

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

Durante el mes de Julio de 2019, se aplicaron 430 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 PROPORCION SATISFACCIÓN GLOBAL JULIO DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Julio 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL	
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	430	100
74	17	270	63	21	5	65	15	0	0	0	0		
TOTAL SATISFACCIÓN 344 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 86 20%									

Durante el mes de Julio de 2019, se aplicaron 430 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:

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Junio 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				junio 2019	JULIO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$344/430 \times 100 = 80\%$	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%,	79% Se destaca tendencia al aumento en un 1% con relación 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, Julio 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	30	81,08	2	5,41	32	86,49	1	2,70	4	10,81	0	0,00	5	13,51	37	100,00
Cardales	36	78,26	0	0,00	36	78,26	3	6,52	7	15,22	0	0,00	10	21,74	46	100,00
Castillo	43	72,88	6	10,17	49	83,05	4	6,78	6	10,17	0	0,00	10	16,95	59	100,00
Cdv	28	82,35	0	0,00	28	82,35	1	2,94	5	14,71	0	0,00	6	17,65	34	100,00
Centro	27	81,82	2	6,06	29	87,88	3	9,09	1	3,03	0	0,00	4	12,12	33	100,00
Danubio	48	76,19	5	7,94	53	84,13	3	4,76	7	11,11	0	0,00	10	15,87	63	100,00
Floresta	32	78,05	0	0,00	32	78,05	5	12,20	4	9,76	0	0,00	9	21,95	41	100,00
Fortuna	16	76,19	3	14,29	19	90,48	1	4,76	1	4,76	0	0,00	2	9,52	21	100,00
Llanito	20	90,91	0	0,00	20	90,91	0	0,00	2	9,09	0	0,00	2	9,09	22	100,00
Progreso	21	67,74	0	0,00	21	67,74	4	12,90	6	19,35	0	0,00	10	32,26	31	100,00
Versalles	38	88,37	1	2,33	39	90,70	0	0,00	4	9,30	0	0,00	4	9,30	43	100,00
TOTALES	339	78,84	19	4,42	358	83,26	25	5,81	47	10,93	0	0,00	72	16,74	430	100,00

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Julio 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	$358/430 \times 100 = 83\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, JULIO 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Julio 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	48	16	192	66	12	4	39	13	0	0	El género femenino tiene una participación de 291 usuarios (68%) y el masculino de 139 (32%). Satisfacción femenino 82% y satisfacción masculino 75%)
MASCULINO	26	19	78	56	9	6	26	19	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO JULIO DE 2019

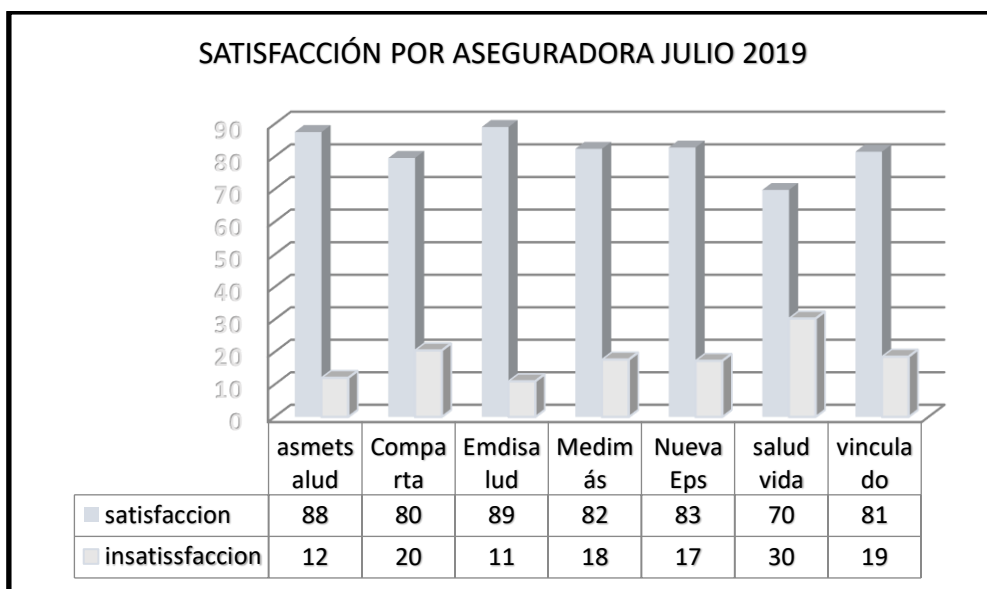
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Julio de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	72	18	250	62	19	5	62	15	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 403 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 27 (6%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 81%
VINCULADO	2	7	20	74	2	7	3	11	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA JULIO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, JULIO 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	22,92	31	64,58	42	87,50	3	6,25	3	6,25	0	0	6	12,50	48	100
Comparta	20	22,73	50	56,82	70	79,55	3	3,41	15	17,05	0	0	18	20,45	88	100
Emdisalud	12	16,44	53	72,60	65	89,04	2	2,74	6	8,219	0	0	8	10,96	73	100
Medimás	2	11,76	12	70,59	14	82,35	2	11,76	1	5,882	0	0	3	17,65	17	100
Nueva Eps	13	22,41	35	60,34	48	82,76	1	1,72	9	15,52	0	0	10	17,24	58	100
Saludvida	14	11,76	69	57,98	83	69,75	8	6,72	28	23,53	0	0	36	30,25	119	100
Vinculado	2	7,41	20	74,07	22	81,48	2	7,41	3	11,11	0	0	5	18,52	27	100
TOTALES	74	17,21	270	62,79	344	80,00	21	4,88	65	15,12	0	0	86	20,00	430	100

