

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

Durante el mes de Mayo de 2019, se aplicaron 415 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 MAYO DE 2019**

**Tabla1. Satisfacción global, Mayo 2019**

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	415	100		
55	13	273	66	19	5	68	16	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 328 79%				TOTAL INSATISFACCIÓN 87 21%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Febrero 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				ABRIL 2019	MAYO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$328/415 \times 100 = 79\%$	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 79%, una variación en disminución del 11%	81% Se destaca disminución del 2% frente al periodo anterior	82% se observa disminución del 3 % 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, Mayo 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	39	56,00	2	12,00	41	68,00	0	4,00	2	28,00	0	0,00	2	32,00	43	100,00
Cardales	28	85,00	4	5,00	32	90,00	1	0,00	2	10,00	0	0,00	3	10,00	35	100,00
Castillo	46	83,95	3	6,17	49	90,12	4	4,94	6	4,94	0	0,00	10	9,88	59	100,00
Cdv	31	77,78	1	2,22	32	80,00	2	15,56	7	4,44	0	0,00	9	20,00	41	100,00
Centro	34	100,00	2	0,00	36	100,00	0	0,00	4	0,00	0	0,00	4	0,00	40	100,00
Danubio	40	75,00	7	7,89	47	82,89	7	13,16	7	3,95	0	0,00	14	17,11	61	100,00
Floresta	28	76,00	4	2,00	32	78,00	4	8,00	4	14,00	0	0,00	8	22,00	40	100,00
Fortuna	18	76,19	5	14,29	23	90,48	0	0,00	1	9,52	0	0,00	1	9,52	24	100,00
Llanito	14	88,00	0	8,00	14	96,00	1	0,00	5	4,00	0	0,00	6	4,00	20	100,00
Progreso	11	83,33	3	16,67	14	100,00	2	0,00	4	0,00	0	0,00	6	0,00	20	100,00
Versalles	22	76,00	4	12,00	26	88,00	0	0,00	6	12,00	0	0,00	6	12,00	22	100,00
TOTALES	311	79,31	35	7,13	346	86,44	21	5,98	48	7,59	0	0,00	69	13,56	415	100,00

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de mayo 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$346/415 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

## 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, MAYO 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Mayo 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	39	14	195	71	10	4	32	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 276 usuarios (67%) y el masculino de 139 (33%). Satisfacción femenino 85% y satisfacción masculino 67%
MASCULINO	16	11	78	56	9	7	36	26	0	0	

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

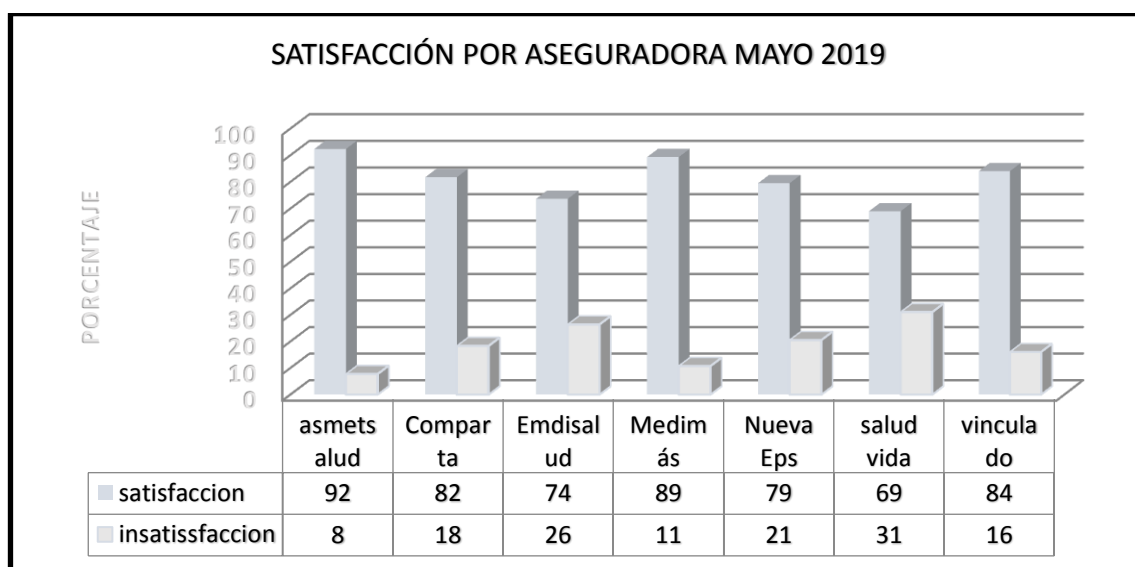
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Mayo de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	54	14	253	65	17	4	66	17	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 390 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 25 (6%). Satisfacción subsidiado 79%, satisfacción vinculado 84%
VINCULADO	1	4	20	80	2	8	2	8	0	0	

