

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

Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2018, se aplicaron 410 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

### 1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL SEPTIEMBRE DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Septiembre de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	410	100
73	18	255	62	45	11	37	9	0		0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 328 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 82 20%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $328 \times 100 = 80\%$

Número de usuari@s encuestados

410

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 73 corresponden a la frecuencia de muy buena y 255 a buena, para una frecuencia total de 328, que porcentualmente corresponde al 80%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 20% para una frecuencia de 82 usuarios (45 que evalúan regular y 37 que evalúan de mala).

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Septiembre 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%	21	5%	48	12%	325	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, 325 usuari@s (79%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 48 usuari@s (12%); 21 (5%) 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 (AGOSTO 2018)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2017), que fue del 87 % la tendencia es a la disminución en un 7%

**TABLA 4. Satisfacción por Género Septiembre de 2018**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	52	17%	187	62%	34	11%	27	9%	0	0%
MASCULINO	21	19%	68	62%	11	10%	10	9%	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 81% e insatisfacción del 19%.

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO SEPTIEMBRE DE 2018

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Septiembre de 2018**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	71	19%	230	61%	44	12%	33	9%	0	0
VINCULADO	2	6	25	78%	1	3%	4	13%	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (378 usuario@s) y por vinculados del 8% (32 usuario@s).

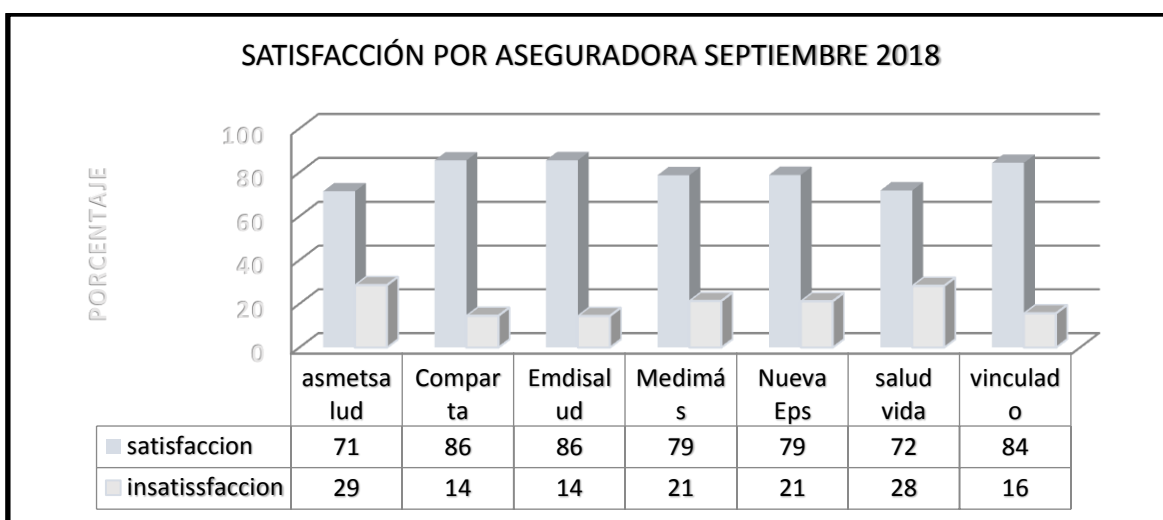
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2018

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, SEPTIEMBRE 2018**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	4	11	21	60	5	14	5	14	0	0	35
Comparta	14	20	45	65	6	9	4	6	0	0	69
Emdisalud	19	20	64	66	4	4	10	10	0	0	97
Medimás	5	11	32	68	8	17	2	4	0	0	47
Nueva Eps	16	31	25	48	7	13	4	8	0	0	52
Saludvida	13	17	43	55	14	18	8	10	0	0	78
Vinculados	2	6	25	78	1	3	4	13	0	0	32
TOTALES	73		255		45		37		0	0	410
	328 80%				82 20%						

**Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, SEPTIEMBRE 2018**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	35	25	71	10	29
Comparta	69	59	86	10	14
Emdisalud	97	83	86	14	14
Medimás	47	37	79	10	21
Nueva Eps	52	41	79	11	21
Saludvida	78	56	72	22	28
Vinculado	32	27	84	5	16
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>328</b>		<b>82</b>	



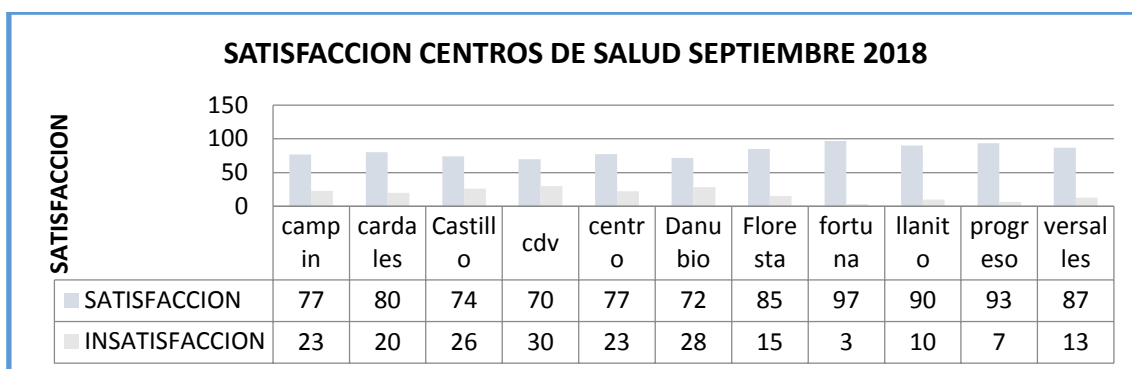
El mayor porcentaje corresponde a Comparta con el 86%, Emdisalud 86% continúan Vinculado 84%, Nueva Eps 79%, Medimás 79%, Saludvida 72% y Asmetsalud 71%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	16	62	4	15	5	19	1	4	0	0	26
Cardales	16	53	8	27	4	13	2	7	0	0	30
Castillo	37	57	11	17	6	9	11	17	0	0	65
Cdv	25	62	3	8	0	0	12	30	0	0	40
Centro	17	55	7	22	6	19	1	3	0	0	31
Danubio	40	60	8	12	10	15	9	13	0	0	67
Floresta	17	52	11	33	5	15	0	0	0	0	33
Fortuna	27	90	2	7	1	3	0	0	0	0	30
Llanito	13	65	5	25	2	10	0	0	0	0	20
Progreso	18	60	10	33	1	3	1	3	0	0	30
Versalles	29	76	4	11	5	13	0	0	0	0	38
<b>TOTALES</b>	255		73		45		37		0	0	410
	328 82%				82 18%						

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Septiembre 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	26	20	77	6	23
cardales	30	24	80	6	20
Castillo	65	48	74	17	26
cdv	40	28	70	12	30
Centro	31	24	77	7	23
Danubio	67	48	72	19	28
Floresta	33	28	85	5	15
fortuna	30	29	97	1	3
llanito	20	18	90	2	10
progreso	30	28	93	2	7
Versalles	38	33	87	5	13
<b>TOTAL</b>	410	328		82	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 97%. Continúa Progreso 93%, Llanito 90%, Versalles 87%, Floresta 85%, Cardales 80%, Campín 77%, Centro 77%, Castillo 74%, Danubio 72% y Cdv 70%

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Septiembre 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, mayor accesibilidad en las atenciones a los adultos mayores, tener horarios alternativos para dar citas
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
Centro	Buena atención Médico Marlon	Puntualidad en la atención de consulta externa y citas de control prenatal/ crecimiento y desarrollo, puntualidad facturadora y odontóloga, 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
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.
Floresta	Buena atención jefe Karen, doctora Marta Ospino	Asignar mayor número de citas, especialmente al adulto mayor; disponer de otros horarios adicionales de citas, mantener a los buenos funcionarios
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
Llanito	Excelente revisión médica	Demora en la atención médica; 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, Garantizar un buen clima laboral
Versalles	Buena atención del médico	Realizar arreglos locativos, entrega completa de los medicamentos, limpieza del frente

