

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

Durante el mes de Octubre 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 OCTUBRE DE 2019**

**Tabla1. Satisfacción global, Octubre 2019**

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	420	100		
50	12	291	69	35	8	44	11	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 341 81%				TOTAL INSATISFACCIÓN 79 19%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de septiembre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				Septiembre 2019	Octubre 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$341/420 \times 100 = 81\%$	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 81%,	82% Se destaca tendencia a la disminución en un 1% con relación al periodo anterior	80 % se observa Tendencia al aumento en un 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, Octubre 2019

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
16	4	28	7	38	9	338	80	0	0

Tabla 4. Relación matemática del Indicador proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos Octubre 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	$376/420 \times 100 = 90\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 90% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

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

TABLA 5. Satisfacción por Género Octubre 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	39	13	211	70	20	7	30	10	0	0	El género femenino tiene una participación de 300 usuarios (71%) y el masculino de 120 (29%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 76%)
MASCULINO	11	9	80	67	15	12	14	12	0	0	

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

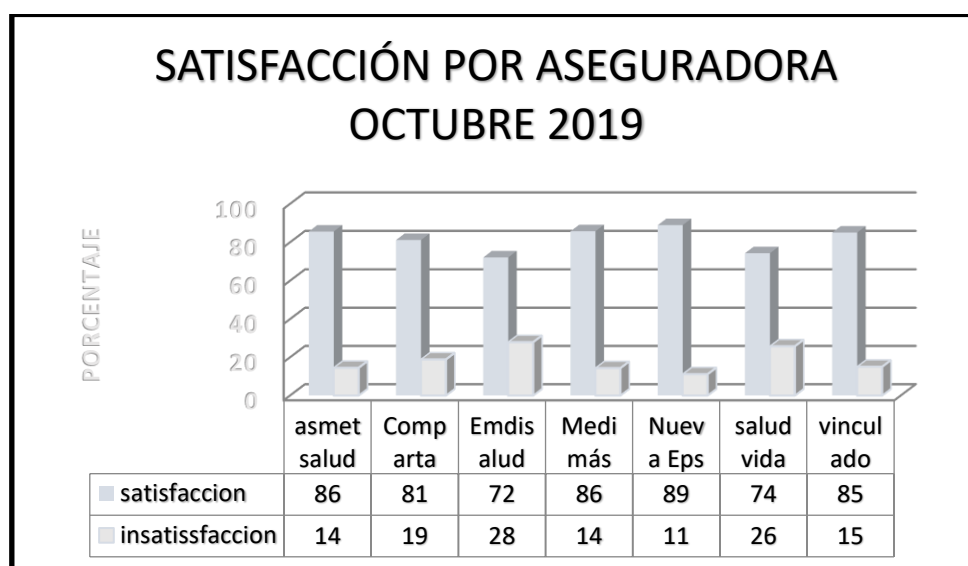
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Octubre de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	50	13	274	68	34	9	42	10	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 400 usuarios (95%), mientras que vinculado participa con 20 (5%). Satisfacción subsidiado 81%, satisfacción vinculado 85%
VINCULADO	0	0	17	85	1	5	2	10	0	0	

## 1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA OCTUBRE 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, OCTUBRE 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	14,46	59	71,08	71	85,54	8	9,64	4	4,82	0	0	12	14,46	83	100
Comparta	10	14,49	46	66,67	56	81,16	5	7,25	8	11,59	0	0	13	18,84	69	100
Emdisalud	7	16,28	24	55,81	31	72,09	3	6,98	9	20,93	0	0	12	27,91	43	100
Medimás	1	3,57	23	82,14	24	85,71	2	7,14	2	7,143	0	0	4	14,29	28	100
Nueva Eps	13	18,06	51	70,83	64	88,89	2	2,78	6	8,333	0	0	8	11,11	72	100
Saludvida	7	6,67	71	67,62	78	74,29	14	13,33	13	12,38	0	0	27	25,71	105	100
Vinculado	0	0,00	17	85,00	17	85,00	1	5,00	2	10	0	0	3	15,00	20	100
TOTALES	50	11,90	291	69,29	341	81,19	35	8,33	44	10,48	0	0	79	18,81	420	100

