



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

Durante el mes de AGOSTO de 2021, se aplicaron 435 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 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB AGOSTO DE 2021

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

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	41	9
BUENA	304	70
REGULAR	36	8
MALA	54	12
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	435	100

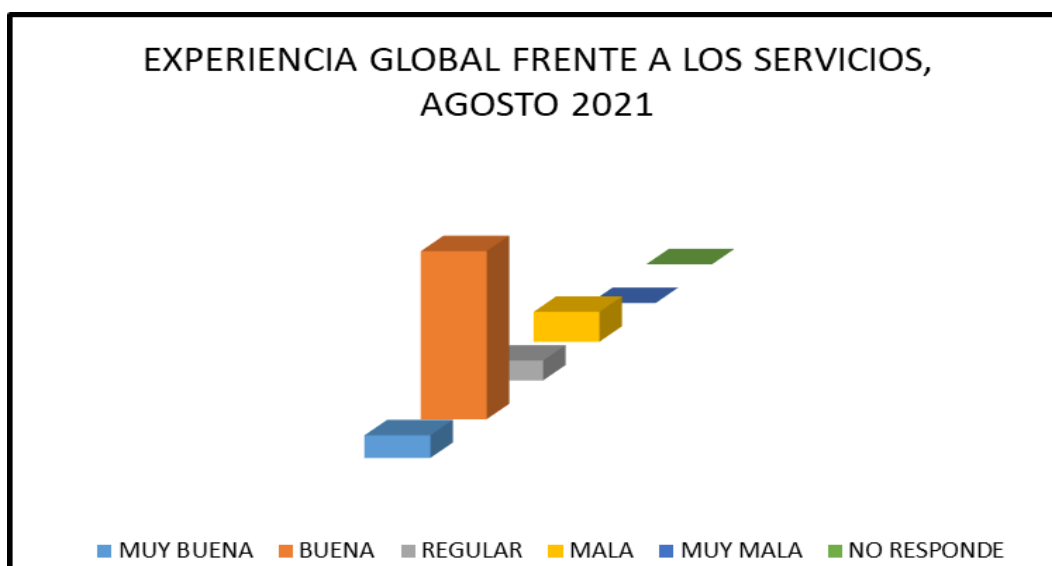




Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja agosto 2021

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%	$345/435*100=79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Agosto 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 JULIO 2021)	MES ACTUAL (AGOSTO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
80%	79%	87%	Se observa Tendencia a la disminución en un 8% 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, Agosto 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	322	74
PROBABLEMENTE SI	38	9
DEFINITIVAMENTE NO	34	8
PROBABLEMENTE NO	41	9
NO INFORMA	0	0
TOTAL	435	100

Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Agosto 2021

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 (%)	$360*100/435= 83\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 83%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 7%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Agosto 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 JULIO 2021)	MES ACTUAL (AGOSTO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR AGOSTO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
83%	83%	92%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 10% y con tendencia a la igualdad con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, AGOSTO 2021

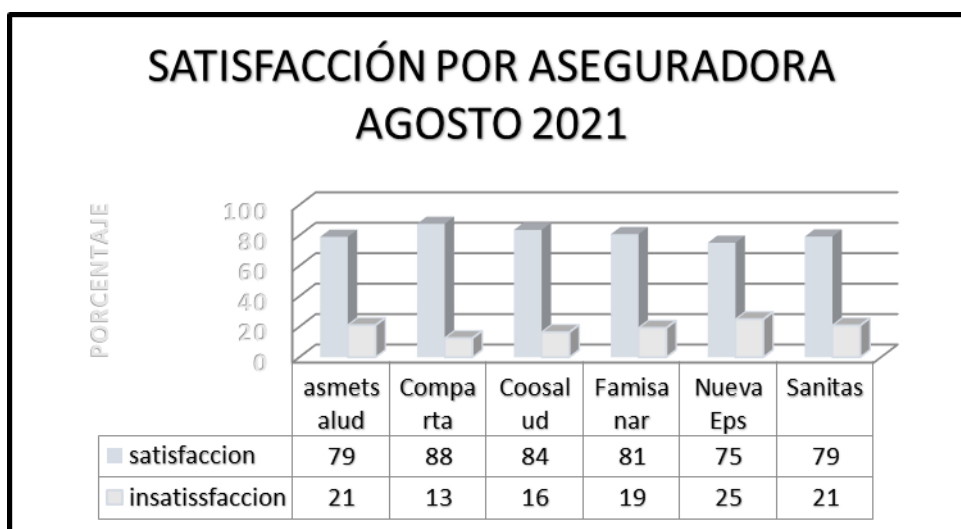
TABLA 7. Satisfacción por Género Agosto de 2021

GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	27	9	213	73	22	8	31	11	0	0	293	100	El género femenino tiene una participación de 293 usuarios (67%) y el masculino de 142 (33%). Satisfacción femenino 82% y Satisfacción masculino 74%
MASCULINO	14	10	91	64	14	10	23	16	0	0	142	100	

1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA AGOSTO 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, Agosto 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	11	14	53	65	64	79	7	9	10	12	0	0	17	81	100
Comparta	8	17	34	71	42	88	5	10	1	2	0	0	6	48	100
Coosalud	8	12	48	72	56	84	9	13	2	3	0	0	11	67	100
Famisanar	2	8	19	73	21	81	1	4	4	15	0	0	5	26	100
Nueva Eps	8	5	116	70	124	75	12	7	29	18	0	0	41	165	100
Sanitas	4	8	34	71	38	79	2	4	8	17	0	0	10	48	100
TOTALES	41	9	304	70	345	79	36	8	54	12	0	0	90	435	100

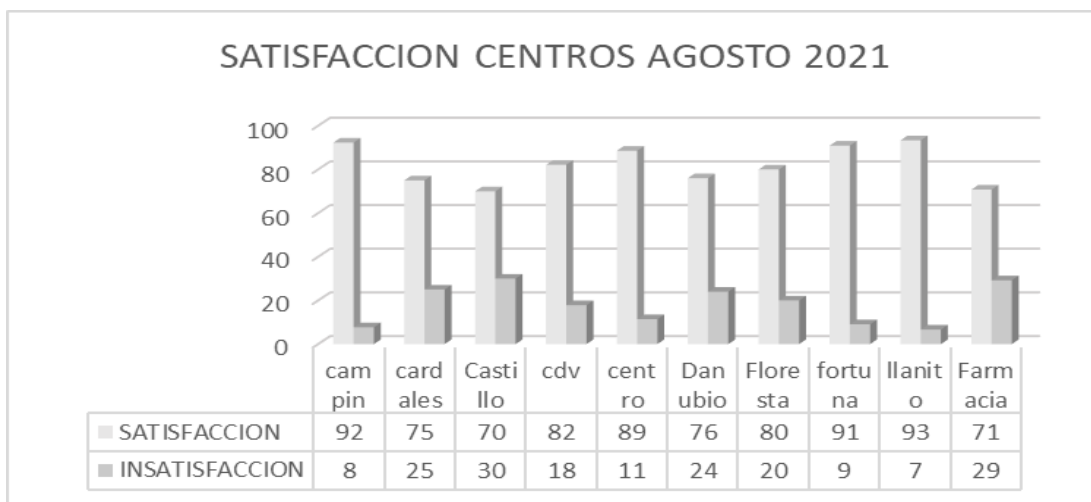


La satisfacción por EPS oscila entre el 75% y 88%, correspondiendo la mayor a comparta y la menor a Nueva Eps.

