



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
ABRIL 2021**

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:

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta sí recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ABRIL 2021

Durante el mes de ABRIL de 2021, se aplicaron 430 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etáreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB ABRIL DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE ABRIL 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	57	13
BUENA	278	65
REGULAR	32	7
MALA	63	15
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
	430	100

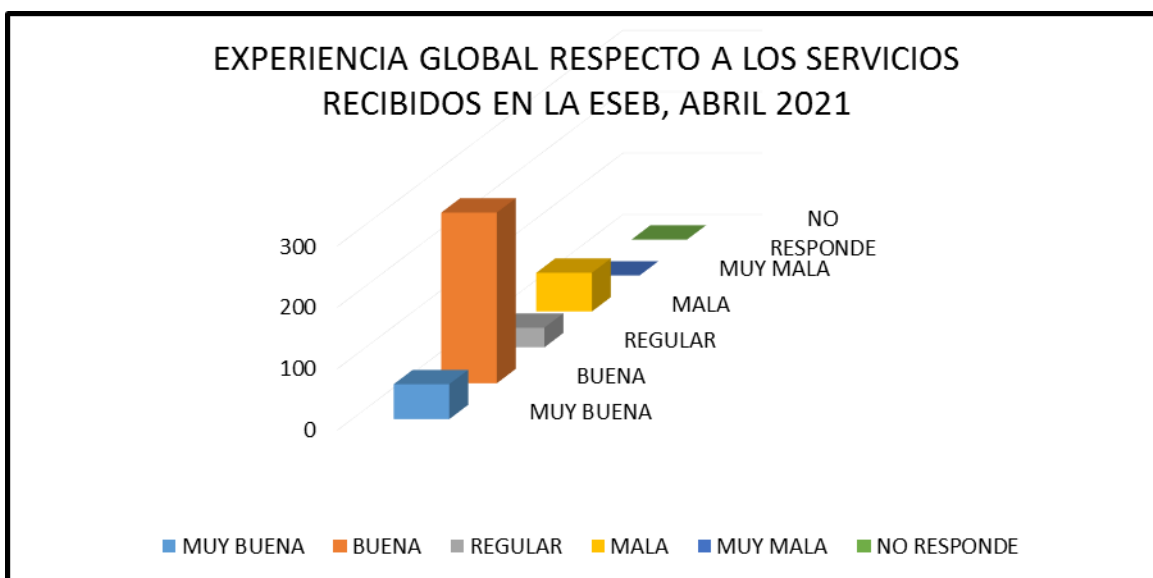




Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Abril 2021

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$335/430*100=78\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 78%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 12%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Abril 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR MARZO 2021)	MES ACTUAL (ABRIL 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
79%	78%	93%	Se observa Tendencia a la disminución en un 15% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia a la disminución en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

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

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Abril 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	331	77
PROBABLEMENTE SI	35	8
DEFINITIVAMENTE NO	30	7
PROBABLEMENTE NO	34	8
NO INFORMA	0	0
TOTAL	430	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$366 * 100 / 430 = 85\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 82%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 8%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción abril 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR MARZO 2021)	MES ACTUAL (ABRIL 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
87%	85%	93%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 8% y con tendencia también a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, ABRIL 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género Abril de 2021

