

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

Durante el mes de Septiembre 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 SEPTIEMBRE DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Septiembre 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	430	100		
76	18	275	64	41	9	38	9	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 351 82%				TOTAL INSATISFACCIÓN 79 18%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de septiembre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				Agosto 2019	Septiembre 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$351/430 \times 100 = 82\%$	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 82%,	80% Se destaca tendencia al incremento en un 2% con relación al periodo anterior	80% se observa Tendencia al aumento en un 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, septiembre 2019

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
8	2	31	7	42	10	349	81	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de septiembre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$391/430 \times 100 = 91\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 91% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, SEPTIEMBRE 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Septiembre 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	61	12	204	71	29	9	23	7	0	0	El género femenino tiene una participación de 317 usuarios (74%) y el masculino de 113 (26%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 76%)
MASCULINO	15	13	71	63	12	11	15	13	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO SEPTIEMBRE DE 2019

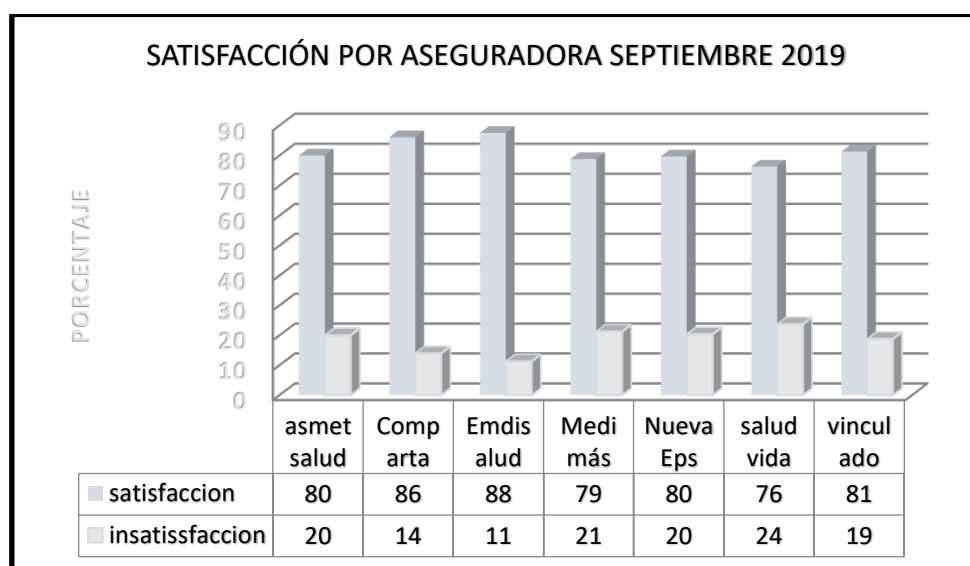
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Septiembre de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	76	19	249	63	40	10	33	8	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 398 usuarios (93%), mientras que vinculado participa con 32 (7%). Satisfacción subsidiado 82%, satisfacción vinculado 81%
VINCULADO	0	0	26	81	1	3	5	16	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA SEPTIEMBRE 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, SEPTIEMBRE 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	11	24,44	25	55,56	36	80,00	6	13,33	3	6,67	0	0	9	20,00	45	100
Comparta	18	22,78	50	63,29	68	86,08	5	6,33	6	7,595	0	0	11	13,92	79	100
Emdisalud	20	25,00	50	62,50	70	87,50	2	2,50	8	10	0	0	10	12,50	80	100
Medimás	2	6,06	24	72,73	26	78,79	4	12,12	3	9,091	0	0	7	21,21	33	100
Nueva Eps	10	15,63	41	64,06	51	79,69	8	12,50	5	7,813	0	0	13	20,31	64	100
Saludvida	15	15,46	59	60,82	74	76,29	15	15,46	8	8,247	0	0	23	23,71	97	100
Vinculado	0	0,00	26	81,25	26	81,25	1	3,13	5	15,63	0	0	6	18,75	32	100
TOTALES	76	17,67	275	63,95	351	81,63	41	9,53	38	8,837	0	0	79	18,37	430	100

