

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

Durante el mes de JULIO de 2020, se aplicaron 350 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

#### 1.1 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL JULIO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Julio de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	350	100
18	5	291	83	18	5	23	7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 309 88%				TOTAL INSATISFACCIÓN 41 12%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de Julio 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$309/350 \times 100 = 88\%$	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 JULIO 2020

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Julio 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	%	350	100
14	4	11	3	25	7	300	86	0	0		
TOTAL 25				325							
7%				93%							

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Julio 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%	$325/350 \times 100 = 93\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 93% 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 (JUNIO 2020)	MES ACTUAL (JULIO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
89%	88%	80%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 8% y disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, JULIO 2020

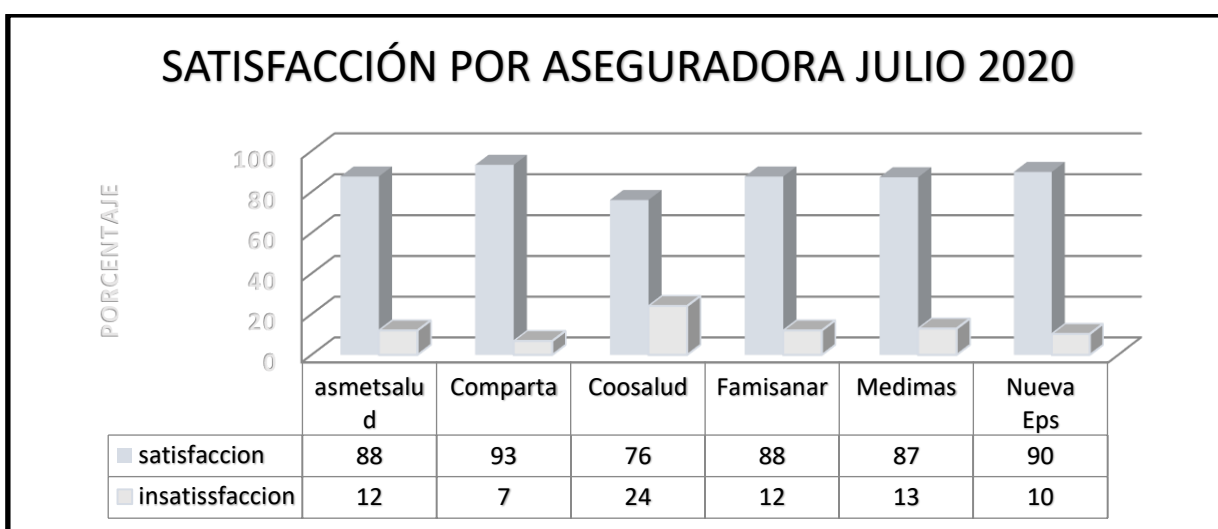
TABLA 6. Satisfacción por Género julio de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	16	6	204	83	14	6	13	5	0	0	247	100	El género femenino tiene una participación de 247 usuarios (71%) y el masculino de 103 (29%). Satisfacción femenino 89% y satisfacción masculino 86%)
MASCULINO	2	2	87	84	4	4	10	10	0	0	103	100	

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JULIO 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, JULIO 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	3	5	46	82	49	88	4	7	3	5	0	0	7	13	56	100
Comparta	1	2	40	91	41	93	0	0	3	7	0	0	3	7	44	100
Coosalud	0	0	19	76	19	76	4	16	2	8	0	0	6	24	25	100
Famisanar	1	2	41	85	42	88	1	2	5	10	0	0	6	13	48	100
Medimás	4	13	23	74	27	87	3	10	1	3	0	0	4	13	31	100
Nueva Eps	9	6	122	84	131	90	6	4	9	6	0	0	15	10	146	100
TOTALES	18	5	291	83	309	88	18	5	23	7	0	0	41	12	350	100