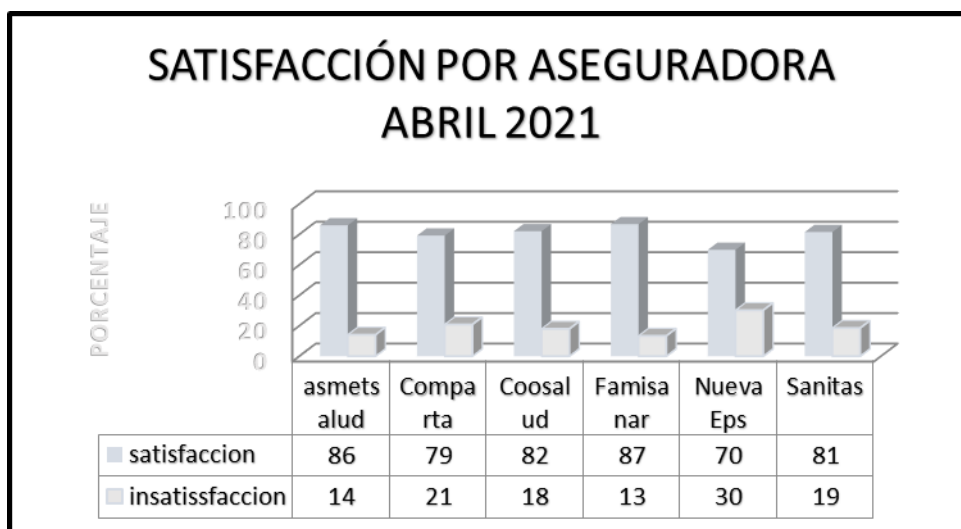
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	41	14	192	66	25	9	33	11	0	0	291	100	El género femenino tiene una participación de 291 usuarios (68%) y el masculino de 139 (32%). Satisfacción femenino 80% y satisfacción masculino 74%
MASCULINO	16	12	86	62	7	5	30	22	0	0	139	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA ABRIL 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, ABRIL 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	2	3	53	83	55	86	3	5	6	9	0	0	9	64	100
Comparta	16	17	60	63	76	79	9	9	11	11	0	0	20	96	100
Coosalud	5	13	27	69	32	82	3	8	4	10	0	0	7	39	100
Famisanar	8	18	31	69	39	87	2	4	4	9	0	0	6	45	100
Nueva Eps	22	14	89	56	111	70	14	9	34	21	0	0	48	159	100
Sanitas	4	15	18	67	22	81	1	4	4	15	0	0	5	27	100
TOTALES	57	13	278	65	335	78	32	7	63	15	0	0	95	430	100



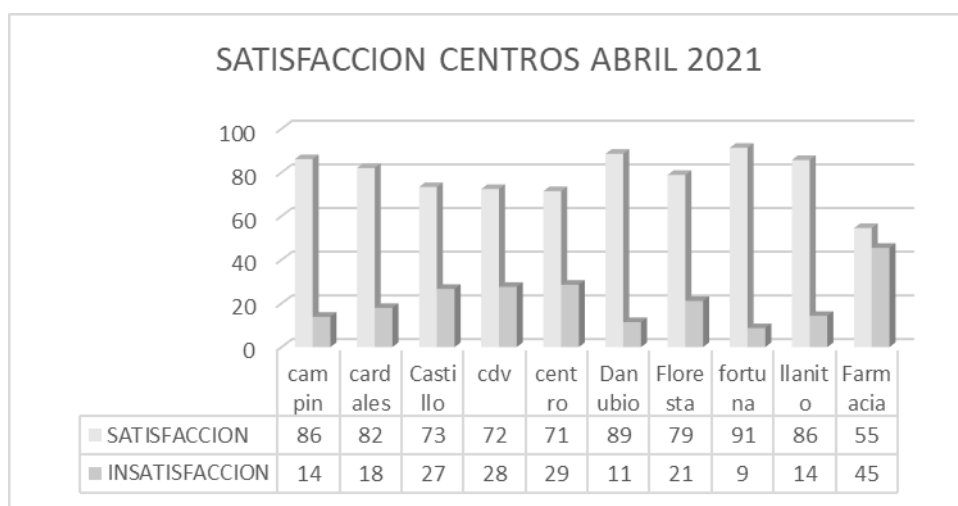
La satisfacción por EPS oscila entre el 71% y 87%, correspondiendo la mayor a Famisanar y la menor a Nueva Eps.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, ABRIL 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, Abril 2021

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	3	8	28	78	31	86	3	8	2	6	0	0	5	14	36	100
Cardales	8	21	24	62	32	82	0	0	7	18	0	0	7	18	39	100
Castillo	15	33	18	40	33	73	6	13	6	13	0	0	12	27	45	100
Cdv	3	5	39	67	42	72	6	10	10	17	0	0	16	28	58	100
Centro	1	3	24	69	25	71	6	17	4	11	0	0	10	29	35	100
Danubio	9	13	53	76	62	89	3	4	5	7	0	0	8	11	70	100
Floresta	11	21	30	58	41	79	3	6	8	15	0	0	11	21	52	100
Fortuna	3	13	18	78	21	91	2	9	0	0	0	0	2	9	23	100
Llanito	0	0	24	86	24	86	1	4	3	3	0	0	4	14	28	100
Farmacia	4	9	20	45	24	55	2	5	18	41	0	0	20	45	44	100
TOTALES	57	13	278	65	335	78	32	7	63	15	0	0	95	22	430	100

