

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
OCTUBRE 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 OCTUBRE de 2016, se aplicaron 350 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 OCTUBRE DE 2016

Tabla 1. Satisfacción Global Octubre de 2016

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	350	100
29	8	289	83	22	6	10	3	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 318 91%				TOTAL INSATISFACCIÓN 32 9%									

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 = 318 x 100 = 91%

Número de usuari@s encuestados 350

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 350 usuari@s, 29 corresponden a la frecuencia de muy buena y 289 a buena, para una frecuencia total de 318, que porcentualmente corresponde al 91%.

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
4	1	12	3	37	11	293	84	4	1

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, 293 usuari@s (84%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 37 usuari@s (11%); 12 (3%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 4 (1%) informan que definitivamente no y 4 (1%) no informa..

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

MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2016)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2016)	OCTUBRE 2015
92%	91%	89%

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 octubre una satisfacción del 91%, y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de octubre de 2015) la tendencia es al aumento en un 2%.

TABLA 4. Satisfacción por Género octubre de 2016

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	16	7	185	83	15	7	6	3	0	0
MASCULINO	13	10	104	81	7	6	4	3	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 91% e insatisfacción del 9%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO OCTUBRE DE 2016

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Octubre de 2016

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	20	7	253	85	19	6	6	2	0	0
VINCULADO	9	17	36	69	3	6	4	7	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 92% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 87%. La participación por régimen subsidiado es del 85% y por vinculados del 15%.

1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2016

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

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	1	2	38	91	3	7	0	0	0	0
Nueva Eps	0	0	18	86	2	9	1	5	0	0
Emdisalud	7	7	91	86	7	7	1	1	0	0
Cafesalud	7	25	18	64	1	4	2	7	0	0
Saludvida	5	7	61	83	5	7	2	3	0	0
Comparta	0	0	27	96	1	4	0	0	0	0
Vinculados	9	17	36	69	3	6	4	7	0	0

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Octubre 2016

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	42	39	93	3	7
Nueva Eps	21	18	86	3	14
Emdisalud	106	98	92	8	8
Cafesalud	28	25	89	3	11
Saludvida	73	66	90	7	10
Comparta	28	27	96	1	4
Vinculados	52	45	85	7	15
TOTAL	350	318		32	



La mayor satisfacción la obtiene Comparta con el 96%, continúa Asmetsalud 93%, Emdisalud 92%, Saludvida 90%, Cafesalud 89%, Vinculados 87% y Nueva Eps 86%,

1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD OCTUBRE DE 2016

TABLA 8. Satisfacción por centros de salud Octubre 2016

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	18	85	1	5	2	10	0	0	0	0
Cardales	19	90	0	0	2	10	0	0	0	0
Castillo	65	78	15	18	2	2	1	1	0	0
Cdv	19	90	0	0	2	10	0	0	0	0
Centro	23	74	5	16	2	7	1	3	0	0
Danubio	43	71	7	11	5	8	6	10	0	0
Floresta	18	90	0	0	2	10	0	0	0	0
Fortuna	18	90	0	0	2	10	0	0	0	0
Llanito	15	88	1	6	1	6	0	0	0	0
Progreso	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Versalles	31	88	0	0	2	6	2	6	0	0
TOTALES	289		29		22		10		0	
	FR 318 91%				FR= 32 9%					

Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Octubre 2016

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	21	19	90	2	10
cardales	21	19	90	2	10
Castillo	83	80	96	3	4
cdv	21	19	90	2	10
Centro	31	28	90	3	10
Danubio	61	50	82	11	18
Floresta	20	18	90	2	10
fortuna	20	18	90	2	10
llanito	17	16	94	1	6
progreso	20	20	100	0	0
Versalles	35	31	100	4	0
TOTAL	350	318		32	

Se observa satisfacción del 100% Centro de salud Progreso. Continúa Castillo con el 96%, Llanito 94%, Campín 90%, Cardales 90%, Cdv 90%, Centro 90%, Floresta 90%, Fortuna 90%, Versalles 89% y Danubio 82%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología, excelente atención doctor Fabián Ochoa	Mayor puntualidad de los médicos; colocar servicio de urgencias
Cardales	Buena atención	Mayor accesibilidad entrega de exámenes de laboratorio, entrega oportuna de medicamentos
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejorar iluminación sala de espera
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, mejorar limpieza en los baños, 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 vigilantes
Floresta	Buena atención	Mejorar infraestructura, garantizar la atención cuando falte un funcionario
Fortuna	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor
Llanito	Buena atención del recurso humano	Que se tomen muestras de laboratorio, Mejorar infraestructura, funcionamiento de televisor
Progreso	Buena atención médica	Mejorar infraestructura
Versalles	La atención es buena, muy buena la atención del doctor Néstor	Solicitud funcionamiento del televisor, mejorar infraestructura, Asignar más citas odontológicas

