

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

Durante el mes de Junio de 2019, se aplicaron 435 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 SATISFACCIÓN GLOBAL JUNIO DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Junio 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	435	100
72	16	273	63	24	6	66	15	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 345 79%				TOTAL INSATISFACCIÓN 90 21%									

Durante el mes de Junio de 2019, se aplicaron 435 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:

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Junio 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				Mayo 2019	JUNIO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$345/435 \times 100 = 79\%$	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%,	79% Se destaca tendencia a la igualdad con relación al periodo anterior	81% se observa disminución del 2 % 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, Junio 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	28	80,00	3	8,57	31	88,57	2	5,71	2	5,71	0	0,00	4	11,43	35	100,00
Cardales	32	84,21	1	2,63	33	86,84	0	0,00	5	13,16	0	0,00	5	13,16	38	100,00
Castillo	52	81,25	4	6,25	56	87,50	3	4,69	5	7,81	0	0,00	8	12,50	64	100,00
Cdv	19	76,00	0	0,00	19	76,00	1	4,00	5	20,00	0	0,00	6	24,00	25	100,00
Centro	33	82,50	2	5,00	35	87,50	0	0,00	5	12,50	0	0,00	5	12,50	40	100,00
Danubio	49	71,01	4	5,80	53	76,81	6	8,70	10	14,49	0	0,00	16	23,19	69	100,00
Floresta	29	70,73	4	9,76	33	80,49	0	0,00	8	19,51	0	0,00	8	19,51	41	100,00
Fortuna	20	83,33	3	12,50	23	95,83	0	0,00	1	4,17	0	0,00	1	4,17	24	100,00
Llanito	27	96,43	1	3,57	28	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	28	100,00
Progreso	14	70,00	0	0,00	14	70,00	4	20,00	2	10,00	0	0,00	6	30,00	20	100,00
Versalles	42	82,35	4	7,84	46	90,20	0	0,00	5	9,80	0	0,00	5	9,80	51	100,00
TOTALES	345	79,31	26	5,98	371	85,29	16	3,68	48	11,03	0	0,00	64	14,71	435	100,00

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de Junio 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$371/435 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

### 1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, JUNIO 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Junio 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	44	18	168	68	11	4	24	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 247 usuarios (57%) y el masculino de 188 (43%). Satisfacción femenino 86% y satisfacción masculino 71%)
MASCULINO	28	15	105	56	13	7	42	22	0	0	

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

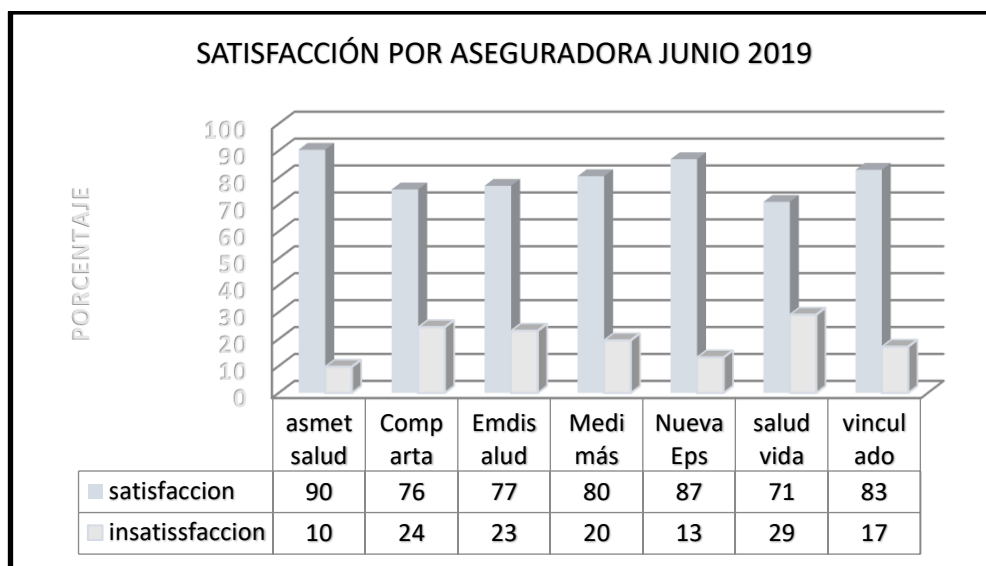
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Junio de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	66	16.5	250	62.5	23	6	61	15	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 400 usuarios (92%), mientras que vinculado participa con 35 (8%). Satisfacción subsidiado 79%, satisfacción vinculado 83%
VINCULADO	6	17	23	66	1	3	5	14	0	0	