1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, AGOSTO 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, AGOSTO 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	1	3	35	90	36	92	0	0	3	8	0	0	3	8	39	100
Cardales	7	19	20	56	27	75	2	6	7	19	0	0	9	25	36	100
Castillo	5	7	44	63	49	70	12	17	9	13	0	0	21	30	70	100
Cdv	4	14	19	68	23	82	1	4	4	14	0	0	5	18	28	100
Centro	3	9	28	80	31	89	0	0	4	11	0	0	4	11	35	100
Danubio	18	24	39	52	57	76	10	13	8	11	0	0	18	24	75	100
Floresta	1	3	27	77	28	80	5	14	2	6	0	0	7	20	35	100
Fortuna	0	0	20	91	20	91	2	9	0	0	0	0	2	9	22	100
Llanito	0	0	28	93	28	93	0	0	2	3	0	0	2	7	30	100
Farmacia	2	3	44	68	46	71	4	6	15	23	0	0	19	29	65	100
TOTALES	41	9	304	70	345	79	36	8	54	12	0	0	90	21	435	100

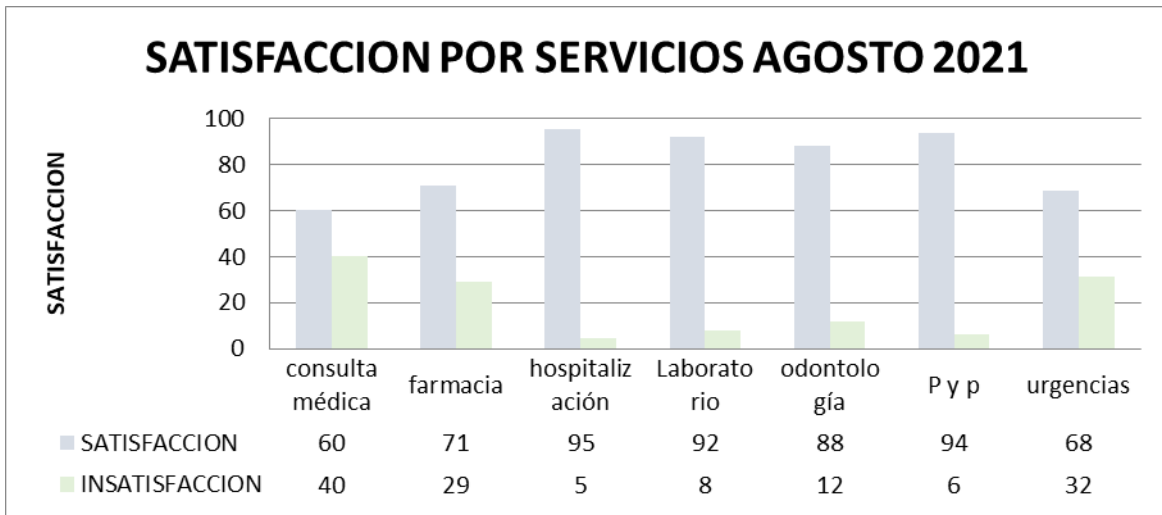


La satisfacción por Centros de atención oscila entre el 70% y 93%; siendo el mayor para Llanito y el menor para Castillo

1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS AGOSTO 2021

Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes Agosto 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	5	5	58	55	63	60	17	16	25	24	0	0	42	40	105	100
Farmacia	2	3	44	68	46	71	4	6	15	23	0	0	19	29	65	100
Hospitalización	2	10	18	86	20	95	1	5	0	0	0	0	1	5	21	100
Laboratorio	0	0	34	92	34	92	3	8	0	0	0	0	3	8	37	100
Odontología	5	12	32	76	37	88	2	5	3	3	0	0	5	12	42	100
P y p	23	18	96	76	119	94	5	4	3	2	0	0	8	6	127	100
Urgencias	4	11	22	58	26	68	4	11	8	21	0	0	12	32	38	100
TOTALES	41	9	304	70	345	79	36	8	54	12	0	0	90	21	435	100



