

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO “ESE BARRANCABERMEJA”
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
MARZO 2019**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Para evaluación de la información, se tiene en cuenta aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez en la atención, Información, infraestructura, expectativas de los usuarios, preguntas si recomendaría la institución a sus familiares y amigos y evaluación global de los servicios.

1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MARZO 2019

Durante el mes de Marzo de 2019, se aplicaron 450 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 PROPORCION SATISFACCION GLOBAL MARZO DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Marzo 2019

SATISFACCION				INSATISFACCION								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	450	100
54	12	311	69	26	6	59	13	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCION 365 81%				TOTAL INSATISFACCION 85 19%									

Tabla 2 . Relación matemática del Indicador Proporción de Satisfacción global Marzo 2019

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Febrero 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				FEBRERO 2019	MARZO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$365/450 \times 100 = 81\%$	De acuerdo a la meta del indicador que es el 90%, se observa que el resultado obtenido en el periodo, no cumple con la meta, siendo del 81%, una variación en disminución del 9%	80% Se destaca Incremento del 1% frente al periodo anterior	81% se observa Igualdad con respecto al mismo periodo año anterior

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Marzo 2019

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI		TOTAL FR	TOTAL %	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		NO INFORMA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	36	81,82	4	9,09	40	90,91	2	4,55	2	4,55	0	0,00	4	9,09	44	100,00
Cardales	32	80,00	1	2,50	33	82,50	0	0,00	7	17,50	0	0,00	7	17,50	40	100,00
Castillo	51	87,93	0	0,00	51	87,93	2	3,45	5	8,62	0	0,00	7	12,07	58	100,00
Cdv	27	69,23	1	2,56	28	71,79	9	23,08	2	5,13	0	0,00	11	28,21	39	100,00
Centro	26	65,00	9	22,50	35	87,50	1	2,50	4	10,00	0	0,00	5	12,50	40	100,00
Danubio	35	68,63	4	7,84	39	76,47	7	13,73	5	9,80	0	0,00	12	23,53	51	100,00
Floresta	23	76,67	3	10,00	26	86,67	0	0,00	4	13,33	0	0,00	4	13,33	30	100,00
Fortuna	27	90,00	1	3,33	28	93,33	1	3,33	1	3,33	0	0,00	2	6,67	30	100,00
Llanito	35	97,22	0	0,00	35	97,22	0	0,00	1	2,78	0	0,00	1	2,78	36	100,00
Progreso	29	82,86	2	5,71	31	88,57	0	0,00	4	11,43	0	0,00	4	11,43	35	100,00
Versalles	39	82,98	3	6,38	42	89,36	3	6,38	2	4,26	0	0,00	5	10,64	47	100,00
TOTALES	360	80,00	28	6,22	388	86,22	25	5,56	37	8,22	0	0,00	62	13,78	450	100,00

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Marzo 2019

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de Marzo 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$388/450 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, MARZO 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Marzo 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	35	11	232	71	19	6	40	12	0	0	El género femenino tiene una participación de 326 usuarios (72%) y el masculino de 124 (28%). Satisfacción femenino 82% y satisfacción masculino 79%)
MASCULINO	19	15	79	64	7	6	19	15	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO MARZO DE 2019

