

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ANUAL 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 universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, 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 sí 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. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, AÑO
2023**

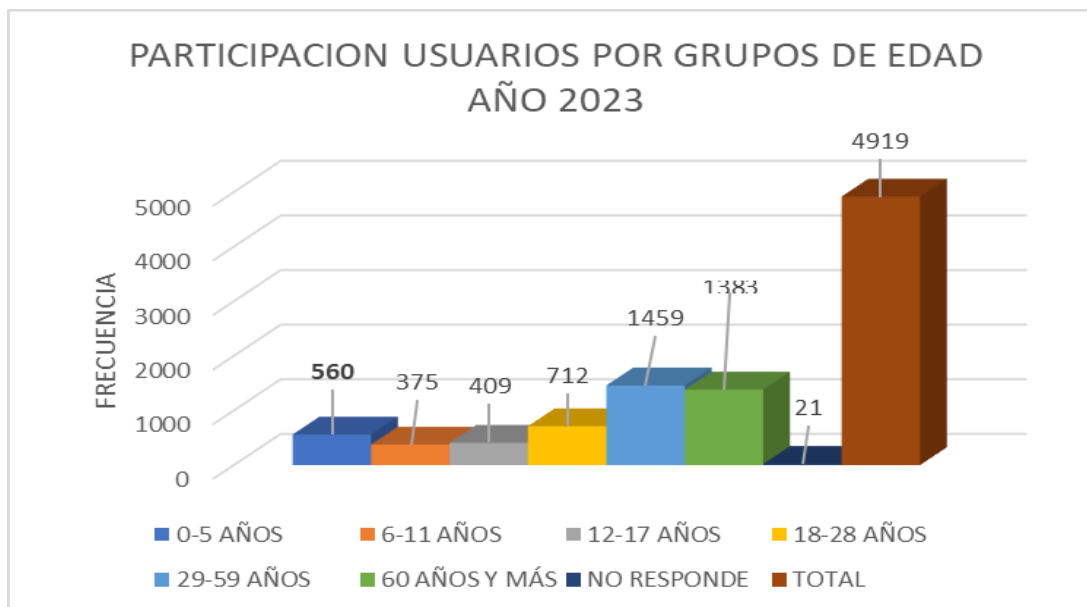
Durante el año 2023 se aplicaron 4919 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1. PARTICIPACION DE USUARIOS EN APLICACION DE ENCUESTAS AÑO 2023

1.1 PARTICIPACION POR GRUPOS DE EDAD USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2023

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

GRUPOS ETAREOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE PARTICIPACION
0-5 AÑOS	560	11,35
6-11 AÑOS	375	7,60
12-17 AÑOS	409	8,29
18-28 AÑOS	712	14,43
29-59 AÑOS	1459	29,56
60 AÑOS Y MÁS	1383	28,02
NO RESPONDE	21	0,45
TOTAL	4919	99,7



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 29 A 59 años (30%); 60 años y más (28%);). También se destaca representatividad del grupo etáreo de 18 a 28 años(14%); 0 a 5 años (11%); 12 a 17 años (8%), de 6 a 11 años (8%).

1.2 PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2023
TABLA 2. PARTICIPACION POR TIPO DE POBLACION ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2023

