

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

Durante el mes de Enero de 2019, se aplicaron 400 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 SATISFACCION GLOBAL ENERO DE 2019

Tabla 1. Satisfacción Global Enero de 2019

SATISFACCION				INSATISFACCION								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
32	8	289	72	24	6	55	14	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCION 321 80%				TOTAL INSATISFACCION 79 20%									

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Aplicación mes de enero 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$321/400 \times 100 = 80\%$	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

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		TOTAL FR	TOTAL %	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		NO INFORMADA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	23	79	4	14	27	93	0	0	2	7	0	0	2	7	29	100
Cardales	26	65	4	10	30	75	1	2	9	23	0	0	10	25	40	100
Castillo	45	83	1	2	46	78	8	15	4	7	0	0	12	22	58	100
Cdv	28	82	0	0	28	82	2	6	4	12	0	0	6	18	34	100
Centro	22	76	1	3	23	79	4	14	2	7	0	0	6	21	29	100
Danubio	40	78	2	4	42	82	4	8	5	10	0	0	9	18	51	100
Floresta	24	69	3	8	27	77	1	3	7	20	0	0	8	23	35	100
Fortuna	16	76	4	19	20	95	0	0	1	5	0	0	1	5	21	100
Llanito	21	84	3	12	24	96	0	0	1	4	0	0	1	4	25	100
Progreso	30	91	2	6	32	97	0	0	1	3	0	0	1	3	33	100
Versalles	40	90	2	4	42	94	1	2	2	4	0	0	3	6	45	100
TOTAL ES	315	79	26	6	341	85	21	5	38	10	0	0	59	15	400	100

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	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	$341/400 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

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

MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2019)	MES ACTUAL (ENERO 2019)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2018	ANÁLISIS DE RESULTADOS
81%	80%	85%	Se observa disminución en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, ENERO 2019

TABLA 6. Satisfacción por Género Enero de 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
MASCULINO	10	10	61	64	7	7	18	19	0	0	Se observa que de los usuarios encuestados, género masculino tiene una participación de 96 usuarios, y satisfacción del 74%; mientras que el femenino tiene una participación de 304 usuarios con satisfacción del 82%
FEMENINO	22	7	228	75	17	6	37	12	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO ENERO DE 2019

Tabla 7. Satisfacción por tipo de aseguramiento Enero de 2019

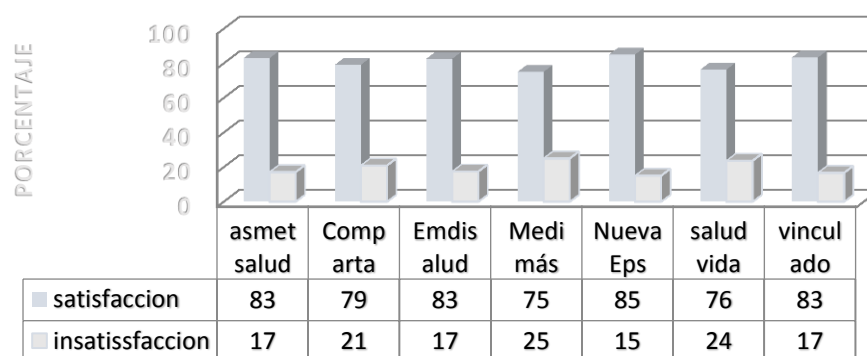
TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	28	7	278	73	24	6	52	14	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 382 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 18 (5%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 83%
VINCULADO	4	22	11	61	0	0	3	17	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2019

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, ENERO 2019

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	7	31	76	34	83	2	5	5	12	0	0	7	17	41	100
Comparta	4	6	49	73	53	79	2	3	12	18	0	0	14	21	67	100
Emdisalud	7	7	83	76	90	83	12	11	7	6	0	0	19	17	109	100
Medimás	2	6	22	69	24	75	1	3	7	22	0	0	8	25	32	100
Nueva Eps	4	10	30	75	34	85	2	5	4	10	0	0	6	15	40	100
Saludvida	8	9	63	68	71	77	5	5	17	18	0	0	22	23	93	100
Vinculado	4	22	11	61	15	83	0	0	3	17	0	0	3	17	18	100
TOTALES	32	8	289	72	321	80	24	6	55	14	0	0	79	20	400	100

SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2019



La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 85%, correspondiendo la mayor a Nueva Eps y la menor a Medimás.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ENERO 2019

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Enero 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	7	24	17	59	24	83	3	10	2	7	0	0	5	17	29	100
Cardales	0	0	28	70	28	70	2	5	10	25	0	0	12	30	40	100
Castillo	8	14	37	64	45	78	3	5	10	17	0	0	13	22	58	100
Cdv	3	9	25	73	28	82	0	0	6	18	0	0	6	18	34	100
Centro	2	7	20	69	22	76	2	7	5	17	0	0	7	24	29	100
Danubio	4	8	37	72	41	80	1	2	9	18	0	0	10	20	51	100
Floresta	4	11	22	63	26	74	2	6	7	20	0	0	9	26	35	100
Fortuna	1	5	15	71	16	76	4	19	1	5	0	0	5	24	21	100
Llanito	0	0	21	84	21	84	3	12	1	4	0	0	4	16	25	100
Progreso	1	3	29	88	30	91	2	6	1	3	0	0	3	9	33	100
Versalles	2	4	38	85	40	89	2	4	3	7	0	0	5	11	45	100
TOTALES	32	8	289	72	321	80	24	6	55	14	0	0	79	20	400	100

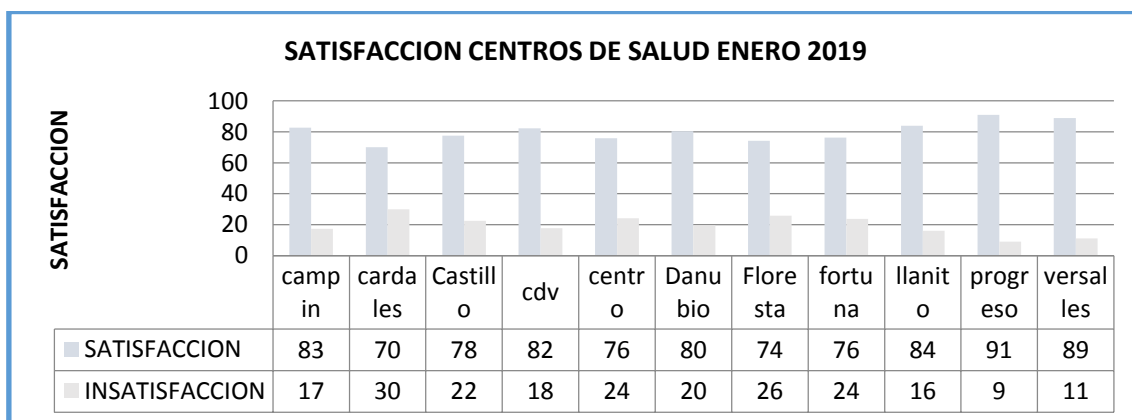


Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Enero 2019

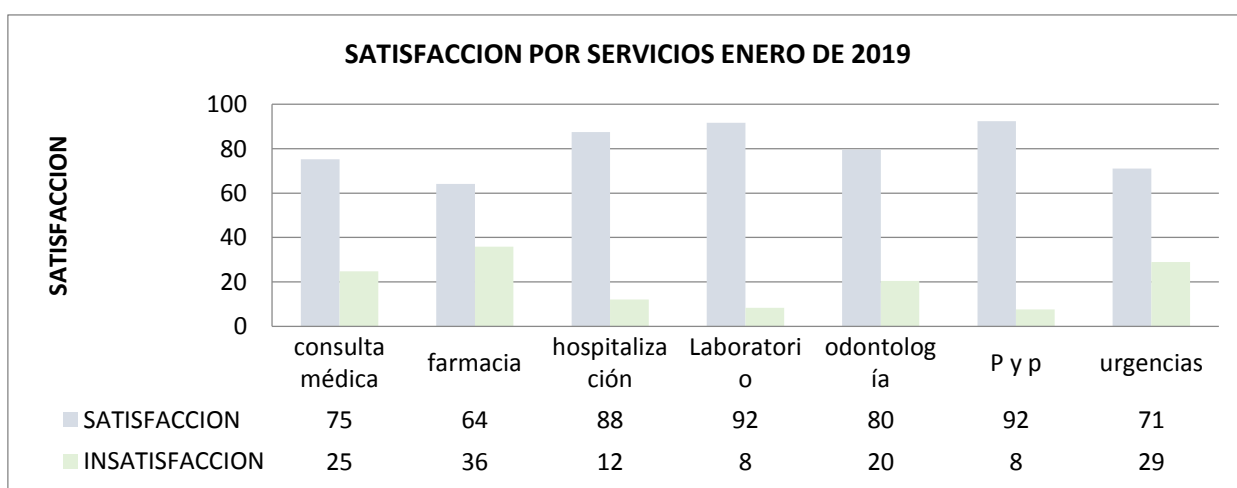
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	compromiso del recurso humano en la atención	Limitación en la asignación de citas, falta de apoyo médico para reemplazar al profesional faltante	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas para cubrir la demanda de servicios
Cardales	Buena atención en general	Limitación en asignación de citas, falta de oportunidad entrega de medicamentos	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas para cubrir la demanda de servicios
Castillo	Buena atención doctor Héctor Pérez	Limitación asignación de citas, demoras en el servicio de urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas
Cdv	Buena atención del recurso humano	No continuidad en la asignación de citas, limitación asignación de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios
Centro	Buena atención doctor Marlon Martínez	Limitación asignación de citas, puntualidad en las atenciones, mejoras locativas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma el incremento de horas médicas. Se retroalimenta con los servidores públicos retroalimentación del proceso de atención

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.
Fortuna	Buena atención auxiliar	Limitación asignación de horas médicas y odontológicas	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios
Llanito	Buena información de los programas de p y p	Limitación en la asignación de horas médicas	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma incremento de horas médicas (ampliación del horario de atención)
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Limitación asignación de citas médicas	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios
Versalles	Buena atención en general	falta de oportunidad en la atención, limitación citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, se confirma incremento de horas médicas. Se retroalimenta con los funcionarios el proceso de atención

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2019

Tabla 11. Satisfacción por servicios Mes de Enero 2019

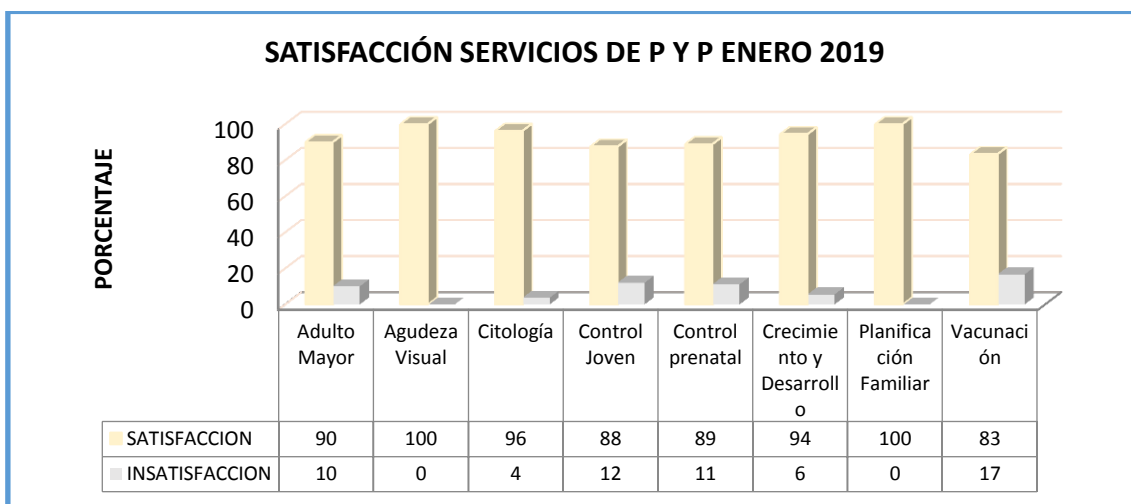
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	9	8	79	67	88	75	11	10	18	15	0	0	29	25	117	100
Farmacia	0	0	25	64	25	64	2	5	12	31	0	0	14	36	39	100
Hospitalización	1	7	13	81	14	88	1	6	1	6	0	0	2	12	16	100
Laboratorio	1	4	21	88	22	92	1	4	1	4	0	0	2	8	24	100
Odontología	4	8	39	72	43	80	6	11	5	9	0	0	11	20	54	100
P y p	6	6	91	86	97	92	3	2	5	5	0	0	8	7	105	100
Urgencias	11	24	21	47	32	71	0	0	13	29	0	0	13	29	45	100
TOTALES	32	8	289	72	321	80	24	6	55	14	0	0	79	20	400	100



