

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
DICIEMBRE 2018**

FICHA TECNICA

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 - 25	3	5	8
26 - 50	5	8	12
51 - 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 - 280	13	32	50
281 - 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más 500	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel mínimo, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

Escala de satisfacción según variables

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

Fuente Resolución 0256 de 2016

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2018

Durante el mes de DICIEMBRE de 2018, se aplicaron 400 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 SATISFACCIÓN GLOBAL DICIEMBRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global diciembre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
81	20	239	60	29	7	51	13	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 320 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 80 20%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $320 \times 100 = 80\%$

Número de usuari@s encuestados

400

Según resolución 0256 de 2016, por la cual se establecen indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, la satisfacción está dada por las respuestas que incluyen las variables muy buena y buena. En ese orden de ideas, se observa que 81 corresponden a la frecuencia de muy buena y 239 a buena, para una frecuencia total de 320, que porcentualmente corresponde al 80%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 20% para una frecuencia de 80 usuarios (29 que evalúan regular y 51 que evalúan de mala).

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Diciembre 2018

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
23	6%	30	8%	29	7%	318	79%	0	0

Referente a la satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, y específicamente a la pregunta si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos, 318 usuari@s (79%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 29 usuari@s (7%); 30 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 23 (6%) refieren que definitivamente no.

TABLA 3. Comparativo Satisfacción Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2018)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR DICIEMBRE 2017
81%	80%	86%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 1%, obteniéndose satisfacción en un 80% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de diciembre de 2017), que fue del 86 % la tendencia es a la disminución en un 6%

TABLA 4. Satisfacción por Género Diciembre de 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	54	17%	195	63%	26	8%	35	11%	0	0%
MASCULINO	27	30%	44	49%	3	3%	16	18%	0	0%

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 80% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 20% (evaluación de regular, mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 79% e insatisfacción del 21%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO DICIEMBRE DE 2018

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Diciembre de 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	68	18%	226	61%	29	8%	47	13%	0	0
VINCULADO	13	43%	13	43%	0	0%	4	13%	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 79% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 87%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (370 usuario@s) y por vinculados del 7% (30 usuario@s).

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA DICIEMBRE 2018

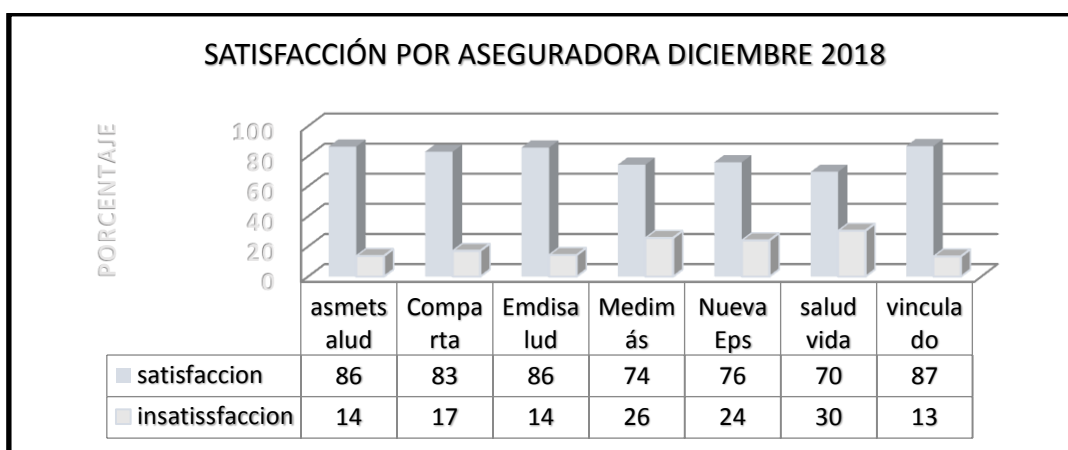
1.4

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, DICIEMBRE 2018

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA				MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	45	68	12	18	5	7	4	6	0	0	66
Comparta	23	56	11	27	2	5	5	12	0	0	41
Emdisalud	57	63	21	23	8	9	5	5	0	0	91
Medimás	26	67	3	8	2	5	8	20	0	0	39
Nueva Eps	33	61	8	15	6	11	7	13	0	0	54
Saludvida	42	53	13	16	6	7	18	23	0	0	79
Vinculados	13	43	13	43	0	0	4	13	0	0	30
TOTALES	239		81		29		51		0	0	400
	320 80%				80 20%						

