

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
FEBRERO 2019**

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 2019

Durante el mes de Febrero de 2019, se aplicaron 410 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 2019

Tabla1. Satisfacción global, Febrero 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	410	100		
43	10	286	70	25	6	56	14	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 329 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 81 20%											

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global
Febrero 2019

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Febrero 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				ENERO 2019	FEBRERO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$329/410 \times 100 = 80\%$	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%	80% Se destaca igualdad frente al periodo anterior	82% se observa disminución en un 2% con respecto al mismo periodo año anterior

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

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Febrero 2019

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		TOTAL FR	TOTAL %	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		NO INFORMA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	19	70,37	3	11,11	22	81,48	2	7,41	3	11,11	0	0,00	5	18,52	27	100,00
Cardales	33	75,00	5	11,36	38	86,36	2	4,55	4	9,09	0	0,00	6	13,64	44	100,00
Castillo	71	83,53	0	0,00	71	83,53	4	4,71	10	11,76	0	0,00	14	16,47	85	100,00
Cdv	14	56,00	1	4,00	15	60,00	9	36,00	1	4,00	0	0,00	10	40,00	25	100,00
Centro	17	68,00	4	16,00	21	84,00	1	4,00	3	12,00	0	0,00	4	16,00	25	100,00
Danubio	37	80,43	1	2,17	38	82,61	4	8,70	4	8,70	0	0,00	8	17,39	46	100,00
Floresta	25	75,76	0	0,00	25	75,76	2	6,06	6	18,18	0	0,00	8	24,24	33	100,00
Fortuna	32	91,43	1	2,86	33	94,29	1	2,86	1	2,86	0	0,00	2	5,71	35	100,00
Llanito	27	90,00	2	6,67	29	96,67	0	0,00	1	3,33	0	0,00	1	3,33	30	100,00
Progreso	23	79,31	2	6,90	25	86,21	0	0,00	4	13,79	0	0,00	4	13,79	29	100,00
Versalles	27	87,10	3	9,68	30	96,77	1	3,23	0	0,00	0	0,00	1	3,23	31	100,00
TOTALES	325	79,27	22	5,37	347	84,63	26	6,34	37	9,02	0	0,00	63	15,37	410	100,00

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Febrero 2019

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de enero 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$347/410 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, FEBRERO 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Febrero de 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	33	10	228	73	14	4	41	13	0	0	El género femenino tiene una participación de 316 usuarios (77%) y el masculino de 94 (23%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 72%)
MASCULINO	10	10	58	62	11	12	15	16	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO FEBRERO DE 2019

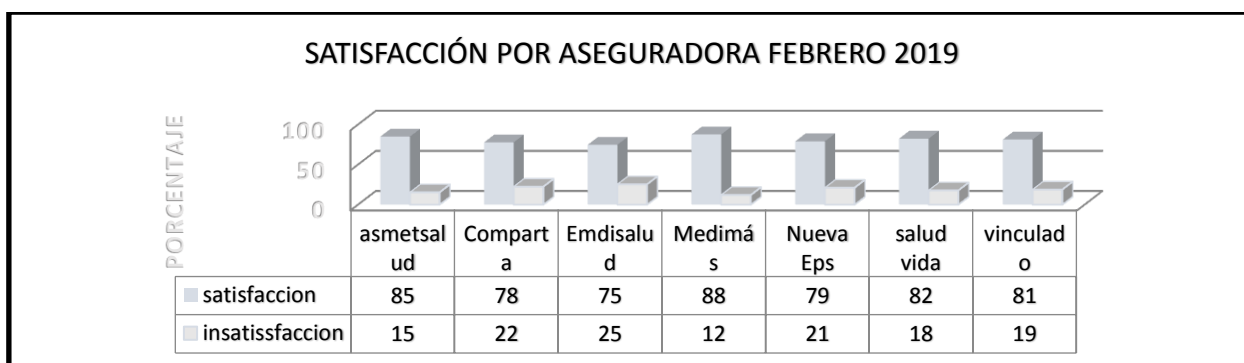
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Febrero de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					ANÁLISIS DE RESULTADOS	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR		%
SUBSIDIADO	41	10	275	70	25	6	53	14	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 394 usuarios (96%), mientras que vinculado participa con 16 (4%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 81%
VINCULADO	2	12	11	69	0	0	3	19	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, FEBRERO 2019

