

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
OCTUBRE 2023**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población objetivo para la encuesta son los usuarios que han sido atendidos en la ESEB durante el periodo en los diferentes servicios, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y mantenimiento de la salud, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin en el aplicativo del Sistema Panacea Satisfacción del usuario. Cuando el usuario atendido es un menor de edad o presenta alguna situación por situación de discapacidad cognitiva u otro diagnóstico que le limite, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

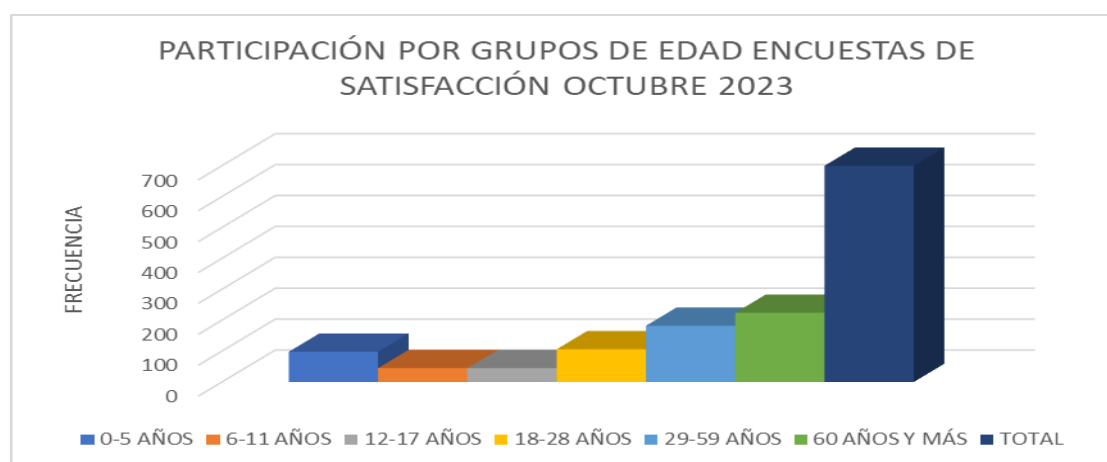
Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta si recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS OCTUBRE 2023

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS OCTUBRE 2023

TABLA 1. PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS OCTUBRE 2023

| GRUPOS ETAREOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE PARTICIPACION |
|----------------|------------|--------------------------|
| 0-5 AÑOS | 98 | 13,9 |
| 6-11 AÑOS | 45 | 6,38 |
| 12-17 AÑOS | 45 | 6,38 |
| 18-28 AÑOS | 106 | 15,04 |
| 29-59 AÑOS | 182 | 25,82 |
| 60 AÑOS Y MÁS | 224 | 31,77 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