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, DICIEMBRE 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	66	57	86	9	14
Comparta	41	34	83	7	17
Emdisalud	91	78	86	13	14
Medimás	39	29	74	10	26
Nueva Eps	54	41	76	13	24
Saludvida	79	55	70	24	30
Vinculado	30	26	87	4	13
TOTAL	400	320		80	



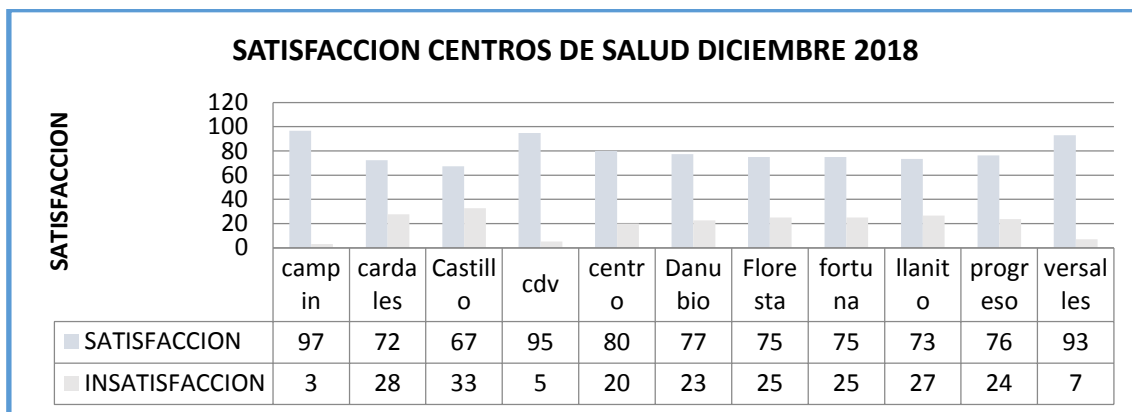
El mayor porcentaje corresponde a Vinculado 87%. Continúa Asmetsalud 86%, Emdisalud 86%, Comparta 83%, Nueva Eps 76%, Medimás 74% y saludvida 70%.

Tabla 8. Evaluación Variables de Satisfacción por centros de salud, Diciembre 2018

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	24	77	6	19	0	0	1	3	0	0	31
Cardales	24	51	10	21	4	8	9	19	0	0	47
Castillo	21	43	12	24	7	14	9	18	0	0	49
Cdv	31	79	6	15	0	0	2	5	0	0	39
Centro	14	70	2	10	2	10	2	10	0	0	20
Danubio	26	49	15	28	1	2	11	21	0	0	53
Floresta	17	61	4	14	4	14	3	11	0	0	28
Fortuna	12	60	3	15	0	0	5	25	0	0	20
Llanito	8	53	3	20	1	7	3	20	0	0	15
Progreso	25	45	17	31	10	18	3	5	0	0	55
Versalles	37	86	3	7	0	0	3	7	0	0	43
TOTALES	239		81		29		51		0	0	400
		320	80%			80	20%				

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Diciembre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	31	30	97	1	3
cardales	47	34	72	13	28
Castillo	49	33	67	16	33
cdv	39	37	95	2	5
Centro	20	16	80	4	20
Danubio	53	41	77	12	23
Floresta	28	21	75	7	25
Fortuna	20	15	75	5	25
Llanito	15	11	73	4	27
Progreso	55	42	76	13	24
Versalles	43	40	93	3	7
TOTAL	400	320		80	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Campín 97%, Continúa Cdv 95%, Versalles 93%, Centro 80%, Danubio 77%, Progreso 76%, Floresta 75%, Fortuna 75%, Llanito 73%, Cardales 72% y Castillo 67%