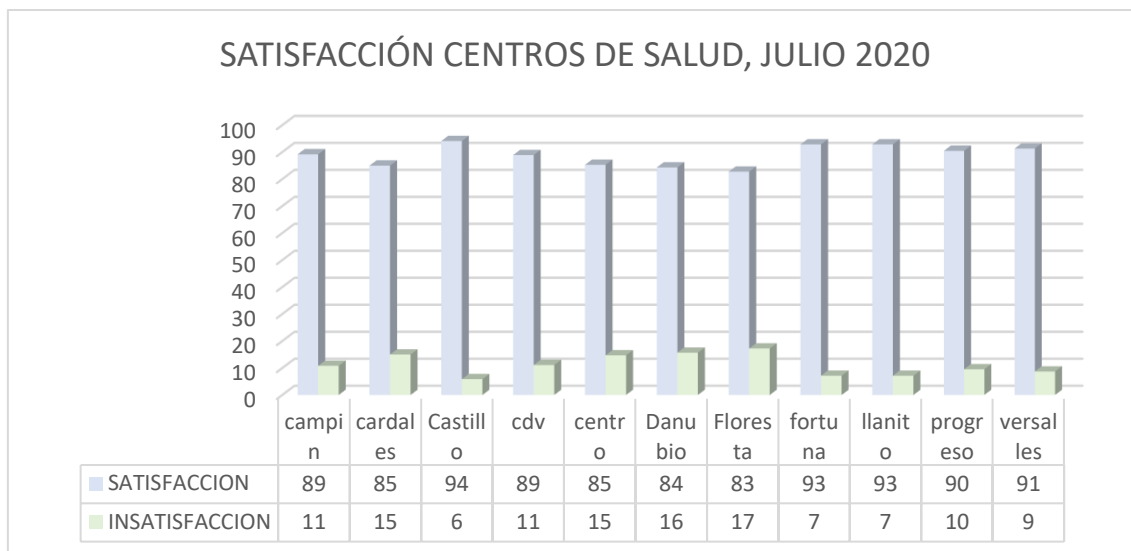


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 93%, correspondiendo la mayor a comparta y la menor a coosalud.

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JULIO 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Julio 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	5	14	28	76	33	89	1	3	3	8	0	0	4	11	37	100
Cardales	0	0	34	85	34	85	4	10	2	5	0	0	6	15	40	100
Castillo	8	16	40	78	48	94	0	0	3	6	0	0	3	6	51	100
Cdv	0	0	32	89	32	89	1	3	3	8	0	0	4	11	36	100
Centro	1	3	28	82	29	85	3	9	2	6	0	0	5	15	34	100
Danubio	1	2	42	82	43	84	6	12	2	4	0	0	8	16	51	100
Floresta	0	0	24	83	24	83	1	3	4	14	0	0	5	17	29	100
Fortuna	1	7	12	86	13	93	1	7	0	0	0	0	1	7	14	100
Llanito	0	0	13	93	13	93	0	0	1	7	0	0	1	7	14	100
Progreso	0	0	19	90	19	90	0	0	2	10	0	0	2	10	21	100
Versalles	2	9	19	83	21	91	1	4	1	4	0	0	2	9	23	100
TOTALES	18	5	291	83	309	88	18	5	23	7	0	0	41	12	350	100

