

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

Durante el mes de Enero 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 ENERO DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Enero de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
35	9	306	76	16	4	43	11	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 341 85%				TOTAL INSATISFACCIÓN 59 15%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

$\frac{\text{Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena}}{\text{Número de usuari@s encuestados}} \times 100 = \frac{341}{400} \times 100 = 85\%$

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 35 corresponden a la frecuencia de muy buena y 306 a buena, para una frecuencia total de 341, que porcentualmente corresponde al 85%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 15% para una frecuencia de 59 usuarios (16 que evalúan regular y 43 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
14	3	33	8	19	5	334	84	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, 334 usuari@s (84%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 19 usuari@s (5%); 33 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 14 (3%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2017)	MES ACTUAL (ENERO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ENERO 2017
86%	85%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 1%. Obteniéndose un 85% y con relación al

mismo periodo del año anterior (mes de enero de 2017), que fue del 92% la tendencia es a la disminución en un 7%

TABLA 4. Satisfacción por Género Enero de 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	23	7	240	79	12	4	29	10	0	0
MASCULINO	12	12	66	69	4	4	14	15	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 86% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 14% (evaluación de regular, y 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 ENERO DE 2018

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Enero de 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	22	6	284	79	16	4	38	11	0	0
VINCULADO	13	33	22	55	0	0	5	12	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 85% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 88%. La participación por régimen subsidiado es del 90% (360 usuario@s) y por vinculados del 10% (40 usuario@s).

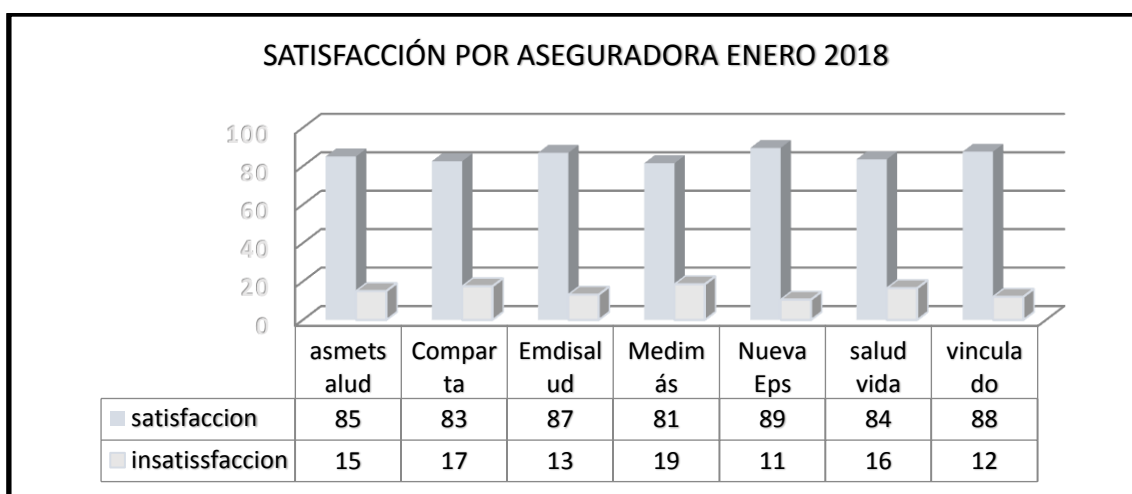
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2018

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

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	3	8	31	77	1	3	5	12	0	0
Comparta	3	5	49	78	3	5	8	13	0	0
Emdisalud	7	7	86	80	8	7	6	6	0	0
Medimás	1	4	21	78	0	0	5	18	0	0
Nueva Eps	4	10	30	79	1	3	3	8	0	0
Saludvida	4	5	67	79	3	3	11	13	0	0
Vinculados	13	33	22	55	0	0	5	12	0	0
TOTALES	35		306		16		43		0	0
	341		85%				59		15%	

