

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

Durante el mes de JUNIO de 2020, se aplicaron 320 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 JUNIO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Junio de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
20	6	265	83	12	4	23	7	0	0	0	0	320	100
TOTAL SATISFACCIÓN 285 89%				TOTAL INSATISFACCIÓN 35 11%									

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 Junio 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$285/320 \times 100 = 89\%$	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 JUNIO 2020

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Junio 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	%	320	100
23	7	5	2	12	4	280	88	0	0		
TOTAL 28				292							
9%				91%							

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Junio 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%	$292/320 \times 100 = 91\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 91% 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 (MAYO 2020)	MES ACTUAL (JUNIO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
93%	89%	79%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 10% y disminución en un 4% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, JUNIO 2020

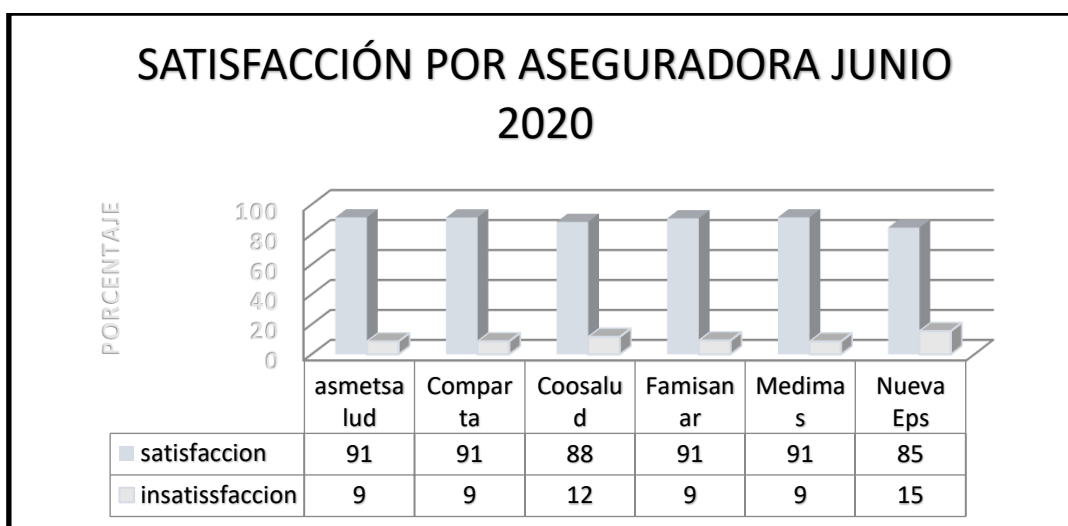
TABLA 6. Satisfacción por Género junio de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	10	5	167	87	6	3	9	5	0	0	192	100	El género femenino tiene participación de 192 usuarios (60%) y el masculino de 128 (40%). Satisfacción femenino 92% y satisfacción masculino 85%)
MASCULINO	10	8	98	77	6	5	14	10.9	0	0	128	100	

## 1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, JUNIO 2020

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	4	7	49	84	53	91	3	5	2	3	0	0	5	9	58	100
Comparta	2	4	40	87	42	91	0	0	4	9	0	0	4	9	46	100
Coosalud	1	2	37	86	38	88	2	5	3	7	0	0	5	12	43	100
Famisanar	6	11	43	80	49	91	1	2	4	7	0	0	5	9	54	100
Medimas	6	17	26	74	32	91	1	3	2	6	0	0	3	9	35	100
Nueva Eps	1	1	70	83	71	85	5	6	8	10	0	0	13	15	84	100
TOTALES	20	6	265	83	285	89	12	4	23	7	0	0	35	11	320	100

