

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

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2018, 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 SATISFACCIÓN GLOBAL NOVIEMBRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Noviembre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
67	17	258	64	36	9	39	10	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 325 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 75 19%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $325 \times 100 = 81\%$

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 67 corresponden a la frecuencia de muy buena y 258 a buena, para una frecuencia total de 325, que porcentualmente corresponde al 81%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 19% para una frecuencia de 75 usuarios (36 que evalúan regular y 39 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
8	2%	36	9%	56	14%	300	75%	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, 300 usuari@s (75%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 56 usuari@s (14%); 36 (9%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 8 (2%) refieren que definitivamente no.

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

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

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia Ligera al aumento en un 1%, obteniéndose satisfacción en un 81% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de noviembre de 2017), que fue del 86 % la tendencia es a la disminución en un 5%

TABLA 4. Satisfacción por Género Noviembre de 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	53	17%	202	66%	21	7%	30	10%	0	0%
MASCULINO	14	15%	56	59%	15	16%	9	10%	0	0%

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 74% e insatisfacción del 26%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO NOVIEMBRE DE 2018

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Noviembre de 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	67	18%	233	63%	34	9%	36	10%	0	0
VINCULADO	0	0%	25	83%	2	7%	3	10%	0	0

observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 81% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (370 usuario@s) y por vinculados del 8% (30 usuario@s).

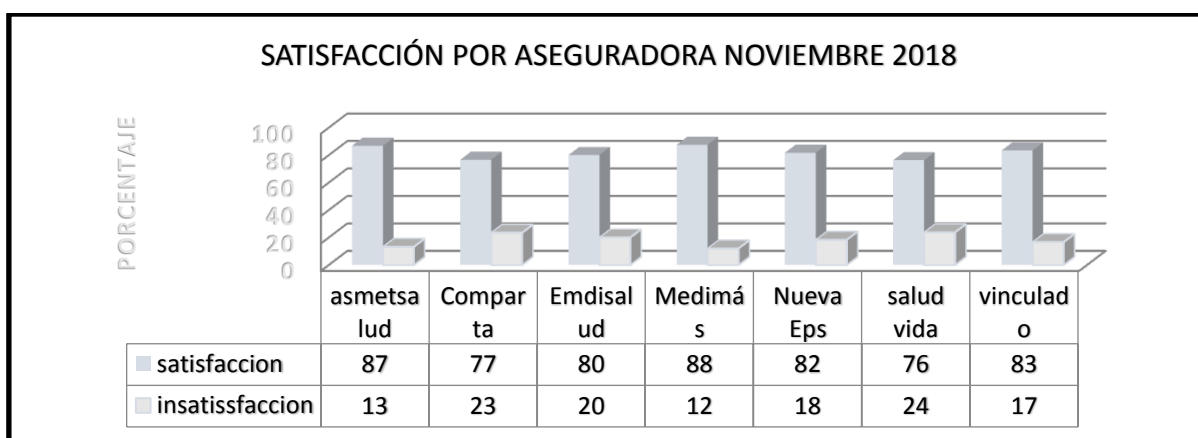
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2018

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	38	72	8	15	5	9	2	4	0	0	53
Comparta	39	61	10	16	5	8	10	15	0	0	64
Emdisalud	44	59	16	21	7	9	8	11	0	0	75
Medimás	32	67	10	21	4	8	2	4	0	0	48
Nueva Eps	42	59	16	23	7	10	6	8	0	0	71
Saludvida	38	64	7	12	6	10	8	14	0	0	59
Vinculados	25	83	0	0	2	7	3	10	0	0	30
TOTALES	258		67		36		39		0	0	400
	325 81%				75 19%						

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, NOVIEMBRE 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	53	46	87	7	13
Comparta	64	49	77	15	23
Emdisalud	75	60	80	15	20
Medimás	48	42	88	6	12
Nueva Eps	71	58	82	13	18
Saludvida	59	45	76	14	24
Vinculado	30	25	83	5	17
TOTAL	400	325		75	



