

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

Durante el mes de OCTUBRE de 2018, se aplicaron 430 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 OCTUBRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global octubre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	430	100
80		263		40		47		0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 343 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 87 20%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $343 \times 100 = 80\%$

Número de usuari@s encuestados 430

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 80 corresponden a la frecuencia de muy buena y 263 a buena, para una frecuencia total de 343, que porcentualmente corresponde al 80%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 20% para una frecuencia de 87 usuarios (40 que evalúan regular y 47 que evalúan de mala).

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

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%	33	8%	58	13%	323	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, 323 usuari@s (75%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 58 usuari@s (13%); 33 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 16 (4%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2018)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2017
80%	80%	87%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad, manteniéndose la satisfacción en un 80% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de octubre de 2017), que fue del 87 % la tendencia es a la disminución en un 7%

TABLA 4. Satisfacción por Género Octubre de 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	57	17%	216	63%	31	9%	36	11%	0	0%
MASCULINO	23	26%	47	52%	9	10%	11	12%	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 78% e insatisfacción del 22%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO OCTUBRE DE 2018

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Octubre de 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	67	17%	244	63%	40	10%	39	10%	0	0
VINCULADO	13	33%	19	47%	0	0%	8	20%	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 80%. La participación por régimen subsidiado es del 91% (390 usuario@s) y por vinculados del 9% (40 usuario@s).

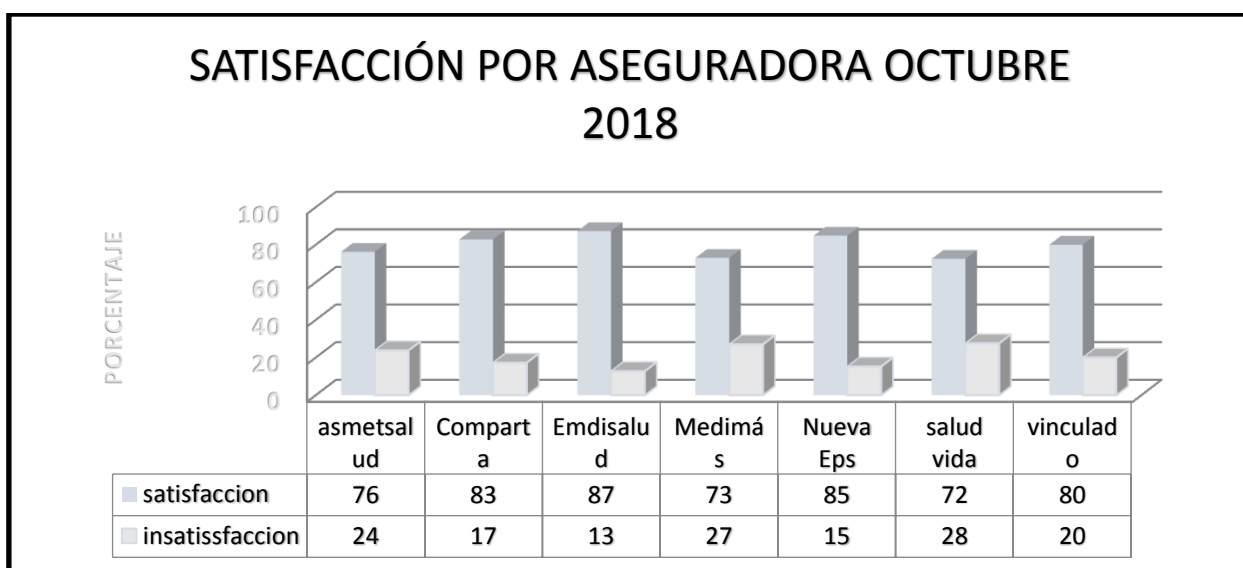
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2018

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	23	55	9	21	4	10	6	14	0	0	42
Comparta	58	72	9	11	3	4	11	13	0	0	81
Emdisalud	59	69	16	19	9	10	2	2	0	0	86
Medimás	24	65	3	8	6	16	4	11	0	0	37
Nueva Eps	26	57	13	28	4	9	3	6	0	0	46
Saludvida	54	55	17	17	14	14	13	13	0	0	98
Vinculados	19	47	13	33	0	0	8	20	0	0	40
TOTALES	263		80		40		47		0	0	430
	343 80%				87 20%						