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	6	10,17	44	74,58	50	84,75	3	5,08	6	10,17	0	0	9	15,25	59	100
Comparta	8	10,53	51	67,11	59	77,63	8	10,53	9	11,84	0	0	17	22,37	76	100
Emdisalud	13	15,66	49	59,04	62	74,70	4	4,82	17	20,48	0	0	21	25,30	83	100
Medimás	4	10,00	31	77,50	35	87,50	3	7,50	2	5	0	0	5	12,50	40	100
Nueva Eps	6	10,53	39	68,42	45	78,95	5	8,77	7	12,28	0	0	12	21,05	57	100
Saludvida	4	5,06	61	77,22	65	82,28	2	2,53	12	15,19	0	0	14	17,72	79	100
Vinculado	2	12,50	11	68,75	13	81,25	0	0,00	3	18,75	0	0	3	18,75	16	100
TOTALES	43	10,49	286	69,76	329	80,24	25	6,10	56	13,66	0	0	81	19,76	410	100



La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 88%, correspondiendo la mayor a Medimás y la menor a Emdisalud.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, FEBRERO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Febrero 2019

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	1	3,70	18	66,67	19	70,37	5	18,52	3	11,11	0	0,00	8	29,63	27	100
Cardales	5	11,36	28	63,64	33	75,00	3	6,82	8	18,18	0	0,00	11	25,00	44	100
Castillo	8	9,41	63	74,12	71	83,53	5	5,88	9	10,59	0	0,00	14	16,47	85	100
Cdv	0	0,00	14	56,00	14	56,00	1	4,00	10	40,00	0	0,00	11	44,00	25	100
Centro	2	8,00	16	64,00	18	72,00	4	16,00	3	12,00	0	0,00	7	28,00	25	100
Danubio	4	8,70	33	71,74	37	80,43	1	2,17	8	17,39	0	0,00	9	19,57	46	100
Floresta	5	15,15	20	60,61	25	75,76	0	0,00	8	24,24	0	0,00	8	24,24	33	100
Fortuna	1	2,86	31	88,57	32	91,43	2	5,71	1	2,86	0	0,00	3	8,57	35	100
Llanito	6	20,00	21	70,00	27	90,00	2	6,67	1	3,33	0	0,00	3	10,00	30	100
Progreso	1	3,45	24	82,76	25	86,21	0	0,00	4	13,79	0	0,00	4	13,79	29	100
Versalles	10	32,26	18	58,06	28	90,32	2	6,45	1	3,23	0	0,00	3	9,68	31	100
TOTALES	43	10,49	286	69,76	329	80,24	25	6,10	56	13,66	0	0,00	81	19,76	410	100