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Diciembre 2018

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena atención doctora Mayerly	Asignar mayor número de citas, prioridad citas al adulto mayor.
Cardales	Buena atención jefe de enfermería	Mejorar sistema de asignación de citas, Flexibilidad entrega de exámenes de laboratorio, entregar completos los medicamentos-
Cdv	Buena atención en general	Mejorar sistema de asignación de citas, prioridad citas al adulto mayor, Disponibilidad de equipos para la atención
Castillo	Excelente atención médica (doctor Héctor Pérez)	Mejorar sistema de asignación de citas, prioridad citas al adulto mayor, entregar completos los medicamentos, mayor oportunidad en el servicio de urgencias
Centro	Excelente atención doctor Marlon	Entregar los medicamentos completos, mayor frecuencia en la entrega de medicamentos, solidaridad de la comunidad
Danubio	Buena atención en general	Mejorar sistema de asignación de citas, mayor número de citas al adulto mayor y población en general, mayor oportunidad en el servicio de urgencias, entregar completos los medicamentos
Floresta	Buena atención en general	Mayor número de citas tanto a población general como al adulto mayor, arreglo del ventilador sala de espera, mayor calidez de algunos funcionarios, mejor trato del odontólogo
Fortuna	Buena atención médica	Arreglos locativos (baños, techo sala de espera, funcionamiento del televisor), mayor número de citas médicas y odontológicas, habilitar servicio de urgencias y laboratorio
Llanito	Buena atención en general	Mayor número de horas médicas y odontológicas, entrega completa de medicamentos, garantizar privacidad consultorio médico
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Puntualidad de la jefe de enfermería, asignar mayor número de citas médicas, disponer de otro médico
Versalles	Excelente atención médica	Garantizar la entrega completa de medicamentos, funcionamiento del televisor

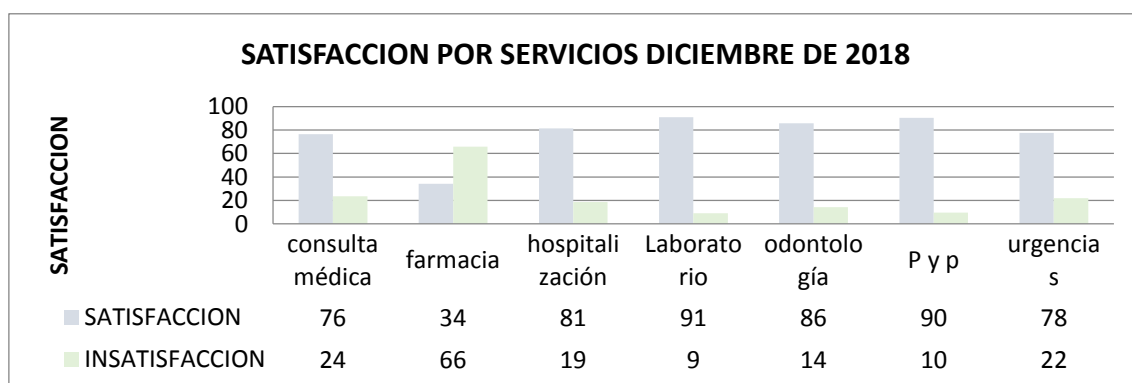
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS DICIEMBRE 2018

Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Diciembre 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	56	60%	15	16%	14	15%	8	9%	0	0%	93
Farmacia	12	34%	0	0%	3	8%	20	57%	0	0%	35
Hospitalización	10	62%	3	19%	2	12%	1	6%	0	0%	16
Laboratorio	17	77%	3	14%	0	0%	2	9%	0	0%	22
Odontología	29	59%	13	26%	4	8%	3	6%	0	0%	49
P y p	99	68%	32	22%	4	3%	10	7%	0	0%	145
Urgencias	16	40%	15	37%	2	5%	7	18%	0	0%	40
TOTALES	239		81		29		51		0	0%	400
	FR 320 80%				FR= 80 20%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Diciembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
consulta médica	93	71	76	22	24
farmacia	35	12	34	23	66
Hospitalización	16	13	81	3	19
Laboratorio	22	20	91	2	9
Odontología	49	42	86	7	14
P y p	145	131	90	14	10
Urgencias	40	31	78	9	22
TOTALES	400	320		80	



