

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

**FICHA TECNICA**

TABLA GUÍA MUESTREO POBLACIÓN			
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN UNIVERSO	MINIMA	MEDIA	MAXIMA
2 a 8	2	2	3
9 a 15	2	3	5
16 - 25	3	5	8
26 - 50	5	8	12
51 - 90	5	12	20
91 – 150	8	20	32
151 - 280	13	32	50
281 - 500	20	50	80
501 – 1.200	32	80	125
1.201 – 3.200	50	125	200
3.201 – 10.000	80	200	315
10.001 - 35.000	125	315	500
35.001 - 150.000	200	500	800
150.001 - 500.000	315	800	1250
500.001 o más	500	1250	2000

Fuente: Norma Chilena NCH 43, Emitida por el Instituto Nacional de Normalización. En la ESE Barrancabermeja la determinación del tamaño muestral, se aplicara en el nivel mínimo, este nivel permite obtener resultados con un nivel de confianza, que permite mantener el error muestral en el 5%.

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente.

Se aplicó el instrumento en los siguientes servicios:

- Consulta externa
- Consulta odontológica
- Laboratorio clínico
- Farmacia
- Promoción y prevención
- Urgencia
- Hospitalización

Escala de satisfacción según variables

Muy buena	Satisfecho
Buena	Satisfecho
Regular	Insatisfecho
Mala	Insatisfecho
Muy mala	Insatisfecho
No responde	Insatisfecho

Fuente Resolución 0256 de 2016

## 1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2018

Durante el mes de Febrero 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 FEBRERO DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Febrero de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	400	100
46		283		24		45		2		0			
TOTAL SATISFACCIÓN 329 82%				TOTAL INSATISFACCIÓN 71 18%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $329 \times 100 = 82\%$

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 46 corresponden a la frecuencia de muy buena y 283 a buena, para una frecuencia total de 329, que porcentualmente corresponde al 82%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 18% para una frecuencia de 71 usuarios (24 que evalúan regular, 45 que evalúan de mala y 2 que evalúan de muy mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
20	5%	30	8%	21	5%	329	82%	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, 329 usuari@s (82%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 21 usuari@s (5%); 30 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 20 (5%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (ENERO 2018)	MES ACTUAL (FEBRERO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR FEBRERO 2017
85%	82%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 3%. Obteniéndose un 82% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de Febrero de 2017), que fue del 92% la tendencia es a la disminución en un 7%.

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

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	35	11	224	72	13	4	36	12	1	1
MASCULINO	11	12	59	65	11	12	9	10	1	1%

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 83% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 17% (evaluación de regular, mala y muy mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 77% e insatisfacción del 23%.

**1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO FEBRERO DE 2018****Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Febrero de 2018**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	39	11	262	71	24	6	39	11	2	1
VINCULADO	7	20	21	62	0	0	6	18	0	0

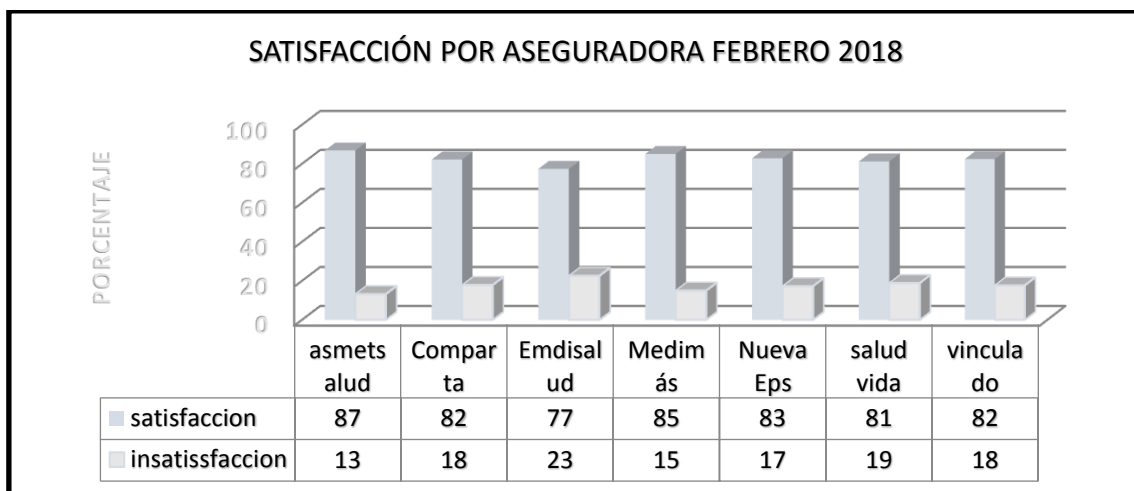
Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 82% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 82%. La participación por régimen subsidiado es del 92% (366 usuario@s) y por vinculados del 18% (34 usuario@s).