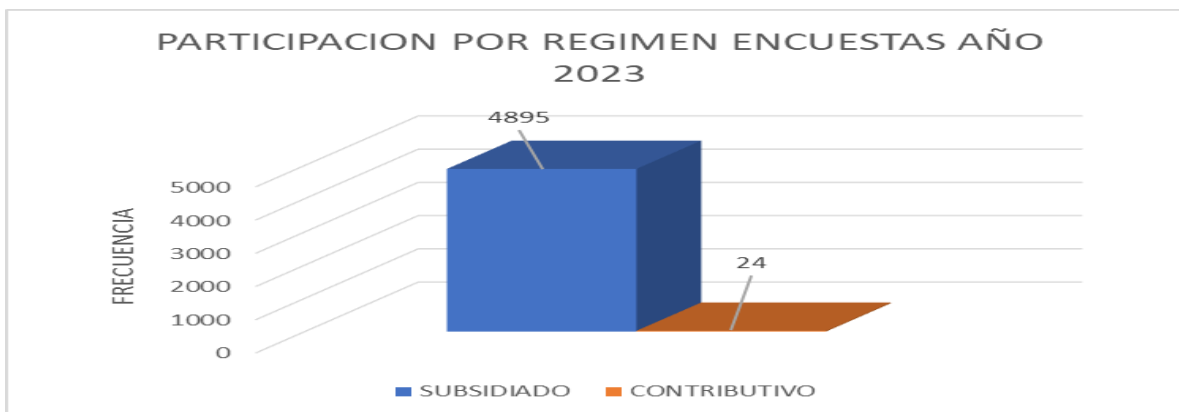
TIPO DE POBLACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADULTO MAYOR	1150	23,30
INDIGENAS	25	0,51
MUJER GESTANTE	293	5,94
POBLACION SITUACION DE DISCAPACIDAD	185	3,76
POBLACION VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	9	0,18
NO APLICA (POBLACION GENERAL NO MANIFIESTA SITUACION)	3255	65,96
OTRO	2	0,04
TOTAL	4919	99,69



Análisis: Si bien la mayor participación de las personas encuestadas fue población general (no refieren situación), se destaca representatividad de la población de adulto mayor (23%). También se observa participación de mujer gestante (6%) y población en situación de discapacidad (4%).

1.3 PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2023
TABLA 3. PARTICIPACION POR REGIMEN ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2023

TIPO ASEGURAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUBSIDIADO	4895	99,22
CONTRIBUTIVO	24	0,49
TOTAL	4919	99,71



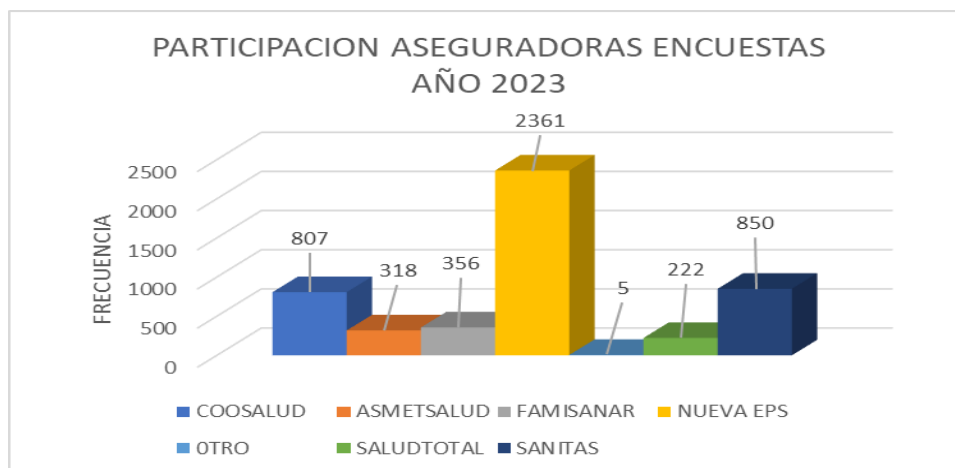
Análisis: Se observa que la mayor participación pertenece al régimen subsidiado (99%), lo cual es razonable si se tiene en cuenta que es la mayor contratación que tiene la Eseb.

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

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

ASEGURADORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COOSALUD	807	16,35
ASMETSALUD*	318	6,44
FAMISANAR	356	7,21
NUEVA EPS	2361	47,84
OTRO	5	0,1
SALUDTOTAL	222	4,5
SANITAS	850	17,22
TOTAL	4919	99,66

