes no tienen acceso a internet para asignación de citas, calidad y calidez en la atención por teleconsulta	Floresta	facturación, consulta externa,	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Facturación, Darsalud
Buena información programas p y p	Que nos atiendan a la hora estipulada en la teleconsulta, que si por dificultades no podemos acceder, nos las den directamente	Progreso	Facturación, consulta externa,	Se remite a Facturación, jefe servicios ambulatorios, Darsalud
Buena Atención	Mejor coordinación entre lo que estipula la fórmula y lo que realmente entregan, mejor aplicación de los protocolos de seguridad, que haya mejor comunicación telefónica si no se puede acceder al link para asignación de citas	Versalles	Farmacia, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios , Regente de farmacia, facturación, líder en salud ocupacional
Buena atención del médico	Disposición de vacunas, mayor frecuencia médica	Fortuna	Enfermería administrativa	Se remite a coordinadora enfermería, jefe servicios ambulatorios
Buena atención del profesional médico	Pronta remodelación del centro de salud,	Llanito	Administrativa	Se remite a Subdirección administrativa

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD AGOSTO 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	51	187	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	0

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

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	3	90	88
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	36
MALO	0	0	5

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita Agosto 2020

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	48	136	12
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	8
MALO	0	0	5

Tabla 15. Oportunidad atención servicios p y p Agosto 2020

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	25	35	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	1	8	0
MALO	1	0	3

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Agosto 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	15	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	8

Observación: Aplica para medicamentos entregados presencialmente en puntos de farmacia

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Agosto 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	29	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Agosto 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	30	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Satisfacción Triage Agosto 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	30	94
MEDIANAMENTE SATISFECHO	2	6
NADA SATISFECHO	0	0

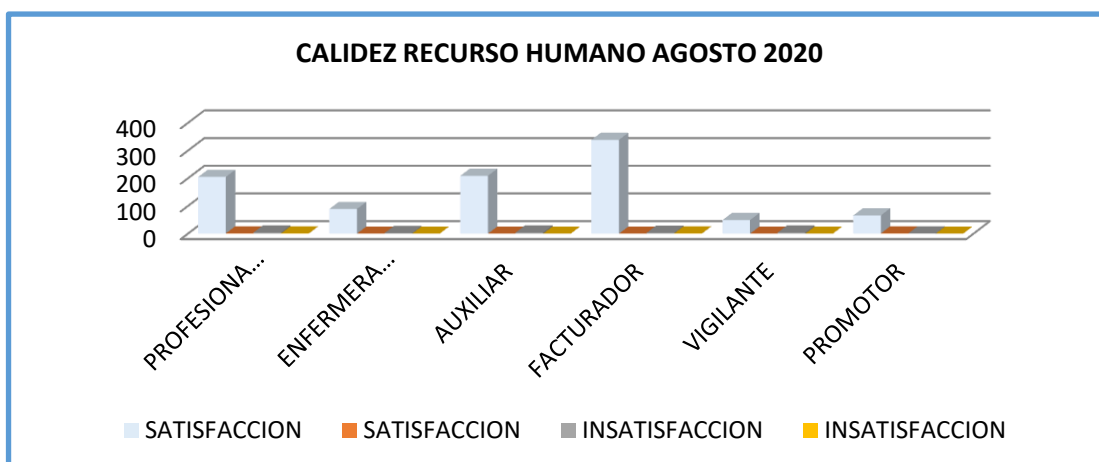
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Agosto 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	10	91
MÁS DE UNA VEZ	1	9
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Agosto 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	205	1	4	1
ENFERMERA JEFE	89	0	2	0
AUXILIAR	209	0	4	0
FACTURADOR	339	0	3	1
VIGILANTE	49	0	4	0
PROMOTOR	66	1	1	0



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Agosto 2020

TALENTO HUMANO	INFORMACION			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	202	9	0
ENFERMERA JEFE	0	90	5	0
AUXILIAR	0	217	6	0
FACTURADOR	0	324	4	0
PROMOTOR	0	71	1	0
VIGILANTE	0	52	4	0