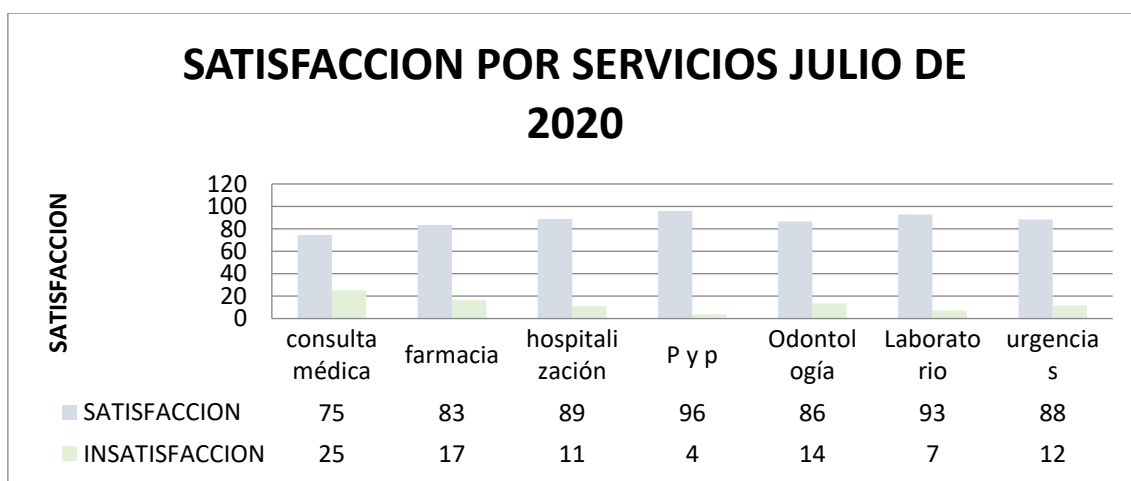


La satisfacción por centros de oscila entre el 83% y 94%; siendo la mayor para Castillo. El más bajo para Floresta.

#### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS JULIO 2020

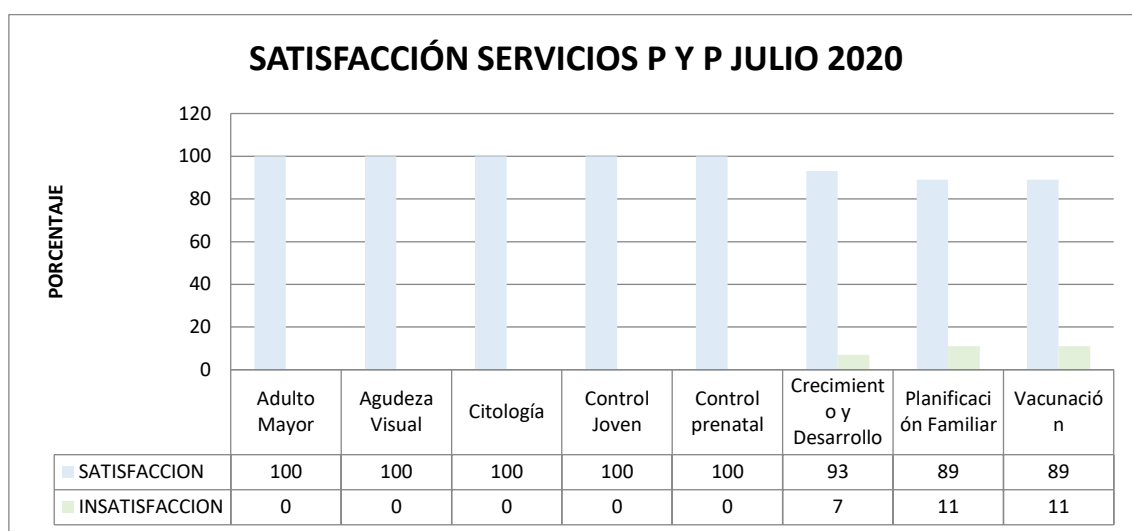
Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Julio 2020

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	2	3	57	72	59	75	6	8	14	18	0	0	20	25	79	100
Farmacia	0	0	20	83	20	83	3	13	1	4	0	0	4	17	24	100
Hospitalización	1	11	7	78	8	89	1	11	0	0	0	0	1	11	9	100
LABORATORIO	1	7	12	86	13	93	1	7	0	0	0	0	1	7	14	100
ODONTOLOGÍA	3	8	29	78	32	86	3	8	2	5	0	0	5	14	37	100
P y p	8	5	139	91	147	96	2	1	4	3	0	0	6	4	153	100
Urgencias	3	9	27	79	30	88	2	6	2	6	0	0	4	12	34	100
TOTALES	18	5	291	83	309	88	18	5	23	7	0	0	41	12	350	100



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Julio 2020  
 Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Julio 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	1	5	19	95	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	20	100
Agudeza visual	0	0	4	100	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	0	0	15	100	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100
Control joven	1	8	11	92	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
Control prenatal	5	14	30	86	35	100	0	0	0	0	0	0	0	0	35	100
crecimiento y desarrollo	0	0	27	93	27	93	0	0	2	7	0	0	2	7	29	100
Planificación familiar	1	5	16	84	17	89	1	5	1	5	0	0	2	11	19	100
Vacunación	0	0	17	89	17	89	1	5	1	5	0	0	2	11	19	100
TOTALES	8	5	139	91	147	96	2	1	4	3	0	0	6	4	153	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 75 y 96%; siendo la mayor para promoción y prevención y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 89 y 100%, lográndose el 100% en la mayoría de las actividades, sólo planificación familiar y vacunación obtienen 89%.