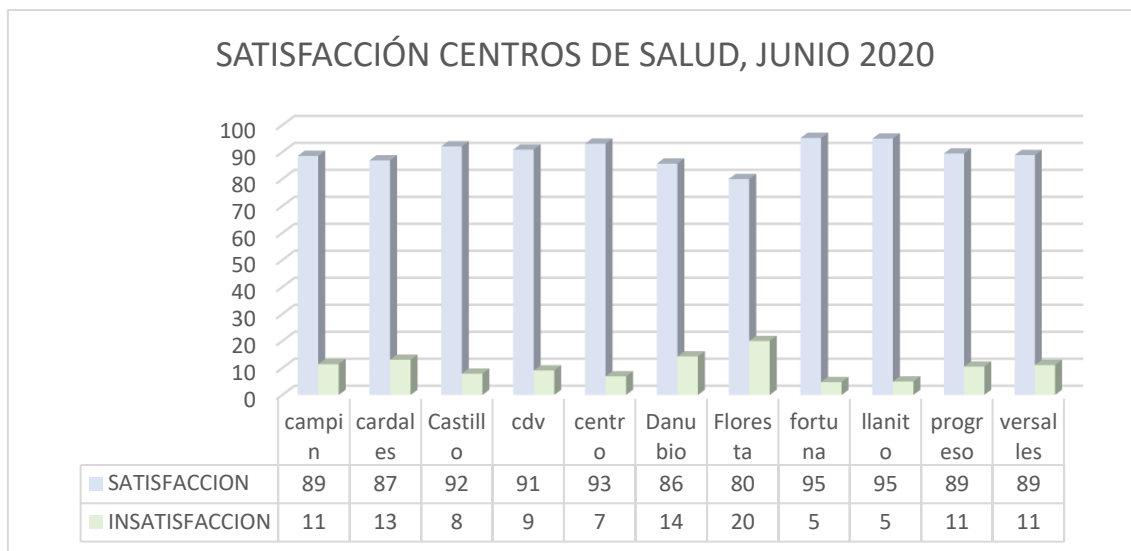


La satisfacción por EPS oscila entre el 85% y 91%, correspondiendo la mayor a Famisanar, Medimás, Asmetsalud y Comparta y la menor a Nueva Eps.

## 1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JUNIO 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Junio 2020

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCION								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	74	31	89	1	3	3	9	0	0	4	11	35	100
Cardales	0	0	20	87	20	87	1	4	2	9	0	0	3	13	23	100
Castillo	1	3	34	89	35	92	1	3	2	5	0	0	3	8	38	100
Cdv	9	41	11	50	20	91	0	0	2	9	0	0	2	9	22	100
Centro	0	0	27	93	27	93	0	0	2	7	0	0	2	7	29	100
Danubio	0	0	48	86	48	86	4	7	4	7	0	0	8	14	56	100
Floresta	0	0	24	80	24	80	1	3	5	17	0	0	6	20	30	100
Fortuna	0	0	20	95	20	95	1	5	0	0	0	0	1	5	21	100
Llanito	3	15	16	80	19	95	1	5	0	0	0	0	1	5	20	100
Progreso	0	0	17	89	17	89	0	0	2	11	0	0	2	11	19	100
Versalles	2	7	22	81	24	89	2	7	1	4	0	0	3	11	27	100
TOTALES	20	6	265	83	285	89	12	4	23	7	0	0	35	11	320	100

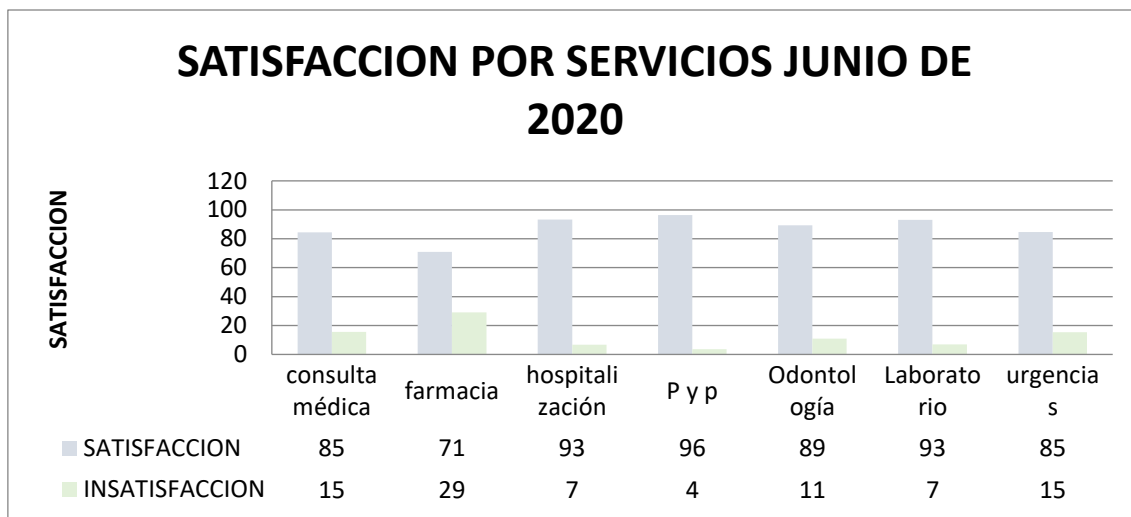


La satisfacción por centros de oscila entre el 80% y 95%; siendo el mayor para Fortuna, Llanito. El más bajo para Floresta.