*Asmetsalud participación hasta el mes de junio de 2023

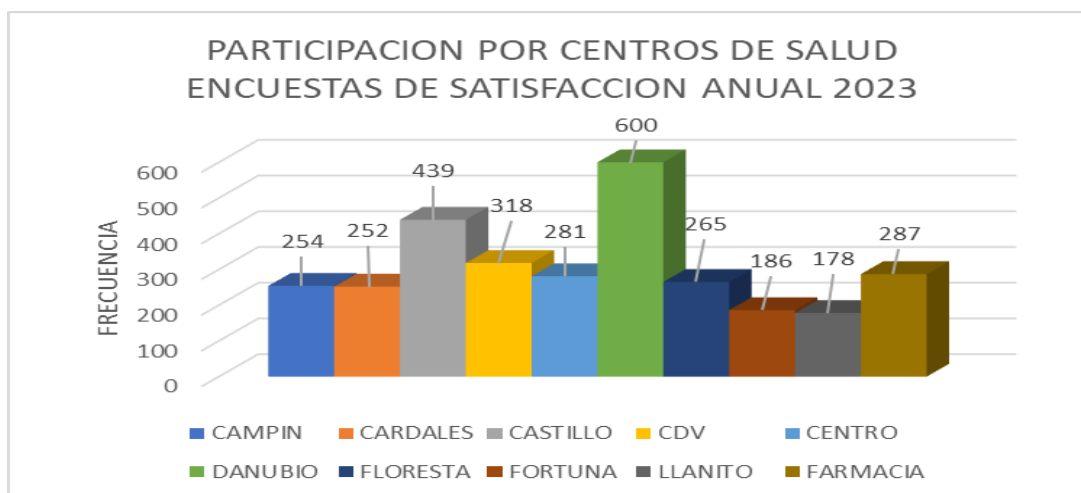


Análisis: la Mayor participación por aseguradora corresponde a nueva eps (48%) (mayor contratación de la Eseb en la actualidad). Para el periodo también es representativa la participación de Sanitas(17%), Coosalud (16%). En menor proporción la eps Famisanar (7%), saludtotal (4%). Se registra participación de asmetsalud con el 6%(hasta mes de junio de 2023)

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

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

CENTROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAMPIN	415	8,41
CARDALES	391	7,92
CASTILLO	765	15,50
CDV	454	9,20
CENTRO	493	9,99
DANUBIO	935	18,95
FLORESTA	418	8,47
FORTUNA	297	6,02
LLANITO	261	5,29
FARMACIA	490	9,95
TOTAL	4919	99,7

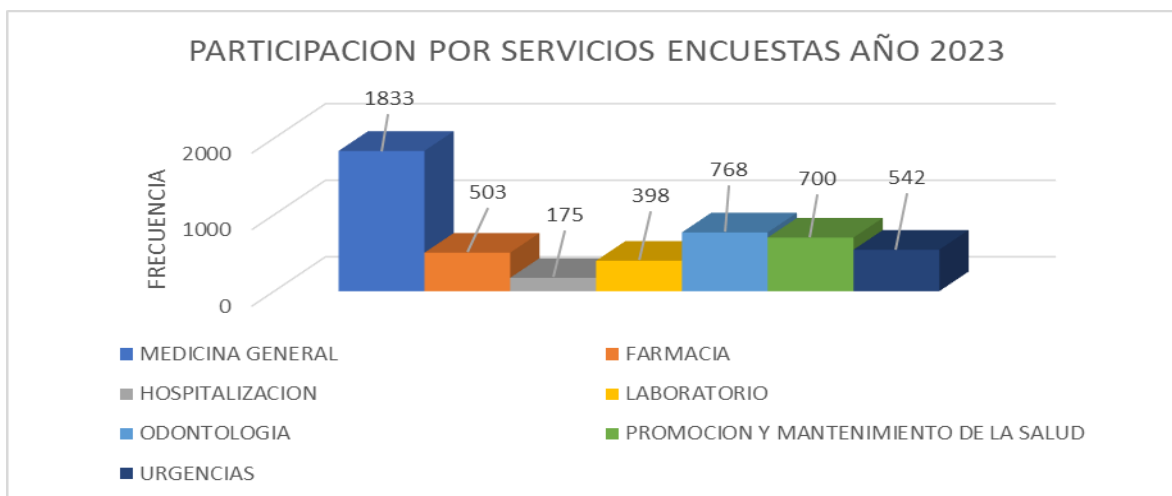


Análisis: En el periodo la mayor frecuencia en aplicación de encuestas se realizó en los centros de salud Danubio (19%), Castillo (16%), Cdv (10%), Centro (10%), farmacia (10%), Cdv (9%), Floresta (8%), Campín (8%), Cardales (8%), Fortuna (6%) y Llanito (5%)