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, OCTUBRE 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	42	32	76	10	24
Comparta	81	67	83	14	17
Emdisalud	86	75	87	11	13
Medimás	37	27	73	10	27
Nueva Eps	46	39	85	7	15
Saludvida	98	71	72	27	28
Vinculado	40	32	80	8	20
TOTAL	430	343		87	



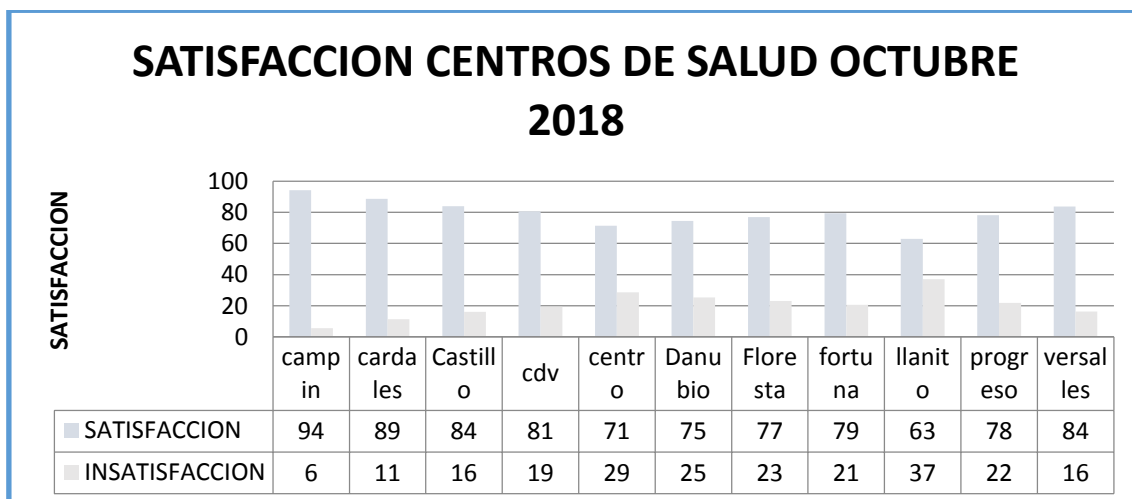
El mayor porcentaje corresponde a Emdisalud con el 87%, continúa Nueva Eps 85%; Comparta 83%, Vinculado 80%, Asmetsalud 76%, Medimás 73% y Saludvida 72%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	24	68	9	26	2	6	0	0	0	0	35
Cardales	20	57	11	31	2	6	2	6	0	0	35
Castillo	37	60	15	24	4	6	6	10	0	0	62
Cdv	23	74	2	6	5	16	1	3	0	0	31
Centro	17	40	13	31	4	10	8	19	0	0	42
Danubio	29	52	12	21	3	5	11	20	0	0	55
Floresta	26	67	4	10	4	10	5	13	0	0	39
Fortuna	19	61	4	13	1	3	5	17	0	0	29
Llanito	16	59	1	4	8	30	2	7	0	0	27
Progreso	19	59	6	19	4	13	3	9	0	0	32
Versalles	33	85	3	8	3	5	4	2	0	0	43
TOTALES	263		80		40		47		0	0	430
	343 80%				87 20%						