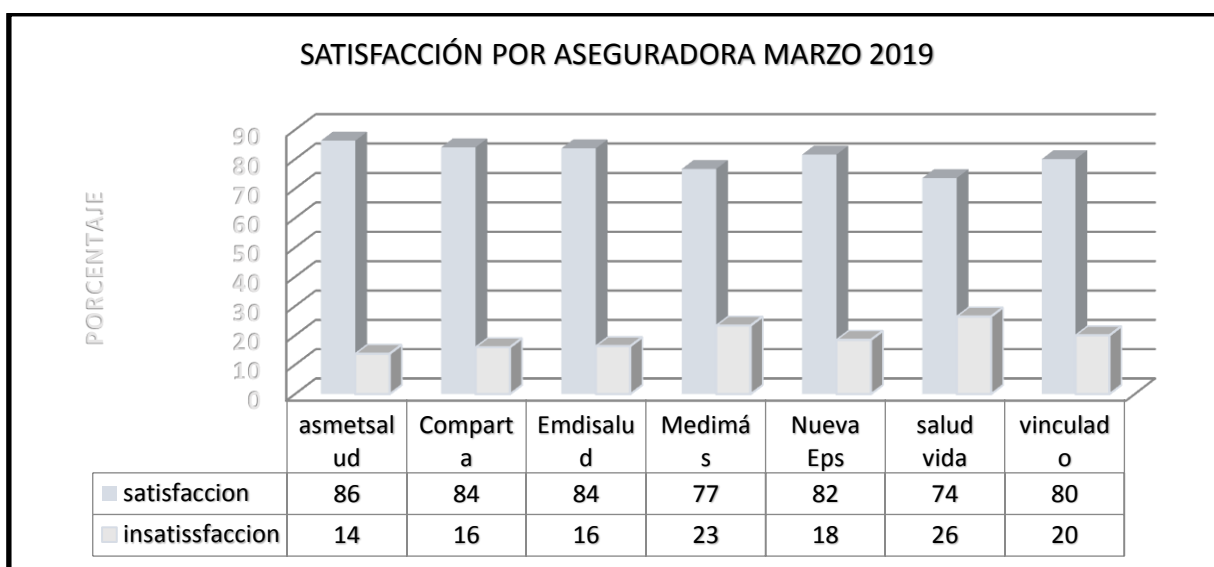
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Marzo de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	49	11	296	70	26	6	54	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 425 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 25 (6%). Satisfacción subsidiado 81%, satisfacción vinculado 80%
VINCULADO	5	20	15	60	0	0	5	5	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MARZO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, MARZO 2019

ASEGURADORA	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	8	15,69	36	70,59	44	86,27	3	5,88	4	7,84	0	0	7	13,73	51	100
Comparta	11	11,70	68	72,34	79	84,04	4	4,26	11	11,7	0	0	15	15,96	94	100
Emdisalud	9	9,18	73	74,49	82	83,67	4	4,08	12	12,24	0	0	16	16,33	98	100
Medimás	3	10,00	20	66,67	23	76,67	4	13,33	3	10	0	0	7	23,33	30	100
Nueva Eps	10	15,38	43	66,15	53	81,54	3	4,62	9	13,85	0	0	12	18,46	65	100
Saludvida	8	9,20	56	64,37	64	73,56	8	9,20	15	17,24	0	0	23	26,44	87	100
Vinculado	5	20,00	15	60,00	20	80,00	0	0,00	5	20	0	0	5	20,00	25	100
TOTALES	54	12,00	311	69,11	365	81,11	26	5,78	59	13,11	0	0	85	18,89	450	100



La satisfacción por EPS oscila entre el 74% y 86%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a salud vida.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MARZO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Marzo 2019

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	6	13,64	30	68,18	36	81,82	4	9,09	4	9,09	0	0,00	8	18,18	44	100
Cardales	7	17,50	25	62,50	32	80,00	1	2,50	7	17,50	0	0,00	8	20,00	40	100
Castillo	9	15,52	42	72,41	51	87,93	0	0,00	7	12,07	0	0,00	7	12,07	58	100
Cdv	0	0,00	27	69,23	27	69,23	1	2,56	11	28,21	0	0,00	12	30,77	39	100
Centro	1	2,50	26	65,00	27	67,50	9	22,50	4	10,00	0	0,00	13	32,50	40	100
Danubio	3	5,88	32	62,75	35	68,63	4	7,84	12	23,53	0	0,00	16	31,37	51	100
Floresta	4	13,33	19	63,33	23	76,67	3	10,00	4	13,33	0	0,00	7	23,33	30	100
Fortuna	1	3,33	27	90,00	28	93,33	1	3,33	1	3,33	0	0,00	2	6,67	30	100
Llanito	5	13,89	30	83,33	35	97,22	0	0,00	1	2,78	0	0,00	1	2,78	36	100
Progreso	4	11,43	26	74,29	30	85,71	1	2,86	4	11,43	0	0,00	5	14,29	35	100
Versalles	14	29,79	27	57,45	41	87,23	2	4,26	4	8,51	0	0,00	6	12,77	47	100
TOTALES	54	12,00	311	69,11	365	81,11	26	5,78	59	13,11	0	0,00	85	18,89	450	100