1.6 PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2023

TABLA 6. PARTICIPACION POR SERVICIOS ENCUESTAS DE SATISFACCION ANUAL 2023

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEDICINA GENERAL	1833	37,14
FARMACIA	503	10,23
HOSPITALIZACION	175	3,55
LABORATORIO	398	8,06
ODONTOLOGIA	768	15,56
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	700	14,18
URGENCIAS	542	10,98
TOTAL	4919	99,7



Análisis: La participación por servicios corresponde en mayor frecuencia a consulta de medicina general (37%), Odontología (16%), promoción y mantenimiento de la salud (14%), urgencias (11%), Farmacia (10%), laboratorio (8%) y hospitalización (4%).

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION AÑO 2023

Durante el Año 2023, se aplicaron 4919 encuestas en los centros de salud de la ESE Barrancabermeja.

2.1 EVALUACIÓN DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ACUERDO A RESOLUCION 256 DE 2016

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 AÑO 2023

TABLA 7. SATISFACCIÓN GLOBAL POR VARIABLES DE EVALUACIÓN AÑO 2023

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	4919	100		
498	10	3625	73	566	12	228	5	0	0	2	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 4123 84%				TOTAL INSATISFACCIÓN 796 16%											

**TABLA 8 . RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL
AÑO 2023**

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado Año 2021	Análisis del Resultado	COMPARATIVO
				Año 2022
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	4123/4919 X 100= 84%	De acuerdo a la meta del indicador que es el 80%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, cumple con la meta, siendo del 84%,	80% Se destaca tendencia al aumento en un 3% con respecto al mismo periodo del año anterior

TABLA 9. SATISFACCIÓN MES A MES AÑO 2023 POR VARIABLES DE EVALUACIÓN

MESES	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FR	%
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%		
ENERO	31	15	126	62	30	15	15	7	0	0	0	0	202	100
FEBRERO	61	18	218	66	38	12	13	4	0	0	0	0	330	100
MARZO	42	12	241	70	31	9	29	8	0	0	0	0	343	100
ABRIL	31	9	260	76	28	8	21	6	0	0	0	0	340	100
MAYO	40	13	226	71	35	11	18	6	0	0	0	0	319	100
JUNIO	42	13	225	69	27	8	31	10	0	0	0	0	325	100
JULIO	7	2	251	81	29	9	23	7	0	0	0	0	310	100
AGOSTO	54	10	388	73	68	13	18	3	0	0	2	0	530	100
SEPTIEMBRE	37	6	459	77	93	16	11	2	0	0	0	0	600	100
OCTUBRE	31	4	564	81	81	12	24	3	0	0	0	0	700	100
NOVIEMBRE	60	14	297	71	53	13	10	2	0	0	0	0	420	100
DICIEMBRE	62	12	370	74	53	11	15	3	0	0	0	0	500	100
TOTALES	498	10	3625	74	566	12	228	5	0	0	2	0	4919	100