## 1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MAYO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, MAYO 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	11	21,15	37	71,15	48	92,31	1	1,92	3	5,77	0	0	4	7,69	52	100
Comparta	16	17,20	60	64,52	76	81,72	3	3,23	14	15,05	0	0	17	18,28	93	100
Emdisalud	12	13,19	55	60,44	67	73,63	5	5,49	19	20,88	0	0	24	26,37	91	100
Medimás	5	17,86	20	71,43	25	89,29	0	0,00	3	10,71	0	0	3	10,71	28	100
Nueva Eps	4	10,26	27	69,23	31	79,49	1	2,56	7	17,95	0	0	8	20,51	39	100
Saludvida	6	6,90	54	62,07	60	68,97	7	8,05	20	22,99	0	0	27	31,03	87	100
Vinculado	1	4,00	20	80,00	21	84,00	2	8,00	2	8	0	0	4	16,00	25	100
TOTALES	55	13,25	273	65,78	328	79,04	19	4,58	68	16,39	0	0	87	20,96	415	100

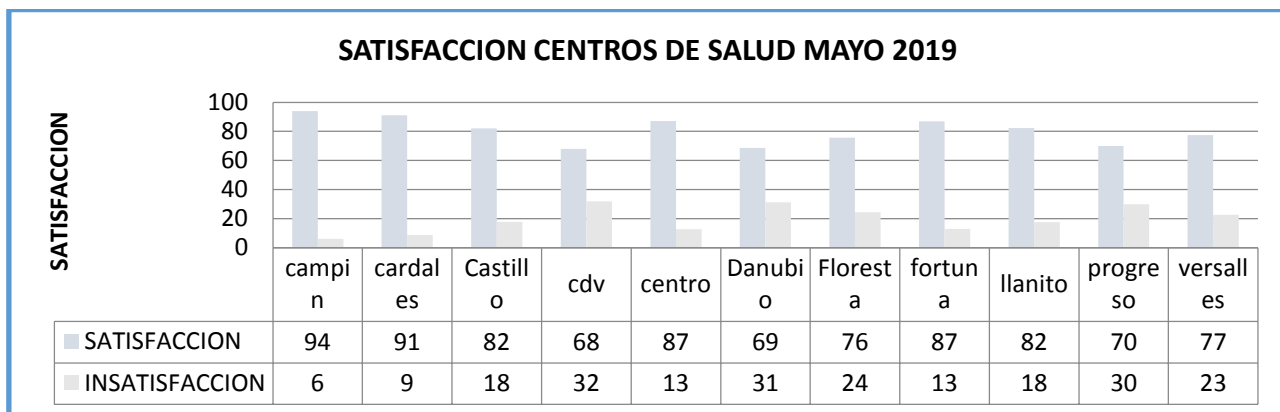


La satisfacción por EPS oscila entre el 69% y 92%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Saludvida.