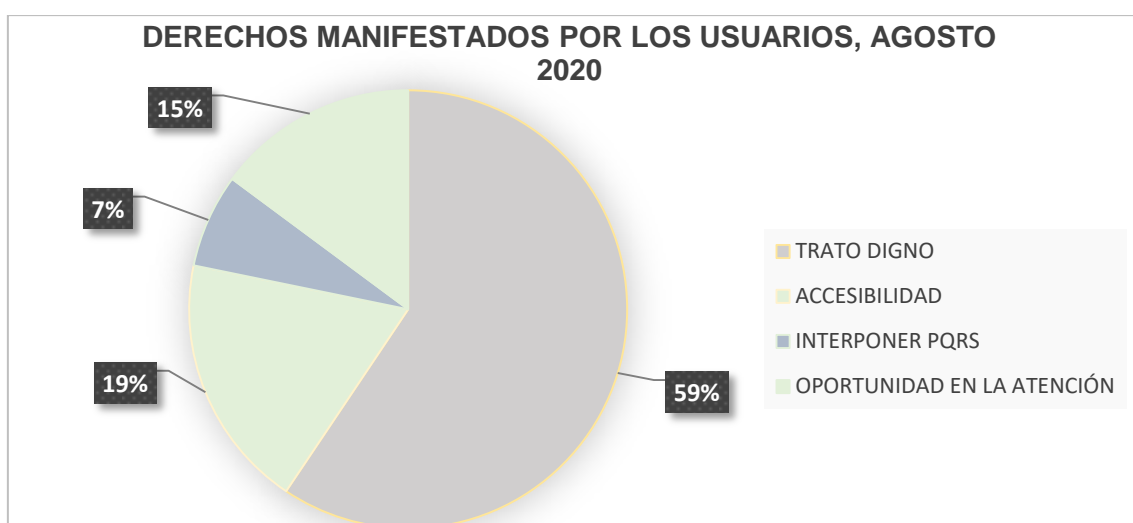


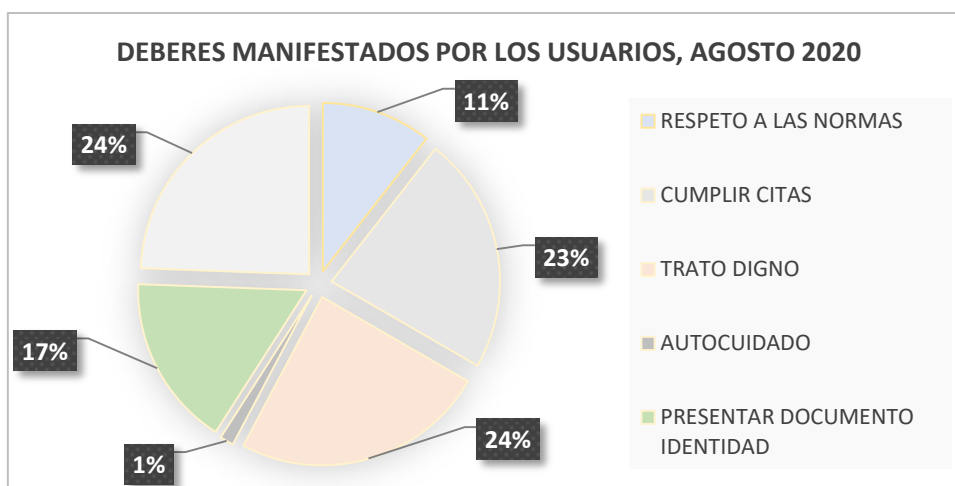
TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P AGOSTO 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	
SI	370 (97%)	87	98	105	14	58	8
NO	10 (3%)						

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, AGOSTO 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	303	80%	77	20%	53	242	2	6