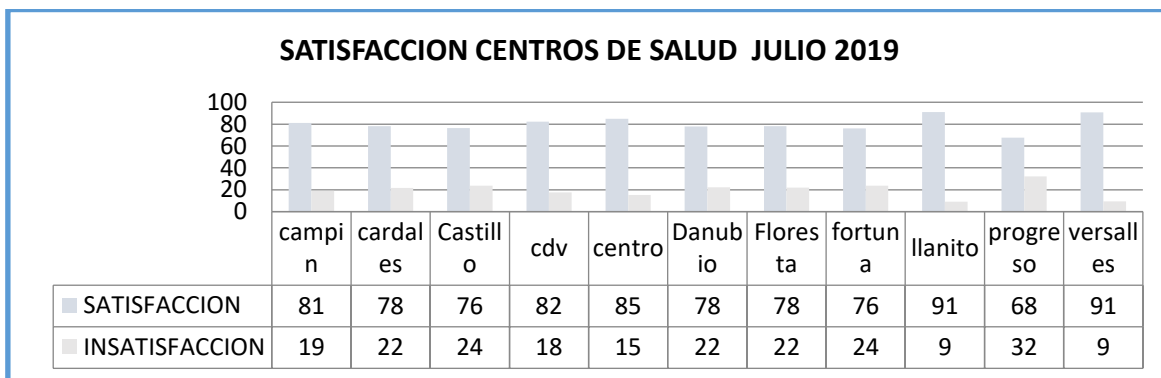


La satisfacción por EPS oscila entre el 70% y 89%, correspondiendo la mayor a Emdisalud y la menor a Saludvida.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, JULIO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Julio 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	9	24,32	21	56,76	30	81,08	2	5,41	5	13,51	0	0,00	7	18,92	37	100
Cardales	4	8,70	32	69,57	36	78,26	2	4,35	8	17,39	0	0,00	10	21,74	46	100
Castillo	11	18,64	34	57,63	45	76,27	4	6,78	10	16,95	0	0,00	14	23,73	59	100
Cdv	2	5,88	26	76,47	28	82,35	1	2,94	5	14,71	0	0,00	6	17,65	34	100
Centro	4	12,12	24	72,73	28	84,85	1	3,03	4	12,12	0	0,00	5	15,15	33	100
Danubio	11	17,46	38	60,32	49	77,78	5	7,94	9	14,29	0	0,00	14	22,22	63	100
Floresta	11	26,83	21	51,22	32	78,05	0	0,00	9	21,95	0	0,00	9	21,95	41	100
Fortuna	5	23,81	11	52,38	16	76,19	4	19,05	1	4,76	0	0,00	5	23,81	21	100
Llanito	9	40,91	11	50,00	20	90,91	0	0,00	2	9,09	0	0,00	2	9,09	22	100
Progreso	4	12,90	17	54,84	21	67,74	2	6,45	8	25,81	0	0,00	10	32,26	31	100
Versalles	4	9,30	35	81,40	39	90,70	0	0,00	4	9,30	0	0,00	4	9,30	43	100
TOTALES	74	17,21	270	62,79	344	80,00	21	4,88	65	15,12	0	0,00	86	20,00	430	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 76% y 91%; correspondiendo la mayor a Llanito y la menor a Progreso.