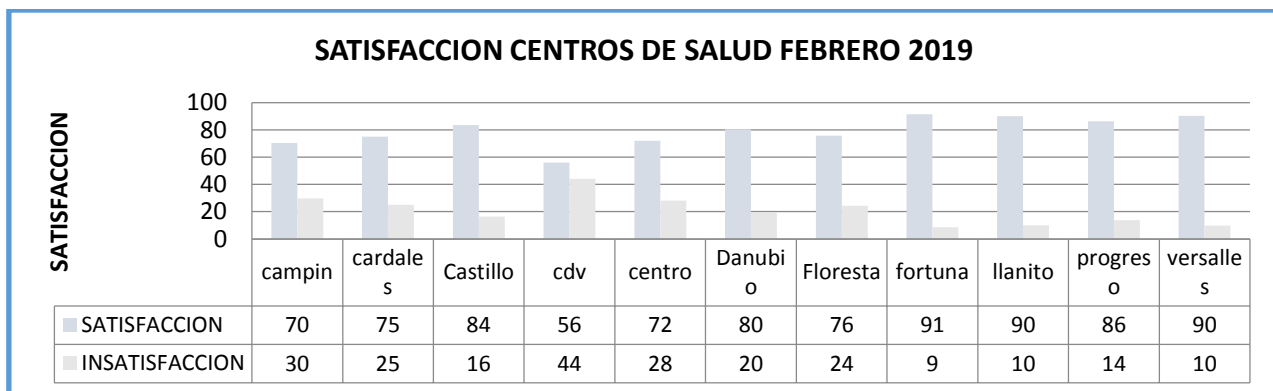


Tabla 9. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Febrero 2019

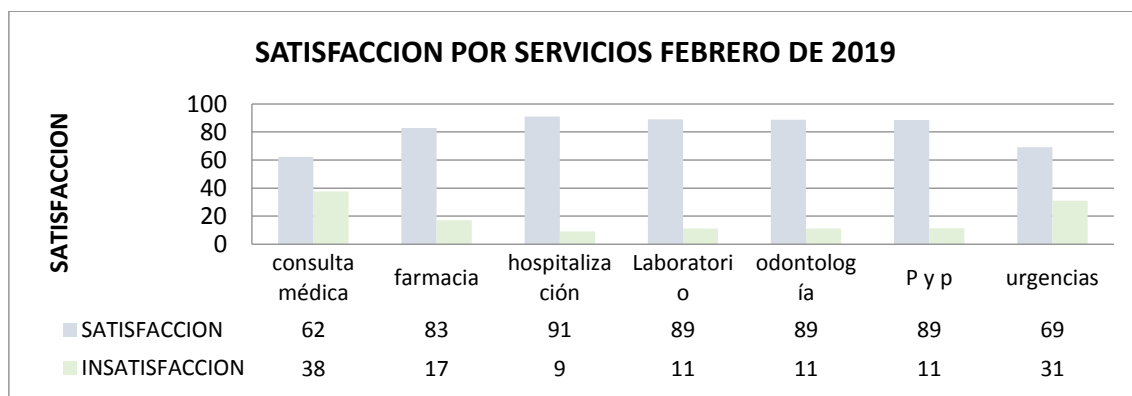
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campin	compromiso del recurso humano en la atención	Limitación en la asignación de citas, población en general y adulto mayor; falta de apoyo médico para reemplazar al profesional faltante. Mejor trato del facturador	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas para cubrir la demanda de servicios. No conformidades con actitud del recurso humano fue remitido al operador de servicios y coordinador de área
Cardales	Buena atención en general	Limitación en asignación de citas, garantizar la continuidad de las citas y prioridad al adulto mayor, mejor calidad insumos odontológicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma apoyo médico en el mes para cubrir la demanda de servicios. No conformidades por calidad de insumos fue remitido a coordinador del área
Castillo	Buena atención doctor Héctor Pérez	Limitación asignación de citas, demoras en el servicio de urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios.
Cdv	Buena atención del recurso humano	No continuidad en la asignación de citas, limitación asignación de citas, trato poco amable de algunos servidores públicos, solicitud de mejoras locativas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios
Centro	Buena atención doctor Marlon Martínez	Puntualidad en las atenciones programadas (p y p), mejoramiento de instalaciones, solicitud mejor organización servicio de vacunación	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma el incremento de horas médicas. Las solicitudes de mejoramiento locativo se remitieron a Subdirector administrativo y líder en ambiente físico
Danubio	Buena atención del recurso humano	Limitación en asignación de citas, solicitud incremento de horas médicas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios-
Floresta	Buen servicio en general	Limitación en la asignación de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas
Fortuna	Buena atención auxiliar	Limitación asignación de horas médicas, que asignen citas todos los días, prioridad al adulto mayor	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios
Llanito	Buena información de los programas de p y p	Solicitud de mejoramiento de instalaciones, mayor número de horas médicas	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Prioridad citas adulto mayor	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios
Versalles	Buena atención en general	falta de oportunidad en la atención, mayor puntualidad médica, mejor trato del profesional tratante	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, se confirma incremento de horas médicas. Se retroalimenta con los funcionarios el proceso de atención

