

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

Durante el mes de Diciembre de 2019, se aplicaron 450 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 DICIEMBRE DE 2019

Tabla1. Satisfacción global, Diciembre 2019

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	450	100		
72	16	288	64	24	5	66	15	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 360 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 90 20%											

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

Relación matemática del indicador satisfacción global	Meta del indicador estimada por la ESEB	Resultado mes de Diciembre 2019	Análisis del Resultado	COMPARATIVO	
				noviembre 2019	Diciembre 2018
Número de usuari@s con respuestas Muy buena y buena/número de usuarios encuestados x 100	90%	$360/450 \times 100 = 80\%$	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 del 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, Diciembre 2019

RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS									
DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO		PROBABLEMENTE SI		DEFINITIVAMENTE SI		NO INFORMA	
FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
34	8	31	7	38	8	347	77	0	0

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

Relación matemática del indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos	Aplicación mes de Diciembre 2019	Análisis del Resultado
Número de usuari@s con respuestas definitivamente si o probablemente si/número de usuarios encuestados x 100	$385/450 \times 100 = 86\%$	Se observa que de los usuarios encuestados, el 86% recomendaría la ESEB a sus familiares o amigos

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GÉNERO, DICIEMBRE 2019

TABLA 5. Satisfacción por Género Diciembre 2019

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
FEMENINO	43	14	220	70	18	6	34	11	0	0	El género femenino tiene una participación de 315 usuarios (70%) y el masculino de 135 (30%). Satisfacción femenino 84% y satisfacción masculino 71%)
MASCULINO	29	21	68	50	32	24	6	4	0	0	

1.4 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR TIPO DE ASEGURAMIENTO DICIEMBRE DE 2019

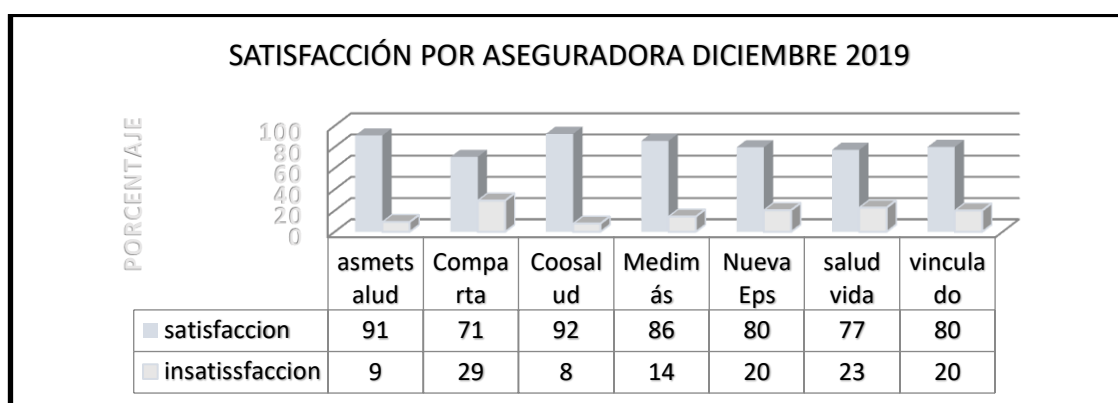
Tabla 6. Satisfacción por tipo de aseguramiento Diciembre de 2019

TIPO DE ASEGURAMIENTO	SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN						ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	
SUBSIDIADO	71	16	277	64	23	5	64	15	0	0	El régimen subsidiado tiene una participación de 435 usuarios (97%), mientras que vinculado participa con 15 (3%). Satisfacción subsidiado 80%, satisfacción vinculado 80%
VINCULADO	1	7	11	73	1	7	2	13	0	0	