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, ENERO 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	40	34	85	6	15
Comparta	63	52	83	11	17
Emdisalud	107	93	87	14	13
Medimás	27	22	81	5	19
Nueva Eps	38	34	89	4	11
Saludvida	85	71	84	14	16
Vinculado	40	35	88	5	12
TOTAL	400	341		59	



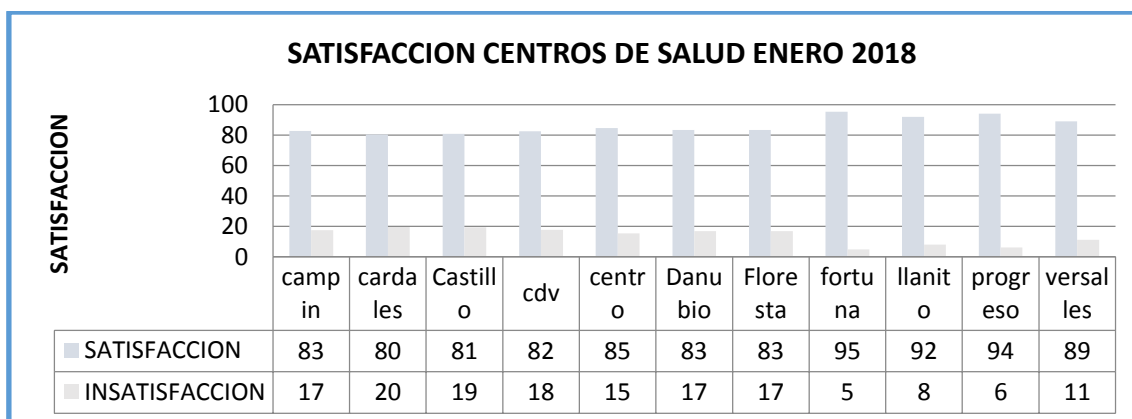
El mayor porcentaje corresponde a nueva Eps 89%, continúa vinculados con el 88%, Emdisalud 87%, Asmetsalud 85%, Saludvida 84%, Comparta 83% y Medimás 81%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	12	52	7	30	2	9	2	9	0	0
Cardales	37	80	0	0	2	4	7	15	0	0
Castillo	36	63	10	18	3	5	8	14	0	0
Cdv	25	73	3	9	0	0	6	18	0	0
Centro	21	81	1	4	2	8	2	8	0	0
Danubio	40	74	5	9	1	2	8	15	0	0
Floresta	26	72	4	11	2	6	4	11	0	0
Fortuna	19	90	1	5	0	0	1	5	0	0
Llanito	22	88	1	4	1	4	1	4	0	0
Progreso	30	91	1	3	1	3	1	3	0	0
Versalles	38	84	2	4	2	4	3	7	0	0
TOTALES	306		35		16		43		0	
			341	85%			59	15%		

