

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

Durante el mes de Noviembre de 2019, se aplicaron 415 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 NOVIEMBRE DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Noviembre 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	415	100		
63	15	269	65	32	8	51	12	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 332 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 83 20%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de septiembre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				Octubre 2019	Noviembre 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$332/415 \times 100 = 80\%$	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%,	81% Se destaca tendencia a la disminución en un 1% con relación al periodo anterior	81 % 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, Noviembre 2019

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
18	4	33	8	35	8	329	79	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de Noviembre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$364/415 \times 100 = 88\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 88% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

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

TABLA 5. Satisfacción por Género Noviembre 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	45	16	187	67	21	8	26	9	0	0	El género femenino tiene una participación de 279 usuarios (67%) y el masculino de 136 (33%). Satisfacción femenino 83% y satisfacción masculino 73%
MASCULINO	18	13	82	60	11	8	25	18	0	0	

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

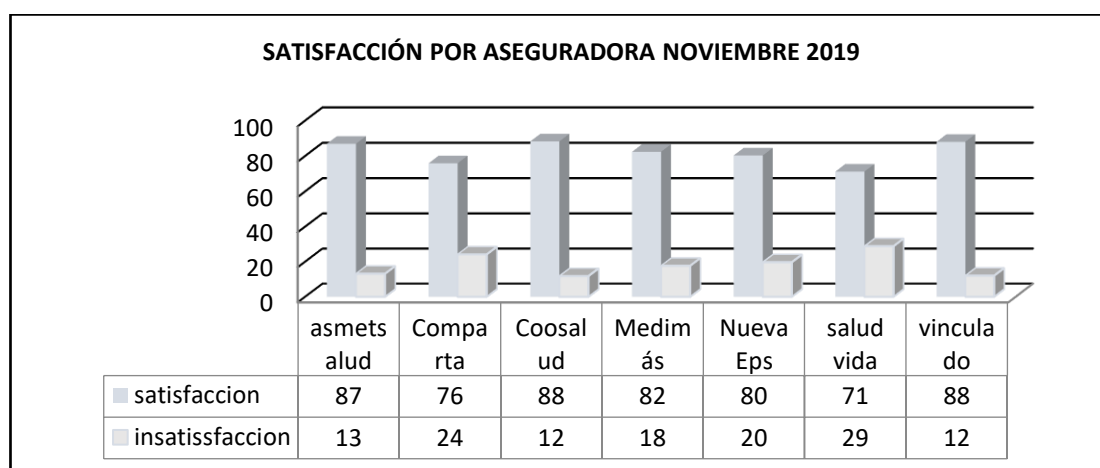
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Noviembre de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	60	15	250	64	31	8	49	13	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 390 usuarios (94%), mientras que vinculado participa con 25 (6%). Satisfacción subsidiado 79%, satisfacción vinculado 88%
VINCULADO	3	12	19	76	1	4	2	8	0	0	

## 1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA NOVIEMBRE 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, NOVIEMBRE 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	5	8,20	48	78,69	53	86,89	4	6,56	4	6,56	0	0	8	13,11	61	100
Comparta	16	18,39	50	57,47	66	75,86	11	12,64	10	11,49	0	0	21	24,14	87	100
Coosalud	3	17,65	12	70,59	15	88,24	1	5,88	1	5,882	0	0	2	11,76	17	100
Medimás	4	11,76	24	70,59	28	82,35	1	2,94	5	14,71	0	0	6	17,65	34	100
Nueva Eps	22	16,67	84	63,64	106	80,30	10	7,58	16	12,12	0	0	26	19,70	132	100
Saludvida	10	16,95	32	54,24	42	71,19	4	6,78	13	22,03	0	0	17	28,81	59	100
Vinculado	3	12,00	19	76,00	22	88,00	1	4,00	2	8	0	0	3	12,00	25	100
TOTALES	63	15,18	269	64,82	332	80,00	32	7,71	51	12,29	0	0	83	20,00	415	100

