

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ABRIL 2017**

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 Abril de 2017, se aplicaron 400 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 SATISFACCIÓN GLOBAL ABRIL DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Abril de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN							
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE	
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
52	13	299	75	12	3	37	9	0	0	0	0
TOTAL SATISFACCIÓN 351 88%				TOTAL INSATISFACCIÓN 49 12%							

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $\frac{351}{400} \times 100 = 88\%$

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 52 corresponden a la frecuencia de muy buena y 299 a buena, para una frecuencia total de 351, que porcentualmente corresponde al 88%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 12% para una frecuencia de 49 usuarios (12 que evalúan regular y 37 que evalúan de mala la atención).

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Abril 2017

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
10	2.5	35	8.75	339	84.75	14	3.5	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, 339 usuari@s (84.75%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 14 usuari@s (3.5%); 35 (8.75%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 2 (0.5%) no informan y 10 (2.5%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (MARZO 2017)	MES ACTUAL (ABRIL 2017)	ABRIL 2016
90%	88%	92%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 2%; obteniéndose un 88% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de Abril de 2016) la tendencia es a la disminución en un 4%.

TABLA 4. Satisfacción por Género Abril de 2017

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	33	12	211	76	8	3	26	9	0	0
MASCULINO	19	16	88	72	4	3	11	9	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 88% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 12% (evaluación de regular y mala). Por su parte, el género masculino también obtiene un porcentaje de satisfacción del 88% e insatisfacción del 12%..

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO ABRIL DE 2017

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Abril de 2017

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	44	12	267	75	10	3	34	10	0	0
VINCULADO	8	18	32	71	2	4	3	7	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 87% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 89%. La participación por régimen subsidiado es del 89% (355 usuario@s) y por vinculados del 11% (45 usuario@s).

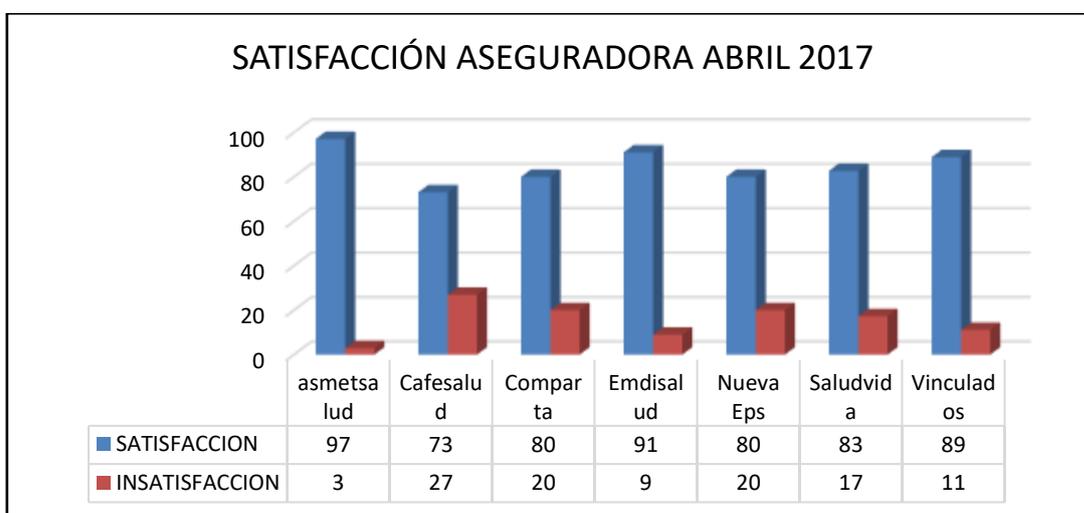
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ABRIL 2017

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Abril 2017

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	10	14	57	83	1	1.5	1	1.5	0	0
Cafesalud	0	0	19	73	3	12	4	15	0	0
Comparta	0	0	16	80	1	5	3	15	0	0
Emdisalud	20	15	102	76	1	1	11	8	0	0
Nueva Eps	7	28	13	53	2	8	3	12	0	0
Saludvida	7	9	60	74	2	2	12	15	0	0
Vinculados	8	18	32	71	2	4	3	7	0	0
TOTALES	52		299		12		37		0	
	FR 351 88%				FR= 49 12%					

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Abril 2017

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	69	67	97	2	3
Cafesalud	26	19	73	7	27
Comparta	20	16	80	4	20
Emdisalud	134	122	91	12	9
Nueva Eps	25	20	80	5	20
Saludvida	81	67	83	14	17
Vinculado	45	40	89	5	11
TOTAL	400	351		49	



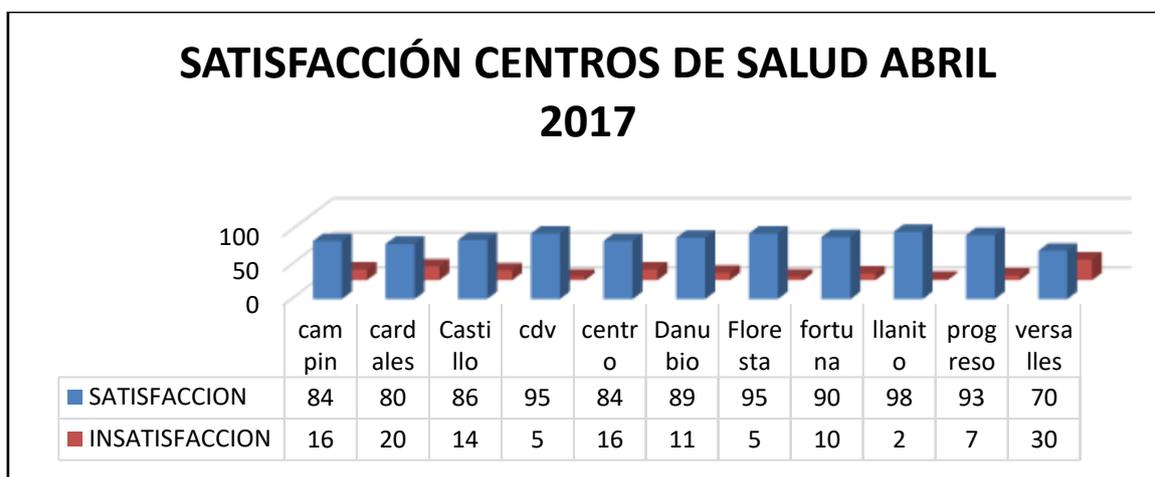
Se observa que el mayor porcentaje corresponde a la eps Asmetsalud con el 97%, Emdisalud 91%, vinculados 89%, Saludvida 83%, Comparta 80%, Nueva Eps 80% y Cafesalud 73%.

Tabla 8. Evaluación Variables de Satisfacción por centros de salud, Abril 2017

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campin	15	79	1	5	0	0%	3	16	0	0
Cardales	16	80	0	0	1	5	3	15	0	0
Castillo	59	70	13	16	0	0	12	14	0	0
Cdv	19	95	0	0	0	0	1	5	0	0
Centro	16	84	0	0	0	0	3	16	0	0
Danubio	88	89	0	0	3	3	8	8	0	0
Floresta	19	95	0	0	1	5	0	0	0	0
Fortuna	18	90	0	0	1	5	1	5	0	0
Llanito	26	63	14	34	0	0	1	2	0	0
Progreso	2	7	24	86	0	0	2	7	0	0
Versalles	21	70	0	0	6	20	3	10	0	0
TOTALES	299		52		12		37		0	0
	FR 351 88%				FR= 49 12%					

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Abril 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	19	16	84	3	16
cardales	20	16	80	4	20
Castillo	84	72	86	12	14
cdv	20	19	95	1	5
Centro	19	16	84	3	16
Danubio	99	88	89	11	11
Floresta	20	19	95	1	5
fortuna	20	18	90	2	10
llanito	41	40	98	1	2
progreso	28	26	93	2	7
Versalles	30	21	70	9	30
TOTAL	400	351		49	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Llanito con el 98%, continúa Cdv 95%, Floresta 95%, Progreso 93%, Fortuna 90%. Danubio 89%, Castillo 86%. Campín 84%, Centro 84%, Cardales 80% y Versalles 70%.

Tabla 10. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Abril 2017

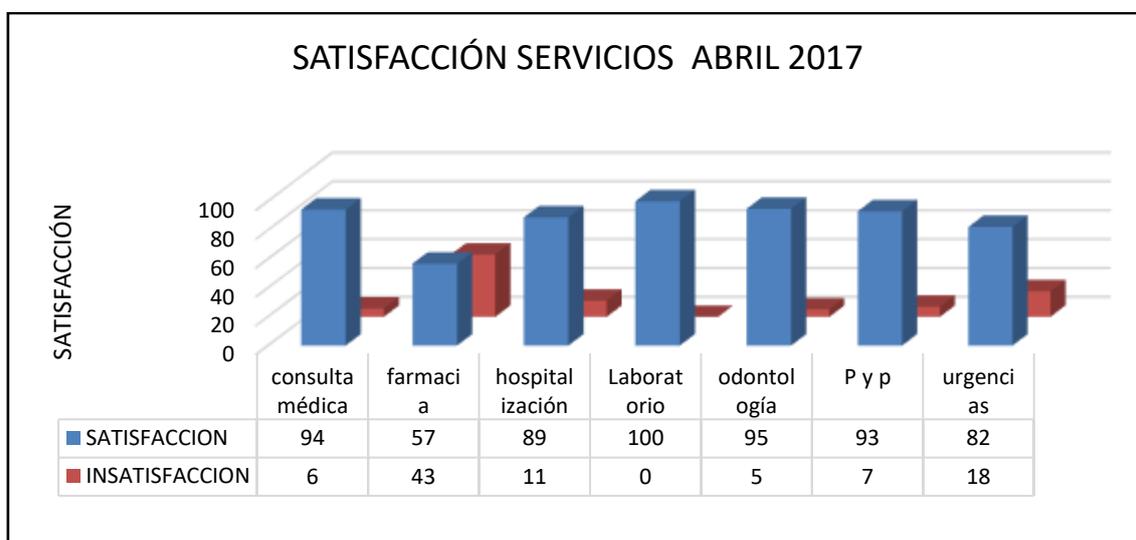
CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mucha demora en la atención por el actual sistema de facturación, falta de puntualidad de los profesionales médicos, no disponibilidad de agendas
Cardales	Buena atención	Mayor puntualidad en las atenciones, entrega oportuna de medicamentos, más rapidez en el sistema
Cdv	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud médico de crónicos
Castillo	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, citologías muy demoradas, impuntualidad de los profesionales, falta de oportunidad en el servicio de urgencias. más rapidez en el sistema
Centro	Excelente atención del médico	Garantizar la oportunidad en el servicio de urgencias, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, Puntualidad recurso humano odontología, permanencia de los funcionarios en el sitio de trabajo, mejor atención y trato de la facturadora, solicitud cambio sistema de facturación
Danubio	Buena atención del recurso humano médico	Más oportunidad en urgencias, asignar más médicos en el servicio de urgencias, mejorar el sistema de facturación, Falta de oportunidad entrega de medicamentos
Floresta	Buena atención	Falta de oportunidad entrega de citologías
Fortuna	Excelente atención del médico	Solicitud funcionamiento del televisor, Que el médico sea permanente, continuidad del doctor Harold Durán
Llanito	Buena atención del recurso humano	Falta de oportunidad en la atención de consultas médicas, adecuar el área de solicitud de citas colocando o colocar soportes de protección para resguardar del clima
Progreso	Buena atención médica, excelente atención doctor Mejía	Mejorar infraestructura, mejorar área de citología
Versalles	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, oportunidad en la atención médica, solicitud de jefe permanente, no alterar los horarios de citas de p y p

1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2017**Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Abril 2017**

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	64	74%	17	20%	0	0%	5	6%	0	0%
Farmacia	25	57%	0	0%	7	16%	12	27%	0	0%
Hospitalización	16	89%	0	0%	0	0%	2	11%	0	0%
Laboratorio	15	94%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Odontología	59	77%	14	18%	0	0%	4	5%	0	0%
P y p	73	85%	7	8%	2	2%	4	5%	0	0%
Urgencias	47		13		3		10			
TOTALES	299		52		12		37		0	
	FR 351		88%		FR= 49		12%			

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Abril 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	86	81	94	5	6
farmacia	44	25	57	19	43
hospitalización	18	16	89	2	11
Laboratorio	16	16	100	0	0
odontología	77	73	95	4	5
P y p	86	80	93	6	7
urgencias	73	60	82	13	18
TOTALES	400	351		49	



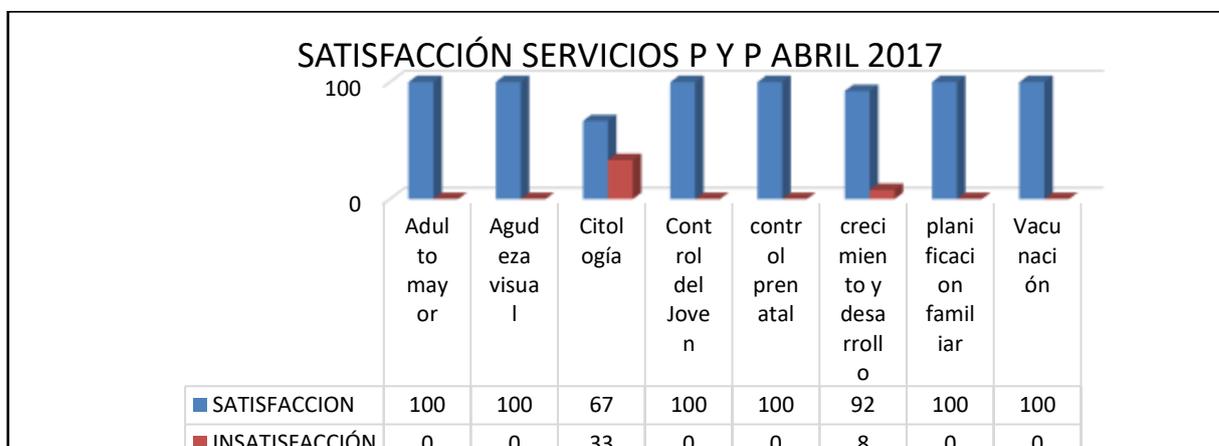
La mayor satisfacción la obtiene Laboratorio 100% , Continúa odontología 95%, consulta médica 94%, p y p 93%, hospitalización 89%, urgencias 82% y farmacia 57%.

Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Abril 2017

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	14	93%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%
Agudeza visual	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Citología	8	67%	0	0%	1	8%	3	25%	0	0%
Control del Joven	2	29%	5	71%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	11	85%	1	7%	1	7%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	21	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Abril 2017

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	15	14	100	1	0
Agudeza visual	4	4	100	0	0
Citología	12	8	67	4	33
Control del joven	7	7	100	0	0
Control prenatal	6	6	100	0	0
Crecimiento y desarrollo	13	12	92	1	8
Planificación familiar	21	21	100	0	0
vacunación	8	8	100	0	0
TOTALES	86	80		6	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, adulto mayor, control del joven, control prenatal, planificación familiar y vacunación y vacunación. Crecimiento y desarrollo obtiene el 92% y citologías 67%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ABRIL 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Abril 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	35	209	11
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	15
MALO	0	0	0

Tabla 16. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Abril 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	31	75	123
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Abril 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	42	177	2
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	4

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Abril 2017

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	7	177	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	0

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Abril 2017

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	42	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Abril 2017

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	16	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 21. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Abril 2017

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE</i>		
	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	61	13	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	6
MALO	0	0	8

Tabla 22. Satisfacción Triage Abril 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	74	81
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	10
NADA SATISFECHO	8	9

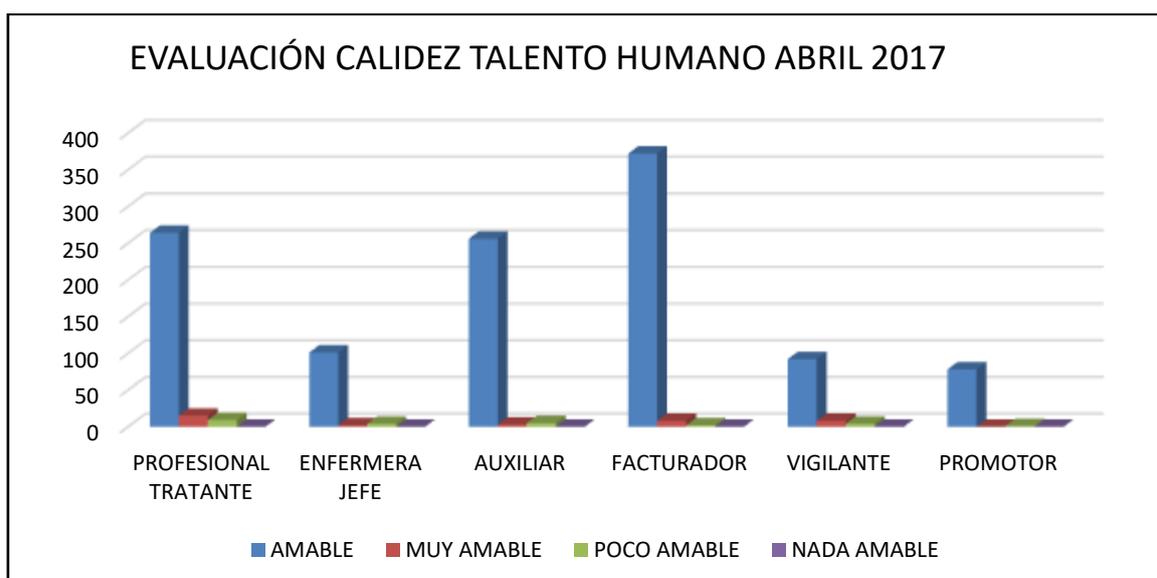
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Abril 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	8
MAS DE 1 VEZ	7
NINGUNA VEZ	3

1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Abril 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	264	15	9	0
ENFERMERA JEFE	101	2	4	0
AUXILIAR	256	3	5	0
FACTURADOR	372	8	2	0
VIGILANTE	92	8	4	0
PROMOTOR	78	0	1	0



1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Abril 2017

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	238	13	0
ENFERMERA JEFE	0	111	8	0
AUXILIAR	0	238	1	0
FACTURADOR	0	264	2	0
VIGILANTE	0	154	0	0
PROMOTOR	0	82	0	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	301 (75%)	19	11	89	45	133	4
NO	99 (25%)						

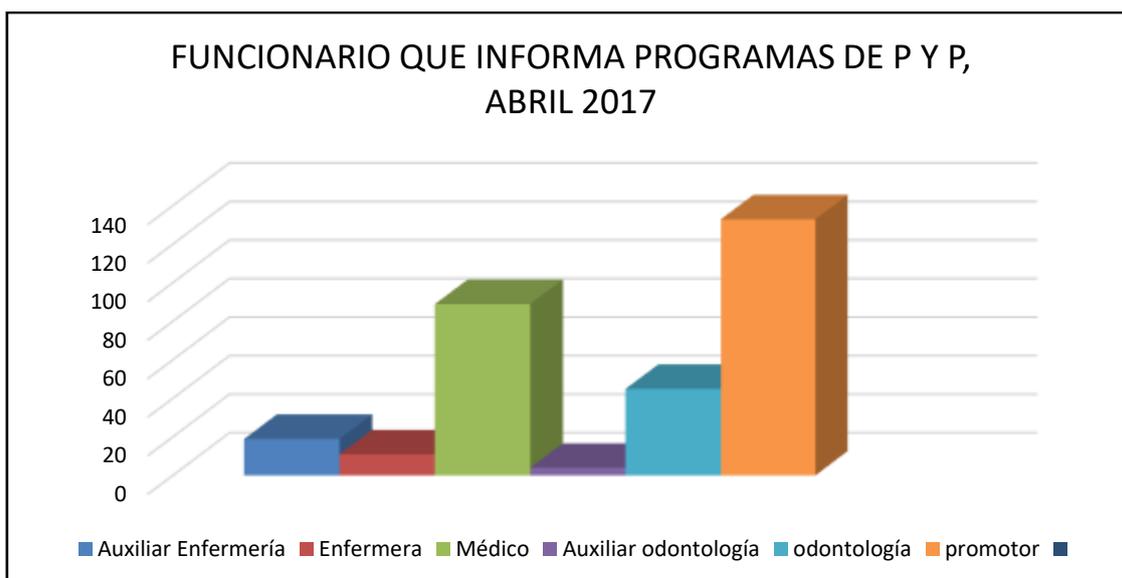


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ABRIL 2017

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
337	84%	63	16%	3	191	74	69

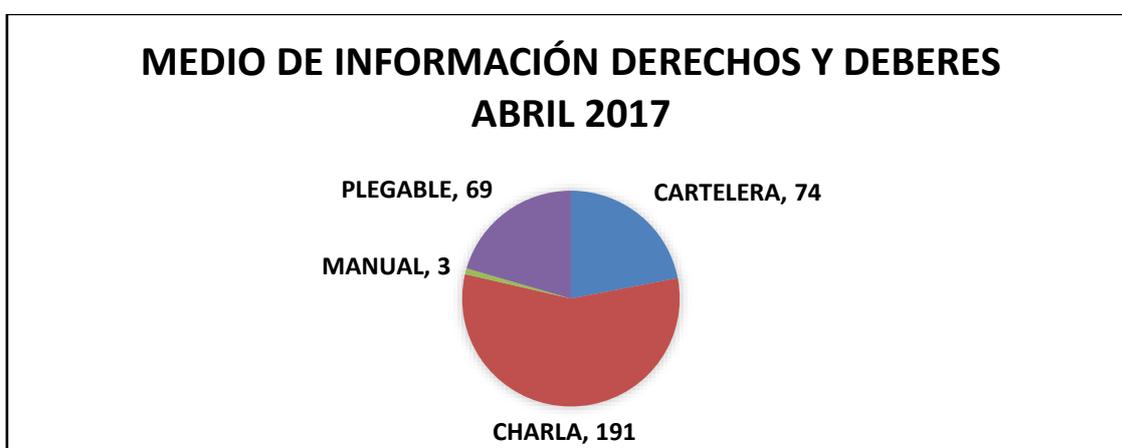


TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2017

DERECHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACCESIBILIDAD	61	18%
ATENCION INICIAL URGENCIAS	4	1%
CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	25	8%
INFORMACIÓN	10	3%
INTERPONER PQRS	9	3%
LIBRE ELECCIÓN	11	3%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	1	0%
PRIORIDAD GRUPOS VULNERABLES	41	12%
RECIBIR O REHUSAR APOYO ESPIRITUAL	4	1%
SEGURIDAD	4	1%
TRATO DIGNO Y AMABLE	167	50%

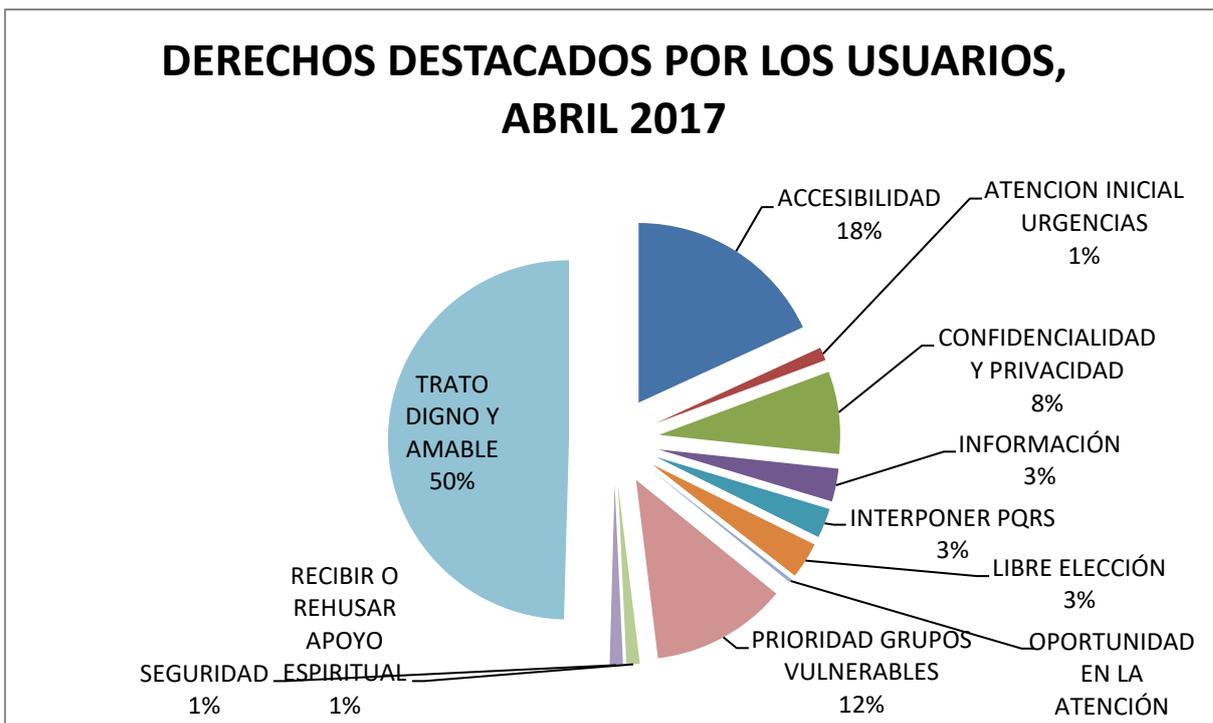


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2017

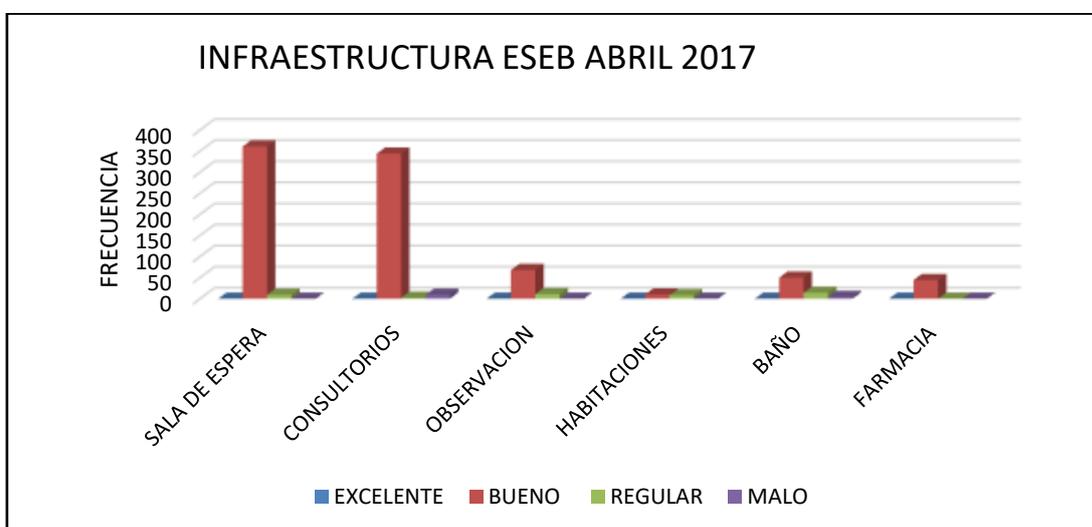
DEBER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUTOCUIDADO	4	1%
CUMPLIR CITAS	65	19%
CUIDAR INSTALACIONES	29	9%
PRESENTAR DOCUMENTO IDENTIDAD	7	2%
REPORTAR NOVEDADES	18	5%
RESPECTO A LAS NORMAS	73	22%
SEGUIR RECOMENDACIONES	41	12%
USO RACIONAL SERVICIOS	55	16%
TRATO DIGNO	45	14%



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Abril 2017

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	361	9	0
CONSULTORIOS	0	344	2	9
OBSERVACION	0	68	11	0
HABITACIONES	0	10	8	0
BAÑO	0	50	14	4
FARMACIA	0	44	0	0



CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de ABRIL de 2017, la satisfacción global correspondió al 88%, presentándose tendencia a la disminución en un 2% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (ABRIL de 2016 que fue del 92%), se evidencia tendencia a disminución en un 4%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 90% para el régimen subsidiado y 87% para la población vinculada 89%

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 97% . El más bajo corresponde a Cafesalud con el 73%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Llanito con 98%. Los más bajos corresponden a Cardales con 80% y Versalles 70%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 100%, Los más bajos corresponden a Farmacia 57% y urgencias 82%. En el programa de p y p obtienen el 100% agudeza visual, , planificación familiar, control prenatal, adulto mayor y vacunación. Los porcentajes más bajos corresponden a crecimiento y desarrollo 92% y citología 67%.

- **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 alta frecuencia esperar más de 30 minutos, evaluándola de regular.
- **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). Se identifica alta frecuencia que manifiesta asignación de citas a más de 72 horas, evaluándola de regular.
- **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 frecuencia que refiere esperar más de 30 minutos con calificación de malo.
- **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 y regular.

- **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, destacándose la actitud poco amable del recurso humano en general, pero destacándose como menos amable el médico tratante.

- **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 médico tratante, enfermera, auxiliar y facturador. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 84%. 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 el respeto a las normas y Cumplimiento de citas., En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 75% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el promotor y médico.

- **INFRAESTRUCTURA**

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

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos . También se hace mención a la falta de oportunidad en el servicio de urgencias y otros servicios ambulatorios</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente</p>	<p>En algunos casos se entregaron los medicamentos pendientes en oficina de SIAU, En coordinación con la subdirección administrativa. De igual manera, se recibieron en farmacia medicamentos, los cuales fueron entregados a usuarios y usuarias. Por manifestación de la regente, se remite a subdirección científica información de más pendientes, para su debida gestión.</p> <p>En lo que se refiere a la falta de oportunidad en servicio de urgencias, jefes de proceso y Darsalud ortalecen en su equipo de trabajo el garantizar las atenciones de acuerdo a las características de calidad.</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren la demora para acceder al servicio por el nuevo sistema de facturación.</p>	<p>Se reportó al operador de servicios e interventor del contrato. Se reporta al jefe de proceso involucrado</p>	<p>Coesprosalud asume el compromiso de mejoramiento para mayor celeridad del proceso y mejor oportunidad y accesibilidad en la atención</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado,</p>	<p>Desde SIAU se realizó actividad en todos los centros de salud, incluyendo la sede administrativa. Se Fortaleció la valores institucionales entre los mismos servidores públicos y hacia usuarios y usuarias de los servicios.-</p>
<p>AMBIENT FÍSICO-INFRAESTRUCTURA: Inconvenientes con iluminación, arreglos locativos y funcionamiento de televisores</p>	<p>Se reportó al líder del proceso de infraestructura y seguridad en la atención, Las solicitudes de confort se socializaron con el Subdirector administrativo</p>	<p>El líder del proceso de infraestructura y ambiente físico destaca la ejecución de algunos arreglos locativos..</p>