

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

Durante el mes de Junio de 2018, se aplicaron 420 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 JULIO DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Julio de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	420	100
81	19	258	61	26	6	55	13	0		0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 339 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 81 19%									

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 = $339 \times 100 = 81\%$

Número de usuari@s encuestados 420

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 81 corresponden a la frecuencia de muy buena y 258 a buena, para una frecuencia total de 339, que porcentualmente corresponde al 81%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 19% para una frecuencia de 81 usuarios (26 que evalúan regular y 55 que evalúan de mala).

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

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
23	6%	34	8%	35	8%	328	78%	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, 328 usuari@s (78%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 35 usuari@s (8%); 34 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 23 (6%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (JUNIO 2018)	MES ACTUAL (JULIO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JULIO 2017
81%	81%	89%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la igualdad, manteniéndose en un 81% y con relación al mismo periodo del año anterior (mes de julio de 2017), que fue del 89% la tendencia es a la disminución en un 8%

TABLA 4. Satisfacción por Género Julio de 2018

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	56	18%	197	65%	17	6%	35	11%	0	0%
MASCULINO	25	22%	61	53%	9	8%	20	17%	0	0%

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). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 75% e insatisfacción del 25%.

1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO JULIO DE 2018

Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Julio de 2018

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	72	18%	242	62%	26	7%	50	13%	0	0
VINCULADO	9	30	16	53%	0	0%	5	17%	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 80% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 83%. La participación por régimen subsidiado es del 93% (390 usuario@s) y por vinculados del 7% (30 usuario@s).

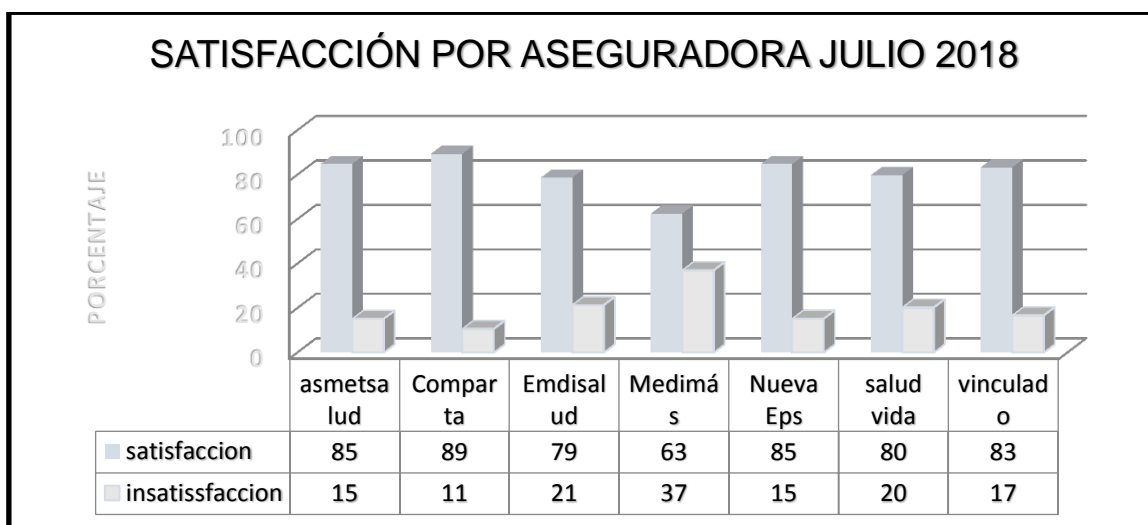
1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JULIO 2018

Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, JULIO 2018

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	15	23	41	62	3	4	7	11	0	0	66
Comparta	9	14	50	76	1	2	6	9	0	0	66
Emdisalud	13	17	46	61	5	7	11	15	0	0	75
Medimás	3	6	27	56	5	10	13	27	0	0	48
Nueva Eps	10	22	29	63	5	11	2	4	0	0	46
Saludvida	22	25	49	55	7	8	11	12	0	0	89
Vinculados	9	30	16	53	0	0	5	17	0	0	30
TOTALES	81		258		26		55		0	0	420
	339 81%				81 19%						

Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, JULIO 2018

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	66	56	85	10	15
Comparta	66	59	89	7	11
Emdisalud	75	59	79	16	21
Medimás	48	30	63	18	37
Nueva Eps	46	39	85	7	15
Saludvida	89	71	80	18	20
Vinculado	30	25	83	5	17
TOTAL	420	339		81	



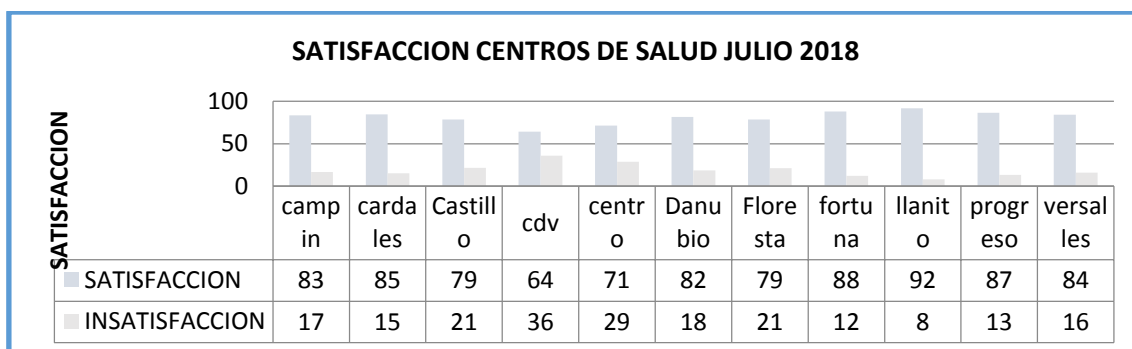
El mayor porcentaje corresponde a Comparta con el 89%, continúan Asmetsalud 85%, Nueva Eps 85%, Vinculado 83%, Saludvida 80%, Emdisalud 79% y Medimás 63%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campin	22	73	3	10	2	7	3	10	0	0	30
Cardales	28	61	11	24	3	6	4	9	0	0	46
Castillo	39	64	9	15	3	5	10	16	0	0	61
Cdv	22	56	3	8	2	5	12	31	0	0	39
Centro	7	25	13	46	3	11	5	18	0	0	28
Danubio	50	70	8	11	1	1	12	17	0	0	71
Floresta	19	58	7	21	1	3	6	18	0	0	33
Fortuna	18	72	4	16	3	12	0	0	0	0	25
Llanito	18	72	5	20	1	4	1	4	0	0	25
Progreso	12	40	14	47	2	7	2	7	0	0	30
Versalles	23	72	4	12	5	16	0	0	0	0	32
TOTALES	258		81		26		55		0	0	420
	339 81%				81 18%						

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Julio 2018

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
campin	30	25	83	5	17
cardales	46	39	85	7	15
Castillo	61	48	79	13	21
cdv	39	25	64	14	36
Centro	28	20	71	8	29
Danubio	71	58	82	13	18
Floresta	33	26	79	7	21
fortuna	25	22	88	3	12
llanito	25	23	92	2	8
progreso	30	26	87	4	13
Versalles	32	27	84	5	16
TOTAL	420	339		81	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Llanito 92%. Continúa Fortuna 88%; Progreso 87%, Cardales 85%, Versalles 84%, Campín 83%, Danubio 82%, Castillo 79%, Floresta 79%, Centro 71% y Cdv 64%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
Campin	Buena atención en general	Asignar mayor número de citas, Incrementar horas médicas, prioridad citas al adulto mayor; mejor organización de las agendas médicas, más flexibilidad en la atención de la jefe de enfermería.
Cardales	Buena atención	Asignar mayor número de citas, mejor Revisión Médico Bermúdez, prioridad asignación de citas al adulto mayor, mejor trato de médico, mayor frecuencia servicio de farmacia
Cdv	Buena atención en el programa de p y p	Asignar mayor número de citas, mayor accesibilidad en las atenciones a los adultos mayores, mejor revisión del médico Julio, mayor calidez del médico de crónicos, mejor calidez de la promotora, tener horarios alternativos para la entrega de exámenes
Castillo	Buena atención doctor Eligio	Mayor accesibilidad en las atenciones del adulto mayor, no limitar la asignación de citas, mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mejor información de los diagnóstico, mayor oportunidad en la entrega de medicamentos, realizar arreglos locativo
Centro	Buena atención Médico Marlon	Puntualidad en la atención de consulta externa, mejor cumplimiento y calidez de la facturadora, incremento de horas odontológicas; oportunidad y disponibilidad de medicamentos
Danubio	Buena atención médica	Asignar mayor número de citas, garantizar la asignación de citas todos los días, mayor oportunidad servicios de urgencias y citas odontológicas, mejor definición de los diagnósticos en el servicio de urgencias, garantizar la entrega total de medicamentos
Floresta	Buena atención	Asignar mayor número de citas, especialmente al adulto mayor; garantizar continuidad en la asignación de citas, puntualidad de los profesionales, mejor actitud auxiliar de enfermería
Fortuna	Excelente revisión médica	Incrementar la frecuencia de atenciones en consulta médica y odontológica, realizar los arreglos locativos (arreglo de techo, arreglos de baños), garantizar la oportunidad en la entrega de medicamentos.
Llanito	Excelente revisión médica	Demora en la atención médica, que se realicen exámenes de laboratorio, incremento de horas odontológicas, colocar cubierta en el área de facturación
Progreso	Excelente atención médica	Asignar mayor número de citas, prioridad en la atención del adulto mayor, mejorar el sistema
Versalles	Buena atención en general	Asignar otro médico, médico no es amable y no tiene calidad en la atención, falta de oportunidad entrega medicamentos.

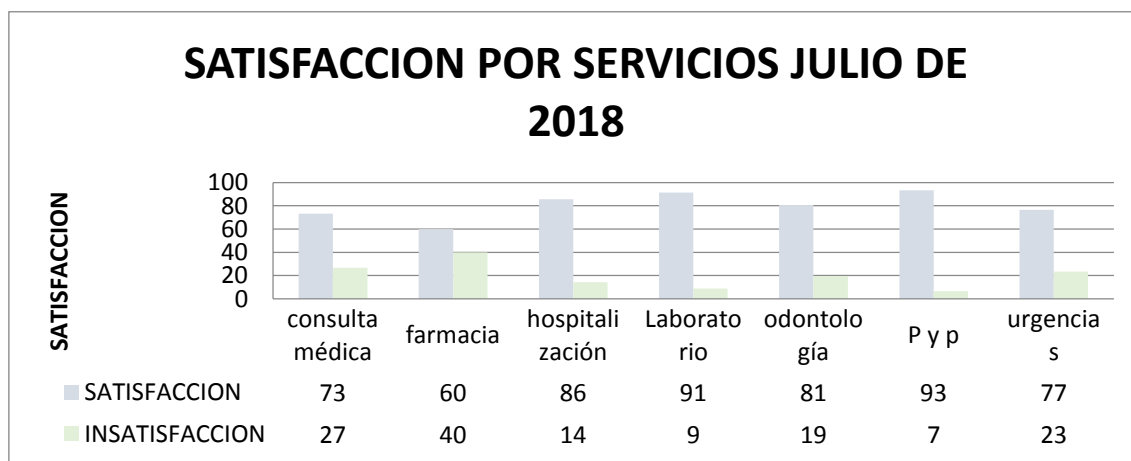
1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JULIO 2018

Tabla 11. Evaluación de variables por servicios Mes de Julio 2018

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	74	66%	8	7%	13	12%	17	15%	0	0%	112
Farmacia	19	48%	5	12%	6	15%	10	25%	0	0%	40
Hospitalización	9	64%	3	21%	2	14%	0	0%	0	0%	14
Laboratorio	20	87%	1	4%	0	0%	2	9%	0	0%	23
Odontología	39	63%	11	18%	2	3%	10	16%	0	0%	62
P y p	75	61%	39	32%	3	2%	5	4%	0	0%	122
Urgencias	22	47%	14	30%	0	0%	11	23%	0	0%	47
TOTALES	258		81		26		55		0	0%	420
	FR 339 81%				FR= 81 19%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Julio 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	112	82	73	30	27
farmacia	40	24	60	16	40
hospitalización	14	12	86	2	14
Laboratorio	23	21	91	2	9
odontología	62	50	61	12	19
P y p	122	114	93	8	7
urgencias	47	36	77	11	23
TOTALES	420	339		81	



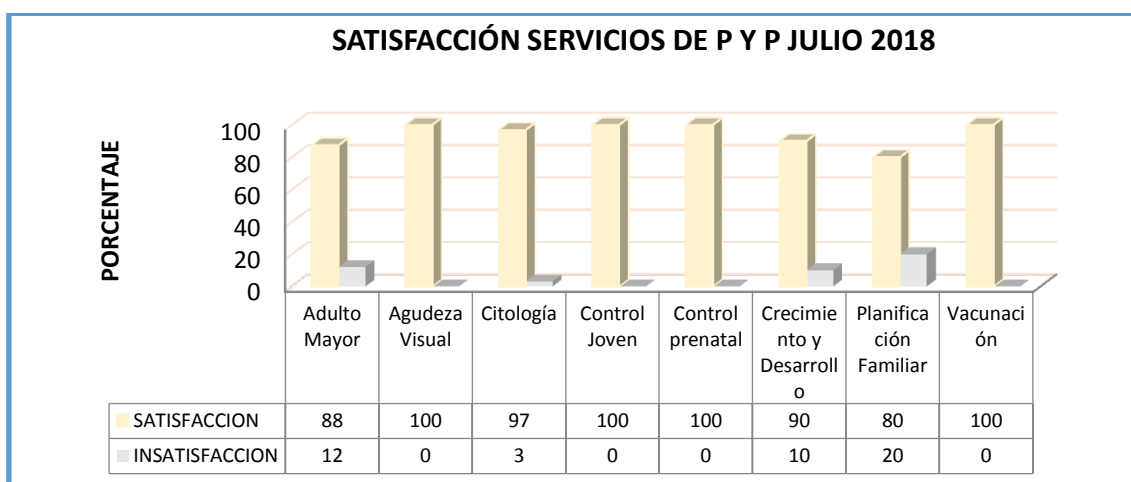
Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene p y p 93%. Continúa laboratorio 91%, hospitalización 86%. Odontología 81%, urgencias 77%, consulta médica 73% y farmacia 60%

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

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	11	69%	3	19%	1	6%	1	6%	0	0%	16
Agudeza visual	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4
Citología	21	66%	10	31%	0	0%	1	3%	0	0%	32
Control del Joven	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10
Control Prenatal	3	27%	8	73%	0	0%	0	0%	0	0%	11
Crecimiento y desarrollo	11	55%	7	35%	1	5%	1	5%	0	0%	20
Planificación Familiar	8	53%	4	27%	1	7%	2	13%	0	0%	15
Vacunación	10	71%	4	29%	0	0%	0	0%	0	0%	14
TOTALES	75		39		3		5		0	0	122

Tabla 14. Satisfacción Servicios de p y p Julio 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia	Porcentaje %
Adulto mayor	16	14	88	2	12
Agudeza visual	4	4	100	0	0
Citología	32	31	97	1	3
Control del joven	10	10	100	0	0
Control prenatal	11	11	100	0	0
Crecimiento y Desarrollo	20	18	90	2	10
Planificación familiar	15	12	71	3	29
Vacunación	14	14	100	0	0
TOTALES	122	114		8	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual, control joven, control prenatal y vacunación. Continúa citología con el 97%, crecimiento y desarrollo 90%, adulto mayor 88% y planificación familiar 80%.

1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JULIO 2018

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Julio 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	142	158	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	1	3
MALO	0	0	13

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	24	153	64
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	6

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Julio 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	109	92	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	4	6
MALO	0	0	33

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Julio 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	39	24	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	4

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Julio 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	36	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Julio 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MAS DE 48
BUENO	0	23	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	7	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	12

Tabla 22. Satisfacción Triage Julio 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	44	72%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	10%
NADA SATISFECHO	11	18%

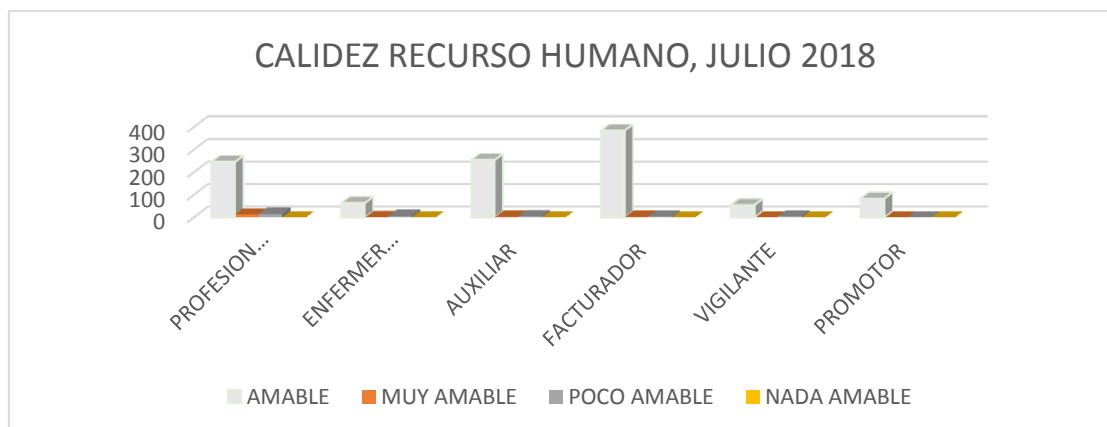
Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Julio 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	5	36%
MÁS DE UNA VEZ	6	43%
NINGUNA VEZ	3	21%

1.7 CALIDEZ

24. Calidez talento humano ESEB Julio 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	246	14	16	1
ENFERMERA JEFE	64	2	7	1
AUXILIAR	254	3	6	1
FACTURADOR	384	3	4	0
VIGILANTE	55	0	5	0
PROMOTOR	84	0	1	0

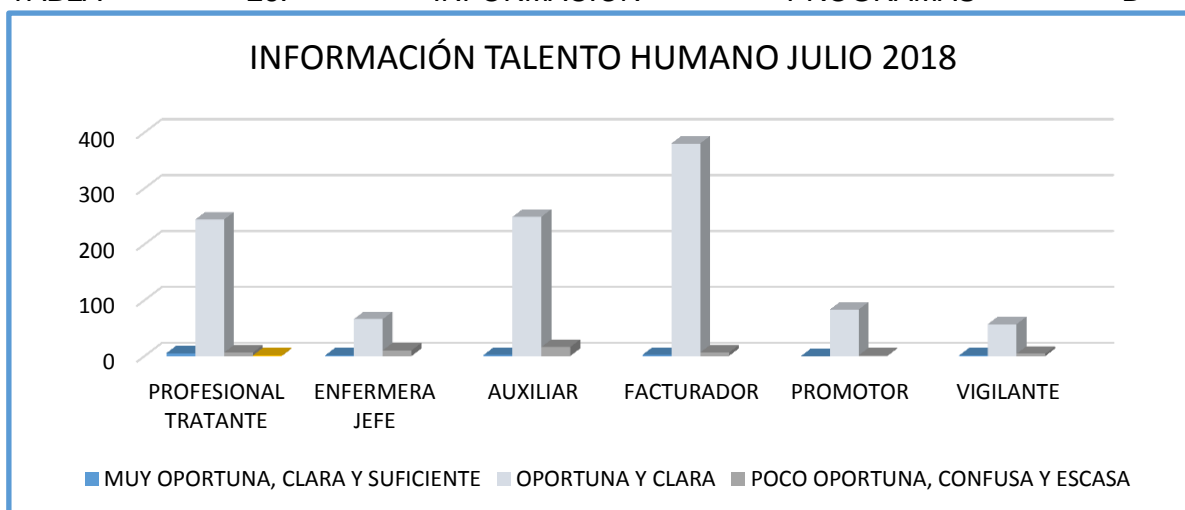


1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Julio 2018

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA
PROFESIONAL TRATANTE	5	244	6
ENFERMERA JEFE	1	66	10
AUXILIAR	2	249	16
FACTURADOR	2	380	6
PROMOTOR	0	83	1
VIGILANTE	1	57	4

TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS D



E P Y P JULIO 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO
SI	367 (87%)	73	38	32	85	7	132
NO	53 (13%)						

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

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
392	93%	28	7%	87	45	225	35

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2018

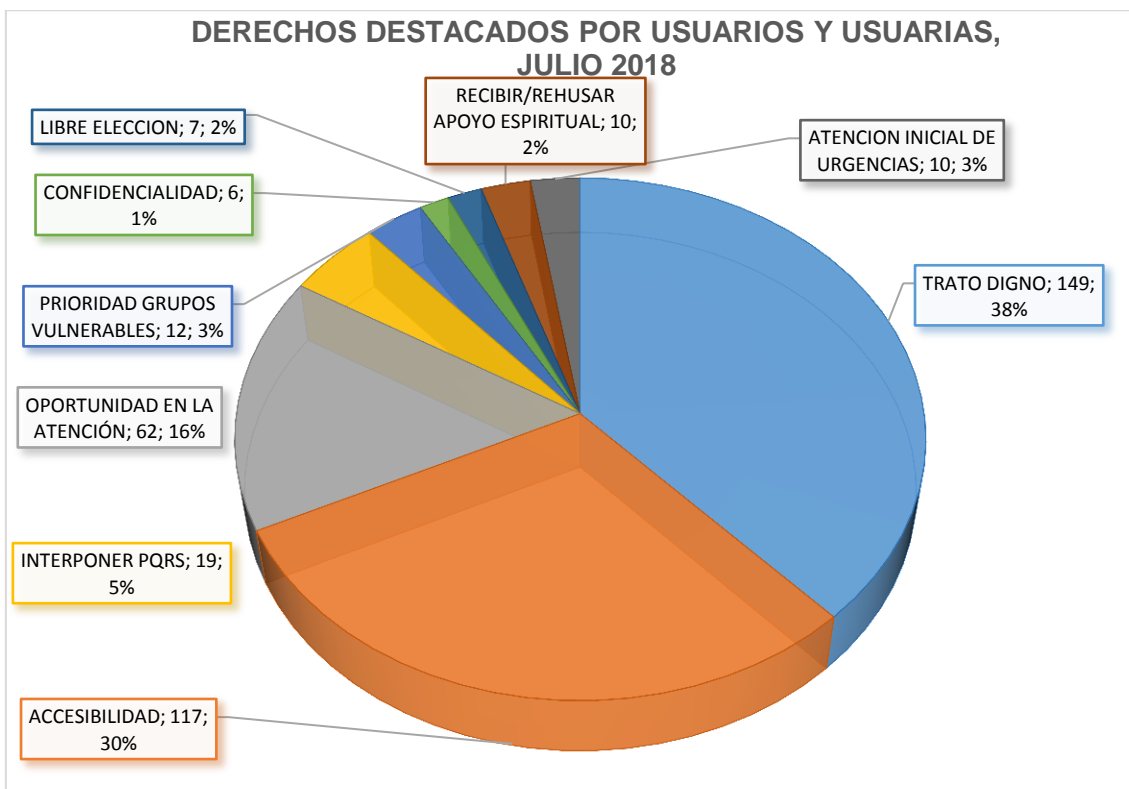
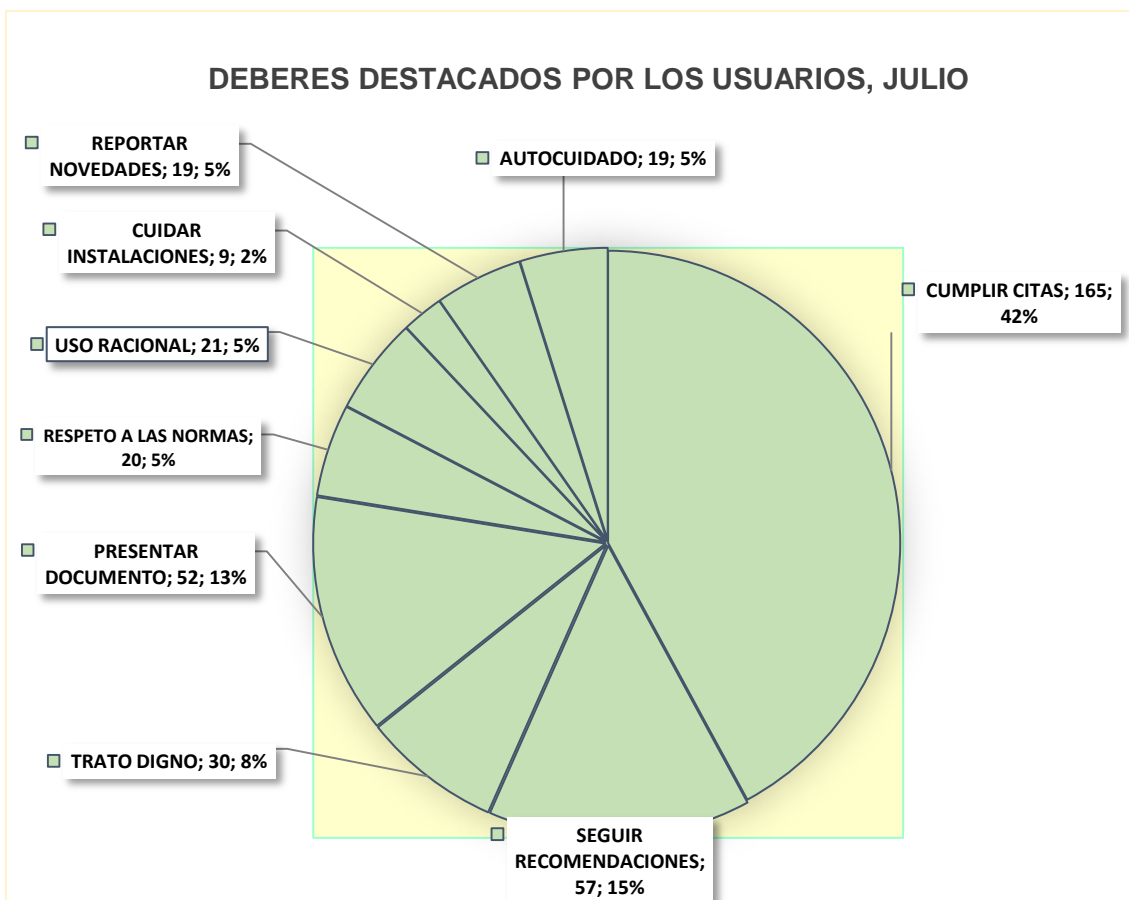


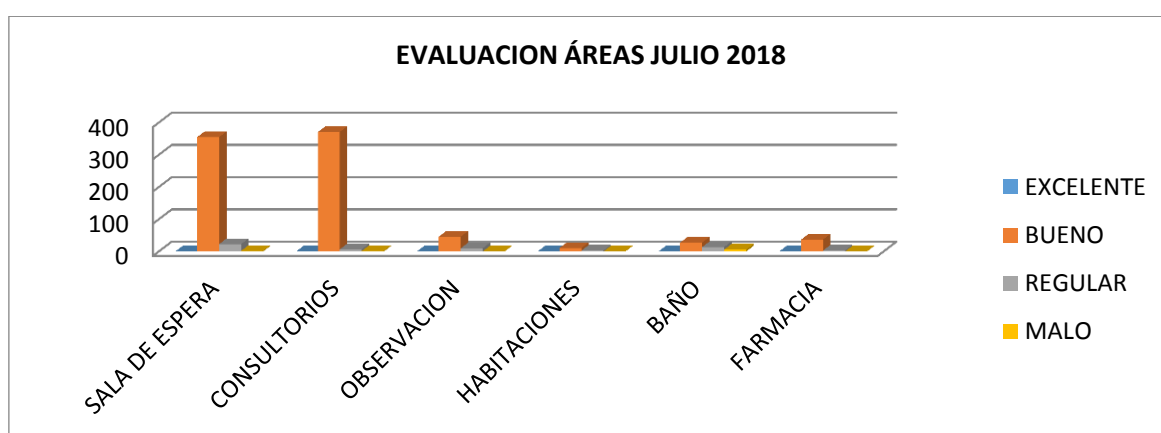
TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2018



1.9 INFRAESTRUCTURA

Tabla 30. Infraestructura mes de Julio 2018

AREAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	355	23	2
CONSULTORIOS	0	371	7	2
OBSERVACION	0	46	10	0
HABITACIONES	0	11	3	0
BAÑO	0	28	14	6
FARMACIA	0	37	3	0



CONCLUSIONES

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

- SATISFACCION GLOBAL**
 Durante el mes de JULIO de 2018, la satisfacción global correspondió al 81%, presentándose tendencia a la Igualdad con relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (julio de 2017 que fue del 89%), se evidencia tendencia a disminución en un 8%.
- SATISFACCIÓN POR GÉNERO**
 Para el género femenino se obtuvo satisfacción del 83% y para el masculino del 75%
- SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**
 Se obtuvo satisfacción del 80% para el régimen subsidiado y 83% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 93% (3900 usuarios) y por vinculados del 7% (30 usuarios).
- SATISFACCION POR ASEGURADORA:**
 El mayor porcentaje corresponde a Comparta 89% . El más bajo corresponde a Medimás 63%
- SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**
 Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Llanito 92%. El más bajo a Cdv 64%.

- **SATISFACCION POR SERVICIOS**

El resultado más alto corresponde a p y p 93%. El más bajo corresponde a consulta médica 73% y farmacia 60%. En el programa de p y p obtiene 100% agudeza visual, control del joven, control prenatal y vacunación. El más bajo planificación familiar 80%.

- **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 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 con calificación de bueno. Sin embargo, se destaca 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 y malo.
- **OPORTUNIDAD FARMACIA:** La frecuencia se presenta en el intervalo menos de 10 minutos, evaluada de bueno. Sin embargo, una mínima frecuencia refiere esperar más de 15 minutos con calificación de regular.
- **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, en especial médico tratante y enfermera.

- **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 93%, siendo el medio más usual el manual del usuario. Se identifican como los derechos más conocidos por usuarios y usuarias accesibilidad y trato digno. 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 87% 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 general (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, arreglar áreas de hospitalización, adecuar mejor la sala de observación, colocar carpas en la parte externa en centros de salud y farmacia, para protección de las inclemencias, del clima. Arreglar parte exterior de los centros de salud (limpiar maleza).

RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias, además la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos</p>	<p>Se remite a operador de servicios Darsalud, Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente de farmacia</p>	<p>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. Las no conformidades por falta de oportunidad en la entrega del medicamento se hizo gestión a través de SIAU para la entrega de algunos faltantes. Se conoció de parte de la regente que algunos faltantes obedecen a inconvenientes con el laboratorio (descontinuación de algunos medicamentos).</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días. Falta de accesibilidad a grupos vulnerables</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, y Darsalud</p>	<p>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.</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, y Tecniseg</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Se realizaron los llamados de atención pertinentes, con acuerdos de compromiso..</p>
<p>SEGURIDAD/CONFORT: Se presentaron manifestaciones por los inconvenientes de infraestructura en techos sala de espera, mal estado de algunos baños y habitaciones, inconvenientes aires acondicionado, falta de insumos para la limpieza de las áreas</p>	<p>Se reportó al Subdirector Administrativo y financiero, técnico en salud ocupacional, técnico en mantenimiento</p>	<p>Se confirma la intervención de inicios de arreglos en los centros de salud. En lo que se refiere a la solicitud de adquisiciones para mejora, el profesional pertinente informa que se estarán realizando de acuerdo al recurso disponible y prioridad de necesidades</p>