La satisfacción por centro de salud oscila entre el 56% y 91%; siendo la mayor para Fortuna y la menor para Cdv

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Febrero 2019

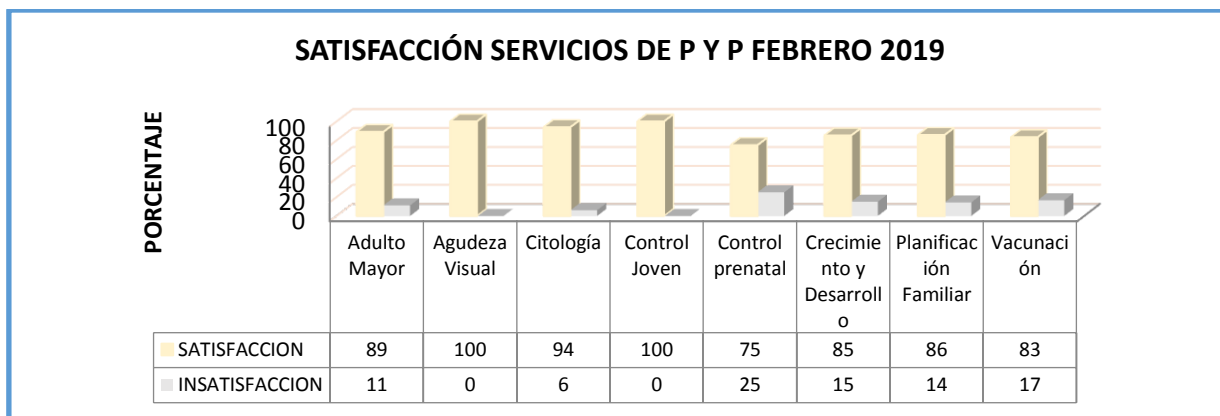
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	5	5,38	53	56,99	58	62,37	5	5,38	30	32,26	0	0,00	35	37,63	93	100
Farmacia	4	11,43	25	71,43	29	82,86	5	14,29	1	2,86	0	0,00	6	17,14	35	100
Hospitalización	2	18,18	8	72,73	10	90,91	0	0,00	1	9,09	0	0,00	1	9,09	11	100
Laboratorio	0	0,00	24	88,89	24	88,89	1	3,70	2	7,41	0	0,00	3	11,11	27	100
Odontología	7	11,29	48	77,42	55	88,71	2	3,23	5	8,06	0	0,00	7	11,29	62	100
P y p	18	12,86	106	75,71	124	88,57	7	5,00	9	6,43	0	0,00	16	11,43	140	100
Urgencias	7	16,67	22	52,38	29	69,05	5	11,90	8	19,05	0	0,00	13	30,95	42	100
TOTALES	43	10,49	286	69,76	329	80,24	25	6,10	56	13,66	0	0,00	81	19,76	410	100



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Febrero 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Febrero 2019

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	2	22,22	6	66,67	8	88,89	1	11,11	0	0,00	0	0,00	1	11,11	9	100,00
Agudeza visual	0	0,00	8	100	8	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100,00
Citología	6	18,18	25	75,758	31	93,94	0	0,00	2	6,06	0	0,00	2	6,06	33	100,00
Control joven	2	11,11	16	88,889	18	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	18	100,00
Control prenatal	3	15,00	12	60,00	15	75,00	2	10,00	3	15,00	0	0,00	5	25,00	20	100,00
crecimiento y desarrollo	5	25,00	12	60,00	17	85,00	2	10,00	1	5,00	0	0,00	3	15,00	20	100,00
Planificación familiar	0	0,00	12	85,71	12	85,71	1	7,14	1	7,14	0	0,00	2	14,29	14	100,00
Vacunación	0	0,00	15	83,33	15	83,33	1	5,56	2	11,11	0	0,00	3	16,67	18	100,00
TOTALES	18	12,9	106	75,71	124	88,57	7	5,00	9	6,43	0	0,00	16	11,43	140	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 62 y 91%, siendo la más alta para Hospitalización, y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 75% y 100%, siendo los mayores para agudeza visual y control joven, y la menor para vacunación.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD FEBRERO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Febrero 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	228	77	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	0	11