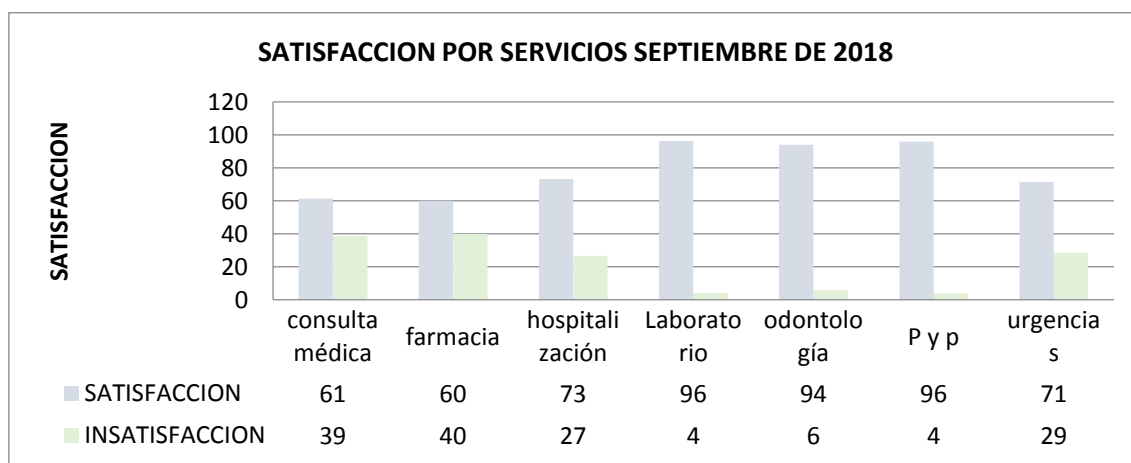
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2018

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	45	45%	17	17%	23	23%	16	16%	0	0%	101
Farmacia	21	53%	3	7%	12	30%	4	10%	0	0%	40
Hospitalización	9	60%	2	13%	3	20%	1	7%	0	0%	15
Laboratorio	25	89%	2	7%	1	4%	0	0%	0	0%	28
Odontología	35	69%	13	25%	2	4%	1	2%	0	0%	51
P y p	89	71%	32	25%	2	1%	3	2%	0	0%	126
Urgencias	31	63%	4	8%	2	4%	12	24%	0	0%	49
<b>TOTALES</b>	255		73		45		37		0	0%	410
	FR 328 80%				FR= 82 20%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de septiembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	101	62	61	39	39
farmacia	40	24	60	16	40
hospitalización	15	11	73	4	27
Laboratorio	28	27	96	1	4
odontología	51	48	94	3	6
P y p	126	121	96	5	4
urgencias	49	35	71	14	29
<b>TOTALES</b>	410	328		82	



