

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

Durante el mes de Abril de 2019, se aplicaron 435 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

**1.1 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL ABRIL DE 2019**

Tabla1. Satisfacción global, Abril 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	435	100
79	18	269	62	29	7	58	13	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 348 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 87 20%									

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Abril 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				MARZO 2019	ABRIL 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$348/435 \times 100 = 80\%$	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 80%, una variación en disminución del 10%	81% Se destaca disminución del 1% frente al periodo anterior	81% se observa disminución del 1 % 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, Abril 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	14	56,00	3	12,00	17	68,00	1	4,00	7	28,00	0	0,00	8	32,00	25	100
Cardales	34	85,00	2	5,00	36	90,00	0	0,00	4	10,00	0	0,00	4	10,00	40	100
Castillo	68	83,95	5	6,17	73	90,12	4	4,94	4	4,94	0	0,00	8	9,88	81	100
Cdv	35	77,78	1	2,22	36	80,00	7	15,56	2	4,44	0	0,00	9	20,00	45	100
Centro	17	100,00	0	0,00	17	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17	100
Danubio	57	75,00	6	7,89	63	82,89	10	13,16	3	3,95	0	0,00	13	17,11	76	100
Floresta	38	76,00	1	2,00	39	78,00	4	8,00	7	14,00	0	0,00	11	22,00	50	100
Fortuna	16	76,19	3	14,29	19	90,48	0	0,00	2	9,52	0	0,00	2	9,52	21	100
Llanito	22	88,00	2	8,00	24	96,00	0	0,00	1	4,00	0	0,00	1	4,00	25	100
Progreso	25	83,33	5	16,67	30	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	30	100
Versalles	19	76,00	3	12,00	22	88,00	0	0,00	3	12,00	0	0,00	3	12,00	25	100
TOTALES	345	79,31	31	7,13	376	86,44	26	5,98	33	7,59	0	0,00	59	13,56	435	100

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de abril 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$376/435 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

## 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, ABRIL 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Abril 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	58	19	190	62	23	8	34	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 305 usuarios (70%) y el masculino de 130 (30%). Satisfacción femenino 81% y satisfacción masculino 77%)
MASCULINO	21	16	79	61	6	5	24	18	0	0	

## 1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO ABRIL DE 2019

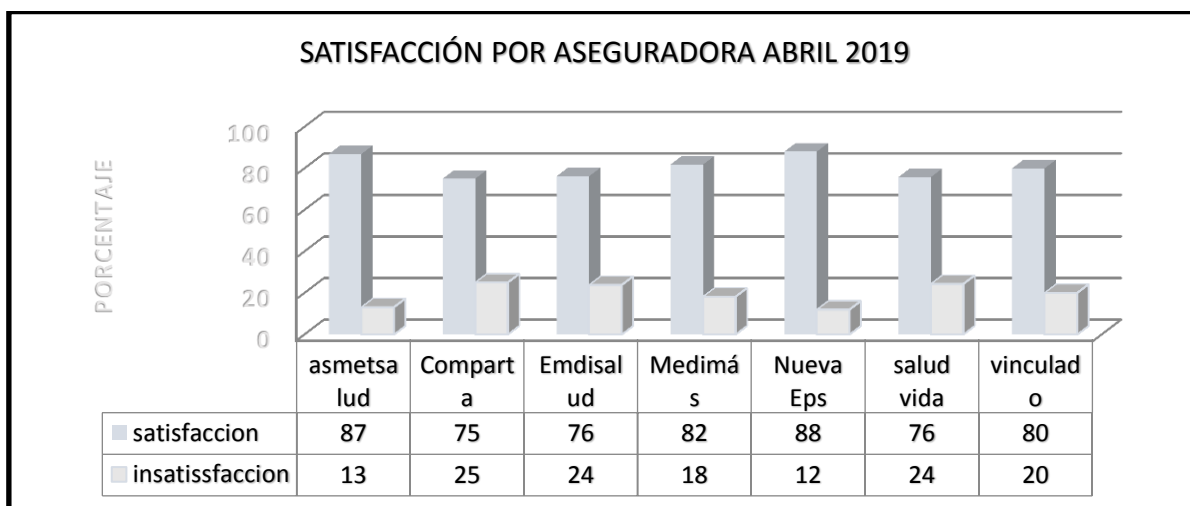
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Abril de 2019