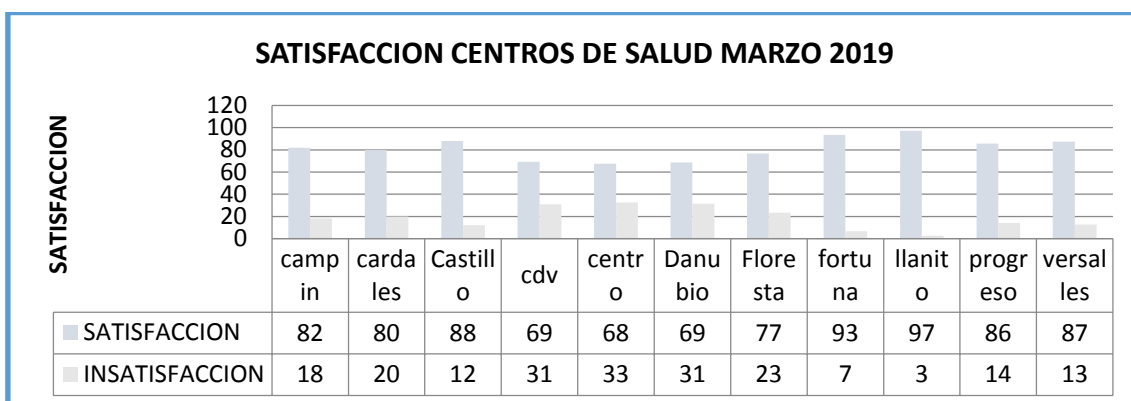


Tabla 9. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Marzo 2019

CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	compromiso del recurso humano en la atención	Limitación en la asignación de citas, población en general y adulto mayor; falta de Coordinación entre la Adtva y centro de salud para asignación del profesional responsable de la atención. Puntualidad del facturador	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinación e interventor contrato facturación. Se confirma asignación de apoyo médico para cubrir la demanda de atenciones
Cardales	Buena atención doctora Marta Ospino	Limitación en asignación de citas, garantizar la continuidad de las citas y prioridad al adulto mayor, mejor trato auxiliar, facturador	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios. Se confirma apoyo entre semana de médico para cubrir las atenciones. No conformidades por trato poco amable fue remitido al operador de servicios
Castillo	Buena atención En general, mejoramiento en la asignación de citas	Limitación asignación de citas, demoras en el servicio de urgencias, solicitud de mejoras ventilación sala de espera Urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico.
Cdv	Buena atención del recurso humano	No continuidad en la asignación de citas, limitación asignación de citas, mejorar información para la asignación de citas, especialmente al adulto mayor	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios

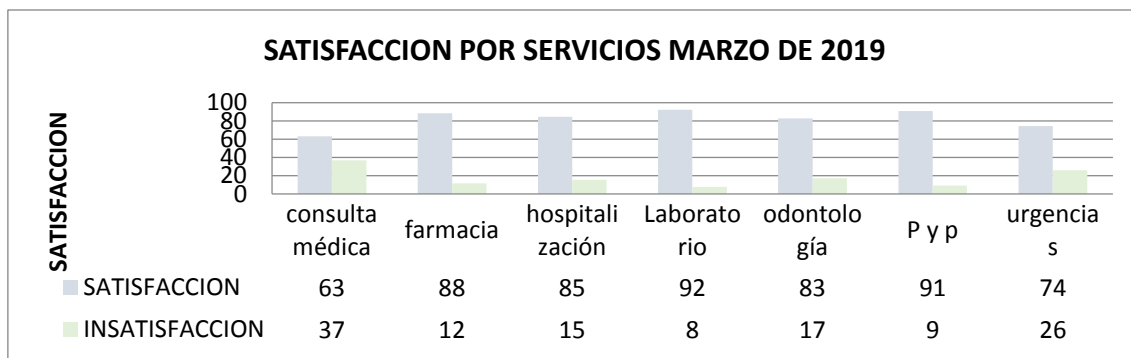
Centro	Buena atención doctor Marlon Martínez	Puntualidad en las atenciones programadas (p y p), mejoramiento de instalaciones, mayor frecuencia en la atención de odontología y farmacia, mayor número de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Se confirma el incremento de horas médicas. Las solicitudes de mejoramiento locativo se remitieron a Subdirector administrativo y líder en ambiente físico
Danubio	Buena atención del recurso humano	Limitación en asignación de citas, solicitud incremento de horas médicas, mejor trato facturadora, mayor frecuencia en la asignación de citas odontológicas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, coordinadora e interventora contrato facturación
Floresta	Buena atención servicio de odontología	Limitación en la asignación de citas, flexibilidad en la entrega de resultados de laboratorio, mayor prioridad para la asignación de citas al adulto mayor y niños, arreglo ventilador sala de espera	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, líder infraestructura y ambiente físico.
Fortuna	Buena atención del personal	Limitación asignación de horas médicas, que asignen citas todos los días, garantizar la atención de consulta externa todos los días, que entreguen pronto la remodelación del centro para tener privacidad en la atención	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios,
Llanito	Buena atención del personal	Hacer adecuaciones locativas, remodelar centro de salud	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Prioridad citas adulto mayor, asignar más médicos	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud
Versalles	Buena atención en general	falta de oportunidad en la atención, mayor puntualidad médica, mayor puntualidad en odontología, que haya disponibilidad para las atenciones de p y p (citologías)	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