#### 1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Junio 2020

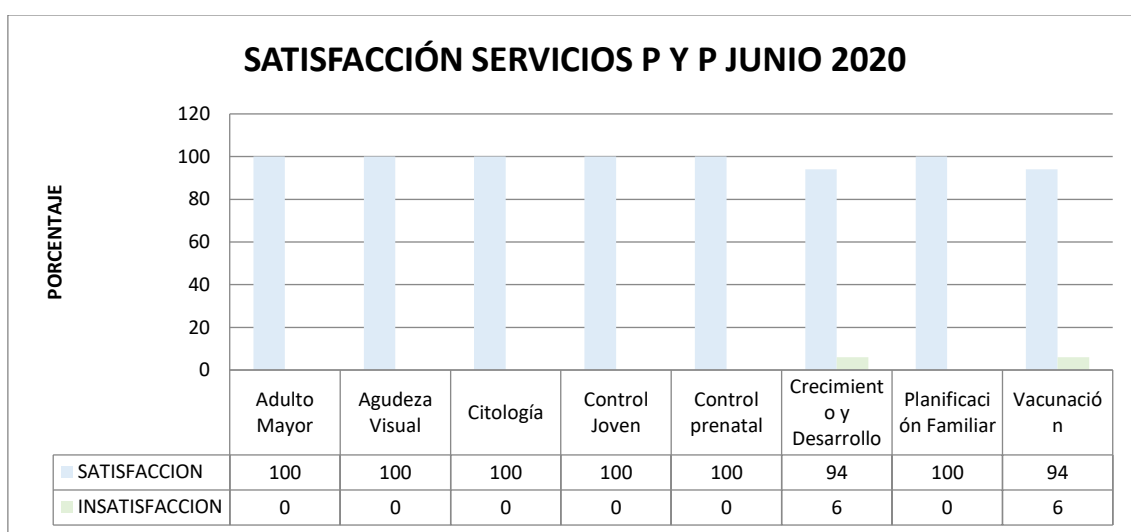
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	2	3	58	82	60	85	1	1	10	14	0	0	11	15	71	100
Farmacia	1	3	21	68	22	71	6	19	3	10	0	0	9	29	31	100
Hospitalización	0	0	14	93	14	93	0	0	1	7	0	0	1	7	15	100
Laboratorio	0	0	27	93	27	93	2	7	0	0	0	0	2	7	29	100
Odontología	10	27	23	62	33	89	2	5	2	5	0	0	4	11	37	100
P y p	7	6	100	90	107	96	1	1	3	3	0	0	4	4	111	100
Urgencias	0	0	22	85	22	85	0	0	4	15	0	0	4	15	26	100
TOTALES	20	6	265	83	285	89	12	4	23	7	0	0	35	11	320	100



#### 1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Junio 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Junio 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	0	0	12	100	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
Agudeza visual	0	0	5	100	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	5	100
Citología	0	0	12	100	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
Control joven	3	27	8	73	11	100	0	0	0	0	0	0	0	0	11	100
Control prenatal	3	20	12	80	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100
crecimiento y desarrollo	0	0	17	94	17	94	0	0	1	6	0	0	1	6	18	100
Planificación familiar	1	5	18	86	19	90	0	0	2	10	0	0	2	10	21	100
Vacunación	0	0	16	94	16	94	1	6	0	0	0	0	1	6	17	100
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>107</b>	<b>96</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>111</b>	<b>100</b>



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; oscila entre 71 y 93%; siendo los mayores para Hospitalización y laboratorio y la menor para farmacia. En lo que se refiere a las atenciones de promoción y prevención, oscila entre 94 y 100%, lográndose el 100% en la mayoría de las actividades, sólo crecimiento y desarrollo y vacunación obtienen 94%