1.5 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA DICIEMBRE 2019

Tabla 7. Satisfacción por aseguradora, DICIEMBRE 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	16	25	43	66	59	91	2	3	4	6	0	0	6	9	65	100
Comparta	7	10	41	60	48	71	7	10	13	19	0	0	20	29	68	100
Coosalud	3	23	9	69	12	92	1	8	0	0	0	0	1	8	13	100
Medimás	5	24	13	62	18	86	0	0	3	14	0	0	3	14	21	100
Nueva Eps	26	16	107	64	133	80	10	6	24	14	0	0	34	20	167	100
Saludvida	14	14	64	63	78	77	3	3	20	20	0	0	23	23	101	100
Vinculado	1	7	11	73	12	80	1	7	2	13	0	0	3	20	15	100
TOTALES	72	16	288	64	360	80	24	5	66	15	0	0	90	20	450	100

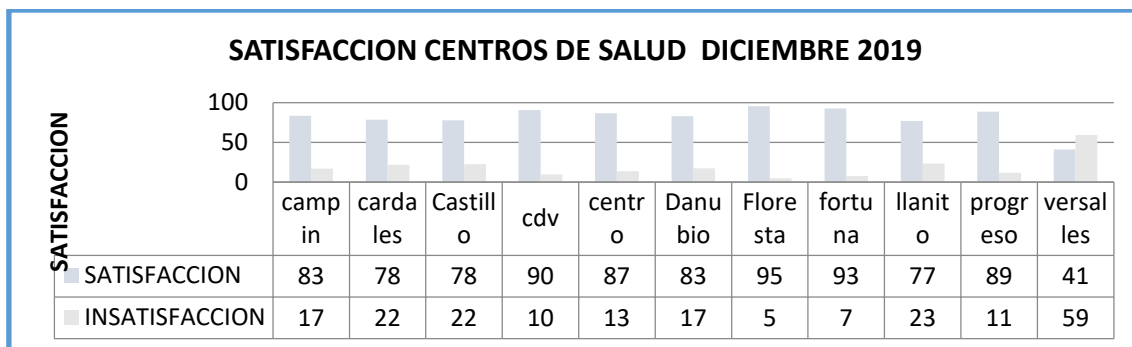


La satisfacción por EPS oscila entre el 71% y 92%, correspondiendo la mayor a Coosalud y la menor a Comparta.

1.6 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, DICIEMBRE 2019

Tabla 8. Satisfacción centros de salud, Diciembre 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	8	19	27	64	35	83	0	0	7	17	0	0	7	17	42	100
Cardales	6	16	23	62	29	78	2	5	6	16	0	0	8	22	37	100
Castillo	8	14	37	64	45	78	4	7	9	16	0	0	13	22	58	100
Cdv	8	19	30	71	38	90	1	2	3	7	0	0	4	10	42	100
Centro	10	33	16	53	26	87	3	10	1	3	0	0	4	13	30	100
Danubio	7	12	41	71	48	83	3	5	7	12	0	0	10	17	58	100
Floresta	12	29	28	67	40	95	1	2	1	2	0	0	2	5	42	100
Fortuna	6	22	19	70	25	93	2	7	0	0	0	0	2	7	27	100
Llanito	0	0	23	77	23	77	3	10	4	13	0	0	7	23	30	100
Progreso	5	14	26	74	31	89	3	9	1	3	0	0	4	11	35	100
Versalles	2	4	18	37	20	41	2	4	27	55	0	0	29	59	49	100
TOTALES	72	16	288	64	360	80	24	5	66	15	0	0	90	20	450	100



La satisfacción por centro de salud oscila entre el 41% y 95%; correspondiendo la mayor a Floresta; y la menor a Versalles.