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MAYO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Mayo 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	8	24,24	23	69,70	31	93,94	0	0,00	2	6,06	0	0,00	2	6,06	33	100
Cardales	11	32,35	20	58,82	31	91,18	1	2,94	2	5,88	0	0,00	3	8,82	34	100
Castillo	4	7,14	42	75,00	46	82,14	2	3,57	8	14,29	0	0,00	10	17,86	56	100
Cdv	4	8,51	28	59,57	32	68,09	0	0,00	15	31,91	0	0,00	15	31,91	47	100
Centro	5	12,82	29	74,36	34	87,18	2	5,13	3	7,69	0	0,00	5	12,82	39	100
Danubio	3	4,69	41	64,06	44	68,75	4	6,25	16	25,00	0	0,00	20	31,25	64	100
Floresta	5	12,20	26	63,41	31	75,61	1	2,44	9	21,95	0	0,00	10	24,39	41	100
Fortuna	4	17,39	16	69,57	20	86,96	3	13,04	0	0,00	0	0,00	3	13,04	23	100
Llanito	0	0,00	14	82,35	14	82,35	0	0,00	3	17,65	0	0,00	3	17,65	17	100
Progreso	6	20,00	15	50,00	21	70,00	3	10,00	6	20,00	0	0,00	9	30,00	30	100
Versalles	5	16,13	19	61,29	24	77,42	3	9,68	4	12,90	0	0,00	7	22,58	31	100
TOTALES	55	13,25	273	65,78	328	79,04	19	4,58	68	16,39	0	0,00	87	20,96	415	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 68% y 94%; correspondiendo la mayor a Campín y la menor a Cdv.

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

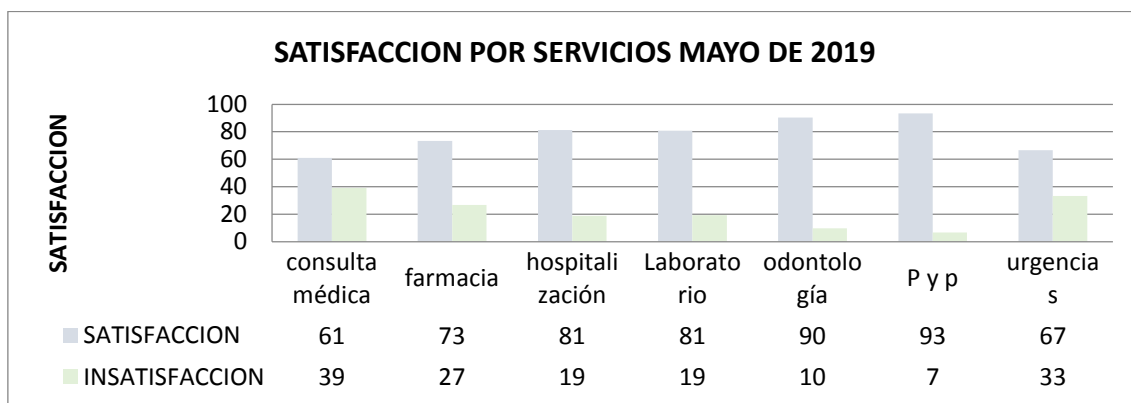
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención del programa prenatal	Mayor flexibilidad para las atenciones al adulto mayor, mejorar puntualidad de los profesionales, mayor amabilidad de las facturadoras	Se remite a Darsalud, 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, garantizar en los días de entrega de medicamentos, la disponibilidad de los mismos, especialmente del programa de crónicos; Coordinación entre la agenda del médico y la fecha que se le da al usuario para la atención	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, para las acciones pertinentes
Castillo	Buena atención En general,	Demoras en el servicio de urgencias, solicitud de mejoras de espacios para la atención, mejorar el proceso de remisiones, falta de oportunidad en laboratorio de urgencias, mejor trato de los profesionales médicos del área de urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico.