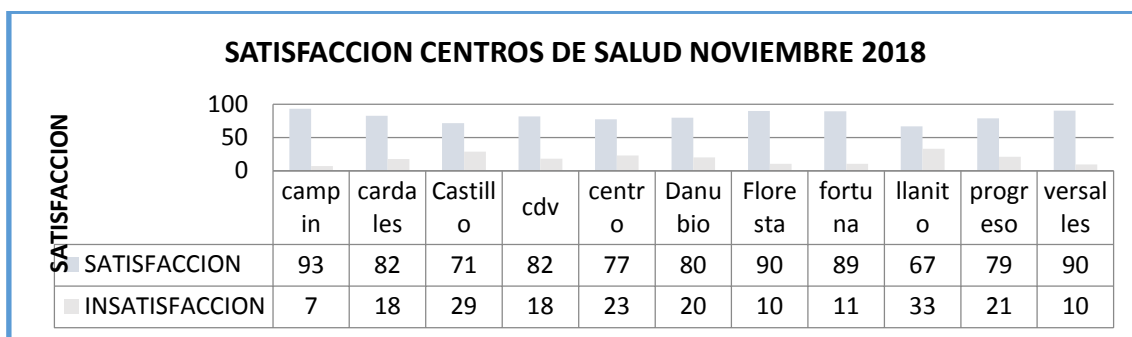
El mayor porcentaje corresponde a Medimás 88%. Continúa Asmetsalud 87%, Vinculado 83%, Nueva Eps 82%, Emdisalud 80%, Comparta 77% y Saludvida 76%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	21	75	5	18	0	0	2	7	0	0	28
Cardales	21	62	7	20	2	6	4	12	0	0	34
Castillo	37	66	3	5	6	11	10	18	0	0	56
Cdv	26	68	5	13	1	3	6	16	0	0	38
Centro	20	57	7	20	4	11	4	11	0	0	35
Danubio	38	70	5	9	6	11	5	9	0	0	54
Floresta	28	58	15	31	4	8	1	2	0	0	48
Fortuna	16	84	1	5	1	5	1	5	0	0	19
Llanito	12	50	4	17	5	21	3	12	0	0	24
Progreso	22	67	4	12	5	15	2	6	0	0	33
Versalles	17	55	11	35	2	6	1	3	0	0	31
TOTALES	258		67		36		39		0	0	400
		325	81%				75	19%			

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Noviembre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	28	26	93	2	7
cardales	34	28	82	6	18
Castillo	56	40	71	16	29
cdv	38	31	82	7	18
Centro	35	27	77	8	23
Danubio	54	43	80	11	20
Floresta	48	43	90	5	10
fortuna	19	17	89	2	11
llanito	24	16	67	8	33
progreso	33	26	79	7	21
Versalles	31	28	90	3	10
TOTAL	400	325		75	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Campín 93%. Continúa Floresta 90%, Versalles 90%, Fortuna 89%, Cardales 82%, Cdv 82%, Danubio 80%, Progreso 79%, Centro 77%, Castillo 71% y Llanito 67%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	En general la atención es buena	Asignar mayor número de citas, información más coherente entre los funcionarios y evitar al usuario pérdida de tiempo.
Cardales	Buena atención jefe de enfermería	Mejorar sistema de asignación de citas, prioridad citas al adulto mayor, entregar completos los medicamentos-
Cdv	Buena atención en general	Mejorar sistema de asignación de citas, prioridad citas al adulto mayor, mejor trato del doctor Gino, en especial al adulto mayor perteneciente a los programas de crónicos, flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio
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	Mejorar las instalaciones físicas (mejor ventilación, arreglo de aire acondicionado, arreglo de la puerta de entrada, iluminación de los baños); entregar los medicamentos completos, mayor frecuencia en la entrega de medicamentos
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
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, disponer del método de planificación familiar, asignar mayor número de citas médicas, disponer de otro médico
Versalles	Excelente atención médica	Garantizar la entrega completa de medicamentos, mejor información para acceder al servicio

