

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”  
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS  
ENERO 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 Enero de 2017, se aplicaron 330 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 ENERO DE 2017

Tabla 1. Satisfacción Global Enero de 2017

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	330	100
13	4	290	88	6	2	21	6	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 303 92%				TOTAL INSATISFACCIÓN 27 8%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $\frac{303}{330} \times 100 = 92\%$

Número de usuari@s encuestados

330

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 330 usuari@s, 13 corresponden a la frecuencia de muy buena y 290 a buena, para una frecuencia total de 303, que porcentualmente corresponde al 92%.

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
3	0.9	20	6	4	1.2	300	91	3	0.9

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, 300 usuari@s (91%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 4 usuari@s (1.2%); 20 (6%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; 3 (0.9%) informan que definitivamente no y 3 (0.9%) no informan.

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

MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2016)	MES ACTUAL (ENERO 2017)	ENERO 2016
90%	92%	90%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia al aumento en un 2%; obteniéndose un 92% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de enero de 2016) la tendencia es al aumento también en un 2%..

**TABLA 4. Satisfacción por Género Enero de 2017**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	3	1	209	92	5	2	12	5	0	0
MASCULINO	10	10	81	80	1	1	9	9	0	0

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 93% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 7% (evaluación de regular y mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 90% e insatisfacción del 10%.

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO ENERO DE 2017

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Enero de 2017**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	9	3	261	90	5	2	15	5	0	0
VINCULADO	4	10	29	73	1	2	6	15	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 93% (evaluación de buena y muy buena), mientras que vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 88% (290 usuario@s) y por vinculados del 12% (40 usuario@s).

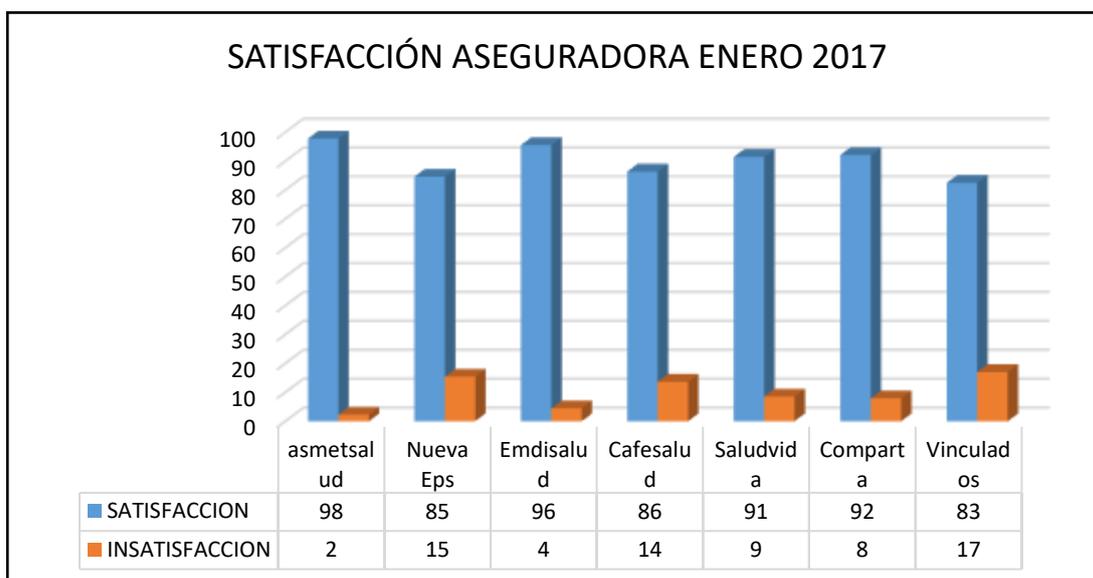
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ENERO 2017

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, Enero 2017**

ASEGURADORA	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Asmetsalud	1	2	43	96	1	2	0	0	0	0
Nueva Eps	0	0	11	84	1	8	1	8	0	0
Emdisalud	3	3	83	92	1	1	3	3	0	0
Cafesalud	0	0	19	86	1	5	2	9	0	0
Saludvida	5	6	70	85	1	1	6	7	0	0
Comparta	0	0	35	92	0	0	3	8	0	0
Vinculados	4	10	29	73	1	2	6	15	0	0

**Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, Enero 2017**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	45	44	98	1	2
Nueva Eps	13	11	85	2	15
Emdisalud	90	86	96	4	4
Cafesalud	22	19	86	3	14
Saludvida	82	75	91	7	9
Comparta	38	35	92	3	8
Vinculados	40	33	83	7	17
TOTAL	330	303		27	



La mayor satisfacción la obtiene Asmetsalud 98%, continúa Emdisalud 96%, Comparta 92%, Saludvida 91%, Cafesalud 86%, Nueva Eps 85% y vinculados 83%.

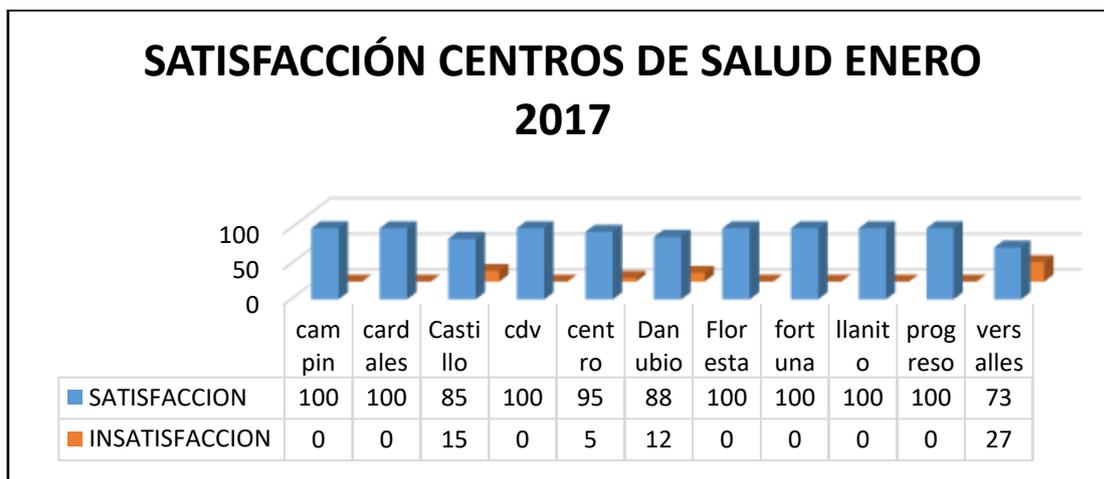
#### 1.4 SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2017

**TABLA 8. Satisfacción Variables por centros de salud Enero 2017**

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Campín	25	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Cardales	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Castillo	42	70	9	15	2	3	7	12	0	0
Cdv	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	19	95	0	0	0	0	1	5	0	0
Danubio	77	86	2	2	3	3	8	9	0	0
Floresta	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Fortuna	15	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Llanito	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Progreso	18	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Versalles	14	64	2	9	1	4	5	23	0	0
TOTALES	290		13		6		21		0	0
	FR 303 92%				FR= 27 8%					

Tabla 9. Satisfacción por centros de salud, Enero 2017

CENTRO	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	25	25	100	0	0
cardales	20	20	0	0	0
Castillo	60	51	85	9	15
cdv	20	20	100	0	0
Centro	20	19	95	1	5
Danubio	90	79	88	11	12
Floresta	20	20	100	0	0
fortuna	15	15	100	0	0
llanito	20	20	100	0	0
progreso	18	18	100	0	0
Versalles	22	16	73	6	27
<b>TOTAL</b>	330	303		27	



Se observa satisfacción del 100% Centro de salud Campín, Cardales, Fortuna, Llanito Floresta y Progreso. Centro 95%, Danubio 88%, Castillo 85% y Versalles 73%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
<b>Campin</b>	Buena infraestructura, satisfacción con la atención en el servicio de odontología,	Mayor puntualidad de los médicos; colocar servicio de urgencias, arreglos locativos techo sala externa, mejoramiento aires acondicionados
<b>Cardales</b>	Buena atención	Entrega de exámenes de laboratorio sin especificar límites de horario dentro del tiempo de atención
<b>Cdv</b>	A nivel general la atención es buena	Mayor número de atenciones en laboratorio, mejor actitud en facturación, arreglos locativos, mejor comunicación médico-paciente
<b>Castillo</b>	Buena atención a nivel general	Falta de oportunidad en el servicio de urgencias, funcionamiento baños consulta externa, oportunidad en la entrega de medicamentos, arreglos locativos
<b>Centro</b>	Excelente atención del médico	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, mejor actitud facturador
<b>Danubio</b>	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
<b>Floresta</b>	Buena atención	Mejorar iluminación, arreglo de baños, arreglos aire, más agilidad en el proceso de facturación

<b>Fortuna</b>	Atención a nivel general es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, colocar servicio de laboratorio y de urgencias, mayor frecuencia en la atención de citas médicas y odontológicas
<b>Llanito</b>	Buena atención del recurso humano	Que se tomen muestras de laboratorio, pronta remodelación del centro de salud
<b>Progreso</b>	Buena atención médica	Mejorar infraestructura, más flexibilidad en las atenciones y puntualidad de los profesionales
<b>Versalles</b>	La atención es buena	Solicitud funcionamiento del televisor, mejor oportunidad medicamentos, oportunidad en la atención médica

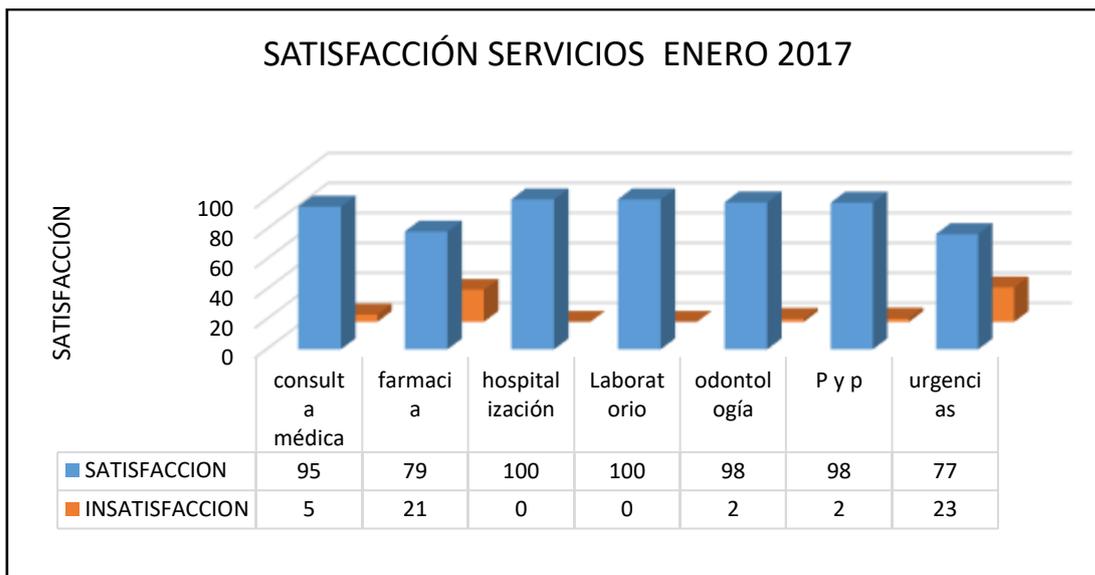
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS ENERO 2017

**Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Enero 2017**

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Consulta médica	57	92%	2	3%	0	0%	3	5%	0	0%
Farmacia	33	79%	0	0%	0	0%	9	21%	0	0%
Hospitalización	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Laboratorio	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Odontología	48	98%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
P y p	85	96%	2	2%	2	2%	0	0%	0	0%
Urgencias	41	66%	9	15%	4	6%	8	13%	0	0%
<b>TOTALES</b>	290		13		6		21		0	
	FR 303 92%				FR= 27 8%					

**Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Enero 2017**

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	62	59	95	3	5
farmacia	42	33	79	9	21
hospitalización	16	16	100	0	0
Laboratorio	20	20	100	0	0
odontología	49	48	98	1	2
P y p	89	87	98	2	2
urgencias	52	40	77	12	23
<b>TOTALES</b>	330	303		27	



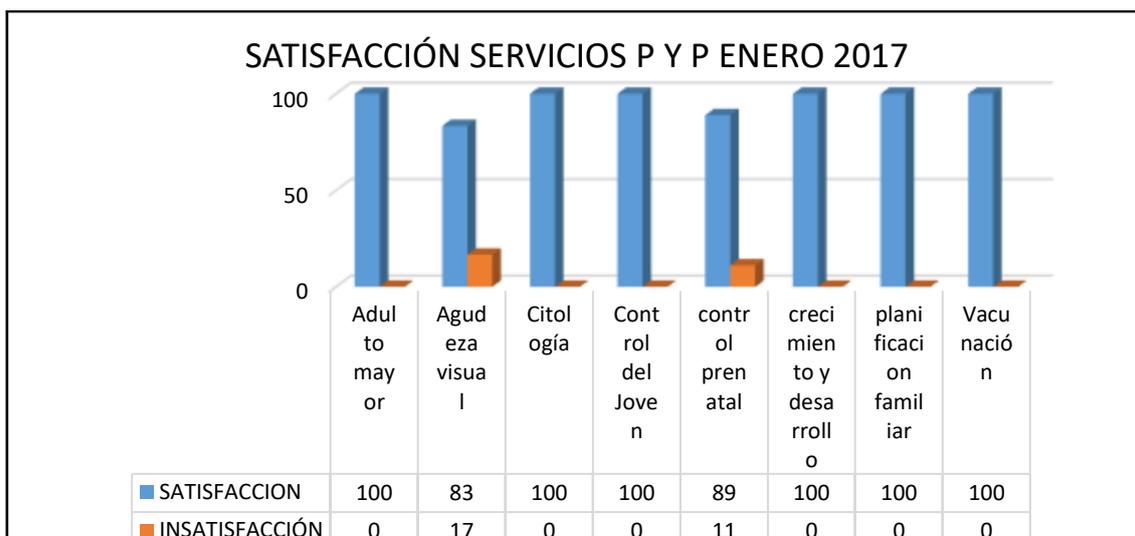
La mayor satisfacción la obtienen hospitalización 100%, laboratorio 100%. Continúa p y p 98%, odontología 98%, consulta médica 95%, farmacia 79% y urgencias 77%.

**Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Enero 2017**

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Adulto mayor	14	88%	2	12%	0	0%	0	0%	0	0%
Agudeza visual	5	83%	0	0%	1	17%	0	0%	0	0%
Citología	10	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control del Joven	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Control Prenatal	8	89%	0	0%	1	11%	0	0%	0	0%
Crecimiento y desarrollo	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Planificación Familiar	18	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Vacunación	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

**Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Enero 2017**

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	16	16	100	0	0
Agudeza visual	6	5	83	1	17
Citología	10	10	100	0	0
Control del joven	4	4	100	0	0
Control prenatal	9	8	89	1	11
Crecimiento y desarrollo	17	17	100	0	0
Planificación familiar	18	18	100	0	0
vacunación	9	9	100	0	0
<b>TOTALES</b>	89	87		2	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% Adulto mayor, control del joven, citología, crecimiento y desarrollo, planificación familiar y vacunación. Control prenatal 89% y Agudeza visual obtiene 83%.

#### 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ENERO 2017

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Enero de 2017

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	27	165	3
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	25
MALO	0	0	0

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	30	47	85
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	16
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Enero de 2017

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	22	148	2
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	5
MALO	0	0	2

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Enero 2017

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

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Enero 2017

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

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Enero 2017

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	2	18	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE</i>		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	17	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	7
MALO	0	0	5

Tabla 22. Satisfacción Triage Enero 2017

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	52	77
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	15
NADA SATISFECHO	6	9

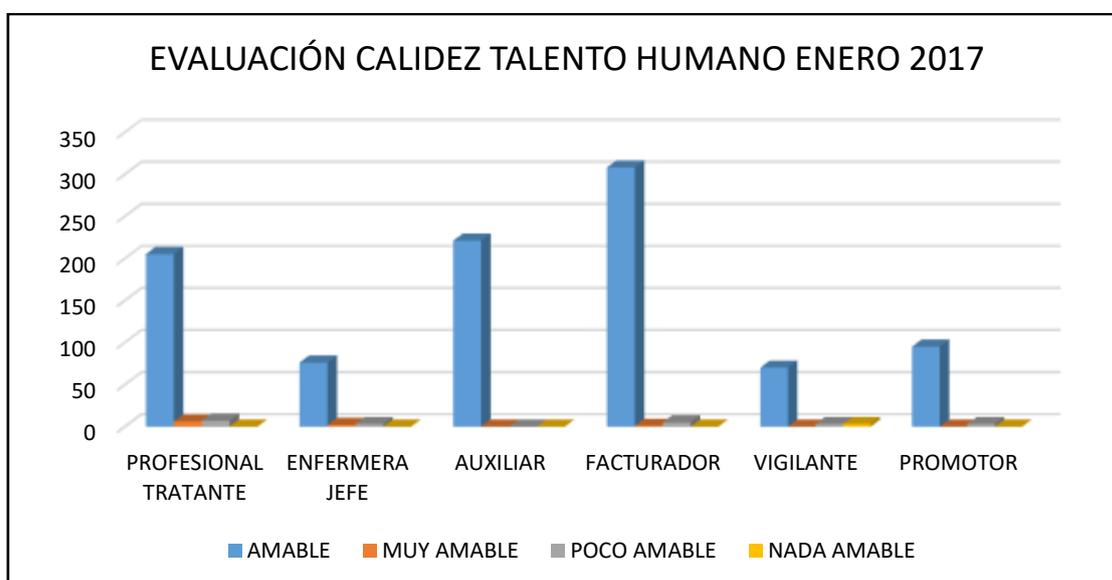
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Enero 2017

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA
1 VEZ AL DIA	13
MAS DE 1 VEZ	2
NINGUNA VEZ	1

### 1.7 CALIDEZ

Tabla 24. Calidez talento humano ESEB Enero 2017

TALENTO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	205	6	7	0
ENFERMERA JEFE	76	2	3	0
AUXILIAR	221	0	0	0
FACTURADOR	308	1	5	0
VIGILANTE	70	0	3	3
PROMOTOR	95	0	3	0



## 1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Enero 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	171	11	0
ENFERMERA JEFE	0	94	7	0
AUXILIAR	0	198	0	0
FACTURADOR	1	286	0	0
VIGILANTE	0	135	0	0
PROMOTOR	0	83	0	0



TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P



INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA						
	AUX ENF	AUX ODONT	ENFERMERA	FACTURADOR	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	MÉDICO
SI	11	4	5	1	39	130	92
NO							

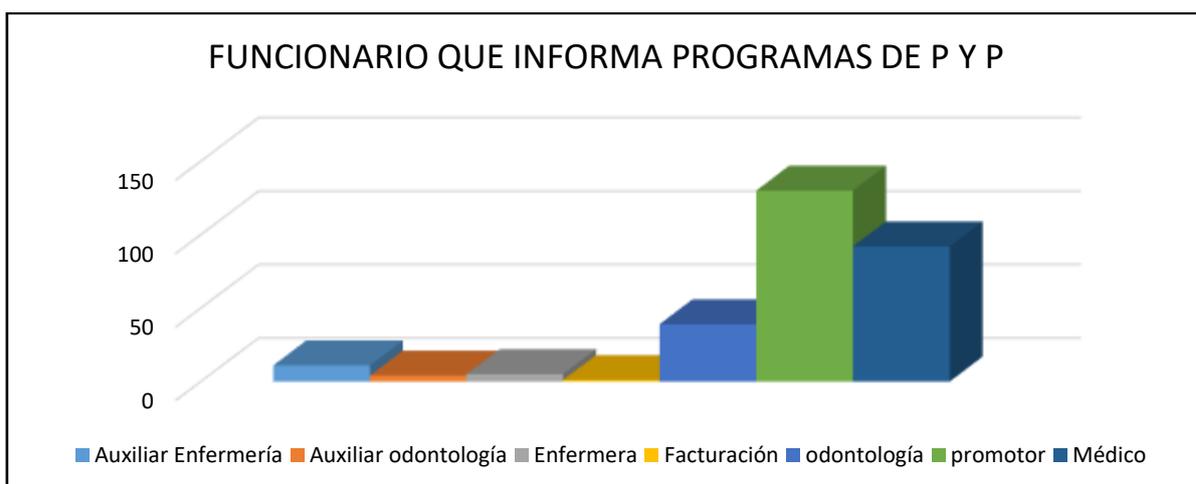


TABLA 27. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, DICIEMBRE 2016

INFORMACION				MEDIO			
SI		NO		MANUAL	CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
293	89%	37	11%	4	200	36	53



### DERECHOS MÁS DESTACADOS POR LOS USUARIO@S ENERO 2017



### DEBERES DESTACADOS POR USUARIO@S ENERO 2017



## 1.9 INFRAESTRUCTURA

**Tabla 27. Infraestructura mes de Enero 2017**

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	283	6	0
CONSULTORIOS	0	283	6	0
OBSERVACION	0	55	7	0
HABITACIONES	0	13	3	0
BAÑO	0	39	12	4
FARMACIA	0	41	0	1



## CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**

Durante el mes de ENERO de 2017, la satisfacción global correspondió al 92%, presentándose tendencia al aumento en un 2% en relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (Diciembre de 2016 que fue del 90%), se evidencia tendencia al aumento en un 2%.

- **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**

Se obtuvo satisfacción del 93% para el régimen subsidiado y 83% para la población vinculada.

- **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**

El mayor porcentaje corresponde a Asmetsalud 98% . El más bajo corresponde a vinculados con el 83%.

- **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**

Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Campín, Cardales, Fortuna, Llanito, Floresta y Progreso con el 100%. El más bajo corresponde a Versalles 73%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a laboratorio 100%, hospitalización 100%, El más bajo corresponde a urgencias Con el 77%. En el programa de p y p, el porcentaje más bajo correspondió a control prenatal 89%, agudeza visual 83%.

### **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.
- **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 una mínima frecuencia que evalúa 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
- **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 y 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 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 actitud poco amable del médico tratante, enfermera jefe, facturador, vigilante y promotor.

- **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 y enfermera jefe. De otra parte, los usuarios manifiestan recibir información acerca de deberes y derechos en un 89%. Entre los derechos más conocidos, los usuarios expresan trato digno, accesibilidad y prioridad a grupos vulnerables. En lo que se refiere a deberes, las mayores frecuencias son respeto a normas e instalaciones, cumplir citas y uso racional de los servicios, En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 85% 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 baños, consultorios,, sala de observación, habitaciones y farmacia.

## RECOMENDACIONES

- **SATISFACCION:**

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de puntualidad en las citas programadas y entrega de medicamentos	Se remite a Subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios	Fortalecer en los profesionales, el garantizar la atención oportuna a través de la retroalimentación de funciones, realizando el seguimiento respectivo. Se confirma el suministro de algunos medicamentos faltantes.

<p><b>ACCESIBILIDAD:</b> 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>Monitorear el sistema para garantizar mejor accesibilidad a usuarios y usuarias</p>
<p><b>CALIDEZ:</b> Se destaca trato poco amable de algunos funcionarios y funcionarias</p>	<p>Se reportó al jefe del proceso involucrado, se retroalimentó en funcionarios y funcionarias el garantizar un trato amable.</p>	<p>Desde Siau se fortalece permanentemente tanto en usuarios y usuarias como funcionarios y funcionarias el trato digno y respetuoso, destacando este aspecto como un derecho pero también como un deber. Desde cada proceso retroalimentar este aspecto, con el correspondiente seguimiento-</p>
<p><b>AMBIENT FÍSICO-INFRAESTRUCTURA:</b> 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. Se reporta por el mismo, el inicio de los contratos de aire acondicionado.</p>