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Enero 2019

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Enero 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	0	0	9	90	9	90	1	10	0	0	0	0	1	10	10	100
Agudeza visual	0	0	4	100	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	2	7	24	89	26	96	0	0	1	4	0	0	1	4	27	100
Control joven	3	19	11	69	14	88	0	0	2	12	0	0	2	12	16	100
Control prenatal	1	11	7	78	8	89	1	11	0	0	0	0	1	11	9	100
crecimiento y desarrollo	0	0	17	94	17	94	0	0	1	6	0	0	1	6	18	100
Planificación familiar	0	0	9	100	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Vacunación	0	0	10	83	10	83	1	8	1	8	0	0	2	16	12	99
TOTALES	6	5	91	87	97	92	3	3	5	5	0	0	8	8	105	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 64 y 92%, siendo la más alta para laboratorio y p y p, y la más baja farmacia. En el programa de p y p oscila entre el 83% y 100%, siendo los mayores para agudeza visual y planificación, y la menor para vacunación.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ENERO 2019

Tabla 11. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Enero 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	218	54	0
EXCELENTE	7	1	0
REGULAR	0	1	3
MALO	0	0	15

Tabla 12. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Enero 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	22	132	47
EXCELENTE	2	4	1
REGULAR	0	2	13
MALO	0	2	9

Tabla 13. Oportunidad Hora de atención Enero 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	162	21	0
EXCELENTE	10	2	0
REGULAR	0	1	22
MALO	0	0	17

Tabla 14. Oportunidad servicios no programados Enero 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	54	5	0
EXCELELENTE	3	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	2

Tabla 15. Oportunidad servicios de Farmacia Enero 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	38	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 16. Oportunidad servicio de laboratorio Enero 2019

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

Tabla 17. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Enero 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	34	10	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	12

Tabla 18. Satisfacción Triage Enero 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	45	74
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	6
NADA SATISFECHO	12	20

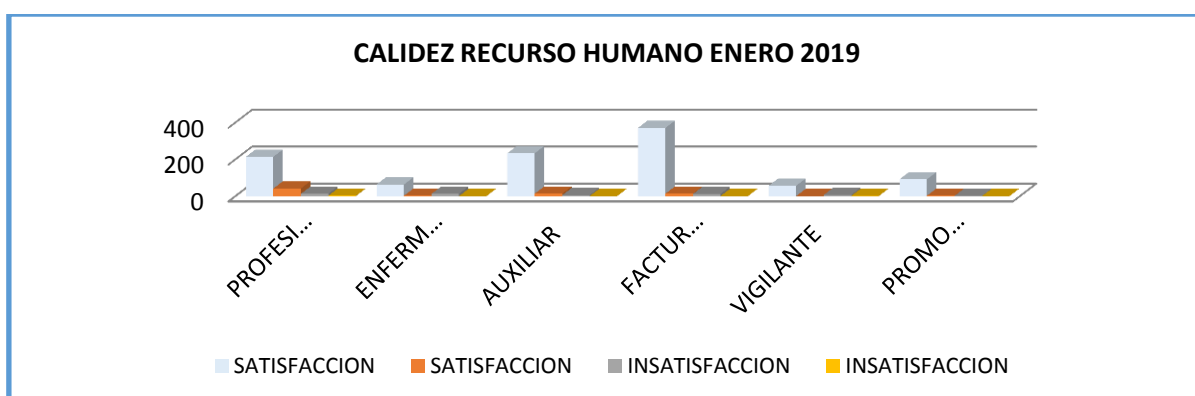
Tabla 19. Frecuencia ronda hospitalaria Enero 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	10	63
MÁS DE UNA VEZ	5	31
NINGUNA VEZ	1	6

