

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

Durante el mes de Febrero de 2020, se aplicaron 425 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL FEBRERO DE 2020

Tabla 1. Satisfacción Global Febrero de 2020

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	425	100
47	11	294	69	39	9	45	11	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 341 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 84 20%									

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global
Febrero 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%	$341/425 \times 100 = 80\%$	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 80%, una variación en disminución del 10%

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

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
16	4	29	7	48	11	332	78	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%	$380/425 \times 100 = 89\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 89% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. No cumple con la meta establecida por la ESEB, variación en disminución del 1%

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

MES ANTERIOR (ENERO 2020)	MES ACTUAL (FEBRERO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2019	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	80%	80%	Se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo del año anterior y Aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, FEBRERO 2020

TABLA 6. Satisfacción por Género Febrero de 2020

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	39	12	221	70	25	8	31	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 316 usuarios (74%) y el masculino de 109 (26%). Satisfacción femenino 82% y satisfacción masculino 74%)
MASCULINO	8	7	73	67	14	13	14	13	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO FEBRERO DE 2020

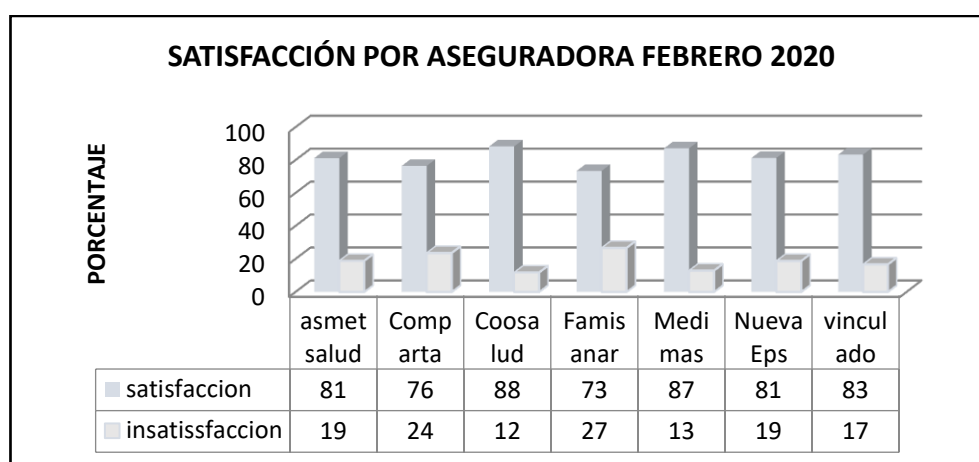
Tabla 7. Satisfacción por tipo de aseguramiento Febrero de 2020

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	45	11	286	69	38	9	44	11	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 413 usuarios (97%), mientras que vinculado participa con 12 (3%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 83%
VINCULADO	2	17	8	67	1	8	1	8	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2020

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, FEBRERO 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	5	7	52	75	57	83	7	10	5	7	0	0	12	17	69	100
Comparta	11	10	69	65	80	75	11	10	15	14	0	0	26	25	106	100
Coosalud	1	6	14	82	15	88	1	6	1	6	0	0	2	12	17	100
Famisanar	2	7	20	67	22	73	6	20	2	7	0	0	8	27	30	100
Medimás	4	13	23	74	27	87	2	6	2	6	0	0	4	13	31	100
Nueva Eps	22	14	108	68	130	81	11	7	19	12	0	0	30	19	160	100
Vinculado	2	17	8	67	10	83	1	8	1	8	0	0	2	17	12	100
TOTALES	47	11	294	69	341	80	39	9	45	11	0	0	84	20	425	100