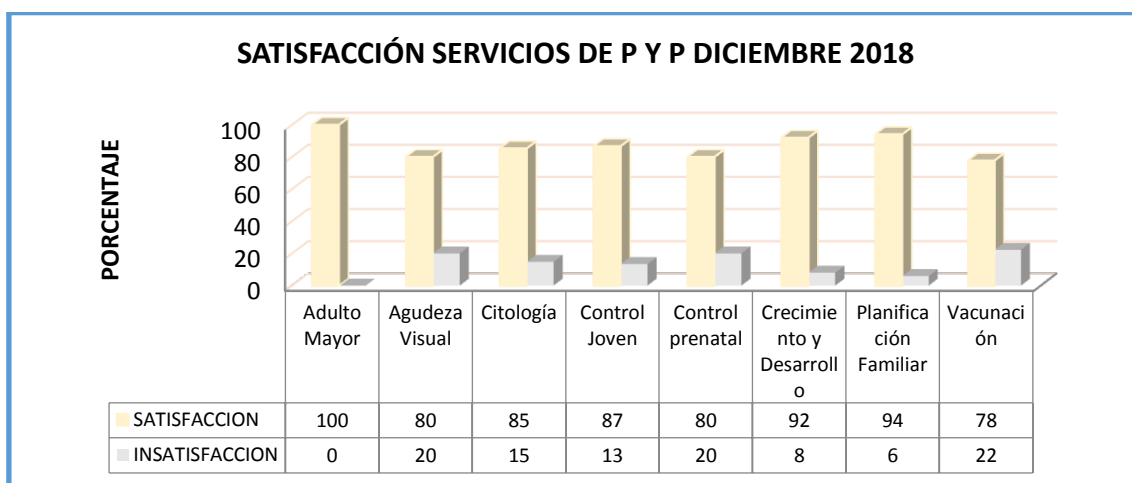
Se observa que la mayor satisfacción por servicios, la obtiene laboratorio con el 91%; Continúa p y p 90%, odontología 86%, Hospitalización 81%, Urgencias 78%, consulta médica 76% y farmacia 34%.

Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Diciembre 2018

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	30	86%	5	14%	0	0%	0	0%	0	0%	35
Agudeza visual	3	60%	1	20%	0	0%	1	20%	0	0%	5
Citología	22	65%	7	20%	1	3%	4	12%	0	0%	34
Control del Joven	8	53%	5	33%	2	13%	0	0%	0	0%	15
Control Prenatal	2	40%	2	40%	0	0%	1	20%	0	0%	5
Crecimiento y desarrollo	16	64%	7	28%	1	4%	1	4%	0	0%	25
Planificación Familiar	14	82%	2	12%	0	0%	1	6%	0	0%	17
Vacunación	4	44%	3	33%	0	0%	2	22%	0	0%	9
TOTALES	99		32		4		10		0	0	145

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Diciembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	35	35	100	0	0
Agudeza visual	5	4	80	1	20
Citología	34	29	85	5	15
Control del Joven	15	13	87	2	13
Control prenatal	5	4	80	1	20
Crecimiento y Desarrollo	25	23	92	2	8
Planificación familiar	17	16	94	1	6
Vacunación	9	7	78	2	22
TOTALES	145	131		14	



Se observa que de los servicios de p y p obtiene satisfacción del 100% adulto mayor. Continúa planificación familiar con 94%, Crecimiento y desarrollo 92%, control joven 87%, citología 85%, agudeza visual 80%, control prenatal 80% y vacunación 78%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DICIEMBRE

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Diciembre 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	206	81	0
EXCELENTE	4	0	0
REGULAR	0	3	8
MALO	0	0	7

Tabla 16. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Diciembre 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	21	135	84
EXCELENTE	1	1	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	1

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Diciembre 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	149	64	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	5	9
MALO	0	0	17

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Diciembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	58	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	4

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Diciembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	14	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	0	14

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Diciembre 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MAS DE 48
BUENO	0	22	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Diciembre 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	5	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	8

Tabla 22. Satisfacción Triage Diciembre 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	43	77%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	9%
NADA SATISFECHO	8	14%