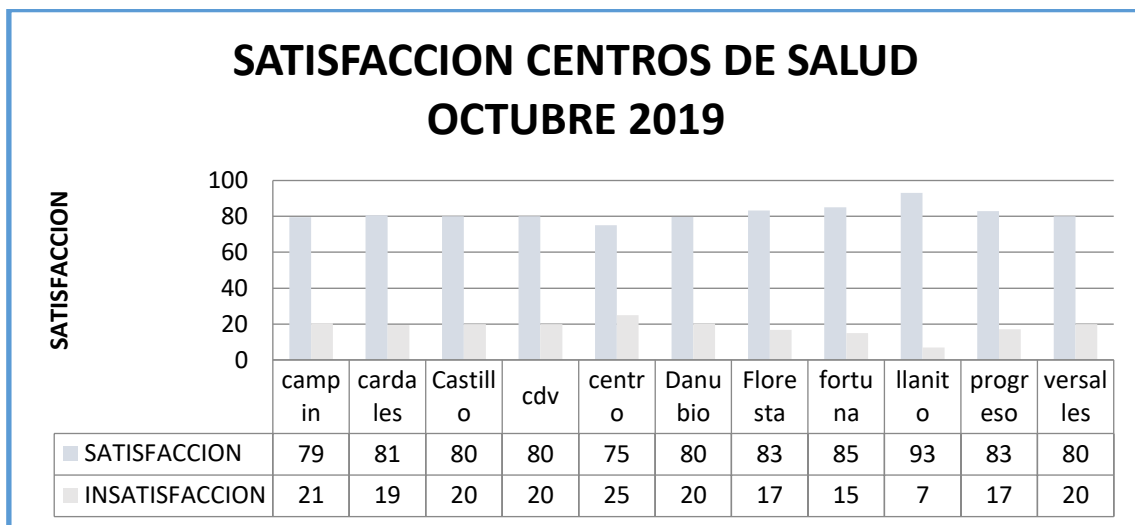


La satisfacción por EPS oscila entre el 72% y 89%, correspondiendo la mayor a Nueva Eps y la menor a Emdisalud.

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, OCTUBRE 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Octubre 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	17,95	24	61,54	31	79,49	3	7,69	5	12,82	0	0,00	8	20,51	39	100
Cardales	4	12,90	21	67,74	25	80,65	1	3,23	5	16,13	0	0,00	6	19,35	31	100
Castillo	8	14,55	36	65,45	44	80,00	0	0,00	11	20,00	0	0,00	11	20,00	55	100
Cdv	8	17,78	28	62,22	36	80,00	4	8,89	5	11,11	0	0,00	9	20,00	45	100
Centro	2	6,25	22	68,75	24	75,00	3	9,38	5	15,63	0	0,00	8	25,00	32	100
Danubio	4	6,25	47	73,44	51	79,69	9	14,06	4	6,25	0	0,00	13	20,31	64	100
Floresta	3	10,00	22	73,33	25	83,33	2	6,67	3	10,00	0	0,00	5	16,67	30	100
Fortuna	3	15,00	14	70,00	17	85,00	2	10,00	1	5,00	0	0,00	3	15,00	20	100
Llanito	8	27,59	19	65,52	27	93,10	2	6,90	0	0,00	0	0,00	2	6,90	29	100
Progreso	2	5,71	27	77,14	29	82,86	2	5,71	4	11,43	0	0,00	6	17,14	35	100
Versalles	1	2,50	31	77,50	32	80,00	7	17,50	1	2,50	0	0,00	8	20,00	40	100
TOTALES	50	11,90	291	69,29	341	81,19	35	8,33	44	10,48	0	0,00	79	18,81	420	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 75% y 93%; correspondiendo la mayor a Llanito y la menor a Centro.