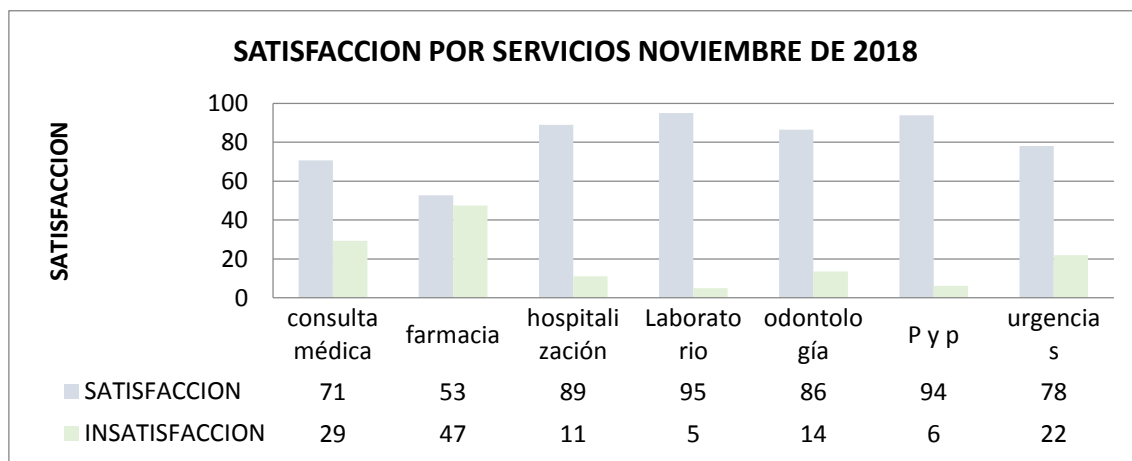
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2018

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	71	61%	11	9%	21	18%	13	11%	0	0%	116
Farmacia	18	47%	2	5%	3	8%	15	39%	0	0%	38
Hospitalización	5	56%	3	33%	0	0%	1	11%	0	0%	9
Laboratorio	15	75%	4	20%	0	0%	1	5%	0	0%	20
Odontología	26	70%	6	16%	4	11%	1	3%	0	0%	37
P y p	98	66%	41	28%	6	4%	3	2%	0	0%	148
Urgencias	25	78%	0	0%	2	6%	5	16%	0	0%	32
TOTALES	258		67		36		39		0	0%	400
	FR 325 81%				FR= 75 19%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Noviembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	116	82	71	34	29
farmacia	38	20	53	18	47
hospitalización	9	8	89	1	11
Laboratorio	20	19	95	1	5
odontología	37	32	86	5	14
P y p	148	139	94	9	6
urgencias	32	25	78	7	22
TOTALES	400	325		75	



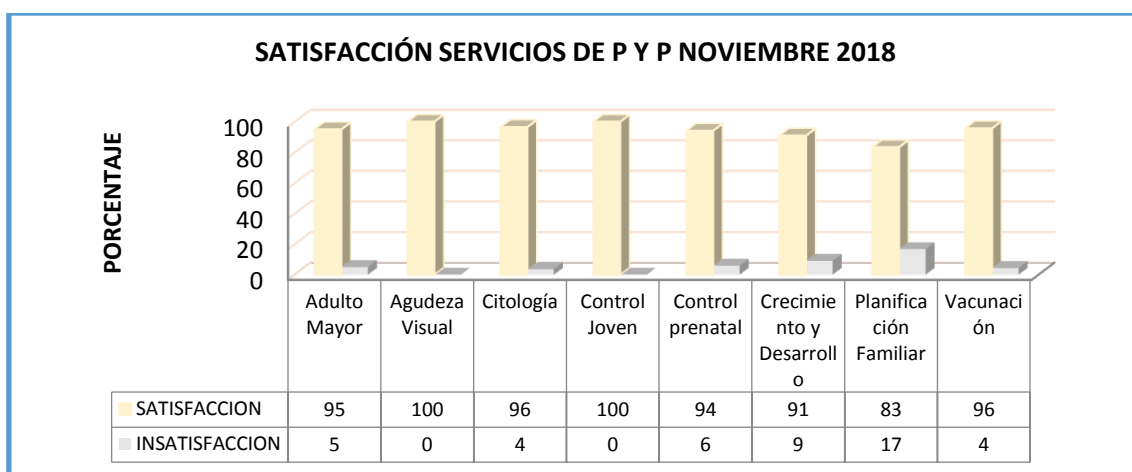
Se observa que la mayor satisfacción por servicios, la obtiene laboratorio con el 95%; Continúa p y p 94%. Hospitalización 89%, odontología 86%, Urgencias 78%, consulta médica 71% y farmacia 53%.

Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Noviembre 2018

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	14	70%	5	25%	0	0%	1	5%	0	0%	20
Agudeza visual	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	7
Citología	19	68%	8	28%	1	4%	0	0%	0	0%	28
Control del Joven	8	61%	5	38%	0	0%	0	0%	0	0%	13
Control Prenatal	11	65%	5	29%	1	6%	0	0%	0	0%	17
Crecimiento y desarrollo	12	54%	8	36%	1	4%	1	4%	0	0%	22
Planificación Familiar	11	61%	4	22%	2	11%	1	6%	0	0%	18
Vacunación	17	74%	5	22%	1	4%	0	0%	0	0%	23
TOTALES	98		41		6		3		0	0	148

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Noviembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	20	19	95	1	5
Agudeza visual	7	7	100	0	0
Citología	28	27	96	1	4
Control del joven	13	13	100	0	0
Control prenatal	17	16	94	1	6
Crecimiento y Desarrollo	22	20	91	2	9
Planificación familiar	18	15	83	3	17
Vacunación	23	22	96	1	4
TOTALES	148	139		9	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual y control joven. Continúa citología 96%, vacunación 96%, adulto mayor 95%, control prenatal 94%, crecimiento y desarrollo 91%, planificación familiar 83%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Noviembre 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	120	181	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	3	2
MALO	0	0	16

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	18	137	86
EXCELENTE	0	0	1
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	7

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Noviembre 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	87	137	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	9
MALO	0	0	16

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Noviembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	58	8	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Noviembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	26	10	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	2
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Noviembre 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MAS DE 48
BUENO	0	20	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	30	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	0
MALO	0	0	6

Tabla 22. Satisfacción Triage Noviembre 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	32	78%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	7%
NADA SATISFECHO	6	15%

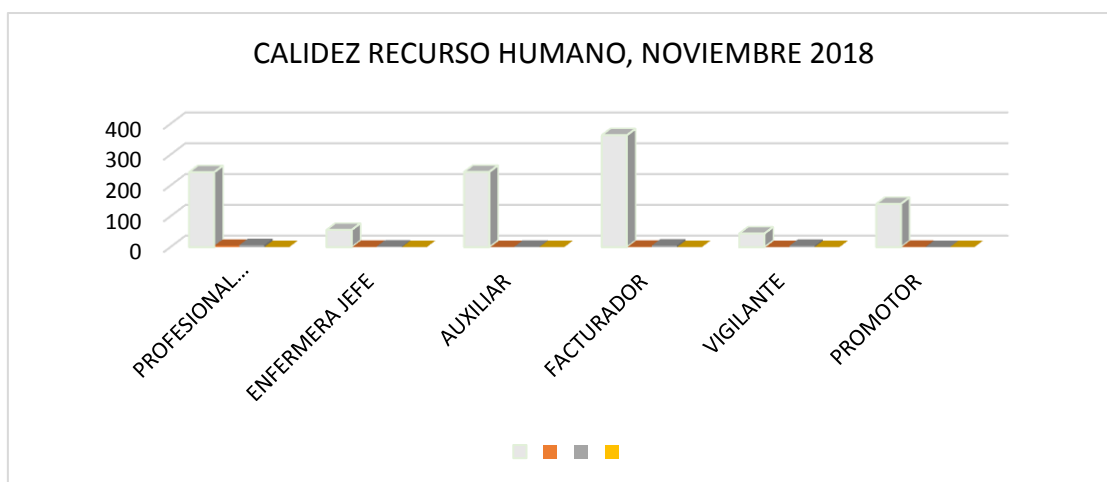
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Noviembre 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	3	33%
MÁS DE UNA VEZ	5	56%
NINGUNA VEZ	1	11%