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

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena información y direccionamiento a los programas de p y p	Mayor tiempo de la teleconsulta, tener disponibles los teléfonos para alternativa de asignación de citas, mejor claridad en el diagnóstico y disponer de insumos para la atención	Campín	Consulta externa, odontología, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador de odontología, facturación
Buena información en la teleconsulta	Demora en la asignación de citas por el link, Disposición telefónica, que las labores de arreglo al	Centro	Facturación, consulta externa	Se remite a jefe servicios ambulatorios, facturación

	centro de salud sean lo más pronto posible			
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	Cardales,	Consulta externa, (vacunación), facturación	Se remite a coordinación enfermería, facturación, regente farmacia,
Buena atención	Menos demora en las remisiones, que las citas sean a menos día, disposición del teléfono para solicitar citas, mayor oportunidad en la entrega del medicamento	Castillo	Consulta externa, urgencias, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, facturación, regente farmacia
Buena atención	Mejor oportunidad en la asignación de citas por el link, disposición telefónica, que se dispongan de todos los métodos para planificación familia	Cdv	Facturación, enfermería, p y p	Se remite a jefe servicios ambulatorios, coordinación enfermería facturación
Buena Atención de los programas	Menos demora en la asignación de citas por el link, entrega completa de medicamentos, disposición de vacunas, mejor revisión del diagnóstico	Danubio	Urgencias, facturación consulta externa, enfermería	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, coordinadora enfermería, regente farmacia
Buena atención Jefe Karen Urrutia	Disposición telefónica para quienes no tienen acceso a internet para asignación de citas, calidad 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 den información adecuada, si ya no pudimos acceder al link, tener otra alternativa de citas. Mejor calidez en el trato del recurso humano	Progreso	Facturación, consulta externa, enfermería	Se remite a Coordinadora e interventora Facturación, coordinadora enfermería , jefe servicios ambulatorios, Darsalud
Buena Atención	Mejor articulación entre los médicos y el personal de farmacia para evitar gastos innecesarios al usuario, entrega completa de medicamentos crónicos, disposición telefónica para solicitud de citas, además del link	Versalles	Farmacia, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios , Regente de farmacia, jefe enfermería facturación
Buena atención del médico	Disposición de vacunas	Fortuna	Enfermería	Se remite a coordinadora enfermería
Buena atención del profesional médico	Pronta remodelación del centro de salud,	Llanito	Administrativa	Se remite a Subdirección administrativa, jefe servicios ambulatorios

### 1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JULIO 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	79	108	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
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 Julio 2020

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	4	70	117
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	11
MALO	0	0	27

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita Julio 2020

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	35	151	8
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	3
MALO	0	0	18

Tabla 15. Oportunidad atención servicios p y p Julio 2020

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	21	58	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	11	0
MALO	0	0	1

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Julio 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	12	151	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	0

Observación: Aplica para medicamentos entregados presencialmente en puntos de farmacia

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio julio 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	12	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	41	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Satisfacción Triage Julio 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	38	88
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	9
NADA SATISFECHO	1	2