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

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Muy buena atención en los programas de promoción y prevención. Talento humano dispuesto y amable.	Mejorar las líneas de comunicación telefónica, como alternativas para quienes no tienen acceso a internet para consecución de la cita; mejorar la calidad de los insumos odontológicos, que el médico invierta mayor tiempo en la atención de la teleconsulta	Campín	Consulta externa, odontología, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, coordinadora p y p, coordinadora e interventora facturación, Darsalud
Buena información de los programas de p y p	Demora en la asignación de citas por el link, mejor información para el acceso a los servicios, mejoras en el sistema de asignación de citas por el link	Centro	Facturación, p y p	Se remite a coordinadora e interventora de facturación, coordinadora p y p, jefe servicios ambulatorios
Buena información del profesional en la teleconsulta	Que la asignación de citas por el link no sean tan demoradas, que haya mejor comunicación con la central de farmacia para la disponibilidad de medicamentos, que haya una mejor articulación con la secretaría de salud para la disponibilidad de vacunas	Cardales,	Consulta externa, p y p (vacunación), facturación	Se remite a coordinación p y coordinadora e interventora facturación, regente farmacia,
Buena atención del personal en general	Que los resultados de laboratorio se envíen en forma virtual, mejoramiento en revisión en el servicio de urgencias, disponibilidad de medicamentos y que se tenga clara información de cuando están disponibles, no satisfechos con el tiempo y calidad de la teleconsulta. Asignar otro médico para consultas prioritarias	Castillo	Consulta externa, urgencias, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Darsalud, Regente farmacia
Buena información de los programas de p y p	Mejorar la información para acceso a los servicios, que no haya barreras para asignación de citas, si no se puede acceder al link, mejor actitud de facturadoras	Cdv	Facturación, enfermería,	Se remite a jefe servicios ambulatorios, coordinación p y p facturación
Buena Atención de jefe de enfermería	Mayor claridad del diagnóstico en el servicio de urgencias, pronta entrega del nuevo Danubio, entrega completa de medicamentos crónicos, menos demora en la asignación de citas por el link, mayor calidez del vigilante	Danubio	Administrativa, urgencias, facturación, recurso humano(vigilancia)	Se remite a jefe servicios ambulatorios, subdirector administrativo, Darsalud, coordinadora p y p, coordinadora e interventora facturación, jefe recurso humano
Buena atención Jefe Karen Urrutia	Mejor comunicación con la secretaría local de salud para la disposición de vacunas, mejorar el sistema de asignación de citas, más calidez del profesional en la teleconsulta, mejor mantenimiento a los equipos odontológicos	Floresta	P y p, facturación, consulta externa, odontología	Se remite a jefe servicios ambulatorios, coordinadora p y p, coordinadora e interventora facturación, coordinador odontología

Buena información programas p y p	Que se disponga del facturador, invertir mayor tiempo en la teleconsulta, mejorar el trato de la promotora	Progreso	Facturación, consulta externa, promotora	Se remite a Coordinadora e interventora Facturación, coordinador p y p, jefe servicios ambulatorios, Darsalud
Buena medida la entrega domiciliaria de medicamentos	Mejor comunicación entre médicos y personal de farmacia para que formulen sobre los medicamentos disponibles y el usuario no tenga que volver a solicitar cambio de fórmula, disponibilidad de los medicamentos crónicos, mejor información para el acceso a link de citas y que no se demoren las llamadas para asignación de citas	Versalles	Farmacia, facturación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, Regente de farmacia, jefe p y p, coordinadora e interventora facturación
Buena atención en general	Mayor frecuencia en la atención médica	Fortuna	Consulta médica	Se remite a jefe servicios ambulatorios
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 JUNIO 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	177	39	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	6

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

Tabla 13.