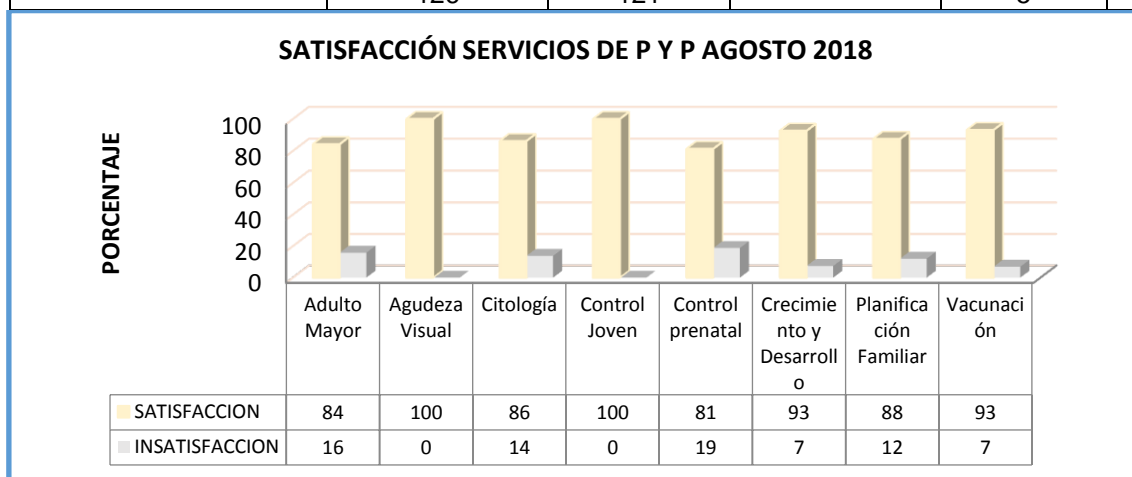
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene p y p 96%; laboratorio 96%. Continúa Odontología 94%, Hospitalización 73% ; urgencias 71%; consulta médica 61% y farmacia 60%

#### Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Septiembre 2018

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	7	54%	6	46%	0	0%	0	0%	0	0%	13
Agudeza visual	10	91%	0	0%	0	0%	1	9%	0	0%	11
Citología	22	82%	5	18%	0	0%	0	0%	0	0%	27
Control del Joven	8	57%	5	36%	0	0%	1	7%	0	0%	14
Control Prenatal	6	67%	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%	9
Crecimiento y desarrollo	15	55%	10	37%	1	4%	1	4%	0	0%	27
Planificación Familiar	6	75%	1	12%	1	12%	0	0%	0	0%	8
Vacunación	15	88%	2	12%	0	0%	0	0%	0	0%	17
TOTALES	89		32		2		3		0	0	126

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Septiembre 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	13	13	100	0	0
Agudeza visual	11	10	91	1	9
Citología	27	27	100	0	14
Control del joven	14	13	97	1	3
Control prenatal	9	9	100	0	100
Crecimiento y Desarrollo	27	25	92	2	8
Planificación familiar	8	7	88	1	12
Vacunación	17	17	93	0	7
TOTALES	126	121		5	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, control joven. Continúa crecimiento y desarrollo 93%, vacunación 93%; planificación familiar 88%, citología 86%, adulto mayor 84% y control prenatal 81%.

### 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Septiembre 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	120	155	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	1
MALO	0	0	28

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	13	119	74
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	6
MALO	0	0	17

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Septiembre 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	99	107	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	3	3
MALO	0	0	18

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Septiembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	42	30	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Septiembre 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	35	5	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Septiembre 2018

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 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Septiembre 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	46	6	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	7

Tabla 22. Satisfacción Triage septiembre 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	53	83%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	6%
NADA SATISFECHO	7	11%

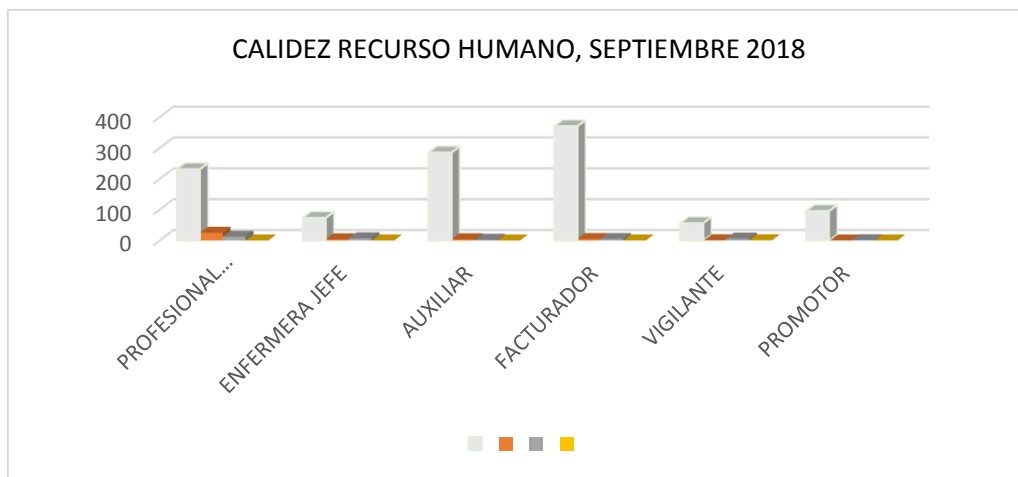
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Septiembre 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	6	40%
MÁS DE UNA VEZ	8	53%
NINGUNA VEZ	1	7%