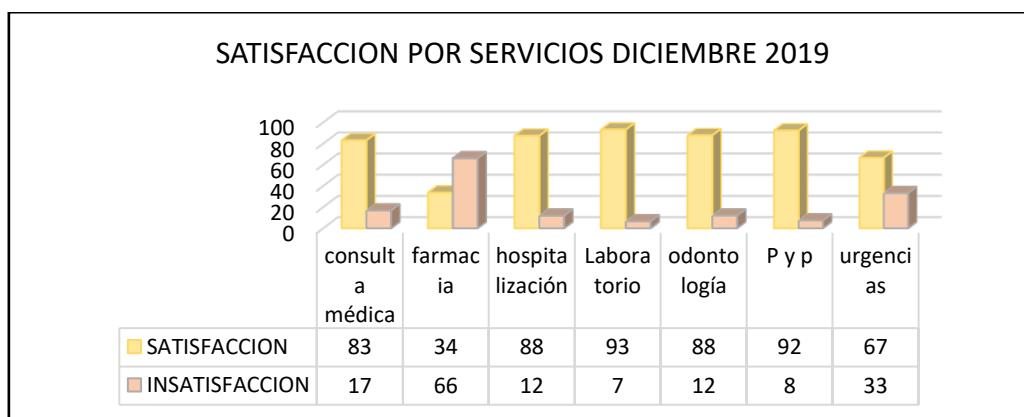
Tabla 9. Motivos satisfacción e Insatisfacción centros de salud, Diciembre 2019

CENTROS DE SALUD	CAUSAS SATISFACCIÓN	CAUSAS INSATISFACCIÓN	GESTIÓN O ACCIÓN DE MEJORA
Campín	Satisfacción con la atención de la jefe de enfermería, buena información de los programas de p y p	Mayor puntualidad en la atención médica, garantizar disponibilidad de vacunas	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinadora de p y p.
Cardales	Buena atención en general	Garantizar la entrega completa de medicamentos, garantizar la aplicación del método de planificación, mejorar puntualidad del médico y se respete el tiempo del usuario	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, Regente de farmacia, coordinadora de p y p
Castillo	Buena atención De los profesionales médicos	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, mejorar la entrega de medicamentos, no cesan los pendientes	Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios, subdirector administrativo. Líder del proceso de infraestructura y ambiente físico; regente de farmacia
Cdv	Buena atención de los odontólogos Marta Torres y Néstor Jiménez	oportunidad y flexibilidad en la entrega de exámenes de laboratorio, mejor organización asignación de citas, mejorar sistema de asignación de citas, mejor calidad en la atención del odontólogo Elver	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, coordinación de p y p, coordinadora laboratorio, coordinador odontología
Centro	Buena atención en general	Mejor ventilación en las instalaciones, garantizar entrega completa de medicamentos, especialmente programa crónicos, menos demora en la atención	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios, subdirector administrativo, regente farmacia
Danubio	Buena atención doctora Diana Meneses y Doctor Rigoberto	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, 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, doctora Jennifer y odontólogo Quintana	Mejorar puntualidad en la atención	Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios,
Fortuna	Buena atención doctora Laura	Garantizar la atención de consulta externa todos los días, mayor disponibilidad de horas médicas odontológicas, funcionamiento del televisor	Se remite a Subcientífico y servicios ambulatorios, Coordinador de odontología
Llanito	Buena atención en general	Colocar urgencias, entrega completa de medicamentos	Se remite a Subdirector administrativo, Subcientífico
Progreso	Buena atención de la médica Ledis	Mejor actitud promotora y facturador	Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud, coordinador facturación
Versalles	Buena atención en general	Más puntualidad de la médica, entrega completa de medicamentos, muchos pendientes (MOTIVO DE INDICADOR MUY BAJO)	Se remite a Subdirector , Subcientífico, Darsalud, regente de farmacia

1.7 SATISFACCION POR SERVICIOS DICIEMBRE 2019

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Diciembre 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	14	16	60	67	74	83	2	2	13	15	0	0	15	17	89	100
Farmacia	5	8	17	26	22	34	2	3	41	63	0	0	43	66	65	100
Hospitalización	1	13	6	75	7	88	1	13	0	0	0	0	1	13	8	100
Laboratorio	8	27	20	67	28	93	2	7	0	0	0	0	2	7	30	100
Odontología	12	21	39	67	51	88	6	10	1	2	0	0	7	12	58	100
P y p	31	18	129	75	160	92	8	5	5	3	0	0	13	8	173	100
Urgencias	1	4	17	63	18	67	3	11	6	22	0	0	9	33	27	100
TOTALES	72	16	288	64	360	80	24	5	66	15	0	0	90	20	450	100