Tabla 13. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Febrero 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	28	126	77
EXCELENTE	0	1	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	7

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Febrero 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	159	42	0
EXCELENTE	7	0	0
REGULAR	0	3	5
MALO	0	0	30

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Febrero 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	49	15	0
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	9

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Febrero 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	29	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	3

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Febrero 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Febrero 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	29	5	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	0	13

Tabla 19. Satisfacción Triage Febrero 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	34	64
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	11
NADA SATISFECHO	13	25

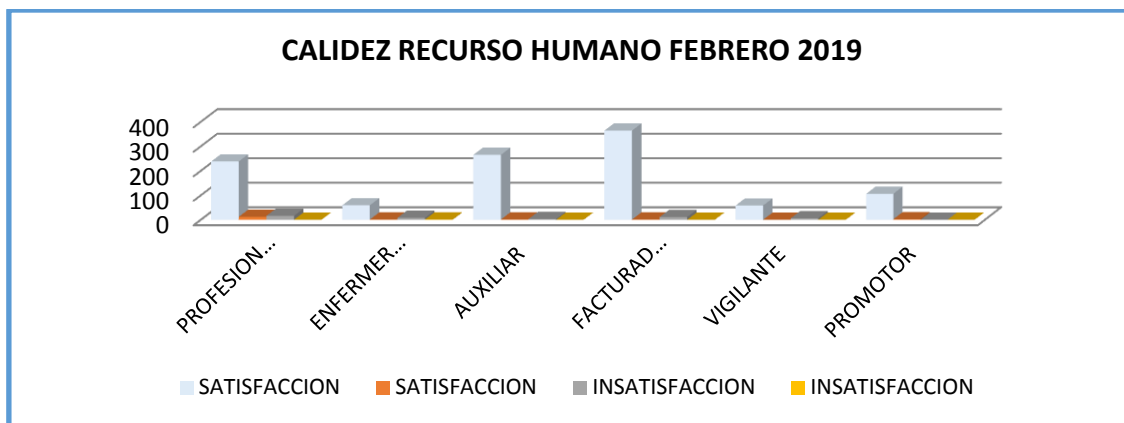
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Febrero 2019

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

1.9 CALIDEZ

Tabla 22. Calidez talento humano ESEB Febrero 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	238	12	16	0
ENFERMERA JEFE	59	1	8	1
AUXILIAR	265	1	3	0
FACTURADOR	364	1	11	0
VIGILANTE	58	0	6	0
PROMOTOR	106	2	0	0



1.10 INFORMACION

Tabla 23. Información talento humano ESEB Febrero 2019

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	245	22	0
ENFERMERA JEFE	0	64	13	0
AUXILIAR	0	265	10	0
FACTURADOR	0	360	16	0
PROMOTOR	0	105	2	0
VIGILANTE	0	56	7	0

TABLA 24. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P FEBRERO 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	372 (91%)	38	13	153	36	130	2
NO	38 (9%)						