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Noviembre 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	243	4	6	0
ENFERMERA JEFE	56	1	2	0
AUXILIAR	244	0	1	0
FACTURADOR	363	1	5	0
VIGILANTE	44	0	4	0
PROMOTOR	140	1	0	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Noviembre 2018

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA
PROFESIONAL TRATANTE	1	246	7
ENFERMERA JEFE	0	55	3
AUXILIAR	0	247	2
FACTURADOR	0	346	4
PROMOTOR	0	139	1
VIGILANTE	0	49	5

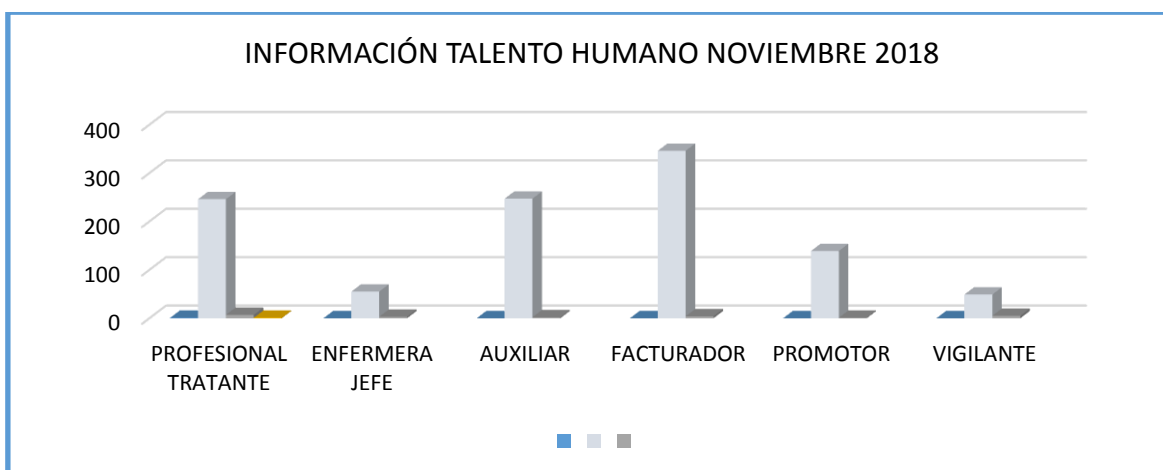


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P NOVIEMBRE 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO	
SI	387 (97%)	98	33	28	75	4	149
NO	13 (3%)						