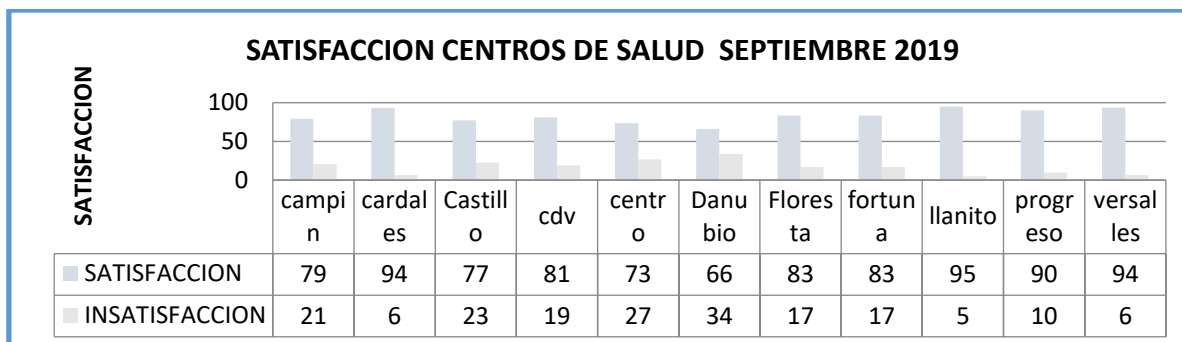


La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 88%, correspondiendo la mayor a Emdisalud y la menor a Saludvida..

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, SEPTIEMBRE 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Septiembre 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	4	13,79	19	65,52	23	79,31	5	17,24	1	3,45	0	0,00	6	20,69	29	100
Cardales	9	29,03	20	64,52	29	93,55	0	0,00	2	6,45	0	0,00	2	6,45	31	100
Castillo	11	19,30	33	57,89	44	77,19	4	7,02	9	15,79	0	0,00	13	22,81	57	100
Cdv	3	7,14	31	73,81	34	80,95	1	2,38	7	16,67	0	0,00	8	19,05	42	100
Centro	3	10,00	19	63,33	22	73,33	6	20,00	2	6,67	0	0,00	8	26,67	30	100
Danubio	7	10,77	36	55,38	43	66,15	12	18,46	10	15,38	0	0,00	22	33,85	65	100
Floresta	15	31,25	25	52,08	40	83,33	6	12,50	2	4,17	0	0,00	8	16,67	48	100
Fortuna	8	26,67	17	56,67	25	83,33	4	13,33	1	3,33	0	0,00	5	16,67	30	100
Llanito	4	19,05	16	76,19	20	95,24	1	4,76	0	0,00	0	0,00	1	4,76	21	100
Progreso	7	23,33	20	66,67	27	90,00	1	3,33	2	6,67	0	0,00	3	10,00	30	100
Versalles	5	10,64	39	82,98	44	93,62	1	2,13	2	4,26	0	0,00	3	6,38	47	100
TOTALES	76	17,67	275	63,95	351	81,63	41	9,53	38	8,84	0	0,00	79	18,37	430	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 66% y 95%; correspondiendo la mayor a Llanito y la menor a Danubio.

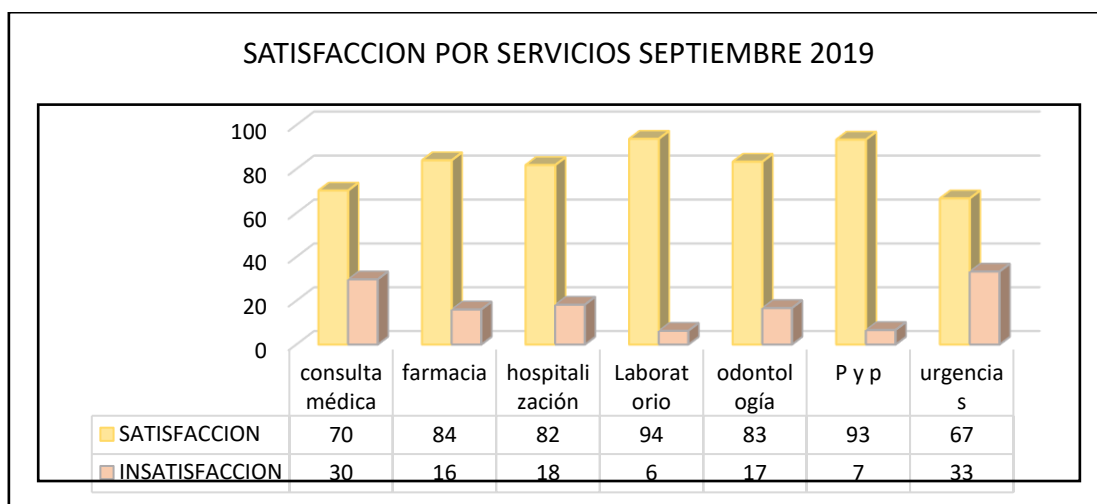
Tabla 9. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Septiembre 2019