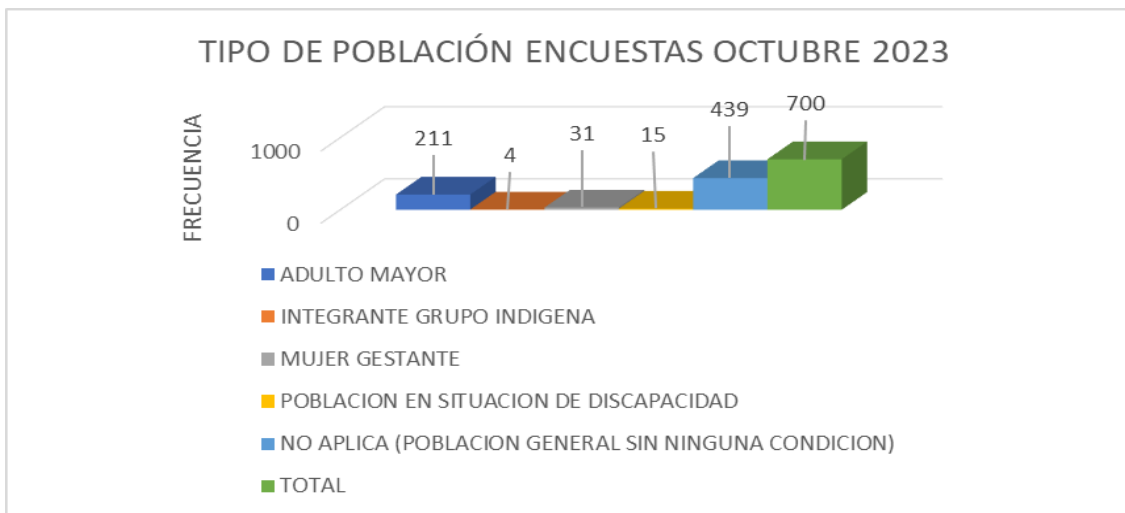


Análisis: Se observa que en el periodo si bien hubo participación de todos los grupos etáreos, la mayor participación de usuarios encuestados se da en el rango de 60 años y más (32%). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 29 a 59 años (26%) y de 18 a 28 años (15%); seguidamente el grupo de 0 a 5 años (14%). En igualdad de participación aparece el grupo etáreo 6 a 11 años y 12 a 17 años (6%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

| TIPO DE POBLACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| ADULTO MAYOR | 211 | 30,14 |
| INTEGRANTE GRUPO INDIGENA | 4 | 0,57 |
| MUJER GESTANTE | 31 | 4,4 |
| POBLACION EN SITUACION DE DISCAPACIDAD | 15 | 2,14 |
| NO APLICA (POBLACION GENERAL SIN NINGUNA CONDICION) | 439 | 62,04 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

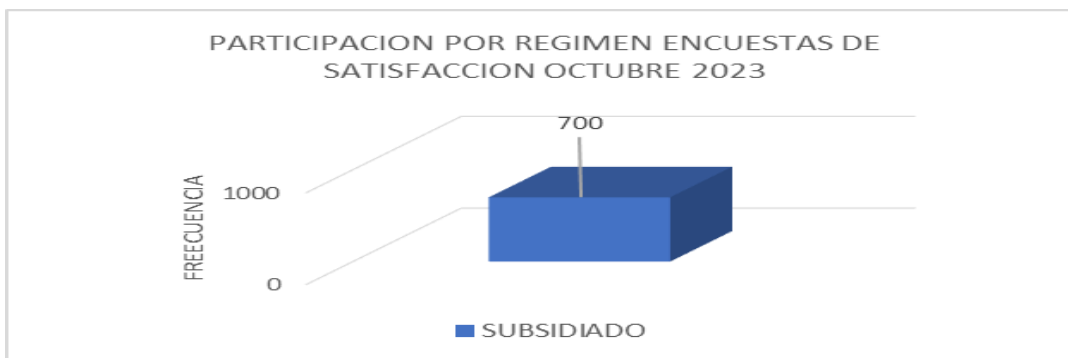


Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (sin ningún tipo de condición), se destaca representatividad de la población adulto mayor (30%), seguidamente población mujer gestante (4%) y población en situación de discapacidad (2 %); menor participación población perteneciente a grupo indígena.

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

| TIPO ASEGURAMIENTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| SUBSIDIADO | 700 | 99,29 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

