

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

Durante el mes de Marzo de 2020, se aplicaron 280 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 MARZO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Marzo de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%		
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	280	100		
41	15	189	67	30	11	20	7	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 230 82%				TOTAL INSATISFACCIÓN 50 18%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de enero 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$230/280 \times 100 = 82\%$	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, siendo del 82%, una variación en disminución del 8%

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

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
7	3	12	4	39	14	222	79	0	0

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

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 Febrero 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	90%	$261/280 \times 100 = 93\%$	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 (FEBRERO 2020)	MES ACTUAL (MARZO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	82%	81%	Se observa Tendencia al aumento con respecto al mismo periodo del año anterior en 1% y Aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, MARZO 2020

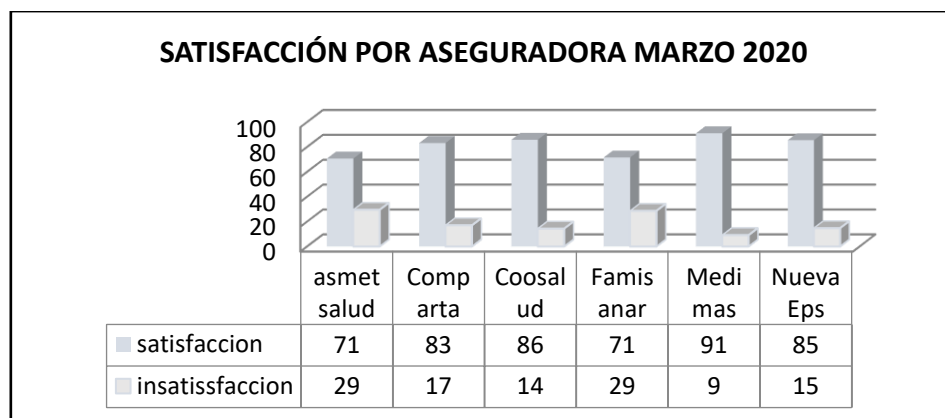
TABLA 6. Satisfacción por Género Marzo de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					ANÁLISIS DE RESULTADOS	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR		%
FEMENINO	33	16	141	67	21	10	14	7	0	0	El género femenino tiene una participación de 209 usuarios (75%) y el masculino de 71 (25%). Satisfacción femenina 83% y satisfacción masculino 79%)
MASCULINO	8	11	48	68	9	13	6	8	0	0	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MARZO 2020

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, MARZO 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	3	9	21	62	24	71	8	24	2	6	0	0	10	29	34	100
Comparta	10	17	39	66	49	83	3	5	7	12	0	0	10	17	59	100
Coosalud	5	24	13	62	18	86	3	14	0	0	0	0	3	14	21	100
Famisanar	5	18	15	54	20	71	5	18	3	11	0	0	8	29	28	100
Medimás	0	0	20	91	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Nueva Eps	18	16	81	70	99	85	9	8	8	7	0	0	17	15	116	100
TOTALES	41	15	189	68	230	82	30	11	20	7	0	0	50	18	280	100

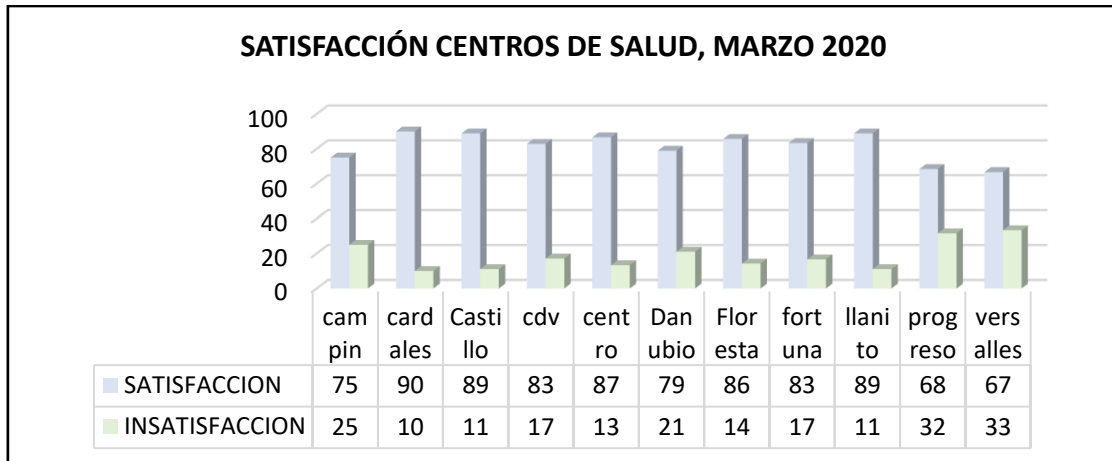


La satisfacción por EPS oscila entre el 71% y 91%, correspondiendo la mayor a Medimás y la menor a Famisanar- Asmetsalud.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MARZO 2020