La satisfacción por centro de salud oscila entre el 68% y 97%; siendo la mayor para Llanito y la menor para Centro y Cdv

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS MARZO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Marzo 2019

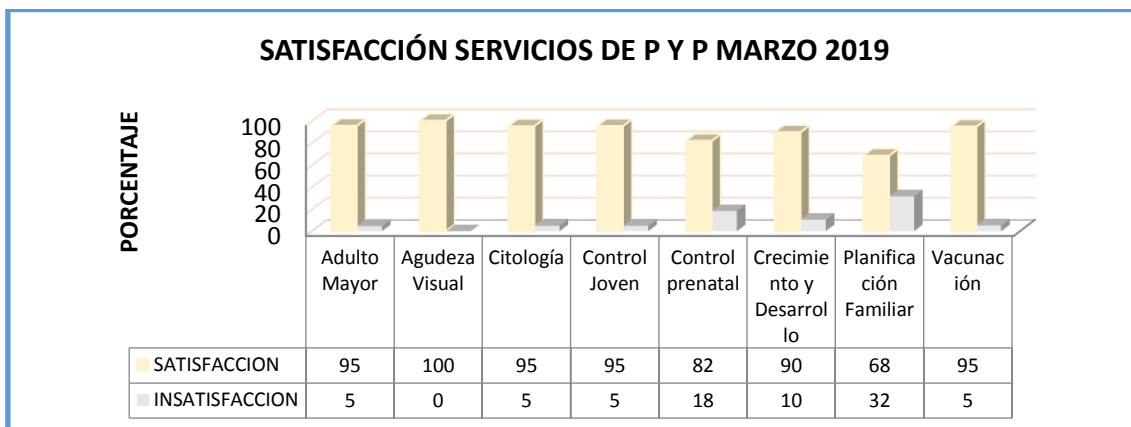
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	10	8,55	64	54,70	74	63,25	10	8,55	33	28,21	0	0,00	43	36,75	117	100
Farmacia	5	19,23	18	69,23	23	88,46	2	7,69	1	3,85	0	0,00	3	11,54	26	100
Hospitalización	2	15,38	9	69,23	11	84,62	0	0,00	2	15,38	0	0,00	2	15,38	13	100
Laboratorio	4	15,38	20	76,92	24	92,31	1	3,85	1	3,85	0	0,00	2	7,69	26	100
Odontología	7	10,94	46	71,88	53	82,81	4	6,25	7	10,94	0	0,00	11	17,19	64	100
P y p	19	10,98	138	79,77	157	90,75	8	4,62	8	4,62	0	0,00	16	9,25	173	100
Urgencias	7	22,58	16	51,61	23	74,19	1	3,23	7	22,58	0	0,00	8	25,81	31	100
TOTALES	54	12,00	311	69,11	365	81,11	26	5,78	59	13,11	0	0,00	85	18,89	450	100



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Marzo 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Marzo 2019

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	2	9,09	19	86,36	21	95,45	1	4,55	0	0,00	0	0,00	1	4,55	22	100,00
Agudeza visual	0	0,00	11	100	11	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	100,00
Citología	2	4,88	37	90,244	39	95,12	0	0,00	2	4,88	0	0,00	2	4,88	41	100,00
Control joven	9	42,86	11	52,381	20	95,24	1	4,76	0	0,00	0	0,00	1	4,76	21	100,00
Control prenatal	0	0,00	9	81,82	9	81,82	0	0,00	2	18,18	0	0,00	2	18,18	11	100,00
crecimiento y desarrollo	5	17,24	21	72,41	26	89,66	3	10,34	0	0,00	0	0,00	3	10,34	29	100,00
Planificación familiar	0	0,00	13	68,42	13	68,42	3	15,79	3	15,79	0	0,00	6	31,58	19	100,00
Vacunación	1	5,26	17	89,47	18	94,74	0	0,00	1	5,26	0	0,00	1	5,26	19	100,00
TOTALES	19	11	138	79,77	157	90,75	8	4,62	8	4,62	0	0,00	16	9,25	173	100,00