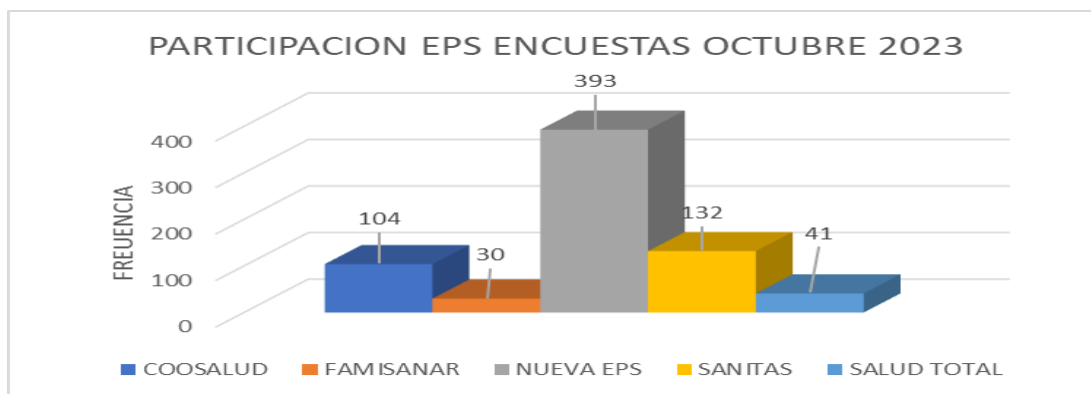


Análisis: Se observa que la participación Por régimen en su totalidad, corresponde al subsidiado, mayor contratación de la ESEB.

1.4 PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

TABLA 4. PARTICIPACION DE USUARIOS SEGÚN EPS DE ASEGURAMIENTO EPS ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

| ASEGURADORA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| COOSALUD | 104 | 14,75 |
| FAMISANAR | 30 | 4,26 |
| NUEVA EPS | 393 | 55,74 |
| SANITAS | 132 | 18,72 |
| SALUD TOTAL | 41 | 5,82 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

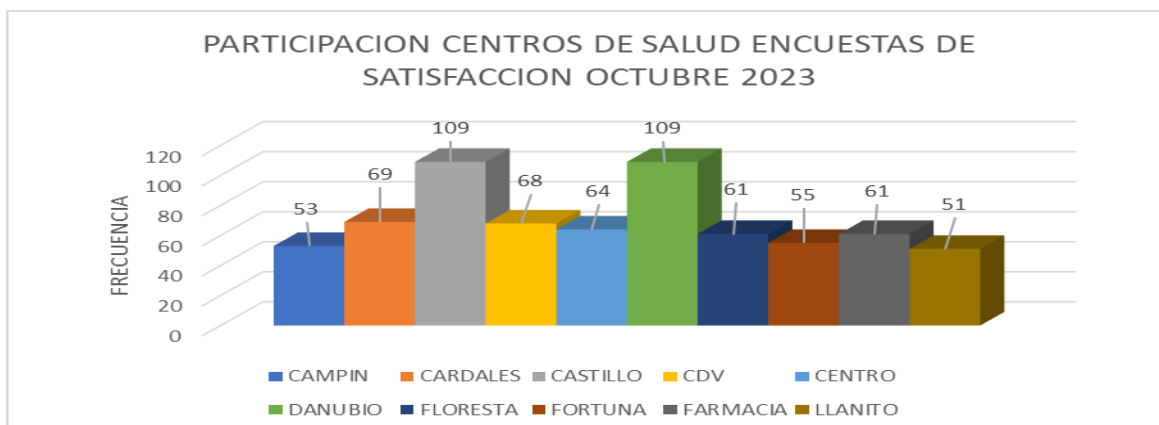


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas y Coosalud. La participación más baja corresponde a Saludtotal y Famisanar.