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	15	79	67
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	20
MALO	0	0	5

Tabla 14. Oportunidad hora atención de la cita

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	58	79	5
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	15
MALO	0	0	15

Tabla 15, Oportunidad atención servicios p y p

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	88	58	0
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	11	0
MALO	0	0	1

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Junio 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	12	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	3

Observación: Aplica para medicamentos entregados presencialmente en puntos de farmacia

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	2
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	35	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	1

Tabla 19. Satisfacción Triage Junio 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	35	85
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	10
NADA SATISFECHO	2	5

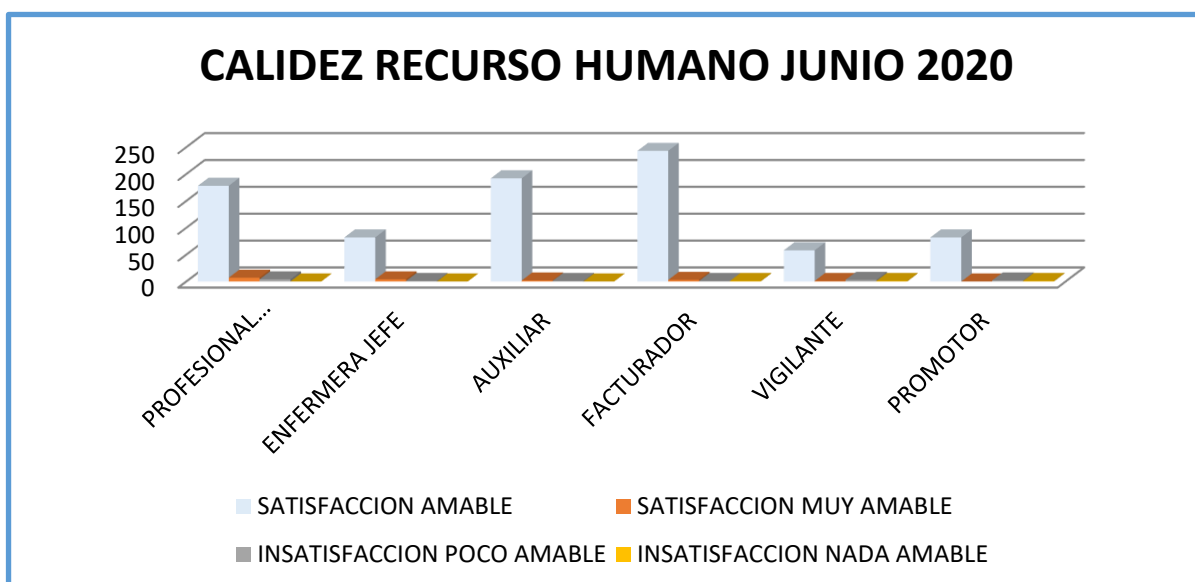
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Junio 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	5	33
MÁS DE UNA VEZ	10	67
NINGUNA VEZ	0	0

### 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Junio 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	178	7	4	0
ENFERMERA JEFE	82	4	1	0
AUXILIAR	192	2	1	0
FACTURADOR	243	3	1	1
VIGILANTE	58	1	3	1
PROMOTOR	82	0	2	1



### 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Junio 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	4	177	13	0
ENFERMERA JEFE	1	85	3	0
AUXILIAR	1	183	7	0
FACTURADOR	0	247	4	0
PROMOTOR	0	83	2	0
VIGILANTE	0	58	4	0