#### 1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JUNIO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, JUNIO 2019

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Asmetsalud	12	19,35	44	70,97	56	90,32	1	1,61	5	8,06	0	0	6	9,68	62	100
Comparta	5	5,81	60	69,77	65	75,58	6	6,98	15	17,44	0	0	21	24,42	86	100
Emdisalud	7	10,77	43	66,15	50	76,92	2	3,08	13	20	0	0	15	23,08	65	100
Medimás	13	31,71	20	48,78	33	80,49	3	7,32	5	12,2	0	0	8	19,51	41	100
Nueva Eps	10	18,87	36	67,92	46	86,79	2	3,77	5	9,434	0	0	7	13,21	53	100
Saludvida	19	20,43	47	50,54	66	70,97	9	9,68	18	19,35	0	0	27	29,03	93	100
Vinculado	6	17,14	23	65,71	29	82,86	1	2,86	5	14,29	0	0	6	17,14	35	100
TOTALES	72	16,55	273	62,76	345	79,31	24	5,52	66	15,17	0	0	90	20,69	435	100

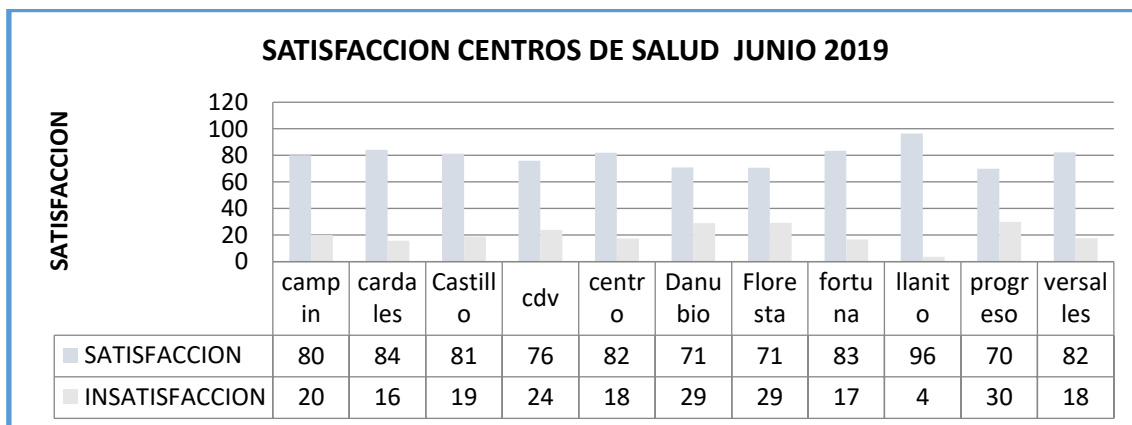


La satisfacción por EPS oscila entre el 71% y 90%, correspondiendo la mayor a Asmetsalud y la menor a Saludvida.