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Octubre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	35	33	94	2	6
cardales	35	31	89	4	11
Castillo	62	52	84	10	16
cdv	31	25	81	6	19
Centro	42	30	71	12	29
Danubio	55	41	75	14	25
Floresta	39	30	77	9	23
fortuna	29	23	79	6	21
llanito	27	17	63	10	37
progreso	32	25	78	7	22
Versalles	43	36	84	7	16
TOTAL	430	343		87	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Campín 94%. Continúa Cardales 89%, Castillo 84%, Versalles 84%, Cdv 81%, Fortuna 79%, Progreso 78%, Floresta 77%, Danubio 75%, Centro 71% y Llanito 63%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena atención en general	Asignar mayor número de citas, Incrementar horas médicas, prioridad citas al adulto mayor
Cardales	Buena atención	Asignar mayor número de citas, prioridad asignación de citas al adulto mayor, mayor frecuencia servicio de farmacia, oportunidad en la entrega de medicamentos
Cdv	Buena atención	Asignar mayor número de citas Médicas y odontológicas, mayor accesibilidad en las atenciones a los adultos mayores, tener horarios alternativos para dar citas, más agilidad en facturación
Castillo	Buena atención doctor Eligio y doctor Héctor	Mayor accesibilidad en las citas médicas del adulto mayor, no limitar la asignación de citas, mayor oportunidad en el servicio de urgencias, entrega oportuna de medicamentos, Proveer insumos para los baños, arreglos de baño, mayor privacidad en la atención de algunas atenciones (a veces se comparte consultorio)
Centro	Buena atención Médico Marlon	Aumentar horas médicas y odontológicas, asignar un médico para urgencias y otro para consulta externa, mayor frecuencia servicio de farmacia, oportunidad en la entrega de medicamentos, sobre todo de los programas, hacer los arreglos locativos
Danubio	Buena atención médica, Doctora Diana	Asignar mayor número de citas, garantizar la asignación de citas todos los días, mayor oportunidad servicios de urgencias, mejor definición de los diagnósticos en el servicio de urgencias, garantizar la entrega total de medicamentos, mayor frecuencia en citas

		odontológicas.
Floresta	Buena atención jefe Karen, doctora Marta Ospino	Asignar mayor número de citas, especialmente al adulto mayor; disponer de otros horarios adicionales de citas, arreglar el ventilador sala de espera
Fortuna	Excelente revisión médica	Incrementar la frecuencia de atenciones en consulta médica y odontológica, realizar los arreglos locativos (arreglo de techo, arreglos de baños), garantizar la oportunidad en la entrega de medicamentos; funcionamiento del televisor, puntualidad en las atenciones programadas
Llanito	Excelente revisión médica	Que se garantice nuevamente la atención hasta las 3 de la tarde y días sábados; que el consultorio médico tenga privacidad (colocar cortinas u oscurecer vidrios), mayor frecuencia en citas odontológicas, oportunidad entrega de medicamentos
Progreso	Excelente atención médica	Asignar mayor número de citas, prioridad en la atención del adulto mayor, tener otro sistema de asignación de citas o disponer de horarios adicionales, que haya mejor coordinación para programar las citas de crecimiento y desarrollo, mejor trabajo en equipo
Versalles	Buena atención del médico	Realizar arreglos locativos, entrega completa de los medicamentos

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2018

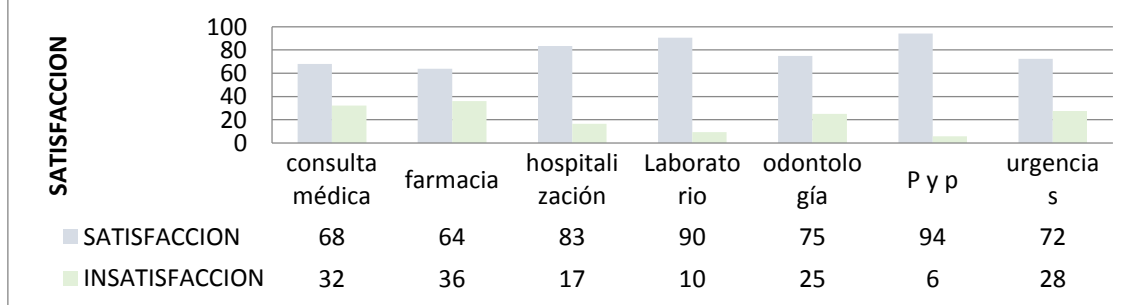
Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Octubre 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	50	46%	24	22%	24	22%	11	10%	0	0%	109
Farmacia	19	53%	4	11%	1	3%	12	33%	0	0%	36
Hospitalización	6	50%	4	33%	2	17%	0	0%	0	0%	12
Laboratorio	18	86%	1	5%	2	6%	0	0%	0	0%	21
Odontología	24	60%	6	15%	4	10%	6	15%	0	0%	40
P y p	120	78%	25	16%	5	3%	4	3%	0	0%	154
Urgencias	26	53%	16	33%	2	4%	14	26%	0	0%	58
TOTALES	263		80		40		47		0	0%	430
	FR 343 80%				FR= 87 20%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Octubre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	109	74	68	35	32
farmacia	36	23	64	13	36
hospitalización	12	10	83	2	17
Laboratorio	21	19	90	2	10
odontología	40	30	75	10	25
P y p	154	145	94	9	6
urgencias	58	42	72	16	28
TOTALES	430	343		87	

SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE DE 2018



Se observa que la mayor satisfacción por servicios, la obtiene p y p 94%; Continúa laboratorio 90%. Hospitalización 83%, odontología 75%, Urgencias 72%, consulta médica 68% y farmacia 64%.

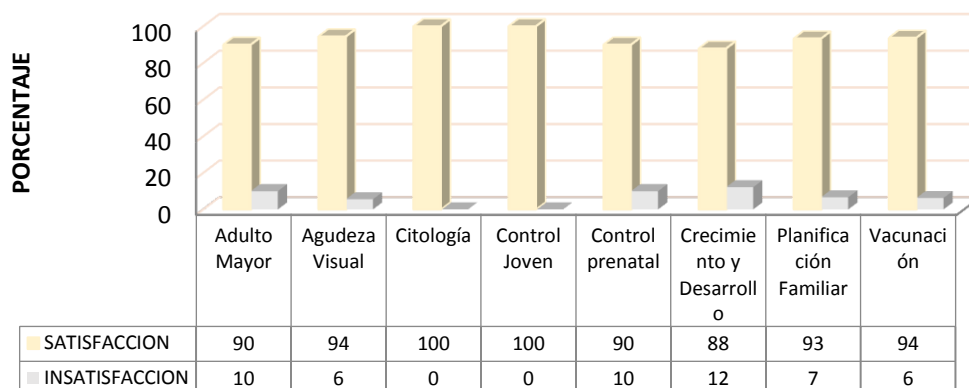
Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Octubre 2018

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	9	90%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	10
Agudeza visual	15	83%	2	11%	1	6%	0	0%	0	0%	18
Citología	28	82%	6	18%	0	0%	0	0%	0	0%	34
Control del Joven	13	72%	5	28%	0	0%	0	0%	0	0%	18
Control Prenatal	8	80%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	10
Crecimiento y desarrollo	25	76%	4	12%	1	3%	3	9%	0	0%	33
Planificación Familiar	11	73%	3	20%	1	7%	0	0%	0	0%	15
Vacunación	11	69%	4	25%	1	6%	0	0%	0	0%	16
TOTALES	120	78	25	16	5	3	4		0	0	154

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Octubre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	10	9	90	1	10
Agudeza visual	18	17	94	1	6
Citología	34	34	100	0	0
Control del joven	18	18	100	0	0
Control prenatal	10	9	90	1	10
Crecimiento y Desarrollo	33	29	88	4	12
Planificación familiar	15	14	93	1	7
Vacunación	16	15	94	1	6
TOTALES	154	145		9	

SATISFACCIÓN SERVICIOS DE P Y P OCTUBRE 2018



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% citología, control joven. Continúa agudeza visual 94%, Vacunación 94%, Planificación familiar 93%, adulto mayor 90%, control prenatal 90% y crecimiento y desarrollo 88%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Octubre 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	152	145	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	8	4
MALO	0	1	13

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	33	123	80
EXCELENTE	1	0	2
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	12

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Octubre 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	125	95	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	10	1
MALO	0	0	21

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Octubre 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	57	13	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Octubre 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	29	6	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Octubre 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MAS DE 48
BUENO	0	21	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	47	6	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	13

Tabla 22. Satisfacción Triage Octubre 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	51	73%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	9%
NADA SATISFECHO	13	18%

