

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

Durante el mes de Agosto de 2019, se aplicaron 420 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 AGOSTO DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Agosto 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	420	100		
51	12	285	68	27	6	57	14	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 336 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 84 20%											

Durante el mes de Agosto de 2019, se aplicaron 420 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 Agosto 2019

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Junio 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				julio 2019	AGOSTO 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$336/420 \times 100 = 80\%$	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%,	80% Se destaca tendencia a la igualdad con relación al periodo anterior	80% se observa Tendencia a la igualdad con respecto al mismo periodo año anterior

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

Tabla 3. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, agosto 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	%				
Campin	31	75,61	5	12,20	36	87,80	1	2,44	4	9,76	0	0,00	5	12,20	41	100,00
Cardales	26	63,41	6	14,63	32	78,05	4	9,76	5	12,20	0	0,00	9	21,95	41	100,00
Castillo	34	72,34	4	8,51	38	80,85	4	8,51	5	10,64	0	0,00	9	19,15	47	100,00
Cdv	32	80,00	0	0,00	32	80,00	2	5,00	6	15,00	0	0,00	8	20,00	40	100,00
Centro	19	73,08	4	15,38	23	88,46	2	7,69	1	3,85	0	0,00	3	11,54	26	100,00
Danubio	45	78,95	2	3,51	47	82,46	2	3,51	8	14,04	0	0,00	10	17,54	57	100,00
Floresta	29	80,56	2	5,56	31	86,11	4	11,11	1	2,78	0	0,00	5	13,89	36	100,00
Fortuna	20	76,92	4	15,38	24	92,31	0	0,00	2	7,69	0	0,00	2	7,69	26	100,00
Llanito	30	90,91	2	6,06	32	96,97	0	0,00	1	3,03	0	0,00	1	3,03	33	100,00
Progreso	19	70,37	1	3,70	20	74,07	2	7,41	5	18,52	0	0,00	7	25,93	27	100,00
Versalles	42	91,30	1	2,17	43	93,48	0	0,00	3	6,52	0	0,00	3	6,52	46	100,00
TOTALES	327	77,86	31	7,38	358	85,24	21	5,00	41	9,76	0	0,00	62	14,76	420	100,00

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Agosto 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	$358/420 \times 100 = 85\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 85% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

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

TABLA 5. Satisfacción por Género Agosto 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCION						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	34	12	202	71	18	6	31	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 285 usuarios (68%) y el masculino de 135 (32%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 76%)
MASCULINO	17	13	83	61	9	7	26	19	0	0	

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

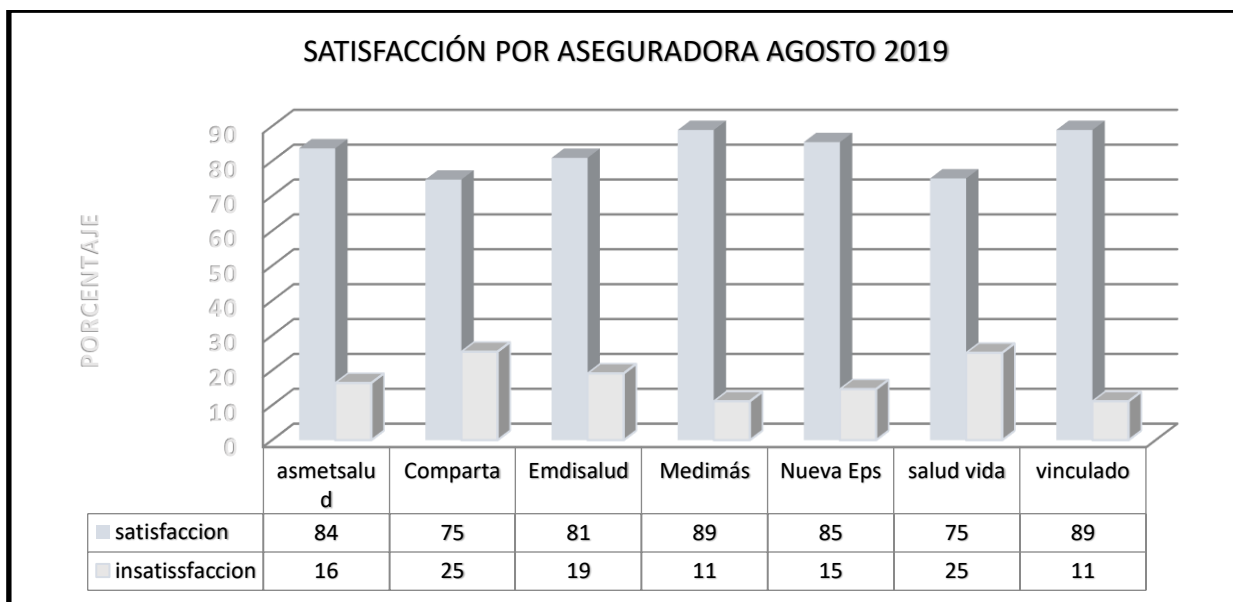
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Agosto de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	46	11	274	68	26	6	56	14	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 402 usuarios (96%), mientras que vinculado participa con 18 (4%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 89%
VINCULADO	5	28	11	61	1	5,5	1	5,5	0	0	