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JUNIO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Junio 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	17,14	22	62,86	28	80,00	3	8,57	4	11,43	0	0,00	7	20,00	35	100
Cardales	5	13,16	27	71,05	32	84,21	1	2,63	5	13,16	0	0,00	6	15,79	38	100
Castillo	8	12,50	44	68,75	52	81,25	2	3,13	10	15,63	0	0,00	12	18,75	64	100
Cdv	12	48,00	7	28,00	19	76,00	0	0,00	6	24,00	0	0,00	6	24,00	25	100
Centro	15	37,50	18	45,00	33	82,50	3	7,50	4	10,00	0	0,00	7	17,50	40	100
Danubio	7	10,14	42	60,87	49	71,01	4	5,80	16	23,19	0	0,00	20	28,99	69	100
Floresta	2	4,88	27	65,85	29	70,73	4	9,76	8	19,51	0	0,00	12	29,27	41	100
Fortuna	8	33,33	12	50,00	20	83,33	2	8,33	2	8,33	0	0,00	4	16,67	24	100
Llanito	3	10,71	24	85,71	27	96,43	1	3,57	0	0,00	0	0,00	1	3,57	28	100
Progreso	0	0,00	14	70,00	14	70,00	0	0,00	6	30,00	0	0,00	6	30,00	20	100
Versalles	6	11,76	36	70,59	42	82,35	4	7,84	5	9,80	0	0,00	9	17,65	51	100
TOTALES	72	16,55	273	62,76	345	79,31	24	5,52	66	15,17	0	0,00	90	20,69	435	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 70% y 96%; correspondiendo la mayor a Llanito y la menor a Progreso.

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

CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención en general	Mayor flexibilidad para las atenciones al adulto mayor, mejorar puntualidad en la atención médica, disponer de los insumos de odontología	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinadora de p y p, coordinador de odontología. para las acciones de mejora pertinentes.
Cardales	Buena atención doctora Marta Ospino	Limitación en asignación de citas, garantizar la continuidad de las citas y prioridad al adulto mayor, garantizar entrega de medicamentos crónicos, tener horarios alternativos de citas y no tener que madrugar	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, para las acciones pertinentes
Castillo	Buena atención Doctor Héctor, Jefe Viviana,	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, mas puntualidad y menos distracción de medios electrónicos, doctor Adolfo	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 Sobre la no asignación de citas, mejorar trato del personal de facturación	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios
Centro	Buena atención en general	Mejorar frecuencia en odontología y servicio de farmacia, puntualidad de los profesionales, mejoramiento de instalaciones, Flexibilidad en la atención medica, mayor frecuencia en los días entrega de medicamentos	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 odontólogo Forney	Limitación y demora en asignación de citas, contratación de más médicos, mejorar actitud medica urgencia y odontóloga, entrega completa de medicamentos crónicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, 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, tener mayor disponibilidad de médicos, mejor actitud del médico Gino	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, líder infraestructura y ambiente físico.
Fortuna	Buena instalaciones	Garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas, puntualidad profesionales odontología, menos demora en oportunidad citas medicas	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios,
Llanito	Buena atención del personal	Pronta remodelación del centro de salud	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención	Prioridad citas adulto mayor, asignar más médicos, mejor actitud del facturador y promotora	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador facturación, coordinador p y p
Versalles	Buena atención en general	falta de oportunidad en la atención, mayor puntualidad médica, mayor Organización en odontología y no asignar citas si no hay disponibilidad del personal	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

### 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS JUNIO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Junio 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	9	9,18	51	52,04	60	61,22	7	7,14	31	31,63	0	0,00	38	38,78	98	100
Farmacia	6	12,77	28	59,57	34	72,34	5	10,64	8	17,02	0	0,00	13	27,66	47	100
Hospitalización	1	7,69	9	69,23	10	76,92	1	7,69	2	15,38	0	0,00	3	23,08	13	100
Laboratorio	3	11,11	21	77,78	24	88,89	2	7,41	1	3,70	0	0,00	3	11,11	27	100
Odontología	16	30,77	20	38,46	36	69,23	5	9,62	11	21,15	0	0,00	16	30,77	52	100
P y p	30	19,87	115	76,16	145	96,03	1	0,66	5	3,31	0	0,00	6	3,97	151	100
Urgencias	7	14,89	29	61,70	36	76,60	3	6,38	8	17,02	0	0,00	11	23,40	47	100
<b>TOTALES</b>	<b>72</b>	<b>16,55</b>	<b>273</b>	<b>62,76</b>	<b>345</b>	<b>79,31</b>	<b>24</b>	<b>5,52</b>	<b>66</b>	<b>15,17</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>90</b>	<b>20,69</b>	<b>435</b>	<b>100</b>