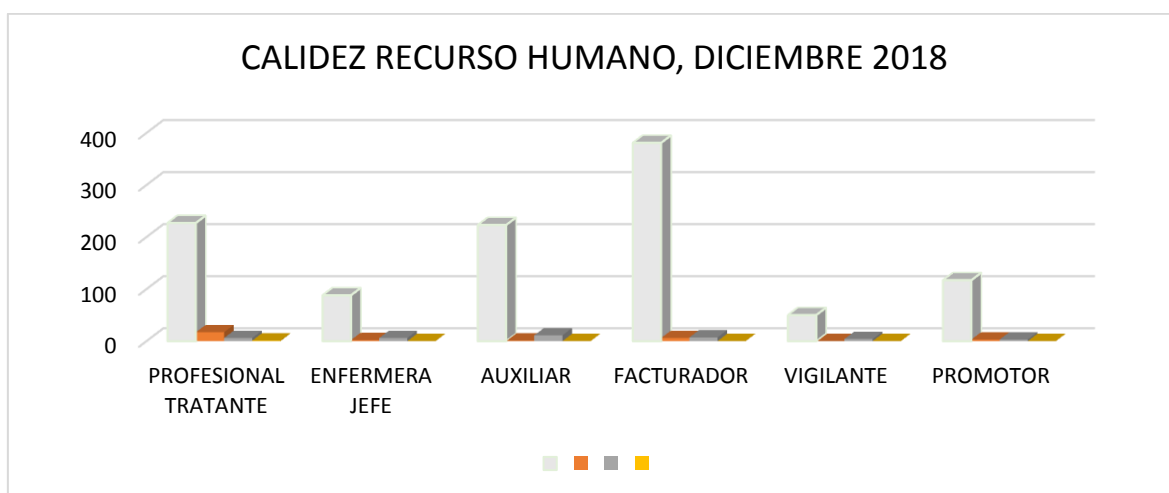
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Diciembre 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	9	56%
MÁS DE UNA VEZ	6	38%
NINGUNA VEZ	1	6%

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Diciembre 2018

RECURSO HUMANO	SATISFECHO		INSATISFECHO	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	227	17	6	1
ENFERMERA JEFE	88	2	6	0
AUXILIAR	223	1	11	0
FACTURADOR	381	6	7	0
VIGILANTE	50	0	4	0
PROMOTOR	117	3	3	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Diciembre 2018

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA
PROFESIONAL TRATANTE	6	236	11
ENFERMERA JEFE	2	93	2
AUXILIAR	1	228	10
FACTURADOR	6	364	8
PROMOTOR	2	119	3
VIGILANTE	1	62	4

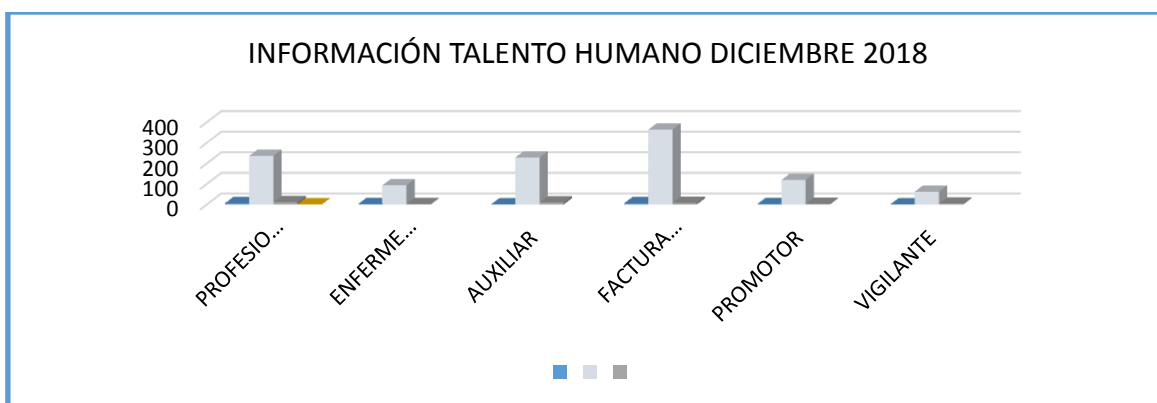


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P DICIEMBRE 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO	
SI	394 (98%)	60	53	33	159	8	81
NO	6 (2%)						

TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, DICIEMBRE 2018

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
379	95%	21	5%	128	63	10	178