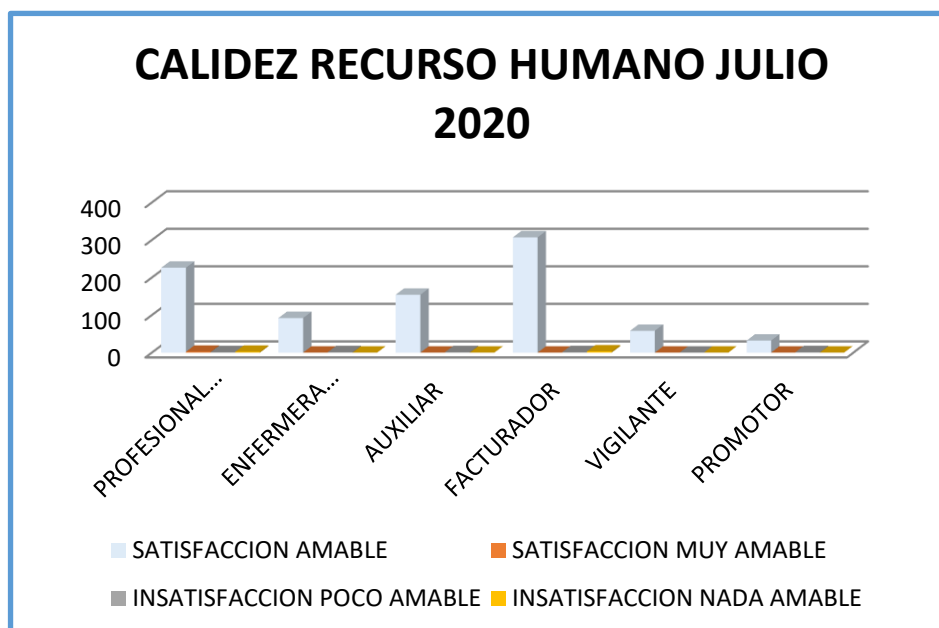
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Julio 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	2	22
MÁS DE UNA VEZ	7	78
NINGUNA VEZ	0	0

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Julio 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	226	2	1	2
ENFERMERA JEFE	92	0	1	0
AUXILIAR	154	0	1	0
FACTURADOR	307	0	1	3
VIGILANTE	58	0	0	0
PROMOTOR	32	0	1	0



## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Julio 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	1	207	7	0
ENFERMERA JEFE	0	103	2	0
AUXILIAR	0	167	3	0
FACTURADOR	0	293	4	0
PROMOTOR	0	62	0	0
VIGILANTE	0	67	0	0