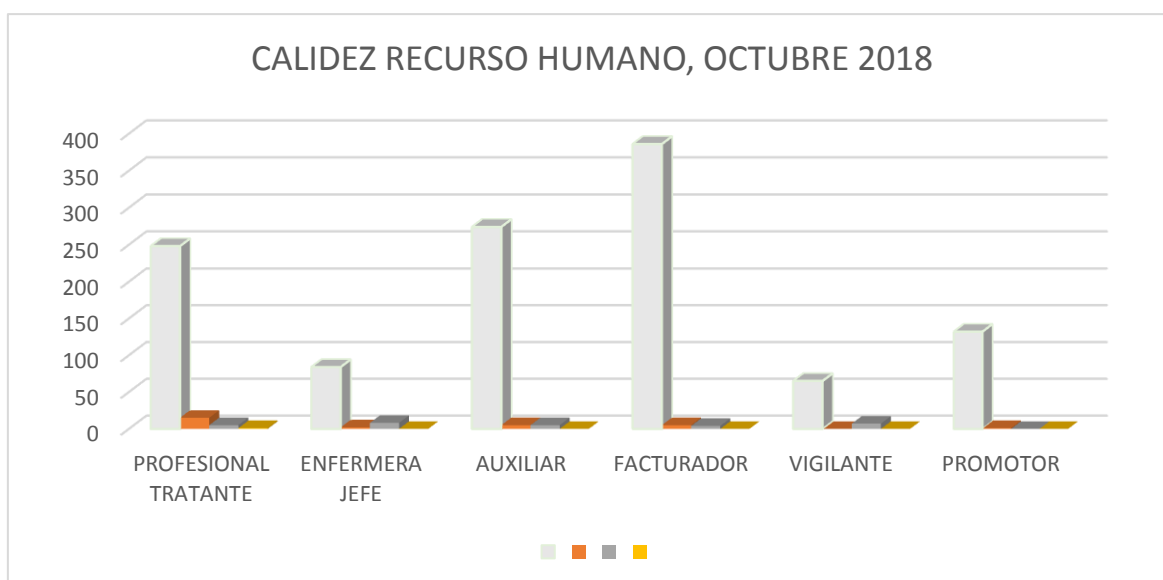
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Octubre 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	4	33%
MÁS DE UNA VEZ	8	67%
NINGUNA VEZ	0	0%

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Octubre 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	248	15	5	1
ENFERMERA JEFE	84	2	8	0
AUXILIAR	274	5	5	0
FACTURADOR	386	5	4	0
VIGILANTE	65	0	7	0
PROMOTOR	132	1	0	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Octubre 2018

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	
PROFESIONAL TRATANTE	15	248	6
ENFERMERA JEFE	1	92	5
AUXILIAR	4	274	8
FACTURADOR	4	366	5
PROMOTOR	1	132	0
VIGILANTE	0	79	8