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2018

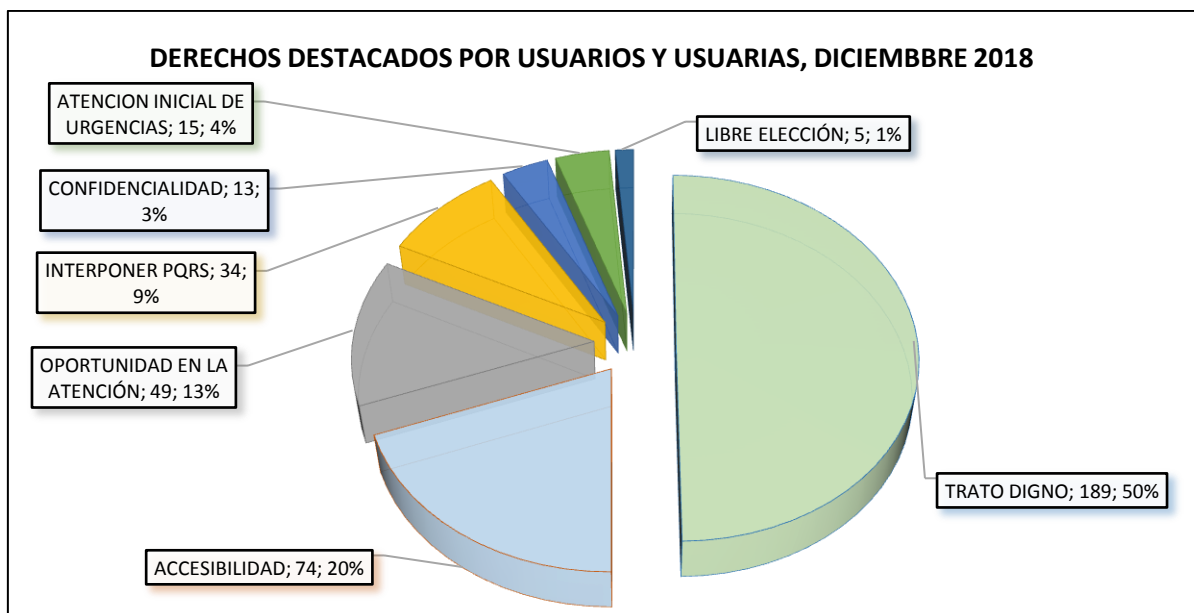
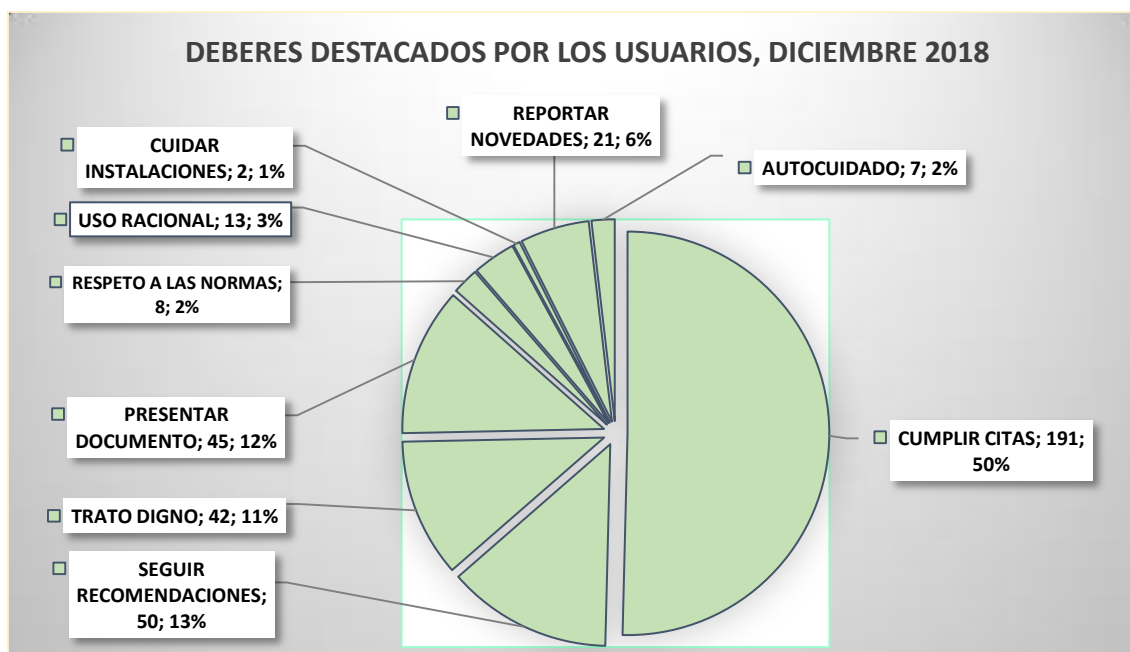


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2018



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de DICIEMBRE 2018

AREAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	344	14	5
CONSULTORIOS	1	340	3	0
OBSERVACION	0	52	3	0
HABITACIONES	0	14	2	0
BAÑO	0	42	9	0
FARMACIA	0	22	9	4

CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de DICIEMBRE de 2018, la satisfacción global correspondió al 80%, presentándose tendencia a la disminución con relación con el mes inmediatamente anterior que fue del 81%. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (diciembre de 2017 que fue del 86%), se evidencia tendencia a disminución en un 6%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 80% y para el masculino del 79%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 79% para el régimen subsidiado y 87% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 93% (370 usuarios) y por vinculados del 7% (30 usuarios).