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

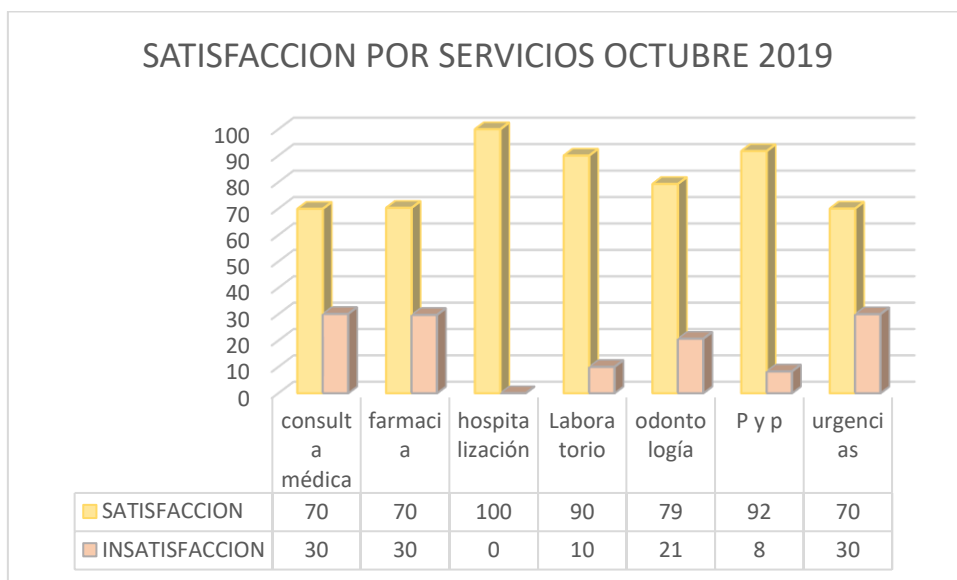
CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención de la jefe de enfermería, excelente estrategia de llamadas para recordar citas	Mayor puntualidad en la atención médica, mejor trato de la auxiliar odontología y facturadora	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinadora de facturación.
Cardales	Buena atención en general	Reclamos por incoherencia entre la cita que se le asigna al usuario y el orden en las agendas médicas, puntualidad en la atención médica, trato más amable de la funcionaria que da las citas al adulto mayor, garantizar la entrega completa de medicamentos	Se remite a Darsalud Subcientífico y servicios ambulatorios, Regente de farmacia
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 urgencias (sala de espera), odontología; Mejor claridad en los diagnósticos área de urgencias para no tener que volver, falta de privacidad en la atención médico (se comparte consultorio con otro profesional)	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, líder del proceso de infraestructura y ambiente físico; coordinador de odontología.
Cdv	Buena explicación en el área de p y sobre los programas	Puntualidad en la atención del médico Adulfo, oportunidad y flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinación de p y p
Centro	Buena atención en general	Mejorar frecuencia en odontología, arreglo puerta de odontología, mayor calidez de la facturadora, que el médico dedique el tiempo sólo a la consulta y no se distraiga en otras actividades, puntualidad en la atención médica, mejor aseo en las instalaciones	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, Coordinador de odontología, coordinadora de facturación. Las solicitudes de mejoramiento locativo se remitieron a Subdirector administrativo y líder en ambiente físico
Danubio	Buena atención en general	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 en facturación, mejor información entre el médico que formula el medicamento y quien dispensa el mismo	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinadora de facturación, regente de farmacia
Floresta	Buena atención en general	mayor prioridad para la asignación de citas al adulto mayor, trato agresivo del doctor Gino, más atenciones médicas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, Coordinador facturación.