1.9 CALIDEZ

Tabla 20. Calidez talento humano ESEB Enero 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	213	41	12	2
ENFERMERA JEFE	63	2	12	0
AUXILIAR	232	13	5	0
FACTURADOR	370	13	11	0
VIGILANTE	56	0	6	1
PROMOTOR	91	2	1	0



1.10 INFORMACION

Tabla 21. Información talento humano ESEB Enero 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	26	225	18	0
ENFERMERA JEFE	2	68	9	0
AUXILIAR	15	246	4	1
FACTURADOR	17	343	11	1
PROMOTOR	0	87	1	0
VIGILANTE	2	58	4	0

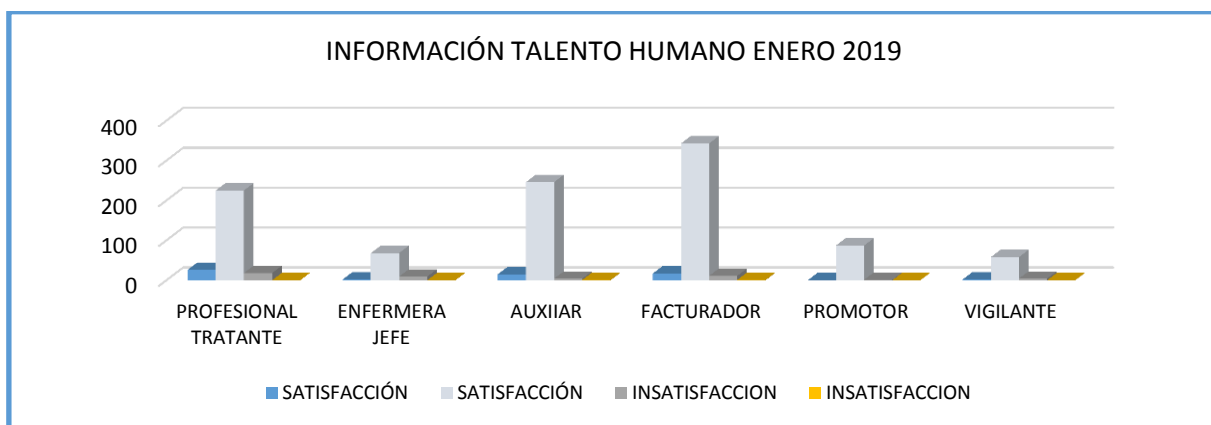


TABLA 22. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ENERO 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	384 (96%)	45	18	158	29	130	4
NO	16 (4%)						