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 63 y 92%, siendo la más alta para Laboratorio y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 68% y 100%, siendo la mayor para agudeza visual y menor para planificación familiar.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MARZO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Marzo 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	260	90	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	3
MALO	0	0	24

Tabla 13. Oportunidad fecha de solicitud y fecha de asignación de cita Marzo 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	48	140	85
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	3
MALO	0	0	10

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Marzo 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	179	50	0
EXCELENTE	7	0	0
REGULAR	0	12	6
MALO	0	0	40

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Marzo 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	66	13	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	5

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Marzo 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	20	6	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	3

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Marzo 2019

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	26	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 18. Oportunidad en Servicio de hospitalización y urgencias Marzo 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	33	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Marzo 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	33	75
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	9
NADA SATISFECHO	7	16

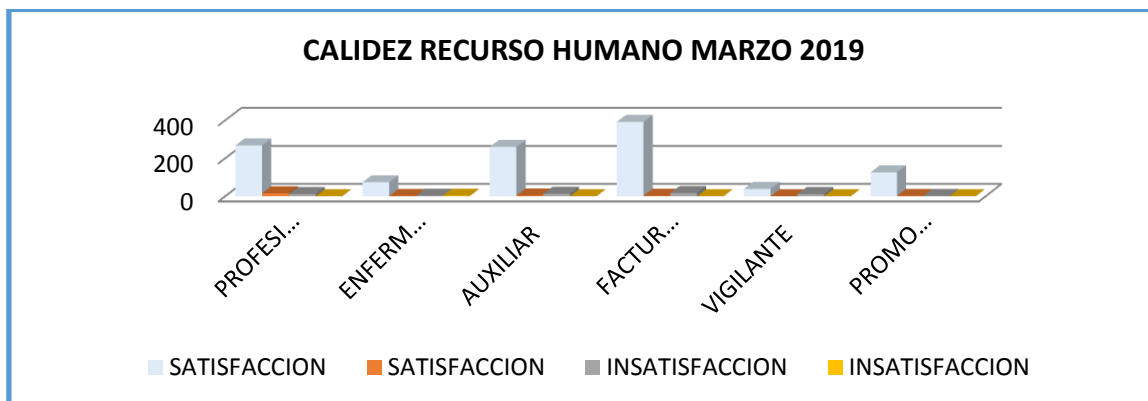
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Marzo 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	10	77
MÁS DE UNA VEZ	3	23
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Marzo 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	267	15	11	0
ENFERMERA JEFE	73	1	2	2
AUXILIAR	259	3	12	0
FACTURADOR	391	2	16	0
VIGILANTE	38	0	11	0
PROMOTOR	125	1	1	0



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Marzo 2019

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	278	17	0
ENFERMERA JEFE	0	71	14	0
AUXILIAR	0	259	21	0
FACTURADOR	0	374	26	0
PROMOTOR	0	125	1	0
VIGILANTE	0	45	11	0

TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P MARZO 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	404 (90%)	51	18	138	38	155	4
NO	46 (10%)						

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MARZO 2019

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	413	92%	37	8%	95	208	100	10