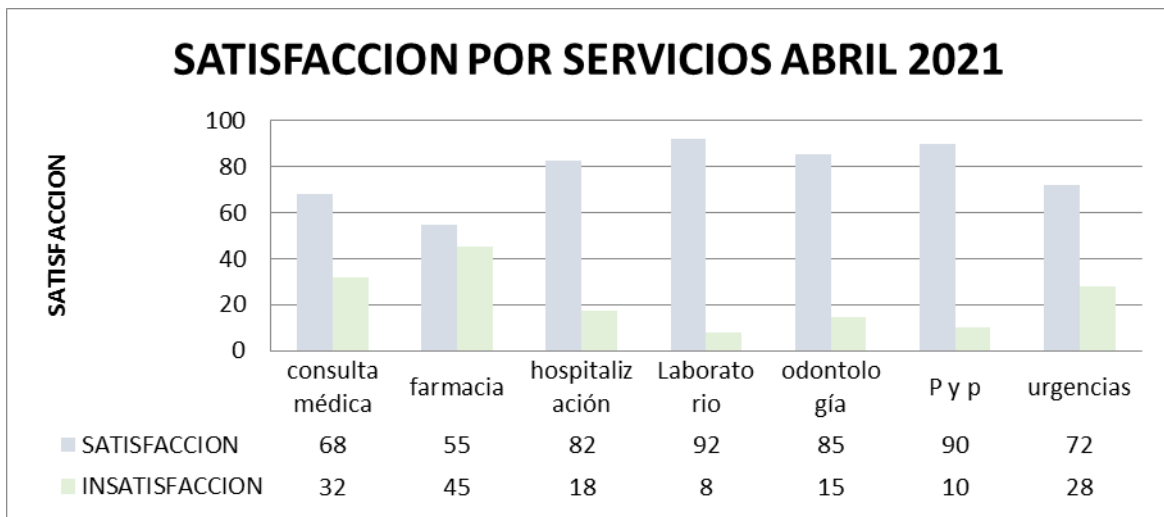


La satisfacción por centros de atención oscila entre el 55% y 91%; siendo el mayor para Fortuna y el menor para farmacia y centro



1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS ABRIL 2021
Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Abril 2021

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	11	9	77	60	88	68	10	8	31	24	0	0	41	32	129	100
Farmacia	4	9	20	45	24	55	2	5	18	41	0	0	20	45	44	100
Hospitalización	4	24	10	59	14	82	3	18	0	0	0	0	3	18	17	100
Laboratorio	2	8	21	84	23	92	1	4	1	4	0	0	2	8	25	100
Odontología	9	17	37	69	46	85	5	9	3	6	0	0	8	15	54	100
P y p	23	17	99	73	122	90	8	6	6	4	0	0	14	10	136	100
Urgencias	4	16	14	56	18	72	3	12	4	16	0	0	7	28	25	100
TOTALES	57	13	278	65	335	78	32	7	63	15	0	0	95	22	430	100