**1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA FEBRERO 2018****Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, FEBRERO 2018**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	6	11	40	76	3	6	4	7	0	0
Comparta	9	11	60	71	9	11	6	7	0	0
Emdisalud	8	13	40	64	3	5	10	16	1	2
Medimás	4	10	30	75	4	10	1	2	1	2
Nueva Eps	9	16	39	67	3	5	7	12	0	0
Saludvida	3	4	53	77	2	3	11	16	0	0
Vinculados	7	20	21	62	0	0	6	18	0	0
TOTALES	46		283		24		45		2	
	329 82%				71 18%					

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

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	53	46	87	7	13
Comparta	84	69	82	15	18
Emdisalud	62	48	77	14	23
Medimás	40	34	85	6	15
Nueva Eps	58	48	83	10	17
Saludvida	69	56	81	13	19
Vinculado	34	28	82	6	18
TOTAL	400	329		71	



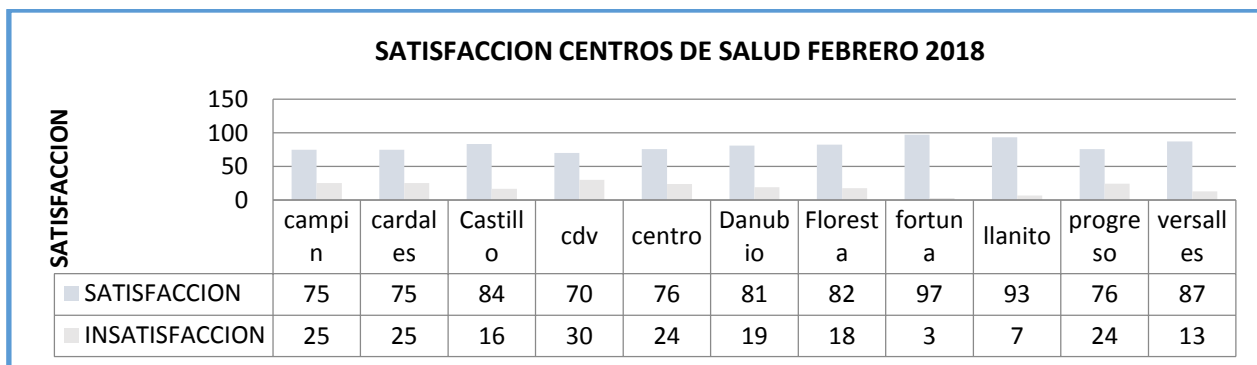
El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 87%, continúa Medimás con el 85%, Nueva Eps 83%, Comparta 82%, vinculados 82%, Saludvida 81% y Emdisalud 77%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	14	70	1	5	3	15	2	10	0	0
Cardales	28	64	5	11	3	7	8	18	0	0
Castillo	63	74	8	9	5	6	9	11	0	0
Cdv	14	70	0	0	1	5	4	20	1	5
Centro	16	64	3	12	3	12	2	8	1	4
Danubio	34	72	4	9	1	2	8	17	0	0
Floresta	21	62	7	20	0	0	6	18	0	0
Fortuna	33	94	1	3	1	3	0	0	0	0
Llanito	22	73	6	20	2	7	0	0	0	0
Progreso	21	72	1	3	2	7	5	17	0	0
Versalles	17	55	10	32	3	10	1	3	0	0
<b>TOTALES</b>	283		46		24		45		2	
		329	82%			71	18%			

**Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Febrero 2018**

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	20	15	75	5	25
cardales	44	33	75	11	25
Castillo	85	71	84	14	16
cdv	20	14	70	6	30
Centro	25	19	76	6	24
Danubio	47	38	81	9	19
Floresta	34	28	82	6	18
fortuna	35	34	97	1	3
llanito	30	28	93	2	7
progreso	29	22	76	7	24
Versalles	31	27	87	4	13
<b>TOTAL</b>	400	329		71	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 97%, continúa Llanito 93%, Versalles 87%, Castillo 84%, Floresta 82%, Danubio 81%, Centro 76%, Progreso 76%, Campín 75%, Cardales 75% y Cdv 70%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
<b>Campín</b>	Buena atención programas de p y p	Asignar mayor número de citas, asignar mayor número de médicos, prioridad en las citas del adulto mayor, mejor oportunidad en la atención, mejor trato e información del médico
<b>Cardales</b>	Muy buena atención enfermero jefe	Mayor puntualidad en la atención, asignar citas todos los días, mejor revisión Médico, Continuidad en la atención de vacunación, Mejor calidad en la atención doctor Bermúdez
<b>Cdv</b>	Buena atención	Mejor revisión médico Julio, arreglar techo sala de espera, información clara y precisa del recurso humano, asignar citas todos los días, mejorar el sistema de asignación de citas
<b>Castillo</b>	Atención buena en general	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor puntualidad en las atenciones, Falta de oportunidad en la entrega del medicamento, Mejor actitud del vigilante, arreglo y mantenimiento de los aires acondicionados
<b>Centro</b>	Buena atención doctor Marlon	Mayor puntualidad en las atenciones, mayor oportunidad entrega de medicamentos, mejor trato de la facturadora, auxiliar enfermería y vigilante, Asignar otro médico, mejor información de la regente de farmacia
<b>Danubio</b>	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, hacer mantenimiento o arreglo de los equipos odontológicos de manera preventiva y no interferir con el tiempo de los usuarios, atrasando el servicio
<b>Floresta</b>	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, asignar más médicos, mejor información al usuario en el acceso de atenciones de laboratorio, especificando cuáles corresponden al centro de salud, y cuales a otro centro
<b>Fortuna</b>	Buena atención auxiliar	Excelente atención doctor Angarita, Arreglar techo sala de espera, incrementar horas médicas y odontológicas
<b>Llanito</b>	Buena atención del médico	Garantizar la provisión del medicamento, asignar citas telefónicamente
<b>Progreso</b>	Buena atención doctor Mejía	Mayor calidez facturadora, auxiliar; Asignar más médicos, no tener limitación en la asignación de citas, especialmente al adulto mayor
<b>Versalles</b>	Buena atención odontólogo Néstor	Garantizar la entrega de medicamentos, mejorar la calidad en la atención y actitud del médico