## 1.7 CALIDEZ

### 24. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2018

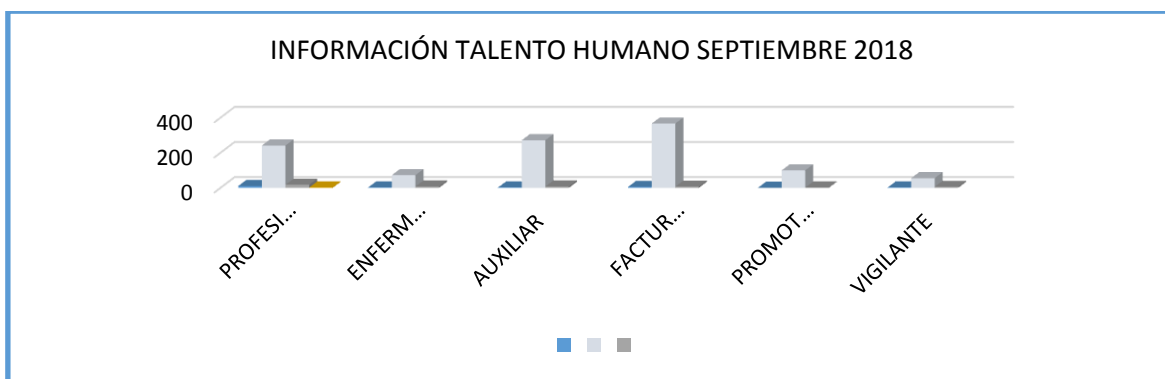
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	231	25	12	0
ENFERMERA JEFE	73	4	7	0
AUXILIAR	285	4	2	0
FACTURADOR	370	5	5	0
VIGILANTE	56	1	6	1
PROMOTOR	95	0	1	0



## 1.8 INFORMACION

**Tabla 25. Información talento humano ESEB Septiembre 2018**

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA
PROFESIONAL TRATANTE	10	241	17
ENFERMERA JEFE	2	72	7
AUXILIAR	2	271	7
FACTURADOR	5	366	6
PROMOTOR	0	99	1
VIGILANTE	2	55	5