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 ABRIL 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, ABRIL 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	20	32,79	33	54,10	53	86,89	4	6,56	4	6,56	0	0	8	13,11	61	100
Comparta	15	17,86	48	57,14	63	75,00	7	8,33	14	16,67	0	0	21	25,00	84	100
Emdisalud	17	20,24	47	55,95	64	76,19	7	8,33	13	15,48	0	0	20	23,81	84	100
Medimás	5	11,36	31	70,45	36	81,82	3	6,82	5	11,36	0	0	8	18,18	44	100
Nueva Eps	16	23,88	43	64,18	59	88,06	3	4,48	5	7,463	0	0	8	11,94	67	100
Saludvida	3	4,29	50	71,43	53	75,71	4	5,71	13	18,57	0	0	17	24,29	70	100
Vinculado	3	12,00	17	68,00	20	80,00	1	4,00	4	16	0	0	5	20,00	25	100
TOTALES	79	18,16	269	61,84	348	80,00	29	6,67	58	13,33	0	0	87	20,00	435	100

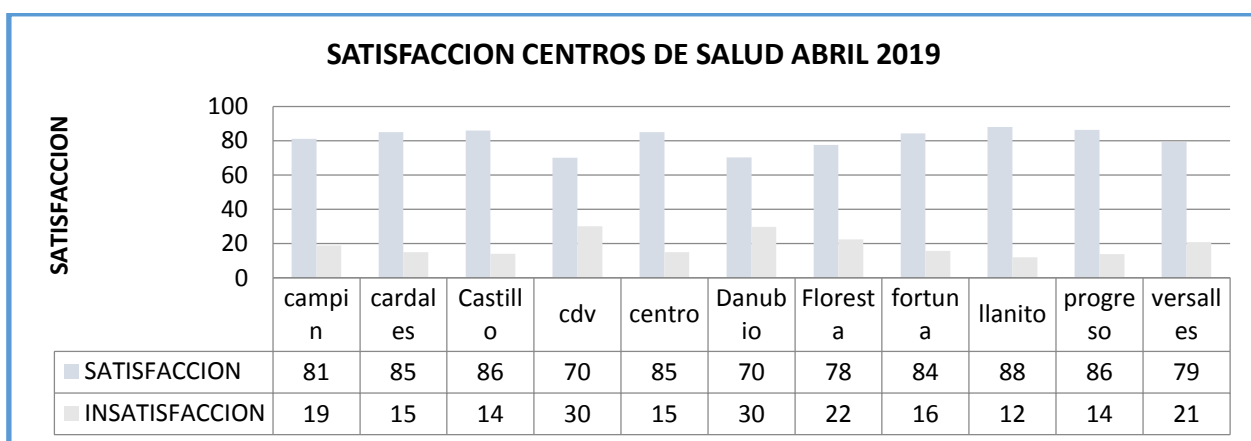


La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 88%, correspondiendo la mayor a Nueva Eps y la menor a Comparta.

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ABRIL 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Abril 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	2	5,41	28	75,68	30	81,08	1	2,70	6	16,22	0	0,00	7	18,92	37	100
Cardales	17	42,50	17	42,50	34	85,00	2	5,00	4	10,00	0	0,00	6	15,00	40	100
Castillo	9	11,54	58	74,36	67	85,90	3	3,85	8	10,26	0	0,00	11	14,10	78	100
Cdv	7	14,00	28	56,00	35	70,00	5	10,00	10	20,00	0	0,00	15	30,00	50	100
Centro	8	40,00	9	45,00	17	85,00	3	15,00	0	0,00	0	0,00	3	15,00	20	100
Danubio	6	9,38	39	60,94	45	70,31	5	7,81	14	21,88	0	0,00	19	29,69	64	100
Floresta	7	14,29	31	63,27	38	77,55	1	2,04	10	20,41	0	0,00	11	22,45	49	100
Fortuna	0	0,00	16	84,21	16	84,21	1	5,26	2	10,53	0	0,00	3	15,79	19	100
Llanito	4	16,00	18	72,00	22	88,00	2	8,00	1	4,00	0	0,00	3	12,00	25	100
Progreso	14	48,28	11	37,93	25	86,21	4	13,79	0	0,00	0	0,00	4	13,79	29	100
Versalles	5	20,83	14	58,33	19	79,17	2	8,33	3	12,50	0	0,00	5	20,83	24	100
TOTALES	79	18,16	269	61,84	348	80,00	29	6,67	58	13,33	0	0,00	87	20,00	435	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 70% y 88%; correspondiendo la mayor a Llanito y las menores a centro de salud Cdv y Danubio.