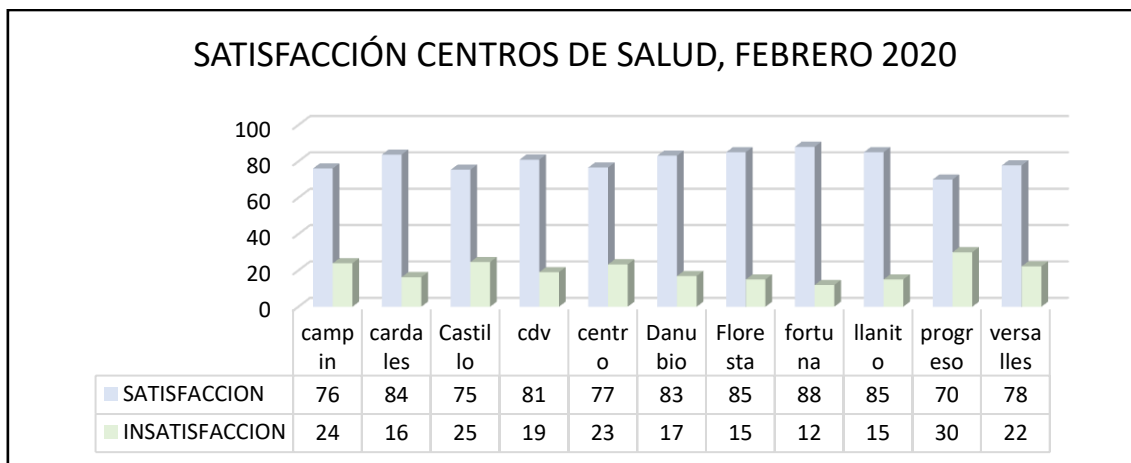


La satisfacción por EPS oscila entre el 73% y 88%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Famisanar.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, FEBRERO 2020

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Febrero 2020

CENTROS DE SALUD	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	4	9	31	67	35	76	4	9	7	15	0	0	11	24	46	100
Cardales	4	9	32	74	36	84	1	2	6	14	0	0	7	16	43	100
Castillo	5	8	41	67	46	75	7	11	8	13	0	0	15	25	61	100
Cdv	3	7	31	74	34	81	2	5	6	14	0	0	8	19	42	100
Centro	2	7	21	70	23	77	6	20	1	3	0	0	7	23	30	100
Danubio	10	14	49	69	59	83	5	7	7	10	0	0	12	17	71	100
Floresta	6	15	28	70	34	85	1	3	5	13	0	0	6	15	40	100
Fortuna	4	16	18	72	22	88	3	12	0	0	0	0	3	12	25	100
Llanito	2	10	15	75	17	85	1	5	2	10	0	0	3	15	20	100
Progreso	4	20	10	50	14	70	4	20	2	10	0	0	6	30	20	100
Versalles	3	11	18	67	21	78	5	19	1	4	0	0	6	22	27	100
TOTALES	47	11	294	69	341	80	39	9	45	11	0	0	84	20	425	100

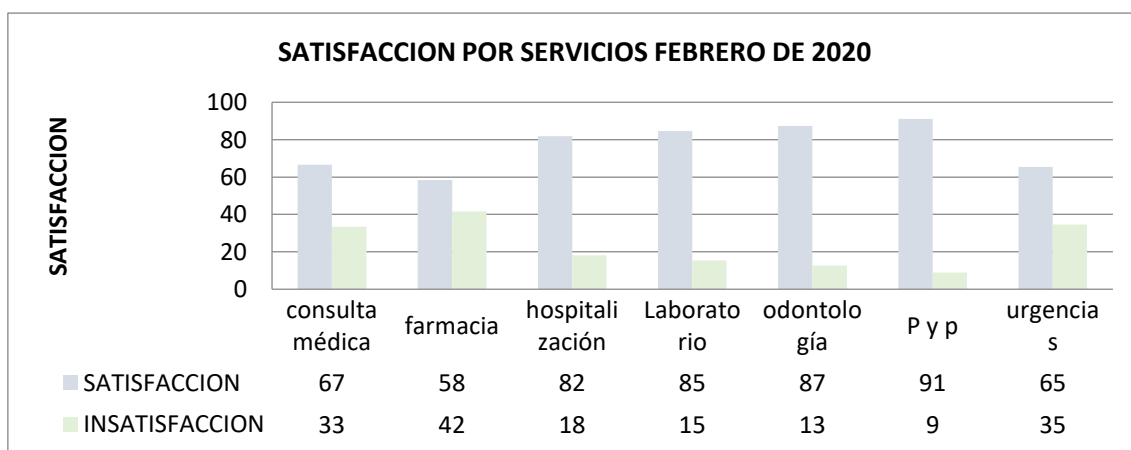


La satisfacción por centros de oscila entre el 70% y 88%; siendo el mayor para Fortuna y el más bajo para Progreso