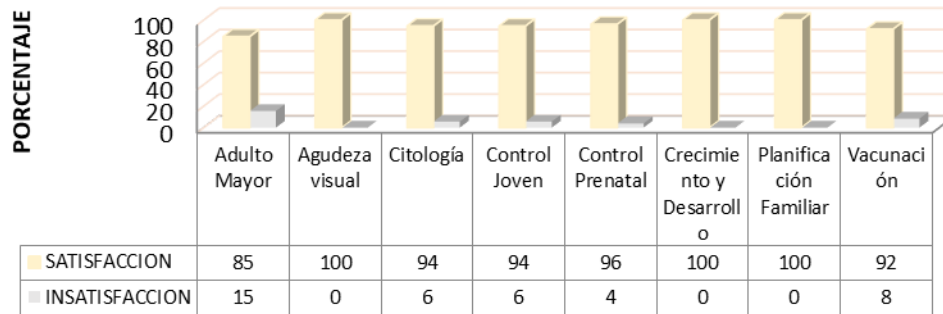
1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Agosto 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Agosto 2021

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	1	4	20	80	21	84	1	4	3	12	0	0	4	16	25	100
Agudeza visual	6	67	3	33	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	9	100
Citología	4	22	13	72	17	94	1	6	0	0	0	0	1	6	18	100
Control joven	2	11	15	83	17	94	1	6	0	0	0	0	1	6	18	100
Control prenatal	8	31	17	65	25	96	1	4	0	0	0	0	1	4	26	100
crecimiento y desarrollo	1	8	11	92	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100
Planificación familiar	0	0	7	100	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	7	100
Vacunación	1	8	10	83	11	92	1	8	0	0	0	0	1	8	12	100
TOTALES	23	18	96	76	119	94	5	4	3	2	0	0	8	6	127	100



SATISFACCIÓN SERVICIOS DE P Y P AGOSTO 2021



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 60 y 95%, siendo la más alta para hospitalización y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 85% y 100%, siendo los mayores para Agudeza visual, crecimiento y desarrollo y planificación familiar. Los menores para acontrol prenatal, citología, control joven y adulto mayor.

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

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Responder oportunamente a las citas médicas, que haya disponibilidad de agendas médicas, asignar más líneas telefónicas para asignación de citas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD
FARMACIA	Oportunidad en la entrega del medicamento, que se entregue la totalidad del medicamento, mejor actitud e información del personal que dispensa el medicamento, disposición de carpas en la parte externa de farmacia para protección a los usuarios de las inclemencias del clima	OPORTUNIDAD, TRATO DIGNO, INFORMACIÓN, SEGURIDAD
HOSPITALIZACIÓN	Disposición de sábanas en habitaciones, arreglos locativos (mejoramiento baños, Colocar lavamanos en baños habitaciones mujeres)	SEGURIDAD-CONFORT
URGENCIA	Mayor oportunidad en el servicio de urgencias, mayor claridad en el diagnóstico médico, mejor actitud del personal responsable de la atención	OPORTUNIDAD- INFORMACION, TRATO DIGNO
LABORATORIO	Que se tengan en cuenta otros mecanismos para entregar resultados (medios virtuales)	ACCESIBILIDAD
ODONTOLOGÍA	Incremento de horas odontológicas centro de salud Fortuna y Llanito, Respuesta oportuna a las solicitud de citas, disposición de insumos odontológicos	OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD



1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD AGOSTO 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología Agosto 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	3	0	0	71	0	0	19	42	12	147

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia Agosto 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	38	0	0	0	8	2		0	0	7	10	65

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Agosto 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	35	0	0	0	0	2	0	37