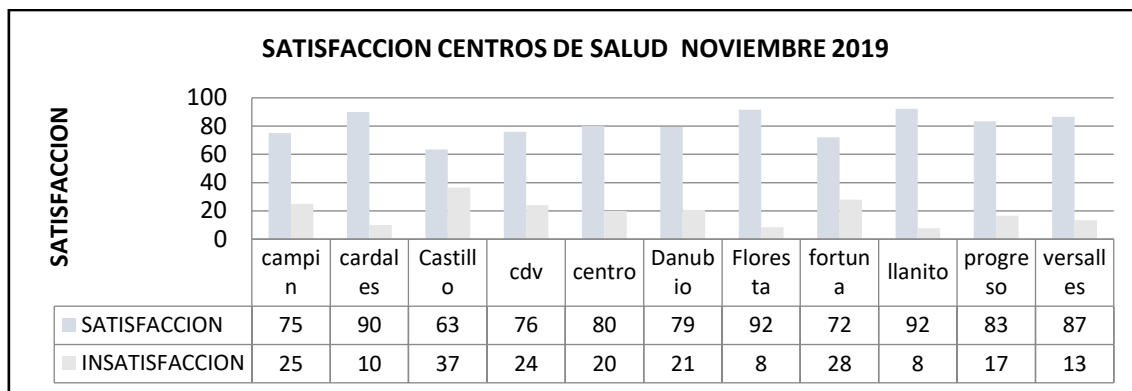


La satisfacción por EPS oscila entre el 71% y 88%, correspondiendo la mayor a Coosalud y Vinculado y la menor a Nueva Eps.

## 1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, NOVIEMBRE 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Noviembre 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	5	17,86	16	57,14	21	75,00	2	7,14	5	17,86	0	0,00	7	25,00	28	100
Cardales	6	20,00	21	70,00	27	90,00	1	3,33	2	6,67	0	0,00	3	10,00	30	100
Castillo	12	23,08	21	40,38	33	63,46	6	11,54	13	25,00	0	0,00	19	36,54	52	100
Cdv	3	5,17	41	70,69	44	75,86	7	12,07	7	12,07	0	0,00	14	24,14	58	100
Centro	1	4,00	19	76,00	20	80,00	1	4,00	4	16,00	0	0,00	5	20,00	25	100
Danubio	12	19,05	38	60,32	50	79,37	4	6,35	9	14,29	0	0,00	13	20,63	63	100
Floresta	11	22,92	33	68,75	44	91,67	2	4,17	2	4,17	0	0,00	4	8,33	48	100
Fortuna	3	12,00	15	60,00	18	72,00	5	20,00	2	8,00	0	0,00	7	28,00	25	100
Llanito	6	23,08	18	69,23	24	92,31	2	7,69	0	0,00	0	0,00	2	7,69	26	100
Progreso	4	13,33	21	70,00	25	83,33	2	6,67	3	10,00	0	0,00	5	16,67	30	100
Versalles	0	0,00	26	86,67	26	86,67	0	0,00	4	13,33	0	0,00	4	13,33	30	100
TOTALES	63	15,18	269	64,82	332	80,00	32	7,71	51	12,29	0	0,00	83	20,00	415	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 63% y 92%; correspondiendo la mayor a Llanito y Floresta; y la menor a Castillo.

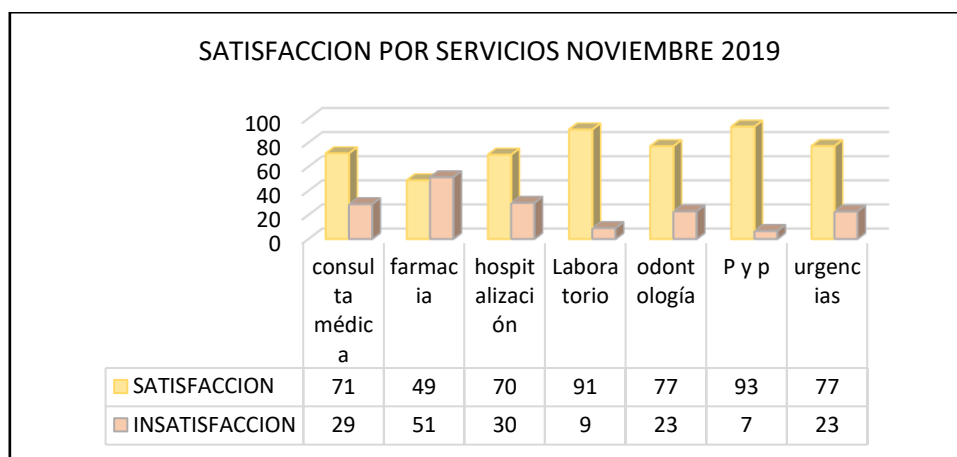
Tabla 9. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Noviembre 2019

CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención de la jefe de enfermería,	Mayor puntualidad en la atención médica, mejor trato facturadora, mejorar sistema de asignación de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinadora de facturación.
Cardales	Buena atención en general	Garantizar la entrega completa de medicamentos, cambiar sillas en sala de espera y desechar las que están arrumadas al fondo, y en mal estado	Se remite a Darsalud Subcientífico y servicios ambulatorios, Regente de farmacia, Líder en salud ocupacional y ambiente físico
Castillo	Buena atención Doctor Héctor, Jefe Viviana, Doctor Eligio	Falta de oportunidad en la atención de urgencias, solicitud de solucionar la falta de ventilación en el área de urgencias (sala de espera), odontología; falta de privacidad en la atención médico (se comparte consultorio con otro profesional), disposición de sábanas en habitaciones	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, subdirector administrativo. Líder del proceso de infraestructura y ambiente físico; coordinador de odontología, coordinadora de facturación.
Cdv	Buena explicación Jefe sobre los programas	Puntualidad en la atención del médico, oportunidad y flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio, mejor organización asignación de citas e historias clínicas, mejorar sistema de asignación de citas	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinación de p y p, coordinadora laboratorio
Centro	Buena atención en general	Mayor calidez de la facturadora, Mejor ventilación en las instalaciones, garantizar entrega completa de medicamentos, especialmente programa crónicos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, subdirector administrativo, coordinadora de facturación, regente farmacia
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 la atención de urgencias, Mejorar sistema de asignación de citas y no tener que madrugar. Entregar ya el nuevo centro de salud, entrega completa de medicamentos	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, coordinadora de facturación, subdirector administrativo, regente de farmacia
Floresta	Buena atención doctora Marta Ospino	mayor prioridad para la asignación de citas al adulto mayor, mejor trato y actitud del médico Gino, más atenciones médicas, mejorar proceso de asignación de citas	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, Coordinador facturación.
Fortuna	Buena atención	Garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas, garantizar la entrega completa de medicamentos	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, Coordinador de odontología, regente de farmacia
Llanito	Buena atención en general	Colocar urgencias, entrega completa de medicamentos, remodelar centro de salud	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención de la médica Ledis	Mejor actitud odontólogo y promotora, colocar servicio de urgencias	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador odontología
Versalles	Buena atención en general	Más puntualidad de la médica, entrega completa de medicamentos	Se remite a Subdirector, Subcientífico, Darsalud, regente de farmacia

## 1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Noviembre 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	8	9,64	51	61,45	59	71,08	7	8,43	17	20,48	0	0,00	24	28,92	83	100
Farmacia	3	7,32	17	41,46	20	48,78	2	4,88	19	46,34	0	0,00	21	51,22	41	100
Hospitalización	3	30,00	4	40,00	7	70,00	2	20,00	1	10,00	0	0,00	3	30,00	10	100
Laboratorio	4	18,18	16	72,73	20	90,91	1	4,55	1	4,55	0	0,00	2	9,09	22	100
Odontología	10	16,39	37	60,66	47	77,05	9	14,75	5	8,20	0	0,00	14	22,95	61	100
P y p	30	18,40	122	74,85	152	93,25	8	4,91	3	1,84	0	0,00	11	6,75	163	100
Urgencias	5	14,29	22	62,86	27	77,14	3	8,57	5	14,29	0	0,00	8	22,86	35	100
TOTALES	63	15,18	269	64,82	332	80,00	32	7,71	51	12,29	0	0,00	83	20,00	415	100