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Enero 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	23	19	83	4	17
cardales	46	37	80	9	20
Castillo	57	46	81	11	19
cdv	34	28	82	6	18
Centro	26	22	85	4	15
Danubio	54	45	83	9	17
Floresta	36	30	83	6	17
fortuna	21	20	95	1	5
llanito	25	23	92	2	8
progreso	33	31	94	2	6
Versalles	45	40	89	5	11
TOTAL	400	341		59	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 95%, continúa Progreso 94%, Llanito 92%, Versalles 89%, Centro 85%, Floresta 83%, Danubio 83%, Campín 83%, Cdv 82%, Castillo 81% y Cardales 80%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Cumple con las expectativas de atención	Asignar mayor número de citas, asignar mayor número de médicos, garantizar la atención del médico todo el día, Atención de urgencias
Cardales	Muy buena atención enfermero jefe	Mayor puntualidad en la atención, asignar citas todos los días, mejor revisión Médico, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos
Cdv	Buena atención	Mejor revisión médico Julio, arreglar techo sala de espera, información clara y precisa del recurso humano, respetar el derecho del usuario a la libre elección del profesional, asignar citas todos los días, mejorar el sistema de asignación de citas
Castillo	Atención buena en general	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor puntualidad en las atenciones, Falta de oportunidad en la entrega del medicamento, Flexibilidad en los horarios de visitas a hospitalizados
Centro	Buena atención doctor Marlon	Mayor puntualidad en las atenciones, mayor oportunidad entrega de medicamentos, mejor trato de la facturadora, Asignar otro médico, asignar mayor número de citas
Danubio	La atención es buena en general	Mayor oportunidad servicio de urgencias, mayor puntualidad de los profesionales, entrega pronta del nuevo centro de salud, mejor infraestructura del área de hospitalización, asignar más médicos en el servicio de urgencias
Floresta	Buena atención enfermera jefe, Excelente doctora Ospino	Mayor puntualidad en las atenciones, que se garantice la asignación de citas todos los días y en especial al adulto mayor, tener alternativas asignación de citas, mayor calidez en el área de facturación, médico Alison no es amable y debe mejorar su forma de tratar a los usuarios
Fortuna	Buena atención auxiliar	Excelente atención doctor Angarita, Arreglar techo sala de espera, garantizar la disponibilidad del servicio de odontología
Llanito	Buena atención del médico	Garantizar la provisión del medicamento, Mejor actitud del odontólogo, asignar citas telefónicamente
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Mayor calidez facturadora, auxiliar; Asignar más médicos
Versalles	Buena atención odontólogo Néstor	Garantizar la entrega de medicamentos, mejorar la calidad en la atención del médico

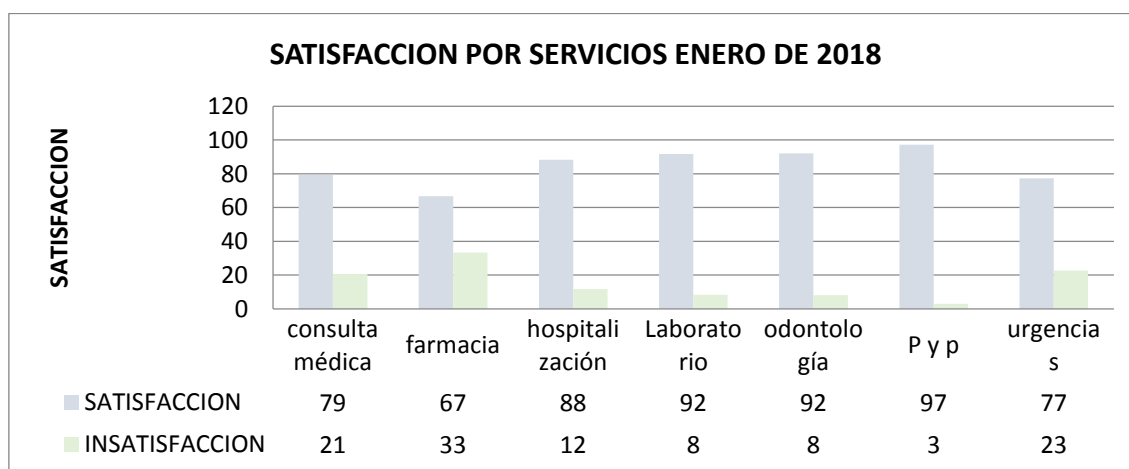
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2018

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	86	71%	10	8%	9	7%	16	13%	0	0%
Farmacia	26	67%	0	0%	2	5%	11	28%	0	0%
Hospitalización	14	82%	1	6%	1	6%	1	6%	0	0%
Laboratorio	21	88%	1	4%	1	4%	1	4%	0	0%
Odontología	42	84%	4	8%	3	6%	1	2%	0	0%
P y p	96	91%	6	6%	0	0%	3	3%	0	0%
Urgencias	21	47%	13	30%	0	0%	10	23%	0	0%
TOTALES	306		35		16		43		0	
	FR 341 85%				FR= 59 15%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Enero 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	121	96	79	25	21
farmacia	39	26	67	13	33
hospitalización	17	15	88	2	12
Laboratorio	24	22	92	2	8
odontología	50	46	92	4	8
P y p	105	102	97	3	3
urgencias	44	34	77	10	23
TOTALES	400	341		59	