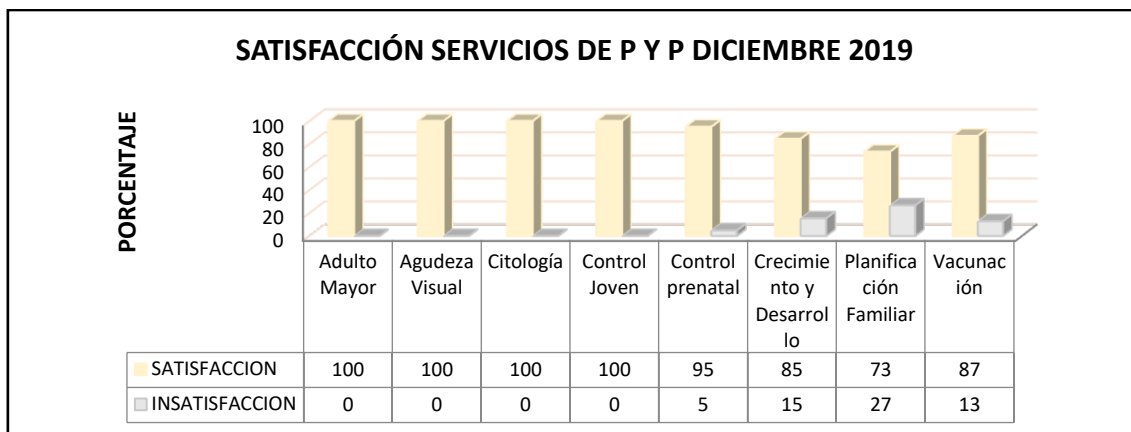


La satisfacción por servicios oscila entre el 93 y 34%; siendo el más alto para laboratorio y el más bajo corresponde a farmacia.

1.7.1 Satisfacción por servicios p y p Diciembre 2019

Tabla 11. Satisfacción Servicios Diciembre 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	18	27	82	33	100	0	0	0	0	0	0,00	0	0	33	100,00
Agudeza visual	0	0	9	100	9	100	0	0	0	0	0	0,00	0	0	9	100,00
Citología	4	14	25	86	29	100	0	0	0	0	0	0,00	0	0	29	100,00
Control joven	1	10	9	90	10	100	0	0	0	0	0	0,00	0	0	10	100,00
Control prenatal	5	25	14	70	19	95	1	5	0	0	0	0,00	1	5	20	100,00
crecimiento y desarrollo	6	23	16	62	22	85	4	15	0	0	0	0,00	4	15	26	100,00
Planificación familiar	2	13	9	60	11	73	1	7	3	20	0	0,00	4	27	15	100,00
Vacunación	7	23	20	65	27	87	2	6	2	6	0	0,00	4	13	31	100,00
TOTALES	31	18	129	75	160	92	8	5	5	3	0	0,00	13	8	173	100,00



En el programa de p y p oscila entre el 73% y 100%, siendo la mayor para agudeza visual, adulto mayor, citología y Control joven, y La menor corresponde a planificación familiar.