#### 1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AGOSTO 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, AGOSTO 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	10	18,18	36	65,45	46	83,64	5	9,09	4	7,27	0	0	9	16,36	55	100
Comparta	8	10,13	51	64,56	59	74,68	4	5,06	16	20,25	0	0	20	25,32	79	100
Emdisalud	15	16,85	57	64,04	72	80,90	8	8,99	9	10,11	0	0	17	19,10	89	100
Medimás	4	14,81	20	74,07	24	88,89	2	7,41	1	3,704	0	0	3	11,11	27	100
Nueva Eps	2	4,17	39	81,25	41	85,42	3	6,25	4	8,333	0	0	7	14,58	48	100
Saludvida	7	6,73	71	68,27	78	75,00	4	3,85	22	21,15	0	0	26	25,00	104	100
Vinculado	5	27,78	11	61,11	16	88,89	1	5,56	1	5,556	0	0	2	11,11	18	100
TOTALES	51	12,14	285	67,86	336	80,00	27	6,43	57	13,57	0	0	84	20,00	420	100

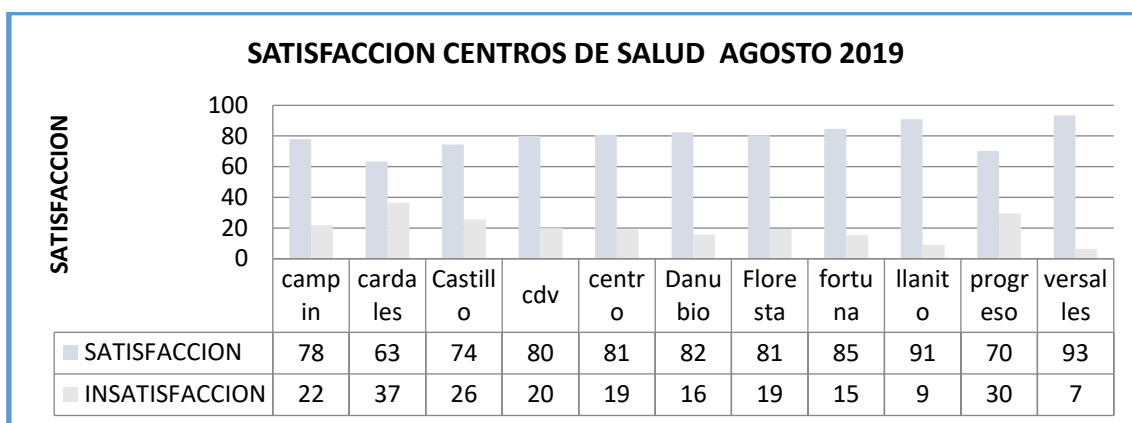


La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 89%, correspondiendo las mayores a Medimás y vinculado y las menores a Saludvida y compartaa..