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

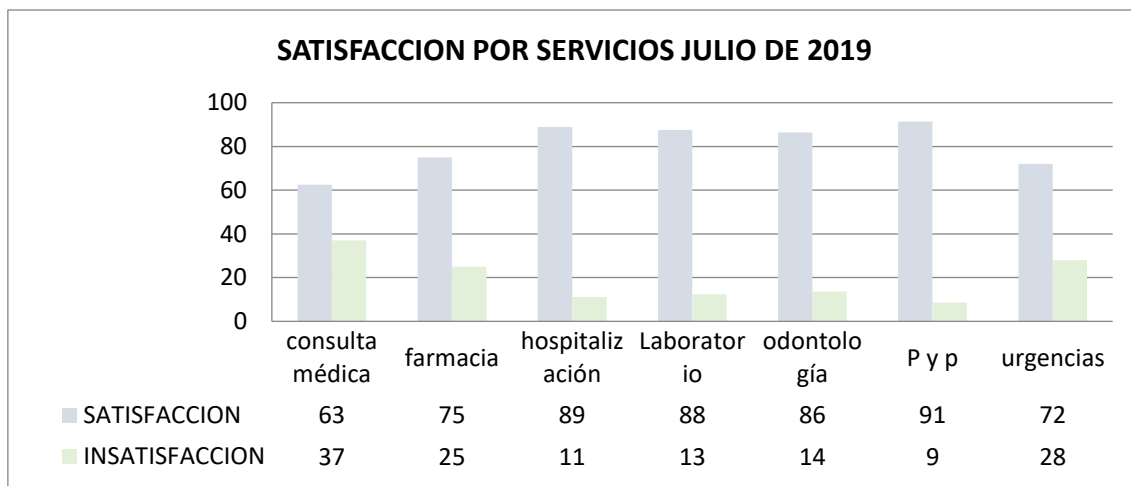
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención de la jefe de enfermería	Mayor flexibilidad para las atenciones al adulto mayor, mejorar puntualidad en la atención médica, mejor trato de la facturadora	Se remite a Darsalud, Subcientífico 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, Mejor trato de la auxiliar de enfermería y la auxiliar de odontología	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinador de odontología para las acciones pertinentes
Castillo	Buena atención Doctor Héctor, Jefe Viviana,	Falta de oportunidad en la atención de urgencias, solicitud de solucionar la falta de ventilación en el área de odontología; no conformidad por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos para crónicos, celeridad en la entrega de laboratorios urgencias, mejorar habitaciones: colocar lavamanos, mejorar aseo, camillas en mal estado	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico; coordinador de odontología.

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, Invertir en más camillas (las que hay, están en mal estado), falta de información servicio de odontología	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder en infraestructura y ambiente físico, coordinador odontología
Centro	Buena atención en general	Mejorar frecuencia en odontología puntualidad de los profesionales, mejoramiento de instalaciones, Flexibilidad en la atención médica, mejor actitud del médico Andrés y la Jefe, entrega completa medicamentos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, Coordinador de odontología. 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, Garantizar apoyo médico cuando el profesional se ausente por remisión, flexibilidad y prioridad en la atención de citas al adulto mayor, demora en a atención de urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, para las acciones pertinentes
Floresta	Buena atención jefe Karen	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, auxiliar enfermería	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,	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, Coordinador de odontología
Llanito	Excelente atención Doctora Laura	Pronta remodelación del centro de salud	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención del medico	Prioridad citas adulto mayor, asignar más médicos, mejor actitud del facturador, odontólogo y promotora	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador facturación, coordinador p y p, coordinador odontología
Versalles	Buena atención Jefe Duperly	Entrega oportuna de medicamentos, flexibilidad a los adultos mayores, coordinación entre quienes formulan el medicamento y el personal que lo dispensa, mayor número de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS JULIO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Julio 2019