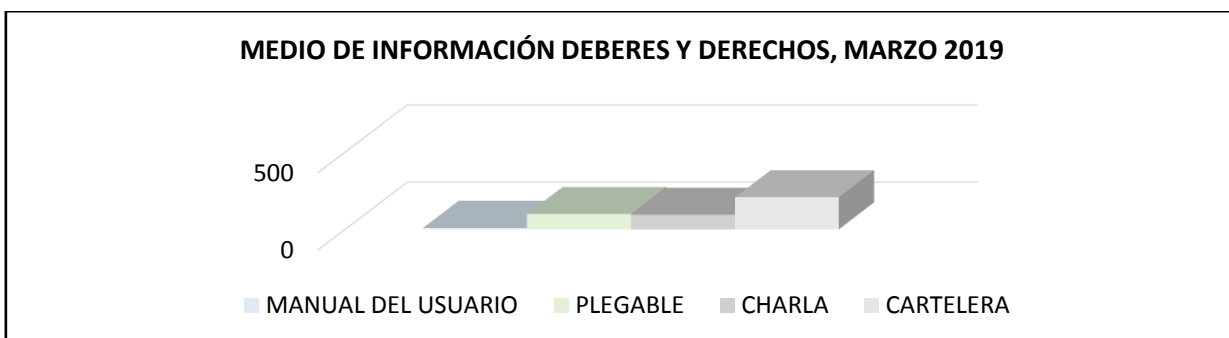


TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2019

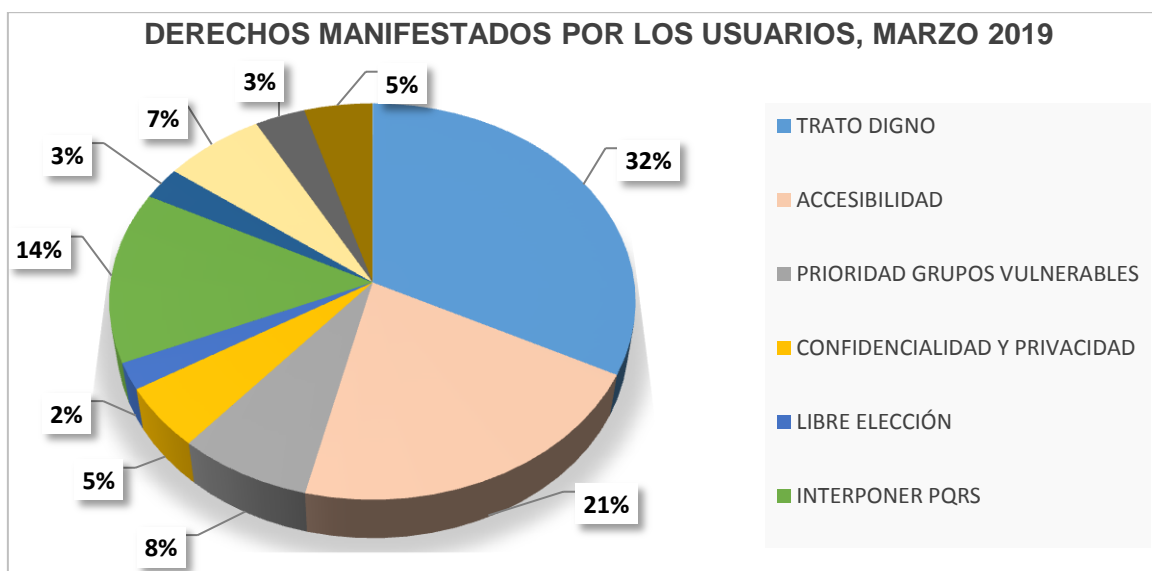
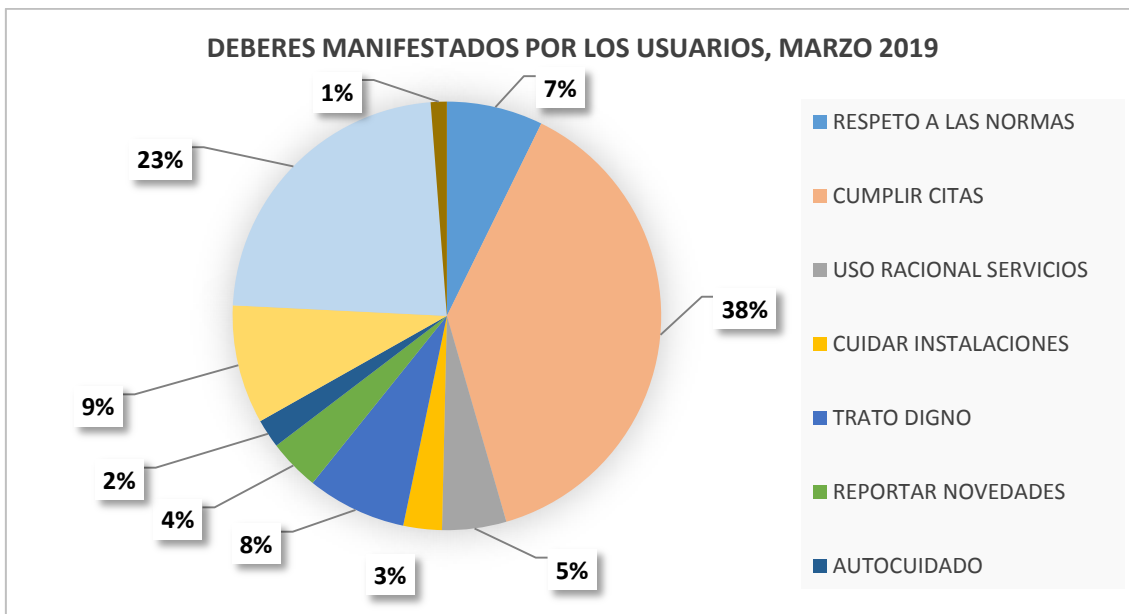