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, AGOSTO 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Agosto 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	%				
Campin	7	17,07	25	60,98	32	78,05	4	9,76	5	12,20	0	0,00	9	21,95	41	100
Cardales	0	0,00	26	63,41	26	63,41	6	14,63	9	21,95	0	0,00	15	36,59	41	100
Castillo	10	21,28	25	53,19	35	74,47	3	6,38	9	19,15	0	0,00	12	25,53	47	100
Cdv	2	5,00	30	75,00	32	80,00	1	2,50	7	17,50	0	0,00	8	20,00	40	100
Centro	1	3,85	20	76,92	21	80,77	3	11,54	2	7,69	0	0,00	5	19,23	26	100
Danubio	9	15,79	38	66,67	47	82,46	0	0,00	10	17,54	0	0,00	10	17,54	57	100
Floresta	6	16,67	23	63,89	29	80,56	2	5,56	5	13,89	0	0,00	7	19,44	36	100
Fortuna	5	19,23	17	65,38	22	84,62	3	11,54	1	3,85	0	0,00	4	15,38	26	100
Llanito	3	9,09	27	81,82	30	90,91	2	6,06	1	3,03	0	0,00	3	9,09	33	100
Progreso	2	7,41	17	62,96	19	70,37	3	11,11	5	18,52	0	0,00	8	29,63	27	100
Versalles	6	13,04	37	80,43	43	93,48	0	0,00	3	6,52	0	0,00	3	6,52	46	100
TOTALES	51	12,14	285	67,86	336	80,00	27	6,43	57	13,57	0	0,00	84	20,00	420	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 63% y 93%; correspondiendo la mayor a Versalles y la menor a Cardales.

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

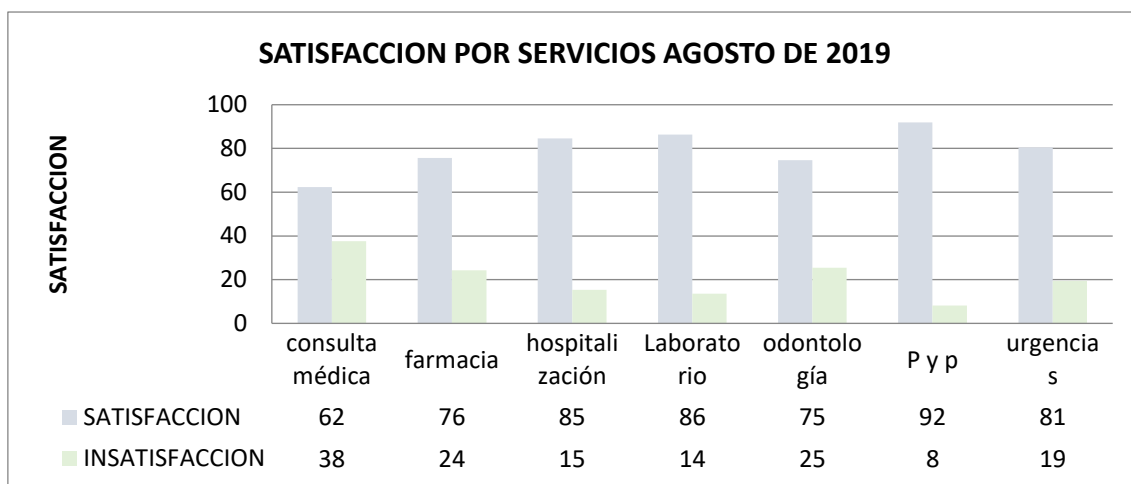
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención de la jefe de enfermería, excelente estrategia de llamadas para recordar citas	Mayor flexibilidad para las atenciones al adulto mayor, mejorar puntualidad en la atención médica, mejoramiento calidad de insumos odontológicos, mejor sistema para la asignación de citas dobles, garantizar la atención médica cuando el titular tenga inconvenientes, asignando otro profesional	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 y jefe de enfermería	Limitación en asignación de citas, garantizar la continuidad de las citas y prioridad al adulto mayor, tener horarios alternativos de citas y no tener que madrugar, Mejor trato de la auxiliar de enfermería y la auxiliar de odontología, disponer o dar de baja de sillas en mal estado arrumadas al final del pasillo, lo que da mal aspecto al centro de salud; flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio.	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinador de odontología para las acciones pertinentes

