



**INFORME ANALISIS CAUSAL DERIVADO DE LOS  
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y  
Convenios**

**Participación Social y Comunitaria en Salud**

**Medellín, Junio 30 de 2022**



**Alcaldía de Medellín**

# PRESENTACIÓN

Para la ESE Metrosalud es muy importante conocer la experiencia de sus usuarios, la familia y la comunidad con la prestación de los servicios que brinda en cada punto de atención de su Red Prestadora, por tanto tiene diseñada, con estándares de Acreditación, la Encuesta de Satisfacción.

Además, como Empresa Social del Estado estamos en la obligación de cumplir con las directrices de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio, por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

El procedimiento para la medición de la satisfacción inicia con la revisión del instrumento año a año, seleccionar la muestra de acuerdo a la producción de cada servicio, entrenamiento de los encuestadores, aplicación de la encuesta, procesamiento de la información brindada por los usuarios que recibieron el servicio, análisis, plan de mejora e informe que se presenta a las directivas y Entes de Control.

Durante su aplicación hay un protocolo donde se le explica al usuario, sea telefónica o presencialmente, el procedimiento y la destinación de la información que proporcione por medio de sus respuestas, las cuales se convierten en una fuente de mejora continua para la empresa.

## **OBJETIVO.**

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la red de servicios, por medio de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el primer semestre del año 2022, con el fin de hacer cierre de brechas y avanzar hacia una mejor Satisfacción de nuestros usuarios con los servicios recibidos.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Identificar las principales causas de insatisfacción por servicio y punto de atención de la Red de Servicios de la ESE Metrosalud.

Formular acciones de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Publicar informe de análisis causal derivado de los resultados de la encuesta de satisfacción como documento público en el link de transparencia del sitio web institucional.

## **METODOLOGIA.**

De acuerdo al instructivo institucional PE02 325 de aplicación de encuesta de satisfacción institucional, La encuesta por servicio se aplica de manera telefónica y presencial; la selección de la muestra y el procesamiento de la información recolectada lo realiza la Dirección de Sistemas de Información; el consolidado final de la información se envía a los referentes de servicios, directores de UPSS, al equipo de trabajo social de la red de servicios y finalmente se presenta en Comités Técnicos de las UPSS y al equipo directivo de la empresa con el fin de formular acciones de mejora para aumentar la satisfacción en aquellos servicios que están por debajo de la meta establecida.

## **RESULTADOS.**

- Total encuestas aplicadas completas: 13.562
- Modalidad de aplicación de la encuesta: telefónica y presencial
- Total Servicios encuestados: 11
- total puntos sin reporte de información: 6
- Fecha de corte para reporte de resultados: 30 de junio de 2022
- SATISFACCIÓN GLOBAL EMPRESA: 95.1%

En las siguientes tablas se visualiza la satisfacción consolidada de los dos trimestres por punto de atención de la Red de Servicio.