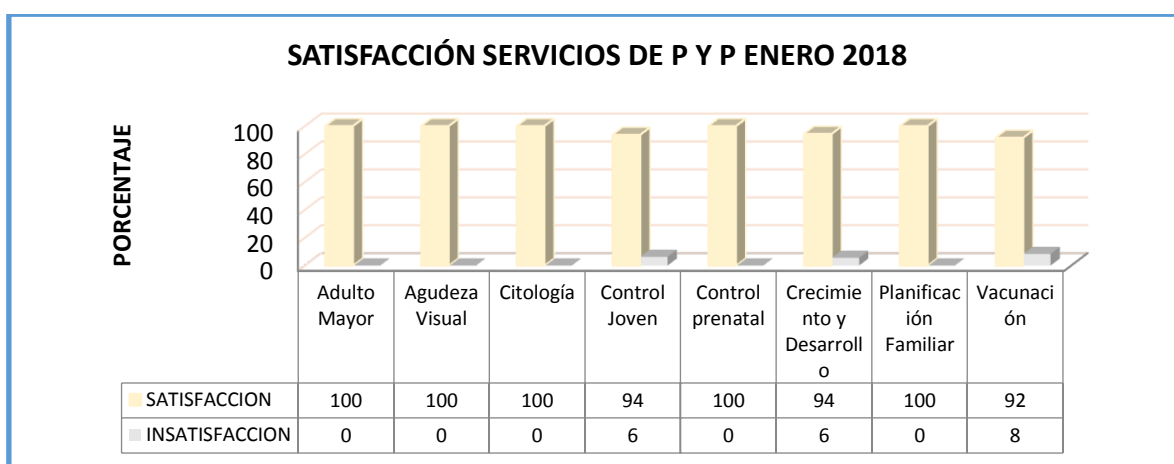
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene p y p con el 97%, continúa laboratorio 92%, odontología 92%, hospitalización 88%, consulta médica 79% , urgencias 77% y farmacia 67%.

Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Enero 2018

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	25	93%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	12	75%	3	19%	0	0%	1	6%	0	0%
Control Prenatal	8	89%	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	17	94%	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%
Planificación Familiar	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	11	92%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%
TOTALES	96		6		0		3		0	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Enero 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	10	10	100	0	0
Agudeza visual	4	4	100	0	0
Citología	27	27	100	0	0
Control del joven	16	15	94	1	6
Control prenatal	9	9	100	0	0
Crecimiento y Desarrollo	18	17	94	1	6
Planificación familiar	9	9	100	0	0
Vacunación	12	11	92	1	8
TOTALES	105	102		3	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, adulto mayor, citología y planificación familiar, Continúan control prenatal 94% y crecimiento y desarrollo 94%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ENERO 2018

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Enero 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	216	59	0
EXCELENTE	8	1	0
REGULAR	0	1	3
MALO	0	0	11

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	20	137	49
EXCELENTE	2	4	1
REGULAR	0	0	6
MALO	0	2	13

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Enero 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	164	22	0
EXCELENTE	11	2	0
REGULAR	0	1	22
MALO	0	0	14

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Enero 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	55	5	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	1

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Enero 2018

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

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Enero 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	1	23	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	36	10	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	9

Tabla 22. Satisfacción Triage Enero 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	48	79
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	6
NADA SATISFECHO	9	15