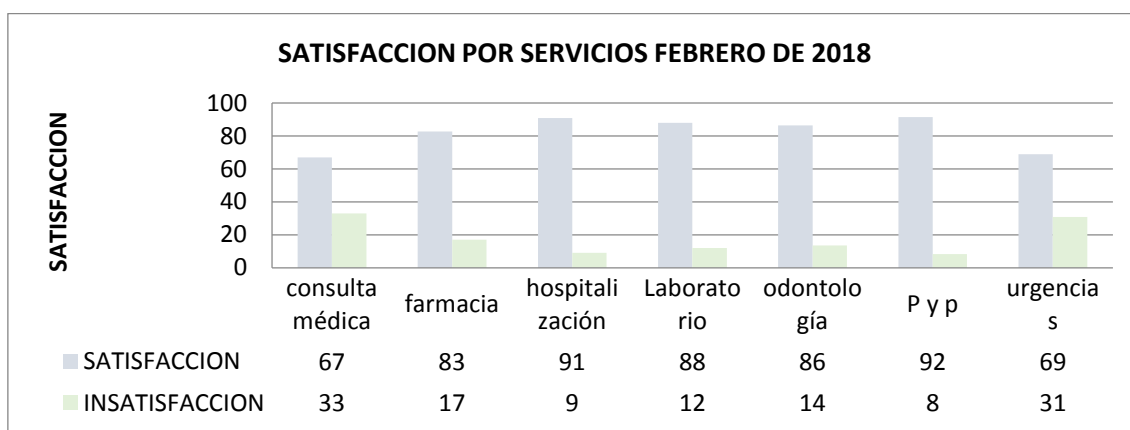
### 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS FEBRERO 2018

**Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Febrero 2018**

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	51	60%	6	7%	6	7%	22	26%	0	0%
Farmacia	25	71%	4	11%	5	14%	1	3%	0	0%
Hospitalización	8	73%	2	18%	0	0%	1	9%	0	0%
Laboratorio	22	88%	0	0%	1	4%	2	8%	0	0%
Odontología	44	74%	7	12%	3	5%	5	8%	0	0%
P y p	111	78%	20	14%	4	3%	6	4%	2	1%
Urgencias	22	52%	7	17%	5	12%	8	19%	0	0%
<b>TOTALES</b>	283		46		24		45		2	
	FR 329 82%				FR= 71 18%					

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Febrero 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	85	57	67	28	33
farmacia	35	29	83	6	17
hospitalización	11	10	91	1	9
Laboratorio	25	22	88	3	12
odontología	59	51	86	8	14
P y p	143	131	92	12	8
urgencias	42	29	69	13	31
<b>TOTALES</b>	400	329		71	



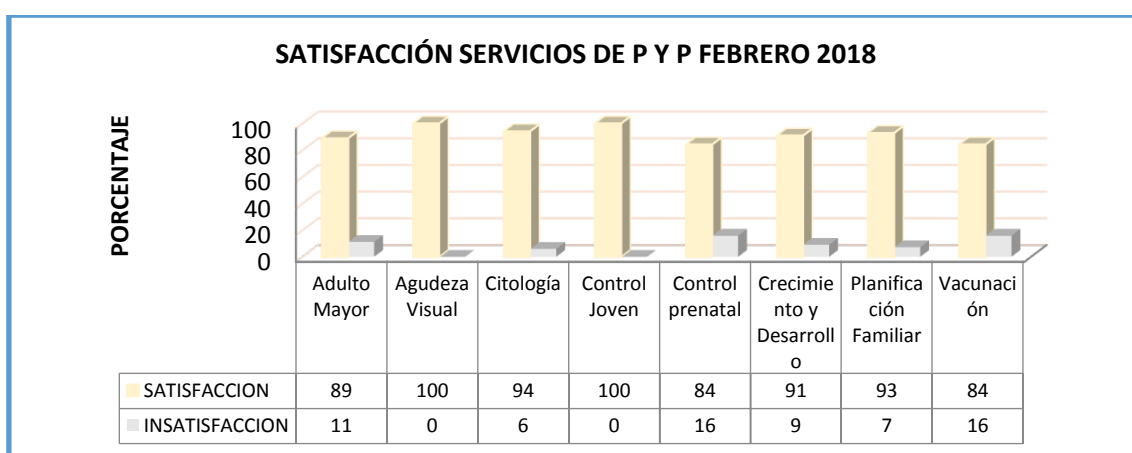
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene p y p con el 92%, continúa Hospitalización 91%, laboratorio 88%, odontología 86%, farmacia 83%, urgencias 69% y consulta médica 67%.