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2016

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	67	85%	5	6%	6	8%	1	1%	0	0%
Farmacia	32	80%	5	13%	1	2%	2	5%	0	0%
Hospitalización	15	88%	1	6%	0	0%	1	6%	0	0%
Laboratorio	24	89%	0	0%	3	11%	0	0%	0	0%
Odontología	38	81%	3	6%	5	11%	1	2%	0	0%
P y p	73	90%	6	8%	2	2%	0	0%	0	0%
Urgencias	40	68%	9	15%	5	8.5%	5	8.5%	0	0%

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Octubre

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
consulta médica	79	72	91	7	9
farmacia	40	37	93	3	7
hospitalización	17	16	94	1	6
Laboratorio	27	24	89	3	11
odontología	47	41	87	6	13
P y p	81	79	98	2	2
urgencias	59	49	83	10	17
TOTALES	350	318		32	



La mayor satisfacción la obtiene P y p con el 98%, hospitalización 94%, farmacia 93%, consulta médica 91%, laboratorio 89%, odontología 87% y urgencias 83%.

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

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	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	15	88%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%
Control del Joven	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	16	94%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	15	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	2	29%	5	71%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Octubre 2016

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto Mayor	10	10	100	0	0
Citología	17	16	94	1	6
Crecimiento y Desarrollo	17	16	94	1	6
Control del joven	5	5	100	0	0
Control prenatal	7	7	100	0	0
Planificación familiar	15	15	100	0	0
Agudeza visual	3	3	100	0	0
vacunación	7	7	100	0	0
TOTALES	81	79		2	

Se observa que los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100%, exceptuando citología y crecimiento y desarrollo, ambos con el 94%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE 2016

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Octubre de 2016

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	32	168	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	29
MALO	0	0	0

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	12	101	66
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	1	0	1
MALO	0	0	2

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención octubre de 2016

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	19	152	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	0
MALO	0	0	8

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Octubre 2016

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	10	40	2
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	1

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Octubre 2016

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE SOLICITUD Y ENTREGA DEL MEDICAMENTO	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
	MENOS DE 10		
BUENO	40	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Octubre 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	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	44	19	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	6
MALO	0	0	6

Tabla 22. Satisfacción Triage Octubre 2016

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	62	82
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	10
NADA SATISFECHO	6	8