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a saludvida 70% . El más bajo corresponde a vinculado 87%

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campín 97%. El más bajo a Castillo 67%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 91%. El más bajo corresponde a farmacia 34%. En el programa de p y p obtiene 100% adulto mayor. El más bajo a vacunación 78%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo menos de 10 minutos con calificación de bueno. Sin embargo, se presenta frecuencia esperar más de 30 minutos, evaluándola de malo y regular.
- **OPORTUNIDAD SOLICITUD DE CITA Y FECHA DE ASIGNACION:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre 24 y 72 horas con calificación de bueno. Sin embargo, se halla frecuencia en el intervalo más de 72 horas con calificación de malo. Se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas). Sin embargo, algunos usuarios y usuarias refieren que la asignación de citas no es oportuna, y en la

mayoría de los centros manifiestan que no se asigna cita a todos los solicitantes, deben acudir al día siguiente y se limitan a un solo miembro del núcleo familiar; evaluándola de malo y regular.

- **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra en el intervalo hora exacta con calificación de bueno. Sin embargo, se destaca frecuencia que manifiesta esperar más de 15 minutos con calificación de malo y regular.
- **OPORTUNIDAD SERVICIOS NO PROGRAMADOS:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre menos de 15 minutos con calificación de bueno. Sin embargo, una frecuencia manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación de malo.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno. Sin embargo, una frecuencia representativa refiere esperar más de 15 minutos con evaluación de malo.
- **OPORTUNIDAD LABORATORIO:** La frecuencia más alta se presenta en el intervalo entre 24 y 48 horas, con calificación de bueno.
- **OPORTUNIDAD URGENCIA Y HOSPITALIZACION.:** La oportunidad se concentra en el intervalo menos de 10 minutos con calificación de bueno, pero se registra frecuencia representativa que manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación de malo.

- **CALIDEZ**

La evaluación en la calidez del talento humano, si bien es calificada de bueno; se presentan manifestaciones de falta de calidez en el recurso humano, hay percepción de trato poco amable del recurso humano en general.

- **INFORMACIÓN**

La información del talento humano es evaluada satisfactoriamente de oportuna y clara. Sin embargo, existe frecuencia que refiere poca información del recurso humano en general. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 95%, siendo el medio más usual las charlas y carteleras. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno. En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son cumplir citas. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 98% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen promotor y el médico.

- **INFRAESTRUCTURA**

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras a nivel general (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, arreglar áreas de hospitalización, adecuar mejor la sala de observación, colocar carpas en la parte externa en centros de salud y farmacia, para protección de las inclemencias, del clima. Arreglar parte exterior de los centros de salud (limpiar maleza); arreglar los aires acondicionados.

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, además la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	Se remite a operador de servicios Darsalud, Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente de farmacia	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 horas médicas en algunos centros y se está asignando citas en forma inmediata a usuarios y usuarias que estén en sala, reemplazando los inasistentes. Los inconvenientes por falta de medicamentos se remite a gerencia, subdirección administrativa, para la gestión de compra de los mismos.

<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios y Darsalud</p>	<p>En gestión realizada, la jefe de servicios ambulatorios confirma que la nueva medida de asignar citas en sala de espera, cubriendo los inasistentes, ha logrado accesibilidad para usuarios y usuarias, en especial de los grupos vulnerables. De igual manera, se retroalimenta en las jefes de los centros de salud, para análisis de cada caso en particular, permitiendo mayor accesibilidad de acuerdo a la disponibilidad de la agenda.</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, y Tecniseg</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Se realizaron los llamados de atención pertinentes, con acuerdos de compromiso.</p>
<p>SEGURIDAD/CONFORT: Se presentaron manifestaciones por los inconvenientes de infraestructura en techos sala de espera, mal estado de algunos baños y habitaciones, inconvenientes aires acondicionado, falta de insumos para la limpieza de las áreas</p>	<p>Se reportó al Subdirector Administrativo y financiero, técnico en salud ocupacional, técnico en mantenimiento</p>	<p>Se reportaron los inconvenientes al Subdirector administrativo, líder en salud ocupacional y ambiente físico y técnico en mantenimiento, para las acciones de mejoramiento pertinentes.</p>