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	6	67%	2	22%	1	11%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	26	76%	6	18%	0	0%	2	6%	0	0%
Control del Joven	16	89%	2	11%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	13	68%	3	16%	1	5%	2	10%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	14	64%	6	27%	1	5%	1	5%	0	0%
Planificación Familiar	13	93%	0	0%	0	0%	0	0%	1	7%
Vacunación	15	79%	1	5%	1	5%	1	5%	1	5%
<b>TOTALES</b>	<b>111</b>		<b>20</b>		<b>4</b>		<b>6</b>		<b>2</b>	

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Febrero 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	9	8	89	1	11
Agudeza visual	8	8	100	0	0
Citología	34	32	94	2	6
Control del joven	18	18	100	0	0
Control prenatal	19	16	84	3	16
Crecimiento y Desarrollo	22	20	91	2	9
Planificación familiar	14	13	93	1	7
Vacunación	19	16	84	3	16
TOTALES	143	131		12	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual y control del joven. Continúan citología 94%, planificación familiar 93%, Crecimiento y desarrollo 91%, adulto mayor 89%, control prenatal 84% y vacunación 84%.

### 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD FEBRERO 2018

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Febrero 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	230	67	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	5
MALO	0	0	10

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	26	118	78
EXCELENTE	0	1	0
REGULAR	0	0	7
MALO	0	2	2

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Febrero 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	160	40	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	3	5
MALO	0	0	26

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Febrero 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	51	14	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	10

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Febrero 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	34	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	10

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Febrero 2018

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	25	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE</i>		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	29	5	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	0	13

Tabla 22. Satisfacción Triage Febrero 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	34	64
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	11
NADA SATISFECHO	13	25



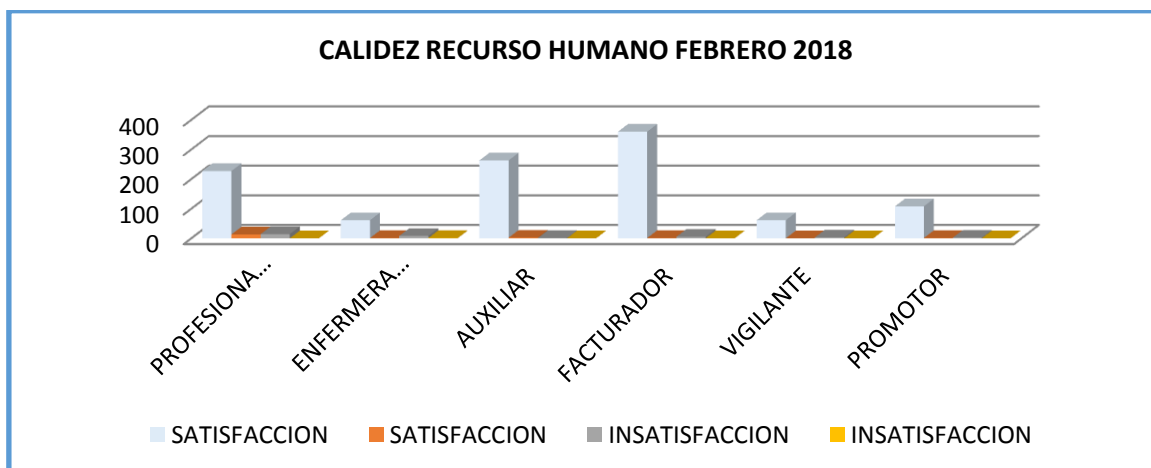
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Febrero 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	10	91
MÁS DE UNA VEZ	1	9
NINGUNA VEZ	0	0

