

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
NOVIEMBRE 2016**

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

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2016, se aplicaron 370 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 NOVIEMBRE DE 2016

Tabla 1. Satisfacción Global Noviembre de 2016

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	370	100
17	4	318	86	11	3	24	7	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 335 90%				TOTAL INSATISFACCIÓN 35 10%									

Fuente: Encuesta de satisfacción, Actualizada según resolución 0256 de 2016

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $\frac{335}{370} \times 100 = 90\%$

Número de usuari@s encuestados 370

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 los 370 usuari@s, 17 corresponden a la frecuencia de muy buena y 318 a buena, para una frecuencia total de 335, que porcentualmente corresponde al 90%.

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Noviembre 2016

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
3	1	26	7	16	4	323	87	2	0.5

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, 323 usuari@s (87%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 16 usuari@s (4%); 26 (7%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 3 (1%) informan que definitivamente no y 2 (0.5%) no informa..

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

MES ANTERIOR (OCTUBRE 2016)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2016)	NOVIEMBRE 2015
91%	90%	91%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 1%, obteniéndose en el mes de Noviembre una satisfacción del 90%, y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de noviembre de 2015) la tendencia es también a la disminución en un 1%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Noviembre de 2016

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	6	2	225	88	9	3	17	7	0	0
MASCULINO	11	10	93	82	2	2	7	6	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 90% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 10% (evaluación de regular y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 92% e insatisfacción del 8%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO NOVIEMBRE DE 2016

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Noviembre de 2016

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	8	2	292	89	9	3	21	6	0	0
VINCULADO	9	23	26	65	2	5	3	7	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 91% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 88%. La participación por régimen subsidiado es del 89% y por vinculados del 11%.

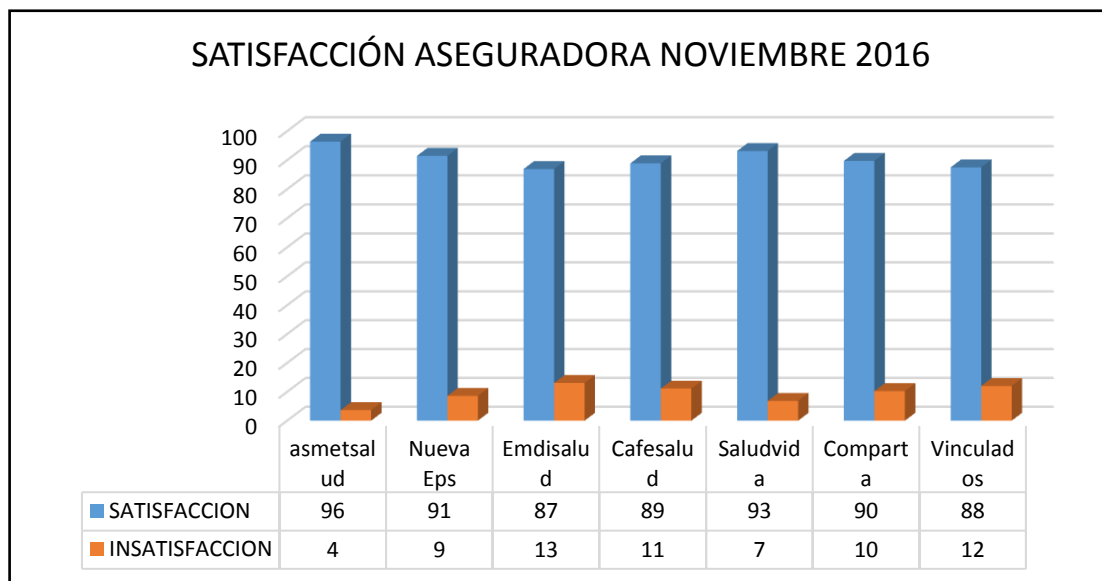
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2016

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Noviembre 2016

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	1	2	52	94	0	0	2	4	0	0
Nueva Eps	0	0	32	91	2	6	1	3	0	0
Emdisalud	5	5	75	82	2	2	10	11	0	0
Cafesalud	0	0	32	89	1	3	3	8	0	0
Saludvida	2	3	66	90	2	3	3	4	0	0
Comparta	0	0	35	90	2	5	2	5	0	0
Vinculados	9	23	26	65	2	5	3	7	0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Noviembre 2016