Cdv	Buena atención de personal	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, solicitud arreglo de sillas	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, contratar más médicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinadora de odontología, coordinadora e interventora contrato facturación, para las acciones pertinentes
Floresta	Buena atención doctor Manuel, Enfermera jefe, odontólogo Quintana	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, tener mayor disponibilidad de médicos, mejor actitud del médico	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, . 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, mayor calidez de la promotora	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, Asignar otra auxiliar	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

### 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS MAYO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Mayo 2019

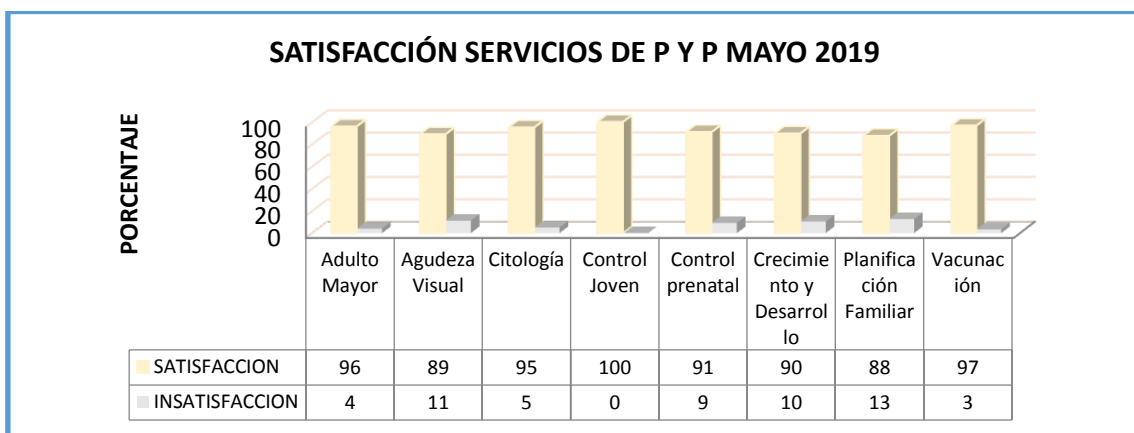
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	11	9,32	61	51,69	72	61,02	3	2,54	43	36,44	0	0,00	46	38,98	118	100
Farmacia	5	16,67	17	56,67	22	73,33	4	13,33	4	13,33	0	0,00	8	26,67	30	100
Hospitalización	1	6,25	12	75,00	13	81,25	2	12,50	1	6,25	0	0,00	3	18,75	16	100
Laboratorio	3	11,54	18	69,23	21	80,77	0	0,00	5	19,23	0	0,00	5	19,23	26	100
Odontología	7	17,07	30	73,17	37	90,24	2	4,88	2	4,88	0	0,00	4	9,76	41	100
P y p	27	17,88	114	75,50	141	93,38	5	3,31	5	3,31	0	0,00	10	6,62	151	100
Urgencias	1	3,03	21	63,64	22	66,67	3	9,09	8	24,24	0	0,00	11	33,33	33	100
TOTALES	55	13,25	273	65,78	328	79,04	19	4,58	68	16,39	0	0,00	87	20,96	415	100



## 1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Mayo 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Mayo 2019