Fortuna	Buena instalaciones	Garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas, tener reemplazo cuando falte profesional de odontología, minimizar el trámite de la historia clínica	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 Jefe Ingrid y doctora Laural	Más puntualidad y mejor actitud de la facturadora, citas más oportunas	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico, Darsalud, Coordinador facturación

### 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS OCTUBRE 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Octubre 2019

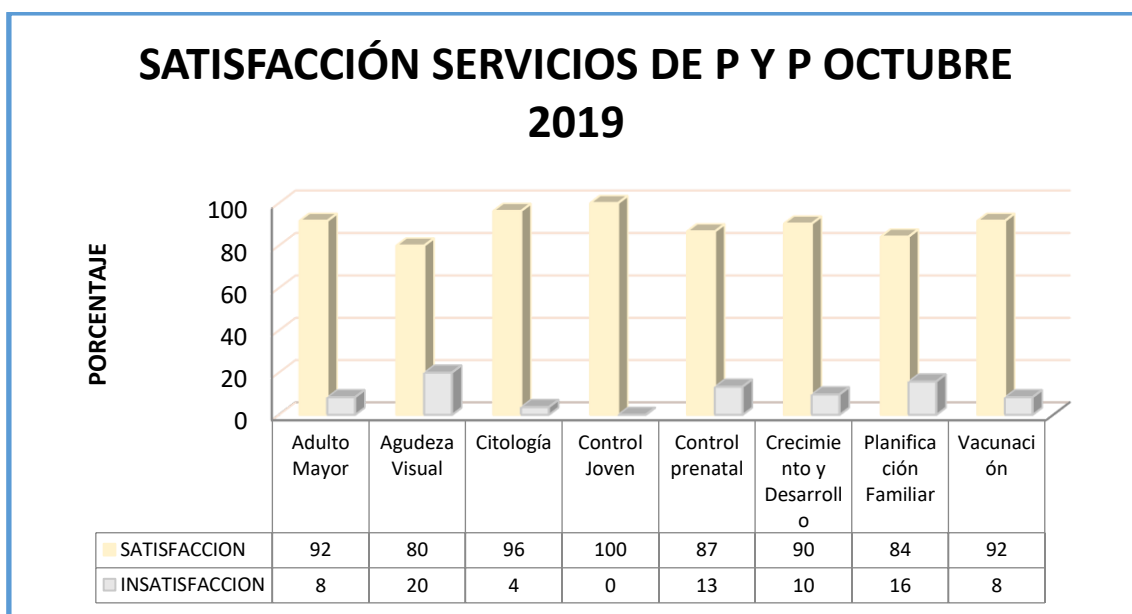
SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	9	8,74	63	61,17	72	69,90	11	10,68	20	19,42	0	0,00	31	30,10	103	100
Farmacia	3	8,11	23	62,16	26	70,27	7	18,92	4	10,81	0	0,00	11	29,73	37	100
Hospitalización	3	60,00	2	40,00	5	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	100
Laboratorio	2	6,67	25	83,33	27	90,00	1	3,33	2	6,67	0	0,00	3	10,00	30	100
Odontología	4	6,90	42	72,41	46	79,31	6	10,34	6	10,34	0	0,00	12	20,69	58	100
P y p	28	17,83	116	73,89	144	91,72	7	4,46	6	3,82	0	0,00	13	8,28	157	100
Urgencias	1	3,33	20	66,67	21	70,00	3	10,00	6	20,00	0	0,00	9	30,00	30	100
TOTALES	50	11,90	291	69,29	341	81,19	35	8,33	44	10,48	0	0,00	79	18,81	420	100



La satisfacción por servicios oscila entre el 100 y 70%; siendo el más alto para hospitalización y los más bajos corresponden a consulta médica, urgencias y farmacia.