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Marzo 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	0	0	18	75	18	75	4	17	2	8	0	0	6	25	24	100
Cardales	0	0	18	90	18	90	1	5	1	5	0	0	2	10	20	100
Castillo	5	11	35	78	40	89	3	7	2	4	0	0	5	11	45	100
Cdv	12	34	17	49	29	83	3	9	3	9	0	0	6	17	35	100
Centro	6	20	20	67	26	87	4	13	0	0	0	0	4	13	30	100
Danubio	3	8	27	71	30	79	2	5	6	16	0	0	8	21	38	100
Floresta	0	0	18	86	18	86	2	10	1	5	0	0	3	14	21	100
Fortuna	5	42	5	42	10	83	2	17	0	0	0	0	2	17	12	100
Llanito	1	6	15	83	16	89	1	6	1	6	0	0	2	11	18	100
Progreso	4	21	9	47	13	68	4	21	2	11	0	0	6	32	19	100
Versalles	5	28	7	39	12	67	4	22	2	11	0	0	6	33	18	100
TOTALES	41	15	189	68	230	82	30	11	20	7	0	0	50	18	280	100

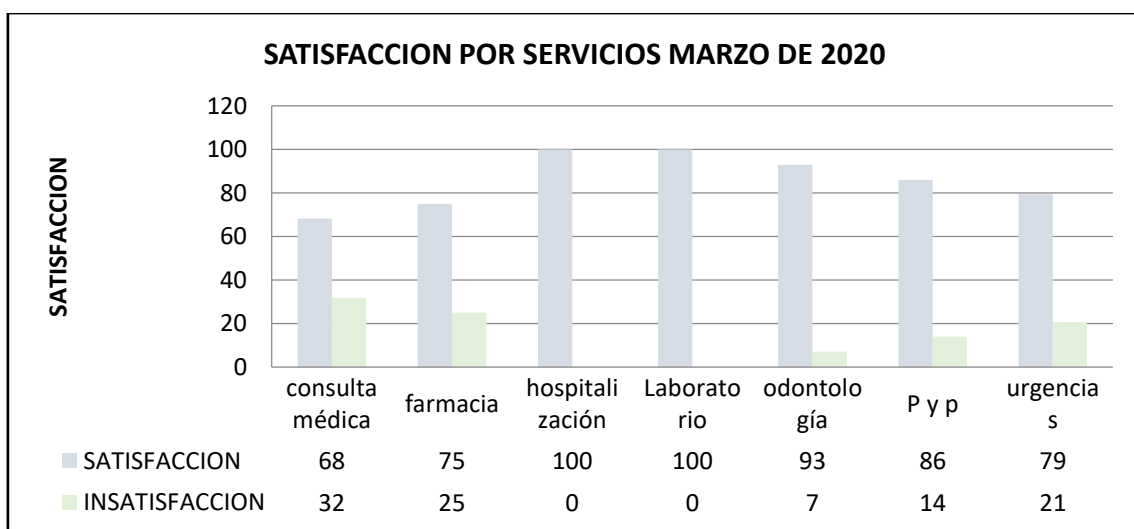


La satisfacción por centros de oscila entre el 67% y 90%; siendo el mayor para Cardales y el más bajo para Versalles