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

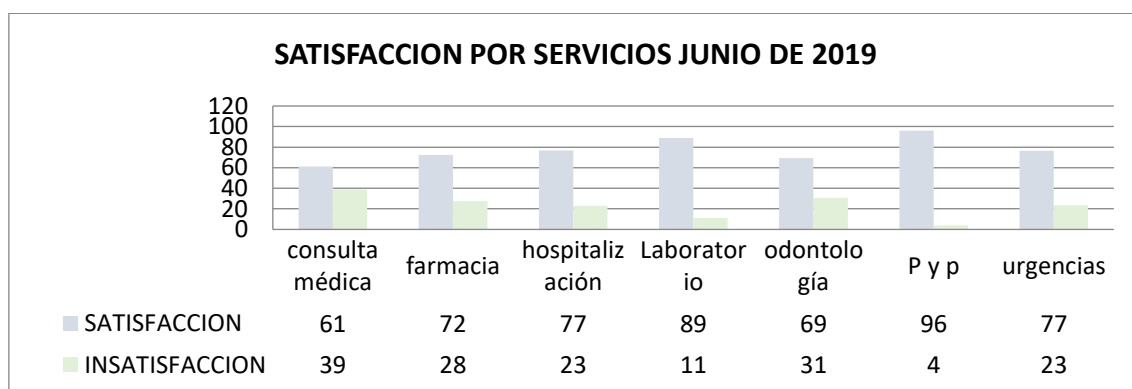
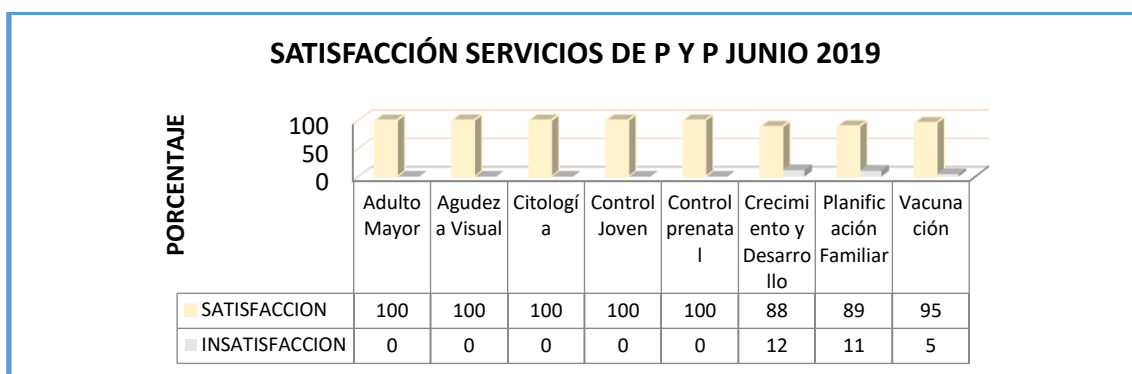


Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Junio 2019

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	16,67	15	83,33	18	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	18	100,00
Agudeza visual	0	0,00	10	100	10	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,00
Citología	1	4,35	22	95,65	23	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	23	100,00
Control joven	5	25,00	15	75	20	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	100,00
Control prenatal	5	38,46	8	61,54	13	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00
crecimiento y desarrollo	6	23,08	17	65,38	23	88,46	0	0,00	3	11,54	0	0,00	3	11,54	26	100,00
Planificación familiar	6	31,58	11	57,89	17	89,47	0	0,00	2	10,53	0	0,00	2	10,53	19	100,00
Vacunación	4	18,18	17	77,27	21	95,45	1	4,55	0	0,00	0	0,00	1	4,55	22	100,00
TOTALES	30	19,9	115	76,16	145	96,03	1	0,66	5	3,31	0	0,00	6	3,97	151	100,00



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 61 y 96%, 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, Control prenatal, citología, agudeza visual y adulto mayor. La menor corresponde a crecimiento y desarrollo.

### 1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JUNIO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Junio 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	260	66	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	3

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	28	114	108
EXCELENTE	0	1	0
REGULAR	0	0	6
MALO	0	0	7

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Junio 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	91	131	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	5
MALO	0	0	28

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Junio 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	61	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	4

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Junio 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	43	4	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio junio 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	27	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	49	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Junio 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	49	82
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	7
NADA SATISFECHO	7	11

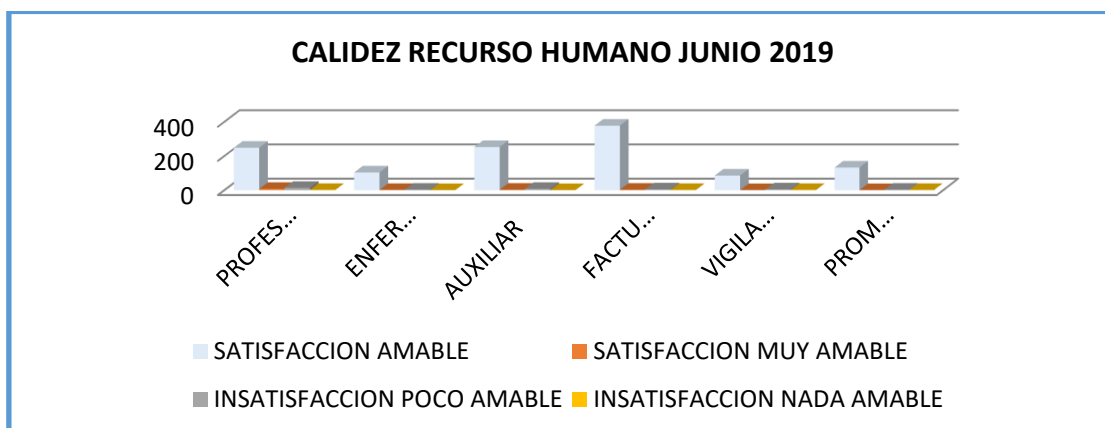
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Junio 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	2	15
MÁS DE UNA VEZ	11	85
NINGUNA VEZ	0	0

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Junio 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	248	7	13	1
ENFERMERA JEFE	103	1	2	0
AUXILIAR	252	2	7	0
FACTURADOR	377	2	4	1
VIGILANTE	85	0	4	1
PROMOTOR	132	0	2	1

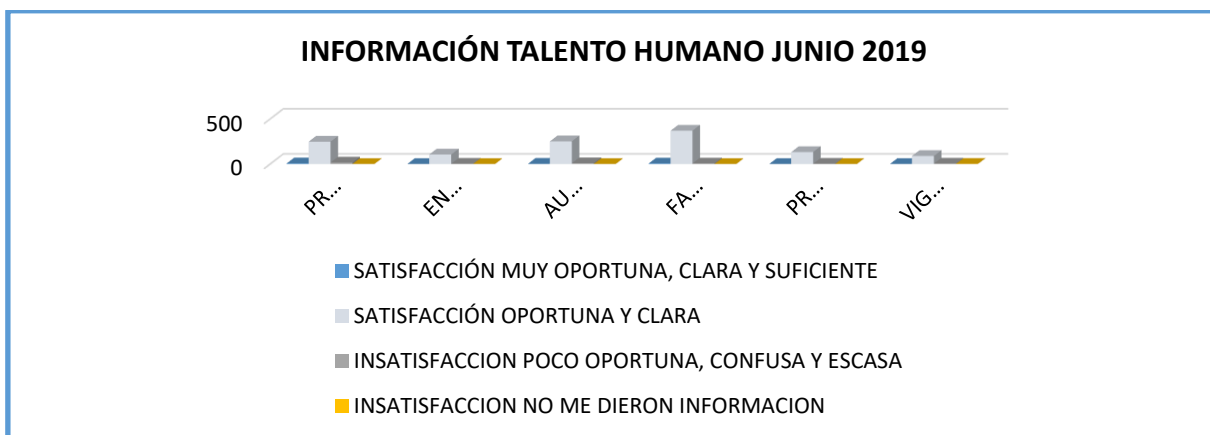


## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Junio 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	6	247	15	0
ENFERMERA JEFE	0	105	2	0
AUXILIAR	2	251	8	0
FACTURADOR	5	369	5	0
PROMOTOR	0	132	2	0
VIGILANTE	0	89	4	1





**TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JUNIO 2019**

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	421 (97%)	131	39	103	28	100	20
NO	14 (3%)						

**TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JUNIO 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	%	198	169	8	10
		385	89%	50	11%				

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

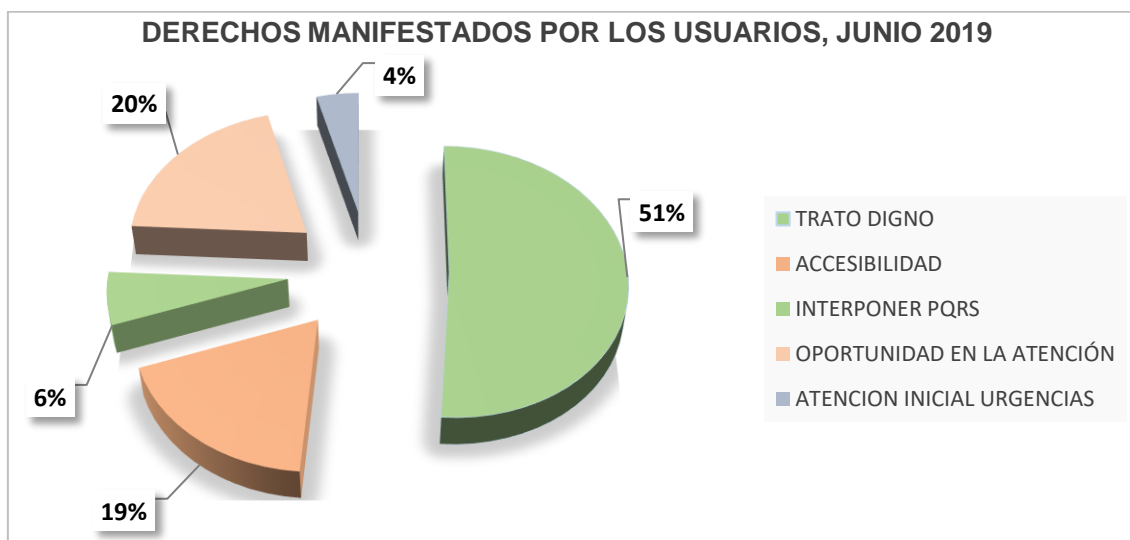
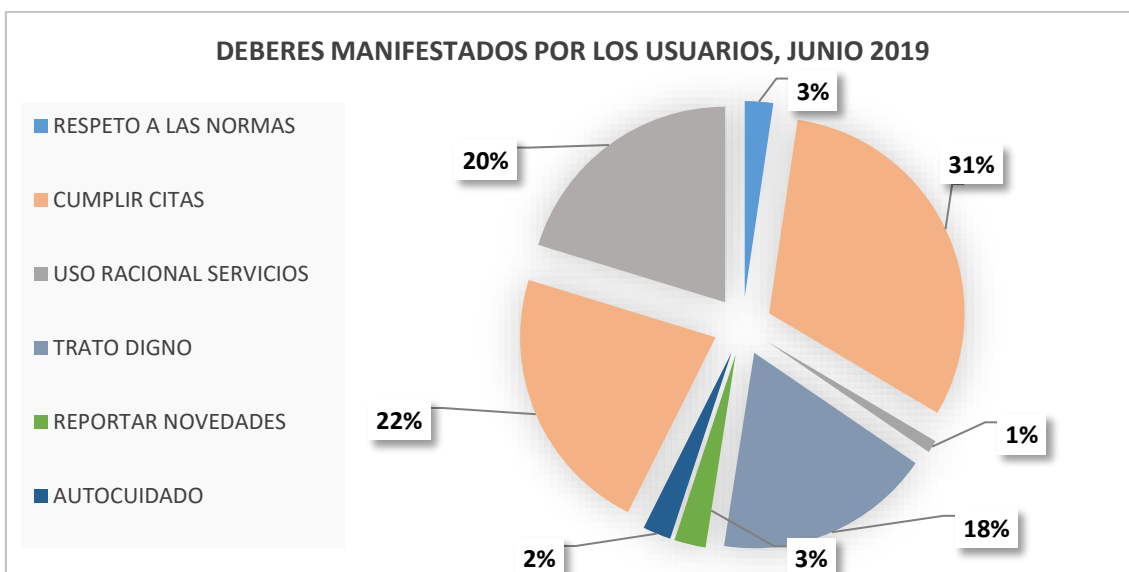