1.8 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD DICIEMBRE 2019

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Facturación Diciembre 2019

EVALUACIÓN	INTERVALOS ASIGNACION CITA EN FACTURACION (EN MINUTOS)		
	MENOS 10	ENTRE 10 Y 30	MAS DE 30
BUENO	331	15	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	1	2
MALO	0	0	2

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

EVALUACIÓN	INTERVALOS FECHA SOLICITUD Y FECHA DE ASIGNACION (EN HORAS)		
	MENOS DE 24	ENTRE 24 Y 72	MÁS DE 72
BUENO	25	126	103
EXCELENTE	0	0	1
REGULAR	0	0	4
MALO	0	0	0

Tabla 14. Oportunidad Hora de atención Diciembre 2019

EVALUACION	ATENCION A LA HORA EXACTA	ENTRE 5 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	219	9	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	7	5
MALO	0	0	21

Tabla 15. Oportunidad servicios no programados Diciembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 15	ENTRE 15 Y 30	MÁS DE 30
BUENO	79	2	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	2	2
MALO	0	0	4

Tabla 16. Oportunidad servicios de Farmacia Diciembre 2019

EVALUACION	MENOS DE 10	ENTRE 10 Y 15	MÁS DE 15
BUENO	35	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	4	0
MALO	0	0	26

Tabla 17. Oportunidad servicio de laboratorio Diciembre 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 Diciembre 2019

EVALUACION	OPORTUNIDAD ENTRE HORA DE LLEGADA Y REALIZACION TRIAGE		
	MENOS DE 10	Entre 10 y 30	MÁS DE 30
BUENO	25	0	0
EXCELENTE	0	0	0
REGULAR	0	3	0
MALO	0	0	7

Tabla 19. Satisfacción Triage Diciembre 2019

EVALUACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
SATISFECHO	25	71
MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	9
NADA SATISFECHO	7	20

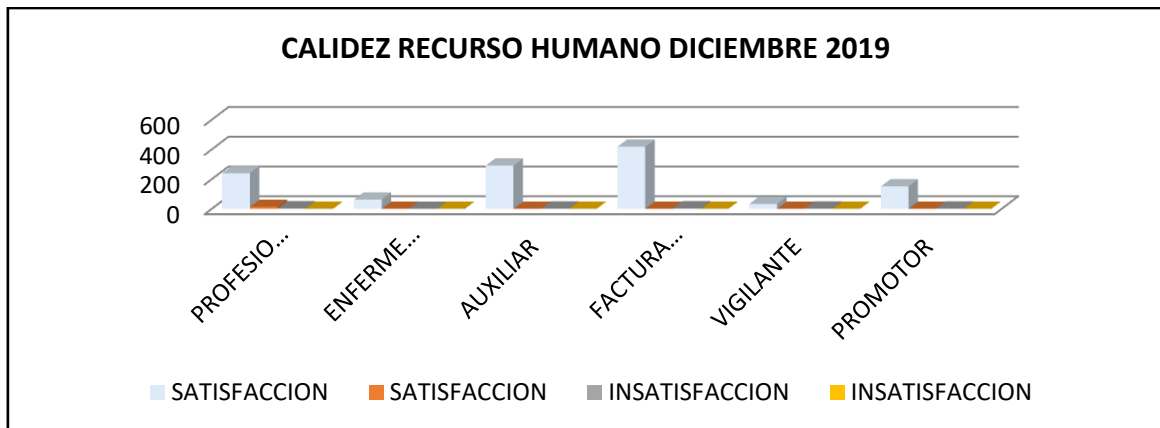
Tabla 20. Frecuencia ronda hospitalaria Diciembre 2019

RONDA HOSPITALARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
UNA VEZ AL DIA	0	0
MÁS DE UNA VEZ	8	100
NINGUNA VEZ	0	0

1.9 CALIDEZ

Tabla 21. Calidez talento humano ESEB Diciembre 2019

RECURSO HUMANO	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	240	13	3	1
ENFERMERA JEFE	62	0	1	1
AUXILIAR	291	0	2	0
FACTURADOR	418	1	4	0
VIGILANTE	33	0	2	0
PROMOTOR	151	0	2	0



1.10 INFORMACION

Tabla 22. Información talento humano ESEB Diciembre 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	31	0
ENFERMERA JEFE	0	63	27	0
AUXILIAR	0	264	3	0
FACTURADOR	0	390	4	0
PROMOTOR	0	150	2	0
VIGILANTE	0	34	2	0