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2020

Tabla 9. Satisfacción por servicios Mes de Marzo 2020

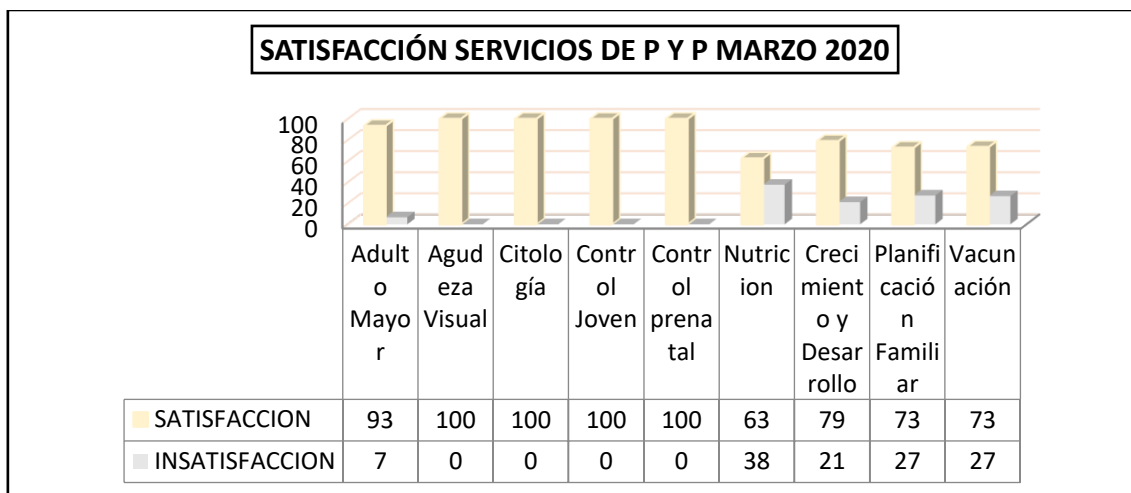
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	9	14	34	54	43	68	18	29	2	3	0	0	20	32	63	100
Farmacia	2	10	13	65	15	75	2	10	3	15	0	0	5	25	20	100
Hospitalización	0	0	6	100	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100
Laboratorio	1	7	14	93	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0	15	100
Odontología	4	14	22	79	26	93	1	4	1	4	0	0	2	7	28	100
P y p	25	22	73	64	98	86	9	8	7	6	0	0	16	14	114	100
Urgencias	0	0	27	79	27	79	0	0	7	21	0	0	7	21	34	100
TOTALES	41	15	189	68	230	82	30	11	20	7	0	0	50	18	280	100



1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Marzo 2020

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Marzo 2020

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	11	37	17	57	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Agudeza visual	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100
Citología	1	13	7	88	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100
Control joven	3	33	6	67	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Control prenatal	1	8	12	92	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100
crecimiento y desarrollo	5	26	10	53	15	79	3	16	1	5	0	0	4	21	19	100
Planificación familiar	1	9	7	64	8	73	1	9	2	18	0	0	3	27	11	100
Nutrición	2	25	3	38	5	63	1	13	2	25	0	0	3	38	8	100
Vacunación	1	7	10	67	11	73	2	13	2	13	0	0	4	27	15	100
TOTALES	25	22	73	64	98	86	9	8	7	6	0	0	16	14	114	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios; laboratorio y hospitalización obtienen 100%. Consulta médica 68%, es el más bajo. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 63 y 100%, siendo las más alta para agudeza visual, citología, control joven, control prenatal. El más bajo es nutrición con 63%.