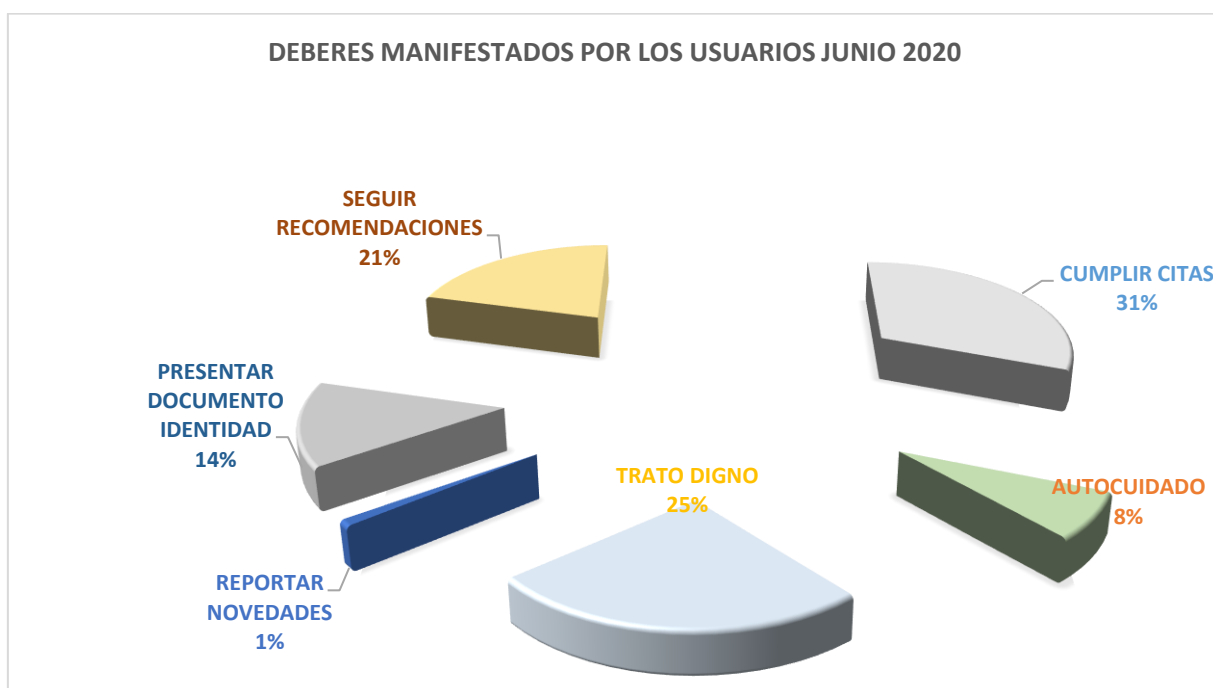
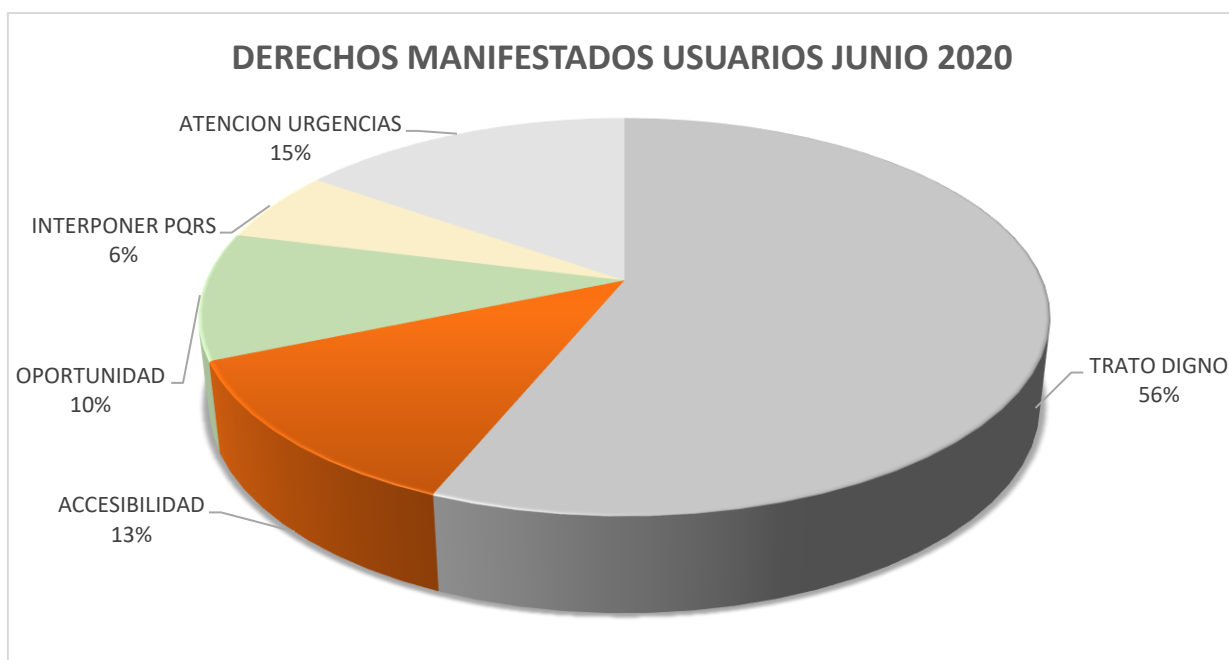


**TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JUNIO 2020**

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	313 (98%)	82	45	105	22	50	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
		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	290	91%	30	9%	89	190	7	4