SERVICIOS P Y P	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	3	12,00	21	84,00	24	96,00	1	4,00	0	0,00	0	0,00	1	4,00	25	100,00
Agudeza visual	2	22,22	6	66,667	8	88,89	0	0,00	1	11,11	0	0,00	1	11,11	9	100,00
Citología	5	25,00	14	70	19	95,00	1	5,00	0	0,00	0	0,00	1	5,00	20	100,00
Control joven	1	9,09	10	90,909	11	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	100,00
Control prenatal	2	18,18	8	72,73	10	90,91	0	0,00	1	9,09	0	0,00	1	9,09	11	100,00
crecimiento y desarrollo	5	17,24	21	72,41	26	89,66	2	6,90	1	3,45	0	0,00	3	10,34	29	100,00
Planificación familiar	2	12,50	12	75,00	14	87,50	1	6,25	1	6,25	0	0,00	2	12,50	16	100,00
Vacunación	7	23,33	22	73,33	29	96,67	0	0,00	1	3,33	0	0,00	1	3,33	30	100,00
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>17,9</b>	<b>114</b>	<b>75,50</b>	<b>141</b>	<b>93,38</b>	<b>5</b>	<b>3,31</b>	<b>5</b>	<b>3,31</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>10</b>	<b>6,62</b>	<b>151</b>	<b>100,00</b>



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 61 y 93%, siendo la más alta para P Y P y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 88% y 100%, siendo la mayor para control joven y la menor para planificación familiar.

## 1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MAYO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Mayo 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	284	33	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	1	16

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	15	115	106
EXCELENTE	0	1	0
REGULAR	0	0	6
MALO	0	0	13

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Mayo 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	141	63	4
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	7
MALO	0	0	31

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Mayo 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	71	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	3

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Mayo 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	25	5	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Mayo 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	3	23	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	37	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Mayo 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	37	76
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	12
NADA SATISFECHO	6	12

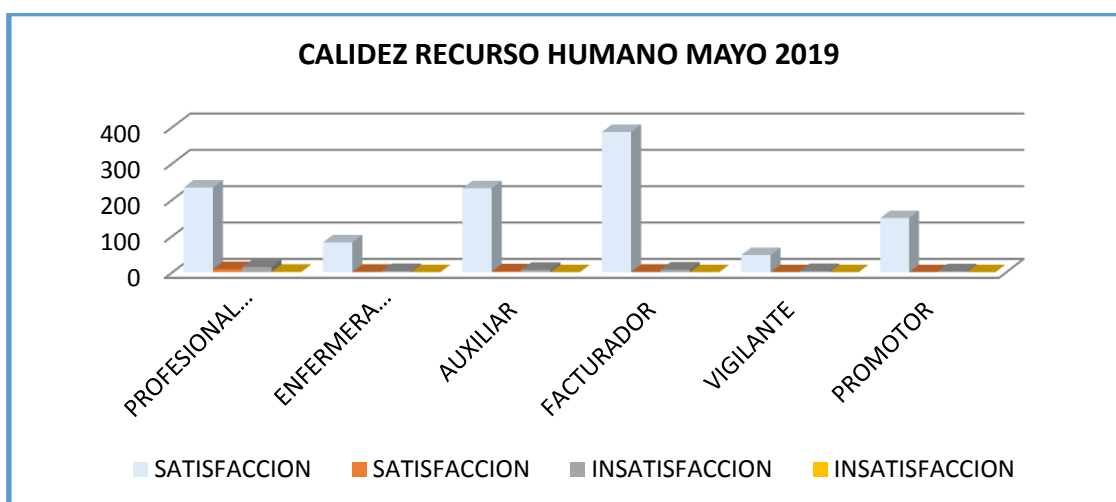
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Mayo 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	7	44
MÁS DE UNA VEZ	9	56
NINGUNA VEZ	0	12

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Mayo 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	233	8	14	1
ENFERMERA JEFE	82	1	3	0
AUXILIAR	231	2	6	0
FACTURADOR	386	1	7	0
VIGILANTE	47	0	3	0
PROMOTOR	149	0	2	0



## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Mayo 2019

INFORMACION				
TALENTO HUMANO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION	
	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	243	16	0
ENFERMERA JEFE	0	83	4	0
AUXILIAR	0	232	5	0
FACTURADOR	0	384	6	0
PROMOTOR	0	151	2	0
VIGILANTE	0	44	5	0





TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P MAYO 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA					
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	80	42	112	28	136	8
NO						