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2020

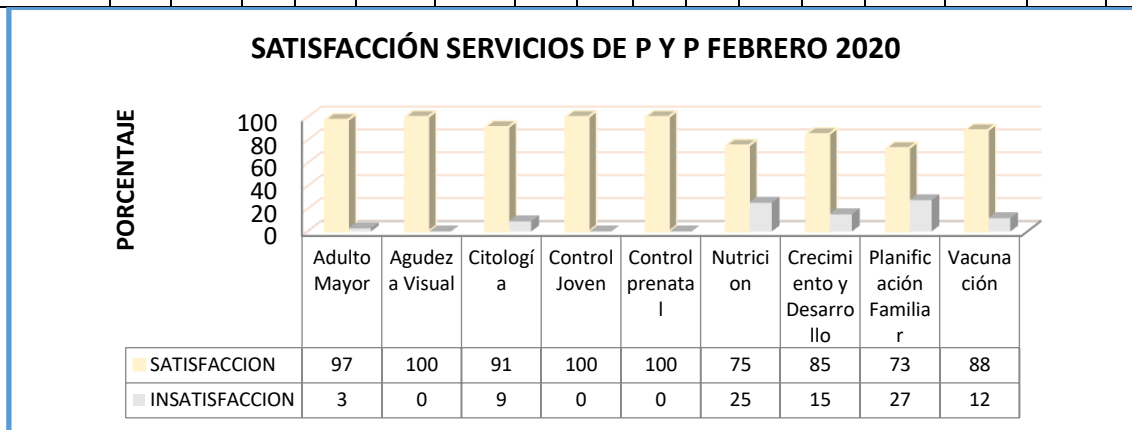
Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Febrero 2020

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	5	5	57	61	62	67	15	16	16	17	0	0	31	33	93	100
Farmacia	4	11	17	47	21	58	6	17	9	25	0	0	15	42	36	100
Hospitalización	0	0	9	82	9	82	2	18	0	0	0	0	2	18	11	100
Laboratorio	2	8	20	77	22	85	1	4	3	12	0	0	4	15	26	100
Odontología	11	17	44	70	55	87	4	6	4	6	0	0	8	13	63	100
P y p	21	12	134	79	155	91	8	5	7	4	0	0	15	9	170	100
Urgencias	4	15	13	50	17	65	3	12	6	23	0	0	9	35	26	100
TOTALES	47	11	294	69	341	80	39	9	45	11	0	0	84	20	425	100



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Febrero 2020
 Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Febrero 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	4	11	33	87	37	97	0	0	1	3	0	0	1	3	38	100
Agudeza visual	0	0	10	100	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0	10	100
Citología	7	21	24	71	31	91	1	3	2	6	0	0	3	9	34	100
Control joven	2	18	9	82	11	100	0	0	0	0	0	0	0	0	11	100
Control prenatal	1	8	11	92	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
crecimiento y desarrollo	3	15	14	70	17	85	2	10	1	5	0	0	3	15	20	100
Planificación familiar	1	9	7	64	8	73	1	9	2	18	0	0	3	27	11	100
Nutrición	1	13	5	63	6	75	1	13	1	13	0	0	2	25	8	100
Vacunación	2	8	21	81	23	88	3	12	0	0	0	0	3	12	26	100
TOTALES	21	12	134	79	155	91	8	5	7	4	0	0	15	9	170	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 58 y 91%, siendo la más alta para l p y p, y la más baja farmacia. En el programa de p y p oscila entre el 73% y 100%, siendo los mayores para agudeza visual, control joven Y Agudeza visual. Las menores corresponden a planificación familiar y nutrición.

Tabla 12. Motivo/causa satisfacción e insatisfacción, manifestadas por los usuarios, Febrero 2020