1.5 PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

TABLA 5. PARTICIPACION POR CENTROS DE SALUD EN ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

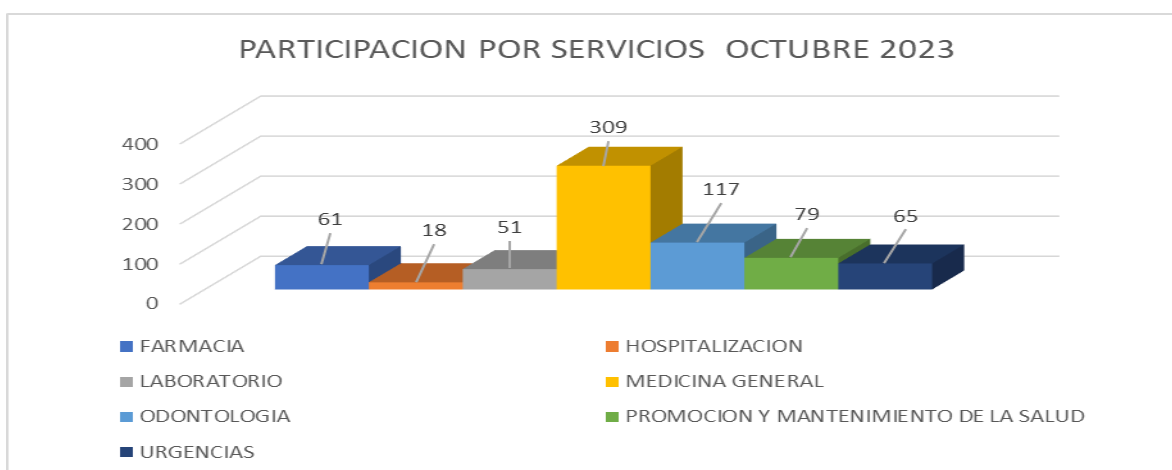
| CENTROS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| CAMPIN | 53 | 7,52 |
| CARDALES | 69 | 9,79 |
| CASTILLO | 109 | 15,46 |
| CDV | 68 | 9,65 |
| CENTRO | 64 | 9,08 |
| DANUBIO | 109 | 15,46 |
| FLORESTA | 61 | 8,65 |
| FORTUNA | 55 | 7,8 |
| FARMACIA | 61 | 8,65 |
| LLANITO | 51 | 7,23 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |



Análisis: En el periodo la mayor participación de encuestas correspondió a Danubio, Castillo, Cardales y Cdv. La menor participación centro de salud Llanito y Fortuna,

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023
TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

| SERVICIOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|------------|
| FARMACIA | 61 | 8,65 |
| HOSPITALIZACION | 18 | 2,55 |
| LABORATORIO | 51 | 7,23 |
| MEDICINA GENERAL | 309 | 43,83 |
| ODONTOLOGIA | 117 | 16,6 |
| PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | 79 | 11,22 |
| URGENCIAS | 65 | 9,21 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general, odontología, Promoción y mantenimiento de la salud y Urgencias y odontología. La menor participación corresponde al servicio de hospitalización.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION OCTUBRE 2023

Durante el mes de OCTUBRE de 2023, se aplicaron 700 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016 EN LA ESEB OCTUBRE 2023

La resolución 256 de 2016 normatiza disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Dentro de éstos se evalúa la "satisfacción" que los usuarios en salud manifiestan frente a los servicios prestados. Dicha norma especifica la evaluación de las siguientes variables

2.1.1 EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA OCTUBRE 2023

Tabla 7. EVALUACION DE EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA OCTUBRE 2023

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| MUY BUENA | 31 | 4,40 |
| BUENA | 564 | 80,00 |
| REGULAR | 81 | 11,49 |
| MALA | 24 | 3,40 |
| MUY MALA | 0 | 0,00 |
| NO RESPONDE | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

TABLA 8 . DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA OCTUBRE 2023

| Nombre del Indicador | Descripción del Indicador | Unidad de medida | Cálculo Matemático del Indicador | Análisis de resultado |
|---|--|------------------|----------------------------------|--|
| Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja | Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja | Por 100% | $595/700 \times 100 = 85\%$ | Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 85% En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 80% se puede concluir que en el periodo se cumple con la meta |

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Octubre 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 9. COMPARATIVO DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

| MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2023) | MES ACTUAL (OCTUBRE 2023) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2022 | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|--------------------------------|---------------------------|---|--|
| 83% | 85% | 80% | <p>Se observa Tendencia al aumento en un 5% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia también al aumento en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior. Aunque ha bajado la frecuencia, la mayor causa de insatisfacción sigue siendo la falta de oportunidad en la asignación de citas (dificultad líneas telefónicas, no disponibilidad de agendas, dificultades de acceso plataforma citas web) .</p> <p>También se destaca en menor proporción situaciones de inconformidad por no satisfacción con la atención recibida, no conformidad por trato inequitativo (no calidez en la atención), no oportuna entrega de medicamentos y solicitudes de mejoramiento de confort (mejor ventilación (centro de salud Danubio, área de externa, Mejorar parte externa área de farmacia, garantizar protección de las inclemencias del clima)</p> |