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

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena atención en general	Citas a muchos días, mayor puntualidad en la atención, mejor organización para la atención al adulto mayor	Campín	Consulta externa, P y P (adulto mayor)	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, coordinadora p y p
Recurso humano capacitado	Dotación y limpieza de sábanas, garantizar entrega de medicamentos	Cardales	Administrativa	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, regente de farmacia
Excelente atención médica	Citas a muchos días, mayor oportunidad servicio de urgencias, mejorar ventilación e iluminación en el área de hospitalización	Castillo	consulta externa, urgencias, hospitalización	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, Darsalud, Líder en ambiente físico y salud ocupacional.
Excelente atención doctor Odontólogo Forney	Falta de puntualidad en la atención, no entrega del todos los medicamentos, mejorar infraestructura (arreglo puerta, disponer del funcionamiento de aires acondicionados tanto en sala de espera como en el área de urgencias y hospitalización), disponer de todas las vacunas del programa	Centro	Administrativa, Consulta externa, farmacia, p y p (vacunación), ambiente físico, odontología	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, coordinadora de p y p, líder en ambiente físico y salud ocupacional, regente de farmacia
Buena atención en general	Citas menos demoradas, mejor organización en el área de facturación para que se pueda estar a tiempo en la cita, arreglar los baños, disponer de vacunas	Cdv	Administrativa, consulta externa, facturación, p y p	Se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios, Darsalud, coordinadora de facturación, líder en ambiente físico y salud ocupacional
Buena atención en general	citas muy demoradas, oportunidad en el servicio de urgencias, entrega del Nuevo Danubio porque los actuales espacios no son adecuados, Mayor claridad del profesional sobre el diagnóstico (servicio de urgencias)	Danubio	Administrativa, Consulta médicas, urgencias,	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, subdirector administrativo, Darsalud
Buena atención jefe Karen	Asignar más médicos, citas muy demoradas, mejorar ventilación, disponibilidad de vacunas	Floresta	Administrativa, Consulta médica, ambiente físico	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, líder en ambiente físico y salud ocupacional, coordinador p y p
Buena atención en general	Asignar mayor número de horas médicas y odontológicas	Fortuna	Consulta médica/odontología/administrativa	Se remite a subdirección científica y jefe servicios ambulatorios
Buena atención en general	Pronta remodelación del centro de salud, incremento de horas odontológicas	Llanito	Administrativa	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios
Buena revisión médica	Mayor calidez de la promotora, mejorar infraestructura	Progreso	Administrativa, p y p	Se remite a coordinadora de p y p, Subcientífica, jefe servicios ambulatorios
Excelente atención en general	Mayor número de atenciones, puntualidad de la nutricionista	Versalles	Administrativa, p y p, servicios ambulatorios	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, coordinador p y p

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MARZO 2020

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Marzo 2020

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	220	5	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	9	72	77
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	11
MALO	0	0	14

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Marzo 2020

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	153	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	21	3
MALO	0	0	14

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Marzo 2020

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	42	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	1

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Marzo 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	14	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	3
MALO	0	0	3

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Marzo 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	15	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	33	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Marzo 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	33	82
MEDIANAMENTE SATISFECHO	0	0
NADA SATISFECHO	7	18

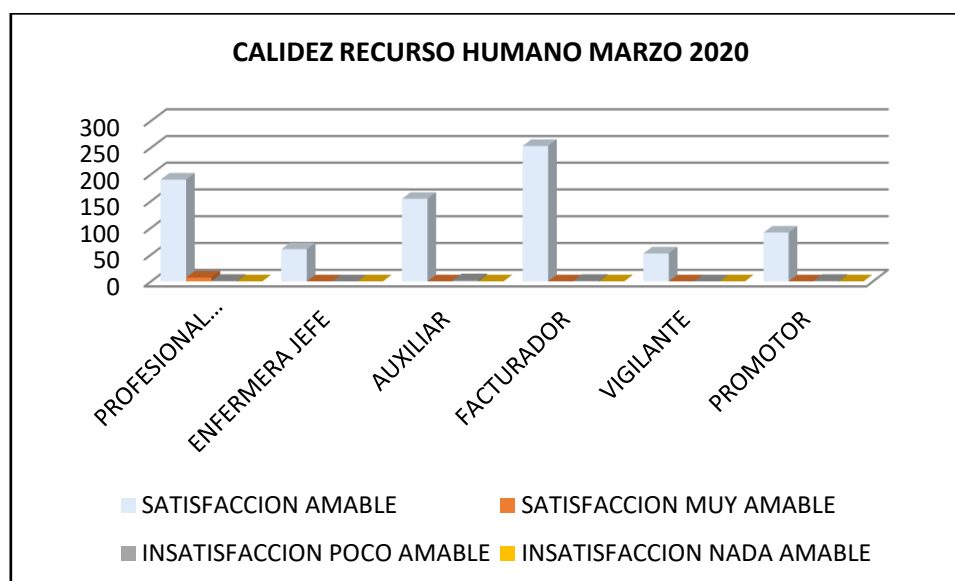
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Marzo 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	5	83
MÁS DE UNA VEZ	1	17
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Marzo 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	190	7	1	0
ENFERMERA JEFE	60	0	0	0
AUXILIAR	154	0	2	0
FACTURADOR	253	0	1	0
VIGILANTE	52	0	0	0
PROMOTOR	91	0	1	0



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Marzo 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	2	190	3	0
ENFERMERA JEFE	0	64	0	0
AUXILIAR	0	154	3	0
FACTURADOR	0	250	1	0
PROMOTOR	0	89	1	0
VIGILANTE	0	55	0	0