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

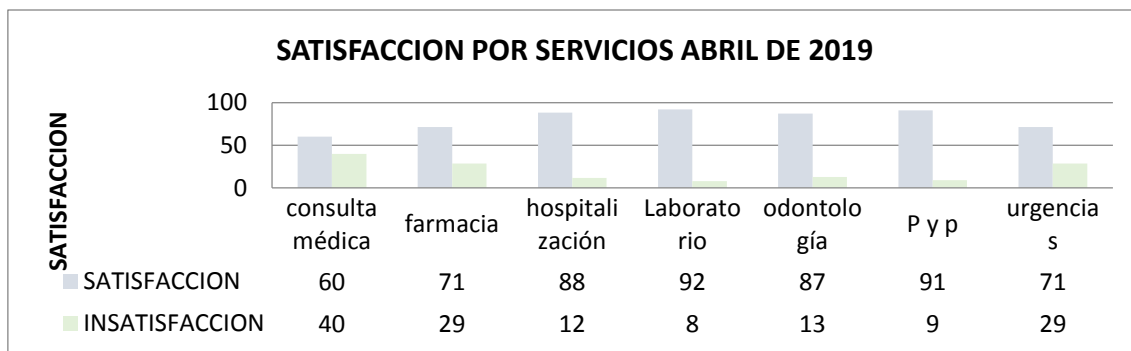
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	compromiso del recurso humano en la atención	Mayor flexibilidad para las atenciones al adulto mayor, mejorar puntualidad de los profesionales, garantizar los insumos de vacunación	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinadora de p y p. para las acciones de mejora pertinentes. Se identifica mejoramiento en la asignación de citas
Cardales	Buena atención doctora Marta Ospino	Limitación en asignación de citas, garantizar la continuidad de las citas y prioridad al adulto mayor, mejor actitud de facturadoras, garantizar en los días de entrega de medicamentos, la disponibilidad de los mismos, especialmente del programa de crónicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, para las acciones pertinentes
Castillo	Buena atención En general, mejoramiento en la asignación de citas. Excelentes profesionales (jefe Viviana, Doctor Héctor, Doctor Eligio)	Demoras en el servicio de urgencias, solicitud de mejoras de espacios para la atención, mejorar el proceso de remisiones	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico.

Cdv	Buena atención de la jefe de Enfermería	No hay accesibilidad al adulto mayor, limitación o no asignación de citas médicas, falta de información al usuario para no tener que madrugar y no asignar citas, falta calidez de algunos profesionales	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios
Centro	Buena atención en general, excelente jefe y buena facturadora	Mejorar frecuencia en odontología y servicio de farmacia, puntualidad de los profesionales, mejoramiento de instalaciones	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios. Las solicitudes de mejoramiento locativo se remitieron a Subdirector administrativo y líder en ambiente físico
Danubio	Buena atención del recurso humano (excelente odontólogo)	Limitación en asignación de citas, solicitud incremento de horas médicas, Pronta entrega del nuevo Danubio	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, coordinadora e interventora contrato facturación, para las acciones pertinentes
Floresta	Buena atención en general	Limitación en la asignación de citas, mayor prioridad para la asignación de citas al adulto mayor y niños, arreglo ventilador sala de espera, Mejor trato de la facturadora blanca, tener mayor disponibilidad de médicos, mejor actitud del médico de planta	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, líder infraestructura y ambiente físico.
Fortuna	Buena atención de auxiliar y médica, excelente arreglo del centro de salud	Limitación asignación de horas médicas, que asignen citas todos los días, garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios,
Llanito	Buena atención del personal	Menos demora en las atenciones médicas, ya que no se considera el tiempo del paciente. Hacer adecuaciones locativas, remodelar centro de salud, colocar servicio de laboratorio, alternativas de citas telefónicas población rural	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención doctor Mejía	Prioridad citas adulto mayor, asignar más médicos, mejor actitud del facturador, celeridad en el sistema	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), Asignar otra auxiliar	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