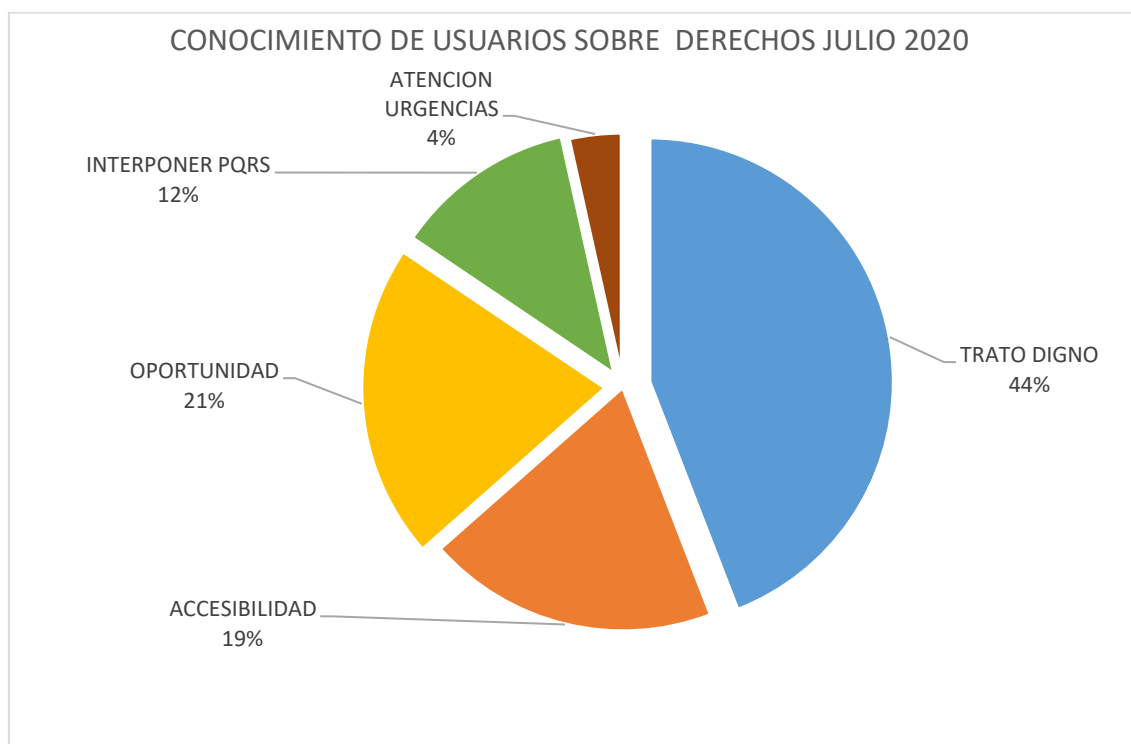


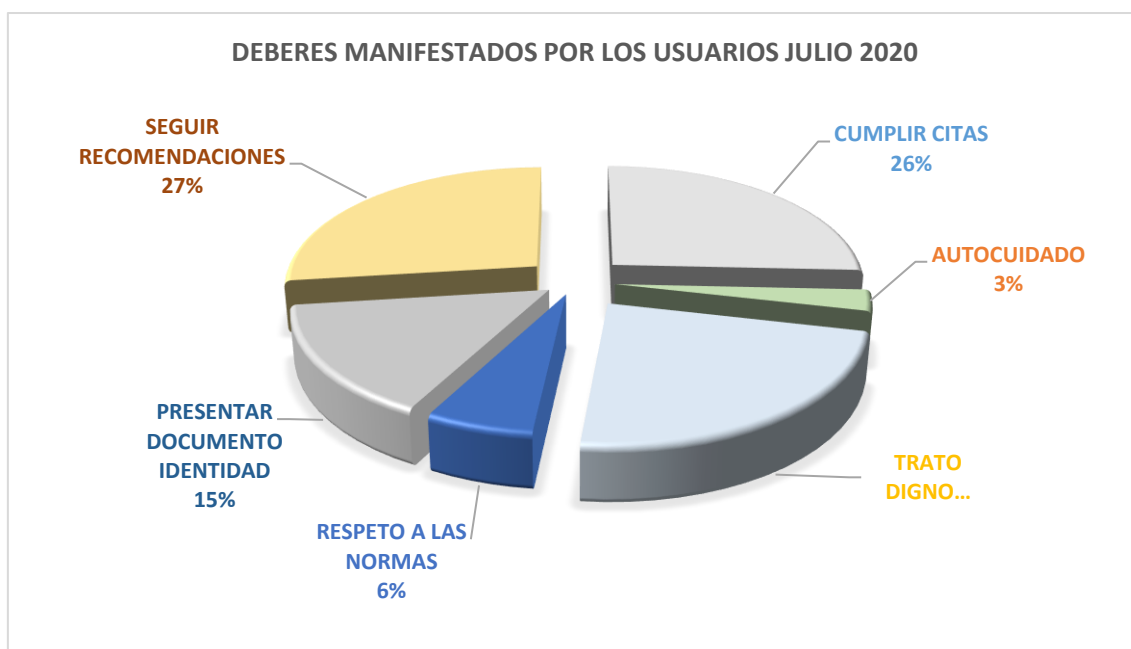
TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JULIO 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	
SI	343 (98%)	70	50	135	19	60	9
NO	7 (2%)						

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

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
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	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	83	208	9	15
		315	90%	35	10%				