1.7.1 Satisfacción por servicios p y p octubre 2019  
 Tabla 11. Satisfacción Servicios P y P octubre 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	6	25,00	16	66,67	22	91,67	1	4,17	1	4,17	0	0,00	2	8,33	24	100,00
Agudeza visual	0	0,00	4	100	4	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	100,00
Citología	8	29,63	18	66,67	26	96,30	0	0,00	1	3,70	0	0,00	1	3,70	27	100,00
Control joven	0	0,00	13	100	13	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	13	100,00
Control prenatal	3	20,00	10	66,67	13	86,67	1	6,67	1	6,67	0	0,00	2	13,33	15	100,00
crecimiento y desarrollo	6	19,35	22	70,97	28	90,32	3	9,68	0	0,00	0	0,00	3	9,68	31	100,00
Planificación familiar	2	10,53	14	73,68	16	84,21	1	5,26	2	10,53	0	0,00	3	15,79	19	100,00
Vacunación	3	12,50	19	79,17	22	91,67	1	4,17	1	4,17	0	0,00	2	8,33	24	100,00
TOTALES	28	17,8	116	73,89	144	91,72	7	4,46	6	3,82	0	0,00	13	8,28	157	100,00



. En el programa de p y p oscila entre el 80% y 100%, siendo la mayor para control joven y la menor corresponde a agudeza visual 80%.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD OCTUBRE 2019  
 Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Octubre 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	327	17	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	1
MALO	0	0	3

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	27	130	103
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	2
MALO	0	0	2

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Octubre 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	185	44	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	12	4
MALO	0	0	25

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Octubre 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	70	4	0
EXCELENTE	0	2	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	3

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Octubre 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	31	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	2
MALO	0	0	2

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Octubre 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	30	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	26	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	6

Tabla 19. Satisfacción Triage Octubre 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	26	74
MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	9
NADA SATISFECHO	6	17

Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Octubre 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	3	60
MÁS DE UNA VEZ	2	40
NINGUNA VEZ	0	0

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Octubre 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	238	2	9	0
ENFERMERA JEFE	75	0	0	0
AUXILIAR	240	0	5	0
FACTURADOR	381	4	14	2
VIGILANTE	32	0	5	0
PROMOTOR	121	1	2	0

## 1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Octubre 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	2	238	9	0
ENFERMERA JEFE	0	75	0	0
AUXILIAR	0	242	5	0
FACTURADOR	0	378	16	0
PROMOTOR	0	123	3	0
VIGILANTE	0	34	6	0

TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P OCTUBRE 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P	FUNCIONARIO QUE INFORMA					
	AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI 413(98%)	120	36	128	34	88	7
NO 7 (2%)						



**TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, OCTUBRE 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	94%	25	6%	383	112	0	0