## 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Abril 2019

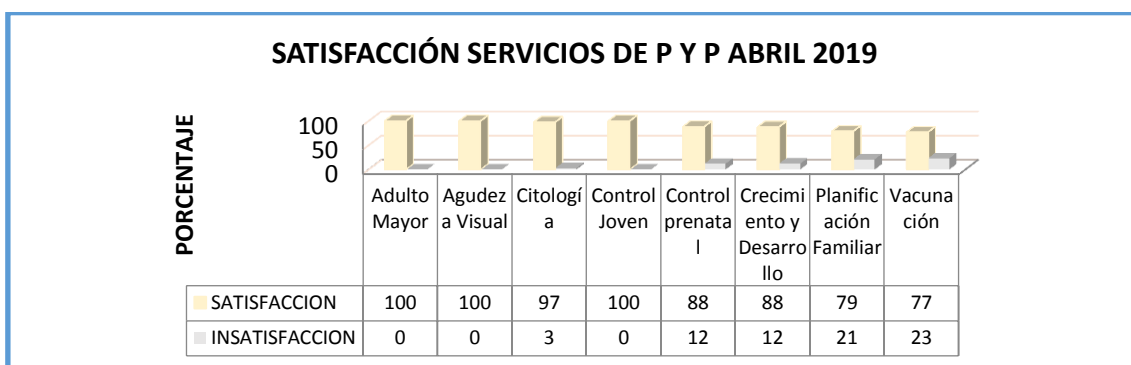
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	10	9,71	52	50,49	62	60,19	15	14,56	26	25,24	0	0,00	41	39,81	103	100
Farmacia	5	17,86	15	53,57	20	71,43	4	14,29	4	14,29	0	0,00	8	28,57	28	100
Hospitalización	3	17,65	12	70,59	15	88,24	2	11,76	0	0,00	0	0,00	2	11,76	17	100
Laboratorio	3	12,00	20	80,00	23	92,00	0	0,00	2	8,00	0	0,00	2	8,00	25	100
Odontología	11	23,91	29	63,04	40	86,96	3	6,52	3	6,52	0	0,00	6	13,04	46	100
P y p	42	24,14	116	66,67	158	90,80	4	2,30	12	6,90	0	0,00	16	9,20	174	100
Urgencias	5	11,90	25	59,52	30	71,43	3	7,14	9	21,43	0	0,00	12	28,57	42	100
TOTALES	79	18,16	269	61,84	348	80,00	31	7,13	56	12,87	0	0,00	87	20,00	435	100



### 1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Abril 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Abril 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	11	39,29	17	60,71	28	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100,00
Agudeza visual	1	16,67	5	83,33	6	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	100,00
Citología	10	26,32	27	71,05	37	97,37	0	0,00	1	2,63	0	0,00	1	2,63	38	100,00
Control joven	2	12,50	14	87,5	16	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	100,00
Control prenatal	5	29,41	10	58,82	15	88,24	1	5,88	1	5,88	0	0,00	2	11,76	17	100,00
crecimiento y desarrollo	7	29,17	14	58,33	21	87,50	1	4,17	2	8,33	0	0,00	3	12,50	24	100,00
Planificación familiar	4	21,05	11	57,89	15	78,95	0	0,00	4	21,05	0	0,00	4	21,05	19	100,00
Vacunación	2	7,69	18	69,23	20	76,92	2	7,69	4	15,38	0	0,00	6	23,08	26	100,00
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>	<b>24,1</b>	<b>116</b>	<b>66,67</b>	<b>158</b>	<b>90,80</b>	<b>4</b>	<b>2,30</b>	<b>12</b>	<b>6,90</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>16</b>	<b>9,20</b>	<b>174</b>	<b>100,00</b>



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 60 y 92%, siendo la más alta para Laboratorio y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 77% y 100%, siendo las mayores para adulto mayor, agudeza visual y control joven y la menor para vacunación.