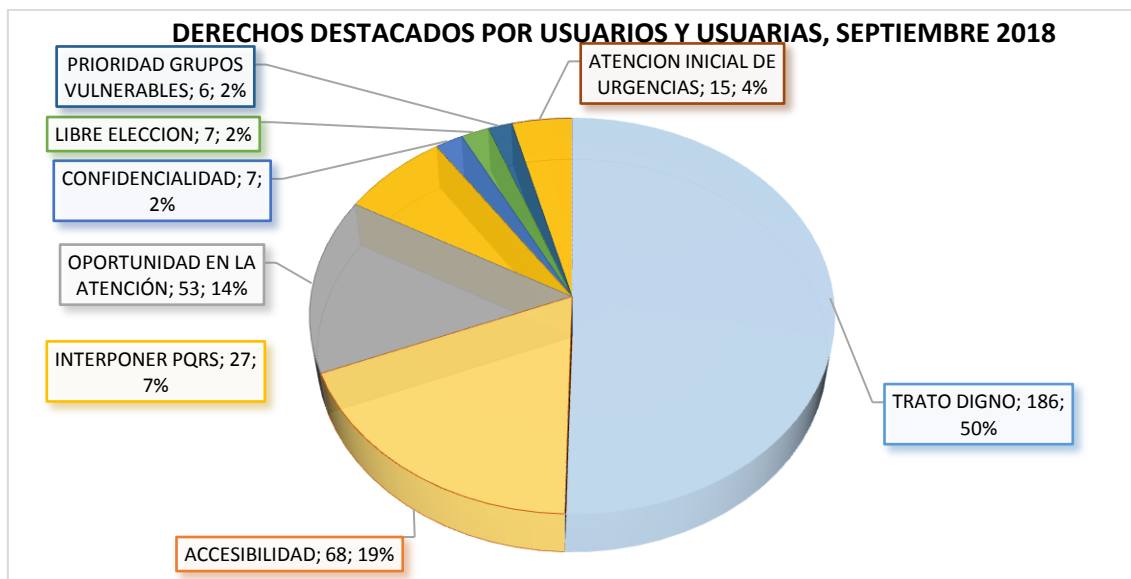
**TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P SEPTIEMBRE 2018**

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO
SI	393 (96%)	98	42	31	87	3	132
NO	17 (4%)						

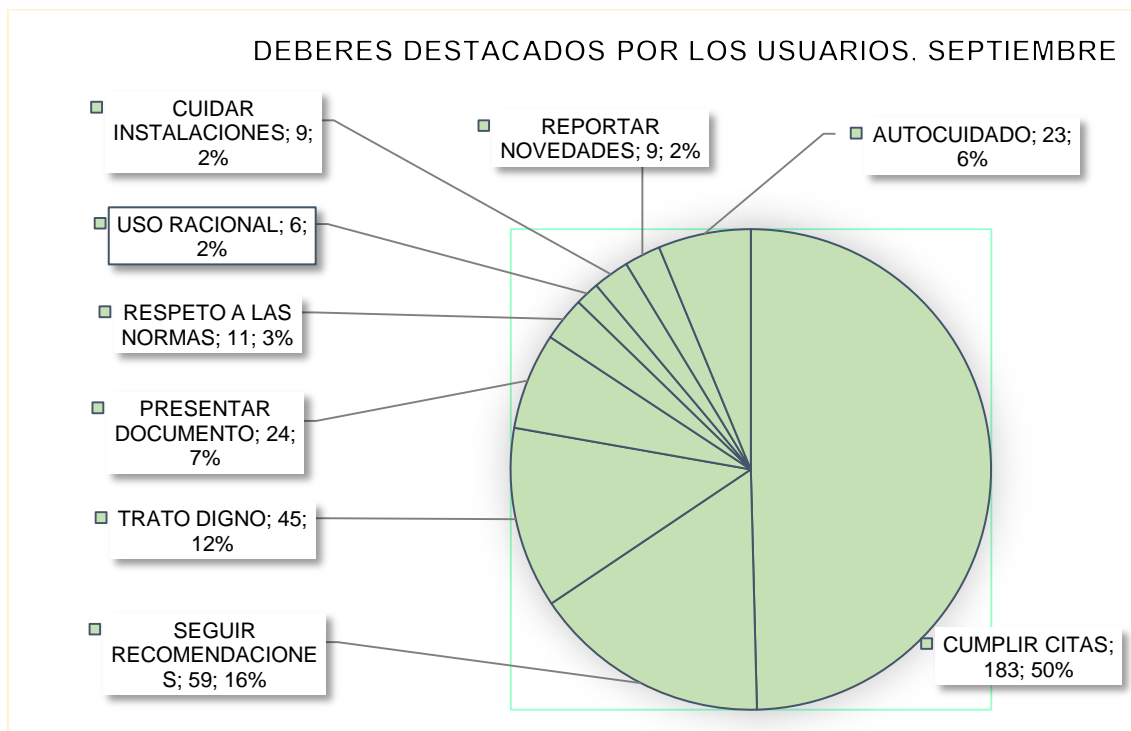
**TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 2018**