MOTIVO/CAUSA SATISFACCIÓN	MOTIVO/CAUSA INSATISFACCIÓN	CENTRO	SERVICIO	ACCIÓN DE MEJORA
Buena atención en general	Citas a muchos días, no disponibilidad del método de planificación, no disponibilidad de algunas vacunas	Campin	Consulta externa, P y P (Planificación familiar, vacunación)	Subcientífica y servicios ambulatorios informan que se han incrementado horas médicas, de acuerdo a la demanda de atenciones. Los inconvenientes de p y p se remitieron a la coordinadora del programa.
Recurso humano capacitado	Citas a muchos días, no disponibilidad del método de planificación, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, falta de puntualidad del médico, mayor calidez de la auxiliar de enfermería	Cardales	consulta externa, P y P (Planificación familiar), farmacia, enfermería	Subcientífica y servicios ambulatorios informan que se han incrementado horas médicas, de acuerdo a la demanda de atenciones. Los inconvenientes de p y p se remitieron a la coordinadora del programa. Los inconvenientes de medicamentos se remitieron a subdirector administrativo y regente
Excelente atención doctor Héctor, jefe Viviana	Citas a muchos días, no disponibilidad del método de planificación, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, aires acondicionados en mal estado (urgencias, habitaciones)	Castillo	consulta externa, p y p (planificación familiar), farmacia, ambiente físico	Subcientífica y servicios ambulatorios informan que se han incrementado horas médicas, de acuerdo a la demanda de atenciones. Los inconvenientes de p y p se remitieron a la coordinadora del programa. Los inconvenientes de medicamentos a Regente. El líder en ambiente físico y salud ocupacional refiere la intervención de algunos aires.
Excelente atención doctor Forney	Falta de puntualidad en la atención, no entrega de todos los medicamentos, inconvenientes de ventilación, no disponibilidad de vacunas	Centro	Consulta externa, farmacia, p y p (vacunación), ambiente físico	Subcientífica y servicios ambulatorios informan que se han incrementado horas médicas, de acuerdo a la demanda de atenciones. El inconveniente de vacunas, se remite a coordinadora de p y p, los inconvenientes por medicamentos fueron remitidos a Subdirector administrativo y regente. Los reclamos por ventilación, se remiten al líder en ambiente físico y salud ocupacional, quien refiere la intervención de algunos aires, pero otros deben ser reemplazados y depende del recurso
Buena atención en general	Mejor actitud del odontólogo, citas distantes, asignar citas telefónicas	Cdv	Odontología, consulta externa	Se remite a coordinador de odontología para lo pertinente, las causas por oportunidad se remiten a Subcientífico, jefe servicios ambulatorios. Se informa la revisión de atenciones para asignación de horas médicas
Buena atención en general	Asignar más médicos, citas muy demoradas, oportunidad en el servicio de urgencias, entrega del Nuevo Danubio porque los actuales espacios no son adecuados, reclamos por medicamentos pendientes	Danubio	Consulta médicas, urgencias, Administrativa	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios para incremento de horas médicas. Se remite a la advta las solicitudes de confort y los inconvenientes de medicamentos a subdirector advto y regente

Excelente atención doctor Quintana	Asignar más médicos, citas muy demoradas, no conformidad atención doctor Gino (percepción del usuario por actitud impropia), información inadecuada en facturación	Floresta	Consulta médica	Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios para incremento de horas médicas y por no calidez del médico, los reclamos por facturación se remiten a coordinadora e interventora del contrato
Buena atención en general	Asignar mayor número de horas médicas y odontológicas	Fortuna	Consulta médica/odontología/adtva	Se remite a subdirección científica y jefe servicios ambulatorios
Buena atención en general	Entrega completa de medicamentos	Llanito	Farmacia/adtva	Se remite a Subdirector Adtvo, subdirección científico, Regente
Buena revisión médica	Mayor calidez del facturador y promotor, mayor número de asignaciones médicas, arreglo baño	Progreso	Facturación, consulta médica/adtva, ambiente físico	Se remite a coordinadora e interventora de facturación. Las solicitudes de incremento de horas médicas se remite a Subcientífica, jefe servicios ambulatorios. La solicitud de arreglos se remiten a subdirector adtvo y líder en ambiente físico y salud ocupacional
Excelente atención jefe Ingrid	Medicamentos pendientes, falta de puntualidad nutricionista, coherencia entre lo formulado por el médico y la información que da el auxiliar de farmacia	Versalles	Farmacia/adtva, p y p (nutrición), regente	Se remite a Subdirector Adtvo, subdirección científico, Regente. Los reclamos en el servicio de nutrición son remitidos a jefe de p y p para las acciones pertinentes

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD FEBRERO 2020

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Febrero 2020

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	315	32	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	3

Tabla 14. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Febrero 2020

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	18	120	98
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	10
MALO	0	0	15