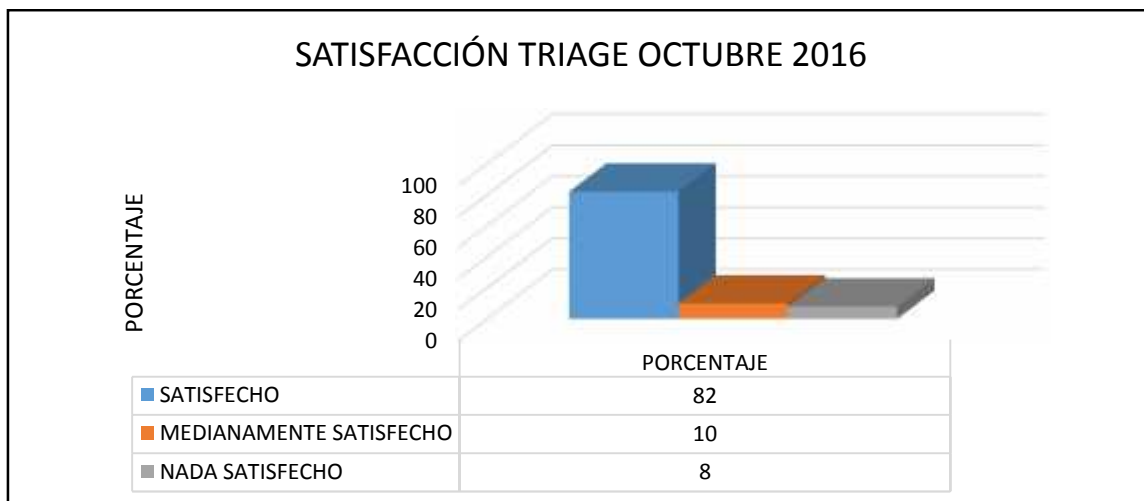


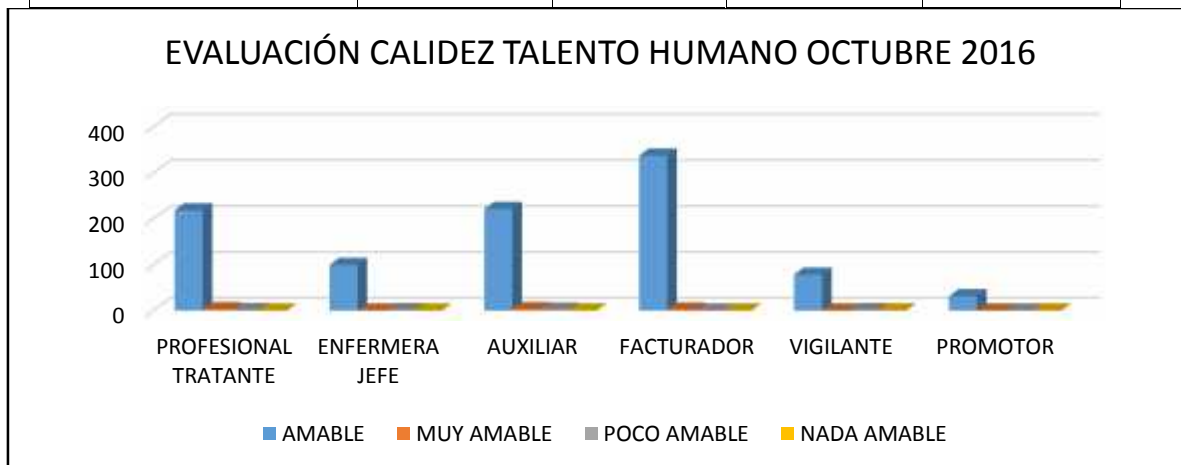
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Octubre 2016

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	13
MAS DE 1 VEZ	3
NINGUNA VEZ	1

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Octubre 2016

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	218	3	1	0
ENFERMERA JEFE	99	0	1	0
AUXILIAR	221	3	2	0
FACTURADOR	337	2	0	0
VIGILANTE	78	0	1	0
PROMOTOR	31	0	0	0



1.8 INFORMACION

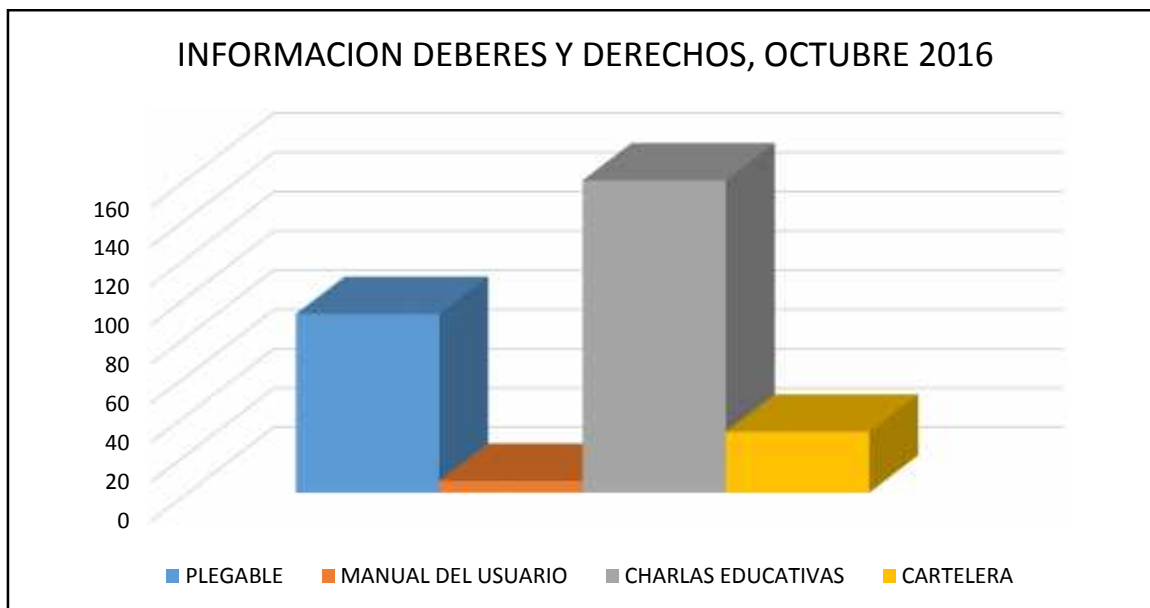
Tabla 25. Información talento humano ESEB Octubre 2016

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	216	7	0
ENFERMERA JEFE	0	96	3	0
AUXILIAR	0	222	2	0
FACTURADOR	0	290	0	0
VIGILANTE	0	69	0	0
PROMOTOR	0	47	0	0



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

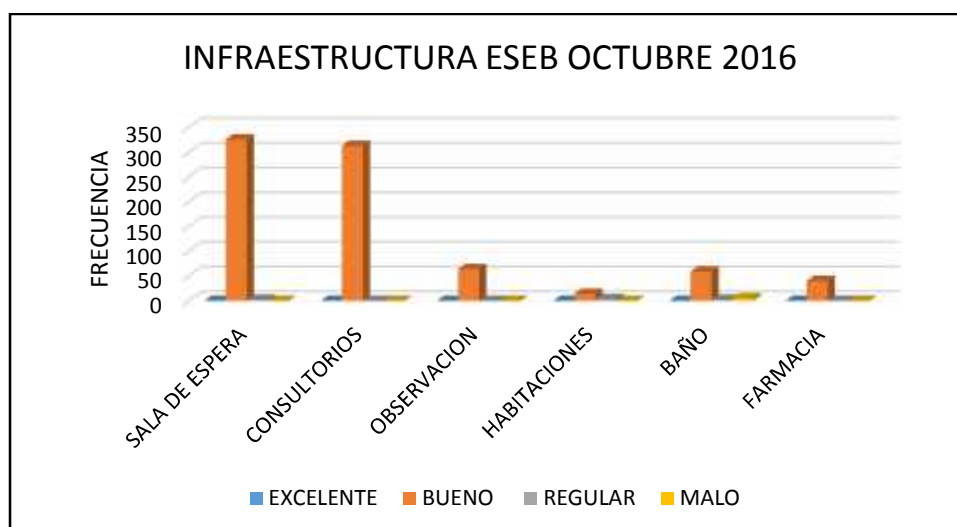
INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
287	82%	63	18%	6	159	31	91



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Octubre 2016

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	326	2	0
CONSULTORIOS	0	313	0	0
OBSERVACION	0	64	0	0
HABITACIONES	0	14	3	0
BAÑO	0	59	2	5
FARMACIA	0	40	0	0



CONCLUSIONES

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

J SATISFACCION GLOBAL

Durante el mes de OCTUBRE de 2016, la satisfacción global correspondió al 91%, presentándose tendencia a la Disminución en relación con el mes inmediatamente anterior que fue del 92%. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (octubre de 2015 que fue del 89%), se evidencia tendencia al aumento en un 2%.

J SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:

Se obtuvo satisfacción del 92% para el régimen subsidiado y 87% para la población vinculada.

J SATISFACCION POR ASEGURADORA:

El mayor porcentaje corresponde a Comparta con el 96% . El más bajo corresponde a Nueva Eps con el 86%.

J SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción progreso con el 100%. El más bajo corresponde a Danubio 82%.

J SATISFACCION POR SERVICIOS

El resultado más alto corresponde a p y p con el 98%, El más bajo corresponde a urgencias Con el 83%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a citologías y crecimiento y desarrollo, cada uno con un 94%.

ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD

J 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.

J 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, observándose que hubo un gran mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas. se destacan las citas programadas a periodos mayores que por norma no aplican para esa frecuencia (citas de p y p, algunas odontológicas).

J 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

J 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.

J OPORTUNIDAD FARMACIA: La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno.

J 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 profesional tratante, enfermera jefe, auxiliar y vigilante.

) **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 auxiliar. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 82%.

) **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: Centros de salud con asignación de citas a más de tres días	Se identificó mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas en los centros de salud.	Monitorear el comportamiento de la oportunidad, realizando las acciones correctivas.
ACCESIBILIDAD: Solicitud de alternativas de horarios de atención para citas odontológicas. Solicitan que sean también en la mañana. (centro de salud Cdv yCastillo)	Se reportó a jefe de facturación. Y jefe de servicios ambulatorios.	Desde el área de facturación se fortaleció en los facturadores garantizar mejor accesibilidad en la asignación de citas odontológicas, siendo más flexibles. No se asume aún el compromiso de asignarlas en horas de la mañana
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..