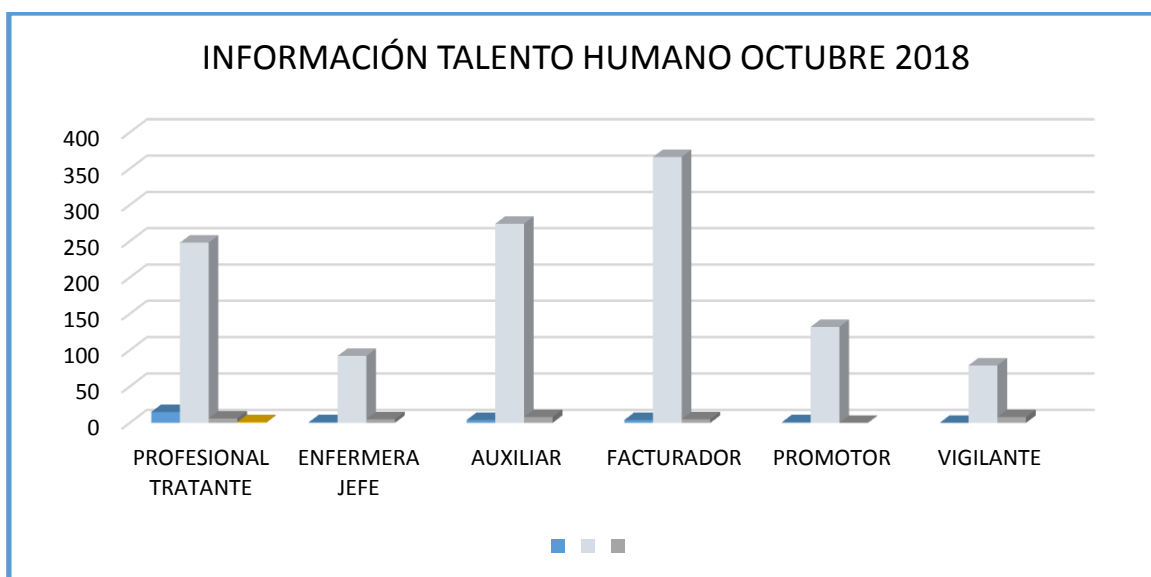


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P OCTUBRE 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO
SI	417 (97%)	37	32	38	138	8	164
NO	13 (3%)						

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

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL DEL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
394	92%	36	8%	227	57	83	27