### 1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ABRIL 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Abril 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	264	61	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	3
MALO	0	0	21

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	17	125	92
EXCELENTE	0	1	1
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	16

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Abril 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	184	28	2
EXCELENTE	5	0	0
REGULAR	0	6	33
MALO	0	0	3

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Abril 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	71	11	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	7

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Abril 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	25	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Abril 2019

EVALUACION	<i>OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	2	23	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	38	4	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	7	0
MALO	0	0	10

Tabla 19. Satisfacción Triage Abril 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	41	70
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	15
NADA SATISFECHO	9	15

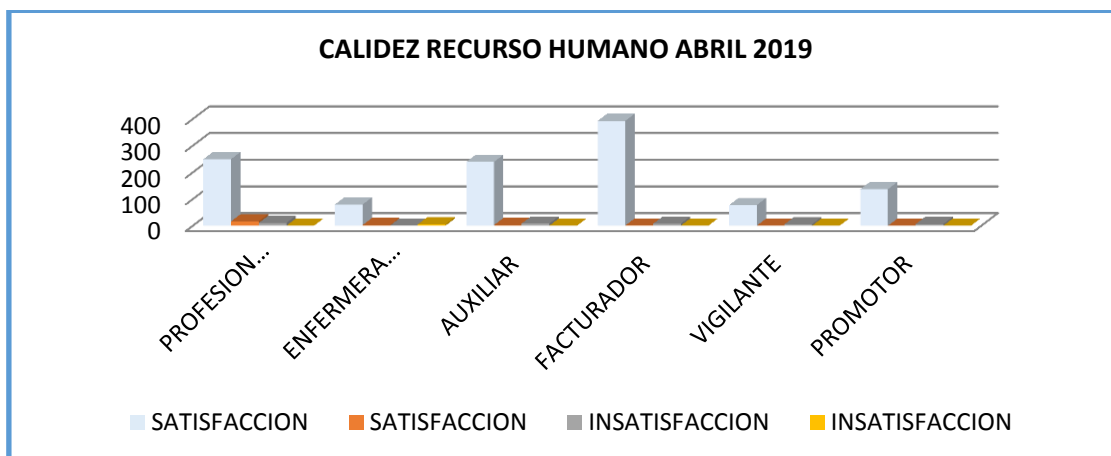
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Abril 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	4	23
MÁS DE UNA VEZ	11	65
NINGUNA VEZ	2	12

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Abril 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	249	16	10	0
ENFERMERA JEFE	79	2	1	5
AUXILIAR	239	2	8	0
FACTURADOR	393	1	7	0
VIGILANTE	77	0	5	0
PROMOTOR	137	0	6	0



## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Abril 2019

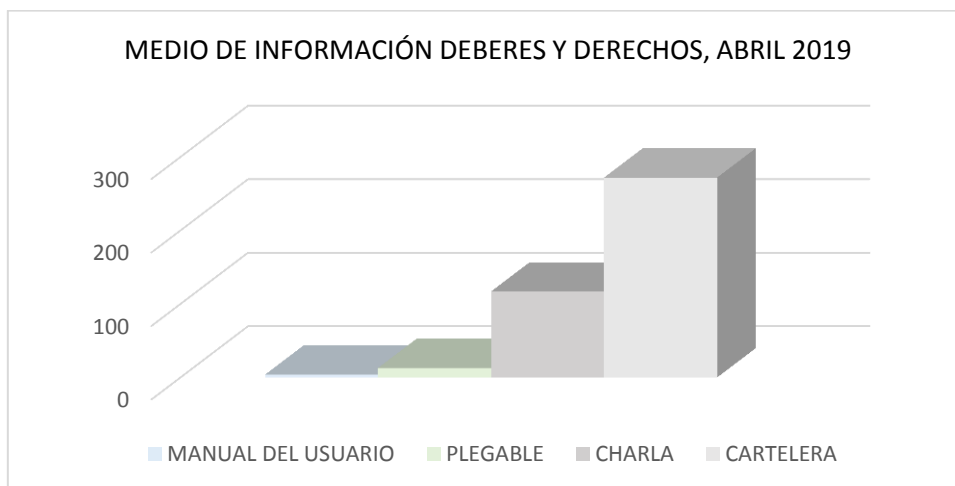
TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ABRIL 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	412 (95%)	56	17	146	27	157	9
NO	23 (5%)						



**TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ABRIL 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	406	93%	29	7%	117	272	13	4



**TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2019**

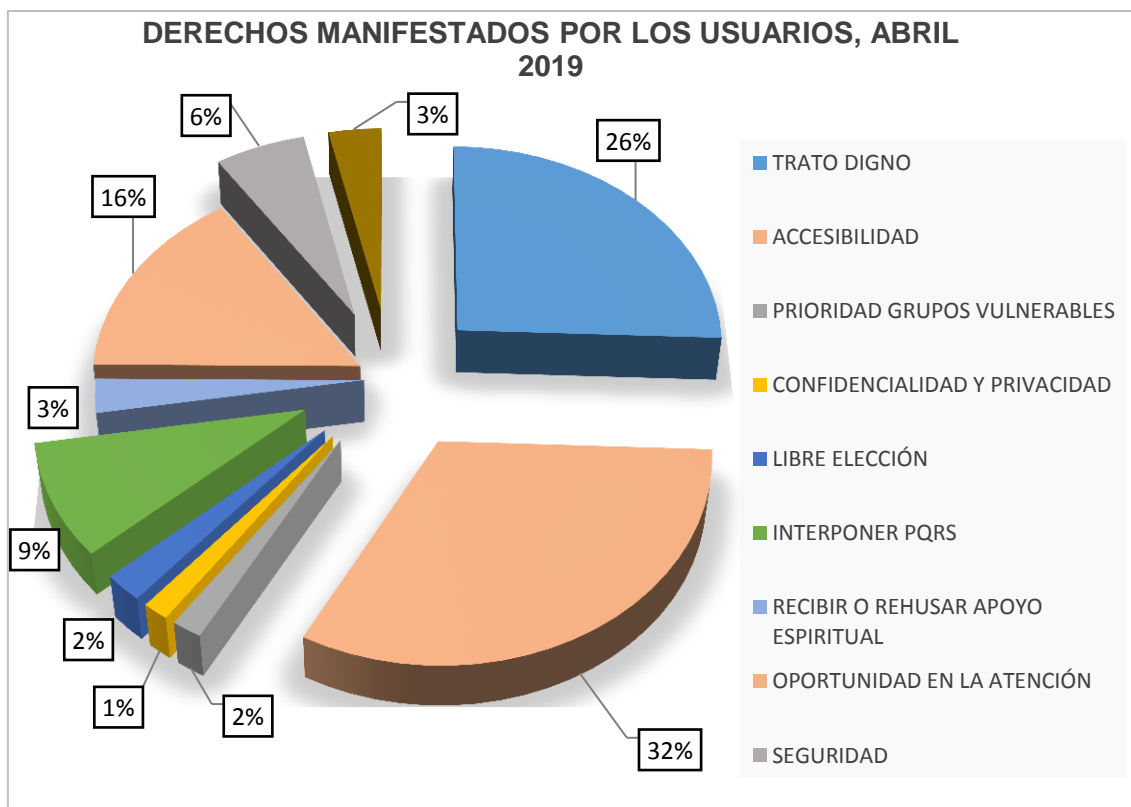
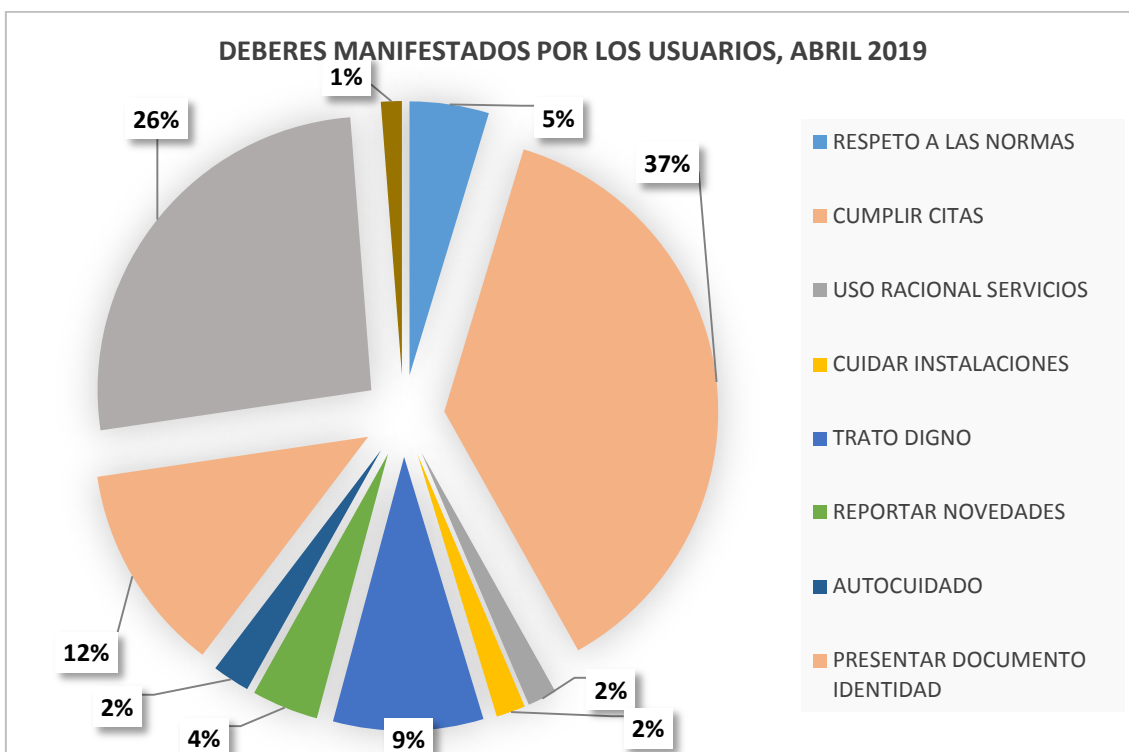