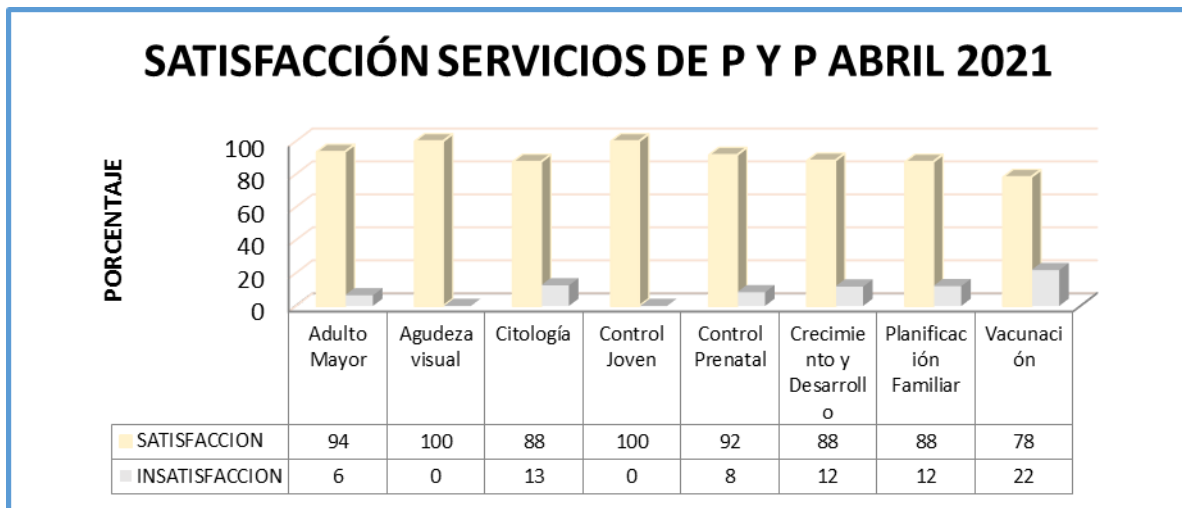




1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Abril 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Abril 2021

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	4	13	25	81	29	94	2	6	0	0	0	0	2	6	31	100
Agudeza visual	0	0	5	100	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	5	100
Citología	3	19	11	69	14	88	1	6	1	6	0	0	2	13	16	100
Control joven	4	25	12	75	16	100	0	0	0	0	0	0	0	0	16	100
Control prenatal	3	25	8	67	11	92	1	8	0	0	0	0	1	8	12	100
crecimiento y desarrollo	5	29	10	59	15	88	1	6	1	6	0	0	2	12	17	100
Planificación familiar	0	0	14	88	14	88	1	6	1	6	0	0	2	13	16	100
Vacunación	4	17	14	61	18	78	2	9	3	13	0	0	5	22	23	100
TOTALES	23	17	99	73	122	90	8	6	6	4	0	0	14	10	136	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 55 y 92%, siendo la más alta para laboratorio y la menor para farmacia y consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 78% y 100%, siendo los mayores para Control del joven y agudeza visual; y la más baja vacunación.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB Abril 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Responde oportunamente a la asignación de citas tanto telefónicamente como por e link, que las facturadoras sean flexibles y nos asignen la cita si se asiste presencialmente cuando por teléfono no se ha podido obtener, mejor información para asignación de las citas, puntualidad del profesional médico en la atención, disponer de más profesionales para que las citas no sean tan demoradas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD/CALIDEZ
FARMACIA	Entrega oportuna de medicamentos, entregar las cantidades formuladas mejor actitud de las auxiliares de farmacia para dar la información, mejorar el espacio del área de farmacia y garantizar seguridad y comodidad al usuario cuando está esperando en fila (colocar cubierta para proteger del sol y la lluvia)	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN/CALIDEZ/SEGURIDAD
URGENCIA	Oportunidad en la atención del servicio, contratación de más horas médicas, Mayor claridad en el diagnóstico	OPORTUNIDAD
ODONTOLOGÍA	Asignar mayor número de horas centros Fortuna , Llanito, Floresta, respuesta oportuna a las citas solicitadas telefónicamente y por el link; Mejor actitud de la auxiliar de odontología para dar la información	OPORTUNIDAD, CALIDEZ
P Y P	Disposición del método de planificación y garantizar la disposición de las vacunas, Puntualidad en las atenciones de crecimiento y desarrollo, citología	INFORMACIÓN/ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD ABRIL 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Abril 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	16	0	0	120	0	0	0	27	20	183

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Abril 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
FARMACIA	0	13	0	0	0	0	6	10	0	0	8	7	44

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Abril 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS												TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
LABORATORIO	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	2	0	25