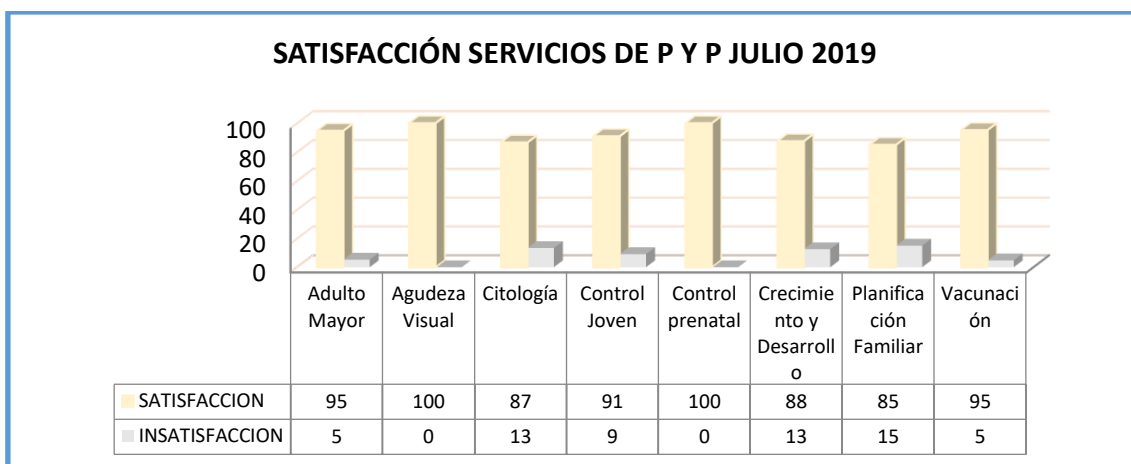
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	13	12,50	52	50,00	65	62,50	9	8,65	30	28,85	0	0,00	39	37,50	104	100
Farmacia	7	17,50	23	57,50	30	75,00	2	5,00	8	20,00	0	0,00	10	25,00	40	100
Hospitalización	2	22,22	6	66,67	8	88,89	0	0,00	1	11,11	0	0,00	1	11,11	9	100
Laboratorio	1	4,17	20	83,33	21	87,50	0	0,00	3	12,50	0	0,00	3	12,50	24	100
Odontología	14	23,73	37	62,71	51	86,44	3	5,08	5	8,47	0	0,00	8	13,56	59	100
P y p	33	21,85	105	69,54	138	91,39	3	1,99	10	6,62	0	0,00	13	8,61	151	100
Urgencias	4	9,30	27	62,79	31	72,09	4	9,30	8	18,60	0	0,00	12	27,91	43	100
TOTALES	74	17,21	270	62,79	344	80,00	21	4,88	65	15,12	0	0,00	86	20,00	430	100



1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Julio 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Julio 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	6	31,58	12	63,16	18	94,74	1	5,26	0	0,00	0	0,00	1	5,26	19	100,00
Agudeza visual	2	16,67	10	83,33	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00
Citología	5	16,67	21	70	26	86,67	0	0,00	4	13,33	0	0,00	4	13,33	30	100,00
Control joven	3	27,27	7	63,63	10	90,91	1	9,09	0	0,00	0	0,00	1	9,09	11	100,00
Control prenatal	2	14,29	12	85,71	14	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14	100,00
crecimiento y desarrollo	8	33,33	13	54,17	21	87,50	0	0,00	3	12,50	0	0,00	3	12,50	24	100,00
Planificación familiar	1	5,00	16	80,00	17	85,00	1	5,00	2	10,00	0	0,00	3	15,00	20	100,00
Vacunación	6	28,57	14	66,67	20	95,24	0	0,00	1	4,76	0	0,00	1	4,76	21	100,00
TOTALES	33	21,9	105	69,54	138	91,39	3	1,99	10	6,62	0	0,00	13	8,61	151	100,00



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 63 y 91%, siendo la más alta para P Y P y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 85% y 100%, siendo la mayor para control prenatal y agudeza visual. La menor corresponde a planificación familiar.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD JULIO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Julio 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	282	52	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	1
MALO	0	0	2