CONSOLIDADO 1 trim. 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el « <b>TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS</b> »												
CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Unidad Hospitalaria Belén	27	26,0%	48	46,2%	25	24,0%	4	3,8%			104	72,1%
Unidad Hospitalaria Castilla	77	26,4%	184	63,0%	27	9,2%	3	1,0%	1	0,3%	292	89,4%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	137	44,9%	157	51,5%	7	2,3%			4	1,3%	305	96,4%
Unidad Hospitalaria Manrique	62	17,2%	277	76,9%	19	5,3%	2	0,6%			360	94,2%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	82	30,0%	188	68,9%	2	0,7%	1	0,4%			273	98,9%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	185	66,1%	74	26,4%	19	6,8%	2	0,7%			280	92,5%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	123	49,6%	111	44,8%	13	5,2%	1	0,4%			248	94,4%
Unidad Hospitalaria San Javier	61	22,8%	172	64,4%	22	8,2%	8	3,0%	4	1,5%	267	87,3%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	90	30,8%	168	57,5%	27	9,2%	6	2,1%	1	0,3%	292	88,4%
Unidad Salud Mental	75	85,2%	13	14,8%							88	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	1	1,2%	80	93,0%	5	5,8%					86	94,2%
Centro de Salud Altavista	25	62,5%	15	37,5%							40	100,0%
Centro de Salud Aranjuez	45	37,2%	56	46,3%	19	15,7%	1	0,8%			121	83,5%
Centro de Salud Belén Rincón												
Centro de Salud Campo Valdés	65	80,2%	16	19,8%							81	100,0%
Centro de Salud Carpinelo	88	78,6%	23	20,5%					1	0,9%	112	99,1%
Centro de Salud Cívico	75	92,6%	5	6,2%	1	1,2%					81	98,8%
Centro de Salud El Limonar	29	41,4%	33	47,1%	4	5,7%	1	1,4%	3	4,3%	70	88,6%
Centro de Salud El Poblado	60	84,5%	9	12,7%					2	2,8%	71	97,2%
Centro de Salud El Salvador	95	81,2%	19	16,2%	1	0,9%			2	1,7%	117	97,4%
Centro de Salud El Triunfo	77	54,6%	61	43,3%	2	1,4%			1	0,7%	141	97,9%
Centro de Salud Enciso	69	87,3%	10	12,7%							79	100,0%
Centro de Salud Estadio	77	97,5%	2	2,5%							79	100,0%
CISAMF	26	74,3%	9	25,7%							35	100,0%
Centro de Salud Guayabal	40	69,0%	17	29,3%			1	1,7%			58	98,3%
Centro de Salud La Cruz	98	91,6%	9	8,4%							107	100,0%
Centro de Salud La Esperanza	9	11,4%	70	88,6%							79	100,0%
Centro de Salud La Loma	85	81,7%	15	14,4%	3	2,9%	1	1,0%			104	96,2%
Centro de Salud La Quiebra	63	56,8%	48	43,2%							111	100,0%
Centro de Salud Las Margaritas	17	14,2%	103	85,8%							120	100,0%
Centro de Salud Llanaditas												
Centro de Salud Loreto	49	28,0%	119	68,0%	7	4,0%					175	96,0%
Centro de Salud Manantial de Vida	38	34,2%	73	65,8%							111	100,0%
Centro de Salud Moravia	107	93,9%	7	6,1%							114	100,0%
Centro de Salud Pablo VI	102	91,9%	8	7,2%	1	0,9%					111	99,1%
Centro de Salud Palmitas	95	89,6%	6	5,7%	4	3,8%	1	0,9%			106	95,3%
Centro de Salud Picachito	53	75,7%	17	24,3%							70	100,0%
Centro de Salud Popular	24	21,6%	64	57,7%	14	12,6%	5	4,5%	4	3,6%	111	79,3%
Centro de Salud Raizal	62	40,8%	88	57,9%	2	1,3%					152	98,7%
Centro de Salud Robledo	33	27,5%	67	55,8%	17	14,2%	2	1,7%	1	0,8%	120	83,3%
Centro de Salud San Blas	87	31,5%	181	65,6%	8	2,9%					276	97,1%
Centro de Salud San Camilo	81	73,6%	28	25,5%			1	0,9%			110	99,1%
Centro de Salud San Lorenzo	108	64,7%	50	29,9%	9	5,4%					167	94,6%
Centro de Salud Santa Elena	42	75,0%	14	25,0%							56	100,0%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	74	66,7%	35	31,5%	2	1,8%					111	98,2%
Centro de Salud Santander	77	64,2%	41	34,2%	2	1,7%					120	98,3%
Centro de Salud Santo Domingo	42	70,0%	18	30,0%							60	100,0%
Centro de Salud Sol de Oriente	40	65,6%	17	27,9%	4	6,6%					61	93,4%
Centro de Salud Trinidad	102	62,6%	59	36,2%			1	0,6%	1	0,6%	163	98,8%
Centro de Salud Villa del Socorro	89	70,6%	35	27,8%	1	0,8%			1	0,8%	126	98,4%
Centro de Salud Villa Laura	64	57,7%	43	38,7%	4	3,6%					111	96,4%
Centro de Salud Villatina	100	71,9%	37	26,6%	2	1,4%					139	98,6%
<b>TOTALES</b>	<b>3432</b>	<b>50,7%</b>	<b>2999</b>	<b>44,3%</b>	<b>273</b>	<b>4,0%</b>	<b>41</b>	<b>0,6%</b>	<b>26</b>	<b>0,4%</b>	<b>6771</b>	<b>95,0%</b>