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	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, mejoramiento en la accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas	Arreglo de sillas, mayor calidez auxiliar odontología	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinador de odontología, líder en ambiente físico
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; mejorar habitaciones: colocar lavamanos, mejorar aseo, camillas en mal estado, Mejorar 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	Puntualidad en la atención del médico Adulfo, asignar citas telefónicamente para mejorar acceso a población en general y adulto mayor	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios,
Centro	Buena atención en general	Mejorar frecuencia en odontología puntualidad de los profesionales, mejoramiento de instalaciones, Flexibilidad en la atención médica, 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 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 actitud del vigilante para el acceso al servicio de urgencias	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios
Floresta	Buena atención JEFE KAREN	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,	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 queden pendientes medicamentos sobre todo los de crónicos, mayor frecuencia de citas odontológicas	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención del medico	Mejor actitud facturador, odontólogo y promotora	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador facturación, coordinador p y p, coordinador odontología
Versalles	Buena atención en general	Mejorar instalaciones	Se remite a Subdirector administrativo, líder en ambiente físico

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS SEPTIEMBRE 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Septiembre 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	21	17,36	64	52,89	85	70,25	22	18,18	14	11,57	0	0,00	36	29,75	121	100
Farmacia	8	16,00	34	68,00	42	84,00	5	10,00	3	6,00	0	0,00	8	16,00	50	100
Hospitalización	2	18,18	7	63,64	9	81,82	0	0,00	2	18,18	0	0,00	2	18,18	11	100
Laboratorio	4	25,00	11	68,75	15	93,75	1	6,25	0	0,00	0	0,00	1	6,25	16	100
Odontología	13	24,07	32	59,26	45	83,33	4	7,41	5	9,26	0	0,00	9	16,67	54	100
P y p	28	20,59	99	72,79	127	93,38	5	3,68	4	2,94	0	0,00	9	6,62	136	100
Urgencias	0	0,00	28	66,67	28	66,67	4	9,52	10	23,81	0	0,00	14	33,33	42	100
TOTALES	76	17,67	275	63,95	351	81,63	41	9,53	38	8,84	0	0,00	79	18,37	430	100