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2018

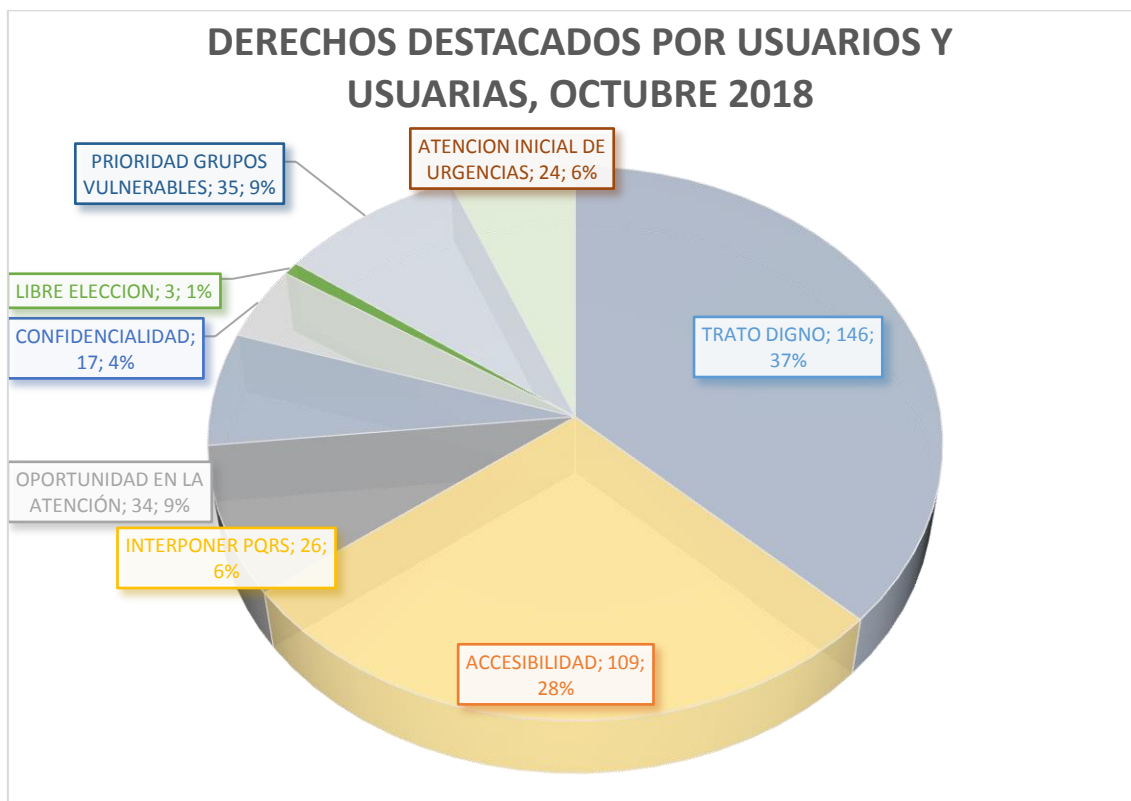
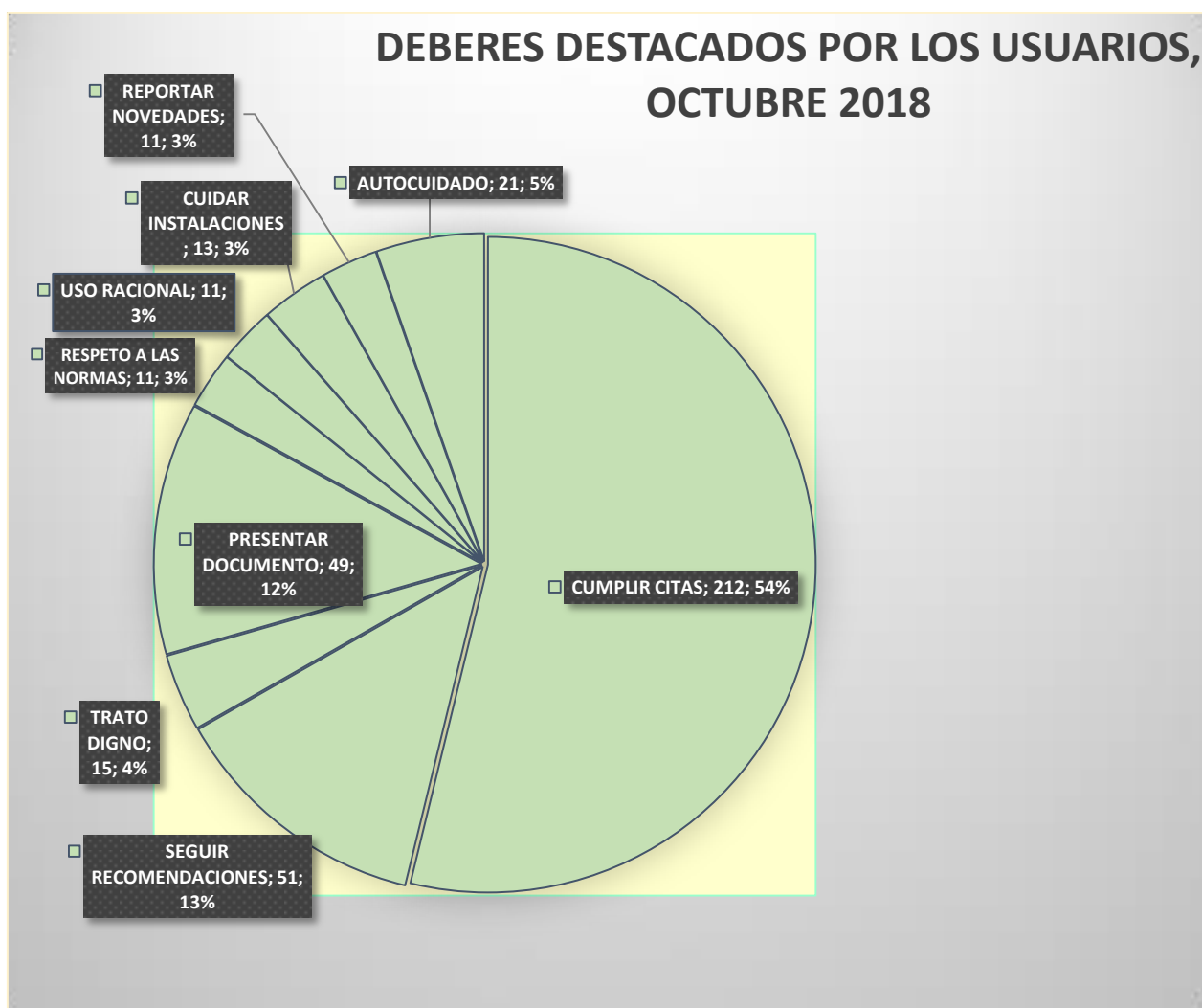