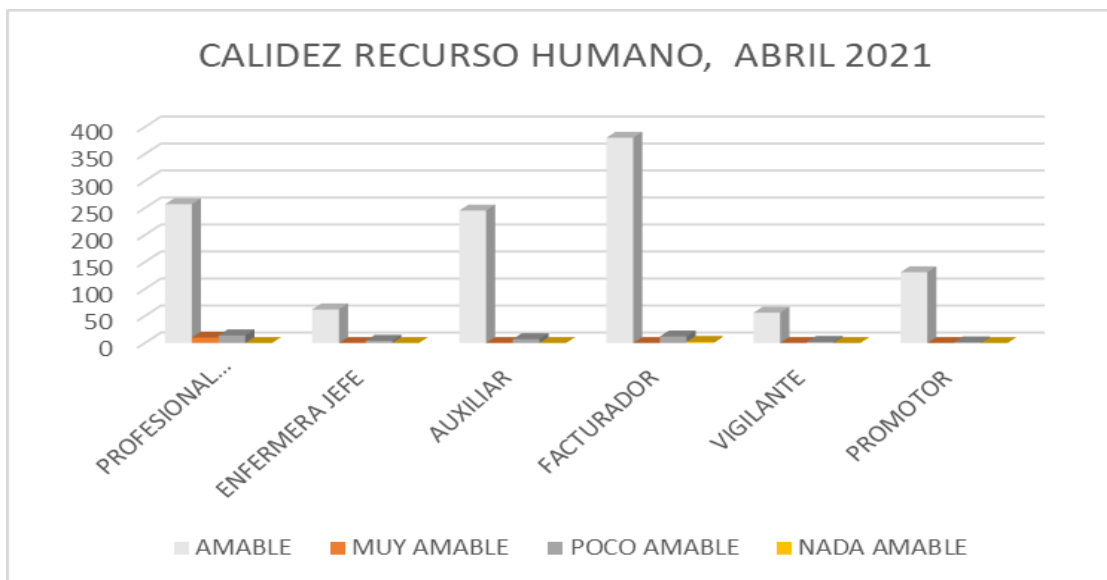
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Abril 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
URGENCIAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	14	0	0	0	0	7	0	0	0	0	4	25

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Abril 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	257	10	14	0
ENFERMERA JEFE	62	0	4	0
AUXILIAR	245	0	7	0
FACTURADOR	380	0	12	2
VIGILANTE	56	0	2	0
PROMOTOR	131	0	1	0





1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB ABRIL 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	2	266	15	0
ENFERMERA JEFE	0	65	0	0
AUXILIAR	0	240	14	0
FACTURADOR	0	380	15	0
PROMOTOR	0	130	2	0
VIGILANTE	0	52	6	0



TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P ABRIL 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	414 (96%)	93	46	159	41	67	8
NO	16 (4%)						



TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, ABRIL 2021

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	388	90%	42	10%	25	256	91	16