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

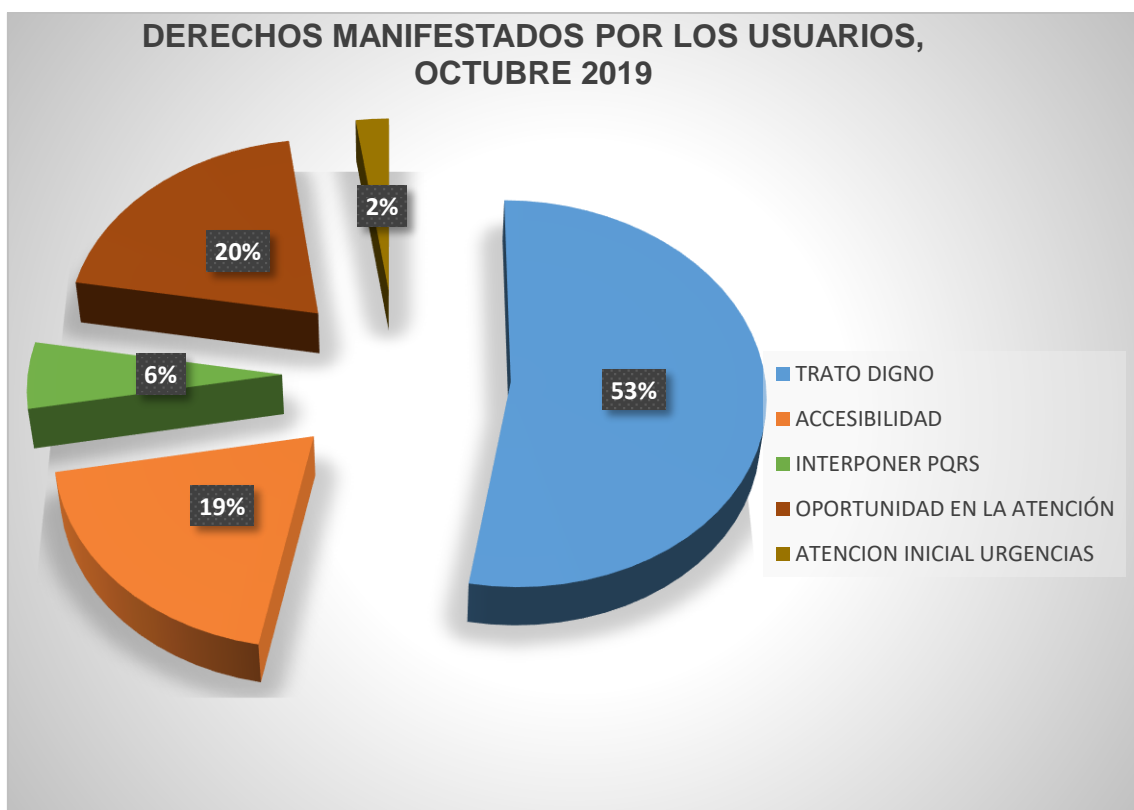
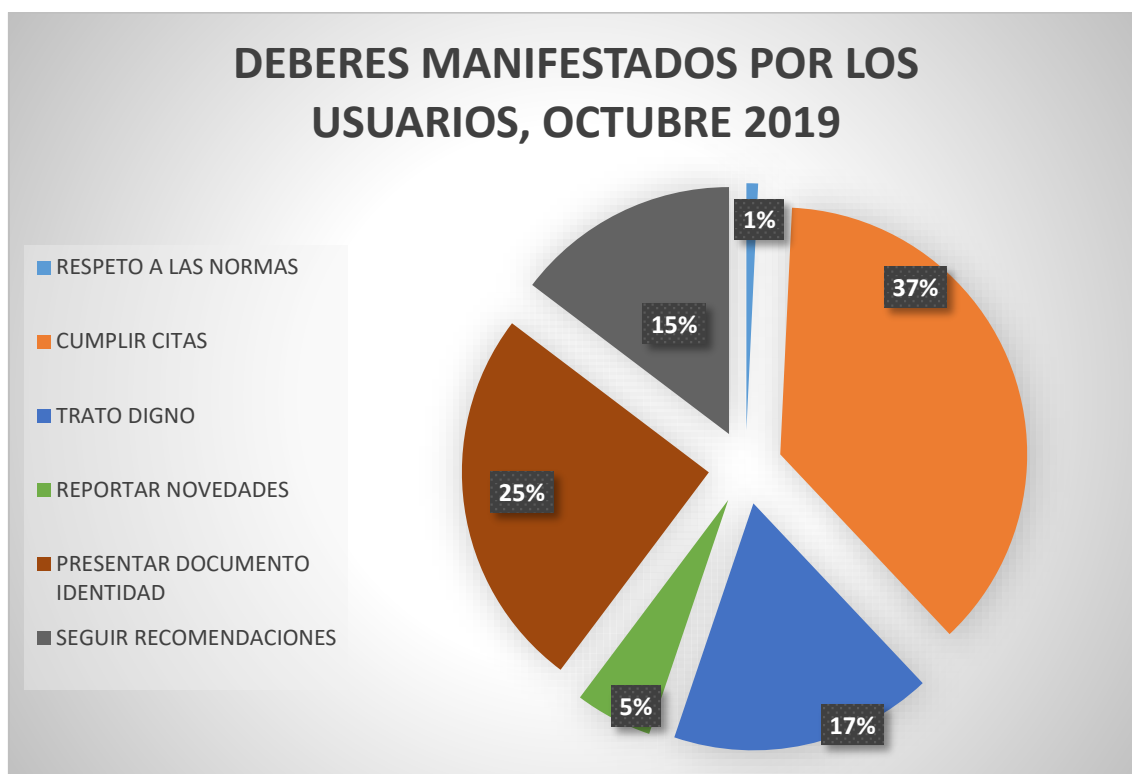