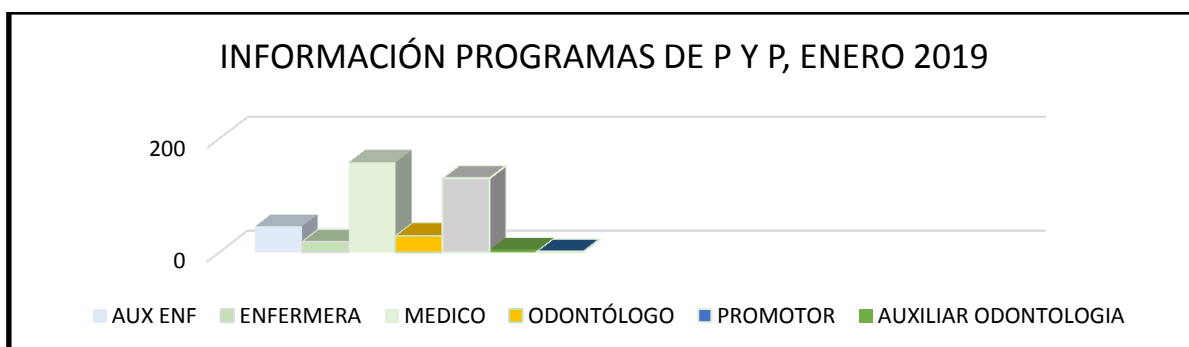


TABLA 23. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ENERO 2019

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	APLICACIÓN DE INDICADOR ENERO 2019				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	374/400 X 100	94%	26	6%	124	206	40	4