CONSOLIDADO 2º TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS												
CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Unidad Hospitalaria Belén	183	62,0%	100	33,9%	8	2,7%	3	1,0%	1	0,3%	295	95,9%
Unidad Hospitalaria Castilla	69	23,7%	198	68,0%	21	7,2%	2	0,7%	1	0,3%	291	91,8%
Unidad Hospitalaria Doce de Octubre	32	32,0%	44	44,0%	18	18,0%	5	5,0%	1	1,0%	100	76,0%
Unidad Hospitalaria Manrique	159	48,8%	162	49,7%	4	1,2%			1	0,3%	326	98,5%
Unidad Hospitalaria Nuevo Occidente	199	74,3%	68	25,4%	1	0,4%					268	99,6%
Unidad Hospitalaria San Antonio de Prado	145	55,1%	82	31,2%	17	6,5%	7	2,7%	12	4,6%	263	86,3%
Unidad Hospitalaria San Cristóbal	119	48,6%	105	42,9%	17	6,9%	3	1,2%	1	0,4%	245	91,4%
Unidad Hospitalaria San Javier	115	42,8%	137	50,9%	14	5,2%			3	1,1%	269	93,7%
Unidad Hospitalaria Santa Cruz	137	50,4%	111	40,8%	19	7,0%	5	1,8%			272	91,2%
Unidad Salud Mental	155	90,1%	17	9,9%							172	100,0%
Centro de Salud Alfonso López	22	27,5%	41	51,3%	11	13,8%	1	1,3%	5	6,3%	80	78,8%
Centro de Salud Altavista	36	64,3%	19	33,9%	1	1,8%					56	98,2%
Centro de Salud Aranjuez	27	33,8%	36	45,0%	11	13,8%	1	1,3%	5	6,3%	80	78,8%
Centro de Salud Belén Rincón	53	70,7%	13	17,3%	5	6,7%	4	5,3%			75	88,0%
Centro de Salud Campo Valdés	82	82,8%	17	17,2%							99	100,0%
Centro de Salud Carpinelo	183	76,6%	56	23,4%							239	100,0%
Centro de Salud Cívitar	142	88,2%	17	10,6%					2	1,2%	161	98,8%
Centro de Salud El Limonar	20	26,0%	50	64,9%	4	5,2%			3	3,9%	77	90,9%
Centro de Salud El Poblado												
Centro de Salud El Salvador												
Centro de Salud El Triunfo	88	85,4%	15	14,6%							103	100,0%
Centro de Salud Enciso	47	64,4%	26	35,6%							73	100,0%
Centro de Salud Estadio	71	92,2%	6	7,8%							77	100,0%
CISAMF	55	65,5%	28	33,3%	1	1,2%					84	98,8%
Centro de Salud Guayabal	32	56,1%	23	40,4%	2	3,5%					57	96,5%
Centro de Salud La Cruz	88	75,9%	23	19,8%	5	4,3%					116	95,7%