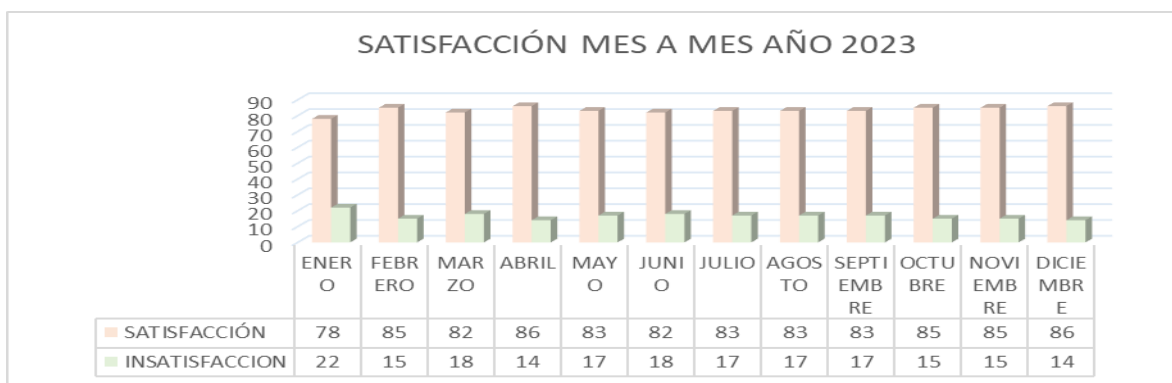


TABLA 10. COMPARATIVO SATISFACCIÓN AÑO ACTUAL Y MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

AÑO ANTERIOR (2022)	AÑO ACTUAL (2023)
80%	84%

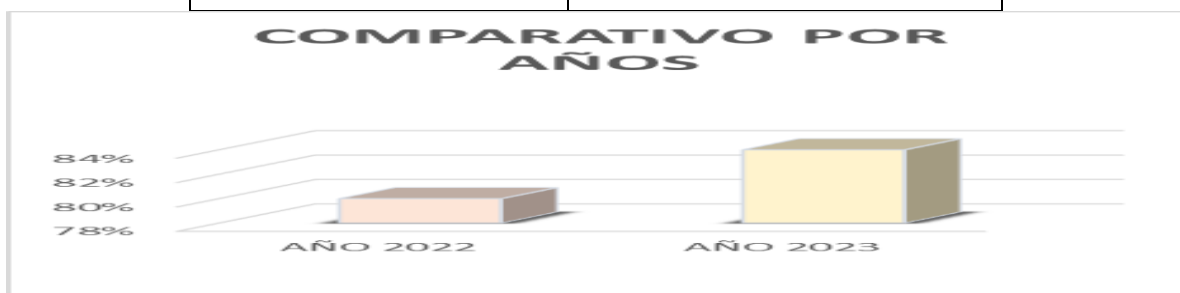


TABLA 11. EVALUACIÓN DE VARIABLES PERCEPCION INFORMACIÓN USUARIOS SOBRE RECOMENDACIÓN DE LA ESEB A FAMILIARES O AMIGOS, AÑO 2023

MESES	RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS										TOTALES	
	DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		NO INFORMA			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
ENERO	143	71	44	22	2	1	13	6	0	0	202	100
FEBRERO	233	71	71	22	3	1	23	7	0	0	330	100
MARZO	270	79	43	13	5	1	25	7	0	0	343	100
ABRIL	283	83	36	11	6	2	15	4	0	0	340	100
MAYO	255	80	46	14	5	2	13	4	0	0	319	100
JUNIO	257	79	36	11	7	2	25	8	0	0	325	100
JULIO	250	81	36	12	7	2	17	17	0	0	310	112
AGOSTO	363	68	121	23	9	2	36	7	1	0	530	100
SEPTIEMBRE	348	58	242	40	7	1	3	1	0	0	600	100
OCTUBRE	343	49	323	46	10	1	24	3	0	0	700	100
NOVIEMBRE	271	65	118	28	13	3	18	4	0	0	420	100
DICIEMBRE	316	63	127	25	24	5	33	7	0	0	500	100
TOTALES	3332	68	1243	25	98	2	245	5	1	0	4919	100

TABLA 12. RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS AÑO 2023

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Meta de satisfacción establecida por la ESEB	Aplicación año 2020	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	80%	$4575/4919 \times 100 = 93\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 93% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos. Cumple con la meta establecida por la ESEB

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

TABLA 13. EVALUACION TIEMPO DE ASIGNACION DE CITA AÑO 2023

EVALUACION TIEMPO ASIGNACION DE CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3510	71,12
EXCELENTE	15	0,30
MALO	41	0,85
REGULAR	1353	27,42
TOTAL	4919	99,69

Los usuarios evalúan satisfactoriamente en un 71% el tiempo de asignación de citas (calificaciones de bueno y excelente) frente a una insatisfacción del 29% (calificación de malo y regular). La mayor causa referida es dificultades por falta de oportunidad en asignación de citas (no respuesta a solicitudes telefónicas, no disponibilidad de agendas, inconvenientes de acceso por citas web), si bien hubo notable mejoría en el periodo.

TABLA 14. ATENCION A LA HORA DE LA CITA AÑO 2023

ATENCION A LA HORA DE LA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4632	93,86
NO	287	5,84
TOTAL	4919	99,7

El 94% afirman que son atendidos a la hora de la cita frente a un porcentaje del 6% que refiere lo contrario. Los usuarios manifiestan que hay inconvenientes de demora porque se presentan situaciones en que el usuario no aparece en la agenda, dificultades de demora para facturar (dificultades de acceso al sistema institucional y plataformas Eps) y demoras del profesional tratante, y en otros casos que el profesional definitivamente no puede dar la atención por inconvenientes personales y no se garantiza la disponibilidad de otro para cubrir el servicio.

2.3 EVALUACION INFORMACION AL USUARIO EN EL PROCESO DE ATENCION AÑO 2023
TABLA 15. ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION

ASPECTOS SOBRE LOS QUE RECIBIO INFORMACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALIMENTACION SANA	830	16,82
EJERCICIO FISICO	21	0,43
HABITOS SALUDABLES	2536	51,39
USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE	18	0,36
NO RECIBIO INFORMACION	1527	44,71
TOTAL	4932	100

Se observa que los aspectos sobre los que usuarios manifiestan que reciben mayor información son hábitos saludables (51%) y alimentación sana (17%). Sin embargo, se destaca que un 45% manifiesta no recibir información al respecto. (Algunos usuarios eligen más de una opción por lo que en este caso se presenta una frecuencia total mayor)

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

INFORMACION PROGRAMAS PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3248	65,82
NO	1671	33,86
TOTAL	4919	99,68

Los usuarios refieren que reciben información sobre programas de promoción y mantenimiento de la salud en un 66%, un 34% refiere que no tiene información.

TABLA 17. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS AÑO 2023

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	OTRO	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	4532	92%	387	8%	590	3794	45	103

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 AÑO 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	4808	97,43
NO	111	2,25
TOTAL	4919	99,68

Los usuarios manifiestan en un 97% que el trato del personal de salud es amable y cálido.

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

TABLA 19. EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS AÑO 2023

EVALUACION INSTALACIONES LOCATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	3989	80,83
EXCELENTE	15	0,32
REGULAR	882	17,87
MALO	33	0,67
TOTAL	4919	99,69

Los usuarios manifiestan satisfacción con las instalaciones locativas en un 81% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 19% que las evalúa de regular y malo.

TABLA 20. EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION AÑO 2023

EVALUACION ELEMENTOS DE DOTACION EN EL PROCESO DE ATENCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	4743	96,11
EXCELENTE	29	0,59
REGULAR	143	2,9
MALO	4	0,1
TOTAL	4919	99,7

Los usuarios manifiestan satisfacción con los elementos de dotación en un 97% (calificación de buena y excelente) frente a una insatisfacción del 3% que las evalúa de regular y malo.

3 EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS AÑO 2023

TABLA 20. EXPECTATIVAS/ APORTES DE LOS USUARIOS PARA MEJORAMIENTO DE SERVICIOS AÑO 2023

ASPECTOS A MEJORAR SEGÚN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
OPORTUNIDAD			
MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS	1348	27,32	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. Así mismo, realizan observaciones sobre la falta de puntualidad en atención a citas programadas
GARANTIZAR OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	264	5,35	
ATENCION A LA HORA ESTIPULADA/ASIGNADA	130	2,63	
SUBTOTAL	1742	35,3	
ACCESIBILIDAD			
MEJOR ACCESIBILIDAD EN EL SERVICIO	212	4,3	Usuarios Solicitan mejor acceso a los servicios de laboratorio(mayor número de atenciones, flexibilidad y claridad en los horarios de entrega de resultados), mayor acceso a los servicios de urgencias
SUBTOTAL	212	4,3	
CALIDEZ/TRATO DIGNO			
MEJORAR LA CALIDEZ Y BUEN TRATO DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ATENCION	72	1,46	Usuarios solicitan un mejor trato de los servidores públicos, mayor empatía con la situación referida por el usuario, trato digno y con respeto especialmente a la población mayor. Se destacan situaciones específicas del profesional tratante en el servicio consulta externa (Campin), el profesional tratante en el área de urgencias (Danubio), profesional atención de Crónicos, centro de salud Cdv
SUBTOTAL	72	1,46	
INFORMACION			
MEJORAR LA INFORMACION BRINDADA POR EL PERSONAL DE SALUD	42	0,85	Usuarios solicitan una mejor información de los servidores públicos respecto al acceso a los servicios (claridad en los horarios de atención, direccionamiento adecuado hacia otras solicitudes de atención (imágenes diagnosticas, remisiones y autorizaciones)
SUBTOTAL	42	0,85	
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT/DOTACION			
GARANTIZAR DISPONIBILIDAD DE ELEMENTOS O INSUMOS	706	14,31	usuarios solicitan disponibilidad de medicamentos (área farmacia); mejoramiento en la parte locativa de las áreas de atención (mejorar ventilación en area externa e interna del centro de salud Castillo, área de urgencias, mejoras locativas en el área de urgencias del centro de salud Danubio (arreglo de goteras, arreglo del techo), disponer de carpas en el área externa de urgencias Danubio y área externa de farmacia
MEJORAR INFRAESTRUCTURA FISICA/CONFORT	546	11,06	
SUBTOTAL	1252	25,37	
NO APLICA			
NO MANIFESTACION DE NINGUN ASPECTO A MEJORAR	1620	32,83	Usuarios que manifiestan estar satisfechos con el proceso de atención y no mencionan aspectos a mejorar
SUBTOTAL	1620	32,83	
TOTAL	4940*	100	

*Frecuencia mayor porque en algunos meses los usuarios manifestaron más de una expectativa de mejoramiento

Dentro de los tres aspectos más destacados de mejoramiento se mencionan son referidos oportunidad, especialmente en mejorar el procedimiento de asignación de citas. También se mencionan el de Mejorar infraestructura física y garantizar la disponibilidad de elementos e insumos y mejorar accesibilidad

TABLA 21. RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES REALIZADAS POR CAUSAS DE INCONFORMIDAD

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ACCIONES REALIZADAS/O GESTIONADAS
consulta Médica	OPORTUNIDAD	Las situaciones de accesibilidad y oportunidad por demora en las asignaciones o atenciones de citas, fueron remitidas a Subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios. Situaciones puntuales fueron gestionadas por SIAU con el servicio de facturación y se asignaron las citas a los afectados. Se observó mejoramiento en los dos últimos trimestres
Odontología	OPORTUNIDAD	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de citas el servicio de odontología fueron remitidas al área de facturación y se asignaron las citas en forma oportuna. Las situaciones de mayor disponibilidad de profesionales se remitieron a Subcientífica, jefe de servicios ambulatorios y coordinador odontología. Se observa mejoramiento en este aspecto en los dos últimos trimestres
Promoción y mantenimiento de la salud	OPORTUNIDAD/INFORMACION	Las situaciones por falta de oportunidad en asignaciones de atenciones por ciclos de vida fueron socializadas con la funcionaria encargada y se asignaron las citas. De igual manera se socializa con la jefe del centro de salud para retroalimentación al personal de apoyo sobre las atenciones que corresponden a los usuarios de acuerdo a la edad correspondiente
Urgencias	OPORTUNIDAD,	Las situaciones por falta de oportunidad en la atención de urgencias fueron socializadas con los líderes de procesos involucrados para revisión y seguimiento
Consulta externa, urgencias	CALIDEZ	Las situaciones por falta de calidez en la atención fueron remitidas a jefes de procesos para retroalimentación del deber ser de la atención a funcionarios involucrados