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	9	134	94
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	10
MALO	0	0	11

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Julio 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	146	68	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	11	12
MALO	0	0	25

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Julio 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	66	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	2
MALO	0	0	3

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Julio 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	40	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio julio 2019

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

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	40	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	6

Tabla 19. Satisfacción Triage Julio 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	40	77
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	11.5
NADA SATISFECHO	6	11.5

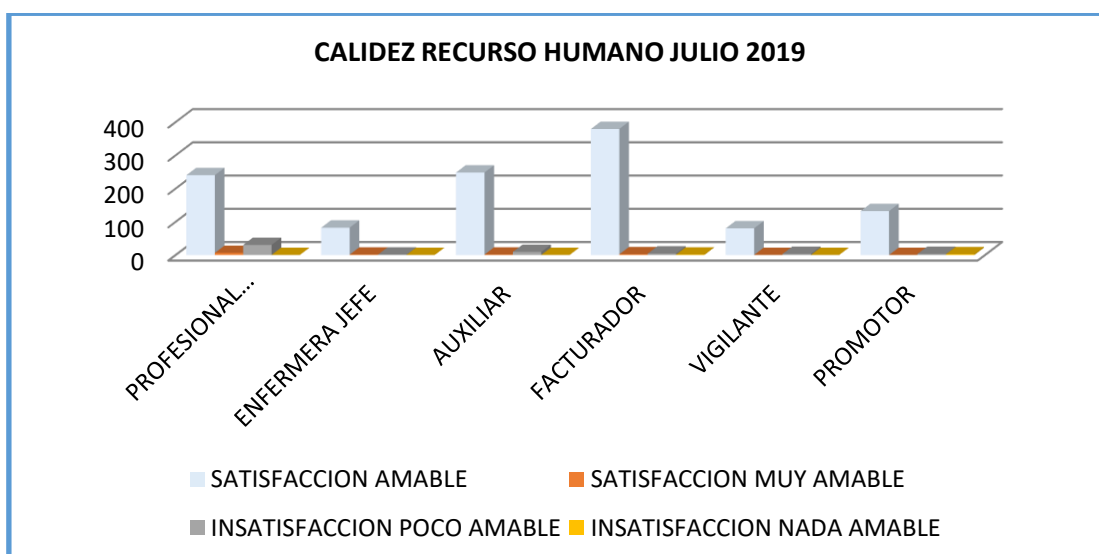
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Julio 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	1	11
MÁS DE UNA VEZ	8	89
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Julio 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	235	12	16	3
ENFERMERA JEFE	82	1	1	0
AUXILIAR	248	1	9	0
FACTURADOR	379	2	4	1
VIGILANTE	80	0	3	0
PROMOTOR	132	0	3	2



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Julio 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	240	20	0
ENFERMERA JEFE	3	77	1	0
AUXILIAR	4	247	9	0
FACTURADOR	0	375	5	1
PROMOTOR	0	135	3	1
VIGILANTE	0	85	3	0

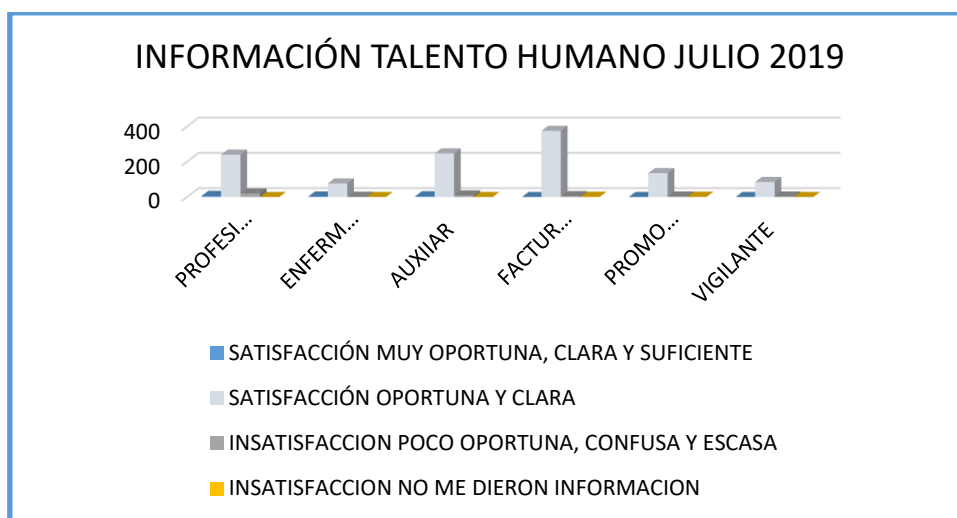


TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P JULIO 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	421(98%)	110	44	118	34	97	18
NO	9 (2%)						