Tabla 15. Oportunidad Hora de atención Febrero 2020

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	192	30	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	23	3
MALO	0	0	15

Tabla 16. Oportunidad servicios no programados Febrero 2020

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	82	3	0
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	1	1
MALO	0	0	1

Tabla 17. Oportunidad servicios de Farmacia Febrero 2020

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	31	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad servicio de laboratorio Febrero 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	26	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Febrero 2020

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	27	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	6

Tabla 20. Satisfacción Triage Febrero 2020

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	27	73
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	11
NADA SATISFECHO	6	16

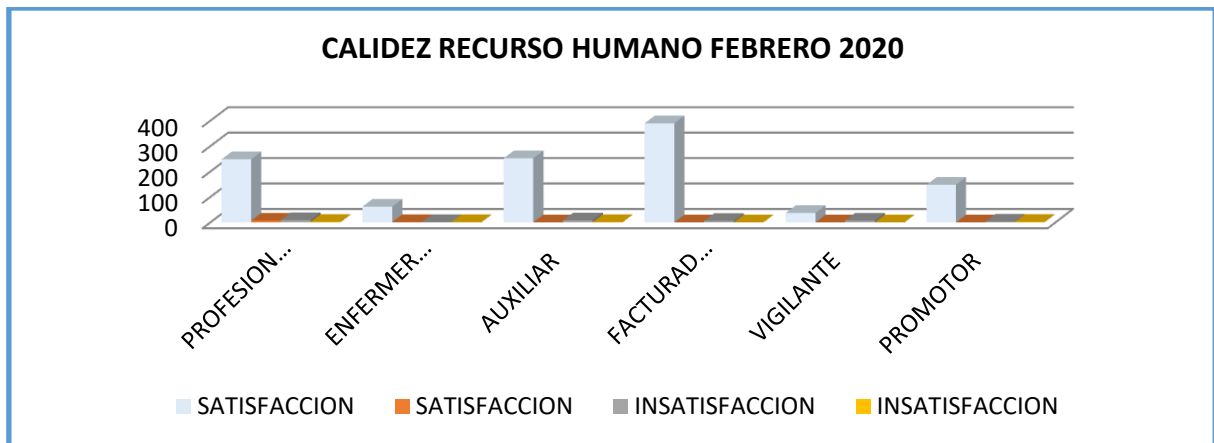
Tabla 21. Frecuencia ronda hospitalaria Febrero 2020

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	3	27
MÁS DE UNA VEZ	8	73
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 22. Calidez talento humano ESEB Febrero 2020

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	248	7	9	2
ENFERMERA JEFE	62	1	1	1
AUXILIAR	252	0	8	1
FACTURADOR	390	0	6	0
VIGILANTE	37	0	7	0
PROMOTOR	148	0	3	2



1.10 INFORMACION

Tabla 23. Información talento humano ESEB Febrero 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	251	13	0
ENFERMERA JEFE	0	58	2	0
AUXILIAR	0	256	9	0
FACTURADOR	0	387	7	0
PROMOTOR	0	151	6	0
VIGILANTE	0	38	7	0