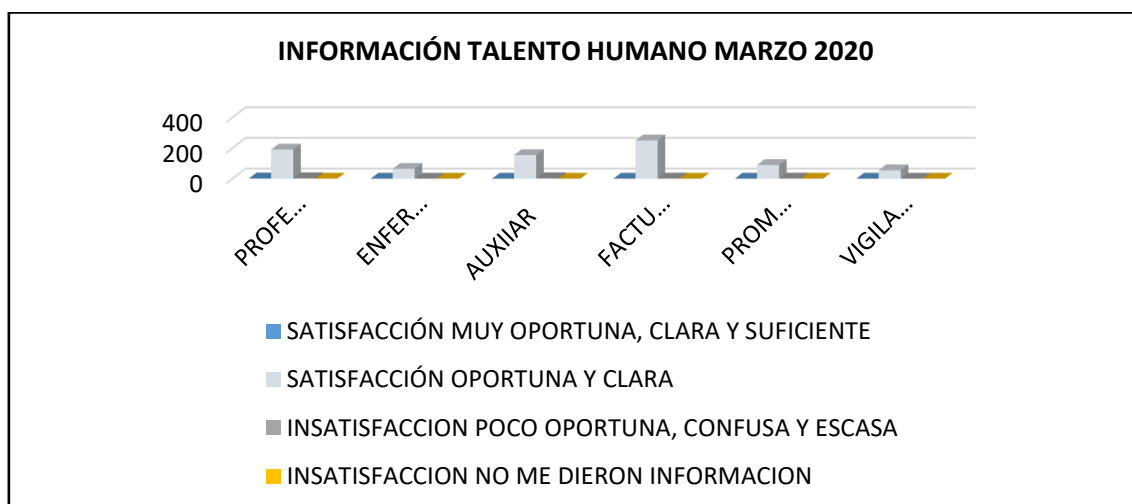


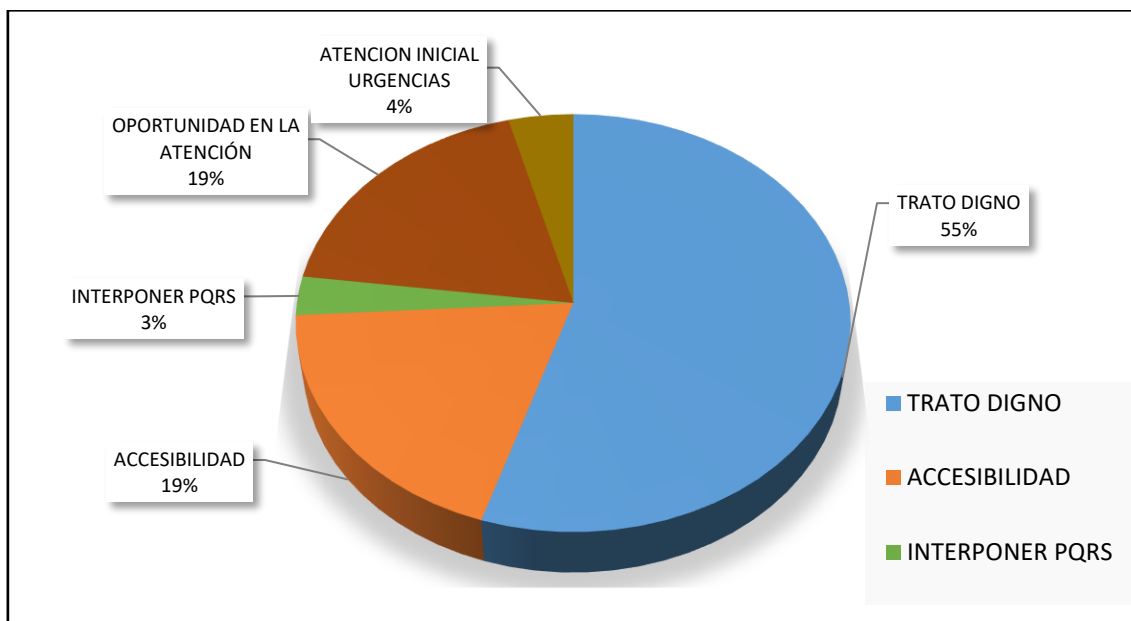
Tabla 23. Información programas de P y P Marzo 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	274 (98%)	72	19	104	23	49	7
NO	6 (2%)						