2.1.2 EVALUACION DE PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 10. EVALUACION A LA VARIABLE RECOMENDARÍA LA ESEB SUS FAMILIARES O AMIGOS, OCTUBRE 2023

| CALIFICACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 343 | 48,65 |
| PROBABLEMENTE SI | 323 | 45,82 |
| DEFINITIVAMENTE NO | 10 | 1,42 |
| PROBABLEMENTE NO | 24 | 3,40 |
| NO RESPONDE | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

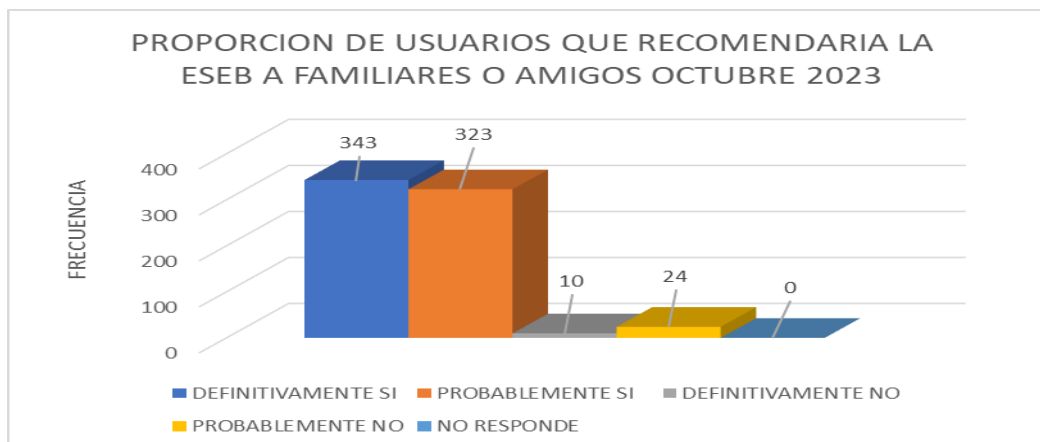


TABLA 11. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR RECOMENDARÍA LA ESE BARRANCABERMEJA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS OCTUBRE 2023

| Nombre del indicador | Descripción del indicador | Unidad de medida | Cálculo matemático del indicador | Análisis de resultado |
|--|--|------------------|----------------------------------|--|
| Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos | Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos? | Por 100 (%) | $666 \times 100 / 700 = 95\%$ | Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 95% . En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 80%, se puede observar que sí cumple, lo cual permite analizar que si bien los usuarios perciben algunos aspectos de inconformidad, siguen recomendando la ESEB. |

Fuente: Formato encuesta de satisfacción OCTUBRE 2023(Aplicativo Panacea- Satisfacción del usuario)

TABLA 12. Comparativo del Indicador recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

| MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2023) | MES ACTUAL (OCTUBRE 2023) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR OCTUBRE 2022 | ANÁLISIS DE RESULTADOS |
|--------------------------------|---------------------------|---|---|
| 98% | 95% | 87% | Se observa Tendencia al aumento en un 8% con respecto al mismo periodo del año anterior y con tendencia a la disminución en un 3% con respecto al mes inmediatamente anterior |

2.2 EVALUACION ASPECTOS DE ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCION OCTUBRE 2023

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA OCTUBRE 2023

| EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|------------|------------|
| BUENO | 504 | 71,49 |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| MALO | 0 | 0,00 |
| REGULAR | 196 | 27,80 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 72% el tiempo de asignación de citas (calificación de bueno) frente a una insatisfacción del 28% (calificación de regular). Usuarios argumentan que no hay oportunidad para responder a las solicitudes de citas telefónicas (llamada se cuelga o se finaliza) y por página web el tiempo de respuesta es demorado porque no hay disponibilidad de citas en el centro de salud solicitado