### 1.7 CALIDEZ

#### 24. Calidez talento humano ESEB Febrero 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	227	13	14	0
ENFERMERA JEFE	61	1	8	1
AUXILIAR	263	2	1	0
FACTURADOR	360	1	5	0
VIGILANTE	61	0	3	0
PROMOTOR	108	1	2	0



### 1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Febrero 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	2	236	18	0
ENFERMERA JEFE	0	66	8	0
AUXILIAR	0	262	5	0
FACTURADOR	0	360	6	0
PROMOTOR	0	105	2	0
VIGILANTE	0	61	2	0

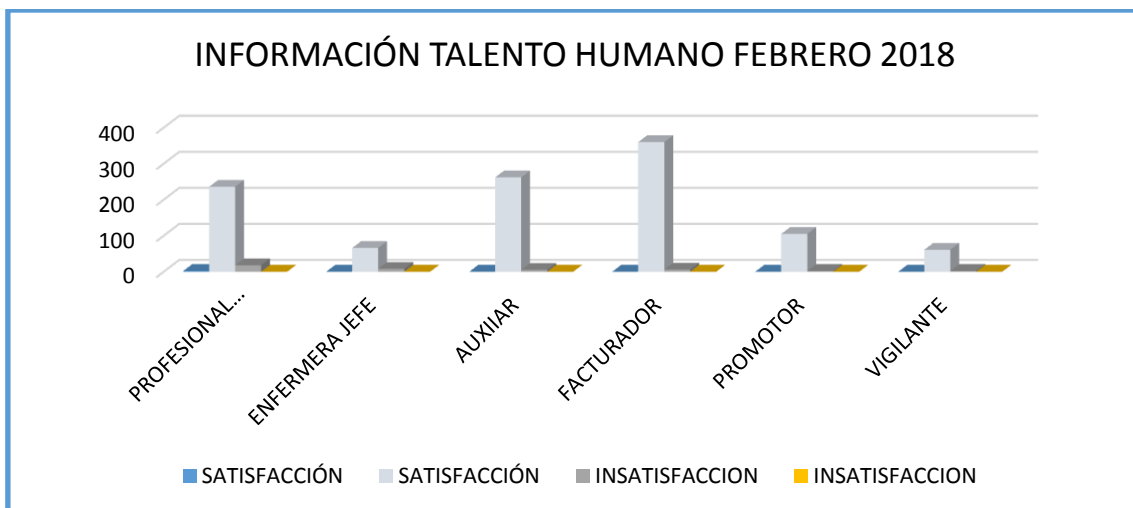


TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P FEBRERO 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	362 (91%)	37	15	154	36	118	2
NO	38 (9%)						

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

INFORMACION				MEDIO DE DIFUSION			
SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
387	97%	13	3%	21	122	140	104