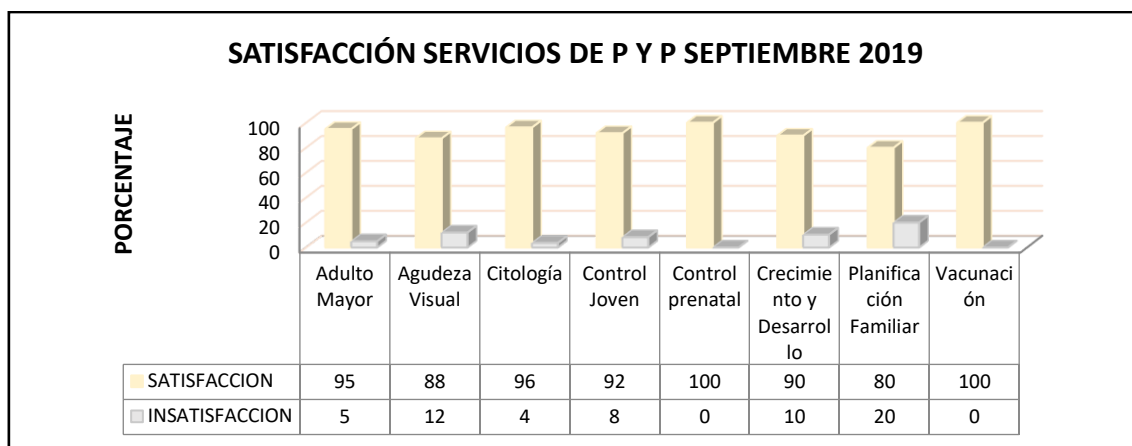


1.7.1 Satisfacción por servicios p y p septiembre 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P septiembre 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	20,00	15	75,00	19	95,00	1	5,00	0	0,00	0	0,00	1	5,00	20	100,00
Agudeza visual	0	0,00	7	87,5	7	87,50	0	0,00	1	0,00	0	0,00	1	0,00	8	87,50
Citología	3	11,11	23	85,185	26	96,30	0	0,00	1	3,70	0	0,00	1	3,70	27	100,00
Control joven	4	33,33	7	58,333	11	91,67	0	0,00	1	8,33	0	0,00	1	8,33	12	100,00
Control prenatal	5	50,00	5	50,00	10	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,00
crecimiento y desarrollo	8	27,59	18	62,07	26	89,66	2	6,90	1	3,45	0	0,00	3	10,34	29	100,00
Planificación familiar	2	20,00	6	60,00	8	80,00	2	20,00	0	0,00	0	0,00	2	20,00	10	100,00
Vacunación	2	10,00	18	90,00	20	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	100,00
TOTALES	28	20,6	99	72,79	127	93,38	5	3,68	4	2,94	0	0,00	9	6,62	136	100,00

Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P septiembre 2019



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 67 y 94%, siendo la más alta para laboratorio y la más baja urgencias. En el programa de p y p oscila entre el 80% y 100%, siendo la mayor para control prenatal y vacunación. La menor corresponde a planificación familiar.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD SEPTIEMBRE 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Septiembre 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	234	70	0
EXCELENTE	1	0	0
REGULAR	0	1	1
MALO	0	0	19

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	20	135	80
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	0	7
MALO	0	0	17

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Septiembre 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	184	57	0
EXCELENTE	2	0	0
REGULAR	0	3	5
MALO	0	0	15

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Septiembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	46	15	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	2

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Septiembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	48	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Septiembre 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	16	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	36	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	8	0
MALO	0	0	6

Tabla 19. Satisfacción Triage Septiembre 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	39	74
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	15
NADA SATISFECHO	6	11

Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Septiembre 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	3	27
MÁS DE UNA VEZ	8	73
NINGUNA VEZ	0	0

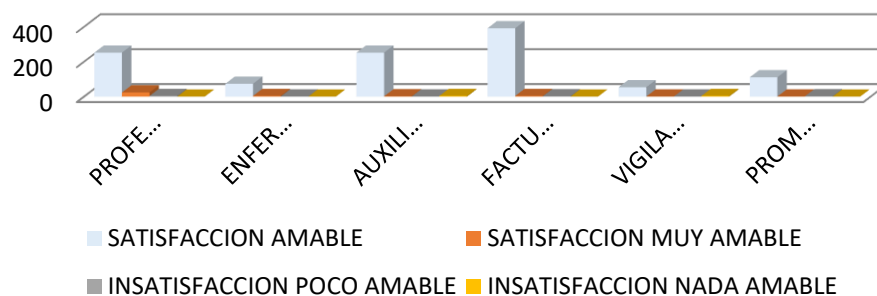
1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Septiembre 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	252	24	4	0
ENFERMERA JEFE	74	4	1	0
AUXILIAR	252	2	1	4
FACTURADOR	392	4	2	0
VIGILANTE	54	1	1	4

PROMOTOR	111	1	2	0
----------	-----	---	---	---

CALIDEZ RECURSO HUMANO SEPTIEMBRE 2019



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Septiembre 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	11	260	8	0
ENFERMERA JEFE	2	77	2	0
AUXILIAR	1	259	5	0
FACTURADOR	3	386	2	0
PROMOTOR	0	114	2	0
VIGILANTE	1	50	5	0

INFORMACIÓN TALENTO HUMANO SEPTIEMBRE 2019

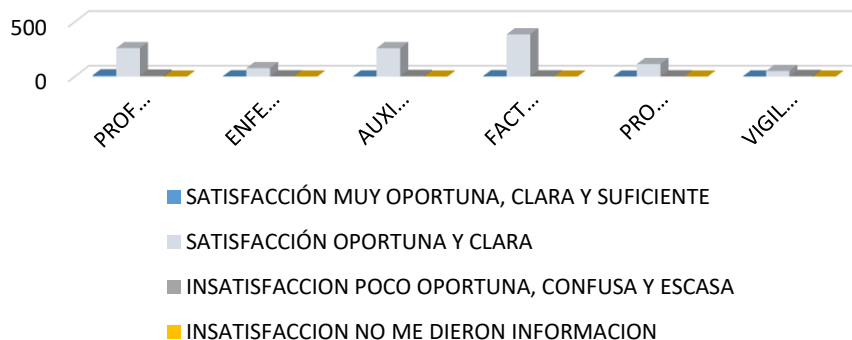


TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P SEPTIEMBRE 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA					
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA

SI	420(98%)	89	49	155	34	84	9
NO	10 (2%)						

TABLA 24. INFORMACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, SEPTIEMBRE 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	%	210	131	64	0
		405	94%	25	6%				

TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2019

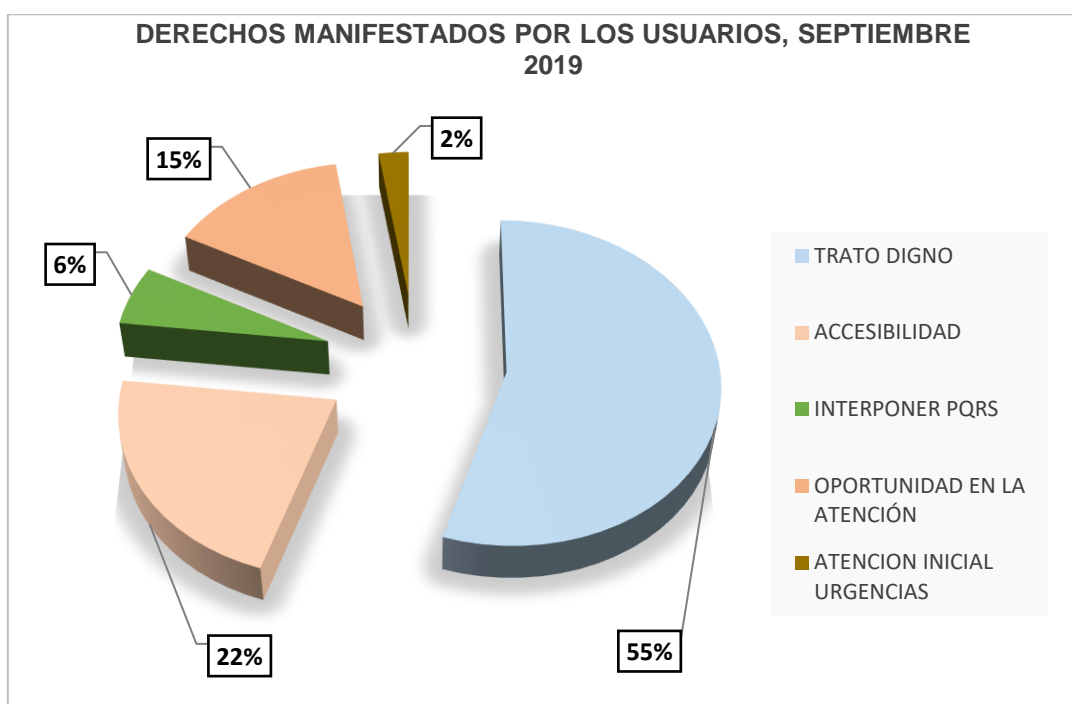
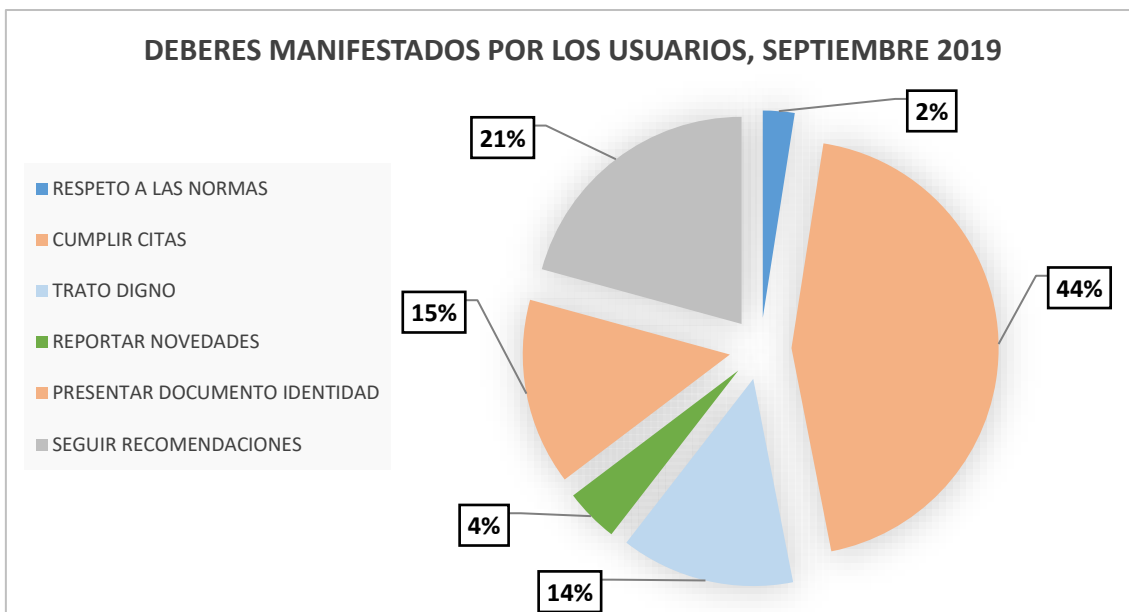