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

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	MANUAL USUARIO
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	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	183	171	19	5
		378	91%	37	9%				

TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2019

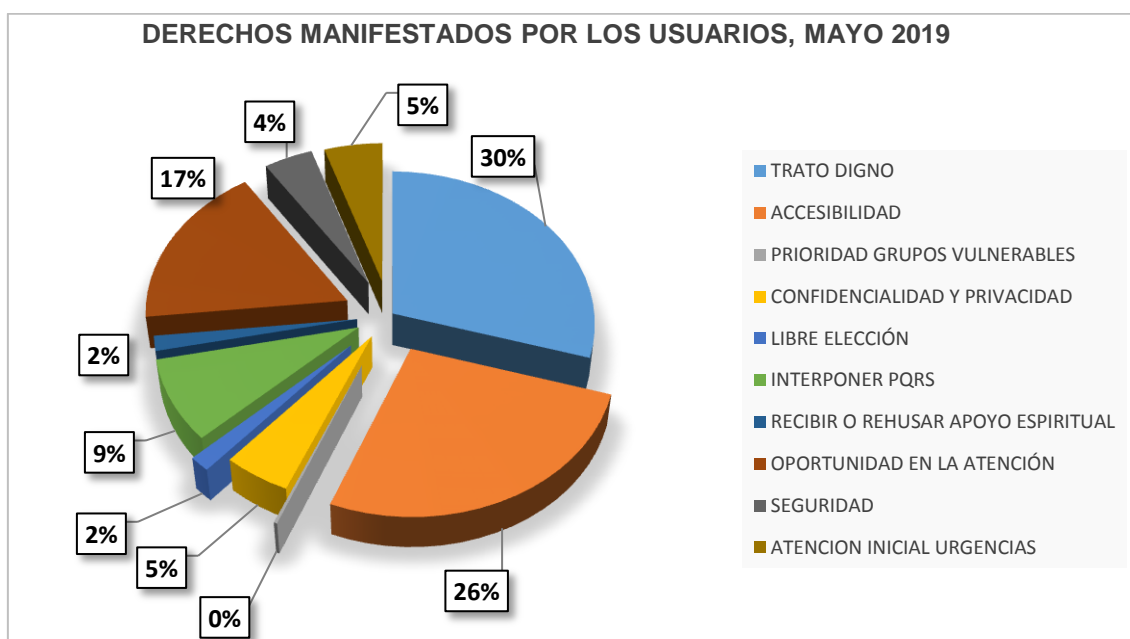
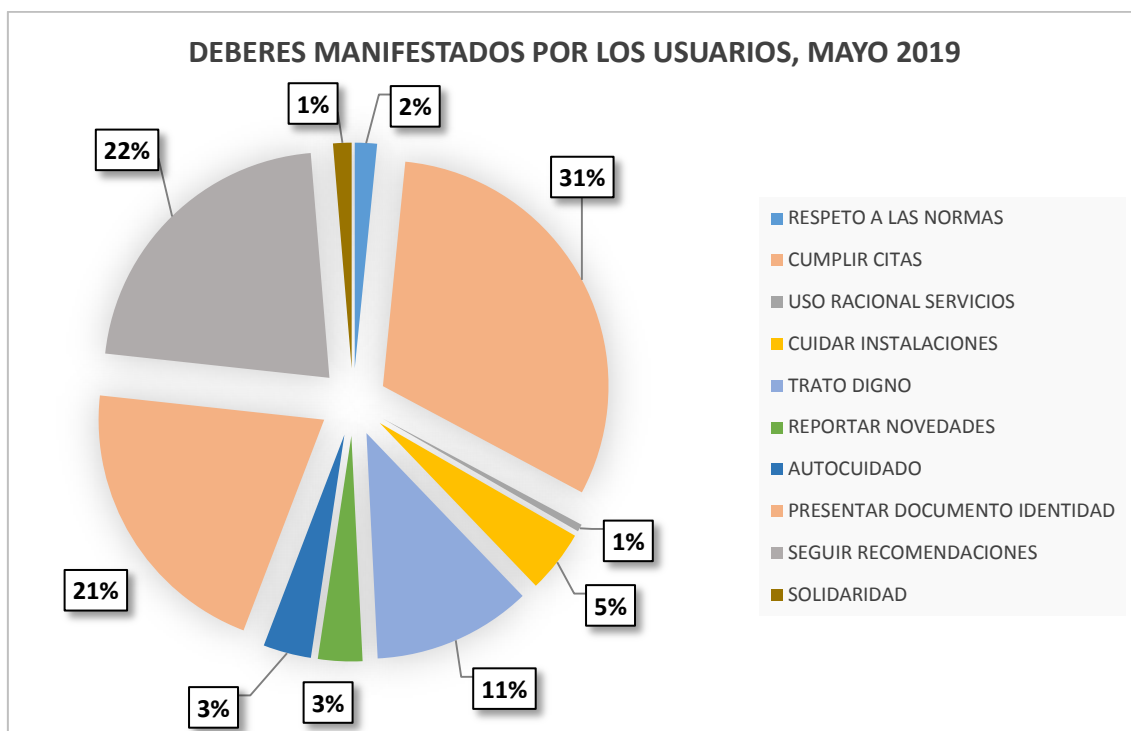