Centro de Salud La Esperanza	12	15,2%	67	84,8%							79	100,0%
Centro de Salud La Loma	47	46,5%	48	47,5%	4	4,0%	2	2,0%			101	94,1%
Centro de Salud La Quebra	65	60,2%	43	39,8%							108	100,0%
Centro de Salud Las Margaritas	104	86,7%	16	13,3%							120	100,0%
Centro de Salud Llanaditas	88	58,7%	61	40,7%	1	0,7%					150	99,3%
Centro de Salud Loreto	110	55,0%	86	43,0%	2	1,0%			2	1,0%	200	98,0%
Centro de Salud Manantial de Vida	79	69,3%	31	27,2%	4	3,5%					114	96,5%
Centro de Salud Moravia	23	28,8%	40	50,0%	11	13,8%	1	1,3%	5	6,3%	80	78,8%
Centro de Salud Pablo VI												
Centro de Salud Palmitas	89	83,2%	16	15,0%	2	1,9%					107	98,1%
Centro de Salud Picachito	72	70,6%	29	28,4%					1	1,0%	102	99,0%
Centro de Salud Popular	91	82,7%	18	16,4%	1	0,9%					110	99,1%
Centro de Salud Raizal	61	46,2%	66	50,0%	5	3,8%					132	96,2%
Centro de Salud Robledo	101	84,9%	18	15,1%							119	100,0%
Centro de Salud San Blas	72	32,1%	136	60,7%	16	7,1%					224	92,9%
Centro de Salud San Camilo	95	79,2%	23	19,2%	2	1,7%					120	98,3%
Centro de Salud San Lorenzo	109	65,3%	50	29,9%	8	4,8%					167	95,2%
Centro de Salud Santa Elena	63	88,7%	8	11,3%							71	100,0%
Centro de Salud Santa Rosa de Lima	73	66,4%	35	31,8%	2	1,8%					110	98,2%
Centro de Salud Santander	39	32,5%	51	42,5%	24	20,0%	5	4,2%	1	0,8%	120	75,0%
Centro de Salud Santo Domingo												
Centro de Salud Sol de Oriente	62	68,1%	29	31,9%							91	100,0%
Centro de Salud Trinidad	101	63,1%	57	35,6%			1	0,6%	1	0,6%	160	98,8%
Centro de Salud Villa del Socorro	77	70,0%	33	30,0%							110	100,0%
Centro de Salud Villa Laura	81	73,0%	28	25,2%	2	1,8%					111	98,2%
Centro de Salud Villatina	85	79,4%	21	19,6%	1	0,9%					107	99,1%
<b>TOTALES</b>	<b>4058</b>	<b>59,8%</b>	<b>2404</b>	<b>35,4%</b>	<b>244</b>	<b>3,6%</b>	<b>40</b>	<b>0,6%</b>	<b>45</b>	<b>0,7%</b>	<b>6791</b>	<b>95,2%</b>