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	55	53	96	2	4
Nueva Eps	35	32	91	3	9
Emdisalud	92	80	87	12	13
Cafesalud	36	32	89	4	11
Saludvida	73	68	93	5	7
Comparta	39	35	90	4	10
Vinculados	40	35	88	5	12
TOTAL	370	335		35	



La mayor satisfacción la obtiene Asmetsalud con el 96%, Saludvida 93%, Nueva Eps 91%, Comparta 90%, Cafesalud 89%, Vinculados 88% y Emdisalud 87%,

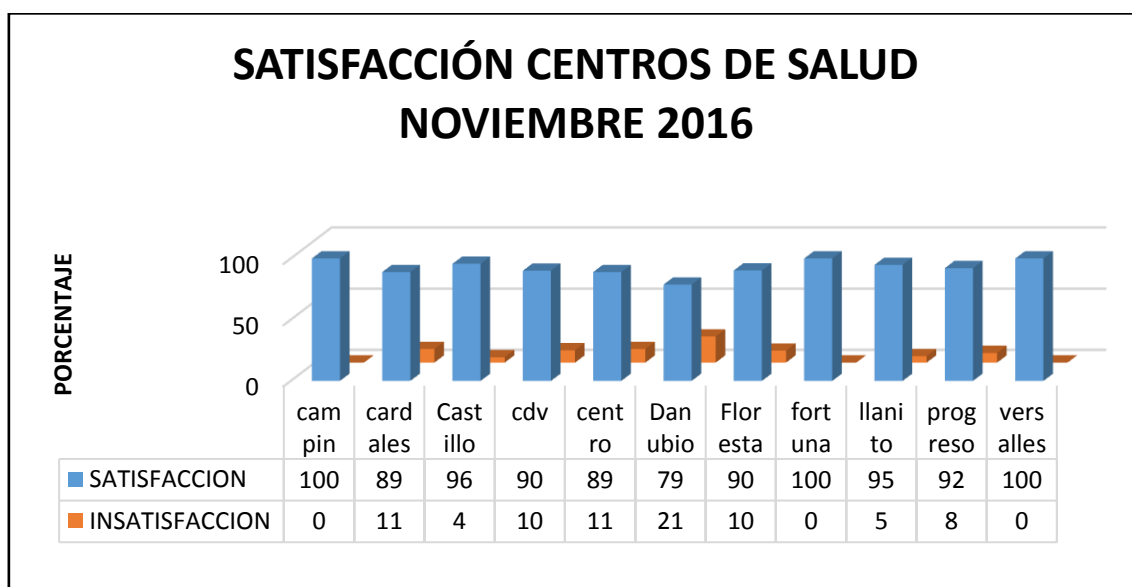
1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD NOVIEMBRE DE 2016

TABLA 8. Satisfacción por centros de salud Noviembre 2016

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	18	95	1	5	0	0	0	0	0	0
Cardales	15	83	1	5.5	1	5.5	1	5.5	0	0
Castillo	57	83	9	13	2	3	1	1	0	0
Cdv	18	90	0	0	0	0	2	10	0	0
Centro	29	81	3	8	1	3	3	8	0	0
Danubio	59	79	0	0	3	4	13	17	0	0
Floresta	37	90	0	0	4	10	0	0	0	0
Fortuna	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Llanito	17	90	1	5	0	0	1	5	0	0
Progreso	35	92	0	0	0	0	3	8	0	0
Versalles	18	90	2	10	0	0	0	0	0	0
TOTALES	318		17		11		24		0	
	FR 335 90%				FR= 35 10%					

Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Noviembre 2016

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	19	19	100	0	0
cardales	18	16	89	2	11
Castillo	69	66	96	3	4
cdv	20	18	90	2	10
Centro	36	32	89	4	11
Danubio	75	59	79	16	21
Floresta	41	37	90	4	10
fortuna	15	15	100	0	0
llanito	19	18	95	1	5
progreso	38	35	92	3	8
Versalles	20	20	100	0	0
TOTAL	370	335		35	



Se observa satisfacción del 100% Centro de salud Campín, Fortuna y Versalles, Castillo 96%, Llanito 95%, Progreso 92%, Floresta 90%, Cdv 90%, Cardales 89%, Centro 89% y Danubio 79%.