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
369	90%	41	10%	111	104	123	31

**TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2018**



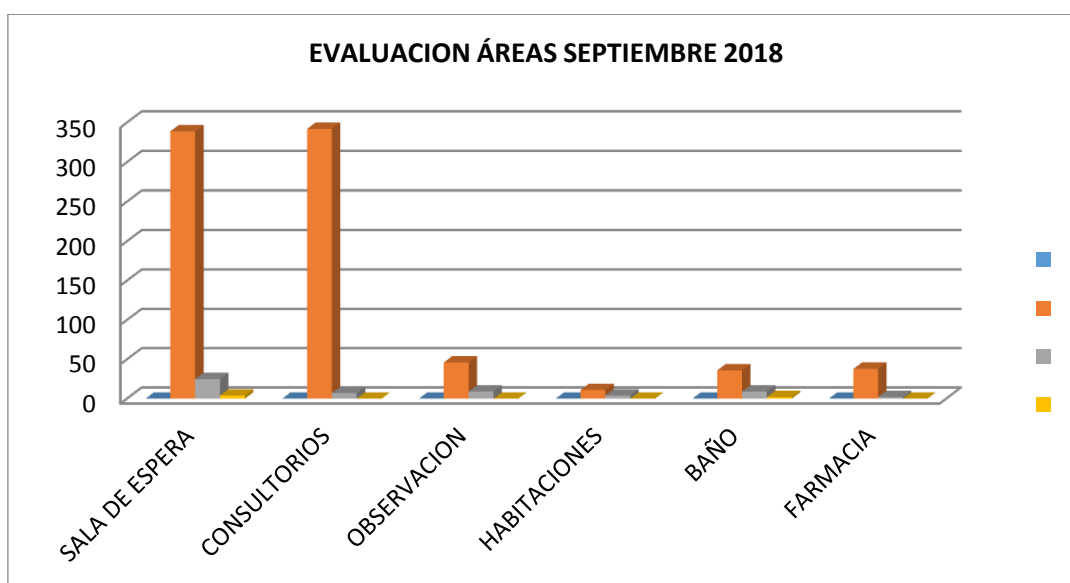
**TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2018**



## 1.9 INFRAESTRUCTURA

**Tabla 30. Infraestructura mes de Septiembre 2018**

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	339	25	4
CONSULTORIOS	0	342	7	0
OBSERVACION	0	46	9	0
HABITACIONES	0	11	4	0
BAÑO	0	36	9	2
FARMACIA	0	38	2	0



## CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de SEPTIEMBRE 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 (septiembre 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 81%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 80% para el régimen subsidiado y 84% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 92% (378 usuarios) y por vinculados del 8% (32 usuarios).

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Comparta 86%, Emdisalud 86% . El más bajo corresponde a Asmetsalud 71%

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 97%. El más bajo a Cdv 71%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 96%, laboratorio 96%. El más bajo corresponde a farmacia 60%, consulta médica 61%. En el programa de p y p obtiene 100% agudeza visual y control del joven. Los más bajos adulto mayor 84%, control prenatal 81%.

### **ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD**

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo entre 10 y 30 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 regular y 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, evaluando de malo y regular.
- **OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE ASIGNACION Y HORA DE ATENCION:** La mayor frecuencia se concentra entre 5 y 15 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, evaluada de bueno.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno.
- **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, en especial médico tratante y enfermera 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 90%, siendo el medio más usual el manual del usuario y 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 trato digno. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 96% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el médico y auxiliar.
- **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 médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio. Las no conformidades por falta de oportunidad en la entrega del medicamento se hizo gestión para la provisión 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. Prevalece el compromiso de acciones conjuntas con Darsalud para garantizar la oportunidad en el servicio.</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>