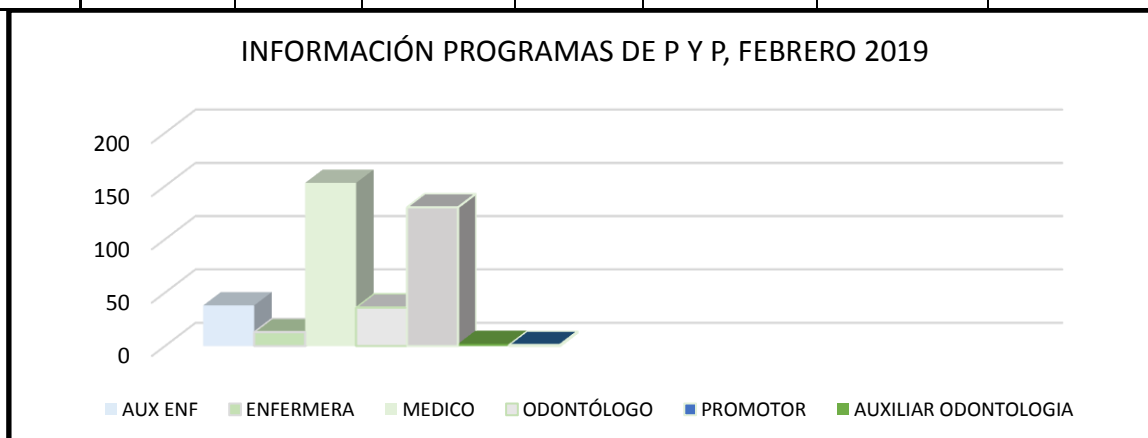


TABLA 25. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, FEBRERO 2019

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	395	96%	15	4%	108	145	135	7