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

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
352	88%	48	12%	199	69	6	78

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2018

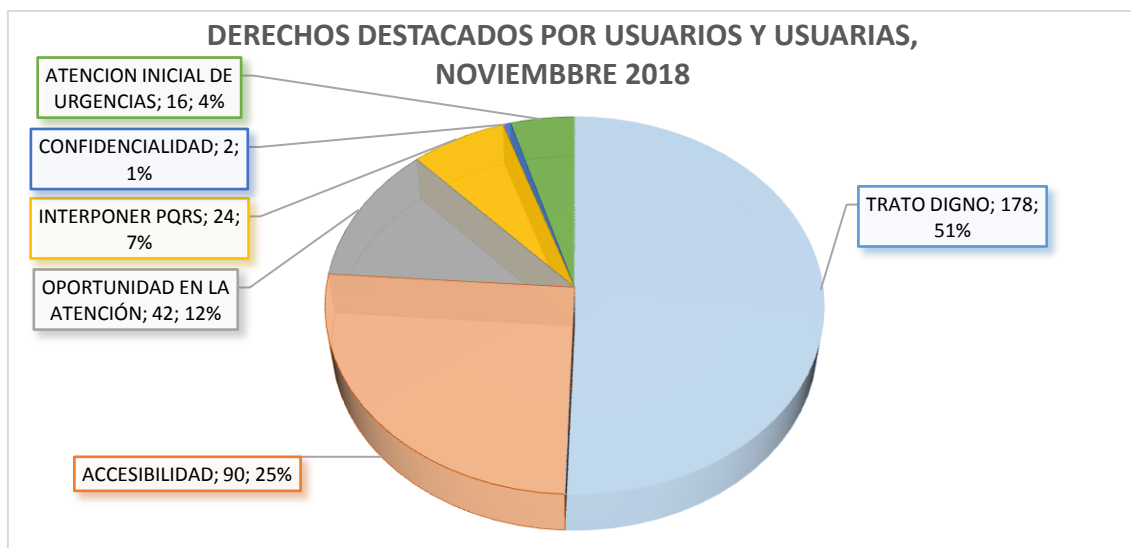
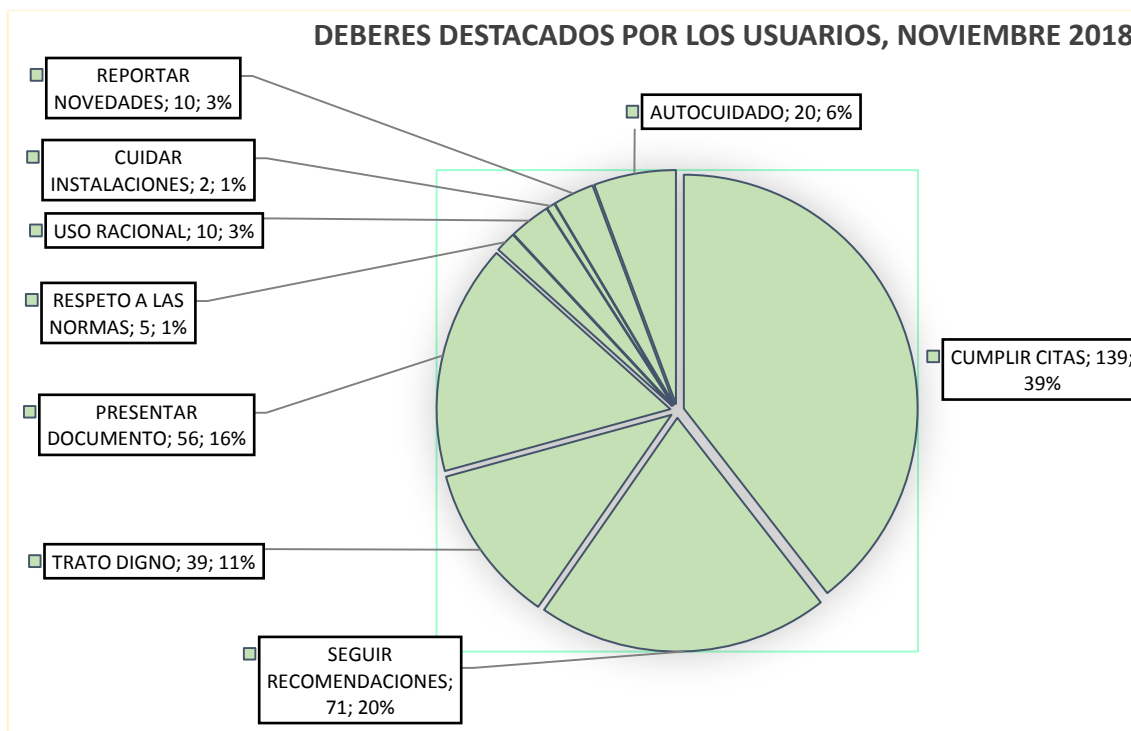