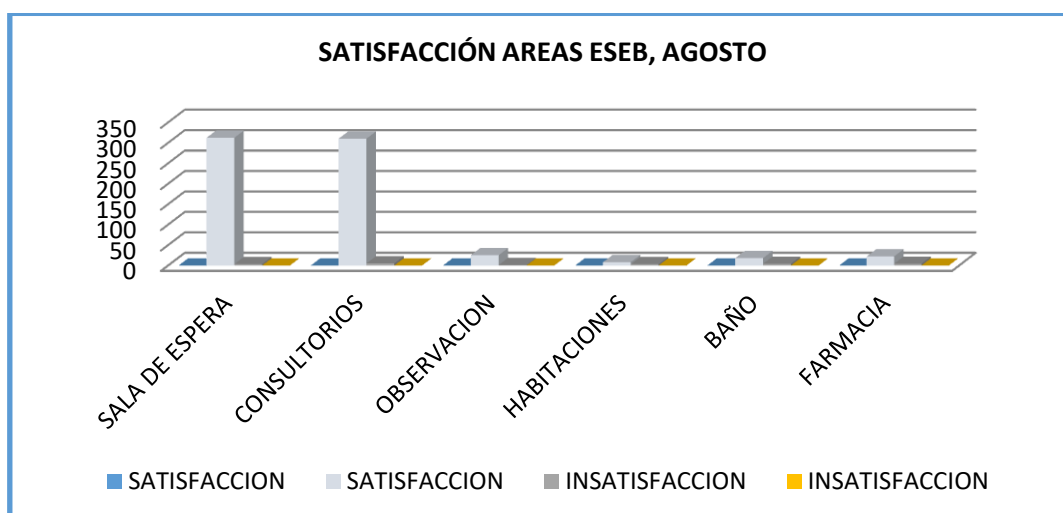




1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Agosto 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	312	3	0
CONSULTORIOS	0	310	5	0
OBSERVACION	0	25	1	0
HABITACIONES	0	8	3	0
BAÑO	0	18	4	0
FARMACIA	0	22	4	0



CONCLUSIONES

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

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES AGOSTO 2020

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES AGOSTO 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	87%	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 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMISANAR 91%, MENOR RESULTADO ASMETSALUD 84%	SÓLO FAMISANAR CUMPLE CON LA META ASIGNADA
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 95%, MENOR RESULTADO CARDALES 78%	CUMPLEN CON LA META ADEMÁS LLANITO 90%, PROGRESO 93%, CENTRO 90%, CAMPIN 91%, CASTILLO 91%
SATISFACCION POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO LABORATORIO 97%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 75%	ADEMÁS CUMPLE CON LA META HOSPITALIZACION 91%, ODONTOLOGÍA 91% Y P Y P 92%
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	MAYOR RESULTADO ENTRE 24 Y 48 HORAS	EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS LOS USUARIOS REFIEREN MEJORANDO EN EL TIEMPO DE ESPERA. SOLICITAN MENOS DEMORA EN LAS REMISIONES . EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, USUARIOS REFIEREN DISPOSICIÓN, ADEMÁS DEL LINK DE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS COMO OTRA ALTERNATIVA DE SOLICITAR CITAS. Y QUE UNA VEZ LA SOLICITEN PRESENCIAL SE LES ASIGNE DIRECTAMENTE
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	ATENCIÓN DE TELECONSULTAS , DURANTE EL MES SE ATIENDEN EN SU MAYORÍA POR TELECONSULTAS,	
	URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE	MEJORAMIENTO EN LA CLASIFICACIÓN DEL TRIAJE, POR LA DISMINUCIÓN DE PERSONAL EN SALAS DE ESPERA DE URGENCIAS	
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SE IDENTIFICAN INSATISFACCIÓN POR TRATO POCO AMABLE DEL TALENTO HUMANO
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE VENTILACIÓN, FALTA DE ILUMINACIÓN, ÁREAS EN MAL ESTADO (BAÑOS)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 97%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 80%	EN EL PERIODO NO CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

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 y Darsalud	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 gestionó con el área respectiva para el mejoramiento en la comunicación telefónica y en algunos centros se dispuso de un teléfono móvil para asignación de citas.
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 servicios Darsalud	Compromiso de jefes de procesos a analizar casos específicos de actitud, para retroalimentación del proceso
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Se destaca el funcionamiento del centro de salud Nuevo Danubio para satisfacción de los usuarios.