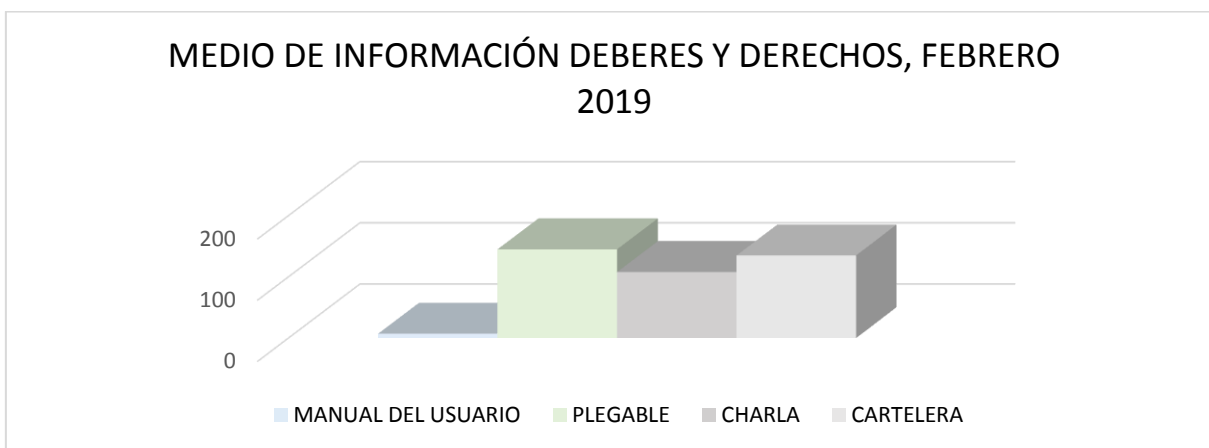


TABLA 26. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2019

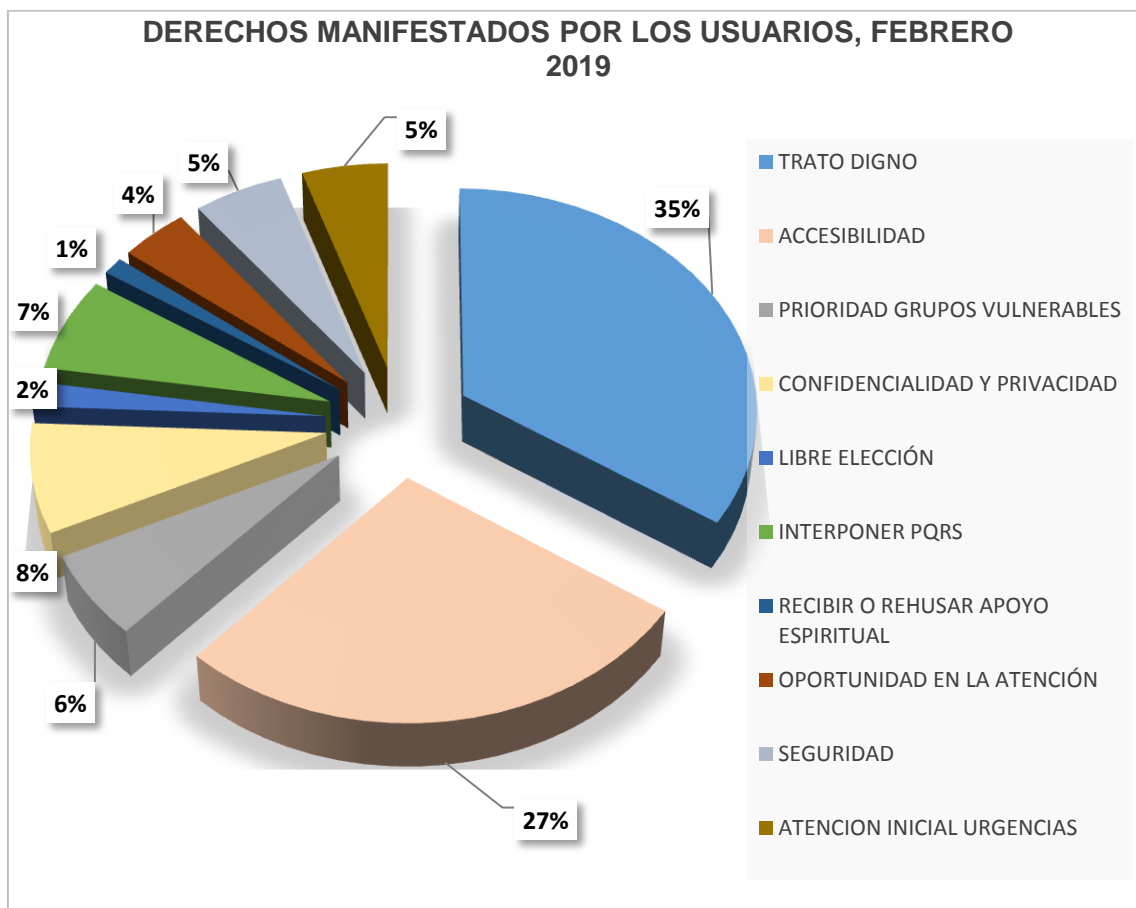
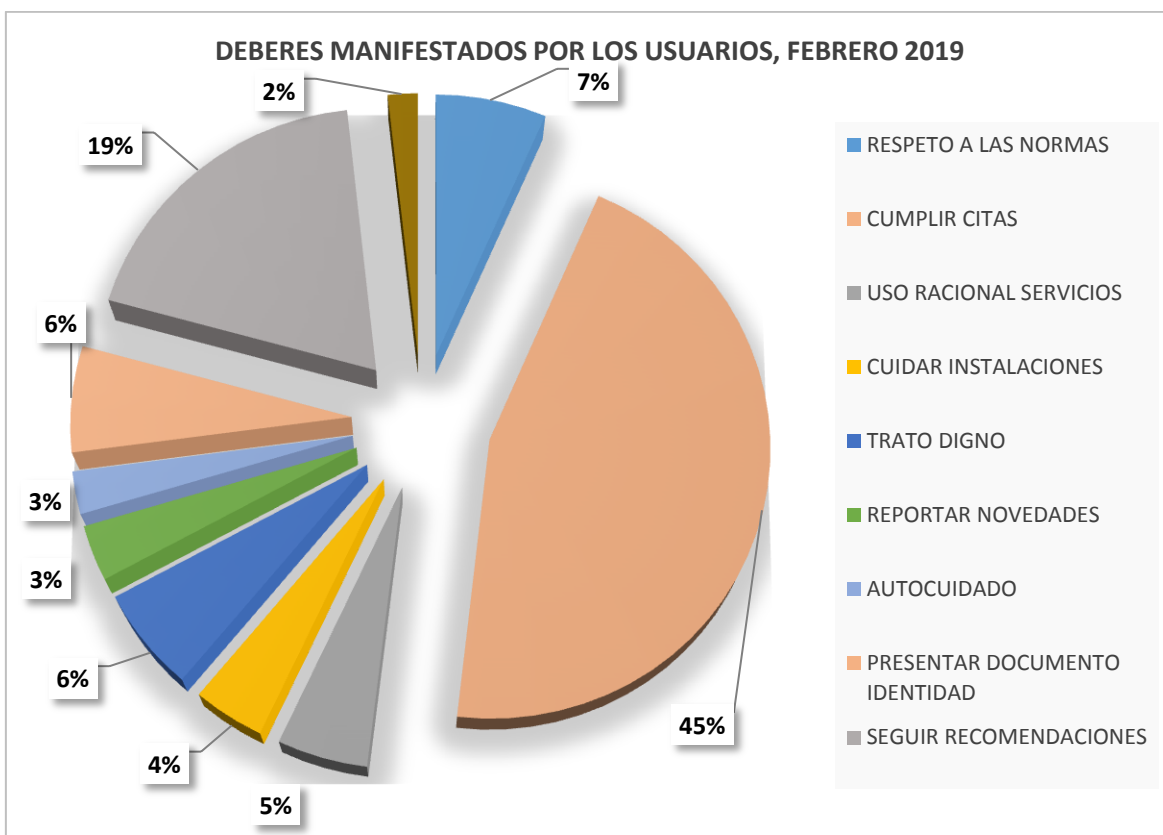