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En relación con los resultados obtenidos en ambos trimestres del año el promedio de satisfacción obtenido es el 95.1%, aplicándose 13.562

encuestas completas distribuidas en los diferentes servicios de acuerdo a las muestras estadísticas por población atendida; las encuestas se aplicaron en los servicios de medicina general, ambulancia, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, cirugía, programas de promoción y prevención, así:

CONSOLIDADO 1 TRIM 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?												
CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Laboratorio	209	45,9%	229	50,3%	16	3,5%	1	0,2%	0		455	96,3%
Farmacia	585	49,0%	543	45,5%	51	4,3%	10	0,8%	4	0,3%	1193	94,6%
Ayudas DX	97	36,3%	150	56,2%	18	6,7%	1	0,4%	1	0,4%	267	92,5%
Ambulancias	58	31,7%	112	61,2%	12	6,6%	0		1	0,5%	183	92,9%
Urgencias	107	38,5%	146	52,5%	19	6,8%	5	1,8%	1	0,4%	278	91,0%
Promoción y Prevención	853	61,0%	493	35,3%	42	3,0%	4	0,3%	6	0,4%	1398	96,3%
Consulta Externa	643	48,3%	612	45,9%	63	4,7%	11	0,8%	3	0,2%	1332	94,2%
Odontología	726	57,1%	494	38,9%	37	2,9%	8	0,6%	6	0,5%	1271	96,0%
Partos	1	4,8%	19	90,5%	1	4,8%	0		0		21	95,2%
Cirugía	21	31,8%	44	66,7%	1	1,5%	0		0		66	98,5%
Hospital	132	43,0%	157	51,1%	13	4,2%	1	0,3%	4	1,3%	307	94,1%
<b>TOTALES</b>	<b>3432</b>	<b>50,7%</b>	<b>2999</b>	<b>44,3%</b>	<b>273</b>	<b>4,0%</b>	<b>41</b>	<b>0,6%</b>	<b>26</b>	<b>0,4%</b>	<b>6771</b>	<b>95,0%</b>

CONSOLIDADO 2° TRIM. AÑO 2022 - Está satisfecho con la atención recibida en el servicio?												
CENTRO DE ATENCIÓN	5. Muy satisfecho		4. Satisfecho		3. Ni satisfecho-Ni insatisfecho		2. Insatisfecho		1. Muy insatisfecho		Totales - Satisfacción Global	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Laboratorio	258	65,2%	121	30,6%	13	3,3%	2	0,5%	2	0,5%	396	95,7%
Farmacia	695	59,6%	390	33,4%	56	4,8%	14	1,2%	11	0,9%	1166	93,1%
Ayudas DX	118	52,4%	92	40,9%	13	5,8%	2	0,9%	0		225	93,3%
Ambulancias	59	40,1%	83	56,5%	4	2,7%	0		1	0,7%	147	96,6%
Urgencias	135	50,0%	108	40,0%	18	6,7%	6	2,2%	3	1,1%	270	90,0%
Promoción y Prevención	981	65,2%	466	31,0%	44	2,9%	2	0,1%	11	0,7%	1504	96,2%
Cita Medica Externa	804	56,3%	570	39,9%	44	3,1%	5	0,4%	5	0,4%	1428	96,2%
Odontología	800	64,1%	392	31,4%	41	3,3%	7	0,6%	8	0,6%	1248	95,5%
Partos	13	52,0%	12	48,0%	0		0		0		25	100,0%
Cirugía	39	50,6%	38	49,4%	0		0		0		77	100,0%
Hospitalización	156	51,1%	132	43,3%	11	3,6%	2	0,7%	4	1,3%	305	94,4%
<b>TOTALES</b>	<b>4058</b>	<b>59,8%</b>	<b>2404</b>	<b>35,4%</b>	<b>244</b>	<b>3,6%</b>	<b>40</b>	<b>0,6%</b>	<b>45</b>	<b>0,7%</b>	<b>6791</b>	<b>95,2%</b>

Como puede observarse los servicios con mejor calificación obtenida en el primer trimestre son: cirugía con el 98.5%; Laboratorio y programas de Promoción y Prevención con el 96.3% de satisfacción; los servicios con más baja calificación son Urgencias con 91.0%, ambulancia con 92.9% y Ayudas Diagnosticas con el 92.5%.

Para el segundo trimestre del año se observa que el servicio de cirugía subió al 100%; partos pasa de 95.2% a 100%, servicios que pueden convertirse en referencia para los demás servicios. El servicio de ambulancia mejora para este trimestre en 3.7 puntos porcentuales con respecto a la última medición pasando de 92.9% a 96.6%. De igual manera el servicio de ayudas diagnosticas tuvo una leve mejora en 0.8 puntos porcentuales con respecto a la medición anterior pasando de 92.5% a 93.3%, lo que significa que se están implementando las acciones de mejora formuladas. El servicio de urgencias en este trimestre se aleja de la meta y del resultado anterior en 1 punto porcentual pasando de 91% a 90%.