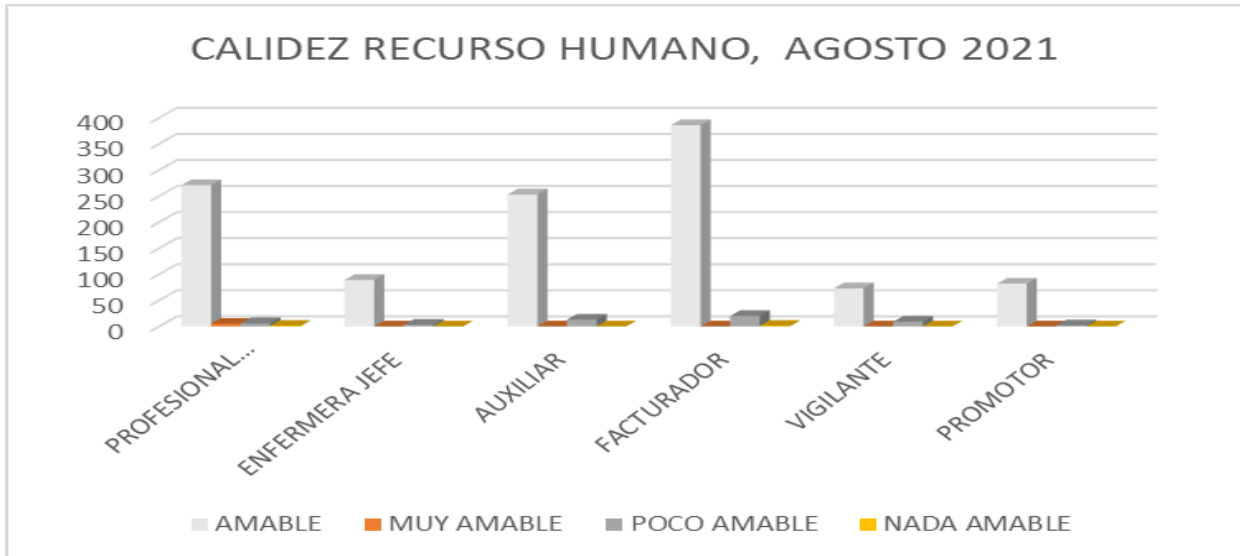
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Agosto 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
URGENCIAS	0	27	0	0	0	0	2	1	0	0	0	8	38

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Agosto 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	271	5	6	1
ENFERMERA JEFE	89	0	3	0
AUXILIAR	253	0	13	0
FACTURADOR	386	0	20	1
VIGILANTE	73	0	9	0
PROMOTOR	82	0	2	0



1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Agosto 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	3	274	9	0
ENFERMERA JEFE	0	87	5	0
AUXILIAR	0	243	17	0
FACTURADOR	0	369	37	0
PROMOTOR	0	85	3	0
VIGILANTE	0	74	9	0

TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P AGOSTO 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	415 (95%)	101	69	106	26	100	13
NO	20 (5%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, AGOSTO 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	397	91%	38	9%	0	150	222	25