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, JULIO 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	395	92%	35	8%	274	106	2	13

TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2019

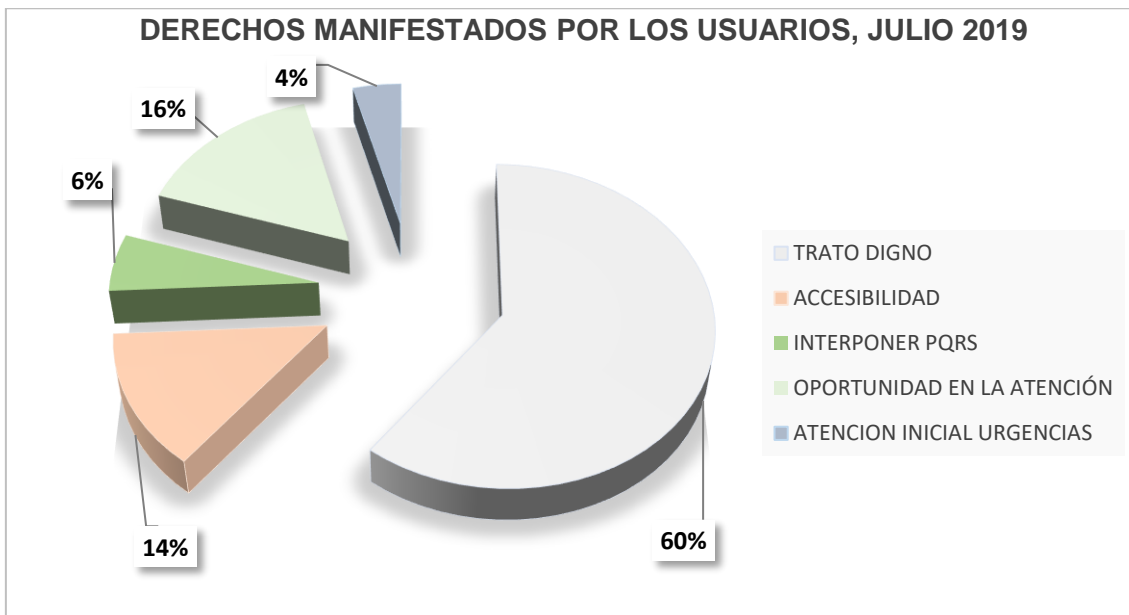
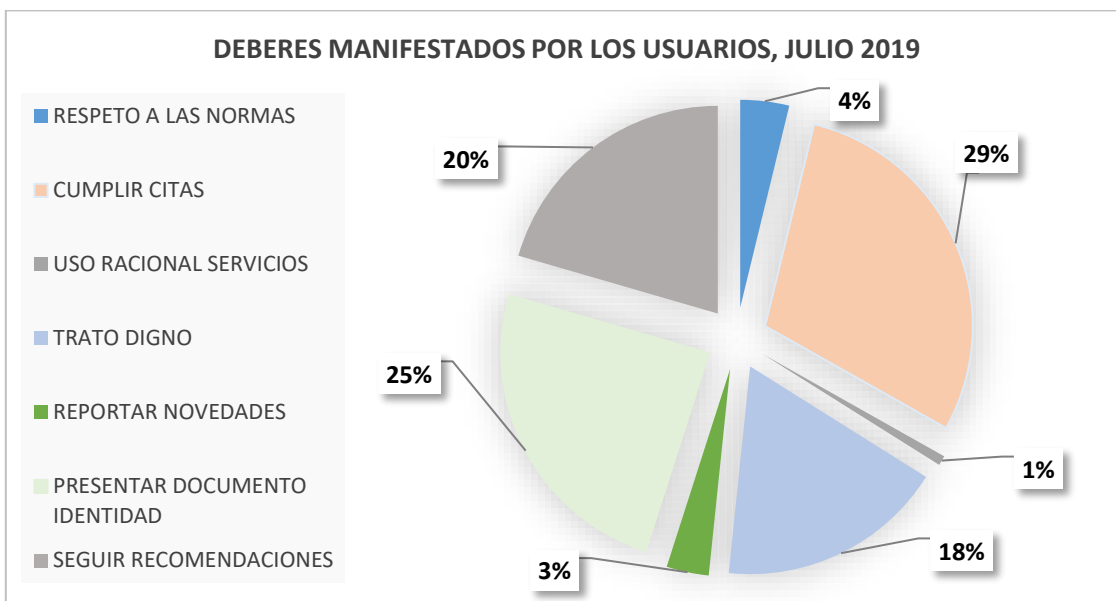