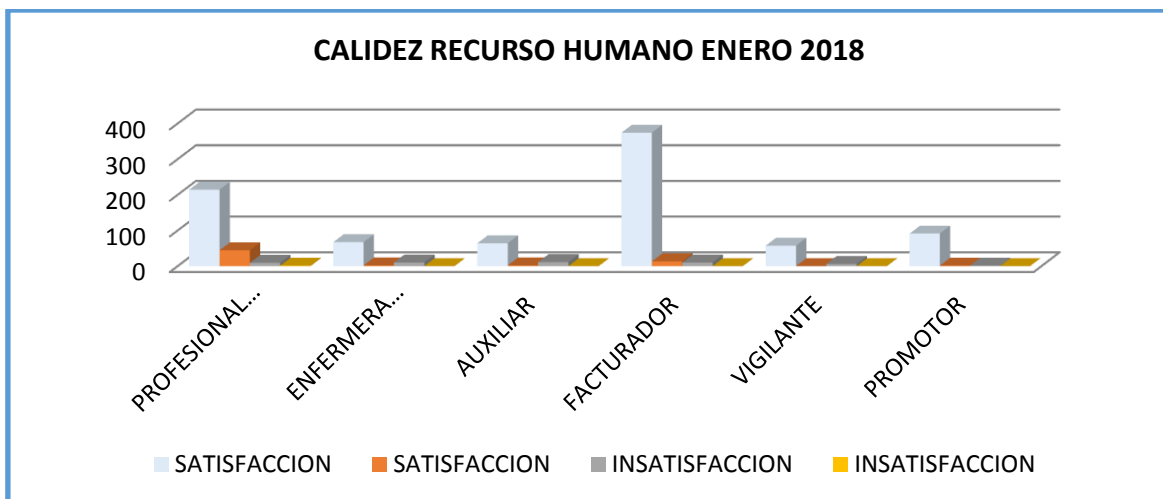
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Enero 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	11	11
MÁS DE UNA VEZ	5	78
NINGUNA VEZ	1	11

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Enero 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	214	44	9	1
ENFERMERA JEFE	67	2	10	0
AUXILIAR	64	2	11	0
FACTURADOR	374	13	10	0
VIGILANTE	57	0	6	0
PROMOTOR	91	1	1	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Enero 2018

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	26	230	13	0
ENFERMERA JEFE	2	68	9	0
AUXILIAR	15	228	4	1
FACTURADOR	17	367	8	1
PROMOTOR	0	87	1	0
VIGILANTE	2	59	3	0