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2021

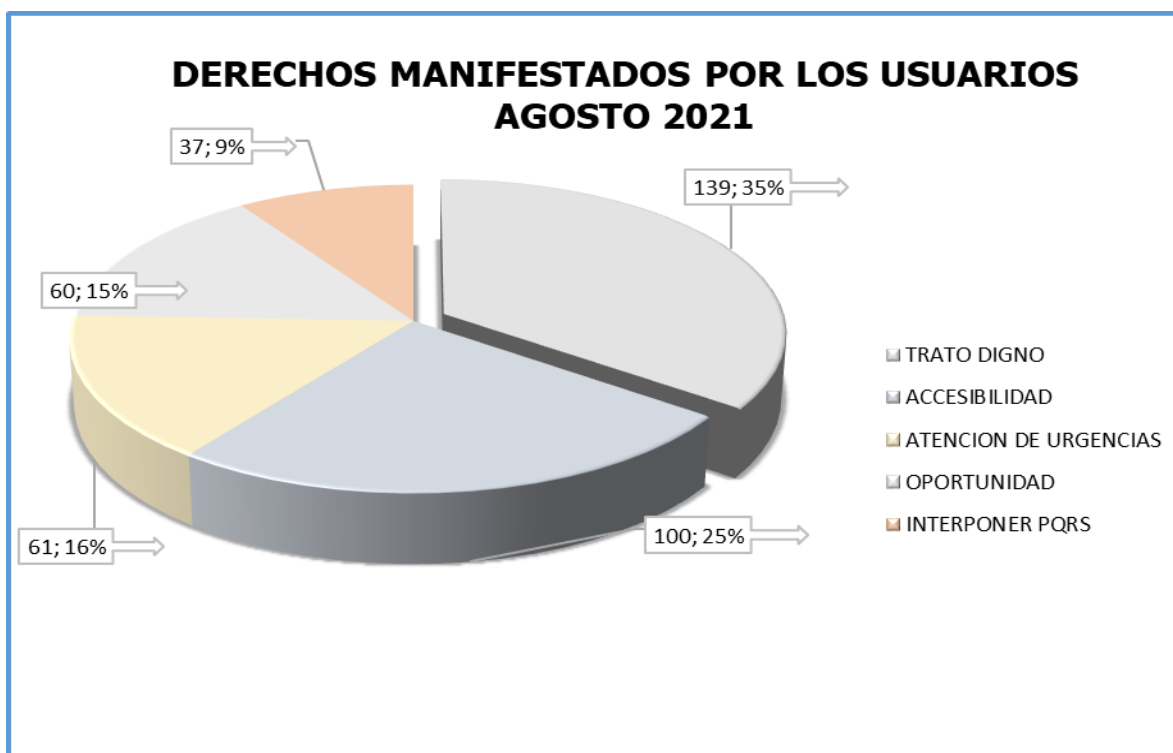
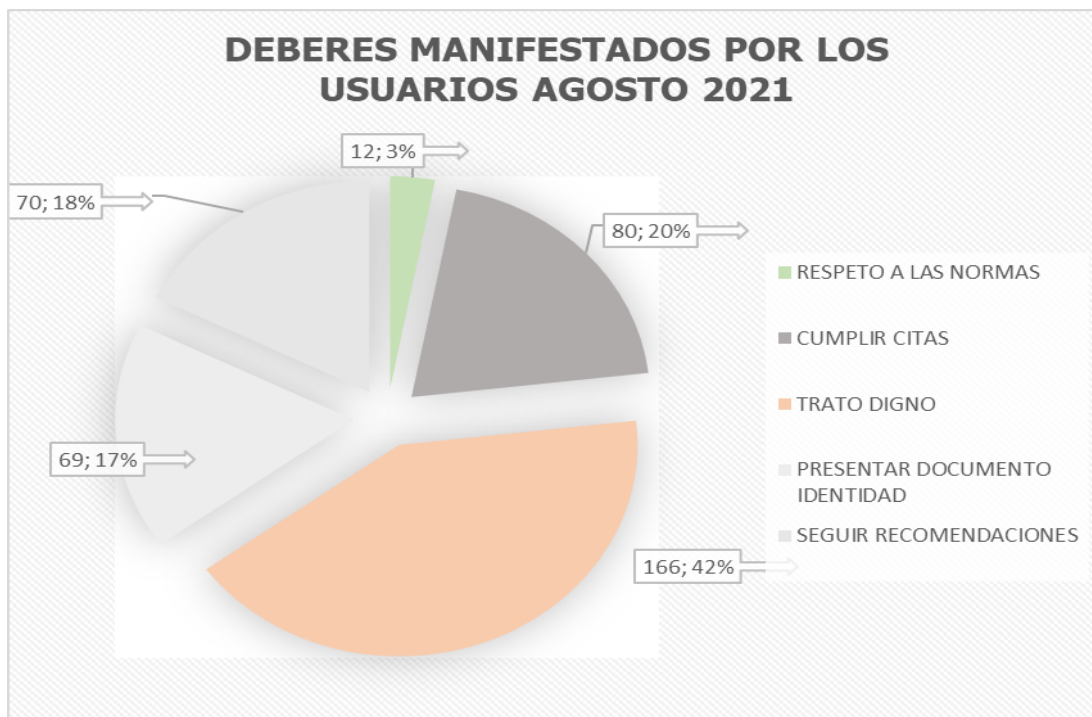