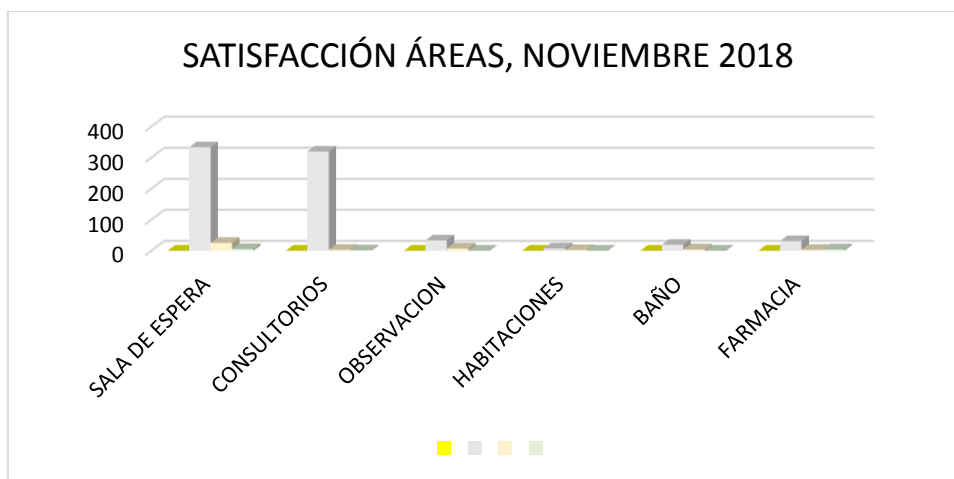
TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2018



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de NOVIEMBRE 2018

AREAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	333	25	5
CONSULTORIOS	0	319	3	1
OBSERVACION	0	33	7	0
HABITACIONES	0	7	2	0
BAÑO	0	19	4	0
FARMACIA	0	31	3	4



CONCLUSIONES

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

- SATISFACCION GLOBAL**
 Durante el mes de NOVIEMBRE de 2018, la satisfacción global correspondió al 81%, presentándose tendencia al aumento con relación con el mes inmediatamente anterior que fue del 80%. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (noviembre de 2017 que fue del 86%), se evidencia tendencia a disminución en un 5%.
- SATISFACCIÓN POR GÉNERO**
 Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 83% y para el masculino del 74%
- SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**
 Se obtuvo satisfacción del 81% para el régimen subsidiado y 83% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 92% (370 usuarios) y por vinculados del 8% (30 usuarios).
- SATISFACCION POR ASEGURADORA:**
 El mayor porcentaje corresponde a Medimás 88% . El más bajo corresponde a Saludvida 76%
- SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**
 Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campín 93%. El más bajo a Llanito 67%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 95%. El más bajo corresponde a farmacia 53%. En el programa de p y p obtiene 100% agudeza visual y control del joven. El más bajo planificación familiar 83%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo entre 10 y 30 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.
- **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra en el intervalo entre entre 5 y 15 con calificación de bueno. Sin embargo, se destaca frecuencia que manifiesta esperar más de 15 minutos con calificación de malo .
- **OPORTUNIDAD SERVICIOS NO PROGRAMADOS:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre menos de 15 minutos y entre 15 y 30 minutos con calificación de bueno.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno. Sin embargo, una mínima frecuencia 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, destacándose profesional tratante y vigilante.
- **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 88%, siendo el medio más usual las 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 97% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el médico y auxiliar de enfermería.
- **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
<p>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</p>	<p>Se remite a operador de servicios Darsalud, Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente de farmacia</p>	<p>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>
<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>