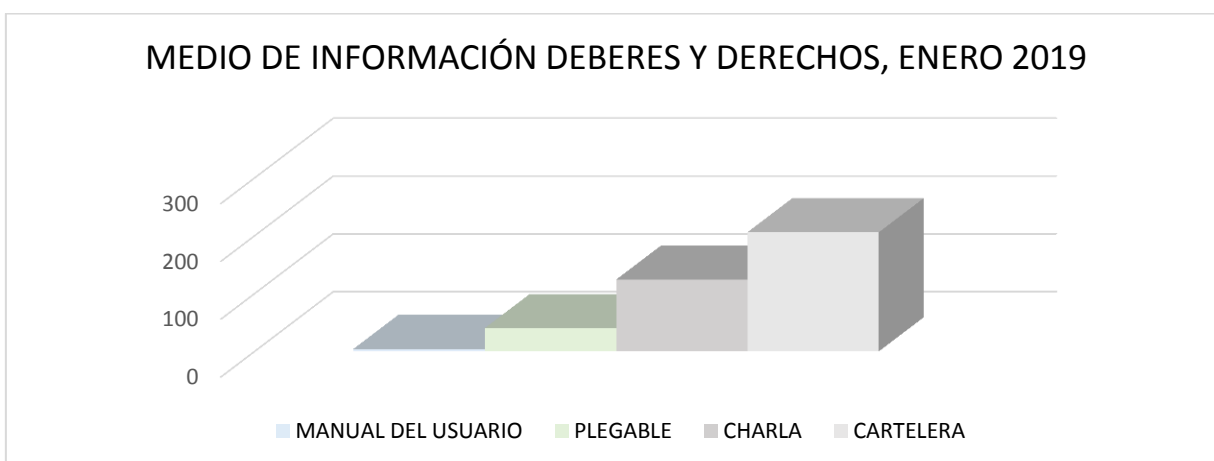


TABLA 24. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2019

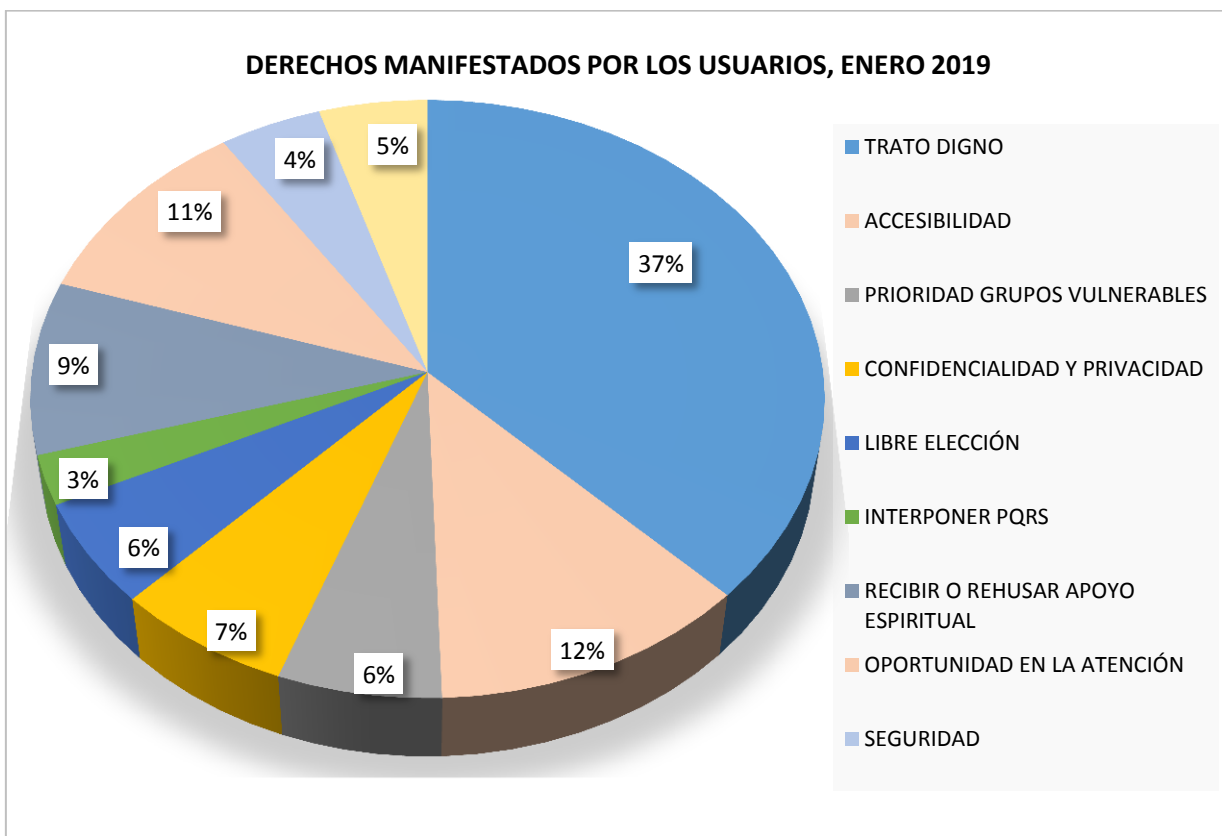
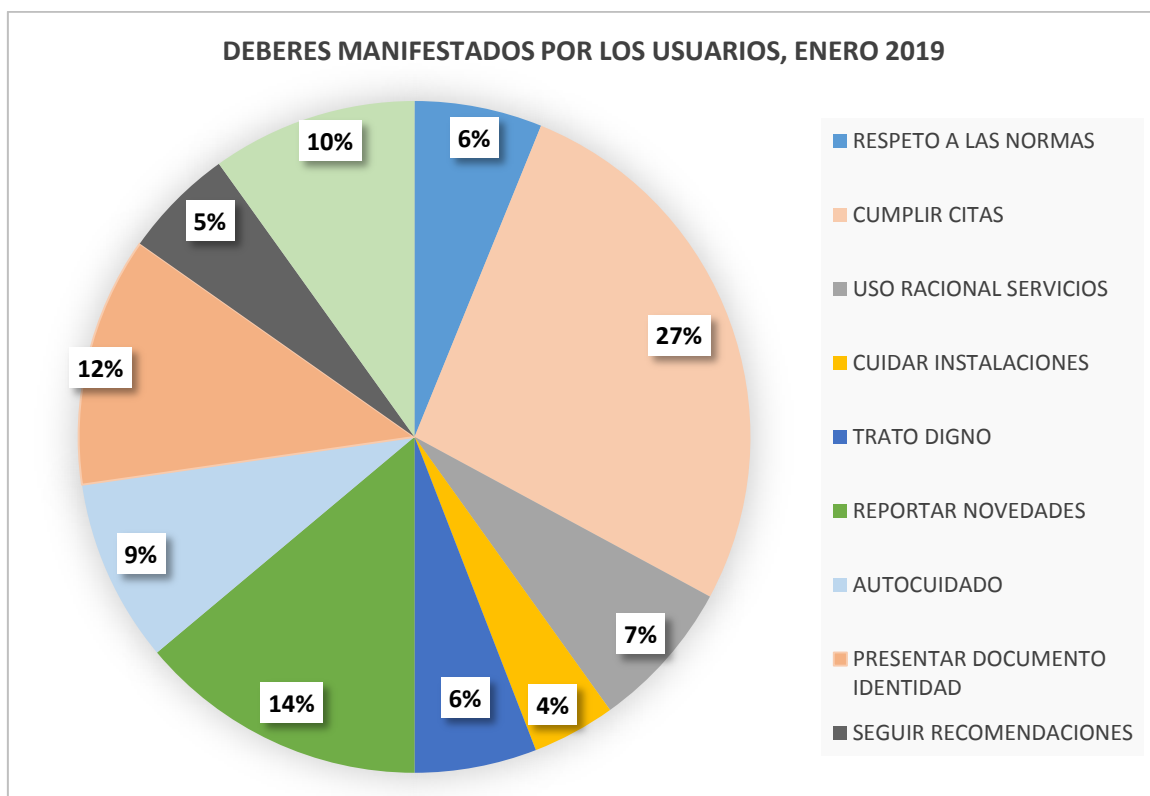