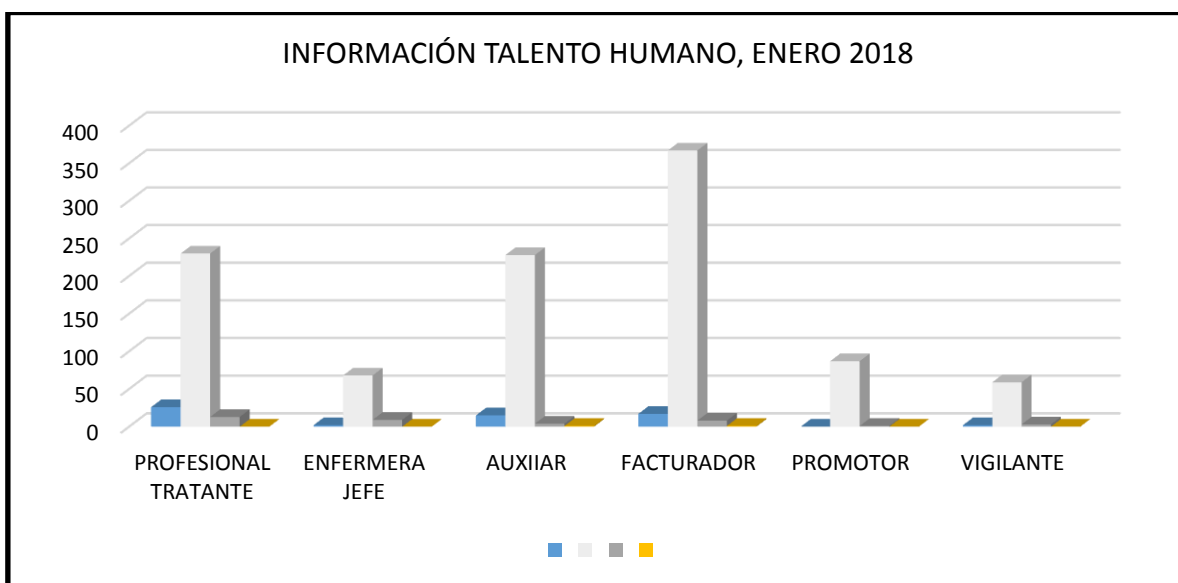


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ENERO 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA						
		AUX ENFERMERIA	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	PSICOLOGA
SI	379 (95%)	44(12%)	29 (7.6%)	161(42%)	26(7%)	114(30%)	2(0.5%)	3(0.8%)
NO	21 (5%)							

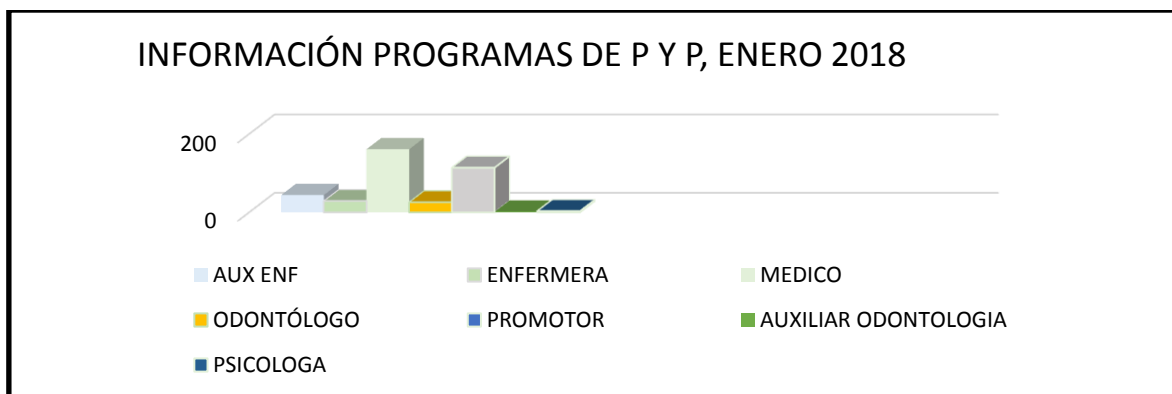


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ENERO 2018

INFORMACION						MEDIO DE DIFUSION			
SI		NO		NO RECUERDA		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
385	96%	13	3%	2	1%	26	128	189	42

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2018

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRATO DIGNO	155	40%
ACCESIBILIDAD	95	25%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	66	17%
INTERPONER PQRS	27	7%
LIBRE ELECCIÓN	18	5%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	12	3%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	7	2%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	3	1%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	1	0%
SEGURIDAD	1	0%