Castillo	Buena atención Doctor Héctor, Doctor Eligio, Jefe Viviana,	Falta de oportunidad en la atención de urgencias, solicitud de solucionar la falta de ventilación en el área de odontología; celeridad en la entrega de laboratorios urgencias, mejorar habitaciones: colocar lavamanos, mejorar aseo, camillas en mal estado, Mejor claridad en los diagnósticos área de urgencias para no tener que volver	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico; coordinador de odontología.
Cdv	Buena atención en general	No hay accesibilidad al adulto mayor, limitación o no asignación de citas médicas, Invertir en más camillas (las que hay, están en mal estado), falta de información servicio de odontología, Que asignen citas todos los días, puntualidad del profesional médico	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, arreglar el problema de ventilación en sala de espera, hospitalización, arreglar puerta de odontología	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 Jefe Leslie, doctora Diana	Limitación y demora en asignación de citas, contratación de más médicos, flexibilidad y prioridad en la atención de citas al adulto mayor, demora en a atención de urgencias, mejor información en el área de laboratorios, pronta entrega del centro de Salud Nuevo Danubio	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinador de odontología, para las acciones pertinentes
Floresta	Buena atención doctora Arianna	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, mejor calidad insumos odontológicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, líder infraestructura y ambiente físico.
Fortuna	Buena instalaciones, buena médica	Garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas, tener reemplazo cuando falte profesional de odontología	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, Coordinador de odontología
Llanito	Excelente atención Doctora Jennifer	Disponer de baños para los usuarios, que no nos queden pendientes medicamentos	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, odontóloga Magda	Entrega oportuna de medicamentos, , coordinación entre quienes formulan el medicamento y el personal que lo dispensa	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, jefe de p y p

## 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS AGOSTO 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Agosto 2019

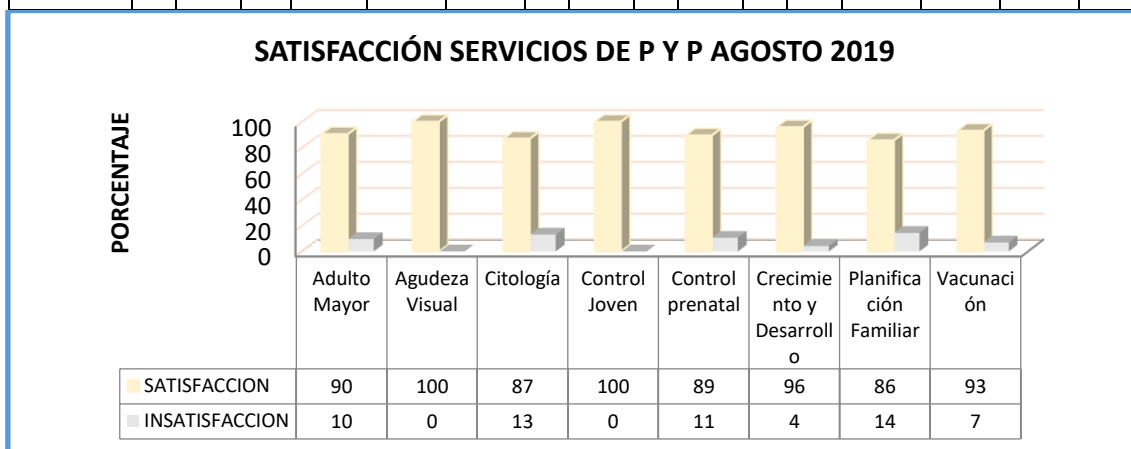
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	9	9,68	49	52,69	58	62,37	9	9,68	26	27,96	0	0,00	35	37,63	93	100
Farmacia	1	2,70	27	72,97	28	75,68	3	8,11	6	16,22	0	0,00	9	24,32	37	100
Hospitalización	4	30,77	7	53,85	11	84,62	0	0,00	2	15,38	0	0,00	2	15,38	13	100
Laboratorio	2	9,09	17	77,27	19	86,36	1	4,55	2	9,09	0	0,00	3	13,64	22	100
Odontología	6	10,17	38	64,41	44	74,58	7	11,86	8	13,56	0	0,00	15	25,42	59	100
P y p	23	14,38	124	77,50	147	91,88	6	3,75	7	4,38	0	0,00	13	8,13	160	100
Urgencias	6	16,67	23	63,89	29	80,56	1	2,78	6	16,67	0	0,00	7	19,44	36	100
TOTALES	51	12,14	285	67,86	336	80,00	27	6,43	57	13,57	0	0,00	84	20,00	420	100