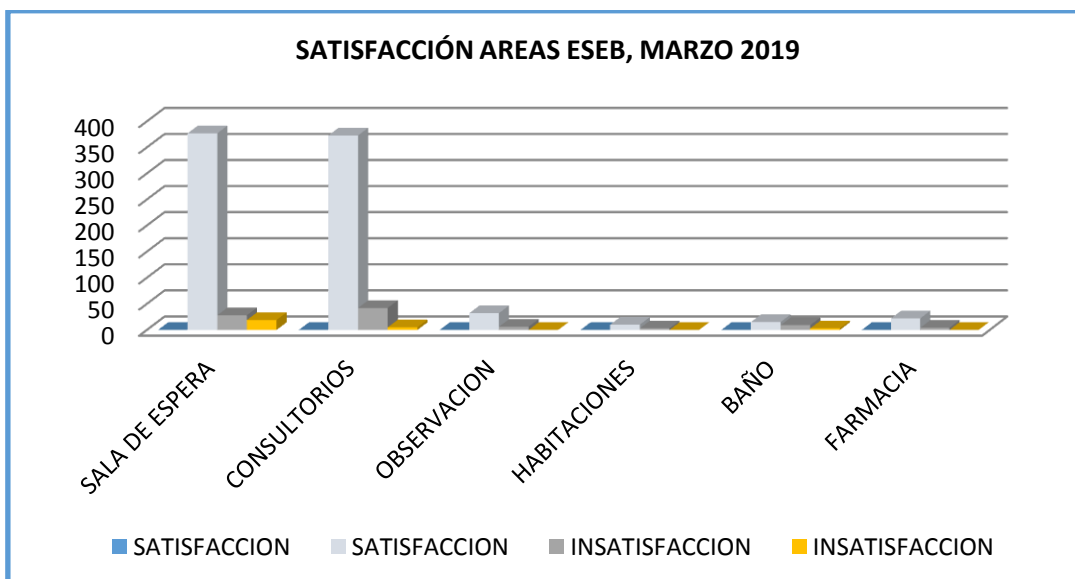
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MARZO 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Marzo 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	377	28	19
CONSULTORIOS	0	373	42	5
OBSERVACION	0	32	6	0
HABITACIONES	0	10	3	0
BAÑO	0	15	9	3
FARMACIA	0	22	4	0



CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MARZO 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 9%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 79%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 81% VINCULADO: 80%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 86%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 74%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 97%, MENOR RESULTADO CDV 68%	SÓLO CUMPLEN CON LA META LOS CENTROS DE SALUD LLANITO (97%), FORTUNA(93%) . LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 63%	SÓLO CUMPLEN LABORATORIO 92% Y P Y P 91%, LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN TOTALMENTE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ; PROFESIONAL TRATANTE, ENFERMERA, Y FATURADOR, VIGILANTE
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	AREAS CON MAYORS DIFICULTADES: SALAS DE ESPERA, BAÑOS, CONSULTORIOS
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 90%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTORA Y MÉDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 92%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

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 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. Se confirma la Asignación de médicos de apoyo en los centros de salud con mayor demanda
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	Las no conformidades que presentaron la no conformidad por los medios destinados por la ESEB, se gestionaron a través de SIAU (intermediación para asignación de citas médicas).
CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano	Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato	Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Fortalecimiento a través del SIAU de los aspectos de humanización y trato digno
INFRAESTRUCTURA	Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento	Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SEGUN ENCUESTAS DE OPINIÓN AÑO 2019 ESEB