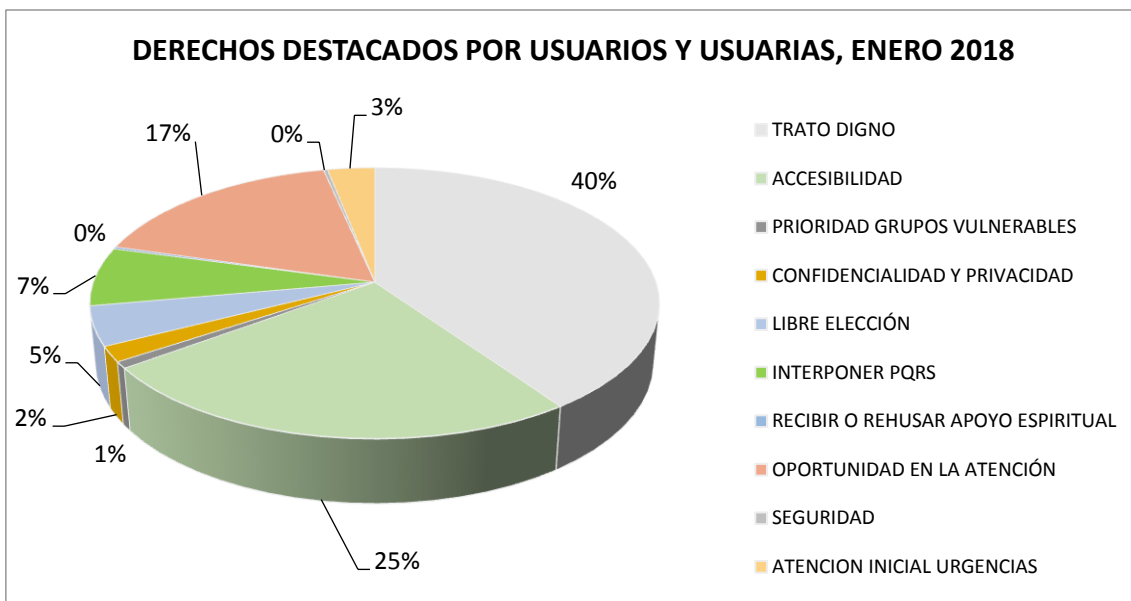
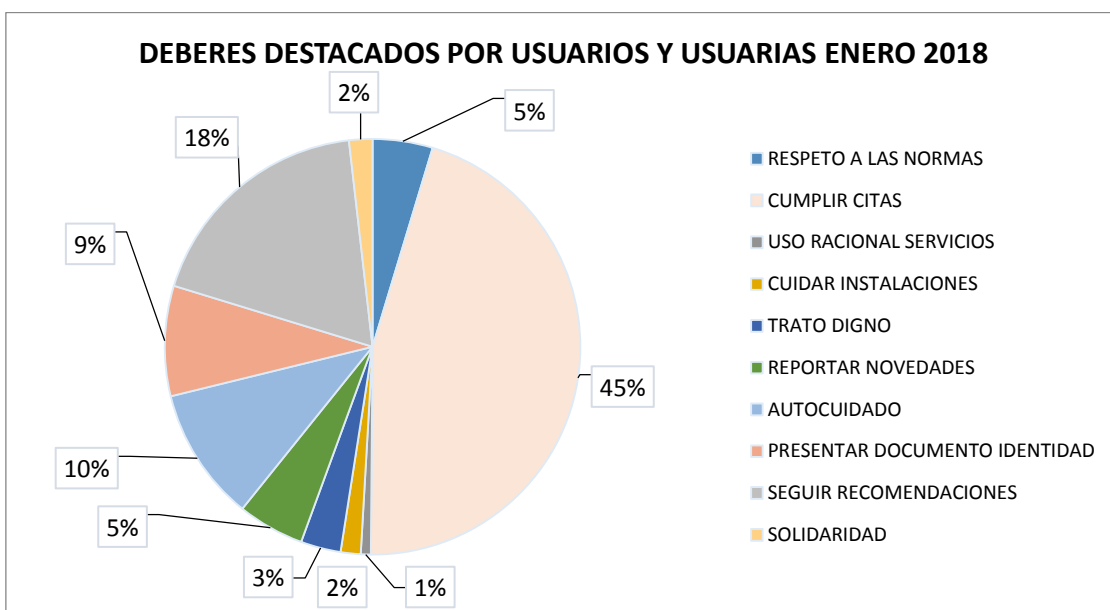