TABLA 23. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P DICIEMBRE 2019

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	442(98%)	104	32	154	50	99	3
NO	8 (2%)						

TABLA 24. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, DICIEMBRE 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 SATISFACION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	428	95%	22	5%	277	151	0	0

TABLA 25. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2019

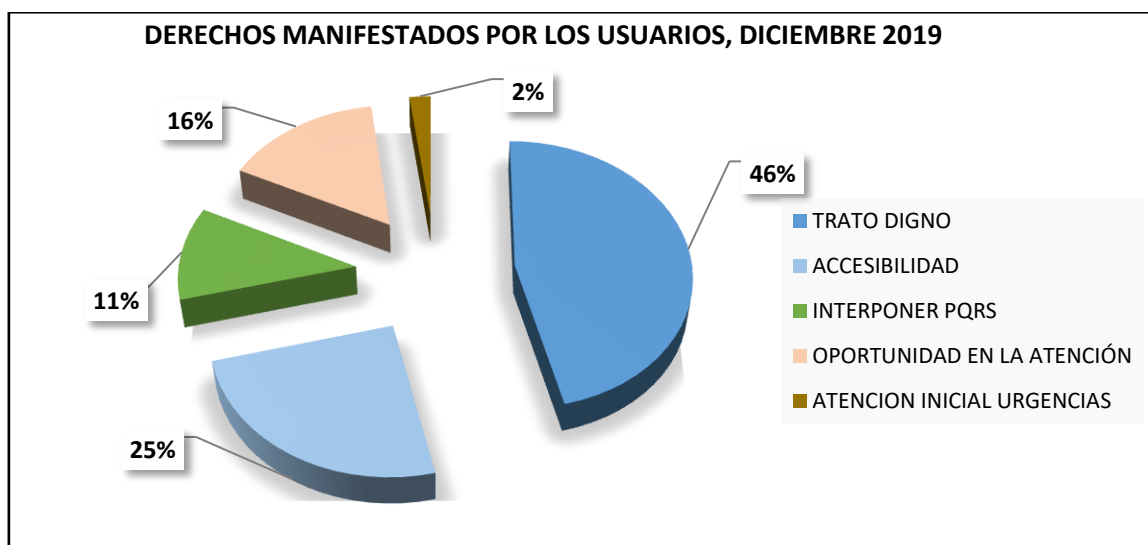
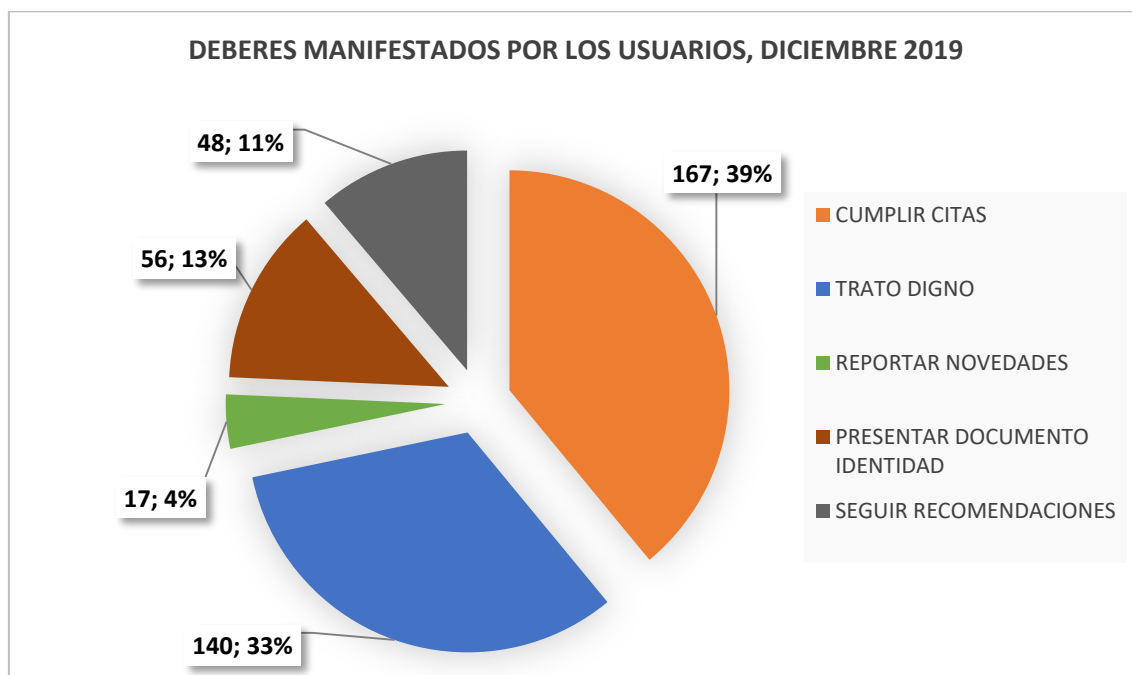