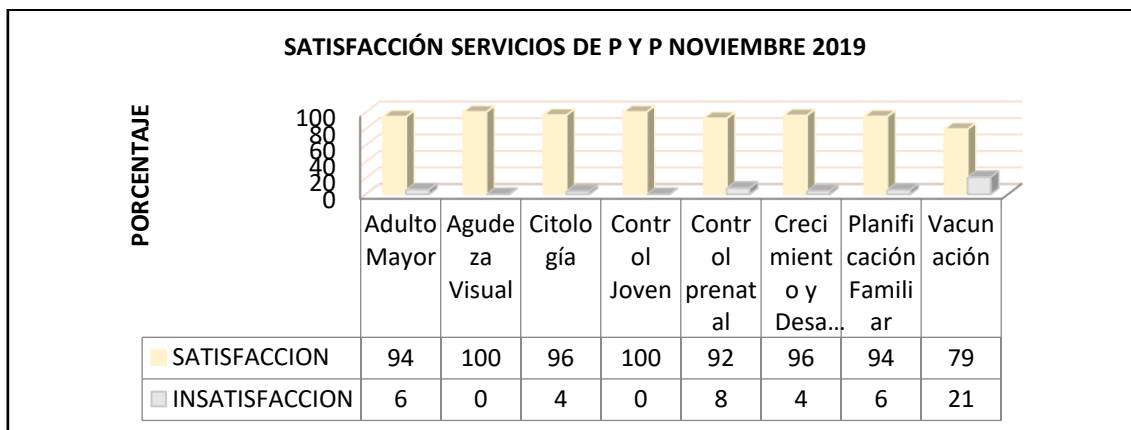


La satisfacción por servicios oscila entre el 93 y 49%; siendo el más alto para P Y P y el más bajo corresponden a farmacia.

## 1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Noviembre 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios Noviembre 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	5	14,29	28	80,00	33	94,29	2	5,71	0	0,00	0	0,00	2	5,71	35	100,00
Agudeza visual	0	0,00	6	100	6	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	100,00
Citología	6	23,08	19	73,077	25	96,15	1	3,85	0	0,00	0	0,00	1	3,85	26	100,00
Control joven	4	23,53	13	76,471	17	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17	100,00
Control prenatal	3	23,08	9	69,23	12	92,31	1	7,69	0	0,00	0	0,00	1	7,69	13	100,00
crecimiento y desarrollo	8	33,33	15	62,50	23	95,83	1	4,17	0	0,00	0	0,00	1	4,17	24	100,00
Planificación familiar	0	0,00	17	94,44	17	94,44	1	5,56	0	0,00	0	0,00	1	5,56	18	100,00
Vacunación	4	16,67	15	62,50	19	79,17	2	8,33	3	12,50	0	0,00	5	20,83	24	100,00
TOTALES	30	18,4	122	74,85	152	93,25	8	4,91	3	1,84	0	0,00	11	6,75	163	100,00



En el programa de p y p oscila entre el 79% y 100%, siendo la mayor para agudeza visual y Control joven, y La menor corresponde a vacunacion.

#### 1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD NOVIEMBRE 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Noviembre 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	297	28	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	0
MALO	0	0	3

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	11	134	107
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	2
MALO	0	0	3

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Noviembre 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	195	22	1
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	13	1
MALO	0	0	24

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Noviembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	65	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	0
MALO	0	0	4

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Noviembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	29	1	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	7
MALO	0	0	2

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Noviembre 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE TOMA DE MUESTRAS Y ENTREGA DE RESULTADOS		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 48	MÁS DE 48
BUENO	0	19	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	0	3
MALO	0	0	0

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

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	30	3	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	5	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Noviembre 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	34	76
MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	11
NADA SATISFECHO	6	13

Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Noviembre 2019

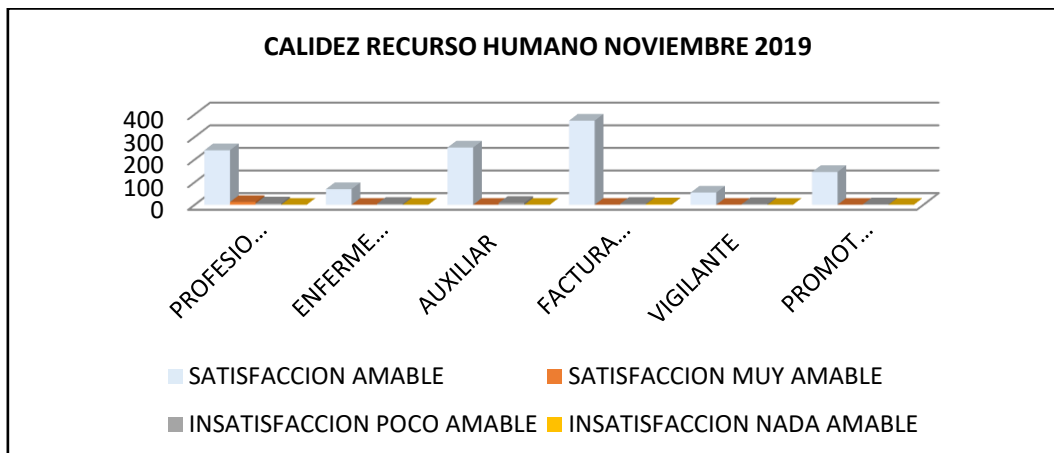
RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	1	10
MÁS DE UNA VEZ	9	90
NINGUNA VEZ	0	0

## 1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Noviembre 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	241	12	6	0
ENFERMERA JEFE	69	0	4	0
AUXILIAR	253	0	8	0
FACTURADOR	372	0	4	2
VIGILANTE	54	0	3	0

PROMOTOR	145	0	2	0
----------	-----	---	---	---



### 1.10 INFORMACION

**Tabla 22. Información talento humano ESEB Noviembre 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	4	249	7	0
ENFERMERA JEFE	0	73	0	0
AUXILIAR	0	247	12	0
FACTURADOR	0	376	5	0
PROMOTOR	0	141	1	0
VIGILANTE	0	50	8	0



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

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

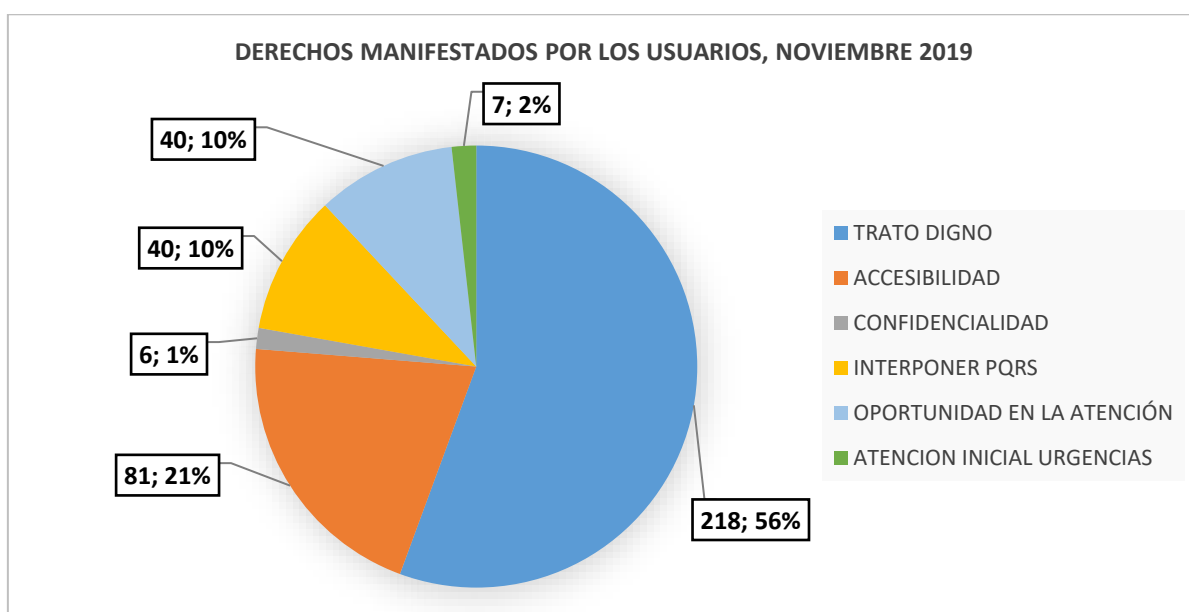


SI	410(99%)	91	47	145	44	74	9
NO	5 (1%)						