TABLA 14. ATENCION HORA DE CITA OCTUBRE 2023

| ATENCION A LA HORA DE LA CITA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------|------------|------------|
| SI | 663 | 94,04 |
| NO | 37 | 5,39 |
| TOTAL | 700 | 99,43 |

El 94% afirma que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 5% que refiere lo contrario. En los motivos que manifiestan los usuarios por falta de oportunidad en la atención de citas programadas, se mencionan: Demoras en el sistema para verificación de derechos (inconvenientes con la red o plataforma de la Eps), no hay coherencia entre la agenda que dispone el médico y la información que tiene el usuario (Información de las citas por call center). También se presentan situaciones en el que al usuario se le asigna la cita por cualquiera de los canales de atención y al llegar a cumplir la cita el médico tuvo una eventualidad ajena a su voluntad, y no puede atender la consulta, y al usuario le es reprogramada la cita a no ser que otro profesional agende una atención extra. De otra parte, se presenta la falta de información al usuario sobre el registro previo que debe realizar en el área de facturación y se habilite la cita en el sistema del profesional. También se presentan situaciones atribuibles al usuario en que éste llega tarde y es atendido por el profesional responsable dependiendo de la disponibilidad de atenciones.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION OCTUBRE 2023

TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

| ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| ALIMENTACION SANA | 198 | 28,09 |
| EJERCICIO FISICO | 8 | 1,13 |
| HABITOS SALUDABLES | 134 | 19,00 |
| NO RECIBIO INFORMACION | 355 | 50,36 |
| USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE | 5 | 0,71 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son alimentación sana (28%) y hábitos saludables (19%). En menor proporción los usuarios manifiestan recibir información sobre ejercicio sano y uso adecuado del tiempo libre. Sin embargo, se destaca alta frecuencia que manifiesta no recibir información al respecto.

TABLA 16. INFORMACION PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD OCTUBRE 2023

| INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|------------|
| SI | 282 | 40 |
| NO | 418 | 59,29 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Usuarios refieren que reciben información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 59%; sin embargo un 40% refiere que no le brindan información al respecto

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS OCTUBRE 2023

| NOMBRE INDICADOR | RELACION MATEMÁTICA | INFORMACION | | | | MEDIOS | | | |
|---|--|-------------|----|------------|----|-----------|---------|------------|-------|
| | | SI | | NO | | CARTELERA | CHARLAS | PAGINA WEB | OTROS |
| IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS | NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE SUS DERECHOS, DEBERES Y COMPROMISOS COMO USUARIO DE SALUD/ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100 | FRECUENCIA | % | FRECUENCIA | % | 480 | 142 | 22 | 0 |
| | | 644 | 92 | 56 | 8% | | | | |

Los usuarios manifiestan en un 92% conocer sus derechos, deberes y compromisos en salud, destacando las carteleras informativas como el mayor medio de información

2.4 EVALUACION CALIDEZ EN LA ATENCION OCTUBRE 2023

TABLA 18. TRATO Y CALIDEZ EN LA ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD

| TRATO BRINDADO POR PERSONAL DE SALUD FUE AMABLE Y CALIDO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| SI | 688 | 97,59 |
| NO | 12 | 1,70 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Los usuarios manifiestan en un 98% que el trato del personal de salud es amable y cálido, frente a un 2% que refiere que no. Las situaciones por falta de calidez y trato digno fueron remitidas a jefes de procesos, interventor de contrato u operador de servicios de acuerdo al tipo de vinculación del servidor público para las acciones pertinentes.