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Noviembre 2016

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mayor puntualidad de los médicos; colocar servicio de urgencias,
Cardales	Buena atención	Mayor Flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejorar iluminación sala de espera, mayor organización de los usuarios en las solicitudes de atención, mejor actitud profesional de crónicos
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, funcionamiento baños consulta externa
Centro	En general, la atención es buena	Colocar un médico para consulta externa y otro para el servicio de urgencias, puntualidad en las citas programadas, entrega oportuna de medicamentos de control, arreglo o reposición de sillas
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejor actitud de algunos facturadores, arreglos locativos
Floresta	Buena atención	Mayor flexibilidad entrega de resultados citología, mejorar iluminación, arreglo de baños
Fortuna	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, colocar servicio de laboratorio
Llanito	Buena atención del recurso humano	Que se tomen muestras de laboratorio, Mejorar infraestructura, funcionamiento de televisor
Progreso	Buena atención médica	No conformidad por trato poco amable de la promotora Yolanda Reina, arreglos locativos
Versalles	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejorar infraestructura,

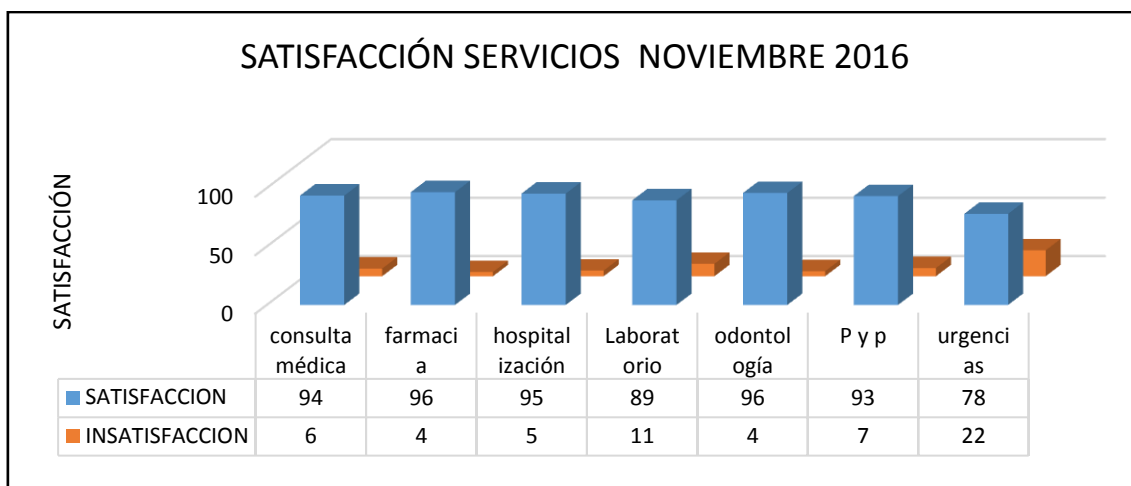
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2016

Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Noviembre 2016

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	72	94%	0	0%	1	1%	4	5%	0	0%
Farmacia	27	96%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%
Hospitalización	17	81%	3	14%	1	5%	0	0%	0	0%
Laboratorio	17	89%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%
Odontología	44	94%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%
P y p	90	89%	4	4%	3	3%	4	4%	0	0%
Urgencias	51	66%	9	12%	4	5%	13	17%	0	0%

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Noviembre

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	77	72	94	5	6
farmacia	28	27	96	1	4
hospitalización	21	20	95	1	5
Laboratorio	19	17	89	2	11
odontología	47	45	96	2	4
P y p	101	94	93	7	7
urgencias	77	60	78	17	22
TOTALES	370	335		35	



La mayor satisfacción la obtiene Farmacia con el 96%, odontología 96%, hospitalización 95%, consulta médica 94%, p y p 93%, laboratorio 89% y urgencias 78%.

Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Noviembre 2016

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	7	88%	0	0%	0	0%	1	12%	0	0%
Agudeza visual	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	11	69%	1	6%	1	6%	3	19%	0	0%
Control del Joven	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	32	97%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	18	86%	2	9%	0	0%	1	5%	0	0%
Planificación Familiar	10	91%	0	0%	0	0%	1	9%	0	0%
Vacunación	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Noviembre 2016

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto Mayor	8	7	88	1	12
Citología	16	12	75	4	25
Crecimiento y Desarrollo	21	20	95	1	5
Control del joven	6	6	100	0	0
Control prenatal	33	33	100	0	0
Planificación familiar	11	10	91	1	9
Agudeza visual	2	2	100	0	0
vacunación	4	4	100	0	0
TOTALES	101	94		7	

Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% control del joven, control prenatal, agudeza visual, vacunación. Crecimiento y desarrollo obtiene el 95%, Planificación familiar 91%, adulto mayor 88% y citología 75%. Las causas de insatisfacción se refieren a la falta de oportunidad en la atención, a la falta de flexibilidad en la entrega de resultados y a falta de calidez de algunos profesionales.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE 2016

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Noviembre de 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	56	165	8
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	13
MALO	0	0	1

Tabla 16. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Noviembre 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	35	107	66
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Noviembre de 2016

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	49	142	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	3

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Noviembre 2016

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	11	29	0
EXCELELNTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	2

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Noviembre 2016

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	26	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Noviembre 2016

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	19	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Noviembre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	56	20	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	7
MALO	0	0	13

Tabla 22. Satisfacción Triage Noviembre 2016

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	73	75
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	12
NADA SATISFECHO	13	13

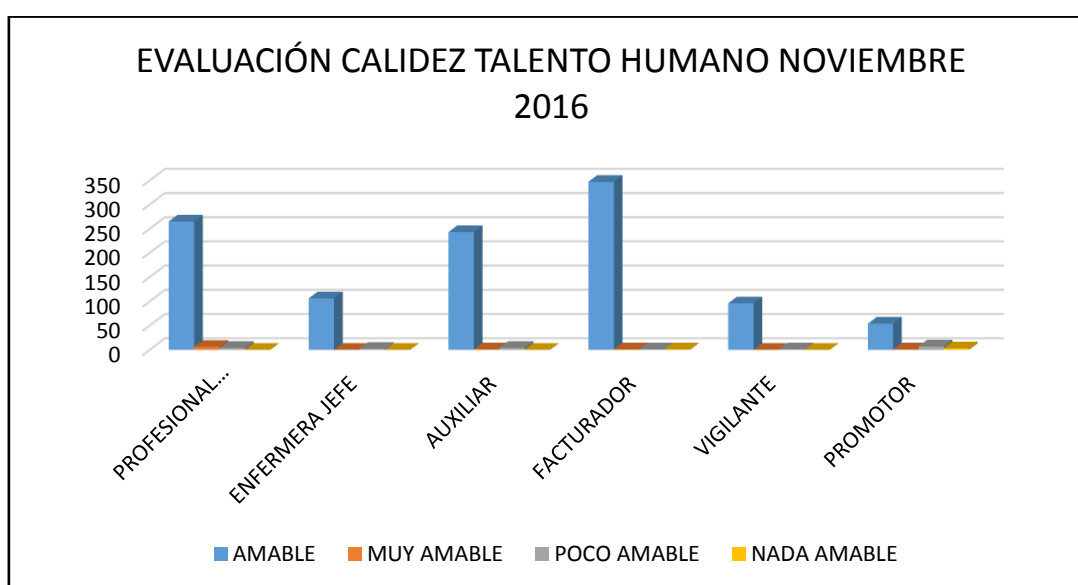
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Noviembre 2016

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	12
MAS DE 1 VEZ	9
NINGUNA VEZ	0

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Noviembre 2016

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	265	6	4	0
ENFERMERA JEFE	106	0	2	0
AUXILIAR	243	1	4	0
FACTURADOR	347	1	1	1
VIGILANTE	96	0	1	0
PROMOTOR	54	1	7	3