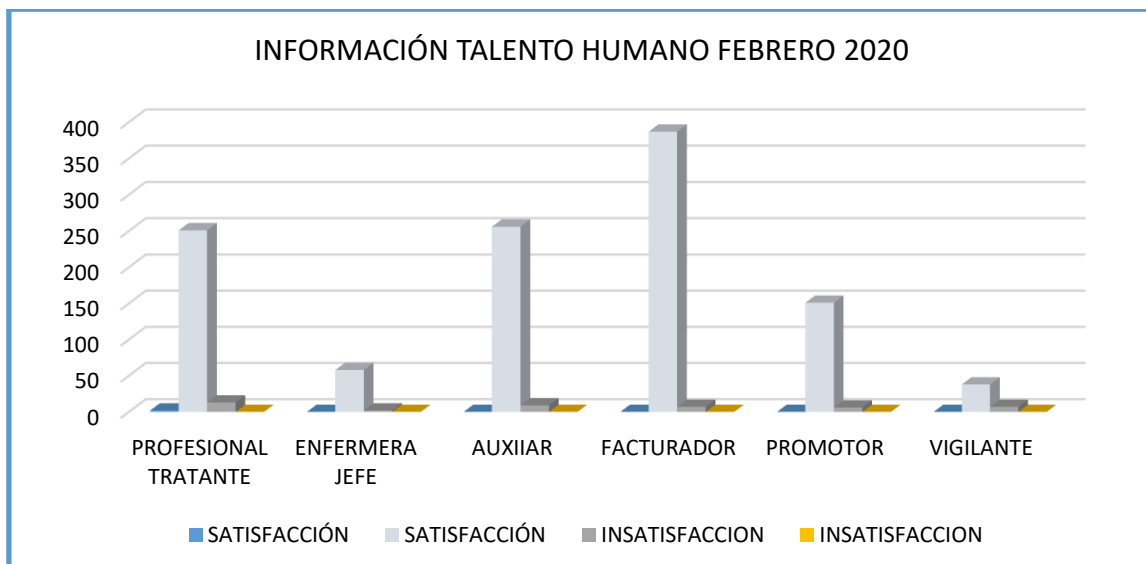


TABLA 24. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P FEBRERO 2020

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	416 (98%)	96	24	135	41	110	10
NO	9 (2%)						

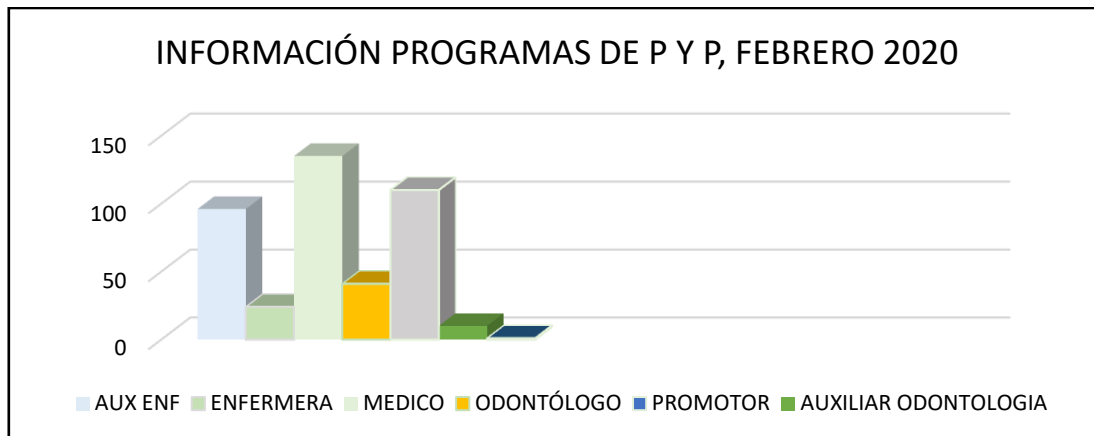
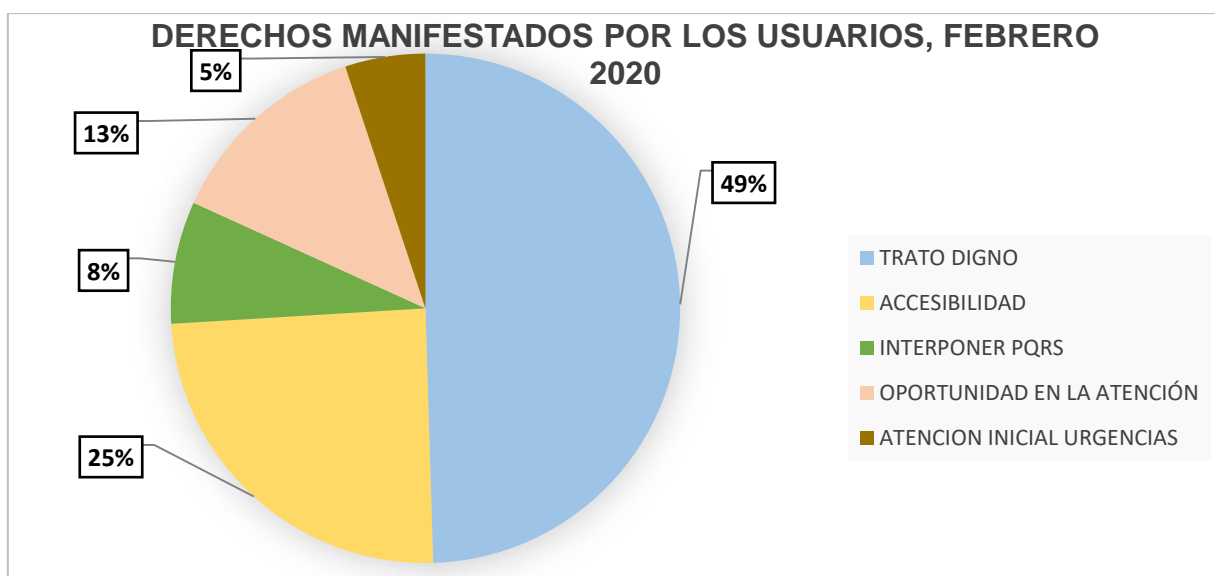