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

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P Agosto 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	4	19,05	15	71,43	19	90,48	2	9,52	0	0,00	0	0,00	2	9,52	21	100,00
Agudeza visual	0	0,00	12	100	12	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,00
Citología	4	17,39	16	69,565	20	86,96	0	0,00	3	13,04	0	0,00	3	13,04	23	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	3	15,79	14	73,68	17	89,47	2	10,53	0	0,00	0	0,00	2	10,53	19	100,00
crecimiento y desarrollo	7	29,17	16	66,67	23	95,83	0	0,00	1	4,17	0	0,00	1	4,17	24	100,00
Planificación familiar	2	9,52	16	76,19	18	85,71	1	4,76	2	9,52	0	0,00	3	14,29	21	100,00
Vacunación	2	6,90	25	86,21	27	93,10	1	3,45	1	3,45	0	0,00	2	6,90	29	100,00
<b>TOTALES</b>	<b>23</b>	<b>14,4</b>	<b>124</b>	<b>77,50</b>	<b>147</b>	<b>91,88</b>	<b>6</b>	<b>3,75</b>	<b>7</b>	<b>4,38</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>13</b>	<b>8,13</b>	<b>160</b>	<b>100,00</b>



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 62 y 92%, siendo la más alta para P Y P y la más baja consulta externa. En el programa de p y p oscila entre el 86% y 100%, siendo la mayor para control joven. La menor corresponde a planificación familiar.

## 1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD AGOSTO 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Agosto 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	301	31	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 Agosto 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	5	139	95
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	17

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Agosto 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	162	52	25
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	13	8
MALO	0	1	25

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Agosto 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	69	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	2

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Agosto 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	37	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Agosto 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	22	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	42	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	3

Tabla 19. Satisfacción Triage Agosto 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	42	86
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	8
NADA SATISFECHO	3	6

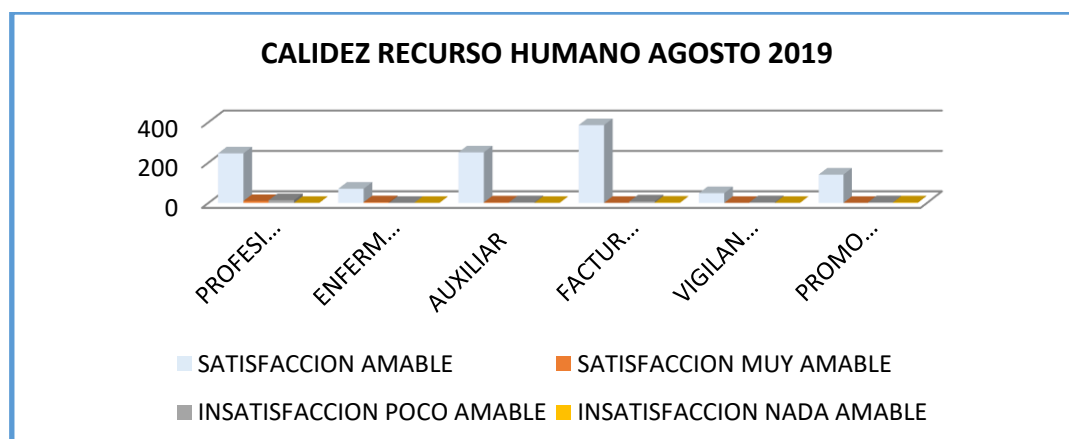
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Agosto 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	7	54
MÁS DE UNA VEZ	6	46
NINGUNA VEZ	0	0