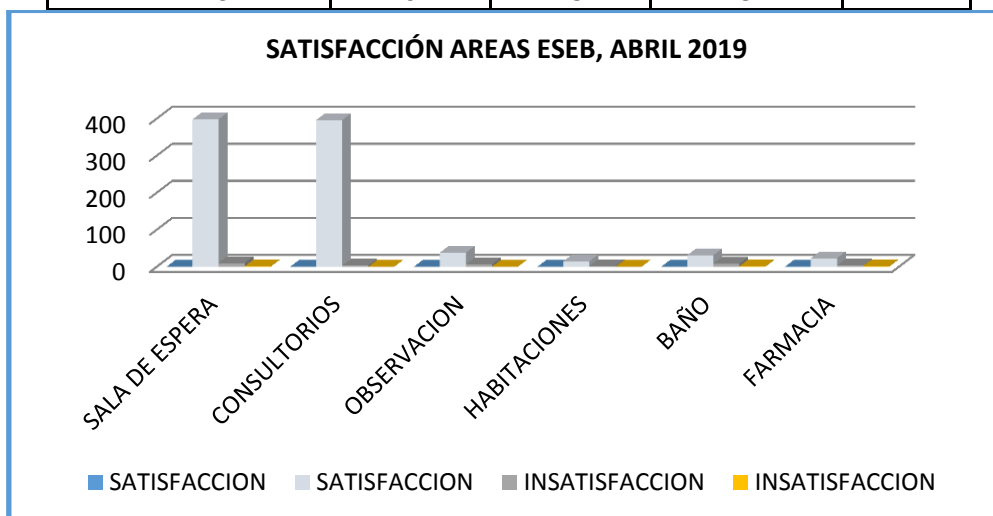
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Abril 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	398	10	1
CONSULTORIOS	0	396	3	0
OBSERVACION	0	38	6	0
HABITACIONES	0	15	2	0
BAÑO	0	31	8	1
FARMACIA	0	23	3	2



## CONCLUSIONES

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

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ABRIL 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	80%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 10%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	86%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 77%. FEMENINO 81%	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 NUEVA EPS: 88%, MENOR RESULTADO COMPARTA 75%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 88%, MENOR RESULTADO CDV 70%, DANUBIO 70%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 60%	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 95%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTORA Y MÉDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 93%	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
<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa y urgencias</p>	<p>Se remite a Subdirector científico, Subdirector administrativo, servicios ambulatorios y regente</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. Se confirma la Asignación de médicos de apoyo en los centros de salud con mayor demanda</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, Coesprosalud y Darsalud</p>	<p>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).</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. A Través de SIAU Se desarrollaron talleres de humanización en centros de salud Castillo, Danubio, Floresta, Cdv y sede administrativa.</p>
<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento</p>	<p>Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.</p>