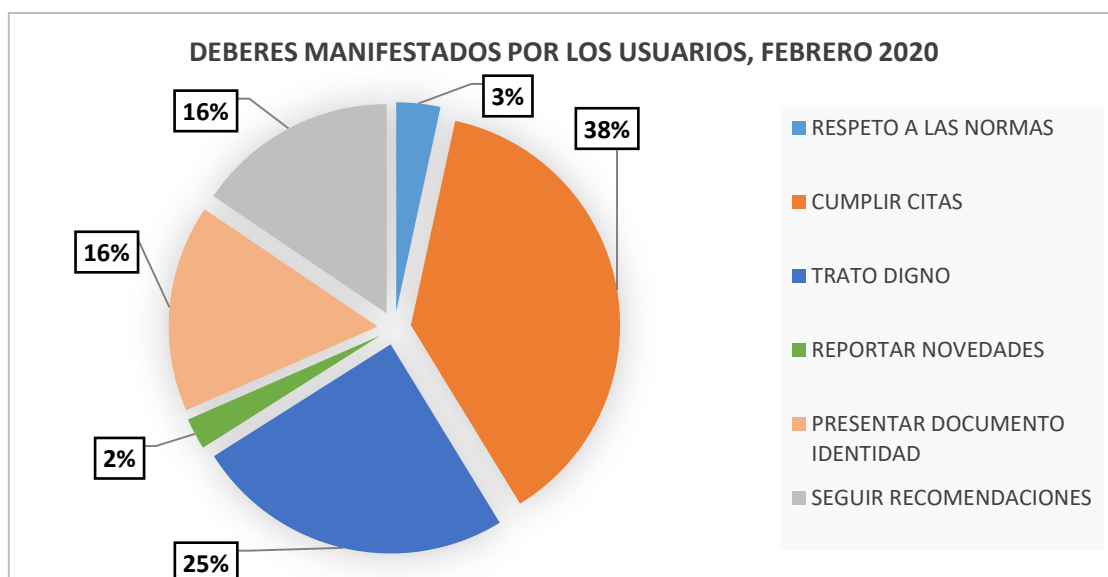
TABLA 25. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, FEBRERO 2020

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
		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	412	97%	13	3%	281	131	0	0

DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2020



DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2020



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 26. Infraestructura mes de Febrero 2020

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	365	19	4
CONSULTORIOS	0	378	7	0
OBSERVACION	0	25	8	0
HABITACIONES	0	3	7	1
BAÑO	0	12	14	1
FARMACIA	0	36	0	0

CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ENERO 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	89%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB. VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 1%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 83%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COOSALUD: 88%, MENOR RESULTADO FAMILISANAR 73%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META

SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 88%, MENOR RESULTADO PROGRESO 70%	NO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P, 93%; FARMACIA 49%	SÓLO CUMPLEN CON LA META P Y P 91%, LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
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, FALTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE VENTILACIÓN, FALTA DE ILUMINACIÓN, ÁREAS EN MAL ESTADO
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO Y PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 97%	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 Subdirector científico, 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 están asignando médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio.. También se destaca la entrega de medicamentos pendientes. Se notificó a los usuarios para el reclamo del mismo
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren en sus expectativas tener horarios alternativos de asignación de citas. Tener horarios adicionales para reclamar los resultados de laboratorio	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, Darsalud	Con las acciones de mejora implementadas (cambio de horarios en asignación de citas), usuarios refieren satisfacción, pero insatisfacción porque la oportunidad es a muchos días
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
-----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------