### 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Agosto 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	245	9	13	0
ENFERMERA JEFE	70	3	0	0
AUXILIAR	250	2	3	0
FACTURADOR	385	0	7	1
VIGILANTE	48	0	3	0
PROMOTOR	140	0	3	2





## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Agosto 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	3	251	12	0
ENFERMERA JEFE	3	70	0	0
AUXILIAR	1	251	5	0
FACTURADOR	0	378	8	1
PROMOTOR	0	142	4	1
VIGILANTE	0	53	3	0

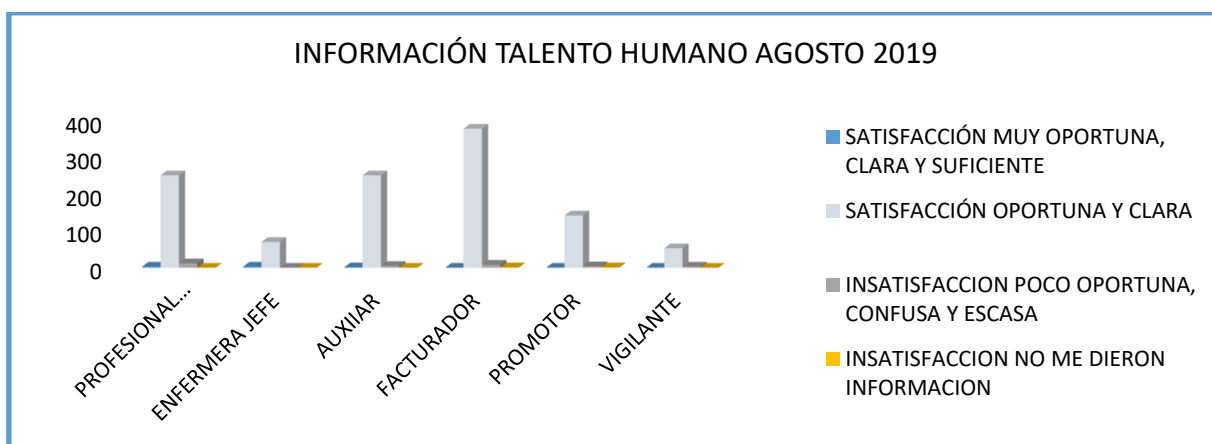


Tabla 23. Información programas de P y P Agosto 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA					
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	413(98%)					
NO	7 (2%)	102	37	116	34	110
						14

Tabla 24. Información deberes y derechos a usuarios y usuarias, Agosto 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	%	263	116	8	0
		387	92%	33	8%				

TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2019

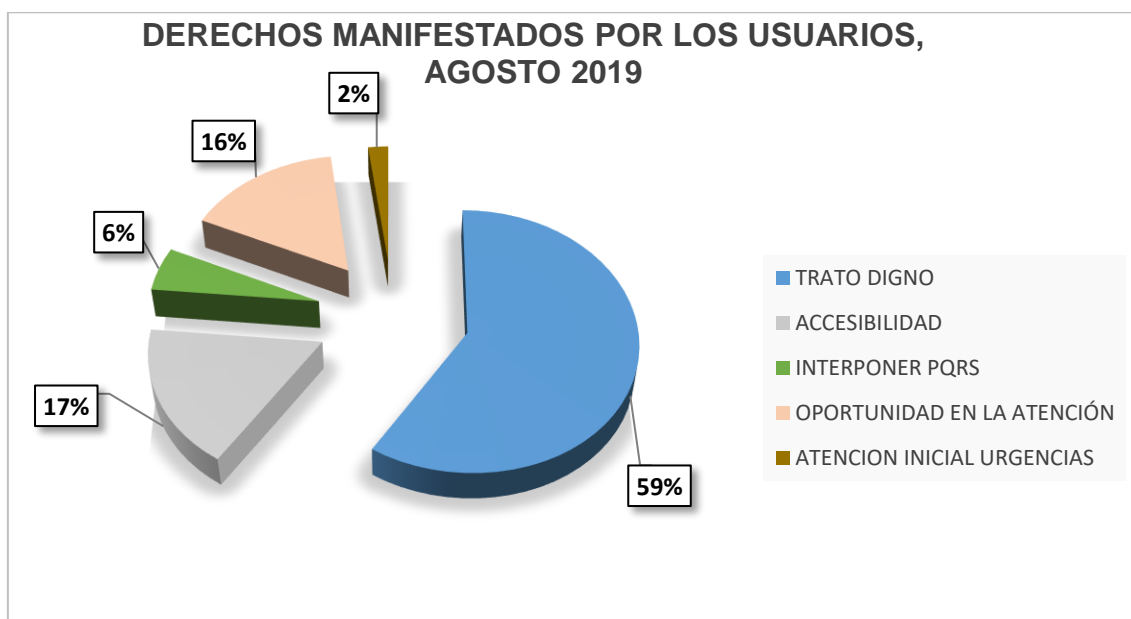
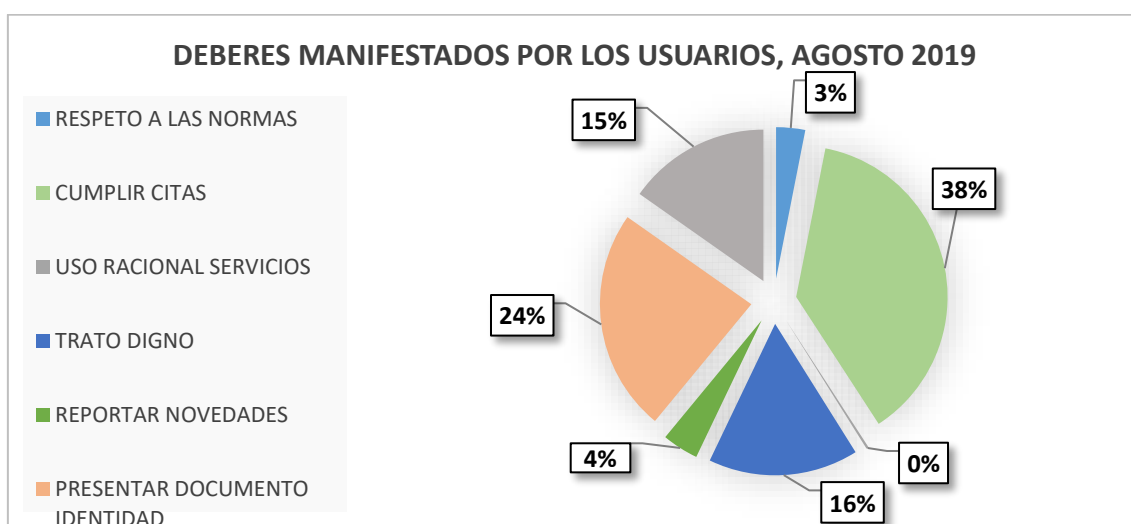


TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2019



### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura Agosto 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	368	10	4
CONSULTORIOS	0	373	6	4
OBSERVACION	0	44	5	0
HABITACIONES	0	10	1	2
BAÑO	0	17	11	0
FARMACIA	0	37	0	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	85%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 76%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 89%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO: MEDIMÁS, VINCULADO: 89%, MENOR RESULTADO SALUDVIDA, COMNPARTA 75%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO VERSALLES 93%, MENOR RESULTADO CARDALES 63%,	SÓLO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD VERSALLES 93% Y LLANITO (91%)
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 92%; MENOR CONSULTA MÉDICA 62%	SÓLO CUMPLEN P Y P 92%
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
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, SOLICITUD DE MEJORAMIENTO EN LA VENTILACIÓN EN ALGUNAS AREAS
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.