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2018

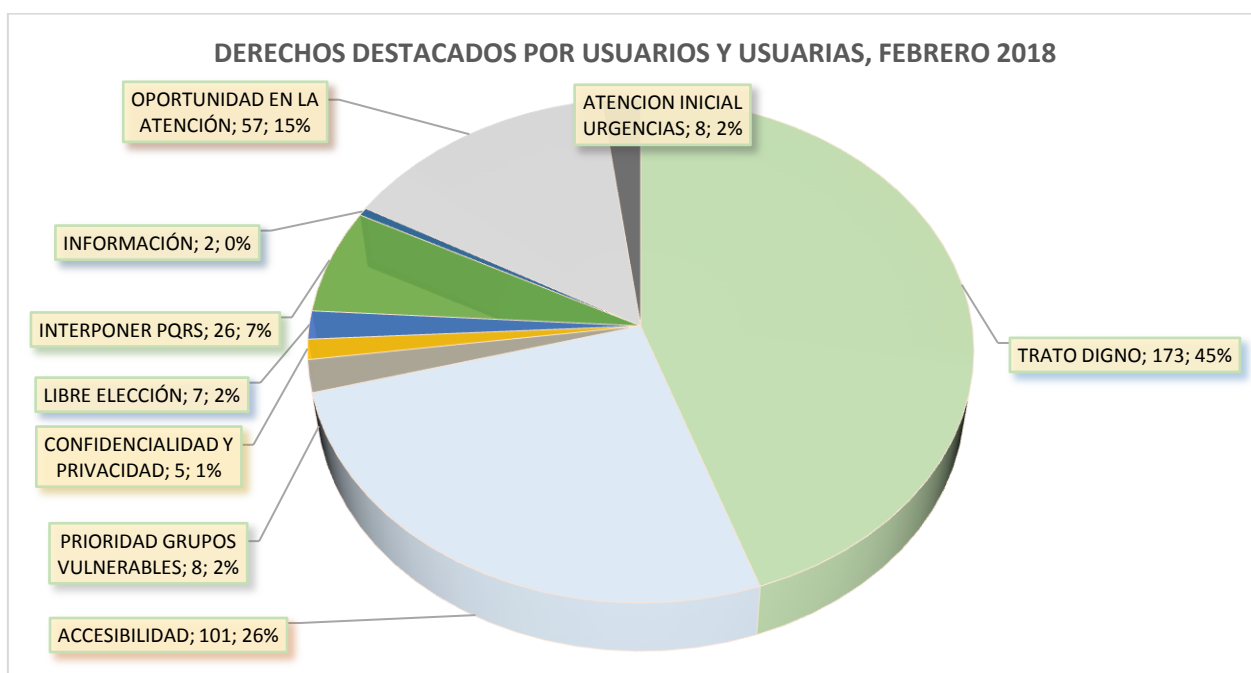
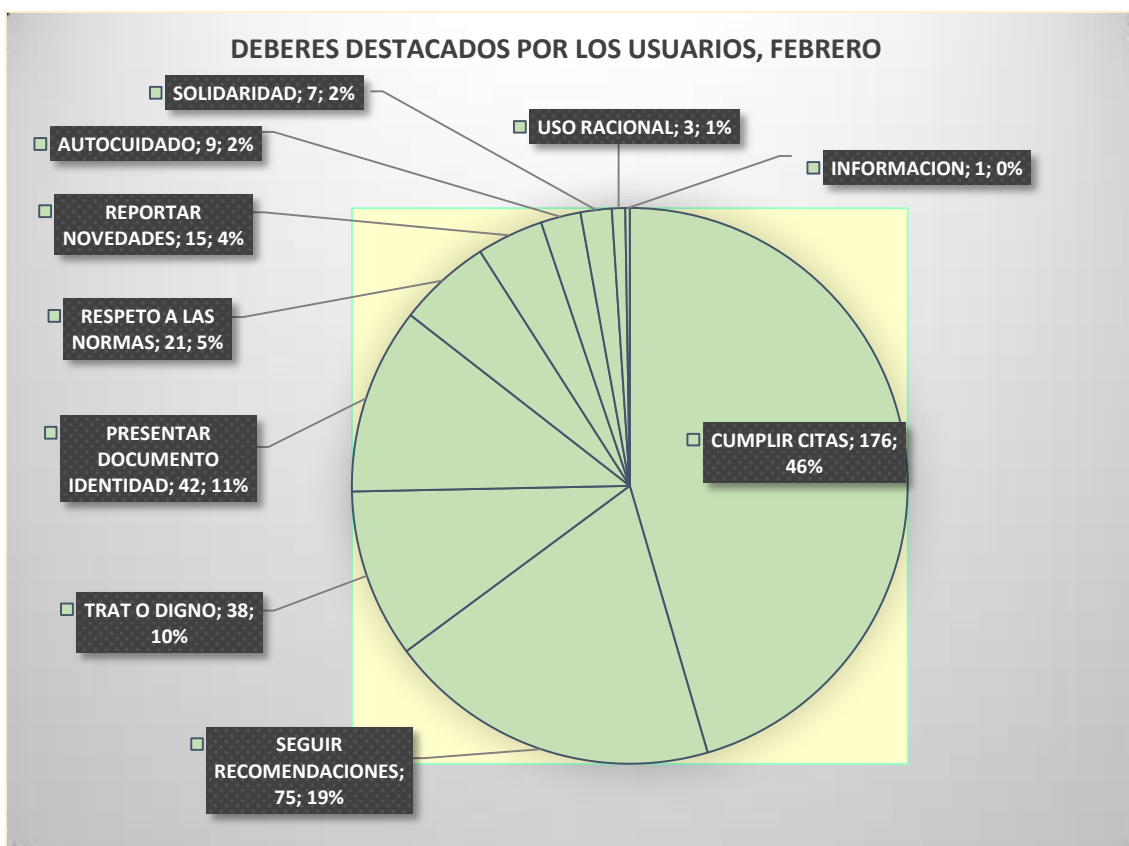