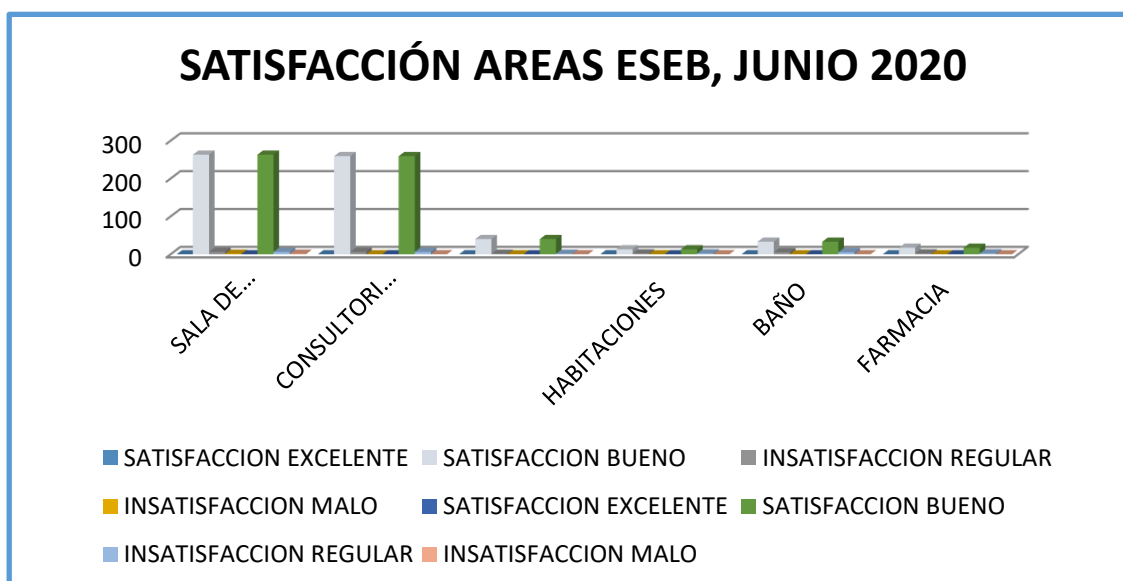


### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Junio 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	263	6	1
CONSULTORIOS	0	259	6	0
OBSERVACION	0	40	1	0
HABITACIONES	0	13	2	0
BAÑO	0	33	5	0

FARMACIA	0	17	2	0
----------	---	----	---	---



## CONCLUSIONES

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

TABLA 26. EVALUACIÓN DE INDICADORES JUNIO 2020

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES JUNIO 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%	91%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB.
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 85%. FEMENINO 92%	CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB GENERO FEMENINO
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILISANAR, ASMETSALUD, COMPARTA, MEDIMÁS: 91%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 85%	CUMPLE CON LA META TODAS LAS ASEGURADORAS, EXCEPTO COOSALUD Y NUEVA EPS
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO, FORTUNA 95%, MENOR FLORESTA 80 %	CUMPLEN CON LA META CENTRO DE SALUD FORTUNA, LLANITO, CENTRO, CASTILLO, CARDALES. NO CUMPLEN FLORESTA, PROGRESO, VERSALLES
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO: HOSPITALIZACIÓN, LABORATORIO- 93%, MENOR RESULTADO FARMACIA 71%	LOS SERVICIOS QUE NO CUMPLEN CON LA META SON FARMACIA, URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS	ENTRE 24 Y 48 HORAS	EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS LOS USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LAS ATENCIONES, INCLUYENDO ALGUNAS REMISIONES. EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, INCONVENIENTES AL SOLICITAR LAS CITAS POR EL LINK, Y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS LLAMADAS DE TELECONSULTAS.
	CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS	ATENCIÓN DE TELECONSULTAS, DURANTE EL MES SE ATIENDEN EN FORMA PRESENCIAL ALGUNAS PRIORITARIAS	

	URGENCIAS: DE ACUERDO AL TRIAGE	85%(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 91%	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. Compromiso de revisar la puntualidad en las atenciones.
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, coordinador p y p, coordinadora facturadora e ingeniera de sistemas	Se realizó reunión gerencial con los procesos involucrados para garantizar el acceso a las citas, con adecuada orientación del manejo del link, disponibilidad de números telefónicos. Además, destacar en los usuarios proporcionar en la información números habilitados.
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