Es importante destacar que aunque los servicios que obtuvieron una calificación baja, están entre el 90% y 95%, es decir en una calificación satisfactoria de acuerdo a la semaforización del indicador en Almera.

Las causas de insatisfacción más frecuentes identificadas en las respuestas de los entrevistados son:

#### **URGENCIAS:**

"...Faltan más médicos atendiendo" CC 1039464261

"...Mas orden al esperar" CC 71663987

"...Mucha gente en la sala y es muy pequeña " CC 43254542

"...El vigilante fue muy grosero"

"...Las enfermeras a veces son muy groseras"

#### **FARMACIA:**

"...Que haya siempre toda la droga..."

"..Pésima actitud..."

"...Que hayan medicamentos completos..."

".. De pronto mejorar en la parte de que a veces mantiene cerrada la farmacia.."

#### **AMBULANCIA:**

"...Me toco esperar pero me atendieron bien" CC 43801283

"...La Enfermera de triage debería de ser más amable..."

"...No me dejaron tener un acompañante de mi familia..."

"... mejorar la privacidad en el servicio de urgencia..."

## AYUDAS DIAGNOSTICAS

"...Se demoran mucho atendiendo los fichos..."

"...Casi no había gente y sin embargo se demoraron bastante para atenderme..."

"...La atención es regular y eso se le suma la mala actitud de la gente de aquí..."

"...Agilizar la atención en los usuarios y más personal..."

De acuerdo a los resultados por servicios y causas identificadas de insatisfacción con la prestación, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos como:

- ✓ Continuar con la implementación del taller de trato digno en el marco del programa de humanización de los servicios, para aquellos servidores que tengan manifestaciones tipo queja por parte de los usuarios.
- ✓ **Revisar la suficiencia del talento humano y de ser necesario cubrir por medio de contratación de personal médico de acuerdo a la demanda y disponibilidad de consultorios.**
- ✓ Fortalecer la contratación de medicamentos con los proveedores institucionales.
- ✓ Divulgar por diferentes medios y espacios todo lo relacionado con la atención humanizada como: correctos de humanización, principios, valores institucionales, deberes de los servidores públicos, carta de derechos y deberes de los usuarios, carta de trato digno, entre otros.
- ✓ hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.

Frente a la pregunta “Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios”: se obtuvo los siguientes resultados en los dos trimestres muy similares:

MEDICION Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - CONSOLIDADO Año 2022					TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS						
CENTRO DE ATENCIÓN	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>TOTALES</b>	<b>4805</b>	<b>71,0%</b>	<b>1793</b>	<b>26,5%</b>	<b>78</b>	<b>1,2%</b>	<b>95</b>	<b>1,4%</b>			<b>6771</b>

Recomendaría a otras personas el uso de nuestros servicios - CONSOLIDADO 2º TRIM Año 2022					TODOS LOS SERVICIOS ENCUESTADOS						
CENTRO DE ATENCIÓN	Definitivamente Si		Probablemente Si		Definitivamente No		Probablemente No		No responde-No sabe		Totales
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>TOTALES</b>	<b>4997</b>	<b>73,6%</b>	<b>1652</b>	<b>24,3%</b>	<b>76</b>	<b>1,1%</b>	<b>66</b>	<b>1,0%</b>			<b>6791</b>

En los comités Técnicos y con el liderazgo del Director de la UPSS, se deben analizar los motivos y acciones de mejora de acuerdo a los resultados, recursos, población y enfoque institucional. Además, deben socializar estas necesidades ante el Comité de Gerencia, Comité de Prestación de Servicios de la Subgerencia Red y espacios institucionales donde se posibilite la implementación de las acciones de mejora planteadas, como por ejemplo la insuficiencia del Talento Humano con la Dirección de Talento Humano de la empresa.

Elaboró: DVergara. PU Participación Social

Revisó: Dr. Carlos Arturo Zapata Zapata. Jefe Salud Pública y Gestión Territorial