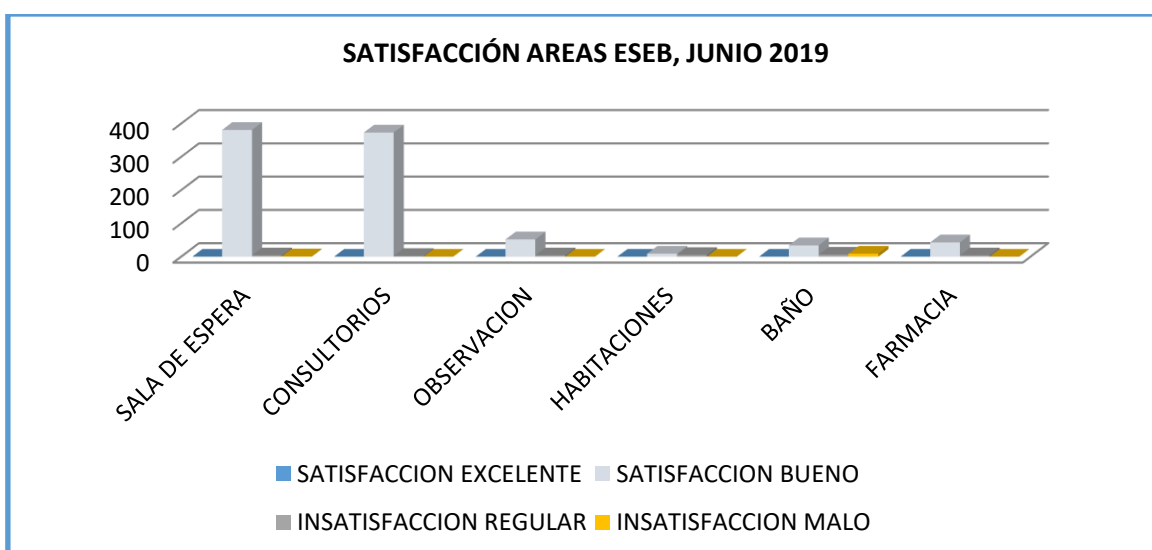
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JUNIO 2019



**1.11 INFRAESTRUCTURA**

Tabla 27. Infraestructura mes de Junio 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	381	4	1
CONSULTORIOS	0	373	2	0
OBSERVACION	0	52	4	0
HABITACIONES	0	9	5	0
BAÑO	0	34	6	9
FARMACIA	0	43	4	0



## 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	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 71%. FEMENINO 86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 79% VINCULADO: 83%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSALUD: 90%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 71%	SÓLO ASMETSALUD CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 96%, MENOR RESULTADO PROGRESO 70%,	SÓLO CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD LLANITO (96%)
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 96%; MENOR CONSULTA MÉDICA 61%	SÓLO CUMPLEN P Y P 96%
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 , CONSULTA EXTERNA
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ; PROFESIONAL TRATANTE, AUXILIAR ENFERMERIA
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 97%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB. PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MÉDICO Y PROMOTORA
	90%	DEBERES Y DERECHOS 89%	NO 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, Cardales 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.</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 relacionadas con la dificultad para acceder a la asignación de citas, fueron gestionadas a través del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU-.</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 realizó socialización en deberes y derechos, trato digno y humanización, en salas de espera de los centros de salud.</p>
<p style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos.</p>