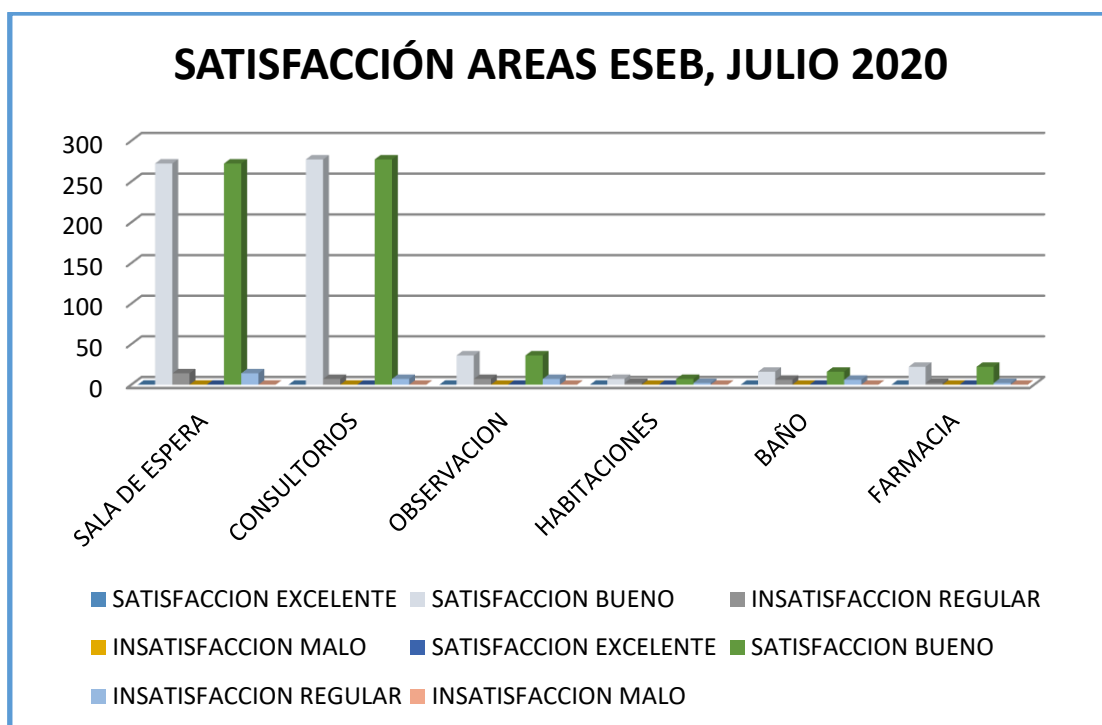




### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Julio 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	272	14	0
CONSULTORIOS	0	277	7	0
OBSERVACION	0	36	7	0
HABITACIONES	0	7	2	0
BAÑO	0	16	6	0
FARMACIA	0	22	2	0



### CONCLUSIONES

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

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES JULIO 2020

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JULIO 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	93%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 86%. FEMENINO 89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COMPARTA 93%, MENOR RESULTADO COOSALUD 76%	CUMPLE CON LA META ADEMÁS DE COMPARTA, NUEVA EPS CON 90%
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CASTILLO 94%, MENOR RESULTADO FLORESTA 83%	CUMPLEN CON LA META ADEMÁS DE CASTILLO, FORTUNA 93%, LLANITO 93%, PROGRESO 90%, VERSALLES 91%
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO P Y P 96%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 75%	ADEMÁS DE P Y P, CUMPLE CON LA META LABORATORIO CON EL 93%
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	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 LINKM DE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS COMO OTRA ALTERNATIVA DE SOLICITAR CITAS.
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	ATENCIÓN DE TELECONSULTAS, DURANTE EL MES SE ATIENDEN EN FORMA	

		PRESENCIAL ALGUNAS PRIORITARIAS	
	URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE	88% (NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB)	
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 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 90%	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 entrega de medicamentos, demoras en llamadas de teleconsultas	Se remite a jefe servicios ambulatorios y regente	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en algunos medicamentos, se direccionó a la Jefe de Servicios ambulatorios y regente, pudiéndose garantizar la entrega del medicamento pendiente. Además, se destaca la entrega de medicamentos a domicilio. En algunos centros, se incrementaron horas médicas para atención por teleconsultas o consulta presencial (de acuerdo a la directriz del profesional).
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. Además, se intervino para asignación de algunas citas a usuarios que manifestaron no conformidad por no recepción de respuesta. Se remitió a facturación y sistemas para la revisión respectiva.
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	Dependiendo de la prioridad de necesidades y de acuerdo a la disponibilidad de recursos