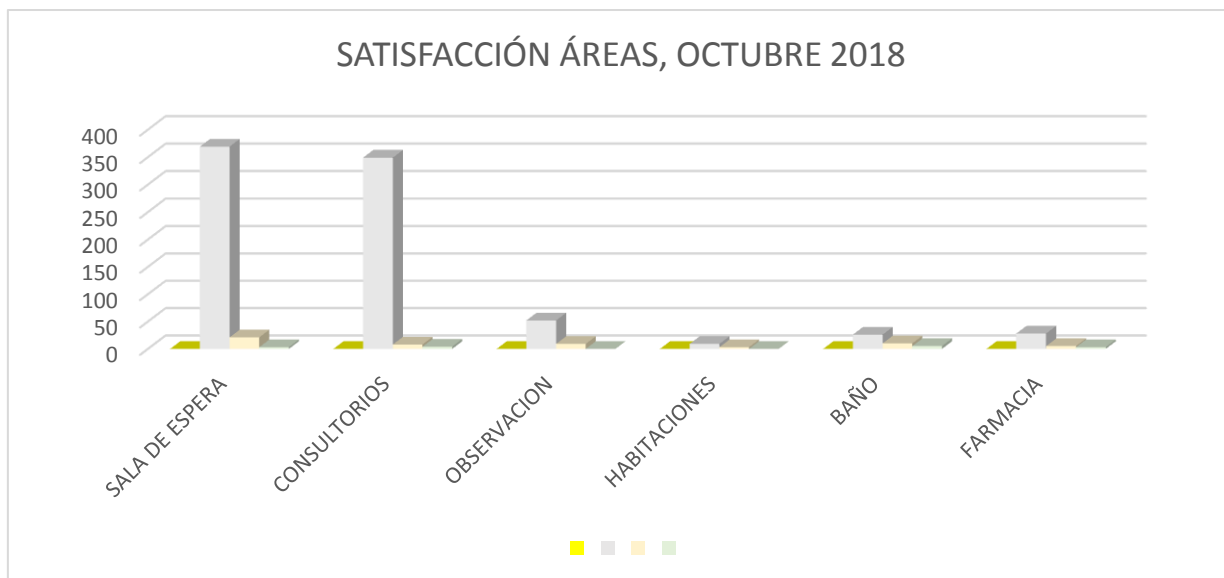
TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2018



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de OCTUBRE 2018

AREAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	369	21	3
CONSULTORIOS	0	349	8	4
OBSERVACION	0	52	9	0
HABITACIONES	0	9	3	0
BAÑO	0	26	10	5
FARMACIA	0	28	5	3



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de OCTUBRE de 2018, la satisfacción global correspondió al 80%, presentándose tendencia a la igualdad con relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (octubre de 2017 que fue del 87%), se evidencia tendencia a disminución en un 7%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 80% y para el masculino del 78%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 80% para el régimen subsidiado y 80% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 91% (390 usuarios) y por vinculados del 9% (40 usuarios).

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Emdisalud 87% . El más bajo corresponde a Saludvida 72%

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campín 94%. El más bajo a Llanito 63%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 94. El más bajo corresponde a farmacia 64%, consulta médica 68%. En el programa de p y p obtiene 100% citología y control del joven. El más bajo crecimiento y desarrollo 88%.

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.
- **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra en hora exacta 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, evaluada 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 genera.
- **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 92%, siendo el medio más usual las carteleras. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias trato digno y accesibilidad. En lo que se refiere a deberes, los más conocidos por los usuarios y usuarias son cumplir citas y seguir recomendaciones. 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 promotor.
- **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).

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. Se gestionó la entrega de medicamentos, lográndose cubrir algunos faltantes. Se dio información a usuarios y usuarias para el reclamo del mismo..</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días. Falta de accesibilidad a grupos vulnerables</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 el incremento de horas médicas en los centros de salud con mayor demanda. En algunos centros se evidencia un mayor número de citas, aunque todavía limitadas.</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 confirma la intervención de inicios de arreglos en los centros de salud. En lo que se refiere a la solicitud de adquisiciones para mejora, el profesional pertinente informa que se estarán realizando de acuerdo al recurso disponible y prioridad de necesidades</p>