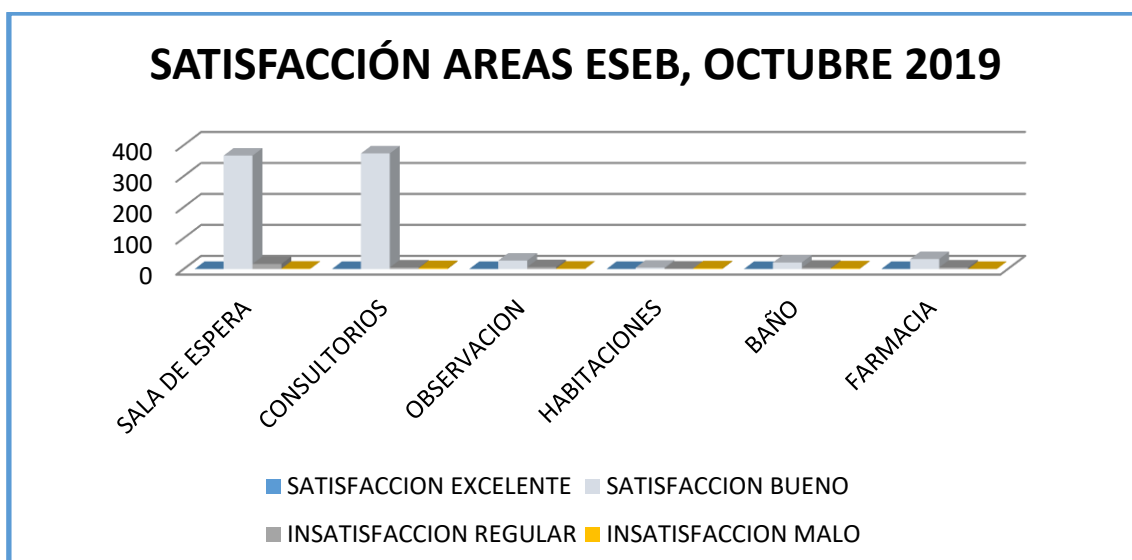
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, OCTUBRE 2019



### 1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura Octubre 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	366	16	1
CONSULTORIOS	0	373	5	3
OBSERVACION	0	27	6	1
HABITACIONES	0	4	1	2
BAÑO	0	21	4	2
FARMACIA	0	32	5	0



### CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación se infieren las siguientes conclusiones:

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES OCTUBRE 2019	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 9%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	NA	90%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 76%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 81% VINCULADO: 85%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO: NUEVA EPS 89% MENOR EMDISALUD 72%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93%, MENOR RESULTADO CENTRO 75%,	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD LLANITO 93%,
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORS RESULTADO HOSPITALIZACION 100%; MENOR URGENCIAS 70%, CONSULTA EXTERNA 70% FARMACIA 70%	SÓLO CUMPLEN HOSPITALIZACION 100%, LABORATORIO 90%, 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
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	AREAS CON MAYORS DIFICULTADES: SALAS DE ESPERA, BAÑOS, CONSULTORIOS, SOLICITUD DE MEJORAMIENTO EN LA VENTILACIÓN EN ALGUNAS, ARREGLOS LOCATIVOS (PUERTAS DE ENTRADA A CONSULTA EXTERNA (CASTILLO; CENTRO, PUERTA ODONTOLOGÍA(CENTRO) 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. Se destaca el mejoramiento en la oportunidad. correspondiente
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	.Como acción correctiva se estipuló la asignación de citas médicas en todos los centro de salud, tanto a población general como a población vulnerable. Se publicaron los horarios de atención para la asignación correspondiente con la finalidad de que usuarios y usuarias tengan acceso a la información y a la atención
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. Se destaca en el mes el mejoramiento en la ampliación del área de farmacia Versailles