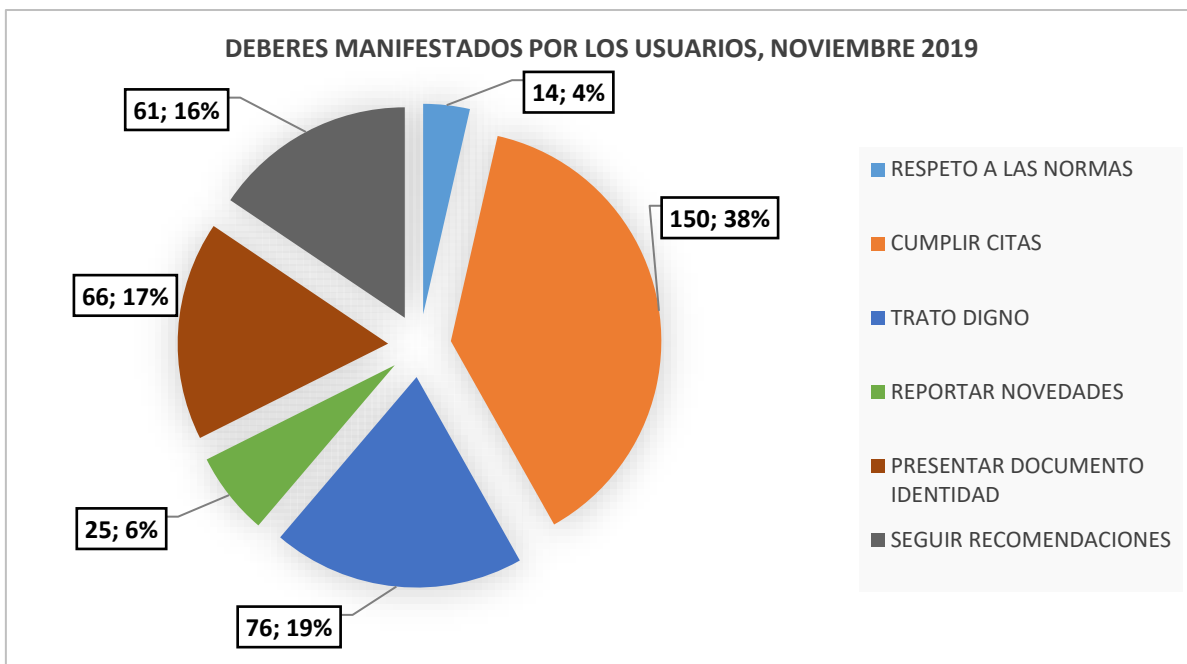
**TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, NOVIEMBRE 2019**

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	%	269	120	3	0
		392	94%	23	6%				