2.5 EVALUACION ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL PROCESO DE ATENCION OCTUBRE 2023

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS

| EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|------------|
| BUENA | 555 | 78,72 |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| REGULAR | 145 | 20,57 |
| MALO | 0 | 0 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 79% (calificación de buena) frente a una insatisfacción del 21% (Calificación de regular). Entre las no conformidades por adecuaciones locativas, los usuarios refieren: solicitudes de carpa en la parte externa de farmacia, solicitud de mejoramiento ventilación en el área de externa centro de salud Danubio, arreglos de goteras, mejor iluminación de áreas y mejor estado de los baños.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION

| EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| BUENA | 680 | 96,45 |
| EXCELENTE | 0 | 0 |
| REGULAR | 20 | 2,84 |
| MALO | 0 | 0 |
| TOTAL | 700 | 99,29 |

Los usuarios manifiestan satisfacción con la disponibilidad de los elementos de dotación en el proceso de atención en un 97%(calificación de buena) frente a una insatisfacción del 3% (calificación de regular).

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS
TABLA 21. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS OCTUBRE 2023

| ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE | OBSERVACIONES |
|--|------------|------------|---|
| OPORTUNIDAD | | | |
| MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS | 146 | 20,71 | Usuarios manifiesta por los diferentes canales de atención insatisfacción por el aspecto de oportunidad referido principalmente a la demora en el procedimiento de asignación de citas por callcenter (no conexión con el operador), no disponibilidad de agendas, dificultades por página web. De otra parte, en el área de urgencias usuarios perciben que no los atienden oportunamente. |
| GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS | 49 | 6,95 | |
| ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA | 12 | 1,7 | |
| SUBTOTAL | 207 | 29,36 | |
| ACCESIBILIDAD | | | |
| MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO | 15 | 2,13 | Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios (mayor acceso a los servicios de urgencias) |
| SUBTOTAL | 15 | 2,13 | |
| INFORMACION | | | |
| MEJOR INFORMACIÓN PROFESIONALES DE SALUD | 5 | 0,71 | Orientar adecuadamente para solicitud de servicios , mejor orientación a los programas de promoción y mantenimiento de la salud |
| SUBTOTAL | 5 | 0,71 | |
| CALIDEZ/TRATO DIGNO | | | |
| MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION | 5 | 0,71 | Usuarios solicitan mejor trato de los servidores públicos. (Se destaca en el periodo mejor actitud del profesional médico Cdv (Gino Cianci) y mejor actitud de funcionarios de farmacia |
| SUBTOTAL | 5 | 0,71 | |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION | | | |
| GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS | 68 | 9,65 | Solicitud de que no haya medicamentos pendientes, que el médico formule lo que está disponible para evitar demoras y gastos innecesarios a los usuarios |
| MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT | 43 | 6,1 | Solicitud de mejoras en el área externa de farmacia (disposición de carpas), mejor ventilación área de externa centro de salud Danubio y área de urgencias Castillo, mejoramiento de condiciones baños |
| SUBTOTAL | 111 | 15,75 | |
| NO APLICA | | | |
| NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR | 357 | 50,64 | Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar |
| SUBTOTAL | 357 | 50,64 | |
| TOTAL | 700 | 99,3 | |

TABLA 22. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

| SERVICIO | ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO | ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS |
|---------------------------------------|------------------------------|--|
| consulta Médica | OPORTUNIDAD/CALIDEZ | En el periodo se evidencia mejora en la oportunidad de las solicitudes de citas. Sin embargo, las que se recibieron por el área del SIAU se remitieron los reclamos a facturación para gestionar y asignar las citas. Además se socializaron las situaciones con el líder del área de facturación y subdirección científica para toma de acciones pertinentes. Las situaciones de no cumplimiento de citas programadas se solucionaron de acuerdo a la disponibilidad del médico o se reprogramaron. Las situaciones de falta de calidez se remitieron al líder del proceso involucrado para lo pertinente |
| Urgencias | OPORTUNIDAD | Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con la líder del área y procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejoramiento |
| Promoción y mantenimiento de la salud | INFORMACION | Se recomienda garantizar una mejor información a los usuarios desde el área respectiva para la inclusión a los programas ciclos de vida |
| Infraestructura | SEGURIDAD/CONFORT | Las solicitudes de mejoramiento de infraestructura fueron remitidas a planeación, subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo |