

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

Durante el mes de mayo de 2018, se aplicaron 440 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 JUNIO DE 2018

Tabla 1. Satisfacción Global Junio de 2018

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	440	100		
28	6	328	75	34	8	50	11	0		0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 356 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 84 19%											

RELACIÓN MATEMÁTICA DEL INDICADOR SATISFACCIÓN GLOBAL:

Números de usuari@s con respuestas Muy buena y buena X 100 =  $356 \times 100 = 81\%$

Número de usuari@s encuestados

440

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 28 corresponden a la frecuencia de muy buena y 328 a buena, para una frecuencia total de 356, que porcentualmente corresponde al 81%. La insatisfacción corresponde porcentualmente a un 19% para una frecuencia de 84 usuarios (34 que evalúan regular y 50 que evalúan de mala).

Tabla 2. Satisfacción con los servicios recibidos en la ESEB, Junio 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	5%	33	8%	51	12%	333	76%	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, 333 usuari@s (76%) responden que definitivamente sí lo harían; consecuentemente responden probablemente sí un total de 51 usuari@s (12%); 33 (8%) manifiesta que probablemente no lo recomendaría; y 23 (5%) refieren que definitivamente no.

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

MES ANTERIOR (MAYO 2018)	MES ACTUAL (JUNIO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR JUNIO 2017
82%	81%	89%

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se observa que respecto al mes anterior hubo tendencia a la disminución en un 1%, correspondiendo al mes de junio un 81% y

con relación al mismo periodo del año anterior (mes de junio de 2017), que fue del 89 % la tendencia es a la disminución en un 8%

**TABLA 4. Satisfacción por Género Junio de 2018**

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
FEMENINO	20	6%	231	75%	25	8%	33	11%	0	0%
MASCULINO	97	74%	8	6%	9	7%	17	13%	0	0%

Se observa que el porcentaje de satisfacción para el género femenino es del 81% (evaluación de muy buena y buena), e insatisfacción de 19% (evaluación de regular, mala). Por su parte, el género masculino obtiene un porcentaje de satisfacción del 80% e insatisfacción del 20%.

## 1.2 SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO JUNIO DE 2018

**Tabla 5. Satisfacción por tipo de aseguramiento Junio de 2018**

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION					
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
SUBSIDIADO	28	7%	307	74%	33	8	47	11	0	0
VINCULADO	0	0	21	84%	1	4%	3	12%	0	0

Se observa que el Régimen subsidiado obtiene una satisfacción del 81% (evaluación de buena y muy buena), vinculado obtiene un 84%. La participación por régimen subsidiado es del 94% (335 usuario@s) y por vinculados del 6% (25 usuario@s).

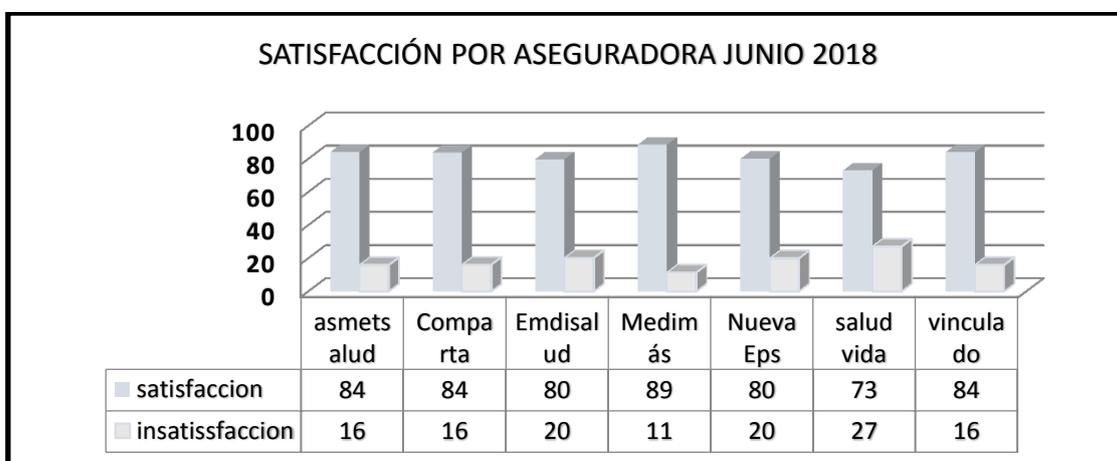
## 1.3 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2018

**Tabla 6. Evaluación de las Variables por aseguradora, JUNIO 2018**

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN				INSATISFACCION						TOTAL
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Asmetsalud	2	3	56	81	3	4	8	12	0	0	69
Comparta	9	10	64	74	4	5	10	11	0	0	87
Emdisalud	3	3	68	76	10	11	8	9	0	0	89
Medimás	2	6	29	83	2	6	2	6	0	0	35
Nueva Eps	4	8	36	72	4	8	6	12	0	0	50
Saludvida	8	9	54	64	10	12	13	15	0	0	85
Vinculados	0	0	21	84	1	4	3	12	0	0	25
TOTALES	28		328		34		50		0	0	440
	356 81%				84 19%						

**Tabla 7. Satisfacción por Aseguradora, JUNIO 2018**

ASEGURADORA	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Asmetsalud	69	58	84	11	16
Comparta	87	73	84	14	16
Emdisalud	89	71	80	18	20
Medimás	35	31	89	4	11
Nueva Eps	50	40	80	10	20
Saludvida	85	62	73	23	27
Vinculado	25	21	84	4	16
TOTAL	440	356		84	



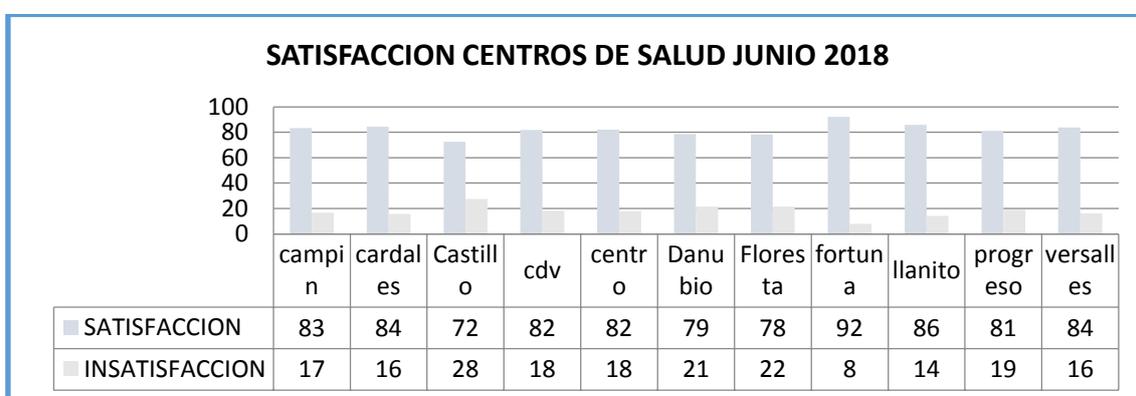
El mayor porcentaje corresponde a Medimás con el 89%, continúan Asmetsalud 84%, vinculado 84%, Comparta 84%, Emdisalud 80%, Nueva Eps 80% y Saludvida 73%.

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Campín	29	80	1	3	2	6	4	11	0	0	36
Cardales	26	81	1	3	2	6	3	9	0	0	32
Castillo	46	67	4	6	5	7	14	20	0	0	69
Cdv	22	67	5	15	3	9	3	9	0	0	33
Centro	30	77	2	5	1	3	6	15	0	0	39
Danubio	51	73	4	6	8	11	7	10	0	0	70
Floresta	28	76	1	3	2	5	6	16	0	0	37
Fortuna	21	84	2	8	2	8	0	0	0	0	25
Llanito	28	80	2	6	2	6	3	8	0	0	35
Progreso	17	81	0	0	3	14	1	5	0	0	21
Versalles	30	70	6	14	4	9	3	7	0	0	43
<b>TOTALES</b>	328		28		34		50		0	0	440
	356 81%				84 19%						

**Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Junio 2018**

CENTROS DE SALUD	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>campin</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	83	<b>6</b>	17
<b>cardales</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	84	<b>5</b>	16
<b>Castillo</b>	<b>69</b>	<b>50</b>	72	<b>19</b>	28
<b>cdv</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	82	<b>6</b>	18
<b>Centro</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	82	<b>7</b>	18
<b>Danubio</b>	<b>70</b>	<b>55</b>	79	<b>15</b>	21
<b>Floresta</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	78	<b>8</b>	22
<b>fortuna</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	92	<b>2</b>	8
<b>llanito</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	86	<b>5</b>	14
<b>progreso</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	81	<b>4</b>	19
<b>Versalles</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	84	<b>7</b>	16
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>356</b>		<b>84</b>	



Se observa que la mayor satisfacción corresponde a Fortuna 92%. Continúa Llanito 86%; Cardales 84%, Versalles 84%, Campín 83%, Centro 82%, Cdv 82%, Progreso 81%, Danubio 79%, Floresta 78% y Castillo 72%

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

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION/EXPECTATIVAS
<b>Campin</b>	Buena atención promotora	Asignar mayor número de citas, Incrementar horas médicas, prioridad citas al adulto mayor, uso adecuado de los dispositivos electrónicos, mejor trato del médico.
<b>Cardales</b>	Buena atención odontóloga	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
<b>Cdv</b>	Buena programas 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
<b>Castillo</b>	Buena atención médica	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 puntualidad del regente, no conformidad por falta de insumos de aseo para la limpieza de áreas
<b>Centro</b>	Buena atención Médico Marlon	Puntualidad en la atención de consulta externa, mejor cumplimiento y calidez de la facturadora, incremento de horas odontológicas y mejoramiento del servicio
<b>Danubio</b>	Buena atención médica	Asignar mayor número de citas, garantizar la asignación de citas todos los días, mejor trato de los vigilantes, mayor oportunidad servicios de urgencias y citas odontológicas, mejor definición de los diagnósticos en el servicio de urgencias, mejor trato de la jefe verónica, que adopte una mejor actitud con el usuario
<b>Floresta</b>	Buena atención	Asignar mayor número de citas, especialmente al adulto mayor; garantizar continuidad en la asignación de citas, puntualidad de los profesionales, mayor calidez del facturador o cambiarlo
<b>Fortuna</b>	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, puntualidad en la atención de vacunación, garantizar los insumos de aseo para la limpieza del centro de salud.
<b>Llanito</b>	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
<b>Progreso</b>	Excelente atención médica	Asignar mayor número de citas, prioridad en la atención del adulto mayor, mejorar el sistema, mejor actitud facturadora, promotora
<b>Versalles</b>	Buena atención en general	Asignar otro médico, el médico no atiende con coherencia entre su revisión y el diagnóstico del paciente, médico no es amable, que no haya barreras en el acceso de farmacia y haya flexibilidad en el servicio.

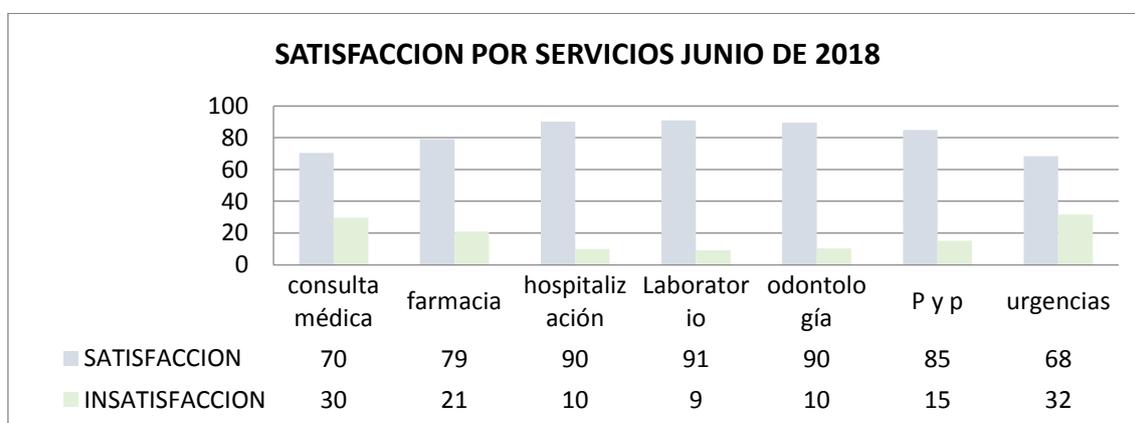
## 1.5 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2018

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

SERVICIOS	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Consulta médica	63	64%	6	6%	7	7%	22	22%	0	0%	98
Farmacia	31	72%	3	7%	7	16%	2	5%	0	0%	43
Hospitalización	16	80%	2	10%	1	5%	1	5%	0	0%	20
Laboratorio	29	88%	1	3%	1	3%	2	6%	0	0%	33
Odontología	53	79%	7	10%	2	3%	5	7%	0	0%	67
P y p	109	79%	8	6%	13	9%	8	6%	0	0%	138
Urgencias	27	66%	1	2%	3	7%	10	24%	0	0%	41
TOTALES	328		28		34		50		0	0%	440
	FR 356 81%				FR= 84 19%						

Tabla 12. Satisfacción por servicios Mes de Junio 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
consulta médica	98	69	70	29	30
farmacia	43	34	79	9	21
hospitalización	20	18	90	2	10
Laboratorio	33	30	91	3	9
odontología	67	60	90	7	10
P y p	138	117	85	21	15
urgencias	41	28	68	13	32
TOTALES	440	356		84	



Se observa que la mayor satisfacción por servicios la obtiene Laboratorio 91%, continúa odontología 90%, hospitalización 90%. p y p 85%, farmacia 79%, consulta médica 70% y urgencias 68%

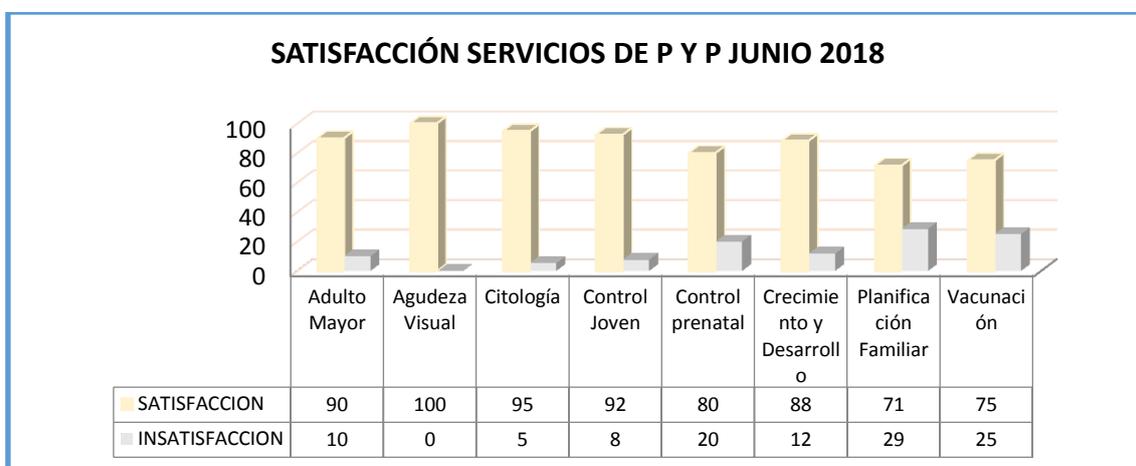
**Tabla 13. Evaluación Variables de Satisfacción Servicios P y P Junio 2018**

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						TOTAL
	BUENA		MUY BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
Adulto mayor	17	85%	1	5%	1	5%	1	1%	0	0%	20
Agudeza visual	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5
Citología	17	89%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	19
Control del Joven	10	77%	2	15%	1	8%	0	0%	0	0%	13
Control Prenatal	24	80%	0	0%	3	10%	3	10%	0	0%	30
Crecimiento y desarrollo	14	82%	1	6%	0	0%	2	12%	0	0%	17
Planificación Familiar	9	64%	1	7%	2	14%	2	14%	0	0%	14
Vacunación	13	65%	2	10%	5	25%	0	0%	0	0%	20
<b>TOTALES</b>	<b>109</b>		<b>8</b>		<b>13</b>		<b>8</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>138</b>

**Tabla 14. Satisfacción por variables Servicios de p y p Junio 2018**

Tabla 15. Satisfacción Servicios p y p Junio 2018

SERVICIOS	ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
		Frecuencia	Porcentaje%	Frecuencia	Porcentaje%
Adulto mayor	20	18	90	2	10
Agudeza visual	5	5	100	0	0
Citología	19	18	95	1	5
Control del joven	13	12	92	1	8
Control prenatal	30	24	80	6	20
Crecimiento y Desarrollo	17	15	88	2	12
Planificación familiar	14	10	71	4	29
Vacunación	20	15	75	5	25
<b>TOTALES</b>	<b>138</b>	<b>117</b>		<b>21</b>	



Se observa que de los servicios de p y p obtienen satisfacción del 100% agudeza visual. Continúa citología con el 95%, control del joven 92%, adulto mayor 90%, crecimiento y desarrollo 88%, control prenatal 80%, vacunación 75% y planificación familiar 71%.

## 1.6 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JUNIO 2018

Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Junio 2018

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	111	186	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	23
MALO	0	0	14

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	30	126	94
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	11

Tabla 17. Oportunidad Hora de atención Junio 2018

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	61	176	0
EXCELENTE	0	1	0
REGULAR	0	2	2
MALO	0	1	21

Tabla 18. Oportunidad servicios no programados Junio 2018

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	35	36	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	5

Tabla 19. Oportunidad servicios de Farmacia Junio 2018

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	39	4	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 20. Oportunidad servicio de laboratorio Junio 2018

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	33	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	37	9	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	6	0
MALO	0	1	8

Tabla 22. Satisfacción Triage Junio 2018

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	47	77%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	8%
NADA SATISFECHO	9	15%

Tabla 23. Frecuencia ronda hospitalaria Junio 2018

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	9	45%
MÁS DE UNA VEZ	9	45%
NINGUNA VEZ	2	10%

## 1.7 CALIDEZ

### 24. Calidez talento humano ESEB Junio 2018

RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	272	1	14	2
ENFERMERA JEFE	57	0	12	0
AUXILIAR	281	0	9	0
FACTURADOR	397	0	2	4
VIGILANTE	49	0	5	0
PROMOTOR	121	0	1	0

## 1.8 INFORMACION

Tabla 25. Información talento humano ESEB Junio 2018

INFORMACION			
RECURSO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA
PROFESIONAL TRATANTE	0	269	21
ENFERMERA JEFE	0	56	14
AUXILIAR	0	275	10
FACTURADOR	0	395	10
PROMOTOR	0	116	1
VIGILANTE	0	51	7

TABLA 26. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JUNIO 2018

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA	MEDICO
SI	408 (93%)	60	31	49	139	9	120
NO	32 (7%)						

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

INFORMACION				MEDIOS DE DIFUSION			
SI		NO		CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO	CHARLA
FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE				
396	90%	44	10%	38	128	112	118

TABLA 28. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2018



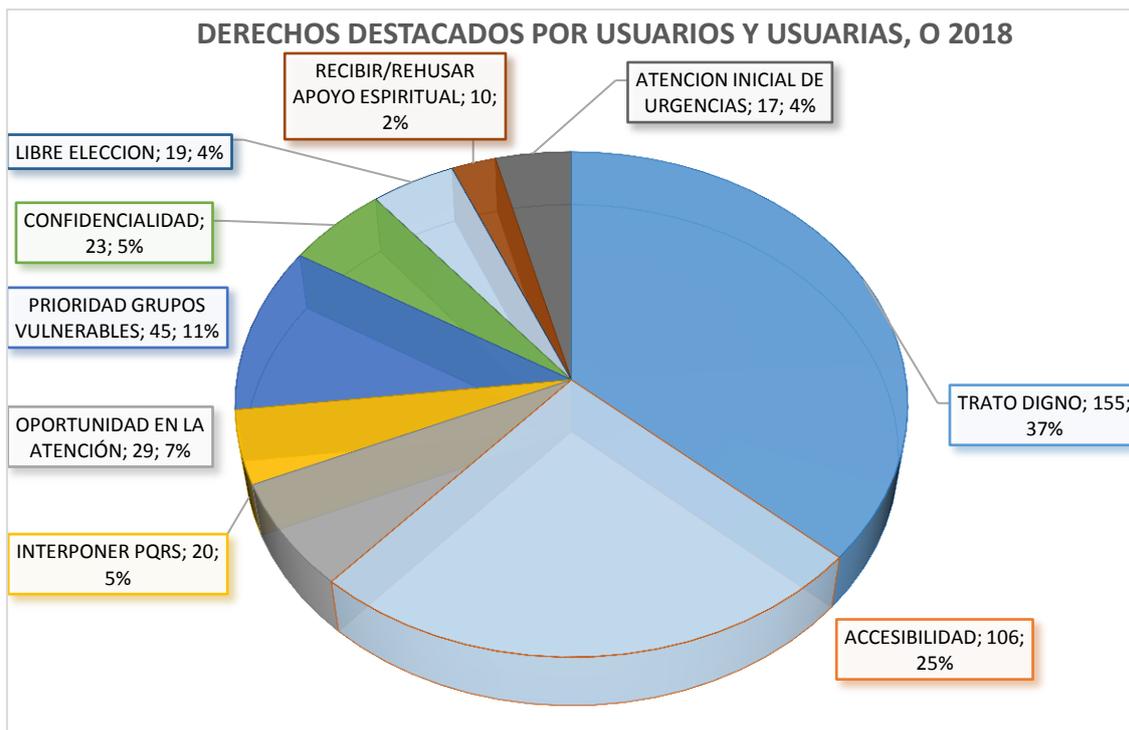
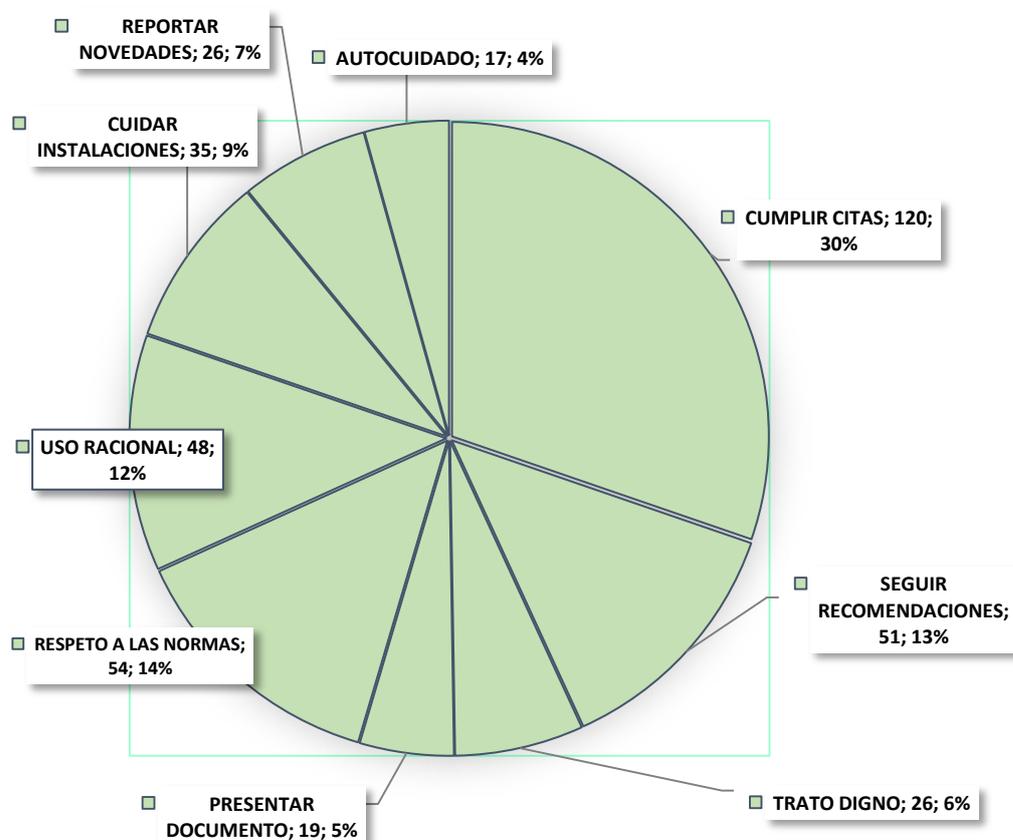


TABLA 29. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2018

### DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO



## 1.9 INFRAESTRUCTURA

**Tabla 30. Infraestructura mes de Junio 2018**

AREAS	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	384	6	8
CONSULTORIOS	0	387	7	2
OBSERVACIÓN	0	40	12	0
HABITACIONES	0	15	4	1
BAÑOS	0	28	18	3
FARMACIA	0	40	2	1

### CONCLUSIONES

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

- **SATISFACCION GLOBAL**  
Durante el mes de JUNIO de 2018, la satisfacción global correspondió al 81%, presentándose tendencia a la disminución en un 1% con relación con el mes inmediatamente anterior. En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (junio 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 81% y para el masculino del 80%
  - **SATISFACCION POR TIPO DE ASEGURAMIENTO:**  
Se obtuvo satisfacción del 81% para el régimen subsidiado y 84% para la población vinculada. La participación por régimen subsidiado es del 94% (440 usuarios) y por vinculados del 6% (25 usuarios).
  - **SATISFACCION POR ASEGURADORA:**  
El mayor porcentaje corresponde a Medimás 89%. El más bajo corresponde a Saludvida 73%
  - **SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD**  
Obtiene el mayor porcentaje de satisfacción Fortuna 90%. El más bajo a Castillo 72%.
  - **SATISFACCION POR SERVICIOS**  
El resultado más alto corresponde a laboratorio 91%. El más bajo corresponde a urgencias 69%, consulta externa 70%. En el programa de p y p obtiene 100% agudeza visual. El más bajo planificación familiar 71%.
- 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 el intervalo entre 5 y 15 minutos 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 15 y 30 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.
- 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, 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 90%, siendo el medio más usual los plegables y 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 respeto por las normas. En lo que se refiere a información sobre programas de p y p el 93% refiere que sí reciben información, siendo los profesionales que más lo hacen el promotor y el médico.

- INFRAESTRUCTURA

Las áreas en su mayor frecuencia son evaluadas de bueno, pero se destacan frecuencias que sugieren mejoras a nivel genera (arreglos de consultorios, adecuación en salas de espera, mejorar los baños, 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.

## RECOMENDACIONES

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	GESTIÓN/ACCIONES CORRECTIVAS	ESTRATEGIAS/ACCIONES DE MEJORAMIENTO
OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias	Se remite a operador de servicios Darsalud, Coesprosalud, Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente	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.
ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud	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.
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y a los operadores de servicios Darsalud, Coesprosalud y Tecniseg	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. De igual forma a través de SIAU, se socializó en el periodo el decálogo del buen trato, destacando los aspectos relevantes en la interacción con los usuarios en los diferentes servicios.
SEGURIDAD/CONFORT: Se presentaron manifestaciones por los inconvenientes de infraestructura en techos sala de espera, mal estado de algunos baños y habitaciones, inconvenientes aires acondicionados	Se reportó al Subdirector Administrativo y financiero, técnico en salud ocupacional, técnico en mantenimiento	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