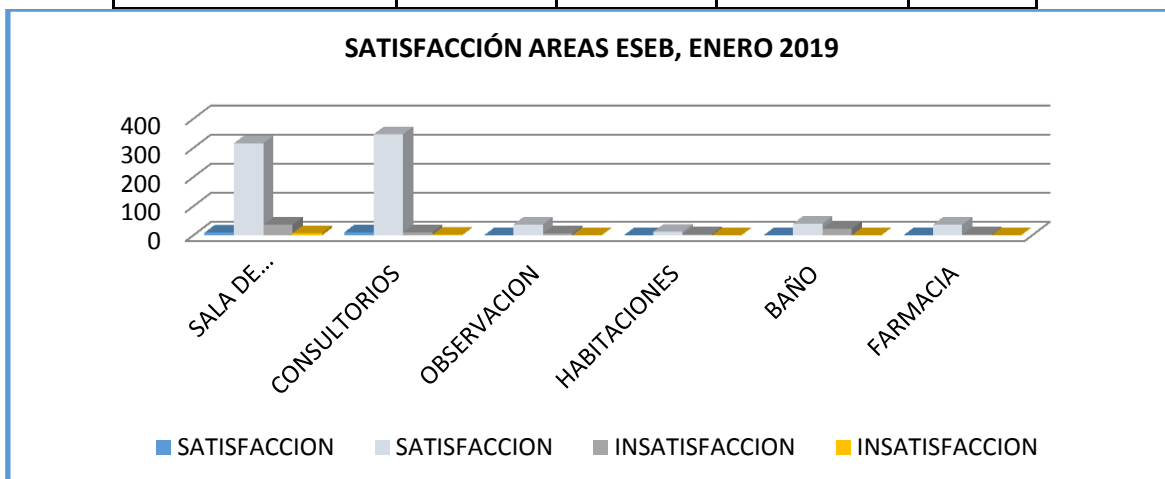
TABLA 25. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 26. Infraestructura mes de Enero 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	9	316	36	8
CONSULTORIOS	10	347	10	2
OBSERVACION	0	37	6	0
HABITACIONES	0	12	4	0
BAÑO	0	40	22	0
FARMACIA	0	36	3	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	NA	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 93%	RÉGIMEN SUBSIDIADO NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO NUEVA EPS: 85%, MENOR RESULTADO MEDIMAS 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO 91%, MENOR RESULTADO CARDALES 70%	SÓLO CENTRO DE SALUD PROGRESO CUMPLE CON LA META, LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P, LABORATORIO 92%; MENOR FARMACIA 64%	SÓLO LABORATORIO Y P Y P 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 96%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTORA Y MÉDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 94%	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. Las no conformidades referidos a la falta de oportunidad en el medicamento se remitieron al subdirector administrativo y financiero, subdirector científico y regente. Se destaca a finales del periodo, mejoramiento en la entrega del medicamento
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	En gestión realizada, la jefe de servicios ambulatorios confirma el incremento de horas médicas en los centros de salud con mayor demanda.(contratación médicos rurales). Otras atenciones se gestionan 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,
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Se confirman intervenciones de arreglos de aires acondicionados, arreglos de baño.