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ENERO 2018

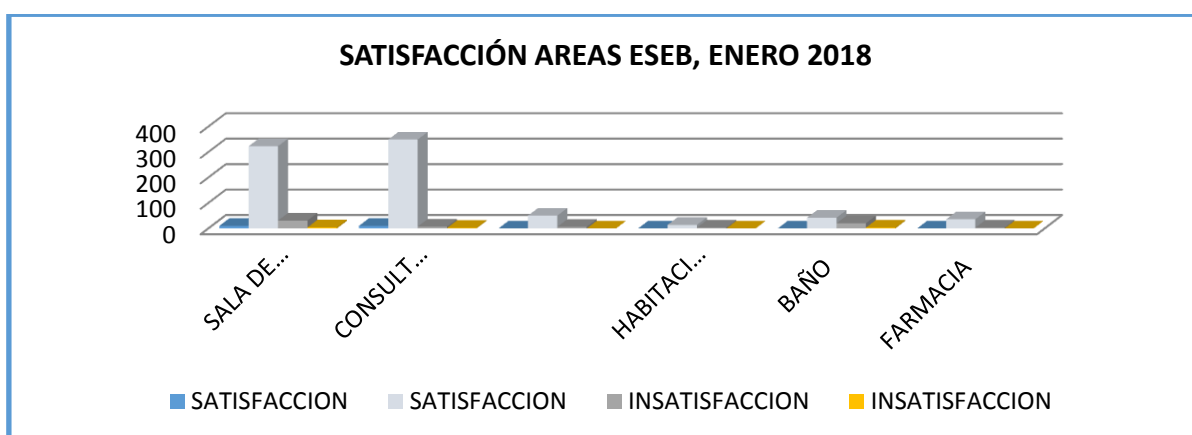
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CUMPLIR CITAS	175	45%
SEGUIR RECOMENDACIONES	71	18%
AUTOCUIDADO	40	10%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	33	9%
REPORTAR NOVEDADES	20	5%
RESPECTO A LAS NORMAS	18	5%
TRATO DIGNO	12	3%
CUIDAR INSTALACIONES	6	2%
SOLIDARIDAD	7	2%
USO RACIONAL SERVICIOS	3	1%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Enero 2018

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	10	323	31	4
CONSULTORIOS	10	349	7	2
OBSERVACION	0	50	6	0
HABITACIONES	0	14	3	0
BAÑO	0	42	20	3
FARMACIA	0	36	3	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de ENERO de 2018, la satisfacción global correspondió al 85%, presentándose tendencia a la disminución en un 1% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (enero de 2017 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 7%.

- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**

Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 86% y para el masculino del 81%

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 85% para el régimen subsidiado y 88% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 90% y por vinculados del 10%

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Nueva Eps 89%. El más bajo corresponde a Medimás 81%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 95%. El más bajo a Cardales 80%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 97%. Los más bajos corresponden a farmacia 67% y urgencias 77%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, adulto mayor, citologías, vacunación, control joven y planificación familiar. Los más bajos corresponden a control prenatal 94% y crecimiento y desarrollo 94%..

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, una alta frecuencia esperar más de 30 minutos, evaluándola de regular y malo.
- **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 OPORTUNIDAD 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 algunos 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 en el intervalo entre 5 y 15 minutos. Sin embargo, se destaca mínima 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. Se destaca frecuencia que refiere esperar más de 30 minutos con calificación de regular.
- **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
- **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 96%, siendo el medio más usual los plegables. 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 95% 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 genera (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, adecuar mejor la sala de observación, colocar carpas en la parte externa en centros de salud para protección de las inclemencias, del clima.

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</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente</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 referidos a la falta de oportunidad en el medicamento se remitieron al subdirector administrativo y financiero, subdirector científico y regente de farmacia para las correspondientes acciones de mejoramiento</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, Coesprosalud 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, Coesprosalud y Tecniseg</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención, y desde SIAU se fortalece también ese aspecto del servicio a través de actividades que destaquen la práctica de valores en aras de garantizar la humanización en el servicio-</p>