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2021

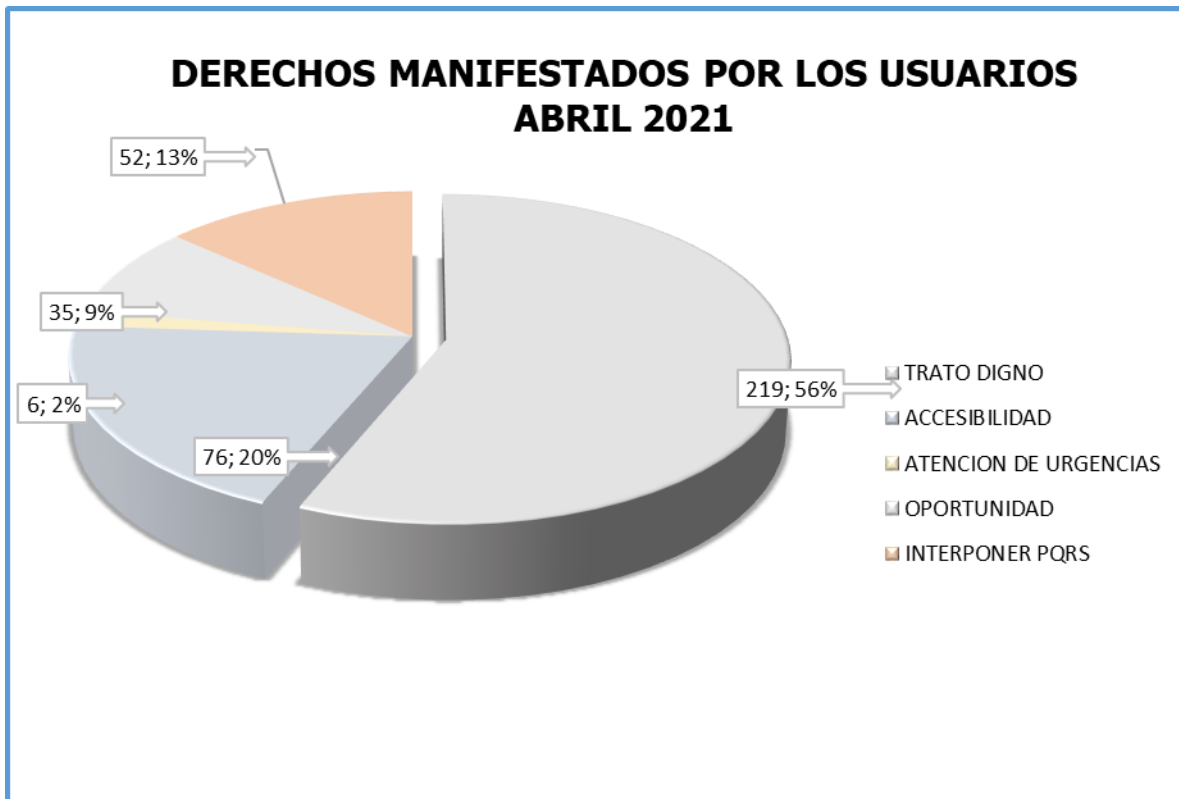
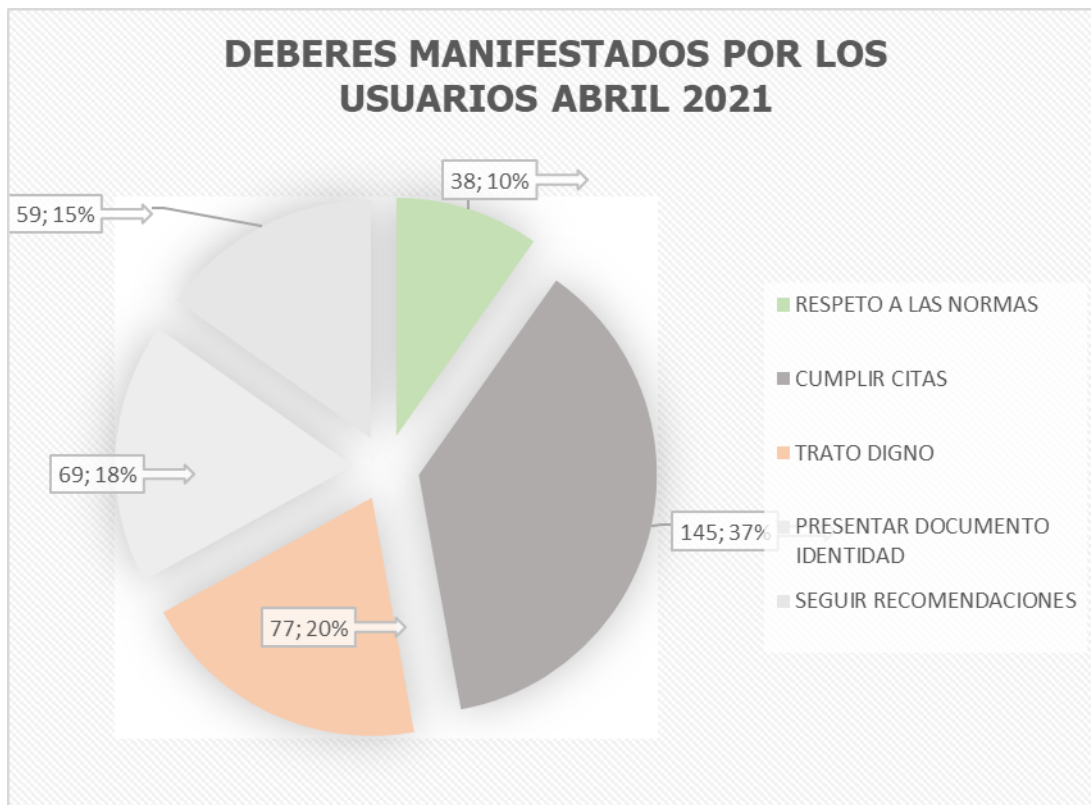