1.8 INFORMACION

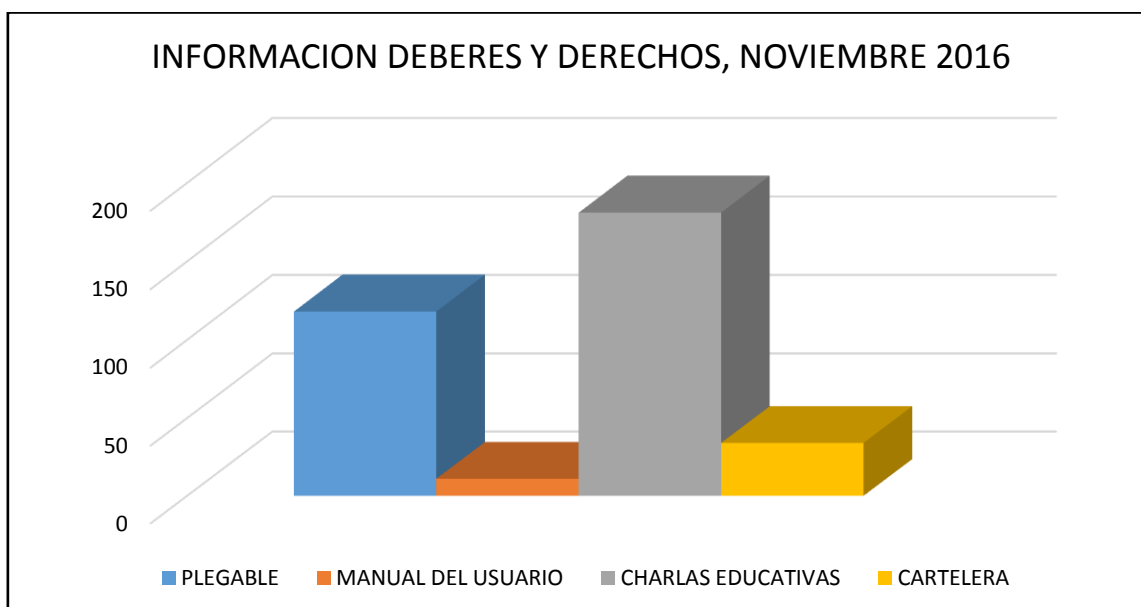
Tabla 25. Información talento humano ESEB Noviembre 2016

TALENTO HUMANO	INFORMACION			
	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	0	269	7	0
ENFERMERA JEFE	0	110	1	0
AUXILIAR	0	251	0	0
FACTURADOR	0	357	0	0
VIGILANTE	0	100	0	0
PROMOTOR	0	55	10	0



TABLA 26. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2016

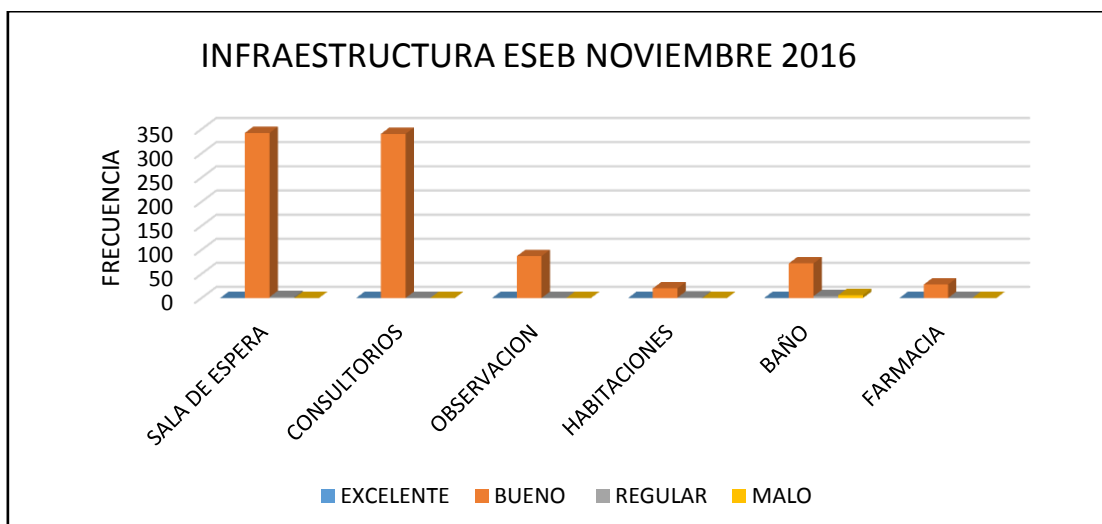
INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
344	93%	26	7%	11	181	34	118