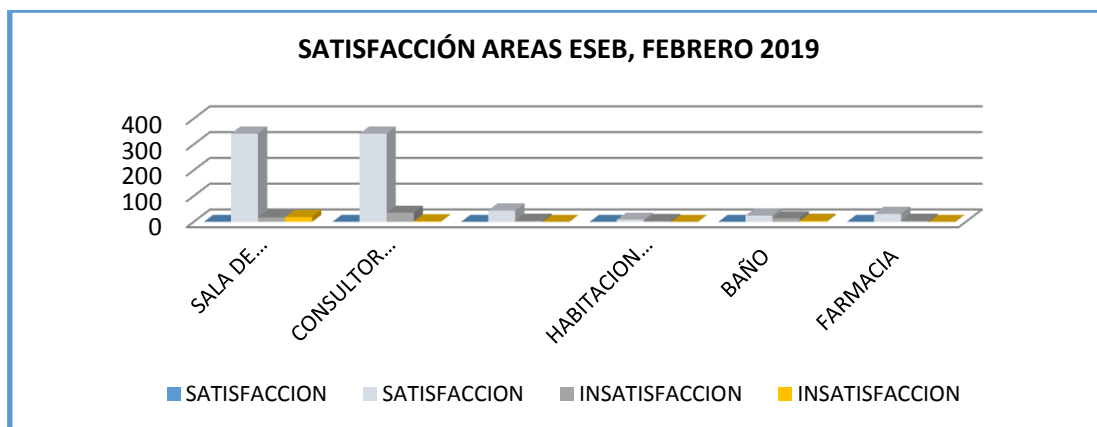
TABLA 27. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 28. Infraestructura mes de Febrero 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	342	18	19
CONSULTORIOS	0	342	35	2
OBSERVACION	0	44	4	0
HABITACIONES	0	8	3	0
BAÑO	0	24	14	4
FARMACIA	0	31	4	0



CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES FEBRERO 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	NA	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 81%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO MEDIMAS: 88%, MENOR RESULTADO EMDISALUD 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 91%, MENOR RESULTADO CDV 56%	SÓLO CUMPLEN CON LA META LOS CENTROS DE SALUD FORTUNA (91%), LLANITO (90%) Y VERSALLES (90%), LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS HOSPITALIZACIÓN 91%; MENOR CONSULTA MÉDICA 62%	SÓLO HOSPITALIZACIÓN CUMPLEN CON LA META, 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 TOTALMENTE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ; PROFESIONAL TRATANTE, ENFERMERA Y FATURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	AREAS CON MAYORS DIFICULTADES: SALAS DE ESPERA, BAÑOS, CONSULTORIOS
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 91%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTORA Y MÉDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 96%	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	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. Se confirma la contratación de 7 médicos, con cubrimiento para el área rural y fortalecimiento de los centros urbanos
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud	Las no conformidades que presentaron la no conformidad por los medios destinados por la ESEB, se gestionaron a través de SIAU (intermediación para asignación de citas médicas).
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. Fortalecimiento a través del SIAU de los aspectos de humanización y trato digno
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.