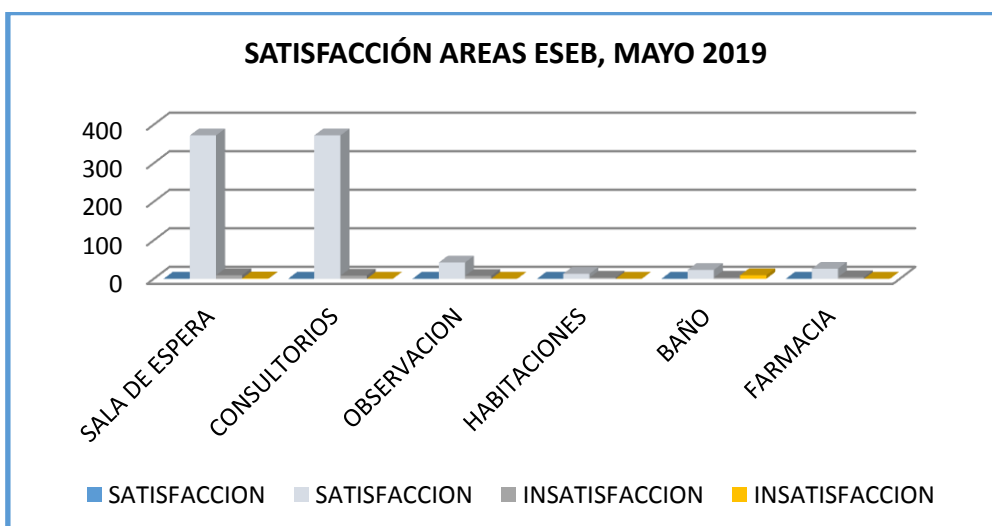
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura mes de Mayo 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 MAYO 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	86%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 67%. FEMENINO 85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 79% VINCULADO: 84%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 92%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 69%	SÓLO ASMETSALUD CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO CAMPIN 94%, MENOR RESULTADO CDV 68%,	SÓLO CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD CAMPIN Y CARDALES (91%)
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 93%; MENOR CONSULTA MÉDICA 61%	SÓLO CUMPLEN P Y P 93%; Y ODONTOLOGIA 90%
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 98%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTORA Y MÉDICO
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	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 (Se destacan centros de salud Cdv, Danubio, Progreso y Floresta), falta de oportunidad servicios de urgencias</p>	<p>Se remite a Darsalud, Subdirector científico, servicios ambulatorios</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, 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 Tráves 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>