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



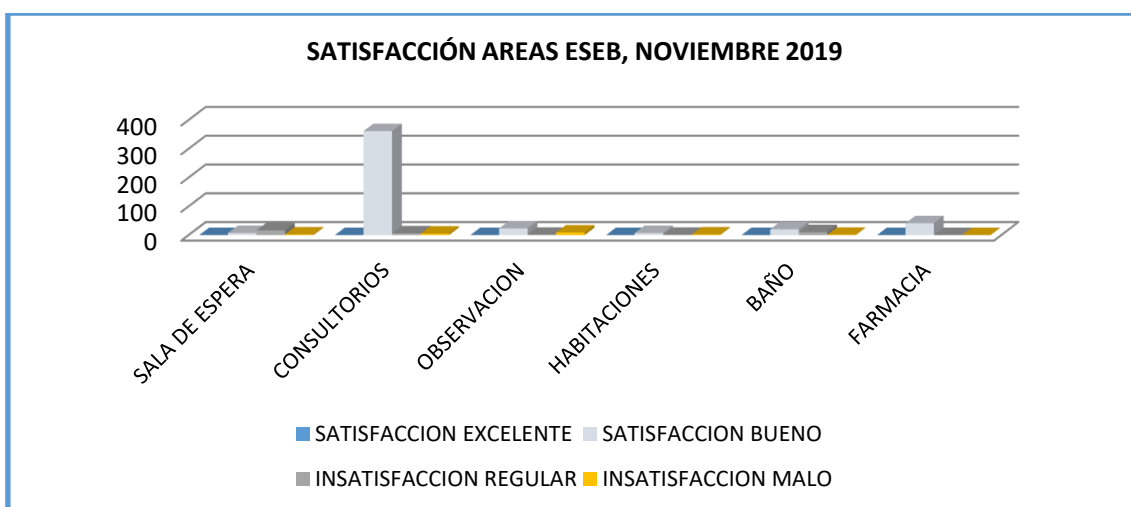
**TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, NOVIEMBRE 2019**



**1.11 INFRAESTRUCTURA**

Tabla 27. Infraestructura Noviembre 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	7	16	2
CONSULTORIOS	0	361	6	5
OBSERVACION	0	23	1	9
HABITACIONES	0	7	1	2
BAÑO	0	20	10	1
FARMACIA	0	41	0	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%	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	88%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 73%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 79% VINCULADO: 88%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO: COOSALUD 88%, VINCULADO 88% MENOR NUEVA EPS 80%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 92%, FLORESTA 92%, MENOR RESULTADO CASTILLO 63%,	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD LLANITO 92%, FLORESTA 92%, CARDALES 90%
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORS RESULTADO P Y P 93%. MENOR FARMACIA 49%,	SÓLO CUMPLEN P Y P 93%, LABORATORIO 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 OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN CON OPORTUNIDAD, CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS, FARMACIA PRESENTA DEMORA EN EL TIEMPO DE OPORTUNIDAD (MEDICAMENTOS PENDIENTES Y DEMORA EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN CUANDO EL USUARIO RECLAMA EN EL PUNTO DE ATENCIÓN
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 99%	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
------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------

<p>OPORTUNIDAD: Usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa (Se destacan centros de salud Cdv, Danubio, Progreso, Cardales y Floresta), falta de oportunidad servicios de urgencias</p>	<p>Se remite a Darsalud, Subdirector científico, servicios ambulatorios</p>	<p>En lo que se refiere a la falta de oportunidad en servicio de urgencias, se remitieron las observaciones a los jefes de procesos y Darsalud, para las acciones pertinentes. En el servicio de consulta externa, conjuntamente con servicios ambulatorios de la ESEB y DARSALUD se están asignando médicos para cubrir la demanda de atenciones, de acuerdo a la necesidad del servicio. Se destaca el mejoramiento en la oportunidad correspondiente</p>
<p>ACCESIBILIDAD: Usuarios refieren barreras para acceder al servicio, que no se dispone de continuidad para asignar las citas todos los días.</p>	<p>Se reportó al Subdirector científico, operador de servicios e interventor del contrato y a jefe de servicios ambulatorios, y Darsalud</p>	<p>.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</p>
<p>CALIDEZ: Se destaca trato poco amable del recurso humano</p>	<p>Se reportó la situación al jefe del proceso involucrado y al operador de servicios Darsalud, interventores de contrato</p>	<p>Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Realizan la indagación de los eventos, haciendo los diferentes llamados de atención y compromiso de los servidores públicos para no repetición de tales situaciones.</p>
<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Se reportaron los inconvenientes en adecuaciones locativas/solicitudes de confort; al subdirector administrativo, líder en ambiente físico y técnico en mantenimiento</p>	<p>Mejoras de acuerdo a la disponibilidad de recursos. Se destaca en el mes el mejoramiento en la ampliación del área de farmacia Versalles</p>