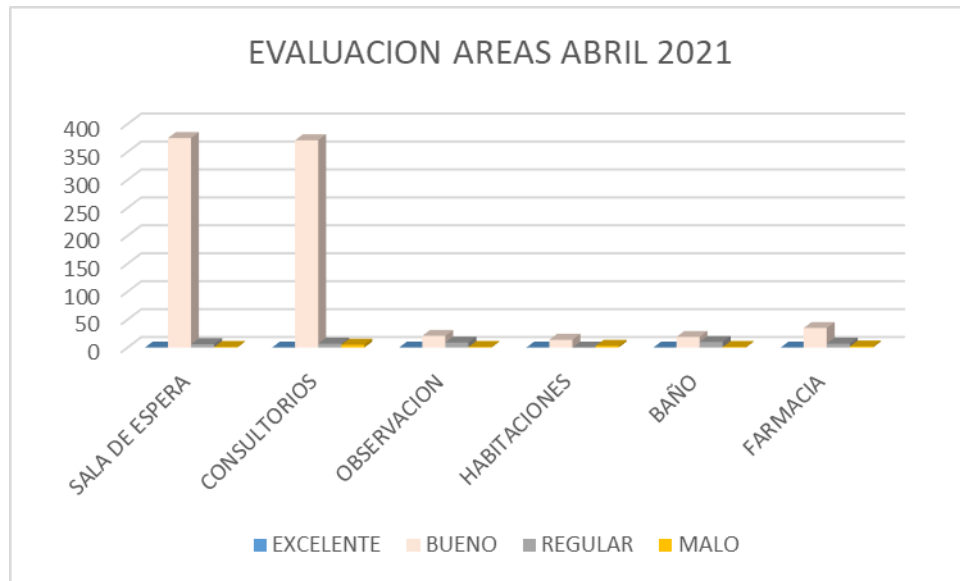
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, ABRIL 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Abril 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	375	6	1
CONSULTORIOS	0	371	7	5
OBSERVACION	0	21	9	1
HABITACIONES	0	14	0	3
BAÑO	0	19	10	1
FARMACIA	0	35	7	2



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Abril 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES ABRIL 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	78%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 12%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 5%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 80%. FEMENINO 74%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO FAMILIAR: 87%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 70%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO FORTUNA 91%, MENOR RESULTADO FARMACIA 55%, CENTRO 71%	CUMPLEN CON LA META SÓLO FORTUNA
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO LABORATORIO 92%, MENOR RESULTADO FARMACIA 55%, CONSULTA MÉDICA 68%	CUMPLEN CON LA META P Y P, LABORATORIO Y HOSPITALIZACIÓN



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 - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(CITAS A MÁS DE TRES DÍAS EN ALGUNOS CENTROS DE SALUD)
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL TRATANTE, FACTURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO EN SALAS DE ESPERA, MEJOR ILUMINACIÓN, ADECUACIONES LOCATIVAS PARA MEJOR CONFORT (AREAS SALA DE ESPERA, CONSULTORIOS, FARMACIA)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 96%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO, AUXILIAR Y PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 90%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB Abril 2021

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR SIAU	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas o por el link de la página web	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron su insatisfacción por los canales telefónico, virtual y en forma presencial	Implementar acciones que garanticen la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas y por medio virtual	Persiste la inconformidad de los usuarios por la falta de oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas
OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del	Las PQRD recepcionadas a través del SIAU por este motivo, fueron gestionadas	Garantizar el abastecimiento y oportunidad de entrega de medicamentos. Contratación ágil y	Persiste la causa de la no conformidad, dado que continúan



medicamento	con la regente de farmacia y remitidas a gerencia y servicios ambulatorios. Una vez hubo disponibilidad del medicamento se llamó a los usuarios para el reclamo del mismo en la farmacia asignada	oportuna con el proveedor de los mismos, cumplimiento de entregas en los tiempos pactados. Mejorar en los facturadores y auxiliares de farmacia la información suministrada a los usuarios	los pendientes.
TRATO DIGNO/CALIDEZ: insatisfacción presentada por los usuarios por el trato poco digno, la mala actitud en la información suministrada a los usuarios	A través de SIAU Se vienen desarrollando las capacitaciones al cliente interno sobre deberes y derechos, destacando el trato digno como pilar central en la atención con humanización	retroalimentar en los colaboradores el cumplimiento no negociable del trato digno a los usuarios y la atención con humanización en salud	