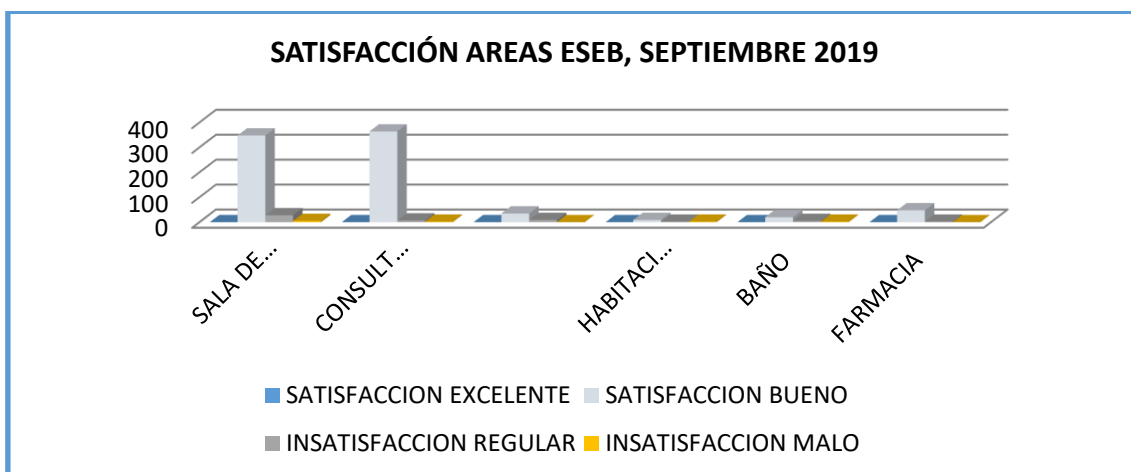
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, SEPTIEMBRE 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura Septiembre 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	348	28	5
CONSULTORIOS	0	364	7	2
OBSERVACION	0	35	9	0
HABITACIONES	0	9	2	2
BAÑO	0	20	5	2
FARMACIA	0	48	2	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%	82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 8%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	91%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 76%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 82% VINCULADO: 81%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO: EMDISALUD 88% MENOR SALUD VIDA 76%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 95%, MENOR RESULTADO DANUBIO 66%,	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD LLANITO 95%, CARDALES 94%, VERSALLES 94% Y PROGRESO 90%
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS LABORATORIO 94%; MENOR URGENCIAS 67%, CONSULTA EXTERNA 70%	SÓLO CUMPLEN LABORATORIO 94%, P Y P 93%
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
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS EN GENERAL LES FALTA MAYOR CALIDEZ EN LA ATENCIÓN
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	ÁREAS CON MAYORS DIFICULTADES: SALAS DE ESPERA, BAÑOS, CONSULTORIOS, SOLICITUD DE MEJORAMIENTO EN LA VENTILACIÓN EN ALGUNAS ÁREAS
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 94%	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 reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de	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

se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.	servicios ambulatorios, y Darsalud	– 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.