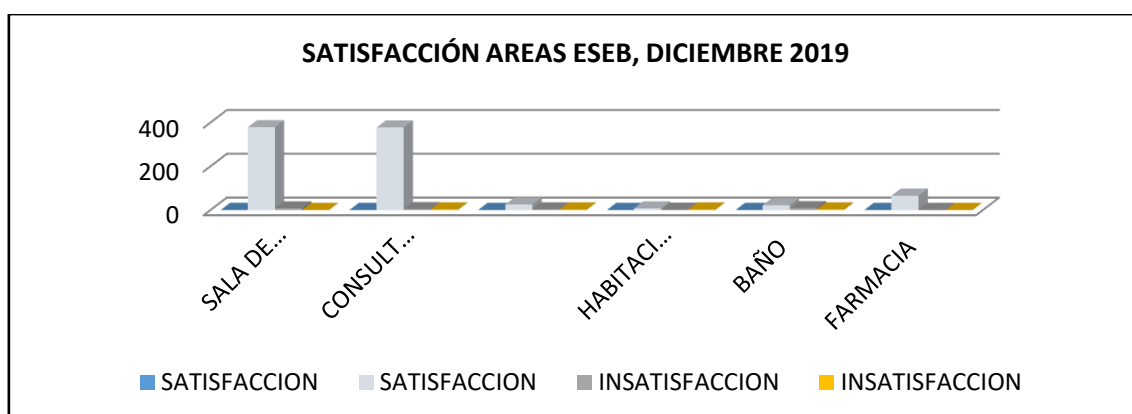
TABLA 26. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, DICIEMBRE 2019



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 27. Infraestructura Diciembre 2019

AREAS	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	378	7	0
CONSULTORIOS	0	377	4	3
OBSERVACION	0	25	3	2
HABITACIONES	0	7	1	2
BAÑO	0	22	8	3
FARMACIA	0	65	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	86%	
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 71%. FEMENINO 84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR RÉGIMEN	90%	SUBSIDIADO: 80% VINCULADO: 80%	NO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO: COOSALUD 93%, MENOR RESULTADO COMPARTA 71%	SÓLO CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB LA EPS COOSALUD 93% Y ASMETSALUD 91%
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FLORESTA 93%, MENOR RESULTADO VERSALLES 41%,	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB CENTRO DE SALUD FORTUNA 93%, FLORESTA 95%, CDV 90%
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORS RESULTADO LABORATORIO 93%. MENOR FARMACIA 34%,	SÓLO CUMPLEN P Y P 92%, LABORATORIO 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 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	ÁREAS 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 AUXILIAR ENFERMERIA
	90%	DEBERES Y DERECHOS 95%	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 Danubio, Progreso, falta de oportunidad servicios de urgencias. En el periodo se presentó falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	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. Los inconvenientes por falta de medicamentos se remitió al Subdirector administrativo y financiero, para las acciones pertinentes.
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.