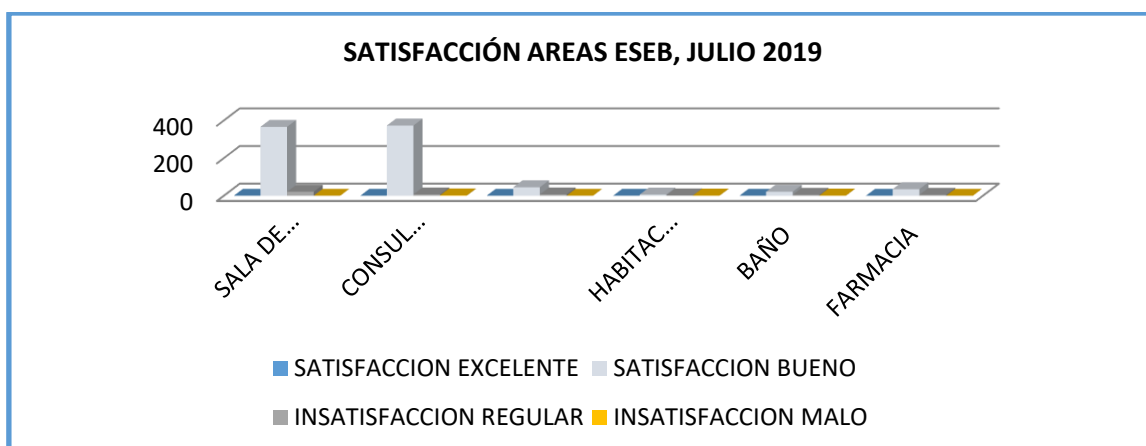
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, JULIO 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura Julio 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	366	21	0
CONSULTORIOS	0	373	7	2
OBSERVACION	0	45	7	0
HABITACIONES	0	6	2	1
BAÑO	0	21	5	1
FARMACIA	0	35	5	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%	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	83%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 81%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO EMDISALUD: 89%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA 70%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91%, MENOR RESULTADO PROGRESO 76%,	SÓLO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD LLANITO (91%)
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 91%; MENOR CONSULTA MÉDICA 63%	SÓLO CUMPLEN P Y P 91%
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, CUMPLE FARMACIA EN EL TIEMPO DE ENTREGA EN LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LOS DIFERENTES PUNTOS DE FARMACIA (MENOS DE 10 MINUTOS)	CUMPLE OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CON OPORTUNIDAD, CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS, NO CUMPLE FARMACIA EN LA ENTREGA OPORTUNA DE ALGUNOS MEDICAMENTOS CRONICOS (LOSARTAN 50MG)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ; PROFESIONAL TRATANTE, AUXILIAR, FACTURADORA
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: MÉDICO Y PROMOTORA
	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 (Se destacan centros de salud Cdv, Danubio, Progreso, Cardales y Floresta), falta de oportunidad servicios de urgencias	Se remite a Darsalud, Subdirector científico, servicios ambulatorios	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, y Darsalud	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-, y de acuerdo al análisis de casos específicos se hace intermediación para la asignación de cita en los centros de salud
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. Realizan la indagación de los eventos, haciendo los diferentes llamados de atención y compromiso de los servidores públicos para no repetición de tales situaciones.
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.