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Noviembre 2016

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	342	2	0
CONSULTORIOS	0	340	0	0
OBSERVACION	0	87	0	0
HABITACIONES	0	20	0	1
BAÑO	0	72	4	6
FARMACIA	0	28	0	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de NOVIEMBRE de 2016, la satisfacción global correspondió al 90%, presentándose tendencia a la Disminución en relación con el mes inmediatamente anterior que fue del 91%. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (Noviembre de 2015 que fue del 91%), se evidencia tendencia a la disminución también en 1%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 91% para el régimen subsidiado y 88% para la población vinculada.

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud con el 96% . El más bajo corresponde a Emdisalud con el 87%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campín, Fortuna y Versalles con el 100%. El más bajo corresponde a Danubio 79%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a odontología y farmacia, ambos con el 96%, El más bajo corresponde a urgencias Con el 78%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a citologías con un 75%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

- **OPORTUNIDAD EN ASIGNACION CITA EN FACTURACION:** Los usuarios (as) obtienen la cita en el intervalo entre 10 y 30 minutos con calificación de bueno. Sin embargo, una mínima frecuencia manifiesta 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, se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas).
- **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 regular y malo
- **OPORTUNIDAD SERVICIOS NO PROGRAMADOS:** La mayor frecuencia se presenta en el intervalo entre 15 y 30 minutos, evaluada de bueno. Se destaca mínima frecuencia que manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación 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 y entre 10 y 30 minutos con calificación de bueno, pero se registra frecuencia representativa que manifiesta esperar más de 30 minutos con evaluación de malo y regular.

- **CALIDEZ**

La evaluación en la calidez del talento humano, si bien es calificada de bueno; se presentan manifestaciones mínimas de falta de calidez en el recurso humano, destacándose la mayor frecuencia en la actitud de la promotora.

- **INFORMACIÓN**

La información del talento humano es evaluada satisfactoriamente de oportuna y clara. Sin embargo, existe frecuencia que manifiesta información poco oportuna y poco clara del profesional tratante, enfermera jefe y promotora. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 93%.

- **INFRAESTRUCTURA**

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras en baños, sala de espera y habitaciones.

RECOMENDACIONES

- **SATISFACCION:**

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de puntualidad en las citas programadas	Se remite a los jefes de proceso quienes aplican las acciones correctivas	Monitorear el comportamiento de la puntualidad de los profesionales.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren la demora para acceder al servicio por el nuevo sistema de facturación. Solicitud de mejor accesibilidad a entrega de resultados	Se reportó al operador de servicios e interventor del contrato. Se reporta al jefe de proceso involucrado	Monitorear el mejoramiento del sistema para garantizar mejor accesibilidad a usuarios y usuarias- Hacer seguimiento a la flexibilidad entrega de resultados
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable de algunos funcionarios y funcionarias	Se reportó al jefe del proceso involucrado, se retroalimentó en funcionarios y funcionarias el garantizar un trato amable.	Desde Siau se está fortaleciendo la humanización en el proceso de atención, en cumplimiento de la plataforma estratégica de la ESEB, destacando los valores institucionales
SEGURIDAD-CONFORT: Inconvenientes con iluminación, arreglos locativos y funcionamiento de televisores	Se reportó al líder del proceso de infraestructura y seguridad en la atención, Las solicitudes de confort se socializaron con el Subdirector administrativo	El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico destaca la ejecución de algunos arreglos locativos..