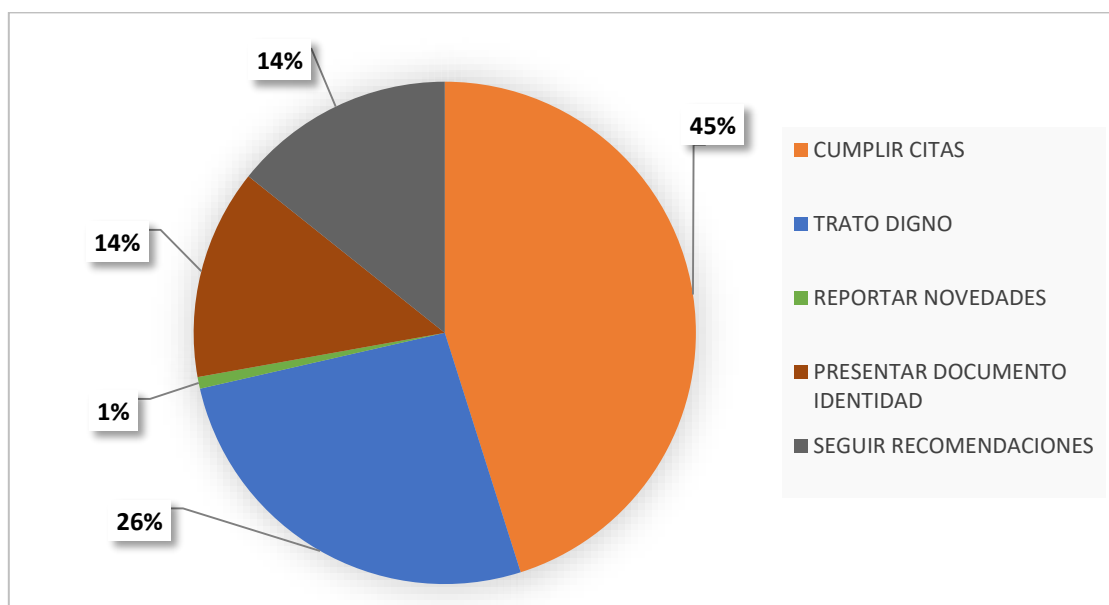
Tabla 24. Información deberes y derechos a usuarios y usuarias, Marzo 2020

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA 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	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS		266	95%	14	5%	204	62	0	0

DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2020



DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2020



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 25. Infraestructura mes de Marzo 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	250	1	3
CONSULTORIOS	0	261	3	0
OBSERVACION	0	38	2	0
HABITACIONES	0	4	2	0
BAÑO	0	19	10	3
FARMACIA	0	20	0	0

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MARZO 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 8%
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 79%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO MEDIMAS: 91%, MENOR RESULTADO FAMILISANAR-ASMETSALUD 71%	SÓLO MEDIMAS CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CARDALES 90%, MENOR RESULTADO VERSALLES 67%	SÓLO CUMPLE CON LA META CENTRO DE SALUD CARDALES
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO (100%), HOSPITALIZACIÓN (100%). MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 68%	CUMPLEN CON LA META HOSPITALIZACIÓN, LABORATORIO Y ODONTOLOGÍA
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, CONSULTA EXTERNA
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES POR TRATO POCO AMABLE, ACTITUDES INADECUADAS (PROFESIONAL TRATANTE, AUXILIAR, FACTURADOR, PROMOTOR)
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 Y AUXILIAR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 95%	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: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias; y entrega del medicamento	Se remite a Subdirección científica, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	En lo que se refiere a la falta de oportunidad en servicio de urgencias, se remitieron las observaciones a los jefes de procesos y Darsalud, para las acciones pertinentes. En el servicio de consulta externa, conjuntamente con servicios ambulatorios de la ESEB y DARSALUD se dio apoyo médico. Por efectos de la pandemia del coronavirus, en la actualidad no se está atendiendo consultas externas ni odontológicas. Se mantienen el servicio de urgencias y asignación de los programas de p y p, de acuerdo a la programación
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren mejoras en accesibilidad	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud	En la actualidad, por efecto de la pandemia, se da accesibilidad a los programas prioritarios de p y p, y se garantiza el servicio de urgencias
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención,
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Se confirman algunas intervenciones, pero otros arreglos están en espera por la no asignación de recursos