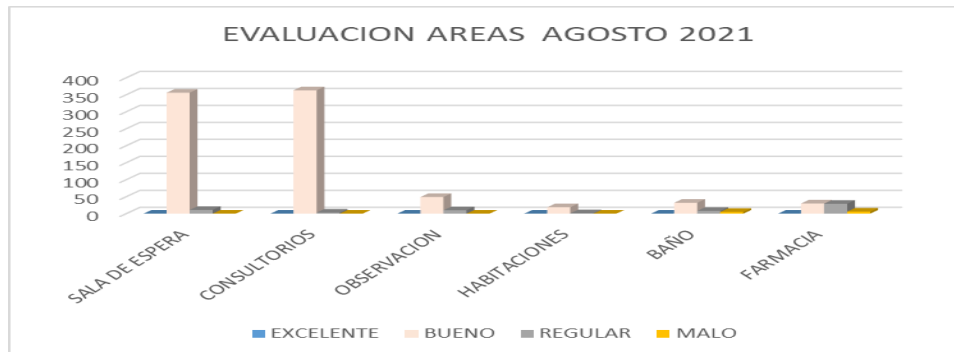
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, AGOSTO 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de Agosto 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	356	11	0
CONSULTORIOS	0	363	3	0
OBSERVACION	0	49	10	0
HABITACIONES	0	19	1	0
BAÑO	0	32	8	5
FARMACIA	0	30	29	6



CONCLUSIONES

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

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Agosto 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES AGOSTO 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 7%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 74%. FEMENINO 82%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO COMPARTA: 88%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 75%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 93%, MENOR RESULTADO CASTILLO 70%	CUMPLE CON LA META LLANITO Y FORTUNA Y CAMPIN
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO HOSPITALIZACIÓN 95%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 60%	CUMPLEN CON LA META P Y P, HOSPITALIZACIÓN, Y LABORATORIO
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(DEMORA A LA RESPUESTA PARA ASIGNACION DE CITAS)



CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: FACTURADOR AUXILIAR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO AREA DE FARMACIA (DISPOSICIÓN DE CARPAS PARA PROTECCIÓN INCLEMENCIAS DEL CLIMA), ARREGLO DE AIRES ACONDICIONADOS, MEJOR ILUMINACIÓN
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 95%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: MEDICO Y PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 91%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; ACCESIBILIDAD DEBER MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO

RECOMENDACIONES

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

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO	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	Ampliar el número de celulares o el horario establecido para asignar cita e implementar el sistema de mensaje de llamada en espera que indica el turno en que va la llamada, de igual forma y cumpliendo con la norma ampliar los mecanismos de accesibilidad de los usuarios. en lo referente al adulto mayor (60 años y más)se debe garantizar el cumplimiento de la directriz de asignar cita en facturación de cada centro de salud	Líder de facturación, subdirección administrativa, servicios ambulatorios
OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento	Las PQRD recepcionadas a través del SIAU por este motivo, fueron gestionadas 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	Garantizar el abastecimiento y oportunidad de entrega de medicamentos. Contratación ágil y oportuna con el proveedor de los mismos, cumplimiento de entregas en los tiempos pactados	Gerencia, líder de Farmacia, subadministrativo y financiero, subcientífica



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

CALIDEZ: Trato inadecuado del persona responsable de la atención hacia el usuario	Se socializó con jefe de proceso e interventor del contrato para lo pertinente	Retroalimentar el trato digno en el deber ser de la atención	Jefes de proceso e interventores u operadores del servicio
INFRAESTRUCTURA: solicitud de mejora en el área de farmacia (carpas para protección de las inclemencias del clima)	Se remitieron las solicitudes al área de seguridad y salud en el trabajo y se socializó con subdirección científica	Mejorar el espacio físico de espera en el exterior para mayor confort de los usuarios durante el tiempo de realizar las filas, ampliar la sala de espera interna de la farmacia	Subcientífica, líder de Salud y Seguridad en el trabajo