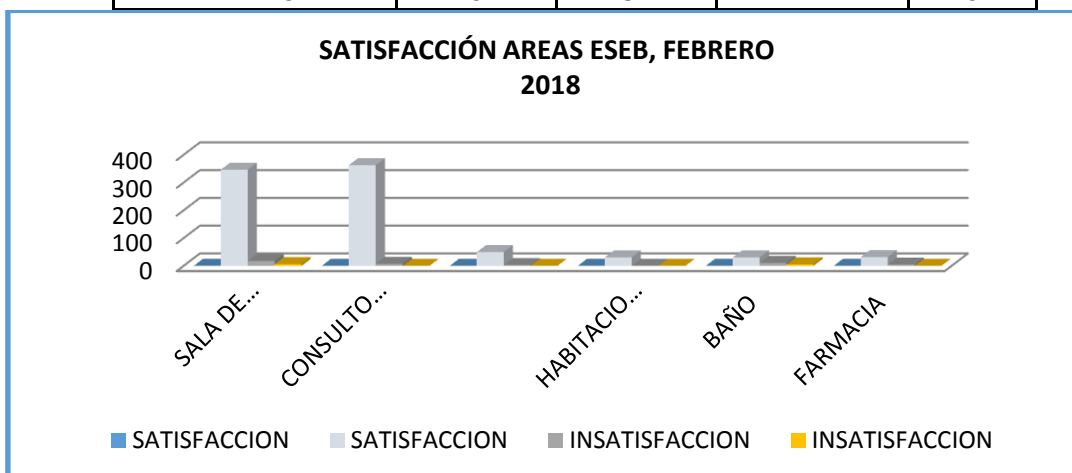
TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, FEBRERO 2018



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Febrero 2018

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	346	17	6
CONSULTORIOS	0	362	7	0
OBSERVACION	0	49	2	0
HABITACIONES	0	30	0	0
BAÑO	0	30	10	5
FARMACIA	0	31	4	0



## CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**  
Durante el mes de FEBRERO de 2018, la satisfacción global correspondió al 82%, presentándose tendencia a la disminución en un 3% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (Febrero de 2017 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 10%.
- **SATISFACCIÓN POR GÉNERO**  
Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 83% y para el masculino del 77%
- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**  
Se obtuvo satisfacción del 82% para el régimen subsidiado y 82% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 92% y por vinculados del 8%
- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**  
El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 87% . El más bajo corresponde a Emdisalud 77%.
- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**  
Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 97%. El más bajo a Cdv 70%.
- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 92%. El más bajo corresponde a consulta externa 67% En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual y control prenatal. Los más bajos corresponden a control prenatal 84% y vacunación 84%..

### 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.
- **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 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 hora exacta. 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, destacándose el profesional médico y enfermería.
- **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 97%, 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 91% 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
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias	Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